

Způsoby efektivní komunikace mezi rodiči a mateřskou školou

Bc. Alexandra Dyntarová

Diplomová práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav školní pedagogiky

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Alexandra Dyntarová
Osobní číslo:	H22737
Studijní program:	N0111A190015 Předškolní pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Způsoby efektivní komunikace mezi rodiči a mateřskou školou

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury týkající se problematiky komunikace.
Vymezení teoretických východisek zaměřených na komunikaci mezi aktéry předškolního vzdělávání.
Příprava empirické části, stanovení výzkumného cíle a výzkumných otázek.
Realizace kvantitativního výzkumu prostřednictvím obsahové analýzy vybraných komunikačních kanálů a dotazníkového šetření s aktéry předškolního vzdělávání.
Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných dat.
Prezentace výsledků, jejich shrnutí a zpracování doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- Čapek, R. (2013). *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Grada.
Jensen, E., & Jensen, H. (2023). *Dialog: profesionálně vedená spolupráce učitelů s rodiči*. 4values.
Lažová, L. (2013). *Mateřská škola komunikuje s rodiči: výměna informací, řešení problémů*. Portál.
Lošťáková, O. (2020). *Empatická a asertivní komunikace: Jak zvládat obtížné komunikační situace*. Grada.
Powers, J. (2016). *Parent engagement in early learning: strategies for working with families*. Redleaf press.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Kamil Janiš, Ph.D.**
Ústav školní pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2024**
Termín odevzdání diplomové práce: **19. dubna 2024**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. PhDr. Mgr. Marcela Janíková, Ph.D.
ředitelka ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2024

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a).
V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně9.4.2024

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užívá-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vádného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z vyčíslení jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce má výzkumný charakter a je zaměřena na efektivní komunikaci mezi mateřskou školou a rodiči. Cílem této práce je zjistit, jaké formy efektivní komunikace jsou mezi aktéry předškolního vzdělávání využívány. V teoretické části jsou shrnuty poznatky z oblasti efektivní komunikace, jež jsou doplněny o jednotlivé formy, které jsou v mateřských školách pro komunikaci využívány. V praktické části práce je představen kvantitativní výzkum založený na dotazníkovém šetření mezi učiteli a rodiči, jehož se účastnilo 384 respondentů. Z výsledků vyplývá, že mateřské školy pro komunikaci využívají tradiční i elektronickou formu komunikace. Při výběru efektivního nástroje však nezáleží na délce praxe, umístění mateřské školy, ani na vzdělání respondentů, ale na oblasti, o které se baví. Výzkumná zjištění jsou následně diskutována a je zmíněno doporučení pro praxi.

Klíčová slova: komunikace, komunikace mezi mateřskou školou a rodiči, efektivní komunikace, digitální komunikace, tradiční formy komunikace

ABSTRACT

The master thesis has a research character and is focused on effective communication between the nursery school and parents. The aim of this work is to find out what forms of effective communication are used among the actors of preschool education. In the theoretical part, findings from the field of effective communication are summarized, which are supplemented by the individual forms that are used in kindergartens for communication. In the practical part of the work, a quantitative research based on a questionnaire survey among teachers and parents, in which 384 respondents participated, is presented. The results show that nursery schools use both traditional and electronic forms of communication to inform parents. However, when choosing an effective tool, it is not the length of practice, the location of the kindergarten, or the education of the respondents that matters, but the area they are talking about. The research findings are subsequently discussed and recommendations for practice are mentioned.

Keywords: communication, communication between kindergarten and parents, effective communication, digital communication, traditional forms of communication

„Nejdůležitější věcí v komunikaci je slyšet, co nebylo řečeno nahlas.“

Petr Drucker

„Empatické naslouchání znamená dočasně žít život druhého.“

Carl Rogers

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu doktorovi Kamilovi Janišovi za vstřícný a optimistický přístup, spolupráci, cenné připomínky a odborné rady při vedení diplomové práce, které mi byly poskytnuty. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině a přátelům za jejich obrovskou podporu a pomoc při psaní práce.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KOMUNIKACE	12
1.1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	12
1.2 KOMUNIKAČNÍ PROCES.....	13
1.3 FUNKCE KOMUNIKACE	14
1.4 FORMY KOMUNIKACE.....	16
1.4.1 Verbální komunikace	16
1.4.2 Neverbální komunikace.....	17
1.5 DRUHY KOMUNIKACE.....	17
1.5.1 Dle míry přímosti komunikace.....	18
1.5.2 Dle počtu zúčastněných osob	18
1.5.3 Dle použitého prostředku v komunikaci	18
1.5.4 Dle záměrnosti komunikace	19
1.5.5 Dle role účastníků komunikace	19
2 KOMUNIKACE MEZI MATEŘSKOU ŠKOLOU A RODIČI	21
2.1 ROLE KOMUNIKACE S RODIČI	21
2.2 TRADIČNÍ FORMY KOMUNIKACE MEZI MATEŘSKOU ŠKOLOU A RODINOU.....	23
2.2.1 Třídní schůzky.....	23
2.2.2 Individuální schůzky	24
2.2.3 Neformální rozhovor.....	25
2.2.4 Společné akce.....	26
2.2.5 Nástěnky.....	26
2.2.6 Telefonická komunikace	26
2.3 DIGITÁLNÍ KOMUNIKACE A JEJÍ PODOBY.....	28
2.3.1 Webové stránky školy	28
2.3.2 E-mailová komunikace.....	29
2.3.3 Sociální sítě	30
2.3.4 Aplikace pro mateřské školy	31
3 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE	35
3.1 ZÁSADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE MEZI UČITELEM A RODIČEM	35
3.1.1 Efektivně vedený dialog mezi učitelem a rodičem	38
3.1.2 Efektivně vedená elektronická komunikace.....	38
3.2 CHYBY A ÚSKALÍ EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE V MATEŘSKÉ ŠKOLE.....	39
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
4 VÝZKUM ZPŮSOBŮ EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE	43
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY A HYPOTÉZY	43
4.2 METODY SBĚRU DAT	45

4.2.1	Výzkumný nástroj dotazník	45
4.2.2	Výzkumný nástroj obsahová analýza.....	46
5	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	48
6	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....	52
6.1	DOTAZNÍK PRO UČITELE	52
6.2	DOTAZNÍK PRO RODIČE	60
6.3	OBSAHOVÁ ANALÝZA.....	69
6.3.1	Kontaktní údaje	70
6.3.2	Jiná forma komunikace	71
6.3.3	Prezentované informace	72
6.3.4	Kvalita stránek.....	73
7	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	75
8	DISKUZE A LIMITY VÝZKUMU	79
8.1	DISKUZE.....	79
8.2	LIMITY VÝZKUMU	81
9	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	83
	ZÁVĚR	85
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	87
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	92
	SEZNAM OBRÁZKŮ	93
	SEZNAM TABULEK.....	94
	SEZNAM GRAFŮ	95
	SEZNAM PŘÍLOH.....	96

ÚVOD

Komunikace je nedílnou součástí lidských životů. Zejména v mateřské škole jsou rodiče a učitelé v každodenním kontaktu, což je pro obě strany výzvou a někdy také velkým oříškem, zvláště při řešení různých problémů. Každodennost kontaktu umožňuje oběma stranám předávat si navzájem informaci o dítěti, což provádí v zájmu jeho blaha. Důvodem výběru tohoto tématu byla proměna způsobů komunikaci v dnešní době, kdy se více objevuje používání digitálních technologií. Jelikož sama v blízké době nastoupím do mateřské školy a s rodiči si budeme předávat informace, zajímají mě jak jejich preference, tak preference učitelů a jejich pohledy na efektivní komunikaci.

Teoretická část práce je rozdělena do tří částí a jejím cílem je shrnout poznatky problematiky komunikace mezi rodiči a mateřskou školou, které jsou využity v rámci empirického šetření. V první kapitole vymezuji pojem komunikace, jak vypadá komunikační proces a jaké komponenty jej tvoří. Představuji její funkce a druhy ve spojitosti s mateřskou školou. V neposlední řadě se věnuji popsání rozdílů mezi verbální a neverbální komunikací, jež doprovází všechna sdělení. Ve druhé kapitole je pojednáváno o roli komunikace při kontaktu s rodiči. Velká pozornost v této kapitole je věnována představení jednotlivých tradičních a digitálních forem komunikace v mateřské škole. Poslední kapitolu zakončuji popsáním efektivní komunikace, tedy jejími zásadami, ale také chybami, jež mohou proces sdělování informací rodičům znepříjemnit a může tak být neefektivní.

Praktická část diplomové práce si klade za cíl zjistit, jaké způsoby efektivní komunikace jsou v mateřských školách využívány. Metodou pro kvantitativně orientovaný výzkumný design byl zvolen nestandardizovaný dotazník pro rodiče a učitele mateřských škol, složený z 21 položek pro rodiče a 20 položek pro učitele. Dotazníkové šetření je doplněno o obsahovou analýzu webových stránek mateřských škol.

V rámci výzkumné části práce nejprve popisují úvod do výzkumu, stanovené výzkumné cíle, otázky a na ně navazující hypotézy. Dále jsou specifikovány zvolené výzkumné metody a charakterizovány výzkumné soubory. Nejobsáhlejší úsek této části tvoří kapitola zabývající se analýzou sesbíraných dat, které byly pomocí deskriptivní analýzy a statistických metod sepsány. V další kapitole je na základě výzkumných zjištění provedena diskuze a srovnání s jinými výzkumy a jsou popsány limity výzkumu. V závěru výzkumné části uvádím několik doporučení pro praxi, které mohou být dalšími náměty pro učitele při komunikaci s rodiči a případně pro další výzkumná šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Pojem komunikace původem vznikl z latinského jazyka a nese označení *communicare*, což v překladu znamená dorozumívát se, oznamovat nebo se s někým radit (Mikulaščík, 2010). Již z několika variant překladu původního porozumění slovu komunikace je zřejmé, že se setkáme s mnoha definicemi a pojetími tohoto termínu.

Komunikace se stala nedílnou součástí každodenního života, proto je schopnost komunikovat jednou z nejdůležitějších lidských schopností, skrze kterou si vytváříme mezilidské vztahy (Klenková, 2006). Bez komunikace by nemohla naše společnost existovat ani se dále vyvíjet. S komunikací se setkáváme v různých vědních oborech od psychologie, sociologie přes pedagogiku až po dopravu či jiné technicky zaměřené odvětví (Mikulaščík, 2010).

1.1 Vymezení pojmu komunikace

Byteščíková (2012, s. 15) ve své publikaci rozlišuje pojem komunikace v užším a širším slova smyslu. V širším pojetí je komunikace „každou formou oboustranného předávání informací za pomoci znaků či symbolů mezi živými tvory“, kdežto v užším pojetí se jedná o „mezilidské dorozumívání, ke kterým dochází prostřednictvím jazykových a nejazykových prostředků.“

Hrubošová (2011) stejně jako Byteščíková (2015) komunikaci definuje jako proces vzájemné interakce, při kterém dochází k dorozumívání, avšak vymezuje její účastníky, kdy komunikátor je osoba, která předává informace a komunikant je osoba, jež informace přijímá.

Definice v Pedagogickém slovníku od Průchy, Walterové a Mareše (2013) se pojí ke komunikaci sociální, jež je brána jako sdělování a dorozumívání se mezi lidmi, což znamená, že se shoduje s předchozími dvěma autorkami. Při sociální komunikaci dochází k sociální interakci, tedy společenskému styku mezi osobami.

Zmíněná vymezení termínu komunikace se zaměřují na komunikaci ve smyslu dvoustranného jednání dvou či více osob, avšak setkáváme se s lidmi, jež mohou trpět samomluvou nebo uvnitř své mysli mluví sami se sebou bez použití slov, např. pokud si chystají proslov či jiné důležité projevy, které zahrnují důkladnou přípravu, což nám naznačuje, že komunikace může být i jednostranná.

Při komunikaci se můžeme setkat s jejími různými podobami. Vymětal (2008) uvádí, že se lze setkat se třemi základními typy. Ústní komunikace se využívá nejčastěji při rozhovorech, vedení diskuzí např. na poradách, při hledání odpovědí na různé otázky či při vysvětlování určitého problému. Další možností, jak vést komunikaci, je psaná podoba. Písemná komunikace zahrnuje veškeré psané slovo, tedy dopisy posílané poštou, emailovou korespondenci, zprávy, zápisy, poznámky, ale také veškeré elektronické dokumenty, které máme uchované na uložišti. Poslední variantou je vizuální komunikace. Do ní zařazujeme dynamická sdělení, jako je film, fotografie, videa, ale mohou být v této kategorii zahrnuty i grafická zobrazení v podobě tabulek či grafů.

1.2 Komunikační proces

Komunikaci chápeme jako složitý proces, při kterém se vyměňují různé informace od zdroje k příjemci. Proces je oboustrannou aktivitou probíhající mezi dvěma i více lidmi, případně se odehrává v jedincově mysli (Mikulaščík, 2010). Komunikační proces ovlivňují různé faktory. Základem komunikace dle Klenková (2006) jsou čtyři navzájem se ovlivňující prvky:

- *komunikátor* předávající nové informace, které již mohou být zkrusleny, stává se tedy informačním zdrojem;
- *komunikant* přijímající informace od zdroje a snažící se na ně reagovat pomocí připravených otázek;
- *komuniké* obsahující nové informace předávané od odesilatele k příjemci, jež jsou složeny z verbálních i nonverbálních prvků;
- *komunikační kanál* podmiňující úspěšnou výměnu obsahu sdělení jako cesta předávání informací skrze zvuky, pohledy, pohyby a další prvky působící na smysly člověka.

Mikulaščík (2010) komunikační proces rozšiřuje o další prvky:

- *komunikační jazyk* umožňující pochopit obsah sdělení;
- *kódování a dekódování* související s komunikačním jazykem;
- *zpětná vazba* jako důležitá reakce na chápání obdrženého sdělení;
- *komunikační prostředí* jako prostor odehrávající se komunikace;

- *komunikační šum* ovlivňující, narušující a zkreslující celý komunikační proces v podobě rušivých elementů, jako je okolní hluk, omezení komunikátora nebo komunikanta ze zdravotního hlediska či dle jejich pocitů, ale také klamně úsudky o druhé osobě nebo užívání odlišného komunikačního jazyka.

Kraus (2014) ve své knize uvádí, že komunikační proces má sedm fází. Nejprve se zrodí myšlenka, jež se stává obsahem sdělení. Jakmile má odesílatel motiv, zvážil, jaké potřebné informace by měly být příjemci předány, nastává druhá fáze. V této fázi dochází k zakódování, kdy komunikátor formuluje a hledá slova, znaky a gesta, která využije. Snaží se hledat slova smysluplná pro zachování kontextu sdělení, které má být stručné, zřetelné a správné. Opomíjet by neměl ani to mezi kým, na jakém místě a za jakých okolností komunikace probíhá. Následně je promyšlený obsah přednesen skrze některý z komunikačních kanálů. Záleží na mluvčím, které komunikační médium si zvolí. Pro přenos může zvolit ústní formu (rozhovorem z očí do očí, telefonátem, skrze digitální technologie – videochat atd.) nebo písemnou formu (e-mail, chatová konverzace, dopis aj.). Ve čtvrtém kroku se obsah komunikátora přenáší ke komunikantovi. V dalším kroku komunikant přijímá sdělení a poté se jej snaží dekodovat, vyložit si jej a porozumět mu dle své interpretace. Snazšímu porozumění přispívá několik faktorů, kdy po celou dobu adresát naslouchá a píše si poznámky, vyjadřuje zájem pomocí mimoslovní komunikace (kývá hlavou, dodržuje oční kontakt), akceptuje veškerá vyřčená fakta, je empatický a vciťuje se do role komunikátora za účelem pochopení jeho slov a v neposlední řadě se snaží ověřit, jak přesné a správné obdržené sdělení je. V poslední fázi skrze akci příjemce reaguje na sdělení, jež přijal. Zpětnou vazbou sděluje, do jaké míry porozuměl informacím a zda nepotřebuje doplňující informace (Mikulaščík, 2010; Vymětal, 2008).

V průběhu celého procesu se může vyskytnout mezi odesílatelem a příjemcem komunikační šum, který může mít na celou komunikaci negativní vliv. Šum v užším pojetí zahrnuje dle Vymětala (2008) jen rušivé elementy komunikačního kanálu, kdežto v širším pojetí se jedná o veškeré vlivy, jež zkreslují obsah sdělení, v kterékoliv fázi komunikačního procesu. Úspěšnost komunikačního procesu dokážeme rozlišit tak, že posluchač dokáže rozkódovat obsah totožně, jak jej řečník ve svém sdělení zakódoval.

1.3 Funkce komunikace

Komunikace má vždy určitou funkci či vícero funkcí, které se v průběhu komunikačního procesu objevují. Existuje pět základních funkcí komunikace, které definuje Vybíral (2009):

- informativní – předávání informací, doplňování sdělení, účelem funkce je jiné osobě něco oznámit, v prostředí mateřské školy při komunikaci s rodinou je tato funkce klíčová;
- instruktážní – účelem je druhou osobu či osoby navést, naučit, říct, jak postupovat při určité činnosti, v mateřské škole tuto funkci využívají učitelky při práci s dětmi nebo pokud dávají rady rodičům při řešení a zdokonalování dětských dovedností;
- přesvědčovací – získání druhého na svou stranu, ovlivnit ho, nebo dokonce zmanipulovat jej, využívá se při komunikaci se sponzory, mezi vedoucími pracovníky, jež přesvědčují své kolegy o nějakém problému apod.;
- vyjednávací – hledání kompromisu, shody a následné dohody, kdy nemanipulujeme s ostatními, ale snažíme se najít vhodné řešení vzniklé situace, funkce, se kterou se setkáváme běžně při komunikaci s dětmi, rodiči, ale i kolegy v zaměstnání;
- zábavní – smyslem funkce je rozptýlit sebe i někoho dalšího, snažit se jej rozveselit, funkce, jež má v mateřské škole své místo v průběhu vzdělávacího procesu.

Mikulaščík (2010) ještě přidává další možné funkce komunikace:

- posilovací a motivující – částečně se prolíná s funkcí přesvědčovací, kdy se posiluje pocit sebevědomí, podpořit vztah k něčemu;
- vzdělávací a výchovná – je typická pro instituce, tedy i mateřskou školu a je provázána s jinými funkcemi;
- poznávací – prostřednictvím této funkce mluvíme o prožitých zážitcích či plánech, je úzce spojena s funkcí informativní;
- osobní identity – napomáhá zjistit informace o sobě samém, kdo jsme, jaké máme postoje nebo názory;
- socializační a společensky integrující – je založena na vytváření vzájemných vztahů mezi jedinci, kdy dochází k navazování kontaktů a vstupování do společnosti;
- svěřovací – slouží k překonání trápení, kdy skrze komunikaci a sdílení pocitů se člověk vyzpovídá jinému, od něhož očekává podporu a případnou pomoc;
- úniková – funkce, kdy chce člověk utéct jinam a odreagovat se z důvodů vlastní přetíženosti, pobavit se s jinými lidmi a nemyslet na problémy, které jej tíží.

Každý komunikační proces má svůj účel, za jakým dochází k předávání sdělení, ale také funkce, které si komunikátor nemusí ani uvědomovat.

1.4 Formy komunikace

Mezi dvě základní formy komunikace řadíme komunikaci verbální a neverbální, jež se vzájemně doplňují. Spojení obou forem komunikace můžeme dokázat z grafu Hrubošové (2011, s. 10), která v něm uvádí, že neverbální komunikace tvořená z větší části řečí těla tvoří 55 % komunikace, 38 % zahrnuje schopnost člověka pracovat s hlasem a jeho technikou a pouhých 7 % při komunikaci tvoří samotný obsah sdělení. Na této ukázce spatřujeme, že větší podíl při komunikaci s jinou osobou zaujímá oproti verbální komunikaci komunikace neverbální.

1.4.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace zahrnuje veškeré komunikační procesy, při nichž se osoby dorozumívají pomocí jazyka, kdy je využíváno mluvené nebo psané slovo či jiná grafická podoba. Každý den vedeme rozhovory, informujeme se, bavíme se, což znamená, že je součástí našeho života (Klenková, 2005). Hrubošová (2011) spolu s Mikulašítkem (2010) se shoduje na tom, že smysl sdělení se z řeči nevytrácí tak rychle, jako je tomu u jiných forem.

Bytešnicková (2012, s. 12) definuje verbální řeč jako „soubor speciálních zvukově artikulačních symbolů, přenášejících vnitřních informací.“ Oproti tomu Mešková (2012) vymezuje tento pojem jako systém, v němž se jazyk realizuje skrze psanou či mluvenou řeč. Pro porovnání si lze všimnout, že první autorka do verbálního sdělení zahrnuje pouze mluvené slovo, kdežto druhá autorka do této slovní komunikace zahrnuje i psanou podobu řeči, ve které se v jiné formě využívají také slova.

Ústní komunikace umožňuje kontakt s jinou osobou, výměnu informací, názorů či postojů. Také je vhodným prostředkem pro podávání zpětné vazby (Mikulašítk, 2010). Prostředí mateřské školy je typické tím, že jsou učitelé s rodiči v nepřetržitém kontaktu. Vzájemně si předávají informace o dítěti a učitel se snaží poskytovat rodiči zpětnou vazbu zejména o pokrocích dítěte.

Aby byla komunikace úspěšná, je důležité používat pečlivě vhodná slova, jež ovlivňují myšlení a chování jedince. Problémová komunikace může nastat v případě, že osoba volí slova špatná, která jsou v dané chvíli nežádoucí (Vymětal, 2008). Zejména v prostředí

mateřské školy je vhodné, aby učitel při komunikaci s rodiči taková slova volil, jelikož může dojít ke zbytečným konfliktním situacím.

1.4.2 Neverbální komunikace

V některých publikacích se uvádí, že neverbální komunikace je druhem vyjadřování, který je starší než verbální a také, že může celý komunikační proces zkrátit a zefektivnit (Mešková, 2012). Při nonverbální komunikaci používáme své tělo, jež mnohdy bývá upřímnější, emotivnější a pravdivější více než pouhá slova. Z názvu vyplývá, že se lidé dorozumívají jinak než slovy, jedná se o neslovní způsob přenášení informací. Jde o různé pohyby jednotlivých částí těla, ale také o náš hlas. Informace sdělujeme pomocí celého těla (kinezika), pohybů prstů, paží, rukou, nohou (gestika), doteky (haptika), výrazů v obličeji (mimika), pohledy (vizika), ale také tím, jaký si od druhé osoby udržujeme odstup (proxemika) nebo jaké držíme postavení těla (posturologie). Kromě tělesných prvků se může jednat o to, jak máme hlas zabarvený, jaké je tempo řeči, zda a jak dlouhé pauzy v řeči máme apod. (Kraus, 2014).

Na člověka při komunikaci s jinou osobou mimo řeč těla působí i jeho vzhled, jak se o sebe stará, zda je upravený, co má na sobě oblečeného a jaké doplňky zvolil. Barvy, jež pro svůj outfit osoba zvolila, jsou také součástí prvního dojmu. Nejedná se však pouze o vizuální stránku. Při komunikaci člověka může ovlivnit i čichový smysl, kdy na nás působí parfém jiné osoby či jejich pot, který může být způsoben nervozitou. Neverbální komunikaci ovlivňuje i místo, kde se rozhovor uskutečňuje (Mikulaščík, 2010; Vymětal, 2008).

Mnohdy si člověk ani neuvědomuje, jak při komunikaci využívá řeč těla, jelikož ji dostatečně nekontroluje jako je tomu u mluveného projevu. Vymětal (2008, s. 54) uvádí: „člověk tedy mluví, i když mlčí.“ Při komunikaci si druhá osoba všimá nejvíce očního kontaktu a toho, jak druhý pracuje se svou mimikou, následně si všimá gest, jež používá a poté se zaměřuje na ostatní pohyby těla a celkového postoje jedince (Mikulaščík, 2010).

1.5 Druhy komunikace

Kromě základních forem komunikace jako je verbální a neverbální komunikace, jež jsou zmíněny výše, existují různé druhy komunikací, které autoři rozdělují dle různých kritérií do několika skupin. Existují rozdělení dle míry přímosti komunikace, počtu zúčastněných osob, použitého prostředku v komunikaci, záměrnosti, dle role jednotlivých účastníků nebo také dle existence zpětné vazby a mnoho jiných pojetí. Nesmíme však zapomenout, že

jednotlivé druhy mohou tvořit větší komplexy a mohou se mezi sebou prolínat. V následující části budou některé formy komunikace blíže představeny.

1.5.1 Dle míry přímosti komunikace

Při komunikaci je důležité, jaký prostředek využijeme, zda využíváme mezilidské interakce, kdy s jinou osobou komunikujeme *přímo*, nebo využijeme jiné médium, jež nám celou komunikaci zprostředkuje a jednáme tak s lidmi *nepřímo*. Znamená to tedy, že zúčastněné strany jsou v různém čase a na jiném místě (Kraus, 2014; Syslová, 2015).

V mateřské škole přímou komunikaci učitel využívá při setkáních s rodiči, kdy společně debatují nad určitým tématem. Nepřímou komunikaci využívá při informování rodičů např. o plánovaných akcích, jež zveřejní v šatně na nástěnce nebo webových stránkách školy. Jinou možností nepřímé komunikace je informování skrze aplikace.

1.5.2 Dle počtu zúčastněných osob

V případě, že člověk komunikuje se sebou samotným, vede vnitřní monolog nebo mluví nahlas, jedná se o *intrapersonální* komunikaci. Naproti tomu stojí komunikace *interpersonální*. Dochází k interakci dvou lidí prostřednictvím rozhovoru, dialogu, případně vyjednávání (DeVito, 2008). Větší počet lidí využívá *skupinové* komunikace, která může vést ke složitější komunikaci, jelikož se osoby mohou překřikovat, jsou hluční, což vyvolá zmatek, který může vygradovat ve spory. Pokud chce mluvčí lidi informovat, přesvědčit je o něčem či pobavit, může využít *masové* komunikace, jež je určena pro větší populaci a při využití hromadných sdělovacích prostředků, jako např. noviny, rozhlas atd. (Kraus, 2014).

