

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra: filosofie
Studijní program: 2. stupeň
Kombinace: Občanská výchova - Zeměpis
Zaměření DP: Občanská výchova

Komunikace učitelů s rodiči

Communication between teachers and parents

Kommunikation zwischen den Lehrern und Eltern

Diplomová práce: 2006–FP–KFL–131

Autor:

Michal BOLEK

Podpis:

Adresa:

U síla 1202

463 11, Liberec 30

Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová

Počet

stran	slov	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
83	14753	15	6	12	4

V Liberci dne: 26. dubna 2006

TU v Liberci, FAKULTA PEDAGOGICKÁ

461 17 LIBEREC 1, Hálkova 6

Tel.: 048/535 2515 Fax: 048/535 2332

Katedra:filosofie.....

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(pro magisterský studijní program)

pro (diplomant)Michal Bolek.....

adresa:U sila 1202, Vratislavice nad Nisou, 463 11 Liberec 30.....

obor (kombinace):občanská výchova – zeměpis.....

Název DP:Komunikace učitelů s rodiči.....

Název DP v angličtině:Communication of teachers with parents

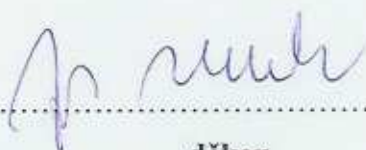
Vedoucí práce:PhDr. Stanislava Müllerová.....

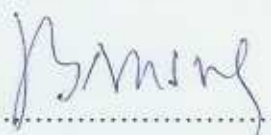
Konzultant:

Termín odevzdání:30. dubna 2003.....

Pozn. Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování DP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne6.9.2002.....


.....
děkan


.....
vedoucí katedry

Převzal (diplomant):

Datum:

Podpis:

Prohlášení

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

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

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

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

V Liberci dne:
26. dubna 2006

Michal Bolek

Poděkování

Děkuji PhDr. Stanislavě Exnerové za odbornou pomoc při zpracování diplomové práce. PhDr. Lence Václavíkové Helšusové za pomoc při tvorbě dotazníků a pedagogickému sboru Základní školy, Liberec, Křížanská 80, Ostašov za poskytnutí cenných rad a materiálů.

Resumé

Diplomová práce se zabývá tématem komunikace učitelů s rodiči. V úvodu jsou teoreticky zpracovány různé formy komunikace jako sociálního styku a různé způsoby sdělování. Vztah teorie a praxe vychází z osobních zkušeností autora a následného dotazníkového šetření.

Výsledky dotazníkového šetření mezi učiteli a rodiči zmapovaly současný stav komunikace na školách a ukázaly, které formy komunikace nejvíce vyhovují učitelům a které rodičům.

V závěru jsou zpracována určitá doporučení pro efektivní způsob komunikace. Doporučení jsou rozdělena do dvou skupin, pro školu a pro učitele.

Summary

This diploma thesis deals with the issue of communication between teachers and parents. The introduction of this work mentions different forms of communication used for social interaction and different ways of announcing.

The relation of theory and practice comes out from personal experience of the author which is also supported by subsequent enquiry. The results of questionnaire enquiry, among teachers and parents, represent recent situation of communication at selected schools and demonstrate which forms of communication are the most suitable for teachers and on the other hand for parents.

The conclusion offers several recommendations for using effective methods of communication. These recommendations are divided into two categories, for schools and for teachers.

Zusammenfassung

Diese Diplomarbeit befasst sich mit der Kommunikation zwischen den Lehrern und Eltern. In der Einleitung befinden sich verschiedene Kommunikationformen als Socialkontakte und ungleichartige anzeigende Arten.

Die Beziehung zwischen der Theorie und Praxis kommt von den persönlichen Erfahrungen des Autors her, und von den nachfolgenden Fragebögen. Die Ergebnisse von Fragebögen zwischen den Lehrern und Eltern erklärten gleichzeitige Kommunikationsniveau an den ausgewählten Schulen und zeigten, welche Kommunikationformen mehr entsprechen.

Zum Schluss werden ungleichartige Bestimmungen für die Effektivitätsweise der Kommunikation bearbeitet. Die Bestimmungen wird man für die Schule und für die Eltern geteilt.

1. Obsah

1.	Obsah	6
2.	Úvod.....	8
3.	Sociální styk.....	10
3.1.	Mezilidské vztahy	10
3.2.	Společná činnost	11
3.3.	Sociální percepce	13
3.4.	Interakce.....	13
3.5.	Komunikační bariéry	15
3.6.	Způsoby sdělování	16
3.6.1.	Verbální – slovní komunikace	16
3.6.2.	Nonverbální komunikace.....	16
3.6.3.	Komunikace činem	16
3.7.	Emoční inteligence – předpoklad pro efektivní komunikaci	17
4.	Osobní zkušenosti	18
4.1.	Vztah teorie a praxe	18
4.2.	Přímý kontakt s rodiči.....	18
4.3.	Přímý kontakt s rodiči – v roli třídního učitele.....	19
4.3.1.	Přímý kontakt s rodiči – v roli učitele obecně	20
4.3.2.	Nepřímý kontakt s rodiči	21
4.4.	Komunikace ostatních učitelů s rodiči.....	23
5.	Dotazníkové šetření	25
5.1.	Dotazník pro rodiče žáků základních škol.....	25
5.1.1.	Vyhodnocení dotazníku pro rodiče žáků ZŠ.....	27
5.2.	Dotazník pro učitele ZŠ	37
5.2.1.	Vyhodnocení dotazníku pro učitele ZŠ	38
5.3.	Shrnutí dotazníkového šetření	47
6.	Závěrečné doporučení.....	48
6.1.	Doporučení pro učitele.....	48
6.1.1.	Ideální typ – „superkomunikátor“.....	48

6.1.2.	Další předpoklady „superkomunikátora“.....	49
6.2.	Doporučení pro školu.....	49
6.2.1.	Informační vývěska.....	50
6.2.2.	Akce sportovní a společenské se zapojením rodičů.....	50
6.2.3.	Třídní schůzky	51
6.2.4.	Dny otevřených dveří.....	51
6.2.5.	Konzultační hodiny.....	52
6.2.6.	SRPDŠ	52
6.2.7.	Školská rada.....	53
6.2.8.	Propagace školy	54
6.2.9.	Webové stránky	54
6.3.	Obecná doporučení k efektivní komunikaci	58
7.	Závěr	69
	Příloha I. – Pozvánka na školní jarmark	71
	Příloha II. – Školní zpravodaj	72
	Příloha III. - Anonymní dotazník pro rodiče žáků ZŠ	73
	Příloha III. – anonymní dotazník pro učitele ZŠ	78
8.	Použitá literatura	83

2. Úvod

Důvodů, které mě vedly ke zpracování tématu komunikace učitelů s rodiči bylo hned několik. V první řadě jsem vycházel ze skutečnosti, že se studiem připravuji na budoucí povolání učitele a zpracování tohoto tématu by pro mne bylo velice přínosné v následné praxi.

Lze říci, že žádný lékař, chemik, či právník v počátcích svého zaměstnání není hned nejlepší. K dokonalosti se blíží krůček za krůčkem a s přibývajícím časem získává potřebné zkušenosti pro výkon svého povolání. Každý z nás se na své povolání svědomitě připravuje a snaží se porozumět co největšímu množství úskalí souvisejících s jeho prací. Jednou z důležitých dovedností učitele v jeho praxi je právě komunikace.

Toto je i můj záměr a cíl při zpracovávání daného tématu – porozumět některým nástrahám a připravit se na možná úskalí komunikace s rodiči, potažmo s veřejností jako takovou.

Dalším z důvodů byla skutečnost, že během přípravy na budoucí povolání učitele se plno studentů domáhá jasných návodů, jak reagovat a co dělat v určitých situacích na svém budoucím pracovišti. Je samozřejmé, že tuto skutečnost nemůže nikdo zcela postihnout a vytvořit přesný seznam situací s následným řešením. Není to možné z prostého důvodu, komunikace se odehrává mezi lidmi, mezi jednotlivými subjekty, a situace, které nastávají, nikdy nebývají stejné. Proto se pokusím ve své práci uvést možnosti, které vedou ke zkvalitnění komunikace, jak při komunikaci postupovat, aby byla co nejefektivnější.

Komunikace školy s veřejností je v dnešní době velmi důležitá. Škola si pro svoji existenci a budoucnost potřebuje vytvořit „dobré jméno“. Nejen žáci a pedagogové musí reprezentovat školu, ale i škola musí reprezentovat prostředí, v kterém se vytvářela její minulost a tvoří budoucnost. A to bez vzájemné komunikace není možné. Veřejnost musí být informována o dění na škole, o jejich aktivitách a celkovém stavu školy. A proto musí škola komunikovat s veřejností a neuzavírat se jen sama do sebe.

Stejně jako člověk nemůže žít na světě sám a izolovaně od všeho živého, tak ani komunikace nemůže zůstat pojmem osamoceným. Z tohoto důvodu se na samém začátku budu věnovat pojmům a situacím s komunikací úzce souvisejícím, v další části zmapuji současný stav komunikace na školách, který jsem mohl sám vyzorovat a k čemuž mi posloužilo také dotazníkové šetření. Závěr práce tvoří určitá doporučení pro vhodnou a efektivní komunikaci.

3. Sociální styk

Sociální styk jako takový je předmětem studia především Sociální psychologie, která se zajímá o to, co se děje, když se setká člověk s člověkem, člověk se skupinou lidí, když člověk jedná v rámci určité sociální skupiny. Tyto a další situace se běžně vyskytují také ve škole. Abychom jim porozuměli, musíme se seznámit s jejich strukturou, průběhem i zákonitostmi. Teoretických přístupů ke zkoumání sociální komunikace ve škole je mnoho. Jsou založeny na různých výchozích pojmech, například chování, komunikace, sociální styk, sociální role, dialog.

Je obtížné podat jednoduchou a vyčerpávající definici sociálního styku, neboť tento pojem označuje velmi složitý komplex. Pokud tedy chci s daným pojmem dále pracovat, musím vyčlenit jeho hlavní složky a zachytit jeho strukturu.

J. Janoušek [6] uvádí, že sociální styk má dvě podoby. Jednak procesuální, dynamičtější (představuje ji vzájemné působení lidí), jednak statictější, vztahovou (představují ji společenské vztahy lidí). Protože vzájemné působení lidí – tedy jejich interakce – je neoddělitelné od jejich činnosti, představuje interakce spojnicí mezi činností lidí a společenskými vztahy. Sociální styk má tedy tři stránky: činnost, interakci a společenské vztahy.

Společná činnost, vzájemné působení i vzájemné vztahy jsou nemyslitelné bez předávání, přijímání, konfrontování i sdílení určitých významů. Proto se ze vzájemného působení postupně vyčlenil specifický proces – mezilidská, sociální komunikace.

v Janouškově pojetí je to právě sociální komunikace, která vytváří základní souvislosti mezi hlavními stránkami sociálního styku lidí, tedy mezi činností, interakcí a společenskými vztahy.

3.1. Mezilidské vztahy

Jak již bylo řečeno, na sociální styk se můžeme dívat z hlediska dynamického či statického. Statictější stránku sociálního styku představují

mezilidské vztahy. Ovšem, nevyzdvihoval bych ani jednu stránku a ponechal je na stejné úrovni. Lidé se nejenom prostě stýkají při plnění různých společenských funkcí, ale stýkají se vždy při nějaké činnosti, právě z důvodu činnosti.

Platí to také o sociálním styku ve škole. Styk učitele a žáka, žáka a spolužáků, učitele a rodičů, se neděje v sociálním vakuu, ale ve zcela určitém sociálním kontextu. Ten je reprezentován systémem reálných vztahů učitelů, žáků, učitelského sboru apod. k vnějšímu světu i k sobě navzájem.

V pedagogických situacích se běžně setkáváme se vztahy neosobními. Stýkají se zde totiž představitelé určitých společenských skupin, představitelé různých sociálních rolí, někdy i různých profesí. Jeden s druhým se setkávají nejen jako spolužáci, ale i jako učitel a žák, učitel a rodič žáka, jako ředitel a učitel. Jednají spolu na základě určitého postavení, které ten či onen zaujímá ve společnosti. V daném případě jde o objektivně podmíněné vztahy, které mají neosobní charakter. S jistým zjednodušením by se dalo říci, že jejich podstata nespočívá ve vzájemném působení konkrétních lidí, ale spíše v interakci určitých sociálních rolí.

Sociální rolí rozumíme určitý soubor chování, který se očekává od každého, kdo zaujímá dané postavení. Důraz je přitom položen na slovo „očekává.“ Očekávání se týká nejen souboru práv a povinností, ale i celého souboru sociálních činností toho, kdo v systému společenských vztahů zaujímá dané postavení.

Psychologický obsah osobních vztahů je neobyčejně mnohostranný, projevuje se v celé škále reakcí, stanovisek a činností lidí, v jejich celkovém chování. Tvoří jej motivy, city, nálady, životní postoje, způsob hodnocení, stereotypy vnímání a chápání životních jevů u konkrétních jedinců.

3.2. Společná činnost

„Společná činnost lidí má mnoho podob. Existují mezi nimi různé přechody, mezistupně; společná činnost vzniká, vyvíjí se i zaniká. Chceme-li pochopit její zvláštnosti, musíme se podívat na vyhraněné případy, na

zjednodušené typy. Sociálně psychologické práce věnované vztahu společné činnosti, sociálního styku a komunikace rozlišují tři podoby společné činnosti lidí. Podle míry její rozvinutosti vyčleňují elementární návaznost činnosti, kooperaci a kolektivní činnost.“ Křivohlavý [7, s. 12].

Křivohlavý rozlišuje tři podoby společné činnosti lidí:

a) Elementární návaznost činnosti

Týká se dvou účastníků a zahrnuje předávání a přijímání nějakých produktů. Jeden člověk tedy něco produkuje pro druhého člověka. Vzájemné působení je jednosměrné a každý z účastníků sleduje převážně individuální cíle. Sociální role bývají trvalejšího rázu, komunikační role se mohou střídat. Tím, že jeden člověk produkuje něco pro druhého, vykonává na něj určitý vliv. Tím, že druhý něco přijímá od prvního, přijímá do jisté míry s produktem, se sdělením i jeho vliv.

b) Kooperace

Kooperace je další podobou společné činnosti. Týká se nejméně tří účastníků, ale zpravidla většího počtu osob. Všichni společně působí na objekt činnosti i na sebe navzájem. Vzájemné působení už není jednosměrné, ale obousměrné. Protože všichni nemohou dělat všechno, vede kooperace jak k rozdělení činností, tak i k jejich propojení a sladění.

Individuální cíle se podřizují společnému, skupinovému cíli. Kooperace si vynucuje odpovědnost jedince vůči dalším účastníkům společné činnosti i vůči skupině jako celku. Vytváří se tak vzájemná závislost účastníků.

Při kooperaci je nutný informátor i tazatel, příkazovatel i vykonavatel, instruktor i instruovaný.

c) Kolektivní činnost

Další podobou společné činnosti je **kolektivní činnost**, nebo-li týmová práce. Vzájemné působení lidí je zde mnohostranné. Pro mezilidské vztahy je

příznačné, že členové vnitřně přijímají společenské normy, zafixovávají si je a tím u nich vzniká kolektivní vědomí.

Sociální komunikace při společné činnosti už nesměřuje jen k vyrovnávání informovanosti či společnému řešení problému, nýbrž i k vzájemnému porozumění lidí, společnému hodnocení přínosu jednotlivých účastníků, k posouzení společně dosažených výsledků, a k hledání dalších cest. Jde o hledání společného stanoviska, srovnávání, konfrontaci názorů, což zpětně podněcuje tvořivost kolektivní činnosti.

3.3. Sociální percepce

Člověk nevnímá jen prostředí, předměty, ale také ostatní lidi. Vnímání partnera nebo partnerů v sociálním styku se nazývá **sociální percepce**. Sociální percepce zahrnuje nejen vidění druhého, ale i vidění sebe sama. Člověk vnímá sebe sama jako toho, k němuž mají druzí lidé určitý vztah, s nímž jednají tak či onak, od něhož očekávají jisté jednání apod.

Sociální percepce zahrnuje jednak otázky typu **co se vnímá**, jednak otázky typu **jak se vnímá**. Jde například o problém prvních dojmů z druhého člověka, vlivů působících na tento první dojem, možnosti měnit první dojmy, apod.

Naše komunikace s druhým člověkem se mění podle toho, jakou představu máme my o něm a jakou má zase on o nás. Není tedy možné se pouze omezit na sledování toho, co nám někdo říká, nýbrž si musíme všimnout, proč nám to říká, čeho tím chce dosáhnout, jaké postoje a očekávání nám tím dává najevo.

3.4. Interakce

„Sociální interakcí nazýváme vzájemné působení lidí (jedinců i skupin), kdy jeden subjekt svým chováním vyvolává změnu v druhém subjektu a současně je tímto subjektem zpětně ovlivňován.“ Skalková, J. [11, s. 156].

Základem sociální interakce je komunikace. Sociální interakce se uskutečňuje pomocí sociální komunikace. Výraz komunikace je možno přeložit jako spojení, ve smyslu dorozumění.

J. Mareš a J. Křivohlavý [7] považují sociální komunikaci za společného jmenovatele tří základních stránek sociálního styku:

- **společné činnosti**
- **vzájemného působení**
- **mezilidských vztahů**

„Slovo komunikace je latinského původu. V latině *communicare* znamená *communem reddere* – učinit společným. Psychologicky řečeno: zbavit něco subjektivity, výlučné vázanosti na psychiku toho, kdo s druhým to své sdílí. Tomuto širšímu a hlubšímu pojetí sociální komunikace, které v češtině vyjadřujeme termínem **sdílení** (na rozdíl od pouhého sdělování), odpovídá i latinský ekvivalent *communicare est multum dare* – komunikovat znamená mnoho dát.“

V užším pojetí se sociální komunikace chápe jen jako sdělování, neboli výměna informací. V širším pojetí si lidé v průběhu společné činnosti vzájemně vyměňují i představy, ideje, nálady, pocity, postoje, apod.