Intrapersonální komunikaci může učitelka využívat při přípravě na vážný rozhovor s rodičem, kdy se snaží své myšlenky utřídit, kdežto interpersonální komunikaci využívá při rozhovoru samotném. V mateřské škole se také využívá komunikace skupinová, jejíž formou mohou být třídní schůzky či školní akce, kde se sejde více lidí. Mnohé školy také využívají „masovou“ komunikaci, a to v případě, že chtějí pozvat občany skrze místní rozhlas na akce, jež pořádají. Takovou akcí je např. den otevřených dveří, otevírání školní zahrady a jiné akce, kde se sejde větší množství lidí než jen aktéři předškolního vzdělávání.

1.5.3 Dle použitého prostředku v komunikaci

Při komunikaci záleží, jaký prostředek pro komunikaci si člověk vybere. S jiným člověkem můžeme komunikovat *ústně* pomocí našich slov a jazyka. Druhou možností je komunikace

pomocí *psaní*, kdy osoba píše dopisy, novinové, výzkumné či jiné články, také lze komunikovat prostřednictvím knih či jiných tištěných i elektronických forem. Poslední možností je komunikace *činem* nebo také jednáním. Tato komunikace může být i efektivnější než ústní komunikace. Pomocí tohoto jednání vyjadřujeme vztah k nějaké věci, situaci, případně chování (Syslová, 2015).

Učitelé ke komunikaci s rodiči využívají nejčastěji ústní podobu komunikace a také psanou skrze elektronickou formu či prostřednictvím nástěnek. Učitel může jednat i *činem*, který je představen na situaci matky samoživitelky, která si nemůže dovolit dostatečně zaopatřit dítě, např. nakoupit vzdělávací hračky či jen pouhé oblečení. Mateřská škola uspořádá sbírku a následně věci předá matce.

1.5.4 Dle záměrnosti komunikace

U vedení *záměrné* komunikace má komunikátor jasně vymezený cíl, směřuje tedy k jeho dosažení a neodvrací se od původního záměru. Svůj přednes má pod kontrolou. *Nezáměrná* komunikace je ovlivněna jinými faktory, které nemá řečník po celou dobu pod kontrolou. Komunikuje jinak, než bylo jeho plánem. Nejčastěji ho ovlivňuje strach z mluvení před lidmi a tím spojený stres, nemoc nebo emoce (Mikulaščík, 2010).

Záměrnou komunikaci učitel využívá např. na třídních schůzkách či při individuálních konzultacích, kdy má jasně určeno, jaké téma chce s rodiči probrat. Na opačné straně stojí komunikace *nezáměrná*, kdy se při rozhovoru jeden z aktérů odkloní od tématu, strhne pozornost na jinou situaci, což zapříčiní, že nedojde k naplnění účelu komunikace.

1.5.5 Dle role účastníků komunikace

Komunikace *jednosměrná* a *obousměrná* je založena na roli, jakou v ní řečník zaujímá. U jednosměrné komunikace vede řečník monolog, po celou dobu je mluvčím a druhý pouze poslouchá, což způsobuje, že se nemůže k věci vyjádřit, kdežto při obousměrné komunikaci je veden dialog mezi oběma stranami, které si vzájemně a rychle poskytují zpětnou vazbu pomocí reakcí na druhou osobu. Role mluvčího a posluchače se tak střídají (Mikulaščík, 2010).

V kontextu se školním prostředím můžeme uvést příklad učitelky na třídní schůzce, která vede jednosměrnou komunikaci, kdy rodičům předává podstatné informace. Po ukončení svého monologu následuje šance rodičů ptát se učitelky na nejasnosti, což vede ke změně směru komunikace na oboustrannou.

Mikulaščík (2010) dodává, že se lze setkat s *komplementární* komunikací. Dochází k respektování obou stran, které vzájemně komunikují, avšak jedna z nich má pozici dominantnější. Tento druh komunikace je typický pro školství, jelikož učitelka vystupuje před dítětem jako autorita. Při komunikaci s rodiči by však měly být obě strany partnery, proto by učitel neměl vystupovat jako nadřazená osoba nad rodičem.

Existuje mnoho dalších neuvedených přívlasků, jež označují možné druhy komunikace. Uvedeny jsou pouze ty nejčastější, se kterými se v prostředí mateřské školy můžeme běžně setkat.

Shrnutí kapitoly

Pojem komunikace se prolíná celou prací, proto bylo vhodné jej v kapitole nastínit. Komunikace je založena na komunikačním procesu, který je nedílnou součástí každé výměny informací mezi rodičem a učitelem. Tento proces také zahrnuje různé funkce. Při komunikaci s rodiči je nejčastěji využívána funkce informativní, instruktážní, přesvědčovací, ale také vyjednávací, kdy učitel s rodiči hledá vhodné řešení určité situace. Osobní setkání s rodiči tvoří dvě části – verbální, kdy dochází k předávání informací a neverbální, kdy můžeme sledovat chování, gesta, mimiku a jiné prvky druhé osoby. Jelikož existují různé druhy komunikace, byly představeny ty, se kterými se lze v prostředí mateřské školy setkat. Jsou zastoupeny osobní setkání či sdělování pomocí písemné formy, ve školách se konají hromadné akce s vyšším počtem účastníků, naproti tomu však stojí konzultace s jednotlivci. V rámci komunikačního procesu by mělo mezi účastníky docházet k oboustranné výměně informací za účelem nalezení společného řešení.

2 KOMUNIKACE MEZI MATEŘSKOU ŠKOLOU A RODIČI

Vstup dítěte do mateřské školy je pro dítě samotné, taktéž i pro rodiče, velkým mezníkem v jejich životě. Dítě vstupuje do neznámého prostředí, seznamuje se s novými dětmi, navazuje nová přátelství, snaží se socializovat, seznamuje se s režimem a snaží se dodržovat pravidla a povinnosti, které se od těch rodinných liší. Dítě se setkává s novými věcmi, což je pro něj náročné, proto je důležité, aby rodiče, pro které je komunikace s mateřskou školou první zkušeností se školní institucí, s učiteli prostřednictvím rozhovoru hledali vhodnou cestu pro adaptaci jejich dítěte.

Škola by měla být s rodinou v pravidelném kontaktu, a to nejen na počátku školní docházky, ale na začátku každého školního roku a v celém jeho průběhu. Učitelka by tu měla být pro rodiče v případě, kdy je nutné řešit důležitá témata, jako je stav dítěte, jeho pomalejší vývoj, byly mu diagnostikovány speciálně vzdělávací potřeby, má logopedické problémy nebo jiné vady řeči, nesoustředí se, je úzkostné a špatně snáší změny, do školy chodí nemocné, děti přichází nebo jsou vyzvedávány pozdě, dále se jedná o problémy se stravováním a mnoho jiných informací týkajících se jakékoliv oblasti. Veškeré informace, jež si vzájemně poskytují učitelka s rodičem, ucelují pohled na potřeby dítěte. Díky tomuto přenosu informací dochází ke zkvalitňování vztahu mezi oběma aktéry a posilování vzájemné důvěry (Felcmanová et al., 2013; Lažová, 2013; Šťastná, 2010).

2.1 Role komunikace s rodiči

Mezi mateřskou školou a rodinou, tedy jeho aktéry – učitelkami a rodiči, vzniká vztah. Základem vztahu je fungující komunikace, při níž je vhodné, aby obě strany upřesnily svá očekávání. Pro učitele je důležité vidět perspektivu rodičů. Ti jsou jedineční, jelikož každý je jiný. Nutno podotknout, že stejně jako u dětí, máme k některým rodičům větší sympatie. Někdy se může stát, že s rodiči, kteří jsou pro nás výzvou, si můžeme vytvořit silnější pouto (Powers, 2016).

Hlavní roli při sdělování informací přebírá škola, jelikož ta si vymezuje, jaké komunikační nástroje si zvolí. Role rodiče tak spočívá v tom, že se musí do jisté míry jejich výběru přizpůsobit, avšak způsob, jakým je se školou v kontaktu může ovlivnit, jelikož úkolem školy je zajistit vhodné možnosti pro komunikaci s rodiči. Každý rodič by měl mít možnost výběru vyhovující komunikační formy se školou (Rabušicová, 2004; Šťastná, 2010).

Komunikace a celkově vztahy učitelek s rodiči mohou být negativně ovlivněny. Dle Feřtka (2011), Rabušicové (2004) a Trnkové (2004) jsou do značné míry ovlivněny nedostatkem času rodičů, který jim zabraňuje účastnit se na akcích a rozvíjet tak partnerství, což úzce souvisí s menším zapojením rodičů. Mnoho rodičů vidí riziko v tom, že některé děti rodičů, jež více komunikují se školou a zapojují se do činnosti, mohou být více protěžovány a z toho důvodu je kontakt se školou odrazuje. Některé rodiny využívají genderových rozdílů, kdy při řešení konfliktních situací matka vyšle otce dítěte, aby problémy řešil, jelikož má vzbuzovat větší autoritu. Další z důvodů je, že učitelé nejsou dostatečně připraveni na pravidelnou komunikaci. Dobrovolná et al. (2015) dodává, že mezi další překážky budování partnerského vztahu patří vzájemné obviňování, neochota rodičů při navazování kontaktů, přílišná zaměstnanost rodičů, učitelé nemají dostatečně rozvinuté komunikační dovednosti.

V případě, že chce rodič kontaktovat mateřskou školu, měl by vědět, na koho se má s problémem obrátit. Mateřská škola by měla zajistit vytvoření přehledné struktury kontaktů a odpovědností, jež daný člen pedagogického sboru zastává. Z tohoto dokumentu, k němuž mají rodiče přístup na webových stránkách školy, informační nástěnce či v aplikaci mateřské školy, by mělo být rodičům jasné, na koho se mají obrátit. Mezi nejčastěji řešenou problematiku lze zařadit – omlouvání nemocných dětí, návštěva a zapojení rodičů do vzdělávacích činností za účelem poznání prostředí školy či průběhu dne v mateřské škole a poznání náplně práce učitele, přichází s nápadem, předáním zpětné vazby nebo daru. Školu mohou oslovit i v případě, že nejsou dostatečně informováni a chtějí zlepšit komunikaci, nerozumí některému bodu ze školního řádu a rádi by jej chtěli osvětlit, případně chtějí řešit věci týkající se samotného dítěte (NPI ČR, 2023).

Na základě průzkumu společnosti EDUin, chtějí být rodiče, jež mají děti v mateřské škole informováni o rozvoji dítěte, jeho chování, silných a slabých stránkách dítěte a dovednostech, ve kterých je potřeba se zlepšovat a v čem naopak dítě vyniká, o způsobech, jak probíhá vzdělávání dětí, jaké akce škola pořádá, bližší informace o konaných výletech, zda nabízí pro děti volnočasové kroužky, ale také, zda je dítě součástí kolektivu třídy. Někteří rodiče také chtějí znát filozofii dané mateřské školy (Feřtek, 2011).

Pro zajištění kvalitní komunikace mezi mateřskou školou a rodinou bylo vytvořeno pět základních principů, jak mohou být rodiče zapojováni do prostředí mateřské školy, aby zjistili, jak probíhá vzdělávání jejich dětí.

Mezi tyto základní principy kvalitní komunikace mezi rodinou a školou patří:

- *informování* o pokrocích dítěte, slabých oblastech, ve kterých by se mělo rozvíjet, zapojování do kolektivu, způsobech výuky či jak mohou rodiče pomoci svým dětem v domácí přípravě;
- *vysvětlování* spojené se seznámením rodičů s organizačními formami a metody, které pro vzdělávání dětí učitel využívá a co stojí za jejich rozhodnutím;
- *pozorování* rodičů a jejich možnost nahlédnout do vzdělávacího procesu mateřské školy, nejen při pořádaných školních akcích;
- *participace* rodičů při vzdělávání či akcích ve školce či školní zahradě, ale také poskytování zpětné vazby, které mohou být přínosem pro další rozvoj, spolupodílet se nemusí pouze rodiče, ale i prarodiče, kteří mohou předávat své zkušenosti;
- *rozhodování* o rozvoji školy nebo náplni výuky mohou do určité míry také rodiče (APIV, 2022).

Komunikace a dobře založená spolupráce s rodiči mohou celkově ovlivňovat pokroky a výsledky dětí při činnostech ve škole (Viktorová, 2020). Mateřská škola zastává důležitou roli, jelikož se snaží poskytovat rodičům důležité rady, poskytuje jim pomoc, aby byly u dítěte vidět pokroky v rámci výchovně vzdělávacího procesu, ale ze všeho nejvíce je pro ně partnerem.

2.2 Tradiční formy komunikace mezi mateřskou školou a rodinou

Existují možnosti, jak v prostředí mateřské školy může učitelka s rodiči komunikovat. Optimální je, aby se učitelka nezaměřovala pouze na jednu z možností, ale využívala jich vícero a nabízela tak rodiči větší příležitosti, jak navázat kontakt. Vhodné je také, aby se škola zajímala, které dny rodinám vyhovují pro setkání nejvíce. Není vhodné pro termíny schůzek vybírat úřední dny, kterou jsou v pondělí a ve středu, jelikož by mohla nastat situace, kdy se rodiče do školy nedostaví, jelikož musí být v práci (Lažová, 2013).

2.2.1 Třídní schůzky

Jednou z tradičních možností, jak vytvořit prostor pro komunikaci, je pořádání třídních schůzek, které mívají zejména informační charakter. Rodiče by se však neměli dozvídat pouze o organizačních záležitostech a plánovaných akcích, ty jsou dostupné i na nástěnce či webové stránce školy. Mohlo by se stát, že zájem o třídní schůzky začne klesat.

Poche Kargerová (2019) zmiňuje, že třídní schůzky jsou prostorem pro prvotní navazování kontaktu s rodiči, sdílení informací a ujasňování si možností komunikace se školou. Třídní schůzky jsou tedy jednou z nejdůležitějších interakcí. Rodiče skrze tyto schůzky mohou poznat prostředí školy a třídy samotné, jak je třída, kde se jeho dítě vzdělává uspořádána, jaké pomůcky učitelé používají a jak je ve škole udržován pořádek. Učitel také sděluje rodičům, jak pracuje s dětmi, jaké formy hodnocení a zpětné vazby poskytuje (Čapek, 2013; Poche Kargerová, 2019).

Před samotnou třídní schůzkou by si učitelka měla sestavit plán, jak efektivně využije stanovený čas, jež je vyhrazen, co vše potřebuje rodičům sdělit, zda využije organizační formy či metody, které využívá při práci s dětmi, aby je ukázala i rodičům a nesmí opomíjet pravidla komunikace, jež mají s rodiči sjednané. Lindner (2019) i Poche Kargerová (2019) se shodují, že v průběhu třídních schůzek by měla učitelka navodit příjemnou atmosféru, měla by mít stanovená reálná očekávání, pozorovat rodiče při svém výkladu, v případě nejasností adekvátně odpovídat na otázky a také by měla dokázat uznat pravdu. Měla by dokázat ocenit snahu rodičů a kladně hodnotit jejich spolupráci.

V případě, že se jedná o první třídní schůzku Poche Kargerová (2019) doporučuje, aby učitel po třídních schůzkách sepsal zprávu, ve které se zmiňuje, na čem se s rodiči shodli, jaká si nastavili pravidla pro komunikaci, co se od jednotlivých stran v různých oblastech očekává nebo jaká doporučení má pro rodiče. Učitel nesmí zapomenout na poděkování rodičům, jež se na třídní schůzky dostavili. Pomocí této zprávy, kterou předá rodičům, si vytváří s rodiči partnerský a důvěrnější vztah. Shrnující zprávy s obsahem projednávaným na třídních schůzkách by měli učitelé psát po každém setkání, jelikož rodiče budou mít ucelený přehled o všech bodech, jež byly probírány.

V průběhu schůzky by měl učitel méně hovořit o negativěch a více mluvit o pozitivních stránkách, jež se ve třídě vyskytují. Konkrétní situace a poznatky týkající se jednotlivých dětí by měl řešit s každým rodičem zvlášť, na domluvené konzultaci mimo třídní schůzky (Lindner, 2019; Poche Kargerová, 2019).

2.2.2 Individuální schůzky

Individuální konzultace jsou vedené rozhovory týkající se konkrétního dítěte, proto se rodiče schází s učitelem individuálně. Tématy těchto schůzek bývá nejčastěji vývoj a chování dítěte. Tato forma komunikace je pro rodiče mnohdy přívětivější než schůzky ve větší skupině lidí např. na třídních schůzkách. V průběhu se může rodič na vše doptávat, kdežto na třídních

schůzkách se z větší části jedná o jednostrannou komunikaci, kdy učitel předává rodičům informace.

Učitel se na schůzku připravuje tak, že si vede záznamy o dítěti, provádí diagnostiku. V mnoha mateřských školách se využívá diagnostické portfolio, které je zaváděno již na počátku školní docházky dítěte. Před schůzkou si učitel projde tyto dokumenty a materiály, aby byl připraven zhodnotit pokroky dítěte. Také připraví prostředí, aby se ve třídě či kanceláři cítili rodiče příjemně a aby bylo po celou dobu rozhovoru zajištěno soukromí. Po přivítání se s rodiči nabídne něco k občerstvení, stačí káva nebo voda. Následně již dochází k bodu, kdy se učitel zaměřuje na pokroky dítěte, které dokládá záznamy (výtvory dítěte, záznamy z pozorování atd.). Pokud se vyskytuje nějaký problém, má vyhrazený čas pro jeho řešení. Společnou diskuzí hledají možnosti, jak zajistit pozitivní změnu. Nedílnou součástí je stanovení a projednání cílů, které se před dítětem objevují. Hledají společně řešení a postupné kroky. Po celou dobu se učitel soustředí na zpětnou vazbu od rodičů, kterým dává dostatečný prostor, aby se k jednotlivým tématům sami vyjádřili (Poche Kargerová, 2019).

Čapek (2013) konstatuje, že tyto individuální konzultace by neměly probíhat po třídních schůzkách, jak to bylo v minulosti obvyklé. Hlavním důvodem je nepřipravenost učitele, která by mohla ohrozit kvalitu jednání.

2.2.3 Neformální rozhovor

V mateřských školách se můžeme každý den setkat s tzv. neformálním rozhovorem. Tento druh komunikace nemá stanovená pravidla, jako je tomu u komunikace formální (Blažková et al., 2023). K tomuto rozhovoru dochází při různých příležitostech a situacích, např. na školní zahradě nebo ve třídě, kdy rodič nechává dítě dokončit aktivitu, nebo při akcích školy.

Při neformálních setkáních se může učitelka skrze otevřenost a důvěru rodiče dozvědět, jaké chování v různých situacích rodič u svého dítěte pozoruje. Může nastat situace, kdy se rodič při čekání na své dítě může posadit k paní učitelce na lavičku a sám se jí svěří a poskytne jí informace týkající se dítěte. Mnohdy se jedná o problémy či jiná sdělení, které by rodič na konzultaci učitelce ani neřekl (Strakatá, 2020).

2.2.4 Společné akce

Společné akce jsou oblíbenými akcemi, jak pro děti, tak jejich rodiče. Mezi nejčastěji využívané formy zařazujeme besídky dětí v období Mikuláše, Vánoc nebo Dne matek, společná tvoření, sportovní odpoledne, pálení čarodějnic, lampionové průvody atd. Jedná se o další z možností, kdy spolu mohou učitelé a rodiče neformálně komunikovat, avšak v omezeném čase, jelikož učitelé jsou organizátory, kteří akce koordinují. Přesto však s nimi může rodič navázat otevřenější vztah, poznat blíže osobu, která učí jeho dítě. Při takových akcích by učitel neměl zapomínat na zapojení rodičů, např. v podobě vytváření výrobku, kdy pomohou svým dětem, zapojí je do vystoupení dětí nebo pomůžou při úklidu školní zahrady. Záleží pouze na škole, zda takovou pomoc a účast rodičů dokáže ocenit a má o ni zájem či nikoliv (Čapek, 2013; Lažová, 2013).

2.2.5 Nástěnky

Nedílnou součástí každé mateřské školy jsou informační nástěnky, jelikož každého mohou zaujmout již při příchodu do školy. Informují rodiče o nadcházejících akcích školy, jako je focení dětí, divadelní představení, kouzelnické představení nebo preventivní programy pro děti v rámci zubní hygieny, vyšetření zraku či sluchu či logopedická prevence. Mnohé mateřské školy kromě nadcházejících akcí, připínají na nástěnky i týdenní vzdělávací plán, aby rodiče byli informováni o tématu a činnostech na jednotlivé dny, jež si učitelé pro děti připravili. Kromě toho mohou být nástěnky obohaceny o básničky a písničky, které se v daném týdnu děti učí, aby si je mohly opakovat doma se svými rodiči. Většina dětí se po příchodu do školky ptá, co bude na oběd, případně i na svačinu, proto na těchto nástěnkách bývá vyvěšen i jídelníček (Lažová, 2013).

Nástěnky musí být umístěny na vhodném místě, aby si všichni všimli důležitých informací, jež chce škola rodičům sdělit. Tyto nástěnky bývají většinou v prostorách šaten nebo přímo u vstupu do budovy školy, aby měli rodiče možnost se se vším seznámit a v případě nejasností se doptat při předání dítěte učiteli. Nástěnky neslouží pouze k informativním účelům, nedílnou součástí těchto nástěnek bývají i výtvary dětí, kdy mohou rodiče vidět práci svých ratolestí a jejich ostatních kamarádů (Čapek, 2013; Čapek, 2017; Šťastná, 2010).

2.2.6 Telefonická komunikace

Dalším způsobem je komunikace skrze moderní technologie, v tomto případě mobilní telefon. Učitelka může zvolit psanou formu pomocí SMS nebo mluvenou telefonickým

hovorem. Ať už SMS, nebo telefonní rozhovory jsou nejčastěji využívány pro rychlá jednání. SMS zprávy mohou být vhodné v případě, že učitel nezastihl rodiče telefonicky, ale potřebuje jim sdělit důležité informace, nebo pokud chce všechny rodiče informovat hromadně (Lažová, 2013). Mnohé školy využívají textové zprávy jako jednu z možných forem, jak omlouvat nemocné děti (Šťastná, 2010).

Pro telefonickou komunikaci je však vhodné mít vymezená pravidla, která obě strany dodržují. Mezi pravidla řadíme zejména vymezení doby, kdy mohou rodiče učitele kontaktovat, např. i po pracovní době (Šťastná, 2010; Vondráková, 2019).

Mezi výhody telefonické komunikace řadí Dyches et al. (2012) oboustrannost komunikace, její interaktivnost a také časovou efektivnost, jelikož adresát nemusí dbát na formální stránku, jako je tomu při psaní zpráv. Nevýhody jsou spatřovány ve využívání tohoto prostředku pouze v případě problémů, které se objeví. Učitel také může volat rodičům, v době, kdy jsou v zaměstnání či nemají mobilní zařízení v blízkosti.

Jak již bylo zmíněno, telefonická komunikace má i psanou podobu. Vymětal (2008) charakterizuje SMS jako stručné zprávy limitované počtem znaků. Dyches et al. (2012) dodává, že je možné tyto zprávy posílat jednotlivcům či skupinám. Tato komunikace vybízí k psaní emotikonů, které však nejsou při komunikaci s rodiči vhodné.

Shrnutí

Způsobů, jak může mateřská škola komunikovat s rodiči, je nespočet. Vždy je však na učiteli, jaký způsob v dané situaci zvolí tak, aby sdělení bylo efektivní a splnilo svůj účel. Pro hromadná setkání učitel volí tradiční třídní schůzky, na kterých informuje zejména o provozních záležitostech a nadcházejících událostech. Mezi další hromadné formy komunikace se také řadí akce školy. Každému rodiči se může věnovat individuálně v dobu stanovenou pro konzultační hodiny, kdy nejčastěji s rodiči probírá pokroky dětí, případně navrhuje, jak rozvíjet problematickou oblast. Každý den mezi rodiči a učiteli probíhá neformální rozhovor sloužící k rychlému předání informací. Pro sdělování důležitých či naléhavých informací učitelé nejčastěji využívají z tradičních možností telefonní komunikaci. Poslední tradiční formou komunikace jsou informační nástěnky. Kromě zmíněných forem se do popředí dostává elektronická komunikace, která bude blíže popsána v další části práce.

2.3 Digitální komunikace a její podoby

V současné době jsou informační a komunikační technologie nezbytnou součástí každodenního života. Skrze internetové připojení může být kdokoli a odkudkoli v kontaktu s ostatními lidmi. Výhodou internetu je i to, že zde člověk může dohledávat informace, číst zpravodajské portály, nakupovat veškeré zboží, pořizovat vstupenky na kulturní akce, spravovat vlastní finance a investice a mnoho dalších.

Moderní technologie jsou důležité i ve školství. Pro chod mateřské školy jsou v dnešní době nepostradatelnou záležitostí, jelikož škola může skrze tyto prostředky komunikovat s rodiči, předávat individuálně zprávy či informovat skrze jedno oznámení všechny rodiče. Některé aplikace nabízí široké využití a neslouží pouze jako komunikační prostředek. Učitelé mohou s rodiči sdílet fotografie nebo rodiče mohou omlouvat své děti z výuky skrze systém pro omlouvání. Některé technologie dokonce mohou usnadňovat celkovou organizaci chodu školy, jelikož školy v nich mohou vést veškerou agendu, jako je školní matrika (evidence dětí), stravování dětí, vedení třídní knihy apod.

Na základě výzkumného šetření, jež provedli Kuusimäki et al. (2019), zjistili, že digitální komunikace podporuje spolupráci, také důvěru mezi oběma aktéry, ale také poskytuje zpětnou vazbu.

2.3.1 Webové stránky školy

Jednou z forem elektronické komunikace jsou webové stránky. Polášková (2022) poukazuje na myšlenky, že škola by měla udržovat krok s dobou, kdy se do popředí dostal internet, proto by škola neměla mít pouze nástěnky, ale měla by mít i své vlastní webové stránky. Eger (2021) však uvádí, že v dnešní době má většina mateřských škol založené webové stránky sloužící pro prezentaci školy vycházející ze zásad, které má škola stanoveny pro marketingovou komunikaci. Tyto stránky by měly být spíše doplňkovým zdrojem informací jako jsou identifikační údaje školy, adresa školy a kontakty (na ředitele či vedoucího pracovníka a do jednotlivých tříd). Mateřské školy zde prezentují svoji filozofii, poslání, ale také projekty, kterých se podílejí. V neposlední řadě mnohé školy zveřejňují dokumenty, jako výroční zprávy, školní vzdělávací program a jiné dokumenty (Čapek, 2013).

Je důležité, aby se o obsah stránek starala pověřená osoba, proto je nutné si uvědomit, zda bude škola schopna zvládat tvorbu webu sama nebo bude potřebovat pomoc externího

pracovníka, jež by mohla pro školu obnášet finanční zátěž. Tato osoba se musí veškeré informace aktualizovat, jelikož zastaralé informace nevytváří dobrou vizitku školy. Škola musí myslet i na to, že webové stránky ji propagují a tvoří image, proto je vhodné při tvorbě stránek určit cílovou skupinu, stanovit cíle a také zjistit, jaké stránky má konkurence (Eger, 2021).

Pro dobré webové stránky vytvořila Polášková (2022) tzv. desatero, tedy deset pravidel. Každá webová stránka by měla v úvodu obsahovat stručné a jasné údaje, identifikační údaje, informace o zaměření školy spolu s charakteristikou obsahu výchovně-vzdělávací práce. Fotografie ani jiné grafické úpravy nesmí zasahovat do obsahové strany webu. Správce stránek by měl psát text, jenž je vyvážený a bez gramatických chyb. Vyvarovat by se měl i psaní zdvořilých. Množství fotek, které se na webu zobrazují, by mělo být omezené. Doporučením pro správce je přidat k fotografiím odkaz na externí zdroj. Dalším pravidlem je přehledné základní menu tak, aby návštěvník zjistil, kde, jakou informaci nalezne. Webové stránky školy musí obsahovat dostatečné kontaktní informace – adresu školy, kontakt na vedení i učitele. Správce portálu nesmí zapomínat na pravidelnou aktualizaci, jelikož zastaralé informace nepůsobí na návštěvníka dobře. Celá webová strana by měla působit na návštěvníka příjemným grafickým zpracováním a bez reklamních sdělení jiných subjektů. Velkým pozitivem je možnost registrace pro zasílání newsletteru. Posledním pravidlem je, aby správce nezapomínal na ochranu osobních a citlivých údajů.

Blažková et al. (2023) poukazuje na to, že webové stránky přináší rodičům vzhled do mateřské školy, kdy se z galerie mohou seznámit s prostředním a vybavením tříd, ale také nabídkou činností. Některé školy zveřejňují své školní vzdělávací programy, či dokonce týdenní plány. Také poukazuje na fakt, že stránky musí být pravidelně aktualizovány.

2.3.2 E-mailová komunikace

Kromě webových stránek může škola rodiče kontaktovat pomocí e-mailu. Tato forma je bezplatná. E-mail mohou učitelé posílat z pohodlí domova (Lažová, 2013). E-mailová komunikace umožňuje škole hromadně rozesílat informace o dění ve škole nebo posílat pozvánky na akce pořádané školou (Šťastná, 2010).

Nesmíme opomínat fakt, že mnoho rodičů si svou e-mailovou schránku neprohlíží denně, proto může být rizikem rozesílat informace skrze tuto platformu. V dnešní době existují dostupnější a rychlejší způsoby komunikace, aby byly rodiči předány důležitá sdělení včas.

2.3.3 Sociální sítě

Sociální sítě představují jednu z moderních forem komunikace, která je rychlá a přehledná. Pro mateřské školy je přínosná díky své přehlednosti, kdy mohou učitelé rodiče informovat o aktuálním dění (Blažková et al., 2023). Klasické zaslání SMS je v dnešní době nahrazováno psaním zpráv skrze tyto sítě. Mezi pozitiva lze řadit úsporu času, jelikož zprávy jsou příjemcům doručeny během několika sekund. Negativem je, že lidé musí být připojeni k internetové síti (Dyches et al., 2012). Všechny níže zmíněné aplikace mohou být využívány jak skrze mobilní aplikace, tak jako webové verze na počítačích.

Facebook

Facebook je jednou ze sociálních sítí, která slouží ke komunikaci a udržování vztahů s ostatními lidmi. Uživatelé si zřizují své účty, mohou vytvářet facebookové stránky, přidávat se k různým skupinám dle určitého zaměření, publikovat fotografie, videa či vytvářet pozvánky na události (Meta, 2024).

S Facebookem je spojen Messenger, který zajišťuje kontakt s ostatními lidmi skrze posílání zpráv, umožňuje hovory a videohovory, posílání fotografií, videí a souborů, vytváření skupin. Má mnoho funkcí jako posílání hlasových zpráv, vytváření anket, nastavení mizejících zpráv, kdy uživatel může nastavit za jak dlouho po zobrazení zpráva zmizí (Meta, 2024). Mnohé mateřské školy mají své stránky, které jsou přístupné veřejně, jiné si vytváří soukromé stránky, ke kterým se rodiče dostanou po přihlášení.

WhatsApp

Mobilní aplikace nazývaná se WhatsApp umožňuje jednoduché, bezplatné a spolehlivé zaslání zpráv, uživatelé mohou využít i hovory a videohovory, avšak zařízení musí být připojeno k internetu (WhatsApp, 2024).

V kontextu využívání mateřských škol je tato aplikace vhodná, jelikož může škola vytvořit skupinové chaty, jak pro jednotlivé třídy, tak pro celou školu. Učitelé v rámci skupiny mohou rodičům zasílat fotografie či vide z dění v mateřské škole. Učitelé také mohou zasílat důležité dokumenty, tabulky a jiné soubory. V aplikaci je možné nastavit automatické mazání zpráv, posílání zpráv s jednorázovým zobrazením či vytvářet ankety.

Instagram

Instagram je sociální síť určená zejména pro sdílení fotografií a videí. Přidruženou funkcí je i komunikace s přáteli. Existuje možnost propojení účtu na Instagramu s účtem

facebookovým, což znamená, že uživatelské příspěvky se zobrazují totožně na obou sítích. Uživatelé na této síti mohou vytvářet krátká videa zvané reels, která mohou být doplněna pomocí hudby či různých zvuků. Dále lidé sdílejí každodenní zážitky a vkládají je do příběhů, které po 24 hodinách zmizí. Doplněny mohou být o emotikony, pohybující se obrázky či označení polohy a mnoho dalších funkcí. Výhodou této funkce je, že se uživatel může rozhodnout zveřejnit příspěvky mezi všechny sledující nebo jen blízkým přátelům, pro které má vytvořený seznam (Instagram, 2024).

Reels mohou vytvářet i učitelé a informovat, tak rodiče, přátele školy a veřejnost o tom, jak probíhá vzdělávací činnost, představit zajímavé aktivity, které s dětmi realizovali či vytvořit průřezové video ze školních akcí. Také mohou sdílet příběhy, aby rodiče viděli, co zajímavého se v daný den ve školce událo. Pro mnohé školy může být výhodná i funkce prozkoumat, která slouží pro objevování nových účtů, které se na základě sdíleného obsahu, účtů, které škola sleduje, zobrazují. Učitelům mohou nové profily sloužit jako inspirace pro různé aktivity. V mateřských školách Instagram není využíván tak často.

2.3.4 Aplikace pro mateřské školy

V současné době se v prostředí mateřských škol zavádí školní informační systémy, jež je možné nazývat také jako aplikace pro mateřské školy. Tyto systémy ulehčují školám vedení administrativy, školní matriky, osobní dokumentaci zaměstnanců a dětí, zapisování do třídní knihy a mohou být využívány i jako forma komunikace s rodiči pro omlouvání dětí, informování o akcích školy. Jelikož učitelé najdou vše na jednom místě, jsou tyto aplikace velmi přínosné (MŠMT, n.d.). Níže budou představeny vybrané informační systémy, které mohou mateřské školy využívat.

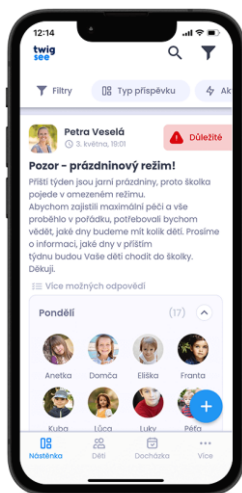
Aplikace Twigsee

Twigsee je komplexní software pro správu škol, prostřednictvím kterého rodiče a škola komunikují. Učitelé si vedou informace o dětech, docházku a vidí systém omlouvání, zasílají rodičům zprávy, fotografie, videa. Učitelé mají přehled i o tom, kdo z rodičů si zprávy zobrazí a kdo ne. Dále spravují třídní knihu, která je podobná tištěné verzi. Rodiče jsou informováni o dění ve školce, zobrazují se jim fotografie jejich dětí a třídy, mohou omlouvat své děti a posílat platby. Přínosem pro vedení školy je, že veškeré administrativní záležitosti mají na jednom místě. Vedou školní matriku – každé dítě má svou osobní kartu obsahující důležité informace i o rodičích, také evidují své zaměstnance. Škola může tvořit různé ankety, které může různě omezovat (jako čas pro ukončení hlasování nebo kapacita míst).

Tento systém na základě docházky počítá výši stravného dítěte a školkovné v daném měsíci. Škola si také kontroluje přijaté platby od rodičů a vede evidenci financí (Twigsee, 2024). Nevýhodou aplikace je jednosměrnost, kdy rodič nemůže kontaktovat učitelku.

Obrázek 1 Aplikace Twigsee 1

Obrázek 2 Aplikace Twigsee 2



Zdroj: Twigsee

Aplikace Správa MŠ

Správa MŠ má usnadnit administrativní práci, která je spojená s každodenním chodem mateřské školy. Systém umožňuje vedení školní matriky – evidencí dětí, přijímací řízení, osobní karty zaměstnanců, evidenci jejich docházky a plánování směn. Učitelé mají možnost zapisovat do třídní knihy, která je propojena s omluvným systémem v aplikaci Naše MŠ. V této aplikaci může mateřská škola vést knihu faktur s možností vlastních faktur a vedení pokladny. Také skrze systém předepisuje školné. V této aplikaci je možné spravovat majetek pro inventarizaci. Je určena pro školu jako instituci, tedy její vedení a učitele, kteří mají možnost rozesílat zprávy zákonným zástupcům. (Správa MŠ, 2024).

Obrázek 4 Správa MŠ 1

Obrázek 3 Správa MŠ 2



Zdroj: Edu.cz

Aplikace Naše MŠ

Naše MŠ patří pod společnost Správa MŠ a snaží se usnadnit komunikaci mezi školou a rodinou. Rodiče vidí nástěnku s aktuálním děním ve školce, kalendářem akcí a galerii z akcí či různých výletů, mohou zasílat omluvenky, přihlašovat děti na kroužky. V aplikaci také naleznou jídelníček i s alergeny či dotazníky nebo mohou poskytovat zpětnou vazbu. Důležitou funkcí aplikace je samotná komunikace s mateřskou školou a možnost skrze QR kódy zasílat platby (Naše MŠ, 2017).

Obrázek 6 Naše MŠ 1



Zdroj: Google Play

Obrázek 5 Naše MŠ 2



Zdroj: Edu.cz

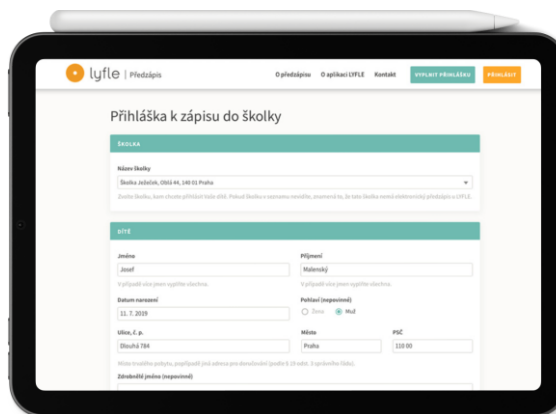
Aplikace Lyfle

Lyfle je systém, který zahrnuje správu mateřské školy a komunikaci s rodiči. Učitelé posílají rodičům informace o aktuálním dění ve školce, kterým se zobrazují pouze ta oznámení, v nichž figuruje jejich dítě. Veškerá komunikace může probíhat skrze tuto aplikaci. Rodiče skrze ni mohou omlouvat své děti a učitelé pouhým jedním kliknutím dělají docházku. Učitelé mohou s rodiči sdílet fotografie, vytvářet ankety či dotazníky nebo posílat různé dokumenty. Systém slouží i pro vedení elektronické třídní knihy a veškerou evidenci dětí a jejich rodičů, učitelek i tříd. Aplikace také umožňuje rodičům elektronický předzápis, kdy vyplní formulář a následně po přijetí dítěte se údaje o dítěti uloží do aplikace, což usnadňuje práci učitelům s papírováním (Lyfle, 2024).

Obrázek 7 Lyfle 1



Obrázek 8 Lyfle 2



Zdroj: Lyfle

Mateřská škola je místem, kde se učitel s rodiči setkává denně, jsem tedy přesvědčená, že moderní technologie by neměly nahradit tento osobní kontakt učitelky s rodičem. Prostřednictvím elektronické komunikace rodiče zjistí, jaký týdenní plán má daná učitelka pro třídu vytvořený, jaké akce škola připravuje, kam děti pojedou na výlet, co si zabalit do batůžku, ale nezískají informace o vývoji dítě, jeho individuálních potřebách a pokrocích, které u dítěte v průběhu určitého období zaznamenala. Jestliže s rodiči řešíme problémy, které se týkají dítěte a jeho rozvoje, chování, ale i po stránce organizační, kdy jsou problémy s platbami, je vhodné tyto záležitosti řešit rodiči přímo, vyhrazením si času na osobní individuální konzultaci.

Shrnutí kapitoly

V rámci kapitoly bylo pojednáváno o odlišných formách komunikace – tradiční a elektronické. Tradiční je založena na osobním kontaktu učitele s rodičem (třídní schůzky, individuální konzultace). Byla zde zařazena i písemná podoba, kdy učitelé vyvěšují důležité informace na nástěnky, které jsou nejčastěji umístěny v šatnách mateřských škol. Jelikož se komunikace proměňuje, stále více se setkáváme s její digitální podobou. Webové stránky a emailová komunikace jsou v mateřských školách zažité, avšak do prostředí škol se dostávají modernější způsoby, jakými lze předávat informace. Jedná se o sociální sítě a aplikace určené mateřským školám. Jsou sice založeny na nepřímém kontaktu s rodiči, ale informační systémy pomáhají mateřským školám i s administrativní činností. Některé lze využít dokonce i při inventarizaci majetku školy nebo mají funkce, kdy lze jednoduchým způsobem vypočítat částku za školné a stravné dětí, jelikož je systém propojen s docházkou. Pro učitele jsou tyto systémy pomocníky, nesmí však zapomenout na důležitost osobního kontaktu.

3 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Komunikace mezi aktéry předškolního vzdělávání není mnohdy snadná. Jensen a Jensen (2023) uvádí, že dobrý pedagog nemusí být dobrým partnerem pro dialog, ani nemusí umět vést citlivé či jinak obtížné rozhovory s rodičem. Učením se skrze případové situace, jejich nácvikem, ale také nabíráním zkušeností z praxe, se může učitel v komunikačních dovednostech zlepšovat. Je tedy důležité, aby si učitel s rodiči nastavil pravidla, která povedou k lepšímu porozumění, což zvýší efektivnost celé komunikace.

Efektivní komunikace je dle Rosenberga (2016) vymezena jako nenásilná komunikace, která pomáhá měnit způsob, jakým se člověk vyjadřuje a naslouchá jiným. Gordon (2012) toto vymezení rozšiřuje a dodává, že se jedná o způsob komunikace, kdy dochází ke spokojenosti všech aktérů při řešení situace.

Efektivní komunikace v prostředí mateřské školy bude pouze tehdy, pokud budou mít rodiče pocit, že jsou ve škole vítáni, dostatečně o všem informováni a mohou se stát aktéry různých činností. Efektivní komunikace má přínosy jak pro učitele, tak pro rodiče. Učitel se snaží navazovat kontakty s rodičem, cení si komunikace s nimi, používá ji efektivně, snaží se pochopit postoje a názory rodičů a pokroky dětí. Na druhou stranu rodiče se snaží pochopit fungování školy, zajímají se o pokrok dítěte, komunikují se školou, zapojují se do dění školy, podílejí se na akcích, komunikují se všemi pracovníky školy (Šťastná, 2010).

Čapek (2017) ve své publikaci tvrdí, že efektivní komunikaci učitel zajistí skrze různé komunikační nástroje, avšak je nutné, aby znal, které formy komunikace rodičům vyhovují. Efektivní oboustranná komunikace je základním stavebním kamenem pro budování a udržování partnerského vztahu mezi školou a rodinou (Epstein et al., 2019). Kulda (2020) uvádí, že pokud budeme komunikovat efektivně, ušetříme si 70 % našeho času.

3.1 Zásady efektivní komunikace mezi učitelem a rodičem

Efektivní komunikace je založena na fungujícím vztahu mezi aktéry, kteří kooperují a panuje mezi nimi pozitivní nálada. Při efektivní komunikaci je vhodné, aby se obě strany vzájemně respektovaly. Principy respektování jsou postaveny na úctě k druhé osobě, vzájemné slušnosti, důvěře a uznání. Rodiče učitele respektují zejména v situacích, kdy učitelé jsou sebejistí ve svých znalostech, na rodiče působí, že ví, o čem mluví, a tak je rodiče více respektují (Havrdová et al., 2023; Powers, 2016). Epstein et al. (2019) dodává, že dokonalá komunikace by měla být srozumitelná, kvalitní a předávat informace. Pro vyšší efektivnost

komunikace je vhodné, aby si aktéři mezi sebou vymezili zdravé hranice, jelikož se pak obě strany mohou cítit přetížené, avšak nastavením pevných hranic dokáže komunikaci učitel regulovat dle potřeby a nedochází tak k chování, jež je nevhodné a překračuje meze (Viktorová, 2020). Pro zlepšení efektivity komunikace může přispět včasné sdělení informací, znalost rodinných faktorů či včasné předávání informací (Dobrovolná et al., 2015).

Efektivní komunikace je založena na aktivním naslouchání, při kterém by měl učitel udržovat oční kontakt s rodiči. Pokud to situace dovolí, bylo by vhodné odstranit veškeré překážky ve formě stolů židlí, aby mezi aktéry byl volný prostor. Při řešení vážnějších témat nebo pokud je jeden z rodičů cholerik a může se rychleji naštvat, by však bylo vhodné tyto překážky ponechat. Učitel si dále rodiče vyslechne. Jakmile vše sdělí, reaguje na jeho sdělení. Dále je také vhodné, aby učitel zopakoval, co rodič řekl, ujistí ho, že poslouchá. Je důležité, aby se vcítil do pozice rodiče při řešení veškerých situací a problémů a snažil se je pochopit i z jejich perspektivy (Dobrovolná et al., 2015). Strakatá (2020) dodává, že součástí naslouchání je empatie, kdy kromě vyslechnutí druhé strany by si měl učitel všimnout i emocí a aktuálního prožívání rodiče. Vzájemná komunikace je poté snazší.

Učitel by měl rodiče brát bez předsudků jako partnera komunikace a veškeré jeho potřeby, argumenty, pohledy na různé situace a také navrhovaná alternativní řešení by měl vyslyšet. Na základě sdělení rodičů a vlastního názoru by měl být schopný akceptovat tato sdělení (Strakatá, 2020).

Při komunikaci s rodičem je významná i jeho autenticita, kdy se učitel chová přirozeně a nic nepředstírá. Do jaké míry je učitel autentický, může rodič vyčíst z neverbálního projevu učitele (Strakatá, 2020).

Jak uvádí Lošťáková (2020), učitelé i rodiče mají vést rozhovor, a přitom pracovat se svými emocemi. Pochopení emocí a naslouchání druhému napomáhá k argumentaci a společnému hledání vyhovujícího řešení. Každý na situace reaguje různě. Naše emoce vznikají na základě našich zkušeností, očekávání nebo toho, jak vidíme a interpretujeme svět. Snadno se může lidem stát, že věří, že za ovlivněním emocí jiné osoby stojí právě oni.

Pro zvýšení efektivity komunikace je vhodné, aby si aktéři vyjasnili pravidla. Feřtek (2011) na základě průzkumu z jara 2011 vysvětluje, že rodiče nechtějí s učiteli komunikovat a spolupracovat, jelikož mateřská škola je instituce, která by měla s tímto tématem začít a vytvářet podmínky a nastavovat pravidla vzájemné komunikace.

V první řadě je důležité si říci, jaké očekávání a potřeby mají obě strany – tedy jak učitelé, tak rodiče dětí. Mateřská škola by si měla s rodinami dětí ujasnit, která očekávání lze naplnit a kterým z různých důvodů vyhovět nemůže. Při vyjasňování si škola také může nastavit pravidla, o jakých situacích rodič informuje školu a opačně. Další možností zvýšení efektivnosti při nastavování komunikace je sepsat dohodu s rodiči, která koresponduje s pravidly školy a je podporována vedením školy (NPI ČR, 2023).

Poche Kargerová (2019) uvádí, že alternativní program *Začít spolu* nabízí deset zásad pro budování vztahu školy a rodiny. Tyto pravidla jsou stavěna zejména na spolupráci, avšak je možné je přeformulovat, aby mohly sloužit jako inspirující zdroj pro nastavování pravidel komunikace. Učitelka by měla respektovat úlohu rodičů, jež rozhodují o záležitostech svých dětí, mezi něž patří i vzdělávání. Při vzájemných konfrontacích by mezi sebou obě strany měly cítit respekt. Kromě respektu je důležité zachování důvěry. Rodič by měl vědět, že veškeré informace, jež učitelce sdělí, nebudou nikomu dalšímu předávány a učitelka je bude chránit. Při úniku informací by se důvěra rodičů vůči škole snížila a bylo by těžké ji získat zpět. Na počátku komunikace by škola měla rodičům a rodiče škole říct svá očekávání, jež komunikaci usnadní. Mateřská škola by také neměla zapomínat na to, že každému rodiči vyhovuje jiná forma komunikace, což vede k zajištění vícero strategií, z nichž si následně rodiče mohou vybrat nejvíce vyhovující způsob. Učitelé by měli naplánovat více možných termínů určených pro konzultace a třídní schůzky, aby rodiče měli možnost výběru. Společné akce školy by měly sloužit pro zapojení celé rodiny. Při komunikaci s rodiči by učitelka neměla zapomínat na zdůraznění ocenění rodičů, že jsou ochotni se podílet na předávání informací o svém dítěti a spolupracovat se školou. Posledním pravidlem desatera je uvědomění si, že vztah s rodiči budujeme postupně po malých krůčcích.

Feřtek (2011) stanovil pět pravidel komunikace pro učitele a pět pro rodiče, které mohou být dalšími zásadami efektivní komunikace. Učitel by měl brát v úvahu, že rodič je jeho rovnocenným partnerem, jenž by se mohl cítit ponížován, zkoušen, nebo s někým porovnáván. Rodič je osoba, jež svého potomka zná nejlépe. Dítě není prostředníkem mezi učitelem a rodičem, proto by měl učitel s rodiči komunikovat napřímo. Dítě může být u rozhovoru přítomno. Kritika, která při rozhovoru s rodičem vzniká, nesmí být brána jako osobní útok.

Na opačné straně by měl rodič jednat s učitelem jako odborníkem, spolupracovat a podílet se na výchově a vzdělávání svého dítěte, nebrat učitele jako protivníka, pokládat adekvátní dotazy. Veškeré informace, které dítě rodiči po příchodu ze školky sdělí, ověřit, jelikož je

může dítě zkreslit. O učiteli dítěte by měl mluvit slušně, nepomlouvat ho před dítětem nebo v jeho blízkosti, kdy by mohlo pomluvy slyšet (Feřtek, 2011).

3.1.1 Efektivně vedený dialog mezi učitelem a rodičem

Každý rozhovor s rodičem by měl mít tři fáze – začátek, průběh a konec. Na začátku komunikace dochází k navázání kontaktů mezi oběma stranami. Učitel by si měl uvědomovat, že on je hostitelem a nezáleží na prostředí, ve kterém je dialog s rodičem vedený. Mezi oběma stranami by měl panovat respekt. Každý z účastníků by měl respektovat i sám sebe. Na samotném počátku by mělo být vyjasněno téma rozhovoru a jeho cíl. Účastníci tedy necítí nejistotu. Za všechny body dialogu je odpovědný učitel, který jim věnuje dostatečný čas. V průběhu dochází k dialogu, kdy jak učitel, tak rodič vyjadřují své názory. Učitel naslouchá rodiči, věnuje mu dostatečnou pozornost, všímá si, jak se rodič cítí, co ho trápí. Následně může učitel vhodně reagovat a snažit se navrhnout možná řešení. Dochází k vytváření důvěry a porozumění obou stran. Poslední částí dialogu je jeho ukončení, kdy aktéři zhodnocují průběh celého jednání a vyvozují z něj závěry. V neposlední řadě může dojít k domluvě dalšího setkání. (Jensen & Jensen, 2023).

Záborcová (2021) však jednotlivé fáze vhodně vedeného a cíleného rozhovoru popisuje následovně: Nejprve se učitel musí seznámit s důvodem, se kterým rodič do mateřské školy přichází a zjišťuje, jaké jsou potřeby tohoto rozvozu, kdy se snaží porozumět celé situaci. V průběhu rozhovoru se snaží vcítit do pocitů rodiče. Lošťáková (2020) k vcítění se do pocitů druhého dodává, že je dobré vnímat, jak danou situaci vidí jedna i druhá strana, ale také jak by tu samou situaci viděl někdo třetí. Po analýze situace, se kterou rodič do mateřské školy přišel, se snaží učitel navrhnout možná řešení problému a zjistit, které bude nejvíce vyhovovat rodiči. Poté dochází ke shrnutí celého rozhovoru a závěru, k němuž obě strany přišly. Na konci setkání je důležité, aby se rodič domluvil na termínu dalšího setkání, aby se zjistilo, zda řešení bylo efektivní. Učitel by měl při ukončení setkání poděkovat a ocenit, že za ním rodič přišel (Záborcová, 2021).

3.1.2 Efektivně vedená elektronická komunikace

Učitelé pro komunikaci s rodiči využívají i elektronickou komunikaci prostřednictvím sociálních sítí, školních informačních systémů, e-mailů nebo skrze SMS zprávy. Rybka a Malý (2002) ve své publikaci uvádějí pravidla, která nazývají netiketa. Pro účely této práce byly vybrány pouze ty zásady, jež lze použít při komunikaci mezi rodičem a učitelem. Při sdělování zpráv elektronickou formou by měl každý dbát na to, že sdělená slova mohou

být zveřejněna. Proto je důležité myslet na to, komu a jaké informace sdělujeme, aby to naši osobu nemohlo nijak poškodit. Při komunikaci bychom měli dbát i na to, zda komunikujeme s jednotlivcem či skupinou.