Mezilidská komunikace je velice složitou oblastí. Posluchač nečeká na to, co mu bude řečeno. Dříve než něco slyší, tak o tom má již své představy a konfrontuje je se slyšeným. Nejde však jen o představy. U posluchače musí řečník počítat se zcela určitým motivačním zaměřením. Posluchač má o jedny věci zájem, o druhé zájem nemá. Proto něco slyší a něco neslyší. V mezilidském styku se dá mnoha slovy nic neříci, ničím novým posluchače neobohatit.

Slova, jichž v rozhovoru používáme, jsou po významové stránce sice obecně srozumitelná, ale jejich význam pro mluvčího bývá do určité míry odlišný od toho, co v nich slyší posluchač.

L. S. Vygotskij [12] výstižně říká, že: „Myšlenka se nikdy přímo nerovná významu slova.“

V lidské komunikaci nejde obvykle jen o přenos zpráv neboli nesdělujeme si jen nějaké informace. Mluvčí má určitý záměr, je něčím motivován, snaží se posluchače ovlivnit, nasměrovat. K tomu, co sděluje, zaujímá určitý postoj,

naznačuje, ke které možnosti se on sám přiklání a snaží se tak zapůsobit na postoj posluchače.

Při komunikaci dochází také k výměně rolí, posluchač se v další fázi sdělování stává mluvčím a mluvčí se mění v posluchače. A nejenže dochází k výměně rolí, ale i sama informace se zpřesňuje, rozvíjí a formuje. Posluchač, který se ujímá slova, nereaguje jen na to, co slyšel, ale obvykle přichází s vlastní iniciativou. Obohacuje obsah řečeného, ovlivňuje i směr, jímž se komunikace.

V této oblasti hraje také velice důležitou roli zpětná vazba. Mluvčí se z odpovědi posluchače snaží zjistit, do jaké míry a jak mu posluchač porozuměl, aby podle toho v dalším kroku formuloval své sdělení. Naopak zase posluchač odhaduje záměr mluvčího a smysl sdělení pro mluvčího.

Jak chápat význam toho, co bylo řečeno, záleží na kontextu. Na kontextu daném sociokulturními podmínkami, individuálními zvláštnostmi účastníků, historií jejich vzájemných vztahů. Důležitým vodítkem je zpětná reakce autora sdělení na reakci příjemce vyvolanou tímto sdělením. Teprve reakce autora sdělení ukáže, zda bylo míněno například jako žert či vážně a zda ovlivní další průběh rozhovoru jako žert či vážné tvrzení.

3.5. Komunikační bariéry

Slabá místa mohou být v každém komunikačním kanálu. V sociální komunikaci mají tyto bariéry zvláštní podobu.

Takovou bariérou v mezilidském styku může být **uzavřenost partnera**. Je možno jej oslovit a ptát se .., ale těžko se od něho dovíme jeho postoj.

„Sociální psychologové hovoří o nekomunikabilitě člověka, kliničtí psychologové uvádějí jako extrémní případ tzv. autismus – naprosté uzavření se, odmítání rozhovoru.“ Křivohlavý [7].

V sociální komunikaci však nemusí jít o úplné uzavření se. Může se jednat pouze o zdrženlivost tam, kde převládá nedůvěra či antipatie. Ale mohou přicházet i bariéry fyziologického charakteru, výslovnost, hluchota, slepota. Bariéry vycházející z odlišnosti etnik. Též hněv, zlost, agresivita či nevlídnost

mohou působit jako komunikační bariéry, ale i spousta dalších, jejichž výčet by byl opravdu dlouhý.

3.6. Způsoby sdělování

Sociální komunikace má stránku obsahovou a stránku formální. Sociální psychology jednak zajímá, co si v sociálním styku lidé sdělují, jednak jak si to sdělují.

V sociální komunikaci se setkáváme s vícekanálovým způsobem sdělování, přičemž dochází k takzvanému sloučení obrazu a zvuku a o následnou jednotu celkového působení.

Rozlišujeme tři komunikační kanály:

- **verbální – slovní komunikace**
- **nonverbální – mimoslovní komunikace**
- **komunikaci činem**

3.6.1. Verbální – slovní komunikace

Verbální komunikace zahrnuje zvukovou i písemnou formu. Důležité je při ní umět nejen sdělovat, ale také naslouchat. Verbální komunikace dává možnost větší přesnosti díky pečlivému výběru slov.

3.6.2. Nonverbální komunikace

Nonverbální komunikace používá jiných forem přenášení informací. Dochází ke sdělování pohledy, výrazy obličeje, pohyby, doteky, fyzickými postoji, gesty, přiblížením či oddálením, úpravou zevnějšku a životního prostředí. Nonverbálně sdělujeme především emoce, zájem o sblížení či naopak distancování. Nonverbální sdělení jsou často nevědomá.

3.6.3. Komunikace činem

Komunikace činem může mít někdy větší význam než pouhé verbalizování. Nemohu tedy jen mluvit, ale musím také konat.

3.7. Emoční inteligence – předpoklad pro efektivní komunikaci

Základem úspěšné mezilidské komunikace jsou čtyři klíčové schopnosti, či přístupy k ostatním lidem a světu. Měli bychom se snažit:

a) Rozumět sobě

Pochopit vlastní pocity a stavy. Jestliže je dokážeme rozpoznat a pojmenovat, pak můžeme svůj vnitřní stav lépe přijmout a vyjádřit. Přispějeme tím k harmonii svého sdělování a celkové důvěryhodnosti. Jinak mohou různými kanály proudit informace, které jsou v rozporu. Někdy mají lidé, kteří nás pozorují, přesnější informace o tom, co se v nás děje, než my sami.

b) Mluvit pravdu

Nejvěrohodněji sdělíme to, co je pravdou. Jsme-li rozzlobení, měli bychom se snažit pochopit proč to tak je a pak to sdělit všemi kanály.

c) Rozumět ostatním

Abychom mohli být empatičtí, musíme začít komunikaci spíš nasloucháním se snahou pochopit.

d) Respektovat ostatní

Být empatičtí a upřímní. Respektovat rozdíly a uznat jejich legitimitu.

Často se hovoří o sociální inteligenci či emoční inteligenci. Termín „sociální inteligence“ byl zaveden na počátku 20. let 20. století. Nakonečný [10] ho vysvětluje jako schopnost moudrého jednání v mezilidských vztazích. Termín „emoční inteligence“ je vysvětlován jako komplexní způsobilost řešit emocionální problémy, úspěšné zvládnání mezilidských vztahů, které předpokládá úspěšné sebeovládání.

4. Osobní zkušenosti

Tříleté působení na Základní škole, Liberec, Křížanská 80 v Ostašově mi umožnilo hlubší proniknutí do problematiky vztahů mezi rodiči a pedagogy, tedy mezi rodiči a školou, jako takovou.

Na základní škole vyučuji Občanskou výchovu, Rodinnou výchovu, Zeměpis a Tělesnou výchovu v plném pracovním úvazku. Ovšem, to nejdůležitější, co mi dennodenně pomáhalo při získávání zkušeností, byla a je role třídního učitele.

Osobní zkušenosti bych rozdělil do několika skupin, které se v průběhu času oběma směry prolínaly:

- **vztah teorie a praxe**
- **přímý kontakt s rodiči**
- **nepřímý kontakt s rodiči**
- **komunikace ostatních kolegů s rodiči**

4.1. Vztah teorie a praxe

Na začátku tohoto odstavce jsem si musel ještě jednou položit otázku, jaká vůbec je teorie zabývající se komunikací školy, potažmo učitelů s rodiči žáků. Samozřejmě, existuje řada „návodů“ jak komunikovat, jak dosáhnout oboustranně nejlepších výsledků, nelze však zaručit, že budou fungovat v každé situaci. A to byl jeden z hlavních důvodů, mého zájmu o tuto problematiku.

Teprve až s nástupem do zaměstnání, do skutečné reality, jsem si uvědomil, že nabyté teoretické znalosti budou kolikrát v rozkolu s každodenní skutečností.

4.2. Přímý kontakt s rodiči

Přímý kontakt s rodiči lze z hlediska učitele rozdělit do dvou oblastí. Učitel s rodiči komunikuje buď z pozice třídního učitele nebo „pouze“ jako učitel vyučující některému z předmětů.

4.3. Přímý kontakt s rodiči – v roli třídního učitele

Existuje několik způsobů, jak se dostat do kontaktu s rodiči žáků. Mezi ty základní patří třídní schůzky, které poskytují rodičům informace o prospěchu a chování jejich dítěte za určité časové období, zpravidla čtvrtletně. Třídní schůzky se rozdělují do dvou skupin:

- **konzultační**
- **plenární**

Konzultační třídní schůzky

Při těchto třídních schůzkách bývají rodičům k dispozici všichni pedagogičtí pracovníci školy, kteří jsou po domluvě rozmístěni v prostorách školy. Rodiče mají možnost navštívit právě toho pedagoga, s kterým dle jejich zvážení potřebují hovořit. Tímto je zaručeno, že se předávání informací o prospěchu či chování žáka neúčastní ostatní rodiče. Tyto třídní schůzky, které zpravidla trvají delší dobu, se uskutečňují zejména v období, kdy je třeba rodičům sdělit prospěch žáků.

Plenární třídní schůzky

Tento typ třídních schůzek bývá používán zpravidla na začátku školního roku, nebo např. před lyžařským kurzem, kdy je třeba sdělit důležité informace všem rodičům. Jsou vedeny třídním učitelem, který informace sděluje všem rodičům najednou. Pro tyto třídní schůzky se vymezí přesný začátek. Nespornou výhodou je časová úspora při předávání informací všem rodičům a možnost následné diskuze.

Další možností jsou osobní schůzky učitelů s rodiči a také telefonický rozhovor v případě problému či naléhavé události.

Z mého hlediska považuji konzultační třídní schůzky a osobní schůzky učitelů s rodiči za jedny z neúčinnějších. K tomuto závěru mě vede fakt, že jsem

člověk komunikativní, který rád řeší problémy tzv. „z očí do očí“. Vede mě k tomu několik důvodů, tím hlavním je vizuální kontakt s dotyčným.

Při osobní schůzce máme k dispozici kromě verbální komunikace ještě další sdělení partnera formou komunikace neverbální např.: mimika a výraz obličeje, gesta, tón, apod. Je to také jedna z nejlepších příležitostí, jak daný problém co nejrychleji vyřešit a tedy dospět k závěru, který bude prospěšný pro obě zúčastněné strany, tedy školu a rodiče a v konečném důsledku především pro žáka samotného.

4.3.1. Přímý kontakt s rodiči – v roli učitele obecně

Do kontaktu s rodiči žáků ostatních tříd jsem přicházel zejména v průběhu konzultačních třídních schůzek. Při těchto schůzkách mě vyhledávali hlavně rodiče, jejichž děti měly v daném předmětu nějaký problém. V podstatě nezáleželo na tom, zda se žák řádně nepřipravoval nebo zda na učivo nestačil po stránce intelektuální. Obě uvedené skutečnosti se vždy odrazily v průběžné, či konečné známce, což bylo hlavním důvodem vyhledat dotyčného učitele. A v tomto momentu jsem si vyčlenil jako významné zejména dvě skupiny rodičů.

- **rodiče „ochranitele“**
- **rodiče „beránky“**

Rodiče „ochranitele“

Postoj této skupiny rodičů byl jasný hned od prvních slov rozhovoru. „Vinu za špatné výsledky někdo nese, ale naše dítě to není“. Bylo tedy hned zřejmé, že rozhovor nebude jednoduchý a bude stát hodně sil rodiče přesvědčit o mylnosti jejich postoje. Každopádně jsem se vždy obrnil notnou dávkou trpělivosti a pojal se jednoduše a srozumitelně danou situaci rodičům vysvětlovat. Bylo zapotřebí používat pádné argumenty, které se daly jen těžko vyvrátit, ale také přátelské jednání plné optimismu a porozumění s danou situací a snahy daný problém vždy vyřešit. Nikdy ovšem nebylo dopředu jasné, zda rodiče ze své pozice ustoupí, či si budou stát skálopevně za svým tvrzením.

Mohu konstatovat, a jsem za to velice rád, že jsem během mého krátkého působení na základní škole byl vždy úspěšný a s rodiči jsme vždy našli společné řešení, jak dále s žákem pracovat. Pracovat tak, aby se jeho výsledky zlepšily.

Rodiče „beránky“

Označení této skupiny zcela vystihuje, jak se rodiče k danému problému staví a jakým způsobem ho chtějí vyřešit. Ačkoli se to nezdá, ani s těmito „beránky“ není práce jednoduchá. Jejich postoj je jednoznačný, mají snahu vše omluvit, zjednodušit, zkrátka vyřešit vše za své ratolesti. Jedna z možností, proč se takto chovají je, že si uvědomují své chyby ve výchově a tímto způsobem se snaží situaci zachraňovat.

Ovšem nemohu opomenout i druhou variantu, že se takto rodiče chovají zcela vědomě, neuvědomující si svých chyb při výchově a přípravě dítěte na vyučování, a snaží se svoji ratolest pouze slepě bránit. Slepě v tom smyslu, že to neprospěje zejména žákovi jako takovému. Rodiče se totiž nebudou věnovat přípravě žáka na vyučování, pouze v něm vytvoří dojem „bezstarostného dětství“, a žák také pozbude jakéhokoliv pocitu odpovědnosti za své vzdělání. Což bych tedy považoval za velice špatnou variantu a naopak bych v porovnání vyzdvihl rodiče, kteří přicházejí s upřímnou pokorou a mají snahu se svým dětem věnovat.

4.3.2. Nepřímý kontakt s rodiči

Nepřímý kontakt učitelů s rodiči probíhá především formou písemnou. Z hlediska závažnosti písemného oznámení lze tento způsob komunikace školy s rodinou rozdělit následovně:

- **Oficiální oznámení**
- **Neoficiální oznámení**

Oficiální oznámení

Jednou z nejvíce používaných písemných oznámení je zápis do **Žákovské knížky**, tedy do hlavního úředního dokumentu, který je v držení žáka. Do Žákovské knížky se zapisuje několik druhů zpráv – informací pro rodiče.

Tou nejdůležitější úlohou je informovat rodiče o prospěchu, tedy o známkách z jednotlivých předmětů (program Základní škola). O vhodnosti známkového hodnocení žáka by se dalo polemizovat. Z mého hlediska by mělo být doplněno slovním hodnocením pro větší vypovídající hodnotu, tím se vzhledem k tématu práce zabývat nebudu.

Neméně důležité informace, které se rodiče mohou ze Žákovské knížky dozvědět, jsou oznámení o kázeňských přestupcích, či naopak o udělených pochvalách.

Dalšími informacemi mohou být například oznámení o datu a času konání třídních či jiných schůzek, o změně stávajícího rozvrhu, o změnách přímo souvisejících s chodem školy, atd.

Do této kategorie oficiálních oznámení musím také zařadit listinu, kterou si někteří žáci velice neradi odnáší ze školy, a tou je listina oznamující udělení opatření k posílení kázně - podle míry přestupku žáka se jedná o napomenutí třídním učitelem, důtka třídního učitele, důtka ředitele školy. Tyto listiny se s podpisem rodičů vracejí zpět do školy a ukládají do katalogového listu žáka.

Mezi oficiální oznámení se též zařazuje úřední dopis ředitele školy do rukou rodičů. Tyto dopisy se mohou týkat například pozvání k projednání přestupku žáka, přijetí do 1. třídy, apod.

V poslední části bych ještě uvedl další skupinu oznámení, do které patří – oznámení o školních výletech, lyžařských kurzech, pořádání jarmarků, soutěží a dalších akcích pořádaných školou.

Neoficiální oznámení

Skupina neoficiálních oznámení nebude tak početná, jako výše uvedená. Je ovšem neméně důležitou a pro školu velice významnou, protože má přímý vliv na širokou veřejnost. Sem bych zařadil různé informační letáky, propagační materiály a další podobné listiny, které přímo působí na rodiče a veřejnost jako takovou. Příklady jsou uvedeny v příloze č. I. a II.

4.4. Komunikace ostatních učitelů s rodiči

V této části si dovoluji uvést poznatky získané vlastním pozorováním ostatních kolegů (pedagogů), při jimi řízené pedagogické komunikaci.

Plno důležitých informací jsem získal pozorováním „zkušenějších“ kolegů. Pozorování bylo zaměřeno na to, jakými způsoby a jak často s rodiči komunikují. Potvrdila se mi osobní zkušenost, že nejvíce užívaná forma kontaktu je prostřednictvím třídních schůzek. Což mi tedy postupně vyvstává, jako jedna z nejčtenějších forem.

Využití osobních schůzek na půdě školy ze strany učitelů bych si dovolil kritizovat. Učitelé totiž možnosti pozvat si rodiče, tedy se s nimi přímo zkontaktovat, využívají poskromnu. Nejenže četnost těchto osobních kontaktů není dostatečná, ale učitelé ji využívají až v krajních případech.

Na jednu stranu akceptuji časovou vytíženost pedagogů a fakt, že není možné se denně setkávat s rodiči, ale na druhou si nemohu odpustit malou kritiku, týkající se osobního kontaktu učitelů s rodiči. K osobnímu kontaktu učitelů s rodiči dochází většinou při řešení určitých kázeňských nebo prospěchových záležitostí žáků. A zde bych tedy kritizoval moment načasování schůzky ze strany učitelů. Učitelé tuto formu volí až v momentě, kdy problém naroste do krajních mezí a samotné řešení není již zcela v jejich silách, a teprve tehdy pozvou rodiče. Načasování těchto schůzek není záležitostí jednoduchou, ale dle mého názoru by mělo ke schůzce dojít už v okamžiku, kdy vyučující zaregistruje problém. Učitelé by se tedy neměli zdráhat zapojení rodičů žáků do řešení problémů v samotném zrodu. Přestože si to většina rodičů neuvědomuje, hlavní tíha při působení na dítě leží právě na nich, na rodičích. Pedagogové by tuto povinnost rodině neměli ulehčovat a měli by této spolupráce při řešení možných problémů využívat.