Příjemce musí pochopit význam zprávy. Může se stát, že sdělení špatně porozumí, např. zpráva vyzní kriticky či útočně, avšak dojde pouze k nedostatečnému porozumění, proto bychom měli dávat pozor na emoce, které zpráva může vyvolat. Ve všech případech, se snažíme zprávu pochopit. Pokud však taková situace nastane, snažíme se adresáta kontaktovat zpět, abychom se doptali za účelem bližšího seznámení se se sdělením.

Učitel také klade důraz na formu zpráv. Jelikož existují různé formy, jak může s rodiči komunikovat, měl by vybírat z možností, jež vyhovují oběma stranám (Rybka & Malý, 2002)

Kulda (2020) dodává, že komunikace v online prostředí by měla být stručná, učitel by měl psát sdělení jednoznačně, aby nedocházelo ke zbytečně zdlouhavé komunikaci, než se vše vyjasní. Při psaní zprávy je potřebné myslet na její strukturu, aby jednotlivá témata v textu byla v jednotlivých odstavcích. V případě zvýraznění textu lze využít tučného písma, odsazení, číslování či jiných prvků formátování.

3.2 Chyby a úskalí efektivní komunikace v mateřské škole

Při komunikaci učitele s rodiči se může objevit celá řada chyb. Dle Janáčková (2009) by bylo logické se prostřednictvím slov s jinou osobou vždy dorozumět. Přestože základní jednotkou naší řeči jsou slova, neznamená to, že jeden druhému porozumí. Mohou za to slova, která skrývají různé významy a naše mysl vnímá různé podněty, proto v některých případech není schopná pochopit smysl sdělení.

Jednou z chyb efektivní komunikace mezi učitelkou a rodičem jsou dle Čápa (2014) drobná nedorozumění, z nichž se mohou časem vyklubat konflikty. Tato nedorozumění vznikají, jak ze strany rodičů, tak učitelek, na základě odlišného pohledu na očekávání. Je vhodné, aby si obě strany na začátku vzájemné komunikace nastavily stejná pravidla a vytyčily stejný cíl, aby se předešlo následným nedorozuměním.

Mezi další úskalí, jež souvisí s nedorozuměním, je neporozumění učiteli, jelikož ten využívá terminologii vycházející z pedagogiky či psychologie a často zapomíná, že rodič není v těchto oborech specialistou a nezná některé odborné názvy, což může způsobit zkreslení

komunikace, která vede k odlišnému chápání kontextu. Učitel také může degradovat svou odbornost, jelikož se snaží rodičům popsat situaci z laického pohledu (Čapek, 2013).

Čapek (2013) dále tvrdí, že mezi nejčastější chyby patří špatně zvolená forma komunikace. Může se stát, že učitel s rodičem komunikuje stejně jako s jejich dětmi, z čehož vyplývá, že nemá dostatečně rozvinuté komunikační dovednosti, aby efektivně sděloval informace rodičům dětí. Učitelé jsou sice odborníky na vzdělávání dětí, avšak nesmějí opomíjet ani fakt, že rodiče jsou odborníkem na své dítě a v některých oblastech jej mohou znát lépe jako učitel, z čehož plyne, že rodiče mohou být pro učitele oporou a učitel by měl brát v úvahu rodičovské názory.

Nedostatečné vymezení času na schůzku je další chybou. Vyhrazení dostatečného času je zásadním prvkem efektivní komunikace, proto je vhodné, aby se obě strany nejprve domluvily na termínu. Vhodným řešením jsou konzultační hodiny, které si učitel určí za vyhovující, jelikož jeho čas je omezený z důvodu vysoké pracovní zátěže a povinností. Pro rodiče je to také výhodné, jelikož mají jistotu, že ve vymezenou dobu si mohou s učitelem promluvit (Čáp, 2014).

Velké riziko Čapek (2013) shledává v tendenci rodiče porovnávat dobu, kdy on sám byl dítětem a navštěvoval mateřskou školu se způsob, jakým byl vzděláván. Tyto informace se prolínají se situací, kterou mu učitel představuje. Stává se totiž, že prostředí mateřské školy nebo třída se oproti minulosti skoro nezměnily, proto jsou rodiče ovlivněni obrazem minulosti.

Možná úskalí můžeme dle Mertina (2014) shledávat také v situaci, kdy rodič neadekvátně odpovídá učiteli, jelikož takové chování vyvolá v učiteli pocit, že rodič o spolupráci a kontakt s tím spojeným nestojí. Učitel však nemůže vědět, zda se rodiči nepříhodili nečekané okolnosti, které jej rozrušili, a proto reagoval nepatřičným způsobem. Situace je v rukou učitele, jak bude nadále vést rozhovor.

Také může chybět respekt rodiče, kdy učitel cítí povýšenost rodiče, ten může být slovně agresivní, proto by jej učitel neměl hodnotit, jelikož netuší, co za jeho chováním může být. Rodič je neochotný naslouchat učitelům, kteří hledají různá řešení problémů, avšak rodič si stále stojí za svou představou, odmítá cokoli změnit a nenavrhuje ani jiná konstruktivní řešení, na něž by byl ochoten přistoupit (Záborcová, 2021).

Efektivitu komunikace dle Čapka (2013) mohou také narušovat atribuční chyby. Mezi nejčastější chyby lze zařadit haló efekt, jež bývá klasickou chybou, kdy si rodič nebo učitel

utvoří o druhém první dojem a na základě něj jednají. Tato chyba vede na základě vystoupení k nálepkování. Stereotypizaci lze označit za další chybu. K ní dochází u kulturně odlišných rodin, kdy zejména učitel hází rodiče a jejich děti do jednoho pytle, aniž by se přesvědčil, zdali tomu tak opravdu je. Dalším atribučním problémem jsou předsudky, které si učitel vytváří na základě referencí od druhého kolegy či známého, jenž se s rodiči zná. Ty pak ovlivňují průběh jednání. Poslední z častých atribučních chyb je figura v pozadí, kdy se rodič v prostředí mateřské školy necítí komfortně, kdežto učitel je v domácím prostředí. Pro rozhovor nemusí být zvoleno ani vhodné místo, jelikož sdělení probíhá v hlučné třídě plné dětí nebo může být narušováno jinými učiteli, což znemožňuje rodiči vyjadřovat své názory a klást otázky.

V komunikaci se můžeme setkat s různými chybami, jak ze strany učitele vůči rodiči, tak ze strany rodiče směrem k učiteli. Proto, jak zdůvodňuje Epstein (2019) a již bylo několikrát zmiňováno, učitel by měl využívat více rozmanitých komunikačních nástrojů, díky nimž se efektivnost komunikace zvyšuje a zlepšuje se i spolupráce.

Shrnutí kapitoly

Veškerá mluvená i písemná sdělení jsou formou komunikace. Aby však byla komunikace efektivní, měla by splňovat několik hlavních zásad. Mezi oběma stranami komunikace by měl převládat respekt. Sdělení má být jasné, stručné a popisující situaci, aby příjemce pochopil smysl sdělení a nedocházelo tak ke zbytečným komunikačním šumům. Při komunikaci nesmíme opomíjet emoce. Aktéři musí být schopni druhé straně naslouchat a být empatičtí, avšak do komunikačního procesu nesmí vstupovat bouřlivé emoce, jako výbušnost aj. Pro zajištění co největší míry efektivnosti, je nutné vyhnout se některým chybám, které mohou vznikat ze strany učitele i rodiče. Mezi nejčastější úskalí spadají komunikační šumy, nejčastěji v podobě nedorozumění, kdy rodič nepochopí učitele, který využívá odborné terminologie z oblasti pedagogiky a psychologie. Druhým komunikačním šumem je aktuální indispozice jedné ze stran z důvodu nečekaných událostí nebo onemocnění. Další chybou může být nevymezení dostatečného prostoru na schůzku s rodičem, kdy k jednání dochází ve spěchu. Efektivní komunikaci také ovlivňují atribuční chyby – první dojem, předsudky a stereotypy. Zmíněná teoretická východiska všech kapitol poslouží pro zpracování praktické části diplomové práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM ZPŮSOBŮ EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

V teoretické části byla představena komunikace mezi učiteli mateřské školy a rodiči, charakterizovány jednotlivé tradiční a moderní komunikační nástroje a efektivní komunikace mezi aktéry předškolního vzdělávání.

Výzkumná část diplomové práce se zabývá způsoby efektivní komunikace mezi mateřskou školou a rodiči. Výzkumná práce má kvantitativní design. Následující kapitoly představují jednotlivé kroky realizace výzkumu. Od sondáže, předvýzkumu, stanovování výzkumných otázek a cílů přes distribuci dotazníků pro rodiče a učitele mateřských škol až po jejich analýzu, interpretaci, diskuzi a sepsání doporučení pro práci.

4.1 Výzkumné cíle, výzkumné otázky a hypotézy

Před zahájením praktické části a samotnou realizací výzkum jsme si stanovili následující cíle.

Hlavním výzkumným cílem je zjistit, jaké způsoby efektivní komunikace jsou využívány v mateřských školách.

Z hlavního cíle vyplývají tyto **dílčí cíle**:

1. Zjistit, jaké formy komunikace se v mateřských školách využívají.
2. Zjistit rozdíly mezi preferencemi rodičů a učitelů při využívání komunikačních nástrojů.
3. Zjistit, jak se způsob komunikace mezi učitelem a rodičem liší podle délky učitelské praxe.
4. Zjistit, jak se způsob komunikace mezi rodičem a učitelem liší podle umístění mateřské školy.
5. Zjistit, jak se způsob komunikace mezi rodičem a učitelem liší podle nejvyššího dosaženého vzdělání aktérů.
6. Zjistit obsahovou náplň webových stránek vybraných mateřských škol.

Z hlavního výzkumného cíle vyplývá následující **hlavní výzkumná otázka**:

Jaké způsoby efektivní komunikace jsou využívány v mateřských školách?

Dílčí výzkumné otázky vycházející ze stanovených cílů:

1. Jaké formy komunikace se v mateřských školách využívají?
2. Jaké jsou rozdíly mezi preferencemi rodičů a učitelů při využívání komunikačních nástrojů?
3. Jak se liší způsob komunikace mezi učitelem a rodičem podle délky učitelské praxe?

H3: Předpokládáme, že existují rozdíly ve způsobu komunikace mezi učitelem a rodičem v závislosti na délce praxe učitele.

H3₀: Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle délky praxe učitele.

H3_A: Mezi délkou praxe učitele a způsobu komunikace bude statisticky významný rozdíl.

4. Jak se liší způsob komunikace mezi rodičem a učitelem podle umístění mateřské školy?

H4: Předpokládáme, že existují rozdíly ve způsobu komunikace mezi učitelem a rodičem v závislosti na umístění mateřské školy.

H4₀: Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle umístění mateřské školy.

H4_A: Mezi umístěním mateřské školy a způsobu komunikace bude statisticky významný rozdíl.

5. Jak se způsob komunikace mezi rodičem a učitelem liší podle nejvyššího dosaženého vzdělání aktérů?

H5: Předpokládáme, že existují rozdíly ve způsobu komunikace mezi učitelem a rodičem v závislosti na jejich nejvyšším dosaženém vzdělání.

H5₀: Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle nejvyššího dosaženého vzdělání.

H5_A: Mezi nejvyšším dosaženým vzděláním a způsobu komunikace bude statisticky významný rozdíl.

6. Jaká je obsahová náplň webových stránek vybraných mateřských škol?

4.2 Metody sběru dat

Jak jsme již zmiňovali, tak je toto výzkumné šetření kvantitativního typu. Gavora (2010) kvantitativní výzkum charakterizuje jako výzkum pracující s číselnými údaji, jehož účelem je zjistit výskyt určitých jevů pomocí rozsahu, množství či frekvence. Tyto údaje se dají zpracovat statistickými metodami. Jelikož jsme chtěli oslovit co největší výzkumný soubor, zvolili jsme jako výzkumnou metodu dotazník. Pohled na komunikaci mezi rodiči a učiteli mateřských škol jsme se rozhodli zkoumat z obou stran. Byly tedy vytvořeny dvě verze dotazníků, jak pro učitele, tak pro rodiče. Jako doplňující metoda byla zvolena obsahová analýza vybraných komunikačních kanálů.

4.2.1 Výzkumný nástroj dotazník

Podle Gavory (2010) je při sběru dat dotazník jednou z nejvyužívanějších metod. Především díky tomu, že umožňuje v průběhu krátkého časového rozmezí nashromáždit velké množství dat. Dotazníky byly sestaveny na základě tématu komunikace mezi mateřskou školou, aby korespondovaly se stanovenými cíli, otázkami a hypotézami. Roli při tvorbě dotazníku sehrálo to, že byl určen pro dvě skupiny respondentů, proto byly vytvořeny dva obdobné dotazníky. Tyto dotazníky se lišily formulací otázek, a to, podle toho, zda se jednalo o učitele nebo rodiče.

Dotazník pro učitele se skládá ze 3 otevřených, 2 polouzavřených, 13 uzavřených položek a 2 škálových položek (viz Příloha PI). Dotazník má tedy celkem 20 položek. O jednu položku více má dotazník pro rodiče, obsahuje 21 položek skládající se stejně jako dotazník pro rodiče ze 3 otevřených, 2 polouzavřených položek, 2 položek, kdy respondenti vybírali odpovědi na škále od 1 do 5 a 14 uzavřených položek (viz Příloha PII).

Oba dotazníky obsahovaly úvodní část, ve které byli respondenti seznámeni s výzkumníci a obeznámeni s tématem diplomové práce, prosbou o vyplnění dotazníku, uvedením předpokládané délky trvání jeho vyplnění, zachování anonymity a následné poděkování za čas věnovaný vyplnění dotazníku. Poté následovaly jednotlivé položky dotazníku zahrnující sociodemografické údaje o respondentech, využívané formy komunikace, efektivnost jednotlivých způsobů komunikace. Na konci dotazníku bylo uvedeno respondentům opětovné poděkování za vyplnění.

Na začátku našeho výzkumu proběhla sondáž, kdy jsme se snažili získávat informace o problematice komunikace mezi učiteli a rodiči v mateřských školách, což nám pomohlo

rozšířit vzhled do této oblasti. Na základě sondáže byl vytvořen dotazník, který se stal prostředkem pro předvýzkum, aby byla zajištěna srozumitelnost jednotlivých položek.

V rámci předvýzkumu byl dotazník rozeslán mezi 6 respondentů, jež ve shodném poměru zastupovaly učitelky a matky. Jednalo se pouze o ženy. Respondentky s vyplněním dotazníku týkajícím se tématu komunikace mezi mateřskou školou a rodiči neměly problém. Jednotlivým položkám dotazníku rozuměly bez větších problémů. Jedna z respondentek měla připomínky ohledně upřesnění a přeformulování otázky. Na základě připomínek došlo k modifikaci dotazníku. Po úpravě položek v dotazníku jsem již konzultovala s připomínkující respondentkou. Po diskuzi jsme došly k závěru, že jsou dotazníky upraveny do finální podoby – jedna verze určená rodičům, druhá učitelům.

Po předvýzkumu byly dotazníky administrovány rodičům a učitelům jak v papírové podobě, tak elektronickou formou. Papírová podoba byla předána rodičům i učitelům, jimž nevyhovuje elektronická podoba. Online dotazníky byly vytvořeny na webové platformě Survio. Jejich hypertextový odkaz byl rozeslán různým mateřským školám v různých okresech prostřednictvím e-mailové komunikace a prosbou o předání rodičům. Odkazy byly vloženy i do facebookových stránek a skupin určených učitelům, ve kterých si předávají své zkušenosti, ale i rodičům mateřských škol. Data získaná v podobě papírového dotazníku byla následně zapracována do elektronické verze dotazníku.

4.2.2 Výzkumný nástroj obsahová analýza

Jako druhý nástroj byla vybrána obsahová analýza, jež se stala doplňující metodou sběru dat. Skrze kvantitativní obsahovou analýzu dat byly zkoumány náhodně vybrané webové stránky mateřských škol v okrese Zlín.

Kvantitativní obsahová analýza je dle Coe & Scacco (2017, in Matthes et al., 2017) výzkumná metoda, která systematicky kategorizuje a zaznamenává statistické údaje na základě hledání zvolených prvků.

Pro zkoumání kvantitativní obsahovou analýzu byly vybrány následující kategorie:

1. Kontaktní údaje
2. Jiná forma komunikace
3. Prezentované informace
4. Kvalita webových stránek

V první kategorii jsme se zabývali zkoumáním, jaké kontaktní údaje na webových stránkách nalezneme, tedy telefonní číslo, emailovou adresu apod., a na jaké osoby zde kontakty nalezneme, zda kontakty pouze na vedení nebo i na jednotlivé třídy, případně konkrétní učitele, také na kolik prokliků, se k daným informacím dostaneme.

Ve druhé kategorii jsme se zaměřili na jiné komunikační nástroje, které jsou s webovou stránkou propojeny. Jednalo se zejména o facebookové stránky, Instagramy škol nebo přesměrování na webovou aplikaci mateřské školy, tedy jejího systému.

V další kategorii jsme zkoumali obsah webových stránek, tedy jejich prezentované informace. Zajímalo nás, jaké informace jsou na stránkách zveřejňovány. Konkrétně jsme si určili podkategorie: akce školy, provozní záležitosti, zápis do mateřské školy, školní vzdělávací program, školní řád, úplaty za školkovné a stravné, jiné dokumenty a kroužky.

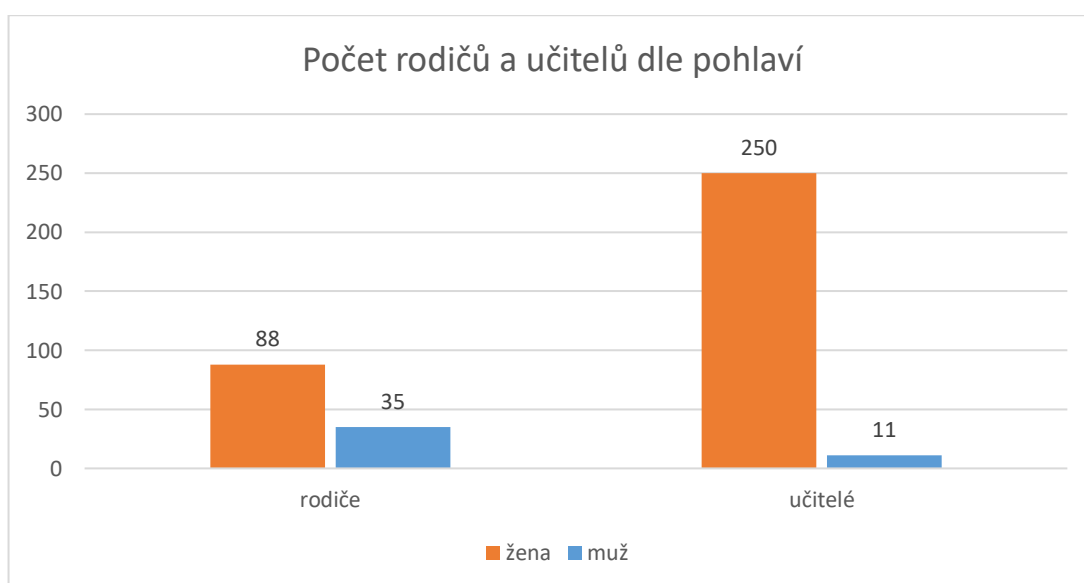
Poslední kategorie se zabývala kvalitou stránek, resp. uživatelskou „přívětivostí“. Nutno podotknout, že se jednalo o subjektivní hodnocení, které se zabývalo hodnocením přehlednosti stránek a jejího menu, zda na první pohled najdeme informaci, kterou požadujeme. Druhým kritériem hodnocení kvality se stala aktuálnost webových stránek, kdy jsme zjišťovali aktuálnost příspěvků. V této kategorii byla kritériem i webová platforma, která upozorňuje na to, zda jsou webové stránky placené či již z názvu webové stránky vyplývá, že se jedná o neplacenou variantu.

5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Výzkumný vzorek tvořil dostupný a anketní výběr učitelů mateřských škol a rodičů, jejichž děti navštěvují předškolní zařízení, v rámci celé České republiky. Jejich účast ve výzkumu byla založena na dobrovolnosti. Výzkumný vzorek celkem tvořilo 384 respondentů, jež dotazník vyplnili. Převážnou část tohoto vzorku zastupovali učitelé v počtu 261 respondentů, kdežto 123 respondentů bylo z řad rodičů. Žádnou z odpovědí jsme nemuseli vyřadit, jelikož všechny odpovědi byly vyplněny většinou v rozmezí 5 až 10 minut, což nám napovědělo, že respondenti nad odpověďmi rozmýšleli.

Dotazník byl pro respondenty dostupný na sociálních sítích a rozeslán prostřednictvím e-mailové adresy mateřských škol v období od 20.2.2024 až do 14.3.2024.

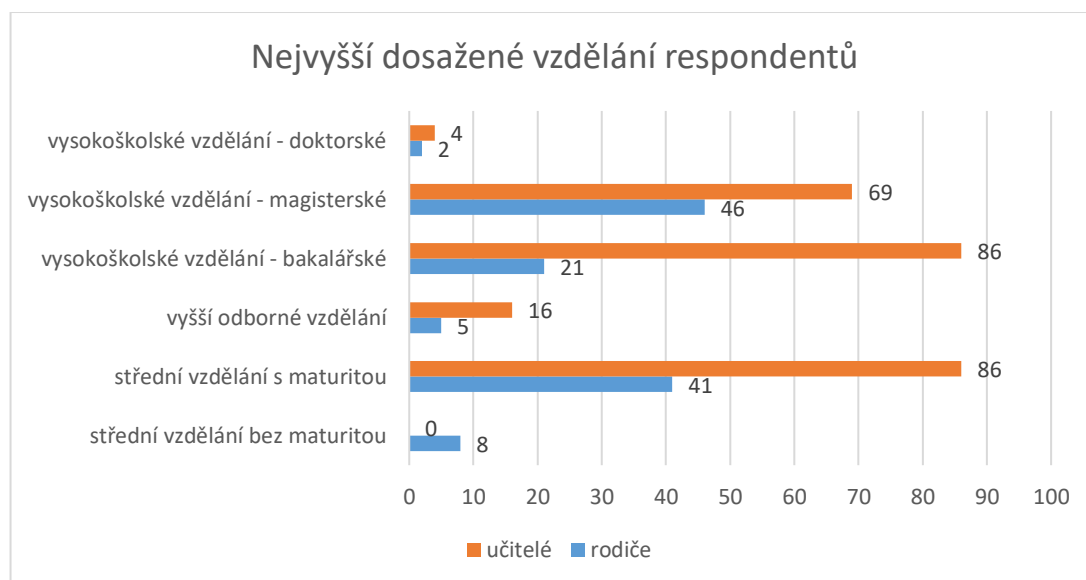
Histogram podle pohlaví respondentů



Graf 1 Histogram podle pohlaví respondentů

Výzkumu se zúčastnilo celkem 384 respondentů, konkrétně 123 (32,03 %) rodičů a 261 (67,96 %) učitelů. Jednotlivé počty rodičů a učitelů rozdělených dle pohlaví znázorňuje Graf 1. Výzkumu se účastnilo celkem 338 žen (88,02 %) žen a 46 (11,97 %) mužů. Pokud výzkumný vzorek rozložíme na jednotlivá pohlaví a jejich příslušnost k mateřské škole, vyjde nám, že se výzkumu účastnilo 88 (22,92 %) maminek, 250 (65,1 %) učitelek, 35 (9,11 %) tatínek a 11 (2,86 %) učitelů.

Vzhledem k feminizaci v oblasti učitelství pro mateřské školy, je z našeho pohledu velkým úspěchem, že se do výzkumu zapojilo alespoň 11 učitelů.

Histogram podle nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů**Graf 2** Histogram dle nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů

Největší zastoupení respondentů dosáhlo středního vzdělání s maturitou, konkrétně 127 (33,07 %), dále s magisterským či inženýrským titulem bylo 115 (29,95 %) respondentů a s bakalářským titulem 107 (27,86 %) respondentů. Vyššího odborného vzdělání bylo dosaženo u 21 (5,47 %) respondentů. Nejnižší počet respondentů byl zastoupen v kategoriích středního vzdělání bez maturity 8 (2,08 %) a vysokoškolského doktorského vzdělání s počtem 6 (1,56 %) respondentů.

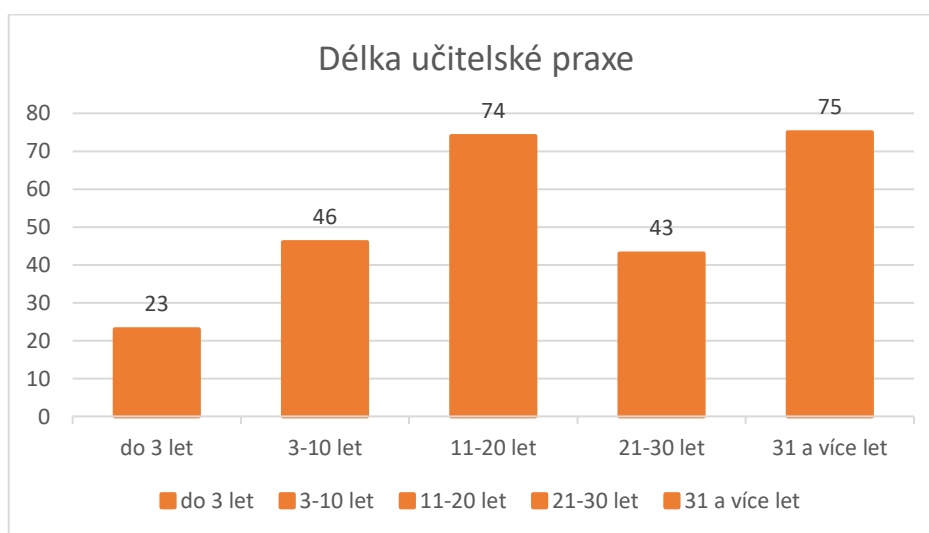
Z Grafu 2 vyplývá, že největší zastoupení délky vzdělání se mezi rodiči a učiteli liší. U rodičů dosáhlo největšího zastoupení magisterské vzdělání v počtu 46 (11,98 %) respondentů, kdežto učitelé dosáhli největšího zastoupení u kategorie středního vzdělání s maturitou a bakalářského vzdělání shodně v počtu 86 (22,4 %) respondentů. Nejnižší míra zastoupení se u obou skupin shodovala, jelikož nebyla započítána kategorie středního vzdělání bez maturity z důvodu, že kvalifikačním předpokladem pro práci učitele v mateřské škole je dosažení středního vzdělání s maturitou, proto nejnižšího zastoupení dosáhli respondenti s doktorským titulem.

Graf 2 ukazuje rozdíly mezi oběma skupinami – rodiči a učiteli. Jak již bylo uvedeno, nejvíce zastoupení u rodičů byli ti s magisterským vzděláním, kde bylo zahrnuto i inženýrské studium, v počtu 46 (11,98 %) respondentů. Dále dotazník vyplnilo 41 (10,68 %) rodičů s maturitou, 21 (5,47 %) respondentů s bakalářským vzděláním, dále 8 (2,08 %) rodičů mělo střední vzdělání bez maturitní zkoušky a 5 (1,3 %) rodičů mělo vystudovanou vyšší

odbornou školu. Nejméně zástupců měli rodiče s doktorským titulem v počtu 2 (0,52 %) rodičů.

Z téhož grafu vyplývá a již bylo řečeno, že nejvíce zástupců z řad učitelů mělo shodně středoškolské vzdělání s maturitou 86 (22,4 %) a bakalářské vzdělání 86 (22,4 %). Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byli učitelé s magisterským titulem, jež zastupovalo 69 (17,97 %) respondentů. Dále se výzkumu účastnilo 16 (4,17 %) učitelů s vyšším odborným vzděláním. Pouze 4 (1,04 %) učitelé dosáhli doktorského vzdělání.

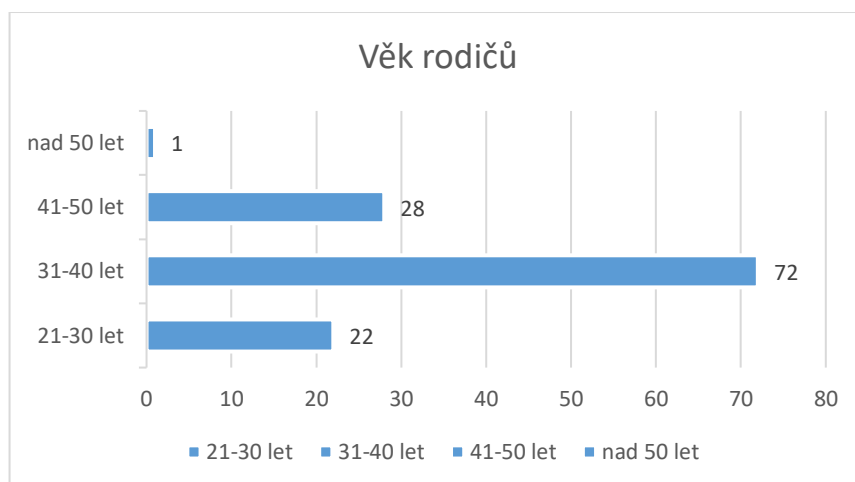
Histogram podle délky učitelské praxe



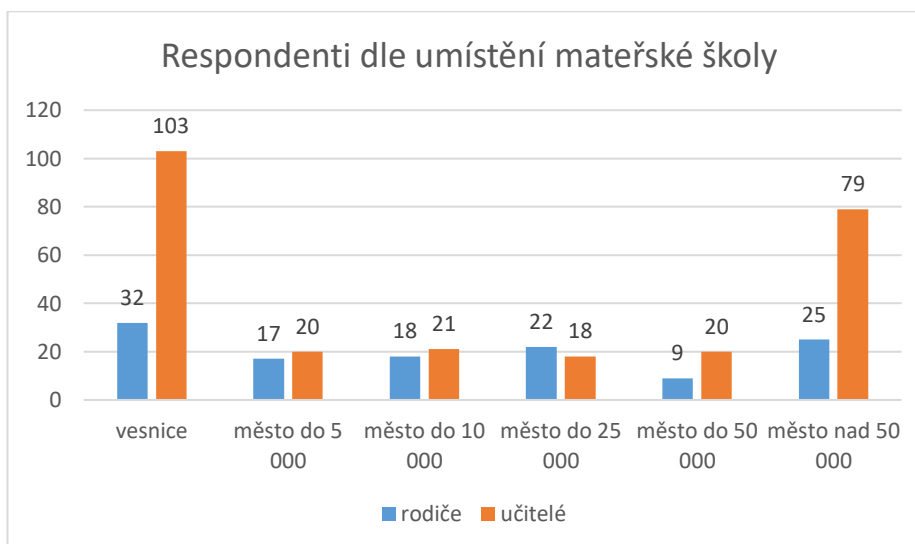
Graf 3 Histogram dle délky praxe učitelů

Pro náš výzkum bylo důležité zjistit, s jakou délkou praxe učitelé v mateřských školách pracují. Nejvíce zastoupenou skupinou bylo 75 (28,74 %) respondentů s délkou praxe vyšší než 30 let. Pouze o jednoho respondenta méně, tedy 74 (28,35 %) učitelů, měla skupina respondentů s délkou praxe 11-20 let. Respondentů s délkou praxe do 3 let bylo 23 (8,81 %), 3-10letou praxi mělo 16 (17,62 %) učitelů a 46 (28,62 %) respondentů mělo praxi mezi 3 až 10 lety.

Překvapujícím výsledkem je, že se výzkumu účastnili převážně respondenti s délkou praxe vyšší než 10 let. Ještě větším překvapením pro nás bylo zjištění, že nejvíce zastoupenou skupinou byli respondenti, jejichž délka praxe přesahuje 31 let. Vzhledem k administrativě dotazníku bychom očekávali větší zapojení respondentů s nižší délkou praxe.

Histogram podle věku rodičů**Graf 4** Histogram dle věku rodičů

Výzkumného šetření se účastnili rodiče dětí různého věkového složení (viz Graf 4). Nejvíce zastoupenou skupinou byli rodiče ve věku 31-40 let, konkrétně v počtu 72 respondentů (58,54 %), což nám potvrzuje, že se věk rodičů zvyšuje. Překvapující bylo zjištění, že jeden z respondentů byl starší padesáti let.

Histogram podle umístění mateřské školy**Graf 5** Histogram podle umístění mateřské školy

V Grafu 5 vidíme celkové složení výzkumného vzorku. Nejpočetnější skupinou v počtu 135 byli respondenti, jejichž mateřská škola má sídlo na vesnici. Druhou nejpočetnější skupinou byli respondenti z měst nad 50 000 obyvatel. Rodiče byli v jednotlivých kategoriích zastoupeni rovnoměrněji než učitelé, jelikož učitelé značné rozdíly vykazovali v obou nejpočetněji zastoupených skupinách.

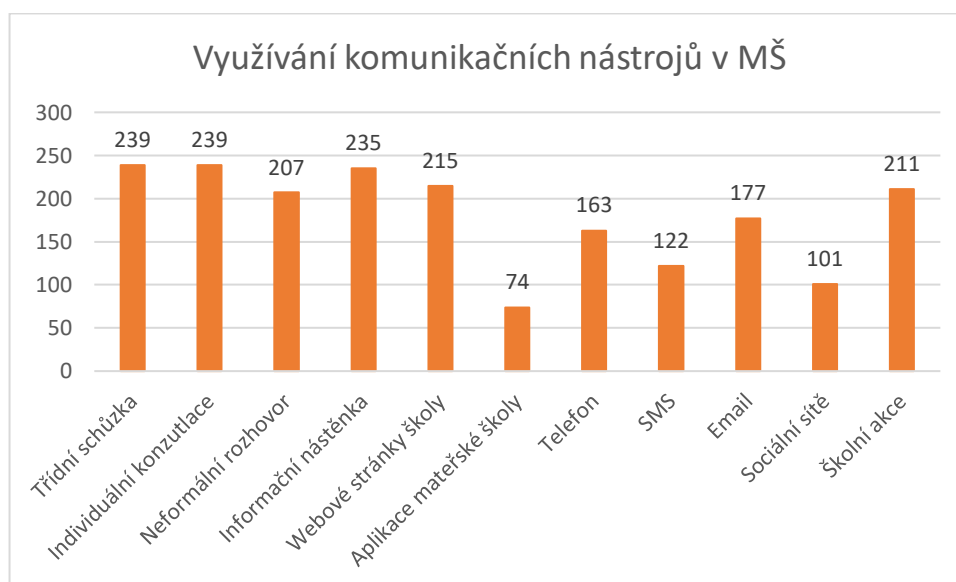
6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

Pro zpracování dat jsme využili dvou excelovských souborů, který mi byly poskytnuty webovou platformou Survio, přes kterou byly dotazníky rozesílány. Data výzkumu jsem si pro lepší přehlednost zpracovala do tabulek. Pro analýzu dat jsme využili deskriptivní analýzu a testovou statistiku, kdy bylo využito testu dobré shody chí-kvadrát.

V následující části jsou popsány výsledky jednotlivých dotazníkových šetření. První část dotazníku tvořily 4 otázky s demografickými údaji respondentů, jež byly představeny v kapitole 5 Charakteristika výzkumného souboru. Z toho důvodu začínáme následující část u obou dotazníků až od otázky číslo 5.

6.1 Dotazník pro učitele

V otázce č. 5 nás zajímalo, jaké formy komunikace s rodiči učitelé využívají. Z Grafu 6 můžeme vyčíst, že nejvíce učitelé využívají třídní schůzky a individuální konzultace shodně v počtu 239 respondentů. O čtyři respondenty méně tedy 235 měla informační nástěnka. Nejméně respondentů využívá digitální komunikace. Pouze 74 respondentů používá aplikaci pro mateřské školy a 101 respondentů sociální síť. Z Grafu 6 také vyplývá, že častěji jsou využívány tradiční komunikační kanály oproti elektronické komunikaci.

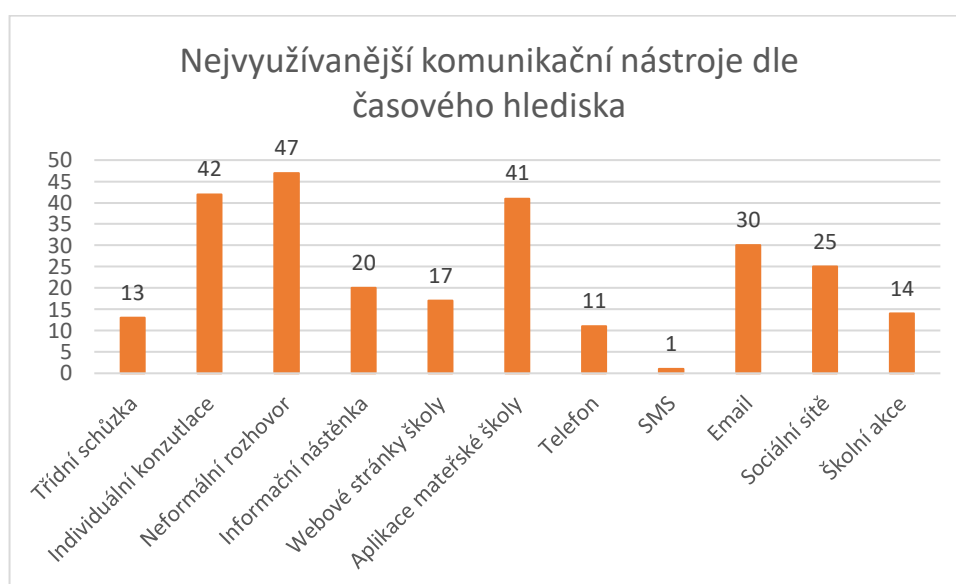


Graf 6 Využívání komunikačních nástrojů v mateřské škole (U)

Na základě vypočtené p-hodnoty chí-testu $3,43 \cdot 10^{-35}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi jednotlivými odpověďmi. Na základě rozložení jednotlivých absolutních četností lze konstatovat, že preferovanými komunikačními nástroji jsou takové, které můžeme považovat za „tradiční“ či komunikační nástroje tzv. face to face. Pokud bychom

jednotlivé nástroje rozdělili do 2 skupin, tak vypočtená p-hodnota $3,72 \cdot 10^{-10}$ potvrzuje významný rozdíl mezi oběma skupinami.

Otázka č. 6 byla zaměřena na formu komunikace, která učitelům vyhovuje nejvíce z časového hlediska (viz Graf 7). 47 (18 %) respondentům vyhovuje neformální rozhovor a 42 (16,1 %) individuální konzultace. Nejméně využívanou komunikací jsou SMS zprávy, které označil pouze jeden respondent. Nutno podotknout, že více než polovina respondentů (41) využívajících aplikaci pro mateřské školy označila tento nástroj jako časově nejvýhodnější, i přestože tato forma komunikace zatím v mateřských školách své místo pro pravidelnější využívání teprve hledá.

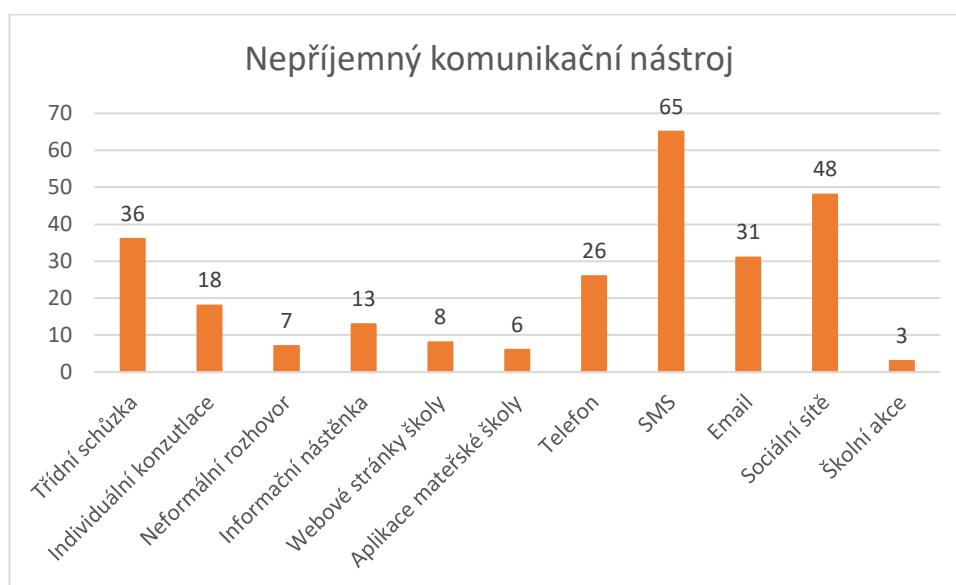


Graf 7 Nejvyužívanější komunikační nástroje dle časového hlediska (U)

V kontextu s předchozí otázkou je následující výsledek zajímavý. Výpočet p-hodnoty chí-testu pro jednotlivé položky $3,20 \cdot 10^{-15}$ jednoznačně potvrzuje statisticky významné rozdíly. Avšak pokud použijeme výhody nominálních dat, jako v předchozí otázce, tak p-hodnota pro dvě skupiny komunikačních nástrojů i vypočtená p-hodnota 0,49 signalizuje, že neexistují statisticky významné rozdíly. Můžeme tedy tvrdit, že nástroje tzv. tradiční vs. moderní mezi učiteli jsou vyrovnané. Avšak také to vede k záměru, že učitelé jsou rozdělení na ty, kteří využívají pouze tradiční a na ty, kteří využívají pouze moderní technologie.

Otázky č. 7 a 8 zjišťovaly, který komunikační nástroj je učitelům nepříjemný (viz Graf 8) a jejich odůvodnění. SMS komunikace je nejméně příjemným nástrojem, jež označilo 65 respondentům. Tito respondenti uvádějí jako důvody neosobnost této formy komunikace, přílišnou stručnost, která vede k možnému nepochopení sdělených informací, nezaručení reakce příjemce na zprávu. 48 respondentům nevyhovují sociální sítě, jelikož se jedná

o komunikaci neosobní, veřejnou, a proto mohou být zveřejňovaná data zneužita. Dalším důvodem je nevhodné využívání, rodiče si mohou myslet, že je učitel k dispozici 24 hodin denně nebo se učitelům zdají pro komunikaci neprofesionální. U aplikací byla důvodem neosobnost a časová náročnost při práci s aplikací, kdežto u třídních schůzek respondenti uváděli hromadná setkání, kde není možnost individuálně se věnovat rodičům, či nervozita před tolika lidmi mluvit. Obecně z výsledků vyplynulo, že nejčastějšími důvody při výběru nevyhovujícího komunikačního nástroje je chybějící kontakt s rodiči, časová náročnost, preference jiných komunikačních kanálů nebo nepochopení předávaných informací.



Graf 8 *Nepříjemný komunikační nástroj (U)*

Po vypočtení p-hodnoty chí-testu $2,71 \cdot 10^{-30}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi jednotlivými odpověďmi. Na základě rozložení jednotlivých absolutních četností lze konstatovat, že nejméně příjemnými komunikačními nástroji jsou ty, které jsou distanční, nedochází teda k osobnímu kontaktu s druhou osobou. Pokud jednotlivé nástroje rozdělíme do 2 skupin, tak vypočtená p-hodnota $3,52 \cdot 10^{-11}$ potvrzuje významný rozdíl mezi oběma skupinami.

Otázka č. 9 a 10 se zabývaly využíváním aplikací pro mateřské školy v zařízeních, ve kterých respondenti pracují. Ve 175 mateřských školách se s těmito informačními systémy pracuje, avšak 33 % zařízení je nepoužívají. V Tabulce 1 jsou zaznamenány jednotlivé aplikace využívané v mateřských školách. 60 % respondentů v mateřských školách pracuje s aplikací Správa MŠ. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byl informační systém Twigsee s 32 respondenty. Z výzkumného souboru mnohé aplikace využívá pouze několik jedinců.

Tabulka 1 Informační systémy využívané v mateřských školách (U)

Aplikace využívané v mateřské škole	Počet respondentů
Edukit	3
Digiškolka	1
Twigsee	32
Správa MŠ	105
Edupage	3
Školka v mobilu	1
Naše MŠ	17
Lyfle	8
Mobilní rozhlas Munipolis	1
V obraze	1
Webooker	2
Atre	1

S využíváním aplikací souvisí i **otázka č. 11**, která se zabývala službami sociálních sítí, jako je WhatsApp, Facebook či Instagram. Zajímalo nás, zda respondenti využívající tyto sociálně sítě využívají při komunikaci s rodiči nabízené služby, jako videohovory, ankety či jiné poskytované funkce. 144 respondentů uvedlo, že tyto nástroje vůbec nepoužívá a 14 respondentů žádnou s uvedených funkcí neznalo. Nejvíce respondentů (55) pracuje s funkcí ponechání zprávy, 39 vytváří pro rodiče ankety a 30 respondentů zasílá zprávy pouze na jedno zobrazení. Méně časté je u učitelů zasílání hlasových zpráv (viz Graf 9).

**Graf 9** Využívání funkcí sociálních sítí (U)

Na základě výpočtů chí-testu u položky zabývající se využívání nabízených funkcí na sociálních sítích vznikl statisticky významný rozdíl, jelikož p-hodnota byla stanovena $1,52 \cdot 10^{-77}$.

Otázka č. 12 byla změřena na nastavení pravidel komunikace. Kdy 57,1 % respondentů odpovědělo, že mají s rodiči stanovená pravidla pro způsoby, jak je mohou kontaktovat a kdy, kdežto 42,9 % respondentů pravidla komunikace s rodiči nenastavuje.

Na hladině významnosti 0,05 byly na základě vypočtené p-hodnoty chí-testu 0,02 zjištěny statisticky významné rozdíly.

V otázce č. 13 jsme se zajímali o možnosti kontaktování učitelů rodiči i po pracovní době, kdy nám 225 (86,2 %) respondentů odpovědělo, že mohou. Pouhých 36 (13,8 %) respondentů neumožňuje rodičům kontaktovat je po provozní době mateřské školy s problémy týkajícími se dětí.

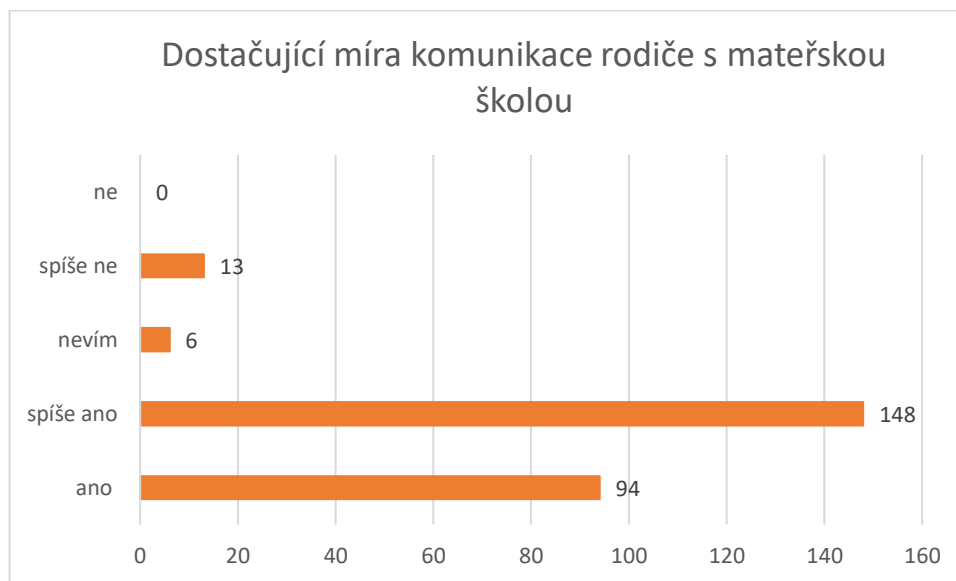
Na základě našich výpočtů, kdy je p-hodnota $1,29 \cdot 10^{-31}$, vzešlo, že se zde nachází statisticky významný rozdíl, jelikož učitelé ponechávají prostor rodičům spojit se s nimi i mimo pracovní dobu.

Otázka č. 14 byla otevřená a zabývala se způsobem, jak mohou rodiče kontaktovat učitele v případě neodkladných záležitostí. Učitelé zmiňovali i několik možností, jak mohou být kontaktováni. Zaznamenaná četnost nástrojů je zobrazena v Tabulce 2. Nejvíce byla zmiňovaná telefonická komunikace nebo také komunikace prostřednictvím e-mailu. Rodiče je mohou kontaktovat i pomocí SMS zpráv nebo osobně. V některých organizacích mají rodiče možnost využití aplikací nebo kontaktování skrze sociální sítě.

Tabulka 2 Možnost kontaktování při neodkladných záležitostech (U)

Komunikační nástroj	Počet respondentů
Telefon	230
E-mail	107
SMS zprávy	74
Aplikace pro mateřské školy	31
Sociální síť	21
Osobní kontakt	67

V otázka č. 15 jsme zkoumali dostatečnou míru komunikace rodiče s mateřskou školou, jež vyobrazuje Graf 10, kdy 148 (56,7 %) respondentů uvedlo, že míra je spíše dostačující. 13 respondentů však uvedlo opak, kdy si myslí, že míra spíše není dostačující.

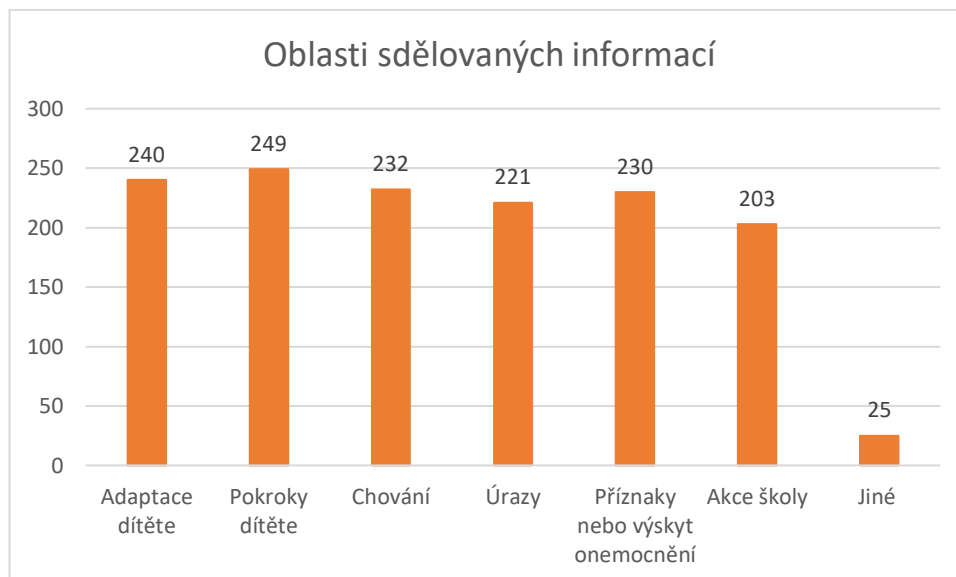


Graf 10 Dostačující míra komunikace rodiče s mateřskou školou (U)

Na základě vypočtené p-hodnoty chí-testu $5,77 \cdot 10^{-46}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi jednotlivými odpověďmi. Můžeme tedy říci, že učitelé hodnotí komunikaci s rodiči v současné době za dostačující, avšak nachází se zde nepatrné procento respondentů, jež na situaci pohlíží opačně.

V otázce č. 16 jsme se zaměřili na oblasti, v nichž učitelé poskytují rodičům informace. Počty v jednotlivých oblastech byly vcelku vyrovnané. 249 respondentů rodiče informuje o pokrocích dítěte, 240 respondentů uvádí proces adaptace. Nejméně respondentů (203) zmiňuje akce školy. Tyto i další oblasti a jejich četnost jsou zaznamenány v Grafu 11.

Respondenti měli možnost uvádět i jiné oblasti, které nebyly zmíněny. Uváděli zde aktuální problémy, vše, co je potřeba vyřešit, dění v mateřské škole, pochvaly nebo poděkování rodičům, návštěvu odborníků, týdenní vzdělávací obsah a školní vzdělávací program, fotografie a videa nebo legislativu a důležité dokumenty mateřské školy.



Graf 11 Oblasti sdělovaných informací (U)

Výpočtem chí-testu bez zahrnutí položky Jiné, jež by výpočet zkreslila, nám vznikla p-hodnota 0,353, což je statisticky nevýznamný údaj. Učitelé tedy nemají vyhraněné preference v oblastech informování rodičů a snaží se předávat informace o všech oblastech, které jsou potřebné.