Z rozhovorů uskutečněných s pedagogy se mi potvrdilo předchozí zjištění. Učitelé často využívají pomoci rodičů až v poslední fázi řešeného problému. Teprve tehdy si zvou na pomoc rodiče. A posléze dochází ke společnému řešení. Z rozhovorů také vyplynulo, že k tomuto nedochází záměrně, ale vyplývá to z vytíženosti pedagogů a z velkého množství případů, které by se mohly stejným

způsobem řešit. Učitelé se tedy těmto schůzkám nevyhýbají, ba právě naopak. Považují je za jedny z nejkonstruktivnějších setkání s rodiči.

Kromě osobních schůzek si také učitelé pochvalují konzultační třídní schůzky, jenž mají obdobný charakter. Jejich výhodou je pravidelnost a vysoká osobní účast rodičů.

Za nejméně užitečnou, ale z hlediska úředních záležitostí důležitou, považují učitelé Žákovskou knížku. Je to hlavní úřední dokument, který mají žáci, a umožňuje být v „každodenním“ kontaktu s rodiči. Ovšem dle jejich mínění tento dokument pozbývá vážnosti. Argumentují jednoznačně – děti nevidí vážnost Žákovské knížky, taktéž uvádí, že nemají ani příznivější zpětnou vazbu od rodičů.

Telefonických rozhovorů využívají zejména k domluvení si osobní schůzky. Ze strany rodičů je možnost telefonického spojení využívána nejčastěji k omluvení nemocného žáka. Jinak je tento kontakt využíván sporadicky.

5. Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na dvě cílové skupiny. První ze skupin tvořili rodiče žáků základních škol, druhou učitelé základních škol. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno 45 učitelů základních škol města Liberce a 100 rodičů žáků základních škol. Aktivně se šetření zúčastnilo 45 učitelů a 72 rodičů. Sběr dat proběhl v dubnu, květnu a červnu roku 2005. Cílem dotazníku bylo zjistit jaká je v současné době nejčtenější forma komunikace učitelů s rodiči. Dále jakou z forem preferují a považují za nejúčinnější rodiče, kterou učitelé a výčet problémů, které se při komunikaci vyskytly, eventuálně vlastní návrh dotazovaných na zlepšení vzájemné komunikace.

5.1. Dotazník pro rodiče žáků základních škol

Hned na začátku musím uvést, že sběr dat probíhal zcela anonymně. V první fázi jsem předal připravené dotazníky žákům, prostřednictvím nichž jsem požádal rodiče o pomoc při zpracovávání této problematiky a následné vyplnění dotazníku. Rodiče se tedy svobodně mohli rozhodnout, zda dotazník vyplní, či nikoli. Pakliže se rodiče rozhodli dotazník vyplnit, poté závěrečnou část sběru dat provedly již děti rodičů.

Úvod dotazníku tvoří oslovení rodičů a podrobný popis jednotlivých kroků. Co nejsrozumitelněji jsem popsal, jak s dotazníkem pracovat, jaké jsou jeho části a také uvedl stručný návod, jak na jednotlivé otázky odpovídat. Dotazník pro rodiče je v příloze č. III..

Dotazník pro rodiče žáků základních škol obsahuje jedenáct otázek trojího typu.

Prvním typem byly otázky s předtištěnými tabulkami. Rodič si tyto otázky přečetl a podle návodu a svého mínění zaznamenával odpovědi do předtištěné tabulky. Hlavním cílem těchto otázek bylo zjištění četnosti a oblíbenosti jednotlivých forem komunikace školy s veřejností.

Druhým typem byly otázky s připravenou odpovědí, kde rodič pouze zakroužkoval správnou odpověď. Tyto otázky byly zaměřeny na osobní údaje

rodičů. Bylo zjišťováno vzdělání, věk a pohlaví. Zařazením těchto otázek jsem sledoval, zda se mohou lišit názory žen od mužů, starších rodičů od mladších a v neposlední řadě, jak může celkový postoj ovlivňovat vzdělání jednotlivých respondentů.

Třetím typem byly otázky otevřené, kde rodiče měli možnost psát vlastní názory, návrhy možných postupů, či řešení, a záleželo tedy pouze na rodičích, jak na danou otázku odpoví. Cílem těchto otázek bylo zjistit postoj rodičů k dané problematice a získání názoru „druhé strany“.

5.1.1. Vyhodnocení dotazníku pro rodiče žáků ZŠ

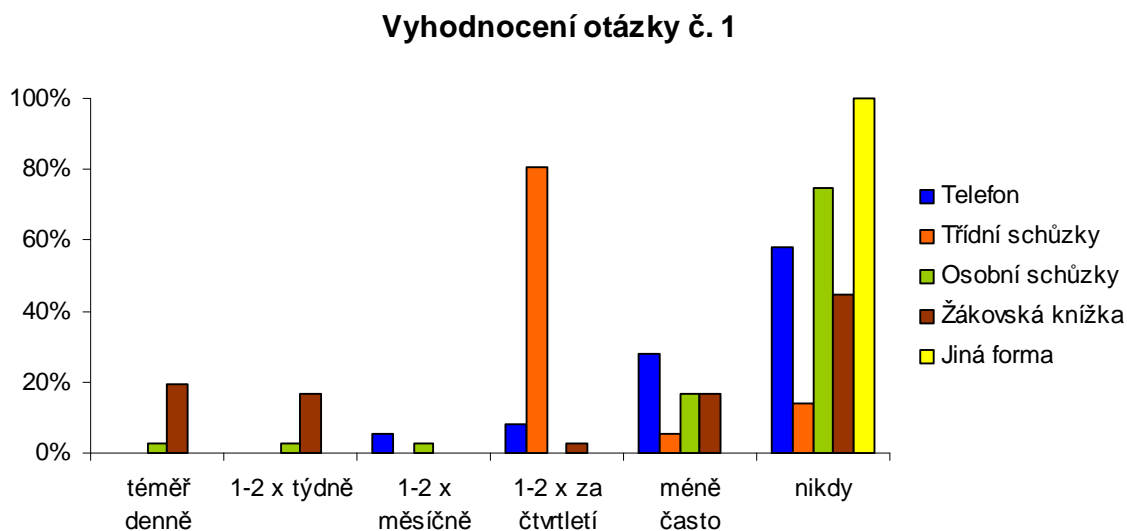
Otázka č. 1

Jak často komunikujete s učiteli uvedenými způsoby?

Tabulka 1

Vyhodnocení otázky č. 1						
Četnost	téměř denně	1-2 x týdně	1-2 x měsíčně	1-2 x za čtvrtletí	méně často	nikdy
Telefon	0%	0%	6%	8%	28%	58%
Třídní schůzky	0%	0%	0%	81%	6%	14%
Osobní schůzky	3%	3%	3%	0%	17%	75%
Žákovská knížka	19%	17%	0%	3%	17%	44%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 1



Touto otázkou jsem chtěl zjistit četnost a nejpoužívanější formy kontaktu rodičů s učiteli.

Z výsledné tabulky a grafu vyplynulo, že nejčastější forma kontaktu je vedena skrze Žákovské knížky, a také, že se rodiče pravidelně zúčastňují třídních schůzek a příležitostně využívají telefonických rozhovorů. Osobní schůzky

v převážné většině nevyužívají a jinou formu kontaktu rodiče nevyhledávají. Celkově z grafu vyplývá, že se rodiče účastní třídních schůzek a ostatní formy kontaktu, kromě Žákovské knížky, nevyhledávají.

Otázka č. 2

Jaká forma komunikace s učiteli je dle vašeho mínění nejúčinnější?

Zde jsem chtěl zjistit, s návazností na otázkou č.1, jakou formu komunikace považují rodiče z jejich hlediska za nejúčinnější. Zároveň jsem doufal, že rodiče případně některé formy upřesní a uvedou své konkrétní zkušenosti.

Z vyplněných dotazníků jasně vyplynulo, že rodiče považují za nejúčinnější formu komunikace osobní schůzky. Uvádí, že je to nejlepší forma při řešení problémů. Mohou komunikovat s vyučujícím přímo a tedy hned nacházet možná řešení. Přesto je s podivem, že je sami tak málo vyhledávají a s učiteli touto formou nekomunikují.

Druhým, nejuváděnějším příkladem, jsou třídní schůzky, což koresponduje s otázkou č.1.

Třídní schůzky patří u rodičů k oblíbené formě komunikace především pro jejich malou četnost (na většině škol se konají pouze 4x ročně) a tím i časovou nenáročnost.

Rodiče zároveň uvádí, že vhodnější jsou konzultační třídní schůzky, kdy se setkávají sami s jednotlivými pedagogy a tím mají zaručeno soukromí při projednávání prospěchu a chování žáka. Dále se také vyskytl názor, že by těmto jednáním mohl být žák osobně přítomen a tím by došlo k přímé konfrontaci a snadnějšímu vyřešení problémů.

O komunikaci prostřednictvím Žákovské knížky mají zájem především rodiče žáků s výborným prospěchem, v jejich případě nepovažují osobní schůzky za důležité. K zjištění prospěchu a chování dítěte jim stačí záznamy v Žákovské knížce.

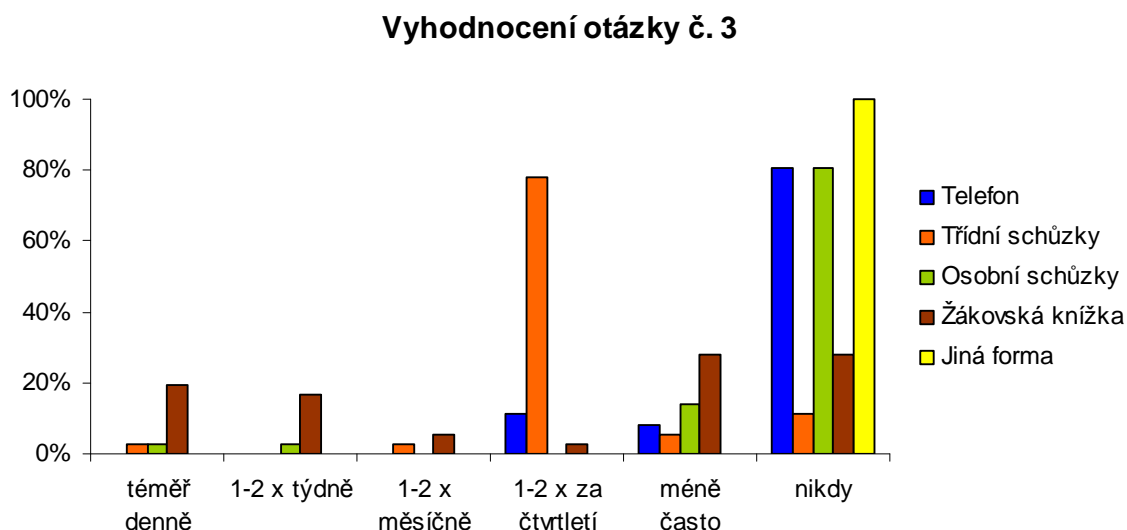
Otázka č. 3

Jak často využívají učitelé následujících způsobů při komunikaci s Vámi?

Tabulka 2

Vyhodnocení otázky č. 3						
Četnost	téměř denně	1-2 x týdně	1-2 x měsíčně	1-2 x za čtvrtletí	méně často	nikdy
Telefon	0%	0%	0%	11%	8%	81%
Třídní schůzky	3%	0%	3%	78%	6%	11%
Osobní schůzky	3%	3%	0%	0%	14%	81%
Žákovská knížka	19%	17%	6%	3%	28%	28%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 2



Tato otázka měla zjistit, jak často a které formy komunikace využívají dle rodičů učitelé. Opět zde vyplynulo, že se pravidelně setkávají s rodiči při třídních schůzkách, které se ovšem konají v průměru jen čtyřikrát ročně. Nejfrekventovanější komunikační prostředek je dle rodičů žákovská knížka. Dále z uvedeného grafu vyplývá, že učitelé velmi málo využívají ke komunikaci s rodiči telefonických rozhovorů a třídních schůzek. Pouze 6% rodičů uvedlo, že s nimi učitelé komunikují prostřednictvím osobních schůzek mimo termíny

schůzek třídních. Ty jsou naopak zastoupeny 78% ve čtvrtletí nebo v pololetí, tedy v klasifikačním období. Zarážející je skutečnost, že 81% rodičů uvedlo, že s nimi učitelé nikdy nekomunikují prostřednictvím telefonu, dále 81% uvedlo, že ke komunikaci nebyla nikdy využita osobní schůzka s učitelem. Rodiče také uvádí, že jiné formy vzájemné komunikace učitelé nevyhledávají.

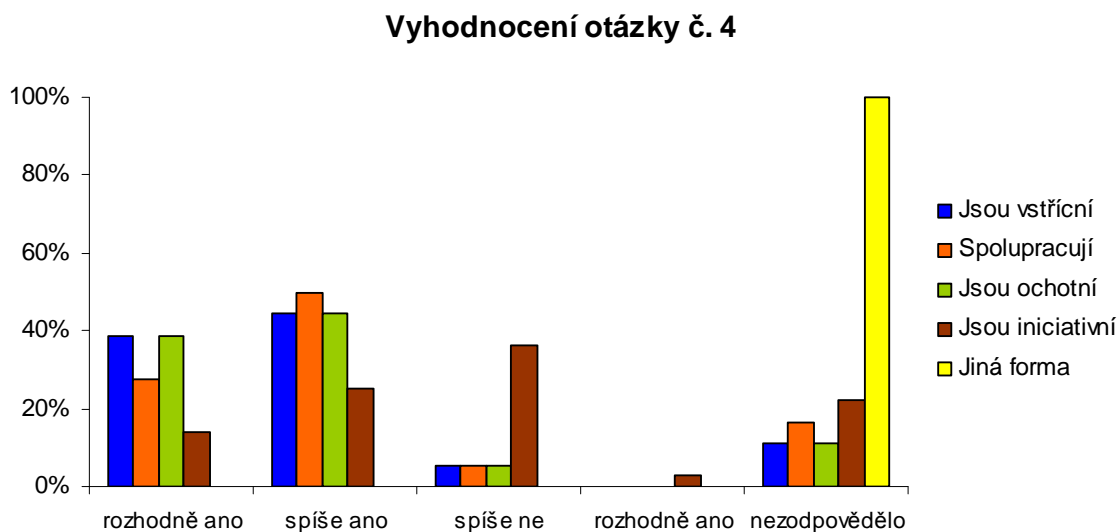
Otázka č. 4

V následující tabulce prosím uveďte, jak se projevují učitele při komunikaci s Vámi.

Tabulka 3

Vyhodnocení otázky č. 4					
Varianta	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ano	nezodpovědělo
Jsou vstřícní	39%	44%	6%	0%	11%
Spolupracují	28%	50%	6%	0%	17%
Jsou ochotní	39%	44%	6%	0%	11%
Jsou iniciativní	14%	25%	36%	3%	22%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 3



Cílem otázky bylo zjistit projevy pedagogů při komunikaci s rodiči. V otázkách týkajících se vstřícnosti, spolupráce a ochoty učitelů většina rodičů rozložila své odpovědi mezi varianty rozhodně ano a spíš ano. Z čehož tedy plyne, že pokud ke kontaktu mezi učiteli a rodiči dojde, tak je navozeno dobré komunikační klima.

Z grafu je ovšem zřejmé, že největší slabina ze strany učitelů je v jejich iniciativě. Zde si 36% dotázaných myslí, že učitelé nejsou iniciativní.

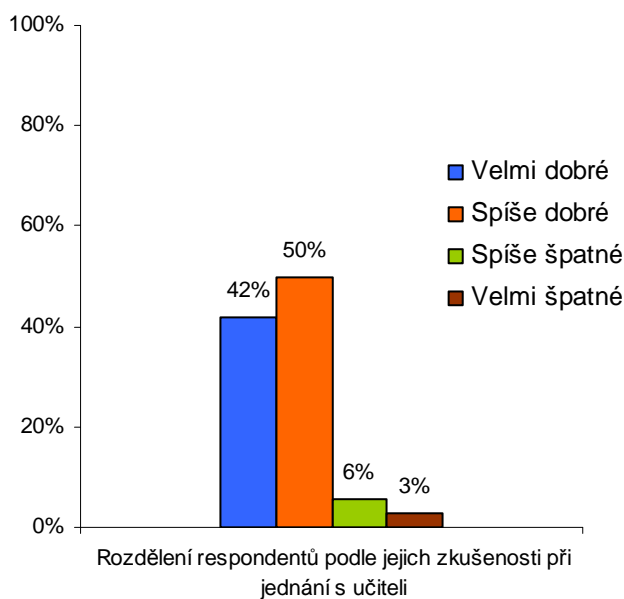
Je také třeba uvést, že část rodičů na některé otázky neodpovídala. Kolonka týkající se jiných forem projevů učitelů byla zcela prázdná.

Otázka č. 5

Jaké jsou Vaše zkušenosti při jednání s učiteli

Graf 4

Vyhodnocení otázky č. 5



Touto otázkou jsem navázal na otázku předešlou. Cílem bylo zjistit, jaké jsou zkušenosti rodičů při jednání s učiteli.

Rozložení odpovědí, mezi varianty velmi dobré a spíše dobré, bylo téměř rovnoměrné. A takto odpovídala převážná většina rodičů. Tento výsledek je potěšující a vypovídá o tom, že pokud dojde k jednání učitelů s rodiči, tak je vytvořeno dobré komunikační klima.

I přesto bylo zaznamenáno několik odpovědí, kdy rodiče s jednáním učitelů spokojeni nejsou.

Otázka č. 6

Pokud se setkáváte při komunikaci s učiteli s problémy, napište prosím stručně, jaké to jsou.

U této otázky jsem očekával, že se rodiče podělí o své zkušenosti v případě, že se setkali s problémy při komunikaci s učiteli a s patřičným popisem uvedou, o které se jedná.