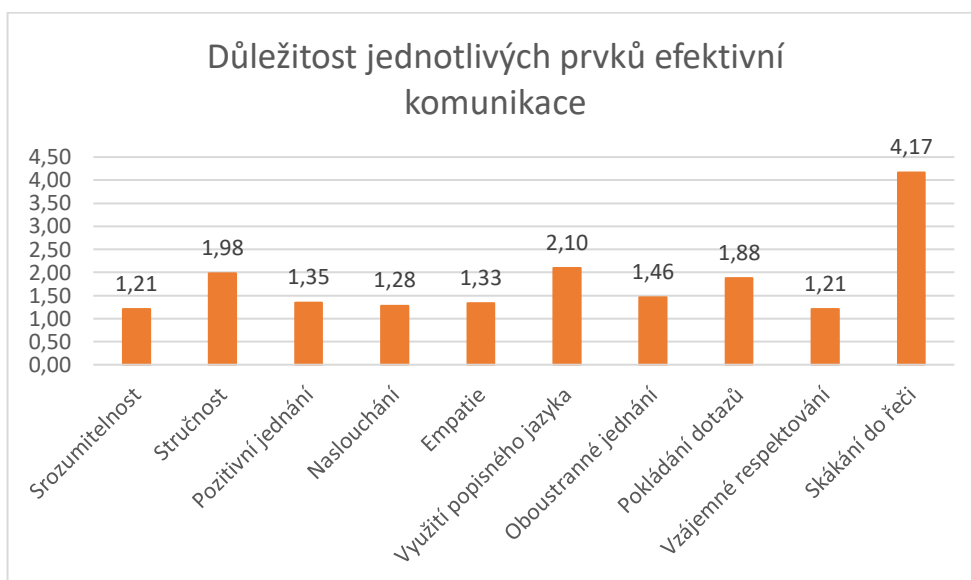
Otázka č. 17 otevírala téma efektivní komunikace, zároveň byla třetí a zároveň poslední otevřenou otázkou, kdy nás zajímalo, co je dle učitelů efektivní komunikace. Pro popis efektivní komunikace využívali učitelé různá přídavná jména. Uváděli, že efektivní komunikace by měla být stručná, jasná, věcná, včasná, oboustranná, srozumitelná a empatická. Nepatrné množství respondentů zmiňovalo asertivnost a vedení komunikace v pozitivním duchu.

Respondenti taktéž uváděli jednotlivé komunikační kanály, které se jim zdají jako efektivní v komunikaci s rodiči, mezi něž řadí informační systém mateřské školy, individuální konzultace, informační nástěnku, webovou stránku či sociální sítě. Převážně však respondenti uváděli osobní komunikaci formou rozhovorů.

Pod pojmem efektivní komunikace si respondenti také představují komunikaci, která vede k výsledkům či řešení určité problematiky, hledání kompromisů, budování kvalitního vztahu a bezpečného prostoru pro všechny zúčastněné.

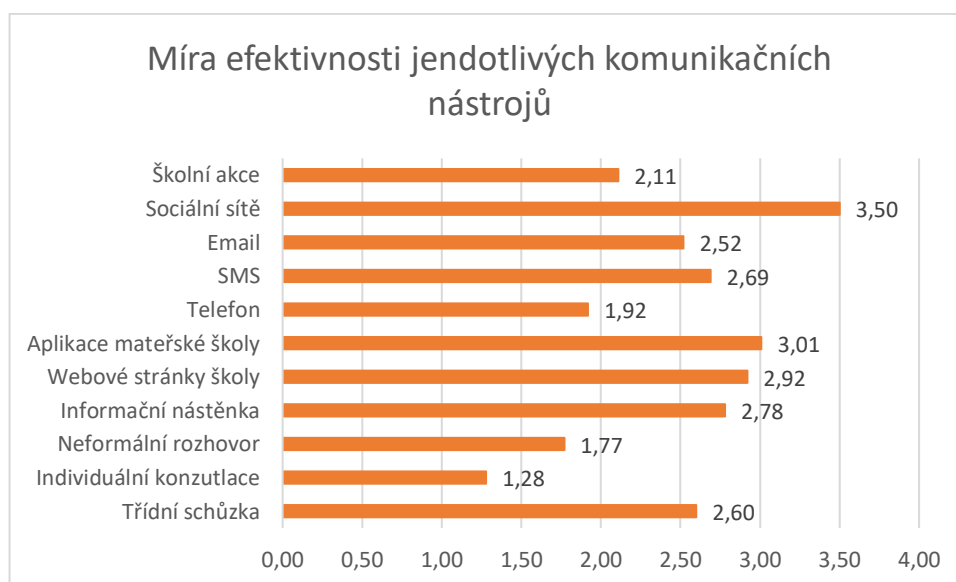
V **otázce č. 18** měli učitelé na škále od 1 (nejvíce důležité) do 5 (nejméně důležité) ohodnotit jednotlivé prvky efektivní komunikace, podle toho, jak jsou při komunikaci důležité. Z Grafu 12 lze vyčíst, že nejdůležitějším prvkem efektivní komunikace je s průměrem

1,21 shodně srozumitelnost a vzájemné respektování. Dále pak naslouchání a empatie. Nad hranici průměru 4 se dostal prvek skákání do řeči. Je však pozoruhodné, že veškeré prvky, které popisují efektivní komunikaci učitelé hodnotí podobně, jelikož hodnoty u jednotlivých prvků vyjma možnosti skákání do řeči jsou velmi vyrovnané.



Graf 12 Důležitost jednotlivých prvků efektivní komunikace (U)

Otázkou č. 19 jsme chtěli zjistit, jak učitelé hodnotí jednotlivé komunikační nástroje dle jejich efektivnosti. Z Grafu 13 plyne, že nejvíce efektivní jsou osobní setkání, výjimku však tvoří třídní schůzky, které byly hodnoceny průměrem 2,6. Nejméně efektivní jsou sociální sítě, které jsou nad průměrem ohodnoceny číslem 3,5. V blízkosti průměru se objevili i aplikace nebo webové stránky školy, tedy elektronické komunikační nástroje.



Graf 13 Míra efektivnosti jednotlivých komunikačních nástrojů (U)

Otázka č. 20 se zaměřovala na nejefektivnější způsob komunikace, podle toho, jakou oblast učitelé s rodiči probírají. Pro oblast adaptace je nejvíce využívána individuální konzultace a neformální rozhovor, totéž platí pro oblasti rozvoje dítěte a jeho chování. Pro komunikaci s rodiči ohledně úrazů učitelé volí telefonickou komunikaci, případně individuální konzultace. V oblastech informování o akcích školy a provozních záležitostech se názory učitelů výrazně liší (viz Tabulka 3). Pro obě skupiny je však nejefektivnější informační nástěnka a informování skrze aplikaci mateřské školy.

Tabulka 3 *Efektivní způsob komunikace dle řešené problematiky (U)*

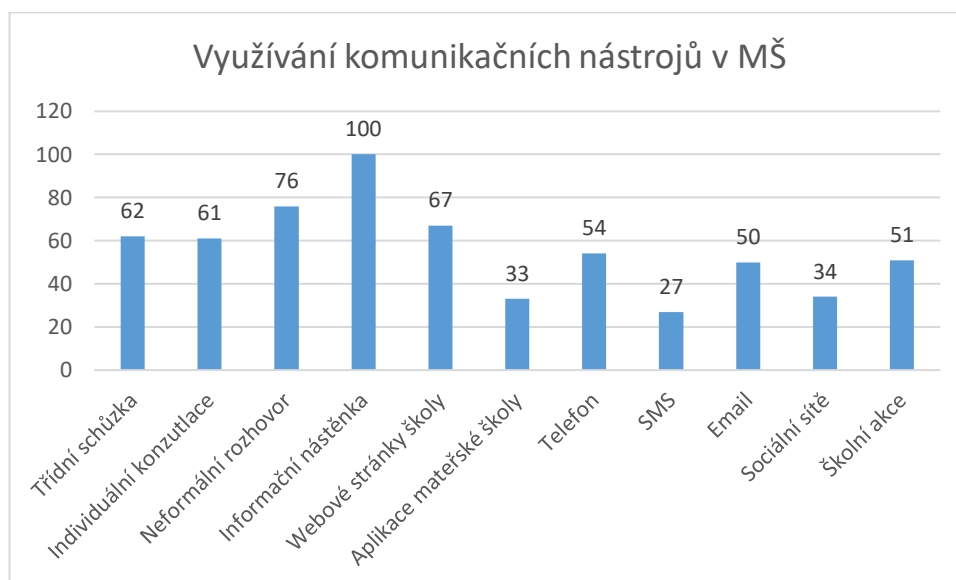
Forma komunikace	Adaptace	Rozvoj dítěte	Chování	Úrazy	Akce školy	Provozní záležitosti
Třídní schůzka	6	2	0	1	10	45
Individuální konzultace	138	213	179	91	6	1
Neformální rozhovor	108	44	81	50	7	6
Informační nástěnka	0	0	0	0	66	70
Webové stránky školy	1	0	0	0	45	29
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee)	0	0	0	0	61	53
Telefon	0	0	1	119	0	0
SMS	1	0	0	0	1	1
Email	2	0	0	0	32	39
Sociální síť (Facebook, Instagram, Whatsapp)	2	1	0	0	32	17
Školní akce	3	1	0	0	1	0

Z Tabulky 3 také můžeme vyčíst, že pro každou oblast, o které učitel rodiče informuje, lze využít jinou formu komunikace, jelikož každá oblast si vyžaduje odlišný způsob jednání.

6.2 Dotazník pro rodiče

Stejně jako u dotazníku pro učitele začínáme analýzu **otázkou č. 5**, ve které jsme se zabývali důležitostí komunikace s učitelem. Převážná většina respondentů (84,6 %) s naším tvrzením souhlasí a 13,4 % respondentů spíše souhlasí. Negativní ani neutrální odpověď nebyla zaznamenána.

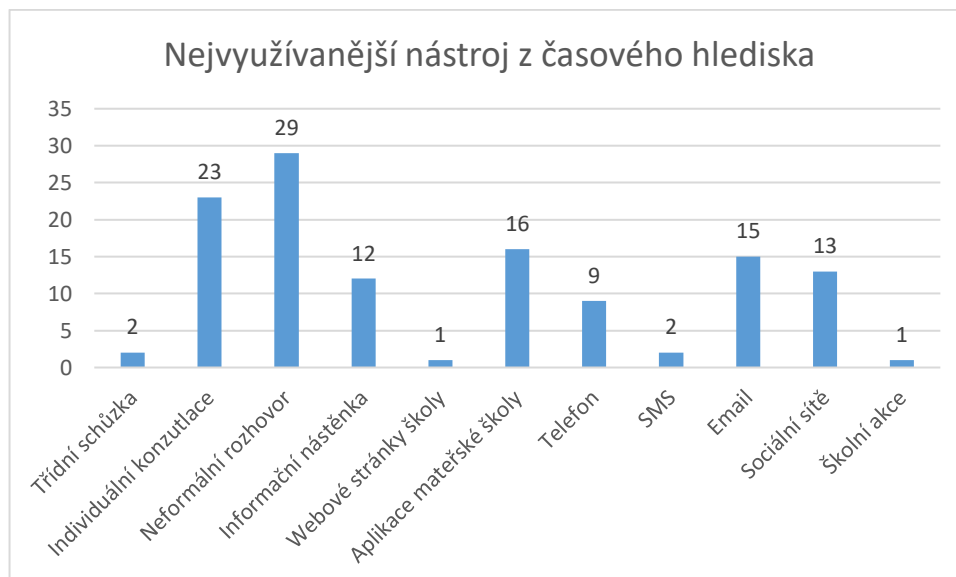
Otázka č. 6 již byla zaměřena na formy komunikace, které mateřská škola využívá ke komunikaci. Nejvíce využívaným nástrojem je podle rodičů informační nástěnka, kterou uvedlo 100 respondentů. Dále podle rodičů učitelé komunikují prostřednictvím neformálního rozhovoru (76), webových stránek školy (67) a v rámci třídních schůzek (62) a individuálních konzultací (61). Nejméně jsou využívány SMS zprávy v počtu 27 odpovědí. Z Grafu 14 lze vyčíst, že mezi rodiči jsou stejně jako mezi učiteli více využívány formy tradiční komunikace. Vidíme, že oproti elektronické komunikaci to není takový rozdíl, jako tomu bylo u dotazníkového šetření pro učitele.



Graf 14 Využívání komunikačních nástrojů v mateřské škole (R)

Na základě vypočtené p-hodnoty chí-testu $6,70 \cdot 10^{-13}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi jednotlivými odpověďmi. Na základě rozložení jednotlivých absolutních četností lze konstatovat, že preferovanými komunikačními nástroji jsou takové, které můžeme považovat za „tradiční“ či komunikační nástroje tzv. face to face. Pokud bychom jednotlivé nástroje rozdělili do 2 skupin, tak vypočtená p-hodnota 0,00061 potvrzuje také významný rozdíl mezi oběma skupinami.

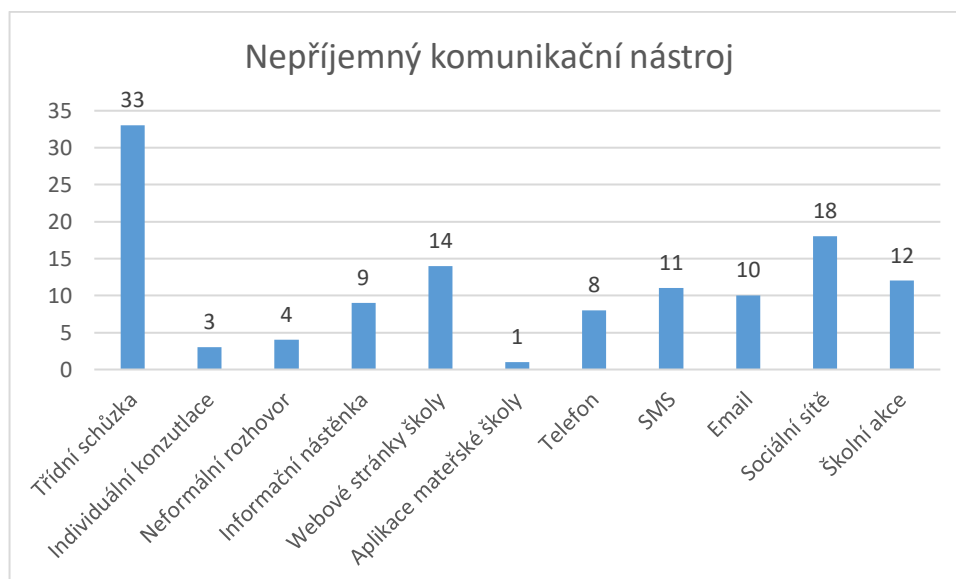
V **otázce č. 7** jsme se rodičů ptali, který komunikační nástroj jim nejvíce vyhovuje z hlediska časového. Z Grafu 15 můžeme vyčíst, že neformální rozhovor uvedlo 29 (23,6 %) respondentů. Dále pak individuální konzultace s počtem 23 respondentů. Nejméně respondentům časově vyhovují školní akce a webové stránky školy. Tyto položky obdrželi pouze po jedné odpovědi.



Graf 15 Nejvyužívanější komunikační nástroj z časového hlediska (R)

V kontextu s předchozí otázkou, je následující výsledek zajímavý. Výpočet p-hodnoty chí-testu pro jednotlivé položky $9,16 \cdot 10^{-13}$ jednoznačně potvrzuje statisticky významné rozdíly. Avšak pokud použijeme výhody nominálních dat, stejně jako v předchozí otázce, tak p-hodnota pro dvě skupiny komunikačních nástrojů spolu s vypočtenou p-hodnotou 0,321 signalizuje, že neexistují statisticky významné rozdíly. Můžeme tedy tvrdit, že využívání nástrojů tradičních a moderní mezi učiteli jsou vyrovnané. Avšak také to vede k záměru, že jsou rodiče rozděleni do dvou skupin – na ty využívající pouze tradiční nebo jen digitální.

Otázky č. 8 a č. 9 zjišťovaly, který komunikační nástroj je rodičům nepříjemný (viz Graf 16) a jejich odůvodnění. Více než 25 %, konkrétně 33 respondentům nevyhovují třídní schůzky. Důvodem jejich uvedení je časová náročnost schůzek, setkání všech rodičů za účelem informovat o dění ve škole z obecného pohledu. Také se zde vyskytly dvě rozličné informace, kdy někteří rodiče uvádějí, že se nedozví věci o svém dítěti a na druhé straně je tento nástroj nevyhovující, jelikož se o jejich dítěti mluví před ostatními rodiči. Mezi komunikační nástroje, které jsou rodičům nepříjemné dále řadíme sociální sítě a webové stránky školy. Webové stránky byly nejčastěji zmiňovány v kontextu s nedostatkem času sledovat tento komunikační kanál, jelikož lze využít pro stejné informace jiného nástroje, také nejsou přizpůsobeny pro zobrazení na mobilních zařízeních. Důvody rodičů, proč jim sociální sítě jsou nepříjemné, se neliší od důvodů, jež uváděli učitelé. Nejčastějším důvodem, který z výsledků vyplynul, bylo, že je pro rodiče daný nástroj neosobní a mají raději osobní setkání s učiteli.



Graf 16 *Nepříjemný komunikační nástroj (R)*

Po vypočtení p-hodnoty chí-testu $7,46 \cdot 10^{-11}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi jednotlivými odpověďmi. Na základě rozložení jednotlivých absolutních četností lze konstatovat, že nejméně příjemnými komunikačními nástroji jsou ty, které jsou distanční, nedochází u nich k osobnímu kontaktu s druhou osobou. Pokud jednotlivé nástroje rozdělíme do 2 skupin, tak vypočtená p-hodnota 0,928 nepotvrzuje významný rozdíl mezi oběma skupinami.

V otázce č. 10 a č. 11 jsme se zabývali využíváním aplikací pro mateřské školy, ve školách, kde dochází děti rodičů. Ve 40 mateřských školách komunikují rodiče s učiteli skrze tyto informační systémy, avšak 67,48 % zařízení je vůbec nepoužívají. Nejvíce respondentů (10) komunikuje skrze aplikaci Naše MŠ. 60 % respondentů v mateřských školách pracuje s aplikací Správa MŠ. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byl informační systém Twigsee s 7 respondenty. Na třetím místě s 6 respondenty byla aplikace Lyfle. Jelikož pouze 40 mateřských škol, kde rodiče mají umístěny své děti, pracuje s aplikacemi, tvoří vzorek různé aplikace, z čehož plyne, že různorodost vzorku (viz Tabulka 4).

Tabulka 4 *Informační systémy využívané v mateřských školách (R)*

Aplikace využívané v mateřské škole	Počet respondentů
Edookit	2
Digiškolka	3
Twigsee	7
Správa MŠ	3
Edupage	4

Školka v mobilu	2
Naše MŠ	10
Lyfle	6
V obraze	2
Webooker	1

Otázka č. 12 byla změřena na nastavení pravidel komunikace, zda je mají v dané mateřské škole nastaveny. Kdy 68,3 % respondentů odpovědělo, že nemají s učiteli stanovená pravidla pro způsoby, jak je mohou kontaktovat a kdy, kdežto 31,7 % respondentů pravidla komunikace s učiteli nastavená mají.

Na základě vypočtené p-hodnoty chí-testu $4,96 \cdot 10^{-5}$ byly zjištěny statisticky významné rozdíly. Oproti dotazníku pro učitele jsme se pohybovali na hladině významnosti 0,001.

V otázce č. 13 jsme se zajímali o to, zda mohou rodiče kontaktovat učitele i po pracovní době, kdy nám 70 (56,9 %) respondentů odpovědělo, že mohou. V 53 (43,1 %) případech neumožňuje mateřská škola rodičům kontaktovat je po provozní době s problémy týkajícími se dětí.

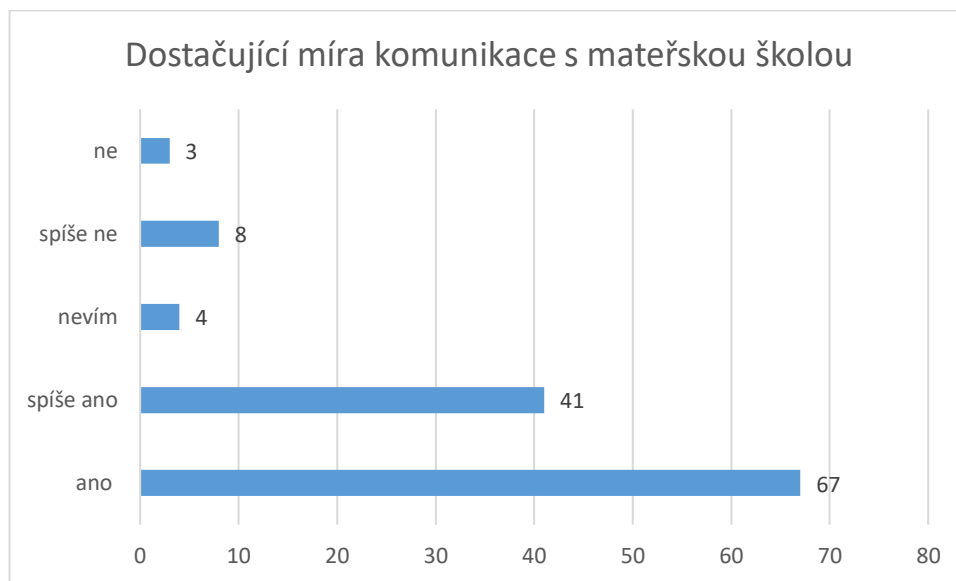
Oproti výsledkům z dotazníku pro učitele, byla tato položka statisticky nevýznamná, jelikož p-hodnota byla naměřena 0,125.

Otázka č. 14 byla otevřená a zabývala se způsobem, jak mohou učitele kontaktovat v případě neodkladných záležitostí. Rodiče zmiňovali i několik možností, jak mohou kontaktovat školu. Četnost zaznamenaných informací je znázorněna v Tabulce 5. Stejně jako u učitelů byla nejvíce zmiňovaná komunikace telefonická a emailová. Rodiče mohou školu kontaktovat i pomocí SMS zpráv nebo osobně. V některých organizacích mají rodiče možnost využití aplikací nebo kontaktování skrze sociální síť.

Tabulka 5 Možnost kontaktování při neodkladných záležitostech (R)

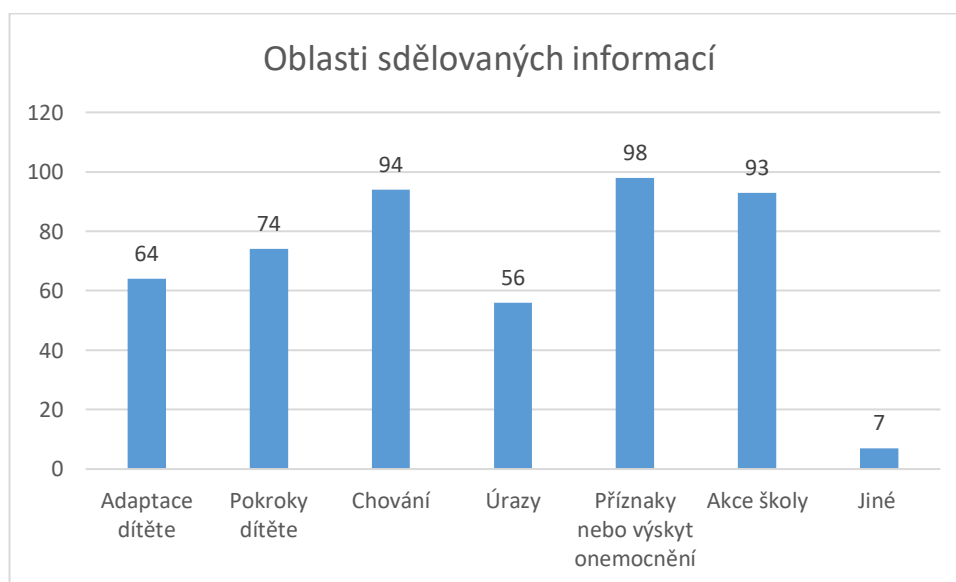
Komunikační nástroj	Počet respondentů
Telefon	97
E-mail	20
SMS zprávy	36
Aplikace pro mateřské školy	17
Sociální síť	13
Osobní kontakt	17

V otázka č. 15 jsme zkoumali dostatečnou míru komunikace s mateřskou školou (viz Graf 17), kdy 67 (33,3 %) respondentů uvedlo, že míra je dostačující. 41 respondentů uvedlo, že je spíše dostačující. Pouhé 2,4 % rodičů uvádějí, že míra komunikace je nedostačující.



Graf 17 Dostačující míra komunikace s mateřskou školou (R)

Otázka č. 16 se zaměřila na oblasti, v nichž učitelé poskytují rodičům informace. Počty v jednotlivých oblastech nejsou tak vyrovnané jako u učitelů (viz Graf 18). Nejvíce jsou rodiče informováni o příznacích či výskytu onemocnění, což odpovědělo 98 respondentů. Nejméně respondentů (56) zmiňuje úrazy dětí. Respondenti měli možnost uvádět i jiné oblasti, které nebyly zmíněny. Uváděli zde vše, co je v daný moment potřebné, spánek a stravování dětí a fotografie.