Zhruba polovina respondentů na tuto otázku vůbec neodpověděla. To mohlo mít hned několik důvodů. Jedním mohly být obavy z nedodržení anonymity, přestože dotazníky byly zcela anonymní a odevzdávány do sběrného koše, tudíž nemohlo dojít k úniku osobních informací.

Proto si myslím, že důvod, proč tato otázka zůstala bez odpovědí má souvislost se spokojeností při komunikaci s učiteli a proto rodiče již neodpovídali. Ale též je třeba brát v potaz variantu, že se rodičům odpovídat prostě nechtělo.

V dotaznících, které odpověď obsahovaly, byla uvedena řada záporných ohlasů. Rodiče uváděli, bez podrobnějšího vysvětlení, že spokojeni nejsou. Dále byly zaznamenány odpovědi, že učitelé komunikují s rodiči až v případě velikého problému nebo že o vzniklých problémech pouze informují, ale neřeší je. Rodiče také psali o nadřazenosti učitelů, o jejich neschopnosti uznat své vlastní chyby, o zesměšňování rodičů ze strany učitelů a také o tom, že nechtějí názory rodičů slyšet.

Otázka č. 7

Prosím uveďte, čeho si nejvíce ceníte při komunikaci s učiteli. Popřípadě napište návrh na další možné zlepšení.

U této otevřené otázky jsem předpokládal, že rodiče sdělí, na základě svých zkušeností, dobré vlastnosti učitelů, případně napíší možné návrhy na zlepšení.

Zde byla také řada rodičů, která na otázku neodpověděla. Přesto ale bylo zaznamenáno plno kladných odpovědí. Rodiče nejčastěji uváděli, že jsou učitelé ochotni komunikovat a řešit vzniklé problémy.

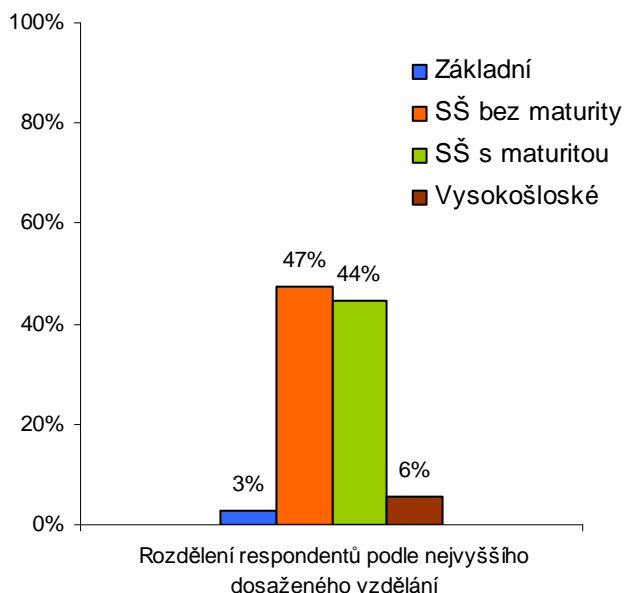
Že jsou vstřícní a chtějí spolupracovat. Podle rodičů je též důležité, že učitelé vidí na žácích nejen špatné vlastnosti, ale i ty dobré. Velice si také na učitelích cení jejich upřímnosti, snahy o individuální přístup, a že dokáží přiznat své chyby. Proto je dobré mít na paměti postřehy rodičů a snažit se podle nich jednat.

Otázka č. 8

Můžete prosím zaškrtnout Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 5

Vyhodnocení otázky č. 8



Pro zjištění s jakou skupinou rodičů pracuji, jsem zvolil otázku týkající se dosaženého vzdělání rodičů. U dalších otázek jsem se zaměřil na počet dětí, věk a pohlaví rodičů.

Výše vzdělání samozřejmě nemusí korespondovat s tím, zda jsou rodiče dobří či špatní, zda své děti dokáží zajistit či nikoli. Výše vzdělání také nemusí nic vypovídat o tom, zda jsou lidé slušní, vychovaní,...

Ale přesto je dobré tuto skutečnost znát, protože může ovlivňovat smýšlení lidí a jejich životní postoje.

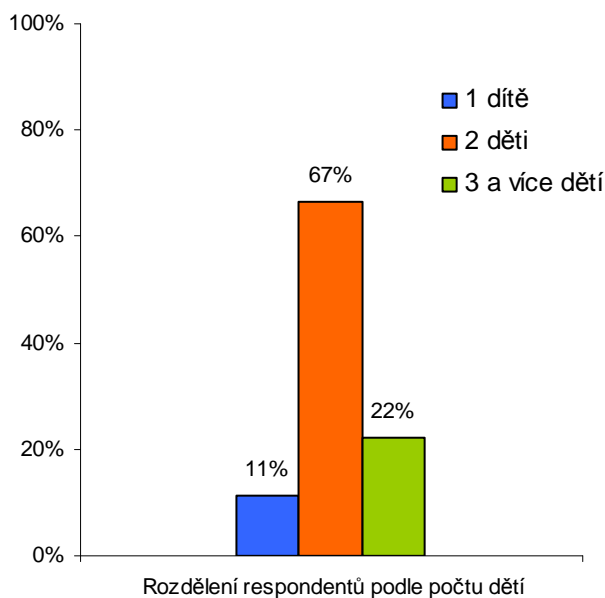
V této skupině převažovalo středoškolské vzdělání. A jen velice málo rodičů dosáhlo vysokoškolského vzdělání a ještě méně jen základního vzdělání.

Otázka č. 9

Napište prosím, kolik máte celkem dětí.

Graf 6

Vyhodnocení otázky č. 9



Tato otázka byla pouze informační a měla přinést informaci o početnosti dotazovaných rodin.

Z dotazníku vyplynulo, že v převážné části domácností jsou dvě děti, což nebylo možno brát za jev překvapující.

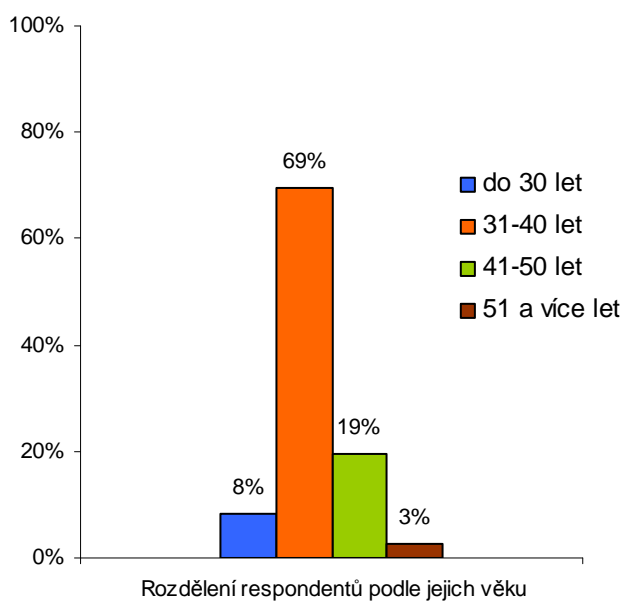
Z demografického hlediska je zajímavější fakt, že rodiny, které mají tři a více dětí, převažují nad domácnostmi pouze s jedním dítětem.

Otázka č. 10

Kolik je vám, prosím, let?

Graf 7

Vyhodnocení otázky č.10



Otázka byla směřována na zjištění věku respondentů.

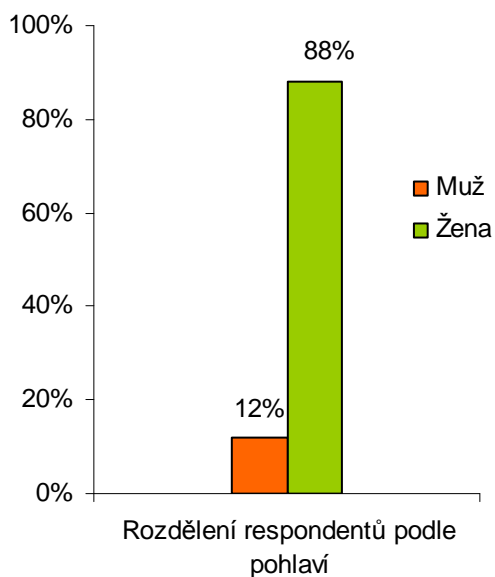
Z grafu vyplývá, že nejvíce rodičů náleží do věkové kategorie 31 – 40 let, což odpovídá demografickému hledisku.

Otázka č. 11

Zaškrtněte, prosím, zda jste žena – muž.

Graf 8

Vyhodnocení otázky č. 11



Cílem otázky bylo zjistit pohlaví respondentů.

Z grafu vyplývá, že převážnou většinu dotazníků vyplňovaly ženy. To, že v dotazníkovém šetření odpovídaly hlavně ženy, bude zřejmě souviset s přetrvávající rolí ženy v domácnosti, která má hlavní péči o potomky.

5.2. Dotazník pro učitele ZŠ

Učitele jsem osobně požádal o pomoc při zpracovávání dané tematiky. Předal jsem jim dotazníky a vysvětlil, jak pracovat s jednotlivými otázkami. V průběhu jednoho týdne se pedagogové mohli rozhodnout, zda budou spolupracovat a dotazník vyplní. Taktéž učitelé měli možnost zůstat v anonymitě a neuvádět své jméno a vyplněný dotazník vhodit do sběrného „koše“, který se nacházel v prostorách školy.

Struktura obou dotazníků je podobná. První část je tvořena oslovením učitelů, prosbou o spolupráci a stručným návodem, jak s dotazníkem pracovat. Dotazník pro učitele je v příloze č. IV..

Dotazník pro učitele základních škol obsahuje také jedenáct otázek trojího typu.

Prvním typem byly otázky s předtištěnými tabulkami. Učitelé si tyto otázky přečetli a podle návodu a svého mínění zaznamenávali odpovědi do předtištěné tabulky. Hlavním cílem těchto otázek bylo zjištění četnosti a oblíbenosti jednotlivých forem komunikace školy s veřejností.

Druhým typem byly otázky s připravenou odpovědí, kde učitelé pouze zakroužkovali správnou odpověď. Tyto otázky byly zaměřeny na osobní údaje učitelů, kromě pohlaví a věku jsem dále zjišťoval, kolik let vyučují na základní škole a zda jsou třídními učiteli. Zařazením těchto otázek jsem sledoval, zda se mohou lišit názory žen od mužů, a dále, jaký vliv má praxe.

Třetím typem byly otázky otevřené, kde učitelé měli možnost psát vlastní názory, návrhy možných postupů, či řešení, a záleželo tedy pouze na nich, jak na danou otázku odpoví. Cílem těchto otázek bylo zjistit postoj učitelů k dané problematice.

5.2.1. Vyhodnocení dotazníku pro učitele ZŠ

Otázka č. 1

Napište, prosím, jaké předměty vyučujete.

Touto otázkou jsem si chtěl ověřit, zda se dotazníkového šetření zúčastní vyučující s celým spektrem předmětů.

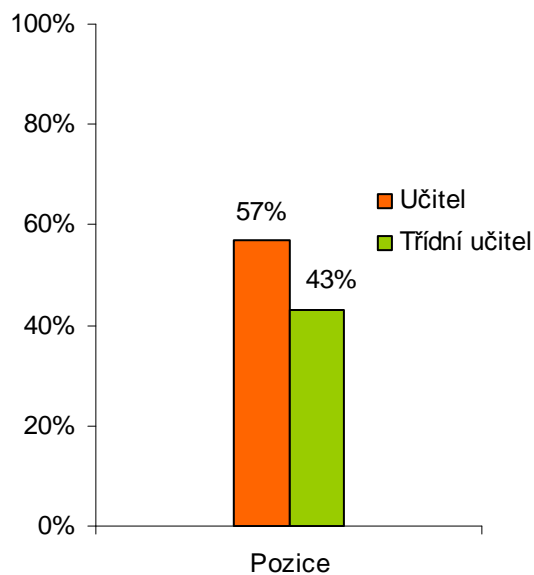
Tento předpoklad se potvrdil, neboť bylo zastoupeno celé spektrum předmětů vyučovaných na základní škole.

Otázka č. 2

Jste třídním učitelem/kou?

Graf 9

Vyhodnocení otázky č. 2



Touto otázkou jsem chtěl zjistit, jaké zastoupení z dotázaných budou mít třídní učitelé. Důvod, který mě vedl k této otázce byl, že třídní učitelé komunikují s rodiči častěji.

Z grafu vyplývá, že třídních učitelů je méně. Výsledek odpovídá současné situaci na školách, že učitelů bez třídnických povinností je na školách více.

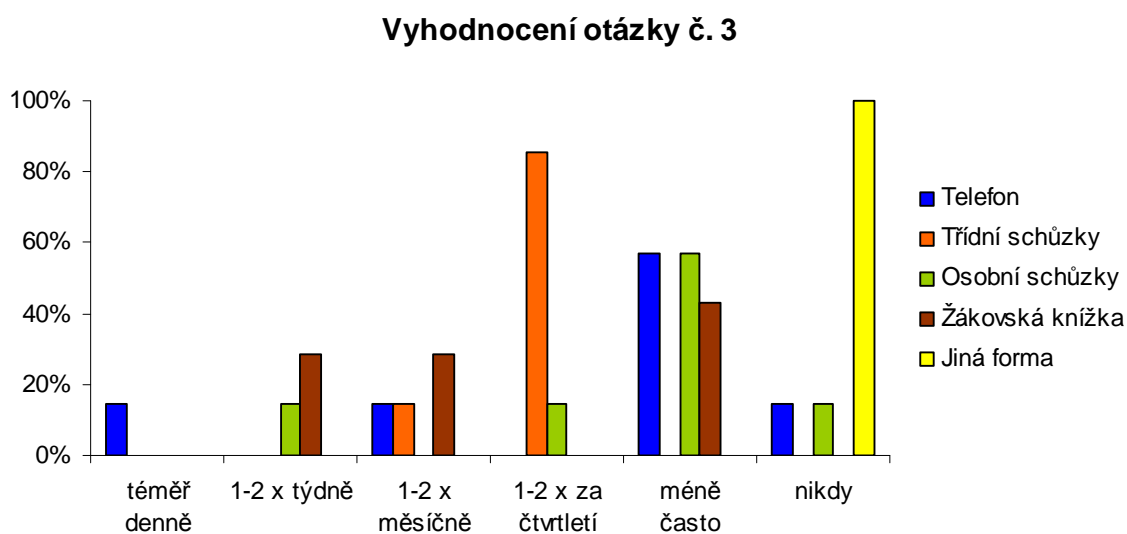
Otázka č. 3

Jak často komunikujete s rodiči uvedenými způsoby?

Tabulka 4

Vyhodnocení otázky č. 3						
Četnost	téměř denně	1-2 x týdně	1-2 x měsíčně	1-2 x za čtvrtletí	méně často	nikdy
Telefon	14%	0%	14%	0%	57%	14%
Třídní schůzky	0%	0%	14%	86%	0%	0%
Osobní schůzky	0%	14%	0%	14%	57%	14%
Žákovská knížka	0%	29%	29%	0%	43%	0%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 10



Touto otázkou jsem chtěl zjistit četnost a nejpoužívanější formy kontaktu učitelů s rodiči.

Z grafu vyplývá, že jako nejpoužívanější formu kontaktu s rodiči uvádí učitelé třídní schůzky. Následuje komunikace prostřednictvím žákovské knížky.

Nejčastěji používaná forma je komunikace prostřednictvím telefonických rozhovorů, kterou využívá téměř denně 14% učitelů.

Z grafu dále vyplývá, že telefonického rozhovoru, osobních schůzek a komunikace prostřednictvím Žákovské knížky využívá polovina respondentů méně než 2x za čtvrtletí. Což dobré komunikaci jistě nepřispívá. Komunikaci prostřednictvím jiné formy, kterou mohli učitelé doplnit, nevyužívají.

Otázka č. 4

Jaká forma komunikace s rodiči je dle vašeho mínění nejúčinnější?

Zde jsem chtěl zjistit, jakou formu komunikace považují učitelé za nejúčinnější. Zároveň jsem doufal, že učitelé některé formy upřesní a dále uvedou své konkrétní zkušenosti.

Učitelé považují za nejúčinnější formu komunikace s rodiči osobní schůzky. Zároveň uvádí důvody proč takto odpovídali. Nejčastěji je uváděno, že se při osobním kontaktu nejlépe řeší problémy. Učitelé mají s rodiči možnost přímé konfrontace názorů. Na připravené setkání si vyčlení časový prostor, takže nikam nespěchají a v klidu mohou danou problematiku vyřešit. Jako další možnost při řešení problémů uvedli, že by uvítali účast žáka při jednání. Učitelé považují osobní schůzky za upřímnější. Tyto odpovědi převládají zejména u třídních učitelů, kteří musí s rodiči komunikovat častěji.

Z dotazníkového šetření dále vyplývá, že za velmi účinnou formu komunikace s rodiči považují učitelé třídní schůzky. Přičemž jako účinnější uvádí konzultační třídní schůzky. Zde také uvádí možnou přítomnost žáka. Komunikaci prostřednictvím třídních schůzek uvádí častěji učitelé bez třídnictví.

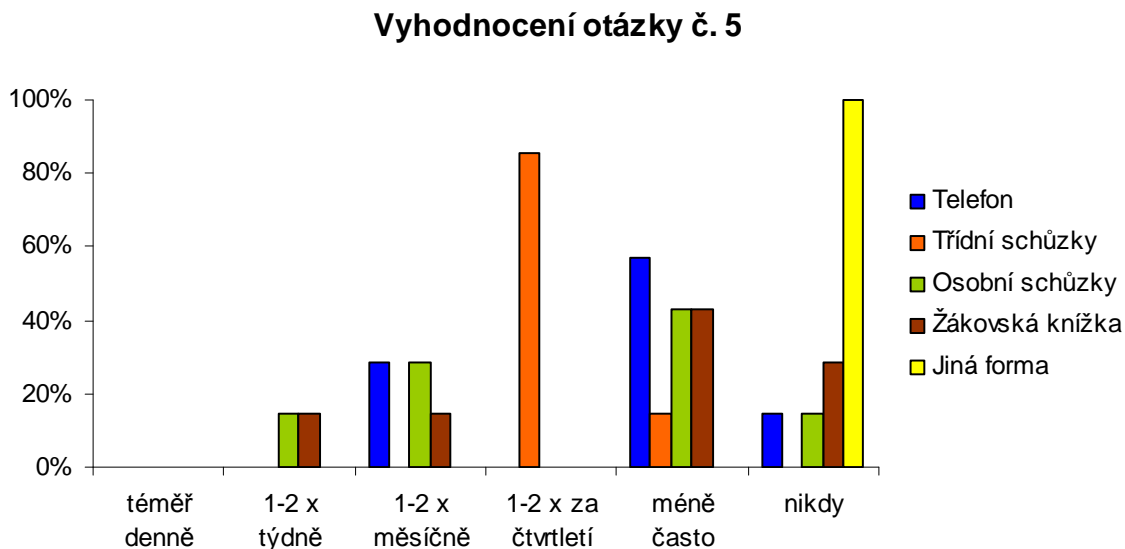
Otázka č. 5

Jak často využívají rodiče následujících způsobů při komunikaci s Vámi?

Tabulka 5

Vyhodnocení otázky č. 5						
Četnost	téměř denně	1-2 x týdně	1-2 x měsíčně	1-2 x za čtvrtletí	méně často	nikdy
Telefon	0%	0%	29%	0%	57%	14%
Třídní schůzky	0%	0%	0%	86%	14%	0%
Osobní schůzky	0%	14%	29%	0%	43%	14%
Žákovská knížka	0%	14%	14%	0%	43%	29%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 11



Cílem otázky bylo zjistit, jak často komunikují rodiče uvedenými způsoby s učiteli.

Učitelé uvádí, že denně s nimi rodiče žádnou z uvedených forem ani jinou nekomunikují. Jednou až dvakrát týdně komunikují s rodiči prostřednictvím

osobních schůzek nebo prostřednictvím Žákovské knížky. V obou případech je to jen 14% odpovědí. Větší zastoupení má časový interval jednou až dvakrát měsíčně. Rodiče pravidelně navštěvují třídní schůzky.

Ale téměř polovina rodičů komunikuje s učiteli méně než 2x za čtvrtletí. Jinou formu komunikace učitelé neuvádí.

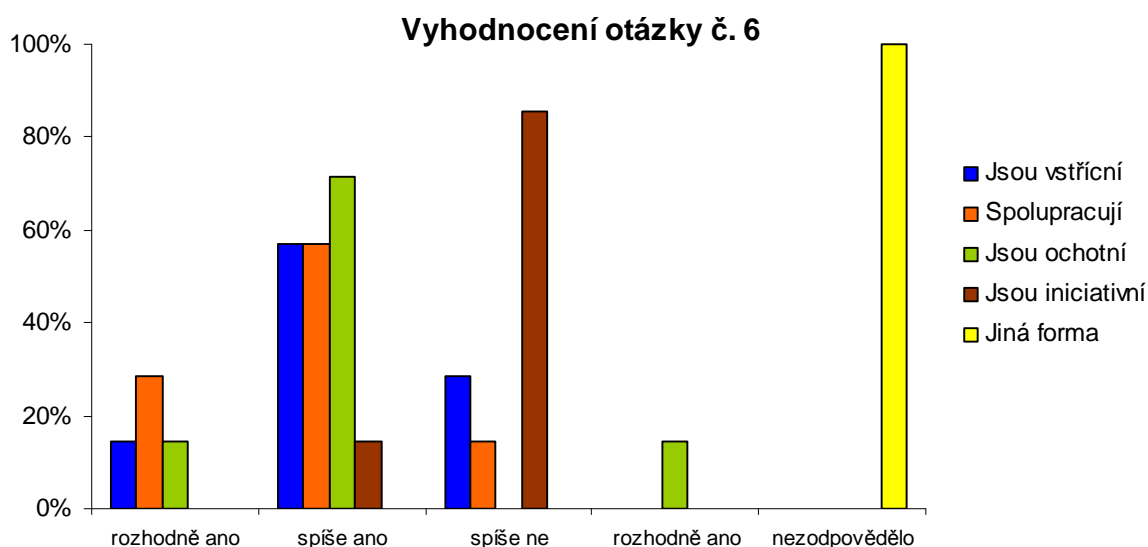
Otázka č. 6

V následující tabulce, prosím, uveďte, jak se projevují rodiče při komunikaci s Vámi.

Tabulka 6

Vyhodnocení otázky č. 6					
Varianta	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ano	nezodpovědělo
Jsou vstřícní	14%	57%	29%	0%	0%
Spolupracují	29%	57%	14%	0%	0%
Jsou ochotní	14%	71%	0%	14%	0
Jsou iniciativní	0%	14%	86%	0%	0%
Jiná forma	0%	0%	0%	0%	100%

Graf 12



Cílem otázky bylo zjistit projevy pedagogů při komunikaci s rodiči. Učitelé jsou v převážné míře při jednání s rodiči spokojeni. Ovšem za velikou slabost považují iniciativu rodičů, kde uvádí 86% dotázaných, že rodiče iniciativní spíše nejsou.

Zhruba z jedné třetiny nejsou spokojeni se vstřícností rodičů. Pedagogové jiné než uvedené formy neuvádějí.

Otázka č. 7

Pokud se setkáváte při komunikaci s rodiči s problémy, napište prosím stručně, jaké to jsou.

U této otázky jsem očekával, že se učitelé podělí o své zkušenosti v případě, že se setkali s problémy při komunikaci s rodiči a s patřičným popisem uvedou, o které se jedná. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že při komunikaci nepanuje jen spokojenost. Učitelé uvedli množství obecných problémů, se kterými se setkávají. Jedno z prvních o čem se zmiňují je pasivní přístup rodičů ke škole i ke komunikaci. Rodiče se nechtějí podílet na chodu školy, nechtějí být vtaženi do pořádaných akcí a hlavně s nimi nechtějí škole pomoci. Učitelé se také zmiňují o situacích, kdy rodiče nechtějí spolupracovat při řešení problémů týkajících se jejich dítěte.

Pouze vyslechnou co se stalo, ale pro nápravu nejsou ochotni cokoli udělat. Rodiče též neochotně přijímají fakt, že jejich dítě má problém, který by se měl řešit. Učitelé jsou též nespokojeni se situací, že rodiče nesledují průběžně školní výsledky svých dětí a mají celkově pasivní přístup.

Otázka č. 8

Napište, prosím, jaká forma komunikace s rodiči by podle Vás byla ideální.

Cílem otázky bylo zjistit, jakou mají učitelé představu o ideální komunikaci s rodiči.

Zcela jednoznačně se přiklání k osobním schůzkám, při kterých dochází k okamžité konfrontaci názorů a hledání společného řešení. Zároveň uvádí, že by těmto schůzkám mohli být přítomni i žáci, z důvodu snadnějšího hledání příčin a zejména řešení problémů. Díky životu v moderní době se učitelé zmiňují i o možnosti informovat rodiče o dítěti prostřednictvím krátkých textových zpráv (absence ve vyučování), ale třeba i prostřednictvím emailových zpráv.

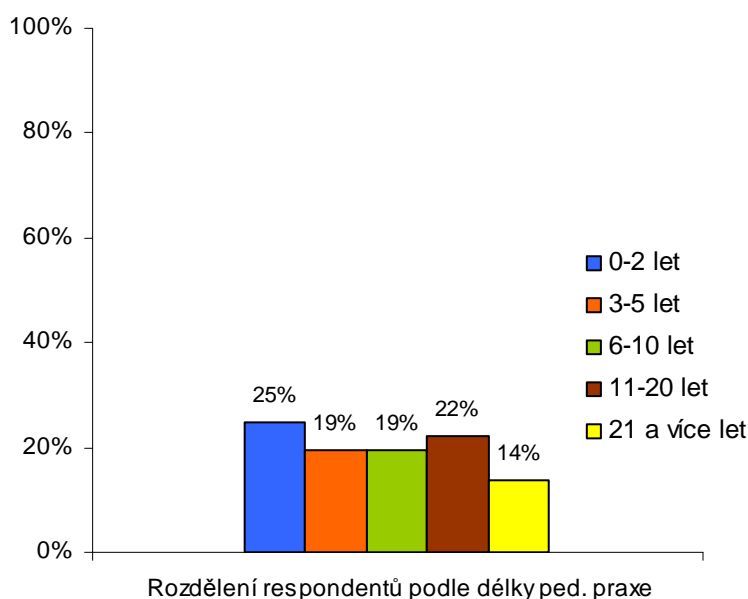
Zároveň nezapomínají na písemné zprávy. U žáků výborných si myslí, že by stačila komunikace s rodiči na třídních schůzkách.

Otázka č. 9

Napište, prosím, kolik let vyučujete na ZŠ.

Graf 13

Vyhodnocení otázky č. 9



Tato otázka byla zaměřena na zjištění délky pedagogické praxe učitelů. Z grafu vyplývá, že nejpočetnější zastoupení má skupina učitelů s pedagogickou praxí do dvou let. Což bude důsledkem příchodu čerstvých absolventů do zaměstnání. Ovšem celým 63% dotázaných nepřesahuje délkou své praxe hranici deseti let.

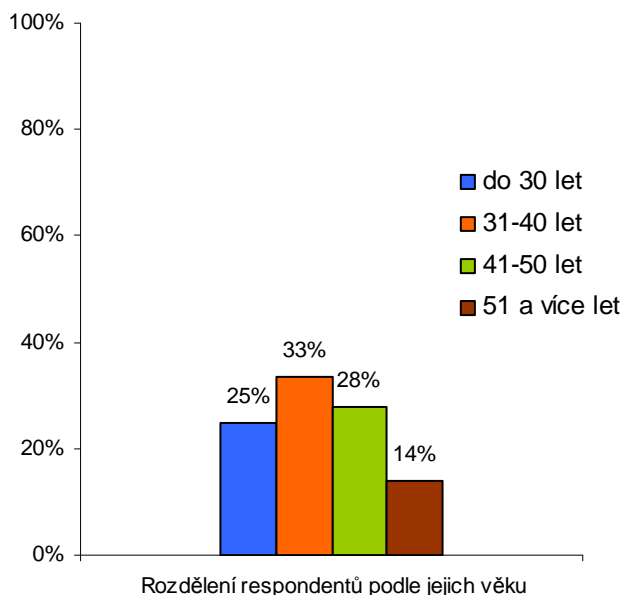
Tento fakt vyplývá zřejmě z „omlazování“ pracovních kolektivů na školách.

Otázka č. 10

Kolik je vám, prosím, let?

Graf 14

Vyhodnocení otázky č.10



Tato otázka byla směřována na zjištění věkového složení pedagogického sboru. Výsledek ukázal, že nejpočetnější skupinu tvoří učitelé ve věkové kategorii 31 – 40let.

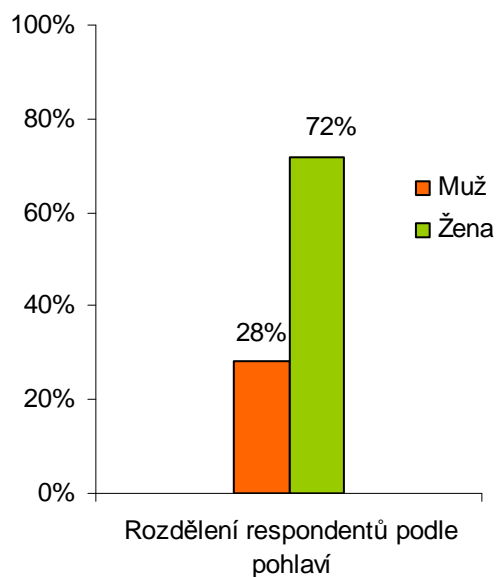
Kategorie do 30let a kategorie do 50let měla v dotazníkovém šetření téměř stejné zastoupení. Přičemž počet vyučujících nad 51let je výrazně nižší.

Otázka č. 11

Zaškrtněte, prosím, zda jste žena – muž.

Graf 15

Vyhodnocení otázky č. 11



Otázka byla zaměřena na zjištění zastoupení žen a mužů. Z grafu vyplývá, že na školách stále působí podstatně více žen než mužů.

5.3. Shrnutí dotazníkového šetření

Za rodiče žáků vyplňovaly dotazníky nejčastěji ženy ve věku mezi 31 až 40 lety. Převážná část rodičů dosáhla středoškolského vzdělání. Vysokoškolsky vzdělaní rodiče byli jen málo zastoupeni. Rodiny, z kterých děti pochází, mají zpravidla dva potomky.

Rodiče považují za nejúčinnější formu komunikace **osobní schůzky**. Tuto formu komunikace s učiteli považují za nejserioznější a vhodnou pro řešení problémů. Zde dochází k rozkolu, neboť tuto formu považují za nejúčinnější, ale sami ji nevyhledávají. Dále uvádí komunikaci s učiteli prostřednictvím třídních schůzek, přičemž za vhodnější považují **konzultační třídní schůzky**.

Rodiče kritizují učitele za to, že ke vzájemné komunikaci přistoupí, až když se stane nějaký větší problém.

Pokud ke vzájemné komunikaci dojde, tak si rodiče na učitelích cení, že jsou ochotni komunikovat a řešit problémy, že jsou vstřícní a chtějí spolupracovat.

Učitelé, kteří vyplňovali dotazníky, patřili nejčastěji do věkové kategorie od 31 do 40let. Převážnou většinu tvořily ženy. Většina oslovených učitelů nepřekročila desetiletou praxi ve školství. Dotazníkového šetření se zúčastnilo více učitelů bez třídnictví.

Za nejúčinnější formu komunikace s rodiči považují **osobní schůzky**, při kterých by rádi uvítali účast žáků. Přestože je považují za nejúčinnější, tak jsou z jejich strany málo využívány. Za nejčastější formu vzájemné komunikace s rodiči uvádí třídní schůzky a komunikaci prostřednictvím žákovské knížky.

Při vzájemném kontaktu s rodiči si učitelé cení jejich vstřícnosti a spolupráce, ale kritizují, že jsou rodiče málo iniciativní.

Obě skupiny respondentů se shodují, že nejúčinnější formou vzájemné komunikace jsou osobní schůzky. Přesto je rodiče i učitelé málo vyhledávají!

6. Závěrečné doporučení

Závěrečné doporučení rozdělím do dvou částí:

- **doporučení pro učitele**
- **doporučení pro školu**

6.1. Doporučení pro učitele

Na začátek uvedu několik obecných doporučení, týkajících se zejména chování a přístupu učitelů k rodičům.

Závěry vycházejí nejen z teoreticky zpracované literatury, ale i z osobních zkušeností. Další pozorování ostatních kolegů při jejich práci především v kontaktu s rodiči a dodatečných rozhovorů, navazujících na dotazníková šetření.

Hned na úvod musím zdůraznit, že není pravidlem „čím starší učitel, tím lepší učitel“. Neexistuje zde přímá vazba mezi stářím a kvalitou vyučujícího, ale každopádně každý učitel s přibývajícím roky praxe získává stále více a více zkušeností, které při své pracovní činnosti může zhodnotit.

Proto i pro mne samotného bylo daleko přínosnější zpracovávat toto téma přímo v konkrétním prostředí s danou problematikou, tedy ve škole.

6.1.1. Ideální typ – „superkomunikátor“

Nikdo není dokonalý, ani vyspělá technika 21. století, přesto si dovolím jednoho „superkomunikátora“ vytvořit. Takovýto učitel by měl být obdařen spoustou vlastností, důležitých pro komunikaci.

Nejlepší předpoklady proto stát se „jedničkou“ v oblasti komunikace by měl člověk extrovertního typu nebo introvert, který si osvojil schopnost extrovertní komunikace.

Tedy člověk, který není uzavřený sám do sebe, je přístupný k ostatním lidem, má zájem o problémy druhých a je ochoten tyto problémy spolu s rodiči řešit.

6.1.2. Další předpoklady „superkomunikátora“

- **Ochota**

Ochota je jedna z hlavních podmínek při komunikaci, učitel by měl být ochoten komunikovat a měl by být ochoten řešit vyvstalé problémy.

- **Přátelskost**

Přátelskost je velice důležitý faktor zejména v prvních okamžicích komunikace s rodiči. Rodiče nesmí nabýt dojmu, že se pohybují v nepřátelském prostředí, což by byl jeden z prvních důvodů následného neúspěchu. Učitel by se měl vyvarovat arogantního chování.

- **Konstruktivnost**

Učitel by měl přicházet s návrhy možného řešení.

- **Tolerance**

Pedagog si musí uvědomit, že musí komunikovat s rodiči žáků z různých skupin společnosti, přičemž je tolerance velice důležitá.

- **Trpělivost**

Trpělivost je vlastnost, která úzce souvisejí s tolerancí, učitel musí být trpělivý při komunikaci s rodiči a být schopen empatie.

6.2. Doporučení pro školu

Komunikace školy s veřejností v širším měřítku je velice důležitá. Hraje zde roli několik důležitých faktorů, ovlivňujících postavení školy v podvědomí široké veřejnosti. Lidé, rodiče musí být o škole dostatečně informováni, proto musí škola využít všech dostupných prostředků k vlastní reprezentaci.

Nabízí se spousta možností, jak školu na veřejnosti prezentovat. V první řadě by se mělo pamatovat na nejbližší okolí školy a budovu školy jako takovou. Je důležité, aby bylo udržováno reprezentativní okolí školy a to nejen zaměstnanci, ale i dětmi.

Ušmudlaná škola s neupraveným okolím se jistě nikomu nebude líbit a určitě nebude vzbuzovat dojem solidnosti. Je tedy důležité myslet na všechna pravidla reprezentativnosti – počínaje vzhledem, upraveností okolí, pravidel komunikace, až po hlavičkový papír a logo, atd.