Graf 18 Oblasti sdělování informací (R)

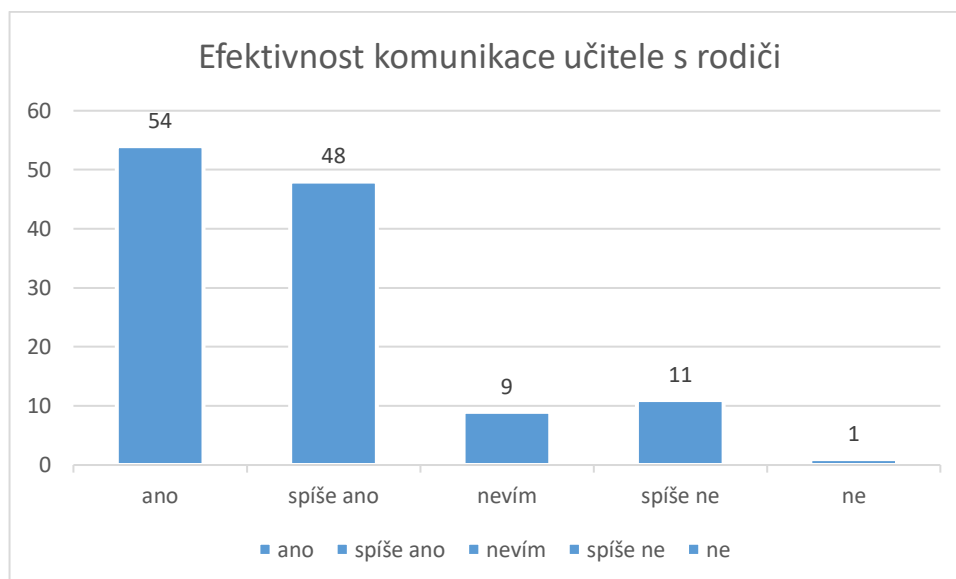
Oproti dotazníku pro učitele, kdy byly naměřené hodnoty statistiky nevýznamné, se výsledky liší. Na základě chí-testu jsme vypočítali p-hodnotu 0,02, jež je pro nás významná na hladině 0,01. Rozdílnost lze spatřovat ve větší rozmanitosti jednotlivých odpovědí, jež není tak vyvážená jako tomu bylo u učitelů. Rodiče vnímají, že jsou nejčastěji informováni o nemocech, jež se aktuálně v mateřské škole vyskytují a o chování jejich dětí či nadcházejících událostech. Stejně jako u dotazníku pro učitele ani v tomto případě nebyla do výpočtů zahrnuta možnost Jiné, aby nedeformovala výsledky.

Otázka č. 17 otevírala téma efektivní komunikace, zároveň byla třetí otevřenou otázkou, ve které nás zajímalo, co je dle rodičů efektivní komunikace. Rodiče efektivní komunikaci charakterizují jako oboustrannou, věcnou, stručnou, výstižnou, srozumitelnou, otevřenou, důvěrnou a pravdivou. Dle rodičů by měla být také rychlá, s jasnými informacemi a vymezeným cílem sdělení.

Rodiče stejně jako učitelé poukazovali na možné prostředky efektivní komunikace. Mezi nejčastěji zmiňované řadili také osobní komunikaci. Dále se jednalo o sdělování informací prostřednictvím aplikací mateřských škol či e-mailu.

Pro rodiče efektivní komunikace znamená informování o činnostech dítěte, jeho chování, rozvoji a pokrocích ve všech oblastech, sdělování pozitivních i negativních informací či blížících se událostech, dále vytváří prostor pro poskytování vzájemné zpětné vazby, budování vztahu. Jeden z respondentů si pod efektivní komunikací představuje nejlepší způsob komunikace mezi učiteli a rodiči.

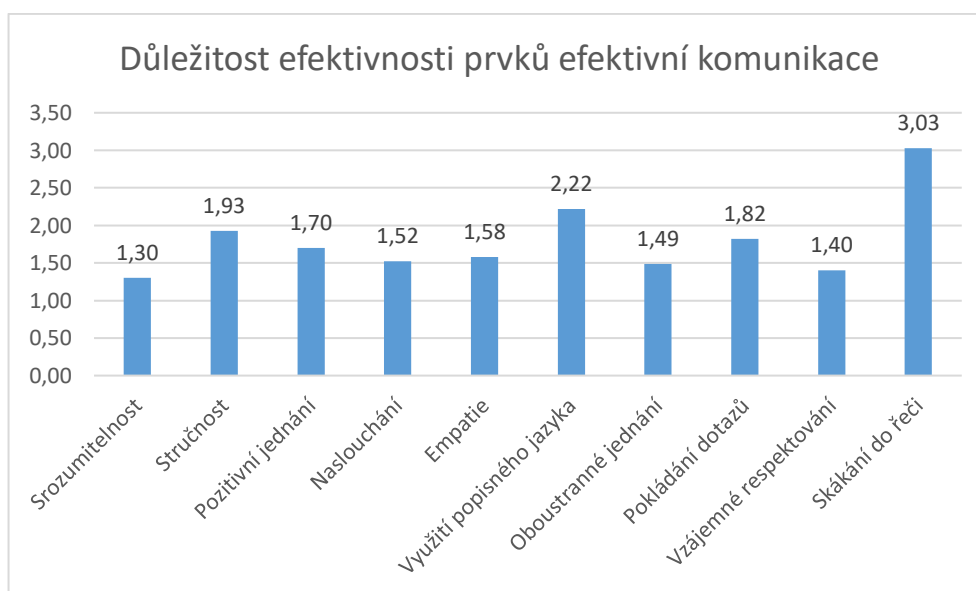
V **otázce č. 18** jsme se dotazovali, zda učitelé dokáží s rodiči komunikovat efektivně. Většina respondentů uvádí, že je komunikace efektivní, konkrétně 54 respondentů uvádí, že komunikace je efektivní a 48 respondentů uvedlo, že je spíše efektivní. 9 respondentů si není jisto o efektivnosti komunikace. Dokonce se našli rodiče, kteří si myslí, že učitelé s nimi komunikují neefektivně (viz Graf 19).



Graf 19 Efektivnost komunikace učitele s rodiči (R)

V otázce č. 19 měli rodiče ohodnotit jednotlivé prvky efektivní komunikace, podle toho, jak jsou při komunikaci důležité. Škála se pohybovala od 1 (nejvíce důležité) po 5 (nejméně důležité). Z Grafu 20 lze vyčíst, že nejdůležitějším prvkem efektivní komunikace je s průměrem 1,3 srozumitelnost sdělení a 1,4 vzájemné respektování. Oproti dotazníku pro učitele se tyto dva prvky liší o jednu desetinu. U učitelů byl však průměr obou těchto položek 1,3. Pro rodiče je také důležité oboustranné jednání, naslouchání a empatie.

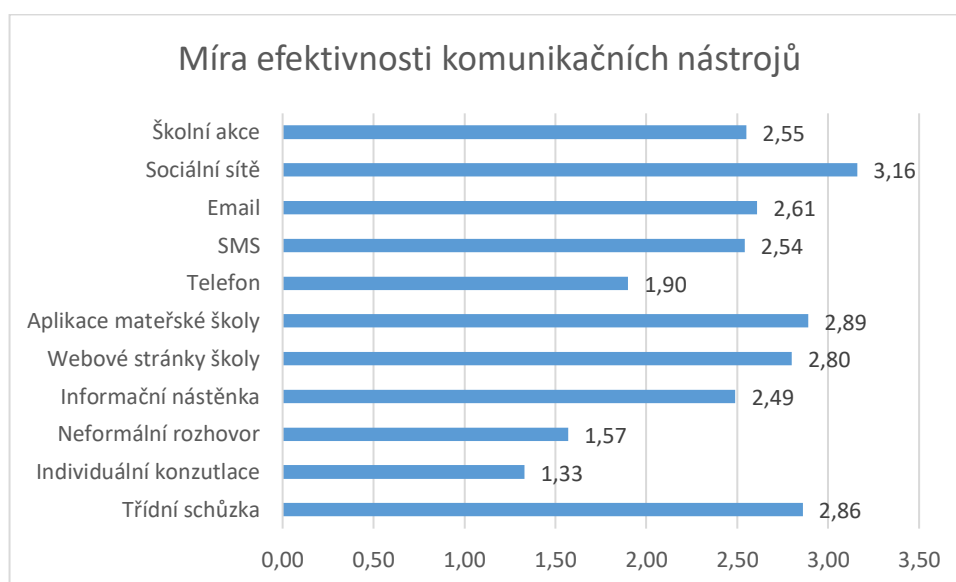
Z Grafu 20 můžeme také říct, že u hranice průměru se drží prvek skákání do řeči. V porovnání s dotazníkem pro učitele rodiče hodnotí i tento prvek za důležitý, jelikož byl o jeden stupeň hodnocen lépe, než jej hodnotili učitelé.



Graf 20 Důležitost jednotlivých prvků efektivní komunikace (R)

Otázka č. 20 zjišťovala, jak rodiče hodnotí jednotlivé komunikační nástroje dle jejich efektivnosti. Opět je hodnotili na škále od 1 do 5, kdy číslo jedna značilo největší míru efektivnosti a číslo 5 nejméně efektivní komunikační kanál.

Z Grafu 21 plyne, že nejvíce efektivní jsou dle rodičů individuální konzultace a neformální rozhovor. Nejméně efektivní jsou stejně jako u dotazníku pro učitele sociální sítě, které jsou nad průměrem ohodnoceny číslem 3,16. V blízkosti průměru se objevily i aplikace pro mateřské školy. Překvapením se staly třídní schůzky s průměrem 2,86, jež se také blíží hranici průměru. Nabízí se tedy otázka, zda je opravdu potřeba organizovat tyto schůzky.



Graf 21 Míra efektivnosti jednotlivých komunikačních nástrojů (R)

V porovnání s dotazníkem, který byl určený učitelům, můžeme říci, že obě skupiny považují za nejvíce efektivní komunikační nástroje individuální konzultace a neformální rozhovory. Rodiče oproti učitelům lépe hodnotí informační nástěnky. Rozdíl mezi odpověďmi jsou tři desetiny. Totéž můžeme říci o SMS zprávách, avšak u této možnosti je rozdíl menší. Co se týče sociálních sítí, ty jsou dle obou skupin nejméně efektivní, avšak rodiče jsou méně skeptičtější než učitelé.

Otázka č. 21 se zaměřovala na nejefektivnější způsob komunikace, podle toho, jaká oblast je s rodiči probírána (viz Tabulka 6). Pro oblast adaptace je nejvíce využívána individuální konzultace a neformální rozhovor, totéž platí pro oblasti rozvoje dítěte a jeho chování. Pro komunikaci ohledně úrazů učitelé dle rodičů volí telefonickou komunikaci, případně individuální konzultace nebo neformální rozhovor. V oblastech informování o akcích školy a provozních záležitostech je dle rodičů nejefektivnější informační nástěnka, dále pak také aplikace mateřské školy nebo emailová komunikace.

Tabulka 6 Efektivní způsoby komunikace dle řešené problematiky (R)

Forma komunikace	Adaptace	Rozvoj dítěte	Chování	Úrazy	Akce školy	Provozní záležitosti
Třídní schůzka	3	1	2	2	5	9
Individuální konzultace	64	78	61	25	1	0
Neformální rozhovor	52	42	55	29	6	3
Informační nástěnka	0	0	0	0	34	34
Webové stránky školy	0	0	0	0	16	15
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee)	2	2	1	0	27	24
Telefon	1	0	4	63	0	0
SMS	0	0	0	3	1	1
Email	1	0	0	1	21	27
Sociální sítě (Facebook, Instagram, Whatsapp)	0	0	0	0	12	10
Školní akce	0	0	0	0	0	0

Pro tuto položku platí totéž, co pro položku, kterou vyplňovali učitelé. Rodiče se ve všech oblastech shodují s učiteli. Z Tabulky 6 také vyplývá, že při komunikaci o různých oblastech je vhodné volit odlišné komunikační nástroje.

6.3 Obsahová analýza

V rámci obsahové analýzy bylo zkoumáno 40 náhodně vybraných webových stránek mateřských škol v okrese Zlín. Obsahová analýza probíhala na základě čtyř kategorií, u nichž byly určeny body zkoumání (viz PIII). Tyto kategorie jsou v níže v textu prezentovány a blíže popsány.

V první kategorii byly zjišťovány kontaktní údaje, které lze na webových stránkách dohledat a na jaké osoby a jaké komunikační nástroje, je zde nalezneme. Druhá kategorie se zabývala odkazy na jiné komunikační nástroje, např. na odkaz na aplikaci mateřské školy či na jejich sociální sítě. V rámci třetí kategorie byly zkoumány jednotlivé informace týkající se akcí školy, dokumentací školy a doplňkovou činností. Poslední kategorie byla zpracována na základě subjektivního hodnocení, kdy docházelo k hodnocení kvality stránek. U této

kategorie jsme se zaměřili na aktuálnost a přehlednost stránek, ale také na webovou platformu.

6.3.1 Kontaktní údaje

Na základě analýzy dat první kategorie bylo zjištěno, že mateřské školy na svých stránkách uvádějí alespoň jeden telefonický kontakt a emailovou adresu. V Tabulce 7 vidíme, že na 23 webových stránkách bylo uvedeno telefonní číslo obecně na školu, avšak žádná z vybraných škol neuváděla telefonní kontakt na jednotlivé učitele.

Nejvíce mateřské školy uvádí emailovou adresu na mateřskou školu a nejméně na jednotlivé třídy. Z našeho pohledu může být pro školu s několika třídami matoucí, pokud má pouze jeden e-mail, přes který je mohou kontaktovat všichni rodiče. Pro tyto instituce by bylo vhodným řešením vytvoření jednotlivých emailových adres pro každou třídu zvlášť. V případě, kdy mateřská škola uvádí kontaktní údaje na jednotlivé zaměstnance, jedná se zejména o školy, které jsou v jednom právním subjektu se základní školou.

Tabulka 7 Kontaktní údaje mateřské školy

Kontaktující osoba	Komunikační nástroj	
	Telefonní číslo	E-mail
Škola	23	27
Ředitel/ka	22	10
Učitel/ka	0	8
Třída	20	3

V této kategorii jsme také zkoumali četnost kliků, než se dostaneme ke kontaktním údajům školy. U 26 mateřských škol byly základní kontakty uvedeny již na hlavní stránce, většinou v horní části vedle menu nebo ve spodní části stránky. I přesto, že u více než poloviny byly kontakty nalezeny již na hlavní stránce webu, zjišťovali jsme, na kolik kliků se dostaneme k jejich rozšířené nabídce. Tabulka 8 ukazuje počty prokliků, než jsme se dostali k hledaným kontaktním údajům u jednotlivých webových stránek.

Tabulka 8 Cesta k získání kontaktních údajů

Počet prokliků	Počet mateřských škol
1	16
2	18
3	5

Celkový počet webových stránek uvedených v tabulce je pouze 39, jelikož u jedné z mateřských škol jsme se kontaktům dostali na 3 kliknutí, avšak ke kontaktům na jednotlivé učitele bylo zapotřebí provést o jeden klik navíc.

V rámci analýzy bylo zaznamenáno, že u škol, jež má jednoho ředitele, který se stará o více mateřských škol, nejprve musíme rozkliknout, na kterou mateřskou školu požadujeme kontakt. Jednotlivé kroky však byly maximálně na 3 prokliky. Objevila se také škola, která kromě telefonního čísla na mateřskou školu neuváděla jiné kontaktní údaje. U jedné ze škol také byly dvě různé možnosti dohledání kontaktů, avšak se stejným počtem kliků.

6.3.2 Jiná forma komunikace

Ve druhé kategorii jsme se zaměřili na převážně digitální komunikace mateřské školy, lépe řečeno, zda se na stránkách nachází odkaz pro jinou možnost výběru komunikačního nástroje. Mezi tyto komunikační nástroje řadíme zejména sociální sítě – Facebook a Instagram, a také informační systémy (jejich aplikace). Na jednotlivé číselné údaje odkazuje Tabulka 9.

Tabulka 9 Odkaz na další komunikační nástroj

Komunikační nástroj	Počet
Facebook	12
Instagram	1
Informační systém školy	7

Ze 40 analyzovaných škol mělo odkaz na Facebookovou stránku pouhých 12 z nich. Jen jedna škola měla odkaz i na svůj Instagram. 7 analyzovaných webových stránek odkazovaly na aplikace určené mateřským školám pro komunikaci s rodiči. Počty jednotlivých informačních systémů jsou uvedeny v Tabulce 10.

Tabulka 10 Odkaz na informační systém školy

Název aplikace	Počet
Edupage	2
Škola online	1
V obraze	3
Webooker	1

Dvě z vybraných škol, který byly v jednom právním subjektu se základní školou, kromě aplikací pro komunikaci s rodiči odkazovaly i na aplikaci pro stravování, tedy systém pro možnost objednávání a odhlašování obědů dětí. U jedné z mateřských škol byl odkaz na jejich kanál na Youtube.

Druhou podkategorií byl obsah sociálních sítí. Školy nejčastěji zveřejňují fotografie ze školních akcí, výletů, sportovních akcí, společných tvoření. Dále také postují pozvánky na různé akce školy, jako je ples, školkohraní nebo na různé preventivní programy či přednášky. Některé školy zveřejňují pozvánku k zápisu do mateřské školy, případně do základní školy. Jedna z mateřských škol zveřejňovala fotografie z „oslav“ narozenin jednotlivých dětí. Překvapující bylo sdílení plánovaných témat na daný měsíc pro jednotlivé třídy rozdělený na jednotlivé týdny a jejich akce (divadlo, návštěva základní školy, výlet atd.). Na jedné z Facebookových stránek se také objevila informace o konkursu na nového ředitele či ředitelku školy, u jiné jsme objevili inzerát, kdy škola hledá učitele či učitelku.

Ve většině případů využívání sociálních sítí byly mateřské školy spojené se školou základní, proto se zde objevovali více příspěvky ze základní než z mateřské školy. Většina facebookových profilů byla aktuální, avšak našla se jedna stránka, která nebyla používána více jak jeden rok. U dvou mateřských škol byly stránky na Facebooku určeny pouze pro rodiče s povolením mateřské školy.

6.3.3 Prezentované informace

Ve třetí kategorii byly stěžejním tématem informace, které mateřské školy na svých webových stránkách prezentují. Nejvíce zmiňovaným tématem, jak je možné vidět z Tabulky 11, byl zápis do mateřské školy v počtu 26. Provozní doba mateřské školy byla uvedena na všech webových stránkách, avšak další provozní záležitosti, tedy informace o jejich omezení, uzavření či letním provozu měla jen 14 škol. Méně obvyklou informací jsou poskytované kroužky.

Tabulka 11 Oblasti zveřejněné na webových stránkách

Oblasti informací	Počet
Akce školy	19
Provozní doba	40
Provozní záležitosti	14
Zápis do mateřské školy	26
Kroužky	6

Ve druhé části jsme se zaměřili na dokumenty, jež jsou na webových stránkách škol zveřejňovány. V Tabulce 12 jsou znázorněny dokumenty, jež jsme se rozhodli hledat na všech vybraných webech a další častěji zmiňované dokumenty.

Tabulka 12 Dokumenty uváděné na webových stránkách

Název dokumentu	Počet
Úplata za školné a stravné	29
Školní řád	25
Školní vzdělávací program	15
Třídní vzdělávací program	1
Jídelníček	25
Preventivní programy	4
Desatero pro předškoláky	16
Evidenční list dítěte	6

Přestože školní vzdělávací program mělo na stránkách 15 škol, u dvou škol se nejednalo o plnou verzi, ale pouze o zkrácenou a 2 školy měli uveden jen název programu. U jedné ze škol bylo překvapující narazit na zveřejněnou Koncepti rozvoje školy, jiná škola měla uveden i třídní vzdělávací program. Preventivní programy byly zejména zaměřeny na logopedickou prevenci. Mezi další dokumenty zveřejňované na webových stránkách patřilo Desatero pro předškoláky, evidenční list dítěte, ale i omluvný list, výroční zprávy, zřizovací listina či rozpočet na aktuální rok a střednědobé výhledy. U jedné z mateřských škol jsme narazili i na inspekční zprávu.

6.3.4 Kvalita stránek

Kvalita stránek byla posuzována subjektivním pohledem. Zaměřovali jsme se na aktuálnost webových stránek, tedy na to, zda šlo z webových stránek nějakým způsobem vyčíst, zda jsou aktuální, např. datum u příspěvku či dle aktuálnosti jídelních lístků. U 24 webových stránek byly informace přidány v posledním týdnu, případně v tomto měsíci, avšak u 6 z nich byl aktualizován pouze jídelníček. 6 mateřských škol bylo na svých webových stránkách aktivní v předcházejícím měsíci a 7 webových stránek nebylo aktualizováno od loňského roku, většinou od prázdnin. U třech webových stránek nešla aktuálnost rozeznat vůbec.

Co se týče kritéria přehlednosti, zaměřili jsme se na celkovou přehlednost, což znamená, jak jsou stránky přehledné z hlediska umístění menu, nadbytečných prvků apod. Polovina webů

byla dostatečně přehledná, jelikož se menu nacházelo v pravém či levém horním rohu, případně v horní části, kdy byly jednotlivé kategorie rozmístěny horizontálně. U 28 webových stránek bylo přehledné i menu a jeho obsah, jelikož veškeré údaje bylo možné dohledat na pár kliků, kdežto u 12 stránek bylo složitější najít některé údaje. Např. u stránek, které byly propojeny s obcí (zřizovatelem) či u některých stránek spojených se základní školou.

Zajímalo nás také, zda si školy platí webové stránky nebo mají doménu vytvořenou zdarma. Z celkového počtu si 23 škol platí správu webových stránek od různých firem. Jedná se o společnosti jako např. Webhouse, Galileo Corporation, Ante, s. r. o. atd. U třech webových stránek byla doména Webnode. U zbylých 14 mateřských škol nebylo toto kritérium uvedeno.

7 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Předkládaná diplomová práce si kladla za cíl zjistit, jaké způsoby efektivní komunikace jsou v mateřských školách využívány. Výsledky dotazníkového šetření jsou představeny jednotlivě, dle stanovených dílčích cílů.

Jaké formy komunikace se v mateřských školách využívají?

Obě skupiny dotazovaných využívají pro komunikaci v prostředí mateřské školy všechny navrhané komunikační nástroje. Z dotazníků pro učitele vyplynulo, že nejčastěji jsou využívány tradiční formy komunikace. Třídní schůzky a individuální konzultace shodně označilo 239 respondentů, skrze informační nástěnku sděluje informace 235 učitelů. Komunikace skrze technologie je také využívána. 215 respondentů zmínilo webové stránky, 177 emailovou korespondenci a také telefonickou komunikaci. Necelá čtvrtina zapojených učitelů využívá pro komunikaci informační systémy a třetina učitelů komunikuje i pomocí sociálních sítí.

Dotazníky pro rodiče vykazovaly patrně rozličné výsledky, jelikož procento využívání tradičních komunikačních platform nebylo tak vysoké jako u učitelů. Mezi nejčastější komunikační nástroj rodiče řadí informační nástěnku, zvolilo ji 100 respondentů, dále neformální rozhovor využívá 76 respondentů, 67 webové stránky školy. Nejméně v počtu 27 rodičů využívá SMS komunikaci, aplikaci pro mateřské školy využívá 33 respondentů a 34 respondentů sociální sítě.

Jaké jsou rozdíly mezi preferencemi rodičů a učitelů při využívání komunikačních nástrojů?

Mezi časově nejvýhodnější komunikační nástroje rodiče i učitelé řadí paradoxně neformální rozhovor (76) a individuální konzultace (65), které z našeho pohledu nemusí být časově efektivní, jelikož osobní setkání mohou být časově náročná. Zajímavým výsledkem je, že polovina rodičů využívajících informační systém školy, jej hodnotí, jako časově výhodnou platformu, stejně tak sociální sítě. S tímto názorem se ztotožňují i učitelé, jelikož 41 z nich označilo právě aplikace jako jeden z časově výhodných nástrojů, avšak stále nepatří mezi nejvíce využívané komunikační nástroje.

Mezi rodiči a učiteli spatřujeme rozdílnou preferenci při výběru nepříjemného nástroje, jelikož 33 rodičům nejméně vyhovují třídní schůzky, sociální sítě 18 respondentům a pouze jednomu rodiči je nepříjemná aplikace pro mateřské školy. Naopak 65 učitelů spatřuje SMS

komunikaci jako nepříjemnou. 48 učitelů se shoduje s rodiči a nejméně příjemnou platformou jsou sociální sítě. Nejméně respondentů si myslí, že školní akce a aplikace jsou nepříjemnými nástroji pro komunikaci s rodiči.

Při výběru způsobu komunikace také záleží na oblasti, kterou rodič a učitel probírají. Nejeftektivnějším nástrojem pro poskytování informací týkajících se adaptace dítěte se učitelé i rodiče shodují a preferují individuální konzultace a neformální rozhovory. Pro získání informací o pokrocích dítěte preferují rodiče stejné komunikační prostředky jako učitelé. Jedná se taktéž o individuální konzultace a neformální rozhovor. Tytéž prostředky obě skupiny preferují při sdělování informací o chování dítěte. Učitelé s rodiči se také shodují, že nejvhodnějším způsobem, jak informovat o úrazech dítěte, je telefonická komunikace. Při poskytování informací o akcích školy jsou efektivní způsoby komunikace rozmanitější. Obě skupiny nepreferují výhradně jeden či dva komunikační kanály, ale více. Mezi nejvíce efektivní však jak učitelé, tak rodiče řadí informační nástěnku, aplikace pro mateřské školy a webové stránky školy. Rodičům také vyhovuje emailová korespondence. Poslední oblastí, na kterou jsme se ptali, je oblast provozních záležitostí školy. V této kategorii jsou preferovány totožné nástroje jako u informování o akcích školy. Učitelé však pro informování o provozních záležitostech využívají i třídní schůzky.

Jak se liší způsob komunikace mezi učitelem a rodičem podle délky učitelské praxe?

V rámci našeho výzkumu jsme se snažili zjistit, zda délka učitelské praxe ovlivňuje způsob, jakým učitel s rodičem komunikuje.

Výsledek p-hodnoty 0,999 značí, že nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly. I když data byla počítána z kontingenční tabulky o 40 stupních volnosti, tak podmínky pro výpočet chí-kvadrátu byly splněny. Na základě vypočteného výsledku nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu a konstatujeme, že způsob komunikace se na základě délky učitelské praxe neliší. Proto tedy přijímáme nulovou hypotézu H_{30} . Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle délky praxe učitelů.

Jak se liší způsob komunikace mezi rodičem a učitelem podle umístění mateřské školy?

Další výzkumná otázka se zaměřila na způsob komunikace, který je využíván v mateřských školách na vesnici a ve městech dle počtu obyvatel.

Výsledek p-hodnoty 0,999 značí, že nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly. I když data byla počítána z kontingenční tabulky o 50 stupních volnosti, tak podmínky pro výpočet chí-kvadrátu byly splněny. Na základě vypočteného výsledku nemůžeme zamítnout nulovou

hypotézu a konstatujeme, že způsob komunikace se na základě umístění mateřské školy neliší.

Stejného výsledku, resp. závěru bylo dosaženo i v případě, že respondenti byli rozděleni do dvou skupin (vesnice vs. město). P-hodnota byla rovna 0,945. Proto tedy přijímáme nulovou hypotézu H_{40} : Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle umístění mateřské školy.