6.2.1. Informační vývěska

Nedílnou součástí každé školní budovy by měla být, ač se to mnohým bude zdát třeba jako přežitek dob dřívějších, informační vývěska. Jejím obsahem by neměla být přehršel informací, ale určitě by zde měly být základní informace o škole s důležitými telefonními čísly a informace o aktuálním, či chystaném dění ve škole.

6.2.2. Akce sportovní a společenské se zapojením rodičů

Od věcí obecnějších se budu postupně přesouvat k záležitostem konkrétnějším. Pro navození dobré atmosféry mezi školou a rodiči je také zapotřebí, aby se škola snažila rodiče přímo zapojit do dění dané školy. Zde vyvstává několik možností. Na většině základních škol se pořádá plno sportovních akcí, do kterých mohou být rodiče začleněni buď jako pořadatelé, ale také i jako samotní sportovci, což určitě podpoří přátelského „ducha“ celé akce. Tato přátelská atmosféra může pomoci i při hledání sponzorů takovýchto akcí z řad rodičů popřípadě jejich firem.

Na školách se nekonají pouze sportovní akce, ale je zde plno prostoru pro záležitosti kulturní, do kterých je též dobré začlenit rodiče žáků. Mohou se pořádat různé jarmarky, veletrhy, bleší trhy, burzy, pálení čarodějnic, školní výlety s účastí rodičů a další společensko-kulturní akce, kde mohou rodiče přiložit svou ruku k dílu. Setkání rodičů s učiteli mimo budovu školy či mimo formální schůzky bývá dobrým mostem pro pozdější kvalitní komunikaci.

Také by se nemělo zapomenout na akce charitativní. Mohou být zaštitěné například členy zdravotního či jiného kroužku. Zde se otevírá široký prostor například pro sběr oblečení, finančních sbírek pro lidi postižené povodněmi, požárem, nemocemi, apod.

6.2.3. Třídní schůzky

Nedílnou součástí komunikace školy s rodiči jsou třídní schůzky. Je to jedna ze základních forem možnosti vzájemného předávání informací. I přes vymoženosti dnešní doby patří osobní setkání k těm nejvíce využívaným a nejučinnějším. Přesto by se ovšem mělo v tomto ohledu mnohé změnit.

První, s čím by se mělo začít, je samotné pozvání rodičů na třídní schůzky. Základní možností je využití zápisu v Žákovské knížce, což je bohužel velice strohé a co do navození dobré atmosféry „chladné“. Proto je dobré využívat alternativních způsobů pozvání. Jako velice vhodné se jeví samostatně tištěný blanket, kde se uvede datum, přesné místo a čas konání eventuelně harmonogram s uvedenými body, které budou na třídních schůzkách probírány.

Tvořivosti se meze nekladou a proto není též od věci částečně přenechat tvorbu pozvánek na žácích, kteří je mohou vytvářet například při hodinách Výtvarné výchovy. V současné době je též nezbytné oznamovat třídní schůzky s jejich programem na webových stránkách školy.

Abych nezůstal pouze u pozvání rodičů, tak se musím také věnovat samotnému průběhu třídních schůzek. Prostory, kde se konají třídní schůzky vychází z prostorových možností dané školy. Jako hlavním místem setkání učitelů s rodiči jsou třídy jednotlivých ročníků. Ale proč se bránit využití i jiných prostor? Proč s rodiči nekomunikovat intenzivněji a otevřeněji?

K navození přátelské atmosféry by jistě pomohly třídní schůzky konané například na zahradě školy, u táboráku či jiných místech tomu podobných, což by zajisté pomohlo daleko větší otevřenosti při jednání a řešení problémů.

6.2.4. Dny otevřených dveří

Další formou jak může škola oslovit veřejnost a to zejména rodiče budoucích prvňáčků, ale i rodiče dětí školu navštěvujících, je konání dnů otevřených dveří.

Rodiče by měli mít možnost se seznámit se všemi skutečnostmi souvisejícími se školou, případně s vyučujícími. Mohou si tak nejlépe udělat

vlastní názor na provoz školy. Škola a zejména jednotliví učitelé mají možnost tento názor do značné míry ovlivnit.

6.2.5. Konzultační hodiny

Pro zlepšení vzájemné komunikace by, dle mého názoru, měla každá škola zavést konzultační hodiny učitelů. Je na zvážení jednotlivých škol, zda nabídnou rodičům konzultační hodiny všech pedagogů. Ale jako nezbytné bych viděl zavedení konzultačních hodin třídních učitelů, ředitele školy a výchovného poradce.

V tyto hodiny by měli být vyučující plně k dispozici rodičům a nemělo by se stávat, že budou nepřítomni, či konzultace odmítat. Konzultační hodiny třídních učitelů bych viděl jako nezbytnost! Oni jsou totiž těmi hlavními a oprávněnými zastupovat a hájit svoji třídu a podávat informace týkající se žáků a chodu školy a konkrétní třídy.

6.2.6. SRPDŠ

Sdružení rodičů a přátel dětí školy je organizací nepovinnou a dobrovolnou. Je tvořena zástupci z řad rodičů nepracujících ve škole. Pakliže tato organizace vznikne, tak musí být řádně evidována, mít své IČO, účet a tedy i hospodaření. Škola ovšem může říci, že tuto organizaci nepotřebuje, a proto nevytvoří prostředí pro její vznik.

Sdružení vychází na základě dobrovolnosti a její členové jsou rodiče zastupující děti od první do deváté třídy. V rámci sdružení si volí svého předsedu, hospodáře, člena stravovací komise a člena výchovné komise. Scházejí se zpravidla pětkrát do roka a jejich setkání je většinou organizované z pozice ředitele školy.

Hlavní osobou je předseda. Člen stravovací komise má možnost navštěvovat prostory školního stravování a posuzovat čistotu prostředí, popřípadě kvantitu a kvalitu jednotlivých porcí, které děti dostávají. Člen výchovné komise by měl pomáhat škole v případech, kdy je zanedbávána výchova dítěte. Má právo pozvat k jednání rodiče dítěte, u kterého se vyskytují problémy, zejména

výchovného charakteru. Tato pozice je významná zejména tím, že je to další prostředek působení na rodiče a žáky.

Na prvním setkání seznamuje ředitel školy členy SRPDŠ zpravidla s celkovou „konceptí školy“. S jednotlivými cíli, plány, akcemi a personálním obsazením. Organizace vybírá od rodičů, prostřednictvím dětí, příspěvky, s kterými následně hospodaří a rozhoduje o plánu čerpání finančních prostředků. Těmito prostředky bývají zpravidla dotovány různé školní akce.

Organizace má být oporou především pro rodiče, kteří se mohou o SRPDŠ opřít a požádat o pomoc, pokud rovnou nechtějí kontaktovat ředitele školy. Toto sdružení by ovšem mělo být i pomocnou rukou škole. Mělo by pomáhat při organizaci školních akcí, ať sportovních či kulturních, ale třeba i při různých jiných pomocných či přípravných pracích pro školu. Zástupci by také měli vystupovat na třídních schůzkách a seznamovat rodiče s aktuálním děním a náplní organizace.

To ovšem nejde samo od sebe a zde se otevírá široký prostor pro aktivitu jednotlivých pedagogů. Ti samozřejmě nemohou být členy SRPDŠ, ale do veliké míry mohou ovlivnit členskou základnu. Učitelé mohou vytipovat aktivní rodiče, začít s nimi spolupracovat a postupně přimět rodiče k větší angažovanosti pro školu.

6.2.7. Školská rada

Na základě zákona č. 561/2004 Sb. došlo ke změně dřívější Rady školy na Školskou radu s platností od 1.1.2005. Na rozdíl od SRPDŠ je tato organizace pro školu povinná a vzniká na pokyn zřizovatele základní školy.

O této organizaci se nebudu dlouze rozepisovat, protože její činnost je jasně dána a vymezena zákonem. Proto zde není veliký prostor pro možné změny. Pouze připomenu, že má minimálně tři členy a to jednoho zástupce z řad zřizovatele školy, jednoho zástupce z řad rodičů a jednoho zástupce z pedagogického sboru. Mezi sebou si volí předsedu, scházejí se nejméně dvakrát do roka a jejich volební období je tříleté.

6.2.8. Propagace školy

Přestože se to mnohým nezdá, má škola v dnešní době nesčetně možností jak se zviditelnit a dát „světu“ o sobě vědět. Je zde několik rozličných možností, kterými na sebe škola může upozornit a přilákat pozornost. První kontakty s veřejností mohou být prostřednictvím školního časopisu, který vychází ve spolupráci učitelů a žáků zpravidla na každé základní škole. Časopis může být distribuován ve formě tištěné, ale měl by se též vyskytovat na webových stránkách dané školy. Škola se též může prezentovat prostřednictvím pravidelně vydávaných ročenek.

Jako další možnost se nabízí pořádání různých výstav, aukcí dětských prací, na které může být zvána veřejnost opět prostřednictvím časopisu, webových stránek, oznámením na městských vývěskách, ale také samostatně k danému účelu vytvořenými propagačními materiály. Pro úspěšnost akce je dobré využít prezentaci v regionálním či celostátním tisku nebo televizní stanici.

Všech těchto výše uvedených možností by mělo být využito při prezentaci školy spojené se zápisem prvňáčků.

Škola se může prezentovat i zcela jinou formou. V severočeském regionu se stalo pravidlem pořádání různých, veřejně přístupných propagačních akcí. A jednou z akcí týkajících se školství je pravidelné pořádání NISA SCHOLY, kde se různé typy škol, počínaje MŠ až VŠ, představují veřejnosti formou výstavních stánků s fotografiemi, letáky i ukázkou z prací žáků, apod.

Škola, ředitelé, ani vyučující by ovšem neměli zapomenout i na další možnost svého zviditelnění. Touto možností je prezentace v různých školských periodikách (Učitelské noviny, ...)

Ve výčtu možností jak propagovat školu a s ní spojené dění nemohu zapomenout na tu v dnešní době nejhlavnější, na webové stránky. Těmto bych se věnoval trochu podrobněji v následující části.

6.2.9. Webové stránky

Hlavní otázkou je, co by webové stránky reprezentující školu měly obsahovat? V první řadě by každé webové stránky měly být snadno ovladatelné a jednotlivé

kroky při hledání by neměly být obtížné. Je třeba brát v potaz, že snadná cesta k informacím vede k úspěchu. A nezáleží na tom, jestli si na webových stránkách školy hledá dítě nebo dospělá osoba. Další podmínkou je, aby informace byly srozumitelné, a zároveň obsáhly celé dění týkající se školy. Nebudu hovořit o konkrétní, grafické, podobě webových stránek, neboť toto bude záležet na vkusu jednotlivých autorů. Přesto si myslím, že by stránky měly být vytvořeny s vkusem vypovídajícím o úrovni školy. Jde především o obsah a jeho podání. V následující části uvádím několik nejdůležitějších bodů z obsahu webových stránek:

Základní informace o škole

- adresa
- mapa s určením polohy
- kontakty
- telefonní číslo
- faxové číslo
- emailová adresa
- vybavení školy s fotografickou dokumentací
- možnosti pronájmu zařízení školy

Historie školy

- založení
- významné události
- významné osobnosti
- dění od počátku po současnost

Kalendář

- interaktivní kalendář
- data a jména
- termíny akcí – akce dětí, třídní schůzky...
- termíny prázdnin

Uvedení základních listin

- řád školy
- klasifikační řád
- minimální preventivní program
- výroční zpráva
- plán školy v oblasti informačních technologií
- Školní vzdělávací program

Seznam tříd

- seznam tříd a třídních učitelů
- možné uvedení fotografií

Představení učitelského sboru

- jmenný seznam (popřípadě s fotografiemi)

Rozvrh hodin

- rozvrh hodin jednotlivých ročníků

Školou nabízené zájmové útvary

- sportovní
- kulturní

Informace o stravování

- cena stravného v jednotlivých věkových kategoriích
- doba výdeje obědů
- podmínky vydávání obědů při nemoci žáka
- podmínky stravování veřejnosti (pokud je nabízeno)
- jídelníček

Informace o školní družině

- seznámení se základními podmínkami

- náplň
- finanční stránka

Informace o školním časopisu

- jednotlivé výtisky
- uvedení autorů jednotlivých čísel
- připravovaná a již vydaná čísla

Aktuální informace z dění ve škole

- termíny školních akcí (doplňené o náležitosti s akcí související - místo, čas,...)
- konání třídních schůzek
- fotografická dokumentace

Diskusní fórum

- prostřednictvím webových stránek umožnit rodičům a žákům vyjádřit se k dění ve škole, k jednotlivým akcím, a vznášet dotazy na jednotlivé vyučující
- měla by zde také existovat možnost vyjádřit se ke stránkám, popřípadě navrhnout možné vylepšení

Omlouvání žáků

- oznámení o žákově nemoci (po ukončení nemoci přichází žák do školy s řádnou omluvenkou zapsanou v omluvném listě Žákovské knížky)
- nabídky formulářů týkající se dlouhodobější neúčasti žáka ve škole

Zhruba takto bych si představoval strukturu webových stránek. Je zcela jasné, že mohou být na jednotlivých školách odlišnosti, ale myslím, že by bylo dobré se takovéto nebo jí podobné struktury držet. Dle mého názoru postihuje nejpodstatnější věci týkající se informací školy, které je třeba dále předávat.

6.3. Obecná doporučení k efektivní komunikaci

Získání důvěry druhých

Při kontaktu s druhými lidmi hraje svoji roli intuice i uznání jména, ale v dlouhodobém měřítku naše rozhodování o tom, komu důvěřujeme, ovlivňují zejména skutky. Totéž platí ve vedení, učení nebo lásce - záleží na důvěryhodnosti.

- **rada učitelům:**

Každý učitel musí být ochoten řešit vyvstalé problémy a pokud jednou přislíbí rodičům spolupráci, měl by být vždy aktivní a dodržet dané slovo.

Je také velice důležité projevovat, kromě výše uvedeného zájmu, také empatii. Rodiče musí pocítovat váš zájem ještě dříve, než uslyší vaše slova.

V neposlední řadě musíte být důslední, přesní ve vyjadřování, úplní ve svých sděleních.

Také si musíte uvědomit, že i váš zevnějšek by vám měl být nápomocný při získání důvěry.

Získejte si lidi pro váš způsob uvažování – buďte přesvědčiví!

Lidé se nikdy nezbaví potřeby být přesvědčiví. Každý správný pedagog by měl přesvědčit rodiče o svých kvalitách, o své důvěryhodnosti, o svých schopnostech. Výzva přesvědčování stojí před námi všemi. A záleží jen na nás, do jaké míry budeme „přesvědčiví“.

- **rada učitelům:**

Být přesvědčivý velice úzce souvisí se získáním důvěry druhých. Základním předpokladem dané vlastnosti je patřičné vzdělání v daném oboru.

Na rodiče budete působit přesvědčivým dojmem, když vaše mluva bude srozumitelná, výstižná, dle potřeby stručná a vždy bude směřovat k určenému cíli.

Velice důležitou součástí rozhovoru je argumentace. S uvážením používat cizí slova a vždy dbát na to, že rodič musí vámi použitému argumentu porozumět.

Taktéž není vhodné sáhodlouze mluvit o „ničem“, rodiče totiž ztratí pozornost, ale zároveň si budou uvědomovat, že daný rozhovor nevedl k dosažení žádného cíle.

Tudíž byl ve své podstatě zbytečný a vy také ztratíte v hodnocení ze strany rodičů.

Poslouchat tak dlouho, až skutečně uslyšíte

Naslouchání může znamenat rozdíl mezi uděláním či neuděláním zkoušky, uzavřením či ztracením obchodu, napravením či zničením vztahu, motivováním či odrazením rodičů. Naslouchání není jen pasivním stavem, jak by se na první pohled mohlo zdát. Naslouchání je předchůdcem úspěšné činnosti.

- **rada učitelům:**

Záleží jen na vás, zda budete poslouchat rodiče se zaujetím, se snahou o pochopení sdělovaného, záleží na vašem přístupu, zda jste ochotni „uslyšet“.

Při jednání s rodiči se hned na začátku musíte rozhodnout, že chcete naslouchat. Musíte naslouchat se snahou pochopit, naslouchat pocitům i faktům, které jsou rozhodující při hledání společného řešení daného problému.

Je důležité oprostít se od vlastních předsudků, či dřívějších špatných zkušeností, které jsou často příčinou bariér v komunikaci.

Pokládat správné otázky bez toho, aby člověk obtěžoval

Děti dospívají pokládáním otázek. Čím lepší jsou jejich otázky, tím podnětnější a důležitější jim dáme odpověď.

Otázky utvářejí dětskou tvořivost, slouží jim jako pomůcka pro učení, nutí druhé k vyjadřování svých názorů na význam věcí, dráždí ty, kteří s dětmi musí nějakou delší dobu zůstat a uvádějí do rozpaků rodiče před přáteli či cizími lidmi. Jako dospělí na pracovišti narážíme na tytéž problémy a zdroje rozčilení – lepší či horší.

- **rada učitelům:**

K dosažení souhlasu či jasného vyjádření pokládejte uzavřené otázky. „Kontrolujete Pepíkovi domácí úkoly? Učíte se s Pepíkem?...“ Na takto položené otázky totiž získáte od rodičů jasné odpovědi.

Pokud potřebujete získat více informací, pokládejte otázky otevřené. Takové otázky začínají slovy kdo, co, kde, proč, kdy a jak. Umožňují dotázaným celou škálu odpovědí. „Proč si myslíte, že Pepík má ve škole špatné známky? Co si myslíte, že je příčinou Pepíkova neúspěchu? Jak byste řešil daný problém?...“

Kladení otázek je velice důležité, ale musíte také rodičům připomenout, že je v pořádku, když nebudou mít odpověď na vaše otázky. Je tedy velice důležité, klást otázky s citem.

Odpovídat tak, aby lidé rozuměli a pamatovali si, co říkáte

Odpovědi na otázky mohou dostat myšlenku ze stádia návrhu k jejímu úspěšnému použití, mohou ukonejšit narušené vztahy, mohou poskytnout instrukce a rady. Ale odpovědět na otázky správně, odborně, úplně, důsledně, účastně a výstižně není jednoduché. Tím, že dáte vašim odpovědím správnou strukturu, styl a vystihnete podstatu, můžete zabránit, aby se vaše odpovědi staly neuspořádanými.

- **rada učitelům:**

Je dobré odpovídat rodičům na jednu otázku po druhé a tímto se vyhnout mnohočetným otázkám s následnou kumulací odpovědí, které by se mohly, pro rodiče, stát v daný moment nesrozumitelné.

Každá odpověď by měla být srozumitelně řečena, také by měla být stručná, ale dostatečně vysvětlující a podána takovou formou, aby rodiče byli přesvědčení, že pro ně bylo uděláno maximum.

Odmítat a předávat zlé zprávy druhým, aniž by to zanechalo „pachut’ v ústech“

Mnoho manažerů si raději naplánuje týdenní cestu někam mimo, jen aby odložili sdělení zlé zprávy svým zaměstnancům. Obdobně tak kolikrát činí i učitelé vůči rodičům. Zamítnutí nějaké myšlenky, návrhu či žádosti zákazníka, obchodníka, rodiče či partnera je příčinou divného pocitu u žaludku a stojí nás mnoho hodin spánku. Navíc, škoda napáchaná způsobem předání takové zprávy může být daleko větší než samotný obsah takové odpovědi a nepříjemný pocit osoby, která zprávu předává. Říci ne je jen zřídka snadné, ale je třeba se snažit, aby bylo co nejméně bolestné.

- **rada učitelům:**

Hned na začátku musím uvést, že by se sdělení takovéto zprávy nemělo odkládat na „pozdější“ dobu.

Každá informace, i ta špatná, musí být předána a oddalování tohoto momentu ničemu, ani nikomu neprospěje a zejména, pokud se jedná o špatné zprávy. Je třeba sdělit rodičům pravdu, přestože je mnohdy krutá.

Je ale dobré při sdělování čehokoli špatné nezapomenout na kladné stránky žáka. Pokud chceme, aby došlo k určitým nápravám, tak nemůžeme jen kritizovat. Sami musíme přijít s nápady jak danou věc řešit, jak dojít k nápravě.

Jestliže budete rodičům sdělovat nepříjemné věci, tak musíte vybrat vhodnou dobu i místo projednávání. Pro takové jednání je nutné zajistit patřičné soukromí.

Omluvit se a také omluvu přijmout bez servilností a skřípění zubů.

Někteří lidé se omlouvají příliš často, jiní velmi zřídka. A v jakémkoli případě, který si vyžaduje omluvu, většina lidí by ji raději přijala, než se sama omluvila. Největší překážkou pro omluvu je, když se jí vyhýbáme nebo když ji prohodíme - jen tak do větru. Přitom omluvy mívají velký účinek. Omluva či

přijetí omluvy může být tmelem, který umožní týmu pracovat, umožní lídrům vstát poté, co upadli, umožní rodičům a učitelům lépe komunikovat.

- **rada učitelům:**

Je třeba brát na zřetel, že jsme lidé, tvorové dělající chyby. Nikdo z nás není neomylný, a každý ve svém životě udělal chybu. Někdo větší, někdo menší.

Chybami, které jsme udělali, se také můžeme poučit, ale pouze tehdy, pokud si je sami dokážeme připustit. Jak jsem již uvedl – nikdo není neomylný a proto je nutné přijmout odpovědnost za své chyby a také počítat s tím, že se chyb mohou dopustit i ostatní lidé (rodiče).

Jestliže jsme se chyby dopustili, musíme si ji sami (vnitřně) připustit, poučit se do budoucna, a pokud naší chybou byl poškozen i někdo jiný, je důležité se omluvit a přijmout odpovědnost za své skutky. Rodiče by měli vidět, že se učitelé nestaví do pozice nadřazených a neomylných.

Kritizovat, ale neublížit

Na rozdíl od omluvy, kritika se line z úst docela snadno – na lidi, kteří nejsou v dané situaci přímo zainteresovaní. Obtíže vyjdou na povrch, když se snažíme spíše o konstruktivní kritiku než o kritiku destruktivní, určenou člověku, který potřebuje slyšet náš názor. Nicméně pravým měřítkem úspěšné kritiky není záměr, ale výsledek. Druhá osoba záměr nevidí, slyší pouze slova.

- **rada učitelům:**

Na začátku je důležité odhalit motiv, který ke kritice máte. Pozitivní důvody kritiky zahrnují oddanost druhé osobě, starost o ni a smysl pro zodpovědnost, aby se věc udála „správně“.

Negativní důvody kritiky zahrnují nízké sebevědomí a z toho vyplývající pokušení dodávat si sebedůvěru na úkor někoho jiného či takto bránit a omlouvat vlastní selhání. Vždy je tedy důležité uvědomit si, jaké motivy nás ke kritice druhých vedou.

Vždy, když se chystáte někoho kritizovat (ať žáka či rodiče) je vhodné dodržet několik základních kroků. V případě kontaktu s rodiči se budete setkávat zejména s kritikou směřovanou na hlavu žáka, tady jejich potomka.

Jestliže budete žáka kritizovat, nezapomeňte zmínit i jeho kladné stránky, na kterých je třeba stavět. Aby bylo nastoleno dobré komunikační prostředí a prostor pro nápravu, tak nemohou rodiče z vašich úst poslouchat jen kritická slova.

Otupit osten kritiky namířené na vás

Kritika bolí, o tom není pochyb, ať již přichází od vedoucího, přítele nebo od člena rodiny. Jak na ni reagujete svými emocemi, jak ji konstruktivně používáte nebo ji vhodným způsobem odmítáte? Je důležité kritiku vyslechnout, posoudit hodnotu kritiky, posoudit, zda je kritika myšlena jako konstruktivní nebo destruktivní, ale vždy na ni uváženě reagovat. Pamatujte, že dokonce i to nejlepší bývá kritizováno.

- **rada učitelům:**

„Udělal jste to špatně...; můj syn neumí číst, protože se mu nevěnujete...; škola se stará špatně o nadané žáky; máte nedostatečné vybavení...“ S podobnými kritikami a řadou dalších se můžete setkat ve školství.

V první řadě musíte posoudit hodnotu kritiky, která se snesla na vaši hlavu ze strany rodičů. Můžete se setkat s různými druhy kritiky.

Můžete být kritizováni za něco, co nebyla vaše chyba; za něco, co nemůžete nijak ovlivnit; za to, že jste chytřejší a pracujete lépe než někdo jiný; za to, že děláte něco skutečně špatně; za to, že děláte neúmyslně něco nevhodného; za pravdu o vás; za nepravdu o vás, za vaše úmysly, činy, výsledky, vzhled, osobnost nebo za pracovní výkon.

Vždy musíte uvážit hodnotu kritiky. Jedná se o formu komunikace – i když negativní. Občas je negativní komunikace s někým lepší než vůbec žádná, v našem případě tedy komunikace s rodiči žáků.

Kritika by pro vás měla být důležitým zdrojem informací a zároveň nejlepší motivací pro sebezdokonalování. S kritikou namířenou na vás se musíte vypořádat výhradně vy sami. Pokud rodiče vznášejí kritiku, tak vzhledem k dalšímu vývoji, si musíte určit, zda je zamýšlena konstruktivně nebo destruktivně.

Je velice důležité vysledovat, zda vám rodiče pouze chtějí ublížit, protože jejich potomek nedosahuje dobrých výsledků nebo zda rodiče chtějí kritikou dospět ke společnému řešení a najít tak východiska prospěšná pro obě zúčastněné strany.

Kritiku musíte vyslechnout vždy v klidu, zároveň se musíte vyhnout povrchnímu přijetí, nesmíte svalovat vinu na někoho či něco jiného. Neměli byste také předstírat, že o nic nejde. Poslouchejte kritiku rodičů bez přerušování. Naučte se také vyjádřit s kritikou souhlas. Reagujte jen na věcné připomínky. U komplikovaných věcí slibte dodatečnou odpověď – například písemně, po konzultaci s ředitelem školy, apod. Tento slib ovšem nesmíte zapomenout splnit!

Poskytovat rady či zpětné vazby, které pomohou

Na rozdíl od kritizování většina lidí ráda radí.

Upřímná rada v nějaké životně důležité záležitosti vystříkne stejně jako léčivá mast ze silně zmáčknuté tuby. Problém spočívá v rozpoznání, zda si člověk přeje uzdravit, v namazání toho správného bolavého místa, v ujištění se, že způsob léčby odpovídá danému problému, a v uzavření tuby po určení diagnózy a ukončení léčby.

- **rada učitelům:**

Vy jako učitel/ka jste jednou z hlavních postav, s kterou rodiče komunikují ohledně jejich potomka. Od Vás jsou více či méně ochotni přijmout radu. Vy jste jednou z hlavních postav, která jim může pomoci vyřešit nějaký problém (špatné studijní výsledky, neukázněnost, ...).

Nebojte se poskytnout rodičům radu, ale zároveň nenabízejte žádnou záruku, protože ani ti nejlepší profesionální poradci neručí za výsledky.

Dejte si pozor na přístup a jazyk, který někoho k něčemu nutí. Nevhodné: „myslím, že byste měla...“, „Jednoduše musíte...“ Takovýchto začátků se vyvarujte! Vhodné: „Co takhle zkusit...“, „Toto je přístup, který by mohl fungovat...“, „No, já si myslím...“ Vzhledem k osobě, která má radu přijmout jsou tato úvodní slova vhodnější. Pamatujte na to, že se jedná o rozhodnutí, kariéru, bolest, radost a život druhé osoby.

Vyjednávat takovým způsobem, aby se každý cítil jako vítěz

Vyjednávání hraje v každodenní pracovní činnosti velkou roli. Vyjednáváme se spolupracovníky, kolegy i rodiči o přijetí myšlenek a návrhů a o řešení konfliktů. Přesto opakováním tohoto procesu se vyjednávání nestává nijak snazší.

Po celá staletí formální vyjednávání vyvolávalo v srdcích lidí strach: strach ze zastrásování a strach z prohry. Až v poslední době vyjednávači vítají myšlenku, že z jednání mohou vyjít obě strany vítězně.

- **rada učitelům:**

Vždy je důležité, aby rodiče odcházeli s pocitem, že pro ně a jejich potomka bylo uděláno maximum. Že byl brán zřetel na jejich připomínky a návrhy. Každopádně je velice důležité, abyste měli po celou dobu komunikace situaci pod kontrolou. Vy musíte řídit děj a na vás záleží, jak vše dopadne. Musíte se snažit dovést rodiče k řešení, jaké myslíte, že je nejvhodnější.

Ovšem takovým způsobem, aby k němu i rodiče dospěli a cítili svůj podíl na řešení.

Reagovat na urážky, vychloubání, lhostejnost, pomlouvání a jiné „hlouposti“ proti vám

Někteří lidé nechávají jen tak ze zvyku vyklouznout z úst vše, co jim přijde na mysl. Jiní napadají a uráží promyšleněji. Ať je to tak či onak, mít odpovídající důvtip nás může od nějaké bolesti ochránit.

- **rada učitelům:**

Mějte na mysli, že rodiče budou ve většině případů chránit své dítě. Proto se budete setkávat s rozličnými situacemi a budete na ně muset také adekvátně reagovat.

Jednou z prvních rad je, zachovat klidnou hlavu a neoplácet stejnou mincí. Protože v opačném případě by vás rodiče dostali do situace, v které by vás chtěli mít – tedy, ignorujte poznámky, které mají být „návnadou“. Rozpoznejte je a odmítněte se takové hry zúčastnit.

Pohledem či věcným tónem sdělte, že jste si této hry vědomi: „Nesnížím se k žádné reakci.“ „Nezúčastním se závodu v křiku.“ „Vaše výlevy moje rozhodnutí nezmění.“ „To je váš názor.“ „Máte právo na své pocity.“ Toto byl jen krátký výčet možností, jak reagovat. Nesmíte rodičům umožnit, aby vás přiměli přestat se ovládat. Než aby jste přistoupili k protiútok, spíše objasňujte. Buďte věcní a výstižní. Argumentujte a snažte se rodiče převést v konstruktivní debatu. A stále myslíte na to, že vám jsou vlastní pravidla slušného chování.

Chválit a zároveň chválu přijímat tak, aby vaše poznámky měly svou váhu

Nenechte se ukolébat k pomyšlení, že jen proto, že chválit druhé je tak snadné, je také veškerá chvála a gratulování přijímána stejně. Chválu, stejně jako konstruktivní kritiku, je třeba dovedně sdělit. Existuje obrovský rozdíl mezi lichocením a chválou. Pro některé lidi může být přijímání chvály stejně obtížné jako přijímání daru.

Když vezmete v úvahu, že můžete urazit lidi, kteří vám dali nějaký dar, určitě byste je nechtěli urazit ani nepřijetím jejich chvály.

- **rada učitelům:**

Je důležité myslet na zásady slušného chování od A – Z.

Při jednání s rodiči by vždy měla panovat uvolněná atmosféra, ale nikdy by nemělo docházet k přehnanému zlehčování nebo dokonce zesměšňování dané problematiky, která je předmětem diskuze.

Chvála by měla být upřímná a bez ironického nádechu. Není dobré chválit každý samozřejmý skutek, protože potom by se hodnota pochvaly velice snižovala. Je tedy vhodné udělit pochvalu za skutek, který nebývá pravidlem, nebo se tak často nevyskytuje. Ta samá pravidla platí pro přijetí chvály.

Udělovat „pokyny“ takovým způsobem, aby se nikdo necítil jako „hlupák“

Jako spolupracovníci, kolegové, dáváme lidem pokyny, jak používat software, jak se dostat do bufetu, jak by měl rodič pracovat s dítětem, aby jeho snažení bylo účinné. Samozřejmě že některé úkoly jsou snadnější než jiné, ale všechny se řídí určitými principy vysvětlování nového laikům či nováčkům.

Je třeba myslet na fakt, že při udělování pokynů se pohybujeme na velmi tenkém „ledě“. A jakýkoli neuvážený krok může vytvořit překážku, která se v komunikaci může stát nepřekonatelnou.

- **rada učitelům:**

Jakémukoliv udílení „pokynů“ rodičům musí předcházet důkladné vysvětlení problematiky. Vždy musíte vysvětlit proč se uchylujete k určitému řešení a proč určitá opatření navrhuje.

Rodiče musí vždy odcházet s pocitem vámi dobře odvedené práce, a s pocitem, že vámi udělený „pokyn“ je to nejlepší pro ně a zejména pro jejich dítě. Vždy je dobré najít společnou, přesto vámi řízenou cestu.

Cestu k řešení problémů, přestože to může být opravdu těžké. Chce to nebyť urgentní, nabízet různé alternativy, nepopudit rodiče proti dítěti a především neočekávat zázraky.

Překročit kulturní propast

Kulturní rozdíly vytváří „pařeniště“ nedorozumění mezi řediteli a jejich zaměstnanci, mezi obchodníky a jejich zákazníky, mezi učiteli a rodiči. Přestože „různorodost“ je častým námětem univerzitních studijních plánů, stále existuje velká propast mezi uvědoměním si rozdílů a ceněním si rozdílů.

- **rada učitelům:**

Především je třeba si připustit, že se vás tento problém bezprostředně týká. Je třeba odhodit všechny předsudky a jednat s rodiči z různých sociálních skupin, různých národností, různých barev pleti jako s lidmi sobě rovnými!

Jako s lidmi, kteří mají stejná práva ve všech směrech! Jednejme opravdu bez předsudků!

Dát si záležet na co nejlepší řeči těla

„Dávejte si pozor na člověka, jehož břicho se při smíchu nepohybuje“

Kantonské přísloví

Řeč těla je v takové míře součástí komunikace, že by se obraz rozostřil, kdybychom nevěnovali určitou pozornost hlasu, vizuální přítomnosti a zápalu.

- **rada učitelům:**

Nejen slova vycházející z vašich úst promlouvají! A proto je velice důležité dbát na svoji image, uvědomovat si řeč vlastního těla a zároveň vnímat řeč těla ostatních lidí, s kterými komunikujete.

7. Závěr

Sociální, tedy mezilidská, komunikace je velice složitou oblastí. Dochází zde k setkávání člověka s člověkem, člověka se skupinou lidí i člověka v rámci určité sociální skupiny, například školy.

Komunikace je v užším pojetí chápána jako sdělování, neboli výměna informací. V širším pojetí si lidé v průběhu vzájemné komunikace vyměňují i představy, ideje, nálady, pocity, postoje, apod.

Mezilidská komunikace je také specifická tím, že zde dochází často k výměně rolí mezi posluchačem a mluvčím.

Při komunikaci dochází ke společné činnosti, vytváří se mezilidské vztahy a významnou roli zaujímá také sociální percepce.

Komunikace je velice důležitá ve všech fázích lidského života, nejen pro člověka samotného, ale i pro jeho široké okolí. Nejen slovy, ale i svými činy, jednáním, postojem, mimikou a gesty promlouvá jedinec k druhému člověku i ke svému okolí.

Člověk je pro komunikaci předurčen - mluví, hýbe se, gestikuluje a zároveň se emočně projevuje. Právě na tomto základě „existuje“ jedinec v dnešním světě. Ke svému životu potřebuje komunikovat s ostatními lidmi.

Škola je institucí, která je stavěna na úzké spolupráci rodiny (rodičů a žáků) a školy (vedení a učitelů) samotné. Tato spolupráce se neobejde bez vzájemné komunikace, která je v tomto ohledu přímo nezbytná. Čím je komunikace efektivnější, tím je i vzájemný vztah školy a rodiny lepší a účinnější.

Komunikace se v tomto prostředí uskutečňuje na několika úrovních. První se odehrává v rámci pedagogického sboru, ta plynule přechází na každodenní komunikaci se žáky. Učitelé dále komunikují právě s rodiči žáků nejen při osobním kontaktu (třídní schůzky, domluvené osobní schůzky), ale i formou písemnou prostřednictvím různých dokumentů (žakovská knížka, různá opatření k posílení kázně či informační letáky a bulletiny) a také s veřejností (informační vývěska, plakáty, webové stránky, média apod.).

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že za nejefektivnější formu komunikace považují jak dotazování učitelé, tak i rodiče osobní schůzku. Ta ovšem překvapivě nepatří mezi nejčastěji používané formy.

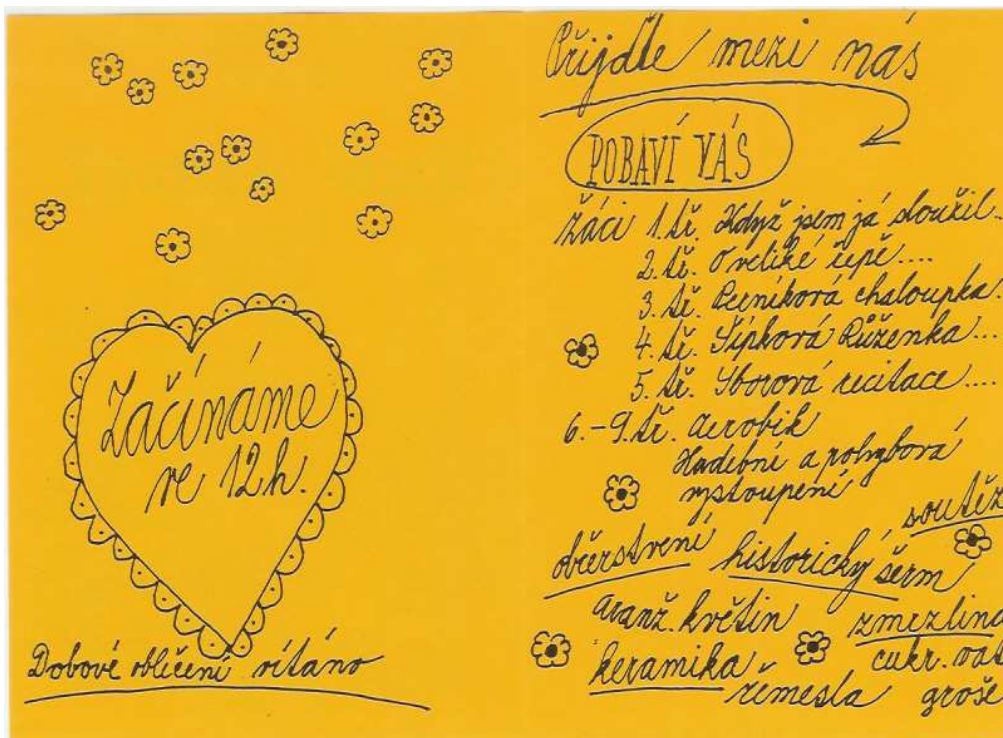
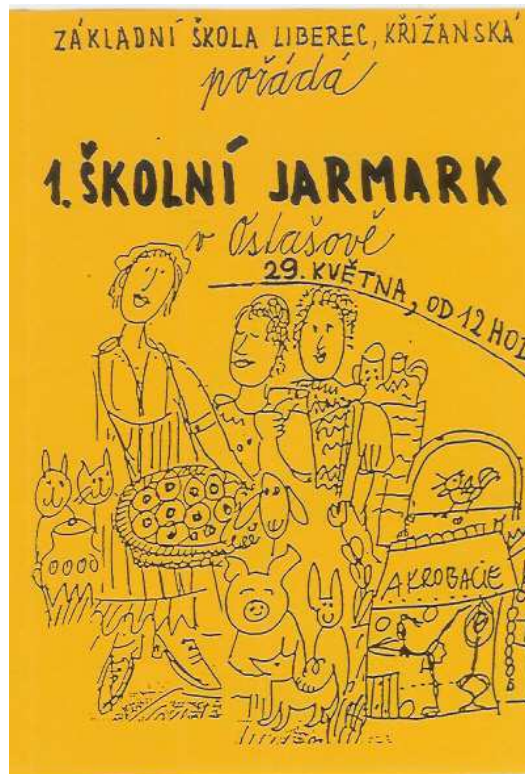
Osobně komunikují rodiče se školou nejčastěji v období třídních schůzek, což znamená u některých rodičů pouze 4x ročně. Nejběžnější komunikací mezi školou a rodiči je písemná forma prostřednictvím žákovské knížky.

Práce poskytuje i základní informace o tvorbě např. webových stránek a přehled různých možných forem komunikace školy s veřejností. Například oficiální oznámení prostřednictvím Žákovské knížky, opatření k posílení kázně nebo úředním dopisem ředitele školy. A neoficiální oznámení prostřednictvím informačních letáků a propagačních materiálů. Dále také setkání učitelů a rodičů při kulturních a sportovních akcích, třídních schůzkách, schůzkách SRPDŠ a Školské rady.

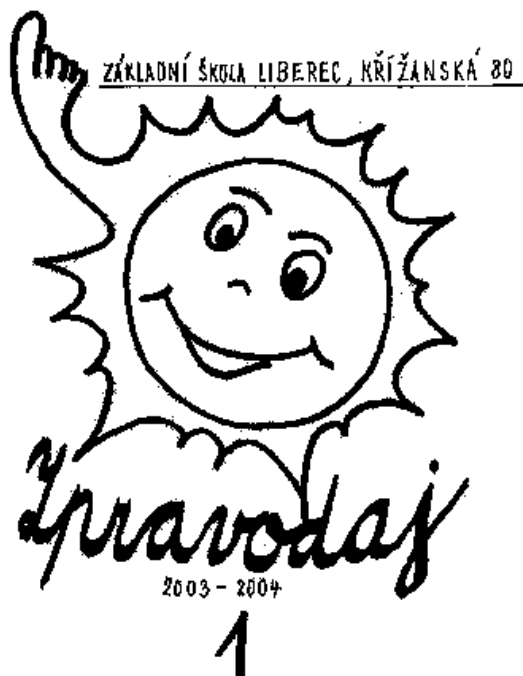
Závěrečná doporučení mohou pomoci každému učiteli, a zejména začínajícímu, v jeho pedagogické praxi. Pomohou mu uvědomit si chyby, které při komunikaci mohou nastat a zároveň mu předkládají jejich možná řešení.

Bez schopnosti dobře a efektivně komunikovat se neobejde v učitelské profesi nikdo z nás.

Příloha I. – Pozvánka na školní jarmark



Příloha II. – Školní zpravodaj



ZÁKLADNÍ ŠKOLA LIBEREC, KRÍŽANSKÁ 80

Adresa: Krížanská 80, Liberec 20, 460 10

Ti/fax: 48 271 26 03

email: zs18@volny.cz

Zájmové činnosti pro žáky 2. stupně:

Infomatika
Keramická dílna
Sportovní aktivity
Volitelné předměty
Taneční kroužek
Přesné informace dostanou žáci v průběhu měsíce září.

Telefonní spojení se nezměnilo:

Ředitelství školy : 482 712 603
ZS Zákovská 67 : 485 105 642
Školní jídelna : 482 712 584
Základní informace o naší škole najdete i na internetu
www.zsostasov.liberec.indos.cz nebo www.zs_18lb.cinfohelp.cz

Věříme, že všichni společně zvládneme počáteční obtíže a Vaše děti budou ve škole v novém vybudovaném prostředí spokojeny.

Kolektiv pracovníků školy

Vážení rodiče,

začínáme nový školní rok 2003/2004. Těšíme se na Vaše děti a společně nadále na Vaši spolupráci a v současné době hlavně na pochopení mimořádné situace, která nám všem přidělá nemalé starosti.

V přímé hlavní budově probíhá rozsáhlá rekonstrukce školní kuchyně, rozšiřují se prostory pro stravování.

Veškeré práce finančně i organizačně zajišťuje Magistrát města Liberec. Podle jeho harmonogramu byly práce zahájeny 15.8.2003 a výdej obědů je stanoven od 15.9.2003. Způsob platby zůstává nezměněn, je hotovostní nebo sporožirem. Cena oběda pro žáky 6.-9.tříd je 18,-Kč.

Výuka do data zahájení provozu školní jídelny bude bez odpoledního vyučování.

Obraďme se na Vás s prosbou o posílení svačin Vašich dětí, které by měly svým objemem a skladbou odpovídat době pobytu žáků ve škole.

Další informace:

Personální obsazení školy – 2. stupeň:

Ředitelka školy : Mgr. Eva Slováková
Zástupce školy : Ivo Kulháněk
Ostatní pedagogové: Mgr. Jana Čidlinská, p. Jiří Svatoš,
Ing. Radek Vystrčil
6.třída 21 žáků, třídní učitel Michal Bolek
7.třída 29 žáků, třídní učitelka Mgr. Helena Černá
8.třída 24 žáků, třídní učitelka Mgr. Lucre Poldzimková
9.třída 24 žáků, třídní učitelka Ivanka Krásná

Příloha III. - Anonymní dotazník pro rodiče žáků ZŠ

Vážení rodiče, dovoluji si Vás požádat o spolupráci na projektu s názvem **„Komunikace učitelů s rodiči“**. Cílem tohoto projektu je vytvoření „návodu“, jak dosáhnout takového komunikačního klimatu mezi námi (pedagogickým sborem) a Vámi (rodiči), které by bylo prospěšné pro Vaše děti i pro Vás a jež by usnadnilo naši vzájemnou komunikaci.

Obracím se na Vás s prosbou, a pevně věřím, že díky vzájemné spolupráci, se nám podaří dosáhnout výše uvedeného.

Vzhledem k zachování maximální anonymity prosím neuvádějte své jméno, datum narození, ani místo svého bydliště. Další krok uskuteční Váš potomek tím, že Vámi vyplněný dotazník vhodí v budově ZŠ do připraveného sběrného koše.

S jednotlivými otázkami v dotazníku prosím pracujte následujícím způsobem:

Otázky s tabulkami – k jednotlivým variantám vpisujte křížky, dle Vašeho hodnocení

Otázky s připravenou odpovědí – zakroužkujte jednu, Vámi vybranou odpověď

Otázky otevřené – prosím doplňte svůj názor, návrh, ...

Předem děkuji za vyplnění tohoto krátkého dotazníku, který bude dále statisticky zpracován, za účelem vypracování návrhu ideální „Komunikace učitelů s rodiči“.

Michal Bolek

Vhodné odpovědi označte křížkem, zakroužkujte. Doplňte tam, kde je o to žádáno.

Otázka č. 1

Jak často komunikujete s učiteli uvedenými způsoby?

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

1 – téměř denně

4 – asi 1 – 2x za čtvrtletí

2 – asi 1 – 2x týdně

5 – méně často

3 – asi 1 – 2x měsíčně

6 - nikdy

	1	2	3	4	5	6
Telefonický rozhovor						
Třídní schůzky						
Osobní schůzky						
Skrze žákovskou knížku						
Jiná forma – prosím uveďte						

Otázka č. 2

Jaká forma komunikace s učiteli je dle Vašeho mínění nejúčinnější?

Vyberte prosím jednu z předchozích možností, nebo stručně naformulujte vlastní zkušenost.

.....

.....

.....

Otázka č. 3

Jak často využívají učitelé následujících způsobů při komunikaci s Vámi?

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

1 – téměř denně

4 – asi 1 – 2x za čtvrtletí

2 – asi 1 – 2x týdně

5 – méně často

3 – asi 1 – 2x měsíčně

6 - nikdy

	1	2	3	4	5	6
Telefonický rozhovor						
Třídní schůzky						
Osobní schůzky						
Skrze žákovskou knížku						
Jiná forma – prosím uveďte						

Otázka č. 4

V následující tabulce, prosím, uveďte jak se projevují učitelé při komunikaci s Vámi.

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne
Jsou vstřícní				
Spolupracují				
Jsou ochotni pomoci, či komunikovat				
Vyvíjejí vlastní iniciativu				
Jiné - prosím uveďte:				

Otázka č. 5

Jaké jsou Vaše zkušenosti při jednání s učiteli?

1. Velmi dobré	
2. Spíše dobré	
3. Spíše špatné	
4. Špatné	

Otázka č. 6

Pokud se setkáváte při komunikaci s učiteli s problémy, napište prosím stručně, jaké to jsou:

.....

.....

.....

Otázka č. 7

Prosím, uveďte, čeho si nejvíce ceníte, při komunikaci s učiteli. Popřípadě napište návrh na další možné zlepšení.

.....

.....

.....

Otázka č. 8

Můžete prosím zaškrtnout Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

1. Základní	
2. SŠ bez maturity	
3. SŠ s maturitou	
4. Vysokoškolské	

Otázka č. 9

Napište prosím, kolik máte celkem dětí?

.....

Otázka č. 10

Kolik je Vám prosím let?

1. do 30 let	
2. 31 – 40 let	
3. 41 – 50 let	
4. 51 let a více	

Otázka č. 11

Zaškrtněte, prosím, zda jste:

1. Muž	
2. Žena	

Příloha IV. – anonymní dotazník pro učitele ZŠ

Vážení kolegové, dovoluji si Vás požádat o spolupráci na projektu s názvem „**Komunikace učitelů s rodiči**“. Cílem tohoto projektu je vytvoření „návodu“, jak dosáhnout vhodného komunikačního klimatu mezi námi (pedagogickým sborem) a rodiči, které by usnadnilo naši vzájemnou spolupráci a bylo tak prospěšné pro naše žáky, jejich rodiče i pro nás.

Prosím Vás proto, o vyplnění následujícího dotazníku. Vzhledem k zachování maximální anonymity prosím neuvádějte své jméno, a vyplněný dotazník vhodte do připraveného sběrného koše. Dotazníky budou dále statisticky zpracovány za účelem vypracování návrhu vhodné „Komunikace učitelů s rodiči“.

Michal Bolek

Vhodné odpovědi označte křížkem, zakroužkujte. Doplňte tam, kde je o to žádáno.

Otázka č. 1

Napište prosím, jaké předměty vyučujete.....

Otázka č. 2

Jste třídním učitelem/kou?

1. Ano	
2. Ne	

Otázka č. 3

Jak často komunikujete s rodiči uvedenými způsoby?

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

1 – téměř denně

4 – asi 1 – 2x za čtvrtletí

2 – asi 1 – 2x týdně

5 – méně často

3 – asi 1 – 2x měsíčně

6 - nikdy

	1	2	3	4	5	6
Telefonický rozhovor						
Třídní schůzky						
Osobní schůzky						
Skrze žákovskou knížku						
Jiná forma – prosím uveďte						

Otázka č. 4

Jaká forma komunikace s rodiči je dle Vašeho mínění nejúčinnější?

Vyberte, prosím, jednu z předchozích možností, nebo stručně naformulujte vlastní zkušenost.

.....

.....

.....

Otázka č. 5

Jak často využívají rodiče následujících způsobů při komunikaci s Vámi?

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

1 – téměř denně

4 – asi 1 – 2x za čtvrtletí

2 – asi 1 – 2x týdně

5 – méně často

3 – asi 1 – 2x měsíčně

6 - nikdy

	1	2	3	4	5	6
Telefonický rozhovor						
Třídní schůzky						
Osobní schůzky						
Skrze žákovskou knížku						
Jiná forma – prosím uveďte						

Otázka č. 6

V následující tabulce, prosím, uveďte jak se projevují rodiče při komunikaci s Vámi.

Ohodnoťte, prosím, každou položku zvlášť.

	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne
Jsou vstřícní				
Spolupracují				
Jsou ochotni pomoci, či komunikovat				
Vyvíjejí vlastní iniciativu				
Jiné - prosím uveďte:				

Otázka č. 7

Pokud se setkáváte při komunikaci s rodiči s problémy, napište prosím stručně, jaké to jsou:

.....

.....

.....

Otázka č. 8

Napište, prosím, jaká forma komunikace s rodiči by podle Vás byla ideální.

.....

.....

.....

Otázka č. 9

Napište, prosím, kolik let vyučujete na základní škole?

Otázka č. 10

Kolik je Vám prosím let?

1. do 30 let	
2. 31 – 40 let	
3. 41 – 50 let	
4. 51 let a více	

Otázka č. 11

Zaškrtněte, prosím, zda jste:

1. Muž	<input type="checkbox"/>
2. Žena	<input type="checkbox"/>

8. Použitá literatura

- [1] Booher, D.: Komunikujte s jistotou. Computer Press, Brno 1999, ISBN 80-7226-156-8
- [2] Čáp, J. – Mareš, J.: Psychologie pro učitele. Portál, Praha 2001
- [3] DeVito, J. A.: Základy mezilidské komunikace. Grada, Praha 2001, ISBN 80-7169-988-8
- [4] Eger, L.: Komunikace školy s veřejností. Západočeská univerzita, Plzeň 2001
- [5] Hurst, B.: Encyklopedie komunikačních technik. Grada, Praha 1994, ISBN 80-85424-40-1
- [6] Janoušek, J.: Společná činnost a komunikace. Nakladatelství Svoboda, Praha 1984
- [7] Mareš, J. – Křivohlavý, J.: Komunikace ve škole. Masarykova univerzita, Brno 1995, ISBN 80-210-1070-3
- [8] Müllerová, S.: Komunikace ve škole. Vybrané kapitoly. Pedagogická fakulta Technické univerzity v Liberci, 2002, ISBN 80-7083-618-0
- [9] Müllerová, S.: Komunikační dovednosti. Pedagogická fakulta Technické univerzity v Liberci, 2000, ISBN 80-7083-475-7
- [10] Nekonečný, M.: Psychologie osobnosti. Academia, Praha 1997, ISBN 80-200-1289-3
- [11] Skalková, J.: Obecná didaktika. IVS nakladatelství, Praha 1999, ISBN 80-85866-33-1
- [12] Vygotskij, L. S.: Myšlení a řeč. Státní pedagogické nakladatelství, Praha 1970