Jak se způsob komunikace mezi rodičem a učitelem liší podle nejvyššího dosaženého vzdělání aktérů?

V poslední výzkumné otázce, jež ověřovala hypotézy, jsme se dotýkali otázky nejvyššího dosaženého vzdělání, jak učitelů, tak rodičů.

Výsledek p-hodnoty 0,999 značí, že nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly. I když data byla počítána z kontingenční tabulky o 40 stupních volnosti, tak podmínky pro výpočet chí-kvadrátu byly splněny. Na základě vypočteného výsledku nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu a konstatujeme, že způsob komunikace se na základě vzdělání neliší.

Stejného výsledku, resp. závěru bylo dosaženo i v případě, že respondenti byli rozděleni do dvou skupin (bez vysokoškolského vzdělání vs. s vysokoškolským vzděláním). P-hodnota byla rovna 0,989.

U rodičů nemohla být využita kontingenční tabulka o 40 stupních volnosti, a to z důvodu, že nebyly splněny podmínky pro využití testu chí-kvadrát (ve více než 20 % polí byla očekávaná četnost nižší než 5).

Pokud bychom rodiče rozdělili stejně jako učitele do dvou skupin, tak spatřujeme jistý drobný rozdíl, kdy p-hodnota byla rovna 0,901, ale výsledek vede ke stejnému závěru. Na základě vypočteného výsledku nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu a konstatujeme, že způsob komunikace se na základě vzdělání neliší.

V obou případech byla přijata nulová hypotéza, proto tedy přijímáme nulovou hypotézu H_{50} : Ve způsobech komunikace mezi učitelem a rodičem neexistují rozdíly dle nejvyššího dosaženého vzdělání.

Jaká je obsahová náplň webových stránek vybraných mateřských škol?

Při obsahové analýze webových stránek jsme se setkali s různě kvalitním zpracováním webových stránek a různorodou aktuálností. Některé stránky byly aktualizovány každý

týden, jiné každý měsíc a některé nebyly aktualizovány od loňského roku. Obsah webových stránek se také různí.

Jednou z nejdůležitějších informací, jež mateřské školy na svých stránkách uvádějí, jsou kontaktní údaje. U každé mateřské školy, jež tvořila náš výzkumný soubor, byl nalezen alespoň jeden kontaktní údaj. Každá mateřská škola zveřejňuje svou adresu, dále telefonické údaje na školu jako instituci či na konkrétní osobu nebo třídu. Některé školy uvádějí kontakt pro emailovou korespondenci. 12 webových stránek mateřských škol odkazovala na facebookovou stránku a u 7 škol se rodič dokáže přihlásit do informačního systému školy.

Mezi stěžejní témata, která mateřská škola na stránkách zveřejňuje, řadíme zápis do mateřské školy, akce školy, provozní dobu mateřské školy. Některé mateřské školy informují o změnách provozu – omezení či uzavření nebo letním provozu. Kalendář akcí je jednou z důležitých součástí webových stránek. O těchto akcích mnohé mateřské školy sepisují reporty nebo alespoň přidávají fotografie po dni konání události.

Mateřské školy na svých webových stránkách také zveřejňují dokumenty týkající se zejména úplaty za školné a stravné a jídelníček. Z povinných dokumentů školy se jedná o školní řád školy či školní vzdělávací program, který na svých stránkách uveřejňuje 15 škol. Mezi překvapující dokumenty, jež jsou součástí webových stránek škol, můžeme zařadit Konceptci rozvoje školy či třídní vzdělávací program.

Mezi dalšími dokumenty zveřejňovanými na webových stránkách je Desatero pro předškoláky, evidenční list dítěte, omluvný list, dále také výroční zprávy, zřizovací listina či rozpočet na aktuální rok a střednědobé výhledy. U některé mateřské školy poukazují na své preventivní programy zaměřené zejména na logopedickou prevenci.

Jak můžeme vidět z výzkumného šetření, tak mateřské školy využívají jak tradiční způsoby komunikace, tak ty moderní. Každému z respondentů však vyhovují jiné prostředky pro komunikaci v závislosti na různých kritériích, které v rámci výzkumu byly blíže popsány. Z našeho šetření taktéž vyplynulo, že ve způsobu komunikace mezi učiteli a rodiči a délkou praxe učitelů, umístěním mateřské školy, ani nejvyšším dosaženým vzděláním učitelů i rodičů neexistují statisticky významné rozdíly.

8 DISKUZE A LIMITY VÝZKUMU

Podíváme-li se na naše výsledky výzkumu mohou se zdát slušné, pro někoho tyto výsledky nemusí být překvapením, pro jiné ano, proto je v této části práce komparujeme s jinými výzkumnými šetřeními, které byly realizovány po světě, týkají se problematiky komunikace mezi učiteli a rodiči a patří mezi přínosy pro tuto práci.

8.1 Diskuze

Problematice komunikace mezi mateřskou školou a rodiči je v České republice věnována malá pozornost. V souvislosti s tímto tématem již byly zmíněny výzkumy od Feřtka z roku 2011, který se zaměřoval na oblasti, o kterých chtějí být rodiče informováni a také byla větší část zaměřena na spolupráci zejména ze strany rodičů vůči škole. Mezi starší výzkum patří šetření Šed'ové a Čiháčka, který byl publikován v roce 2004 v knize od Rabušicové (2004) a zkoumal, jaké komunikační platformy jsou v českých školách organizovány. Tento výzkum také zjistil, že jsou v mateřských školách spíše využívány tradiční formy komunikace. Pro prostředí mateřské školy je typické kombinování osobních a neosobních forem komunikace (nejčastěji třídních schůzek a informačních nástěnek).

V jednom z novějších českých výzkumů se Kopecký a Szotkowski (2020) zabývali digitálními technologiemi a jejich využíváním mezi českými učiteli. Do výzkumu bylo zapojeno nejvíce učitelů ze základních a středních škol, avšak asi dvě procenta tvořili i učitelé mateřských škol. Z tohoto výzkumu vyplynulo, že nejvíce využívaným online nástrojem jsou e-maily, dále webové stránky, SMS zprávy, využívání komunikace skrze WhatsApp či Messenger. V porovnání s našim výzkumem se pořadí využívaných nástrojů liší na prvním místě učitelé využívají webové stránky a až poté emailovou adresu. Kopecké a Szotkowski také došli k závěru, že učitelé využívají různé informační systémy. Nejvíce mezi nimi dominovala aplikace jako Bakaláři, Škola OnLine, Edookit a EduPage. V tomto se naše výzkumné šetření odlišuje, jelikož respondenti nejvíce používají aplikaci Správa MŠ a Twigsee. Rozdíl odůvodňujeme vysokým procentem zapojených základních a středních škol, pro něž jsou vhodnější zmíněné systémy.

Další studie provedená na vzorku 640 učitelů ukázala, že učitelé při komunikaci s rodiči svých žáků preferují osobní setkání a písemné zprávy a zapojují rodiče do mimoškolních aktivit (Akhter, 2016). Z našeho šetření také vyplynulo, že největší podíl při komunikaci s rodiči mají právě osobní setkání ve formě třídních schůzek a individuálních konzultací.

Loziak, A. (2022) provedl výzkum se 139 slovenskými učiteli, jež působí v etnických školách na vesnicích i ve městech v Maďarsku, týkající se preferencí a vnímané efektivity různých forem komunikace s rodičem. Učitelé uváděli, že nejlépe fungující formy komunikace jsou individuální schůzky s rodiči, třídní schůzky nebo telefonáty. Méně efektivně vnímají SMS zprávy, dny otevřených dveří nebo akce školy. Náš výzkum s těmito tvrzeními koresponduje pouze částečně. Jelikož z hlediska efektivity jsou dle učitelů třídní schůzky méně efektivní než jiné formy osobní komunikace. Akce školy učitelé hodnotili také jako efektivnější než třídní schůzky.

V tomtéž výzkumu bylo zjištěno, že starší učitelé preferují osobní setkání ve formě individuálních konzultací. Ty jsou i v našem šetření preferovány, avšak nezáleží na délce praxe učitelů jako tomu bylo v Loziakově (2022) výzkumu. Učitelé z měst preferují písemná sdělení, kdežto venkovští je preferovali nejméně, avšak stejně jako v našem výzkumu nebyly potvrzeny statisticky významné rozdíly v preferencích mezi staršími a mladšími učiteli.

Statisticky významný rozdíl však byl potvrzen mezi městskými a venkovskými školami u položky psaných zpráv, jelikož vyšší skóre bylo naměřeno u učitelů pracujících v městských oblastech (Loziak, 2022). Totéž odhalil výzkum Paltse a Kalmuse (2015). Výsledky z našeho výzkumu jsou však rozdílné, jelikož v oblasti umístění mateřské školy nebyly zjištěny žádné významné rozdíly, které by se ve způsobu komunikace lišily.

V našem výzkumném šetření jsme se také zaměřili na rodiče a jejich preferované formy komunikace. Pro porovnání byl vybrán výzkum z roku 2021, kterým Bergman (2021) zjišťoval preferované formy komunikace mezi rodiči a učiteli. Vyplynulo z něj, že 79 % rodičů preferuje textové zprávy, 13 % e-maily a 8 % telefonní hovory. Rodiče z našeho výzkumu však převážně preferují komunikaci osobní, tedy individuální konzultace a neformální rozhovory, avšak také záleží na oblasti, o kterou se v daný moment zajímají.

Další výzkumná studie od Albrighta (2018) zjistila, že ve většině situací rodiče dávají přednost písemným zprávám, tedy SMS nebo e-mailům, oproti jiným formám komunikace, tento výsledek však náš výzkum vyvrací. Z výzkumu také plyne, že nejméně preferované jsou sociální sítě a osobní setkání. Sociální sítě z našeho výzkumu rodiče také využívají nejméně, ale z časového hlediska polovina rodičů, jež je využívá, je preferuje. Osobní setkání naši respondenti hodnotí naopak jako efektivní a preferují je.

V rámci výzkumu bylo také zkoumáno, jaký nástroj je preferován, když jsou sdělovány negativní informace. Náš výzkum i výzkum Albrighta (2018) se shodují, jelikož preferovaný

je telefonní kontakt nebo osobní setkání. Pokroky dětí či pozitivní zpětnou vazbu sdělují skrze psané zprávy a mail, kdežto v našem případě je, jak již bylo několikrát zmiňováno, preferována osobní komunikace.

Náš výzkum i výzkum Loziaka (2022) je v rozporu s výzkumy od Bergmana (2021) a Albright (2018), jelikož z obou šetření vyplynulo, že rodiče preferují spíše písemné formy komunikace, kdežto v našem výzkumu jsme zjistili, že efektivnější jsou face to face nástroje.

Dle estonského výzkumu od Paltse a Kalmuse (2015), jež se zaměřili na preference mezi rodiči a učiteli ve městech a vesnicích, vzešlo, že rodiče žijící ve městech spíše preferují osobní setkání a komunikaci skrze webové stránky školy, kdežto rodiče žijící na vesnici upřednostňují SMS zprávy a telefonní hovory. Na druhou stranu učitelé pracující v městské škole preferovali telefonáty a e-maily, zatímco učitelé pracující na venkově nejvíce používali emailovou komunikaci a zprávy zveřejňované na webech škol. Náš výzkum však ukázal, že se způsoby komunikace v závislosti na umístění mateřské školy významně neliší. Totéž lze spatřit, i pokud rozlišujeme mezi výsledky dotazníkového šetření učitelů a rodičů.

Na základě naší diskuze můžeme vidět, že pohled na komunikaci může být v různých zemích rozdílný a preference rodičů i učitelů se mohou výrazně lišit. Některé výzkumy se alespoň částečně s výsledky našeho výzkumu shodují, jiné jsou pravým opakem.

8.2 Limity výzkumu

Velkým limitem naší práce se stala genderová nevyváženost, která odráží celkový stav poměru žen a mužů pracujících v mateřských školách. Na základě informací z Českého statistického úřadu (2023) pracovalo v roce 2022/2023 celkově 34 400 žen a pouze 235 mužů, což je 0,7 % z celkového počtu. Tento limit byl také nalezen u rodičů. O nevyrovnaném počtu maminek a tatínků zapojených do našeho výzkumu můžeme pouze polemizovat.

Způsob sběru dat lze spatřovat jako další limit této práce, jelikož byl rozeslán převážně v online prostředí. Respondenti nemuseli věnovat dostatek času při volbě jednotlivých odpovědí, jelikož se jednalo o dobrovolné zapojení v rámci tohoto výzkumného šetření.

Příště bychom lépe zformulovali některé položky dotazníkového šetření. U dotazníku pro rodiče byla otázka č. 5 o důležitosti komunikace s učitelem pouze jako doplňující, spíše nadbytečná, jelikož žádný z respondentů míru důležitosti nezpochybňoval. Pokud bychom s touto otázkou chtěli více pracovat, doporučili bychom pro příště přidat další otázku, a to

proč je či není komunikace důležitá. Totéž by se dalo říci i o otázce číslo 18, jež se zabývala dovedností učitele efektivně s rodiči komunikovat.

Zároveň se v obou dotaznících nacházela položka, která nebyla dostatečně formulovaná, proto by bylo vhodnější ji doplnit o vysvětlení. Jednalo se o položku dotazující se na způsob komunikace, který je jak rodičům, tak učitelům osobně nepříjemný. Na základě odpovědí na doplňující otázku, proč je daný způsob nepříjemný, někteří z respondentů odpovídali, že jim není nepříjemný, ale museli nějakou možnost zvolit, což nás vede k výsledku, že výsledné odpovědi jsou do určité míry zkreslené. Otázka by byla doplněna o instrukci, která by uváděla, že se může jednat i o způsob, který je respondentům nejméně příjemný.

Dalším limitem výzkumu byl výběr výzkumného vzorku pro tvorbu obsahové analýzy. Základní soubor tvořily pouze webové stránky mateřských škol, jež mají sídlo v okrese Zlín a náhodným výběrem byla analyzována necelá polovina souboru, proto by bylo vhodnější zvětšit oblast alespoň na celý Zlínský kraj.

9 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na základě výzkumných zjištění a diskuze byla zformulována doporučení pro praxi. Jak již bylo zmíněno, problematice komunikace mezi rodiči a učiteli v mateřské škole není dostatečně věnována pozornost. Bylo by vhodné a doporučujeme zaměřit pozornost i na tuto problematiku předškolního vzdělávání, jelikož učitelé jsou v nepřetržitém kontaktu s rodinami dětí, jež mateřskou školu navštěvují. Také způsoby, jakými lze komunikovat, se neustále mění v závislosti na době, v jaké žijeme.

Na základě zjištění nemůžeme jasně říci, jaké způsoby efektivní komunikace jsou v mateřských školách využívány. Z našeho výzkumu vyplynulo, že záleží na problematice, jakou potřebuje učitel s rodiči projednat, z čehož plyne, že by měl učitel volit vhodný komunikační nástroj na základě projednávané oblasti. Nutno podotknout, že každému učiteli se může zdát pro danou problematiku efektivnější jiný způsob komunikace. Na základě výsledků můžeme učitelům doporučit, aby pro komunikace týkající se oblastí chování, pokroků dítěte a jeho adaptaci volili osobní formu jednání, nejlépe individuální konzultaci, na které nebudou rušeni jinými nevhodnými prvky, jelikož by mohlo dojít ke komunikačním šumům. Pokud chce učitel informovat rodiče o aktuální neodkladné záležitosti, např. se dítěti stane úraz, nejefektivnějším způsobem je ihned mu zavolat. Při poskytování informací ohledně provozních záležitostí nebo pokud učitel potřebuje upozornit rodiče na nadcházející akce školy se nejefektivnějším způsobem jeví nepřímá komunikace prostřednictvím informačních nástěnek nebo informačních systémů školy.

Při komunikaci s rodiči by učitelé měli dbát na jednotlivé prvky, aby zajistili, co největší efektivnost. Sdělení, které učitel rodičům předává má být srozumitelné a do jisté míry i stručné. Obě strany se musí navzájem respektovat, naslouchat si a snažit se být empaticí. Bez toho, aniž by se jedna strana vcítila do pocitů druhého, by nebyla komunikace efektivní. Efektivní komunikace je založena na oboustranném jednání, proto je důležité, aby se obě strany k danému problému vyjádřily a mohly být položeny případné dotazy. Učitelům také doporučujeme, aby zachovali vyváženost mezi osobní a elektronickou komunikací.

V rámci doporučení do praxe je vhodné se podívat na pregraduální přípravu učitelů, jelikož v současné době je studium pedagogických oborů zaměřeno zejména na teoretická východiska. Chtěli bychom zdůraznit, že by bylo vhodné, aby se mohli budoucí učitelé více setkávat s realitou a získávat více praktických zkušeností. Nabytí zkušeností z praxe jim poté usnadní vstup do učitelské profese a také to pomůže zamezit šoku z reality. Musíme si

uvědomit, že učitelé v mateřských školách jsou v každodenním kontaktu s rodiči dětí, proto by se měla příprava v této oblasti zlepšit a více se zaměřovat na různé modelové situace, se kterými se učitelé mohou v praxi setkat. V rámci studia si mohou studenti vyzkoušet hraní rolí, kdy někdo je rodičem a jiný učitelem. Tyto situace napomohou vcítění se i do pozice rodiče, což studentům může pomoci v reálných situacích. Nabývání zkušeností skrze simulované situace je dle našeho názoru jednou z vhodných možností, jak se naučit komunikovat a rozvíjet své komunikační dovednosti, nežli pouze sedět a nalévat do hlavy teoretické poznatky.

Toto téma by také mělo být rozebíráno v rámci dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků. Totéž navrhuji i autoři Alanko (2018) a Palts s Kalmusem (2015) ve svých výzkumech. I když se pomalu začínají v mateřských školách využívat informační systémy (aplikace mateřských škol), navrhuji zahrnout do školení témata o tom, jak využívat digitální komunikaci ke zlepšení partnerství mezi rodiči a učiteli. Učitelé se obávají, že jsou tyto systémy složité, proto by jim praktické semináře zaměřené na tuto problematiku mohly pomoci pro snadnější a efektivnější využívání, jelikož zvolením vhodného informačního systému si můžou jak učitelé, tak i vedoucí pracovníci usnadnit administrativní práci.

Digitální komunikaci můžeme považovat za jednu z nezbytných dovedností jednadvacátého století, včetně technických i komunikačních kompetencí. Při jejich rozvíjení může učitelům pomoci Evropský rámec pro digitální kompetence učitelů (z anglického překladu *European Framework for the Digital Competence of Educators*), který byl vytvořen Evropskou komisí (Redecker, 2017).

Celkově můžeme říci, že problematice komunikace mezi aktéry předškolního vzdělávání by v České republice měla být věnována větší pozornost a její zkoumání by mohlo přinést mnoho poznatků pro praxi.

Na základě výzkumných zjištění vyplynulo, že i když se novodobé digitální podoby komunikace v mateřských školách začínají využívat, prozatím to není tak častý jev, proto by námětem pro další výzkumné šetření mohlo být zkoumání právě digitálních komunikačních prostředků pro komunikaci s rodiči v prostředí předškolního vzdělávání. Výzkumníci by se mohli zaměřit na výhody a nevýhody těchto komunikačních kanálů nebo zjišťovat důvody učitelů, proč nechtějí se školními informačními systémy pracovat.

ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce pojednávala o efektivní komunikaci a jejích způsobech mezi učiteli mateřských škol a rodiči. Cílem diplomové práce bylo zjistit, jaké jsou způsoby efektivní komunikace mezi mateřskou školou a rodinou. Na základě studia a teoretických východisek byl zpracován kvantitativní výzkum. Ten byl realizován prostřednictvím dotazníků a obsahové analýzy webových stránek a následně byly analyzovány a zpracována diskuze a doporučení pro praxi.

Teoretická část diplomové práce ve třech kapitolách shrnuje teoretické poznatky o komunikaci ve spojení s mateřskou školou. První kapitola se věnuje vymezení problematiky komunikace. Byly popsány jednotlivé prvky komunikačního procesu i jeho fáze. V kontextu s mateřskou školou byly zmíněny funkce komunikace a její druhy dle míry přímosti komunikace, počtu zúčastněných osob, použitého prostředku pro komunikaci, záměrnosti a role účastníků. Nedílnou součástí kapitoly bylo rozdělení komunikace na verbální a neverbální, jelikož obě formy doprovází sdělení. Ve druhé kapitole jsem se zaměřila na roli komunikace s rodiči, kdy popisuji důvody kontaktů rodičů a mateřské školy. Podrobněji jsem rozebrala obě stěžejní formy komunikace mezi mateřskou školou. Jednalo se o tradiční formy komunikace, mezi něž řadíme třídní schůzky, individuální konzultace či telefonickou komunikaci. Druhou oblastí byla digitální komunikace, která se v současné době více rozšiřuje i do prostředí mateřské školy. Jedním z důvodů je využívání školních informačních systémů nebo sociálních sítí. V poslední kapitole jsem zmínila zásady efektivní komunikace a také jsem se věnovala principům, jak by měl být efektivně veden dialog i elektronická komunikace mezi aktéry předškolního vzdělávání. Důležitou součástí kapitoly se staly chyby a úskalí, které při kontaktu s rodiči a zejména při řešení závažných témat mohou nastat.

Z teoretické části jsem čerpala získané znalosti o problematice komunikace do části praktické. Nabyté poznatky byly aplikovány v rámci sestavování cílů výzkumu. Praktická část práce si kladla za cíl zjistit, jaké způsoby efektivní komunikace jsou v mateřských školách využívány. Na hlavní výzkumný cíl navazovali dílčí cíle, kdy bylo zjišťováno, jak je výběr formy komunikace ovlivněn délkou praxe učitelů, umístěním mateřské školy a nejvyšším dosaženým vzděláním, ale také srovnáním preferencí rodičů a učitelů při výběru vyhovujících komunikačních kanálů. Pro získání odpovědí byl sestaven nestandardizovaný dotazník pro rodiče a učitele mateřských škol. Výzkum byl realizován s celkovým počtem 384 respondentů. Tvořilo jej 261 učitelů a 123 rodičů. Dotazníky byly administrovány

zejména online formou skrze platformu Survio. Doplňkovou metodou byla zvolena obsahová analýza vybraných webových stránek, kdy byly analyzovány prezentované informace, rozdělené do několika kategorií. Data z dotazníkové šetření byla analyzována pomocí statistických metod v Excelu. Výzkumná zjištění byla prezentována a interpretována formou tabulek a grafů.

Z výzkumného šetření vyplynulo, že mezi oběma skupinami nezáleží na poloze mateřské školy, zda je její sídlo na vesnici či ve městě, ani na dosaženém vzdělání učitelů a rodičů, dokonce ani nezáleží na délce praxe učitelů. Více záleží na oblasti, pro jejíž řešení se komunikační nástroj vybírá. Obě zmíněné skupiny preferují přímý kontakt než komunikaci prostřednictvím média, jako je ve většině případů např. telefon.

Respondentům vyhovují různé komunikační nástroje, z čehož tedy vyplývá, že neexistuje jeden způsob, který by byl nejefektivnější. Záleží však na oblasti, která je mezi rodičem a učitelem řešena. Rodiče i učitelé se však shodují a pro informování v oblasti adaptace a pokroků dětí, preferují individuální konzultace nebo neformální rozhovor. Tytéž prostředky vidí jako efektivní i při rozhovorech o chování dítěte. Pokud se v mateřské škole stane úraz, je nejefektivnějším způsobem telefonická komunikace. Při poskytování informací a nadcházejících událostech v mateřské škole a pro provozní záležitosti obě skupiny nepreferují výhradně jeden či dva komunikační kanály, ale více. Nejvíce efektivní se rodičům a učitelům zdají informační nástěnky, aplikace pro mateřské školy a webové stránky školy.

Věřím, že výsledky z mého výzkumu mohou být přínosem a podpořit další bádání výzkumníků, jež se touto oblastí zabývají, jelikož komunikace mezi aktéry předškolního vzdělávání je důležitou součástí a stále se proměňuje. Je tedy důležité sledovat tyto změny a zkoumat, zda se preference postupem času budou dále vyvíjet.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Akhter, N. (2016). Parent Teacher Interaction in Elementary Schools: Current Status and Issues. *Journal of Elementary Education*, 26(2), 1–13.
https://pu.edu.pk/images/journal/JEE/PDF/1_v26_2_16.pdf
- Alanko, A. (2018). Preparing pre-service teachers for home–school cooperation: Exploring Finnish teacher education programmes. *Journal of Education for Teaching*, 44(3), 321–332.
<https://doi.org/10.1080/02607476.2018.1465644>
- Albright, A. (2018). *Effective Means of Communication in Rural Schools*. [Master's Theses, Fort Hays State University]. FHSU Scholars Repository.
<https://scholars.fhsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1582&context=theses>
- APIV B. (2022). Efektivní a partnerská komunikace školky s rodiči. *Informatorium 3-8: časopis pro výchovu dětí od 3-8 let v mateřských školách a školních družinách*. 29(5). 10–11.
- Bergman, P. (2021). Parent-Child Information Frictions and Human Capital Investment: Evidence from a Field Experiment. *Journal of Political Economy*, 29(1), 286–322.
<http://dx.doi.org/10.1086/711410>
- Blažková, I., Hlavová, J., Pechanová, V., & Petru Puhrová, B. (2023). *Komunikace se zákonnými zástupci dětí v mateřské škole*. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.
- Bytešníková, I. (2012). *Komunikace dětí předškolního věku*. Grada.
- Čáp, D. (2014). Jak předcházet zbytečným konfliktům s rodiči žáků. *Školní poradenství v praxi: nový odborný časopis pro poradenské pracovníky*. 1(1). 22–23.
- Čapek, R. (2013). *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Grada.
- Čapek, R., Lauermann, M., Příkazská, I., Vosmik, M., & Vyhnálek, J. (2017). *Jak budovat dobrý vztah s rodiči žáků*. Raabe.
- DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Grada.
- Dobrovolná, S., Havrda, M., Havrdová, E., Škarková, L., Vyhnánková, K., & Starý, M. (2015). *Dobrý začátek: ověřené postupy pro učitelky mateřských škol*. Schola Empirica.
- Dyches, T. T., Carter, N. J., & Prater, M. A. (2012). *A Teacher's Guide to Communicating with Parents: Practical Strategies for Developing Successful Relationship*. Pearson education, Inc.

- Eger, L. (2021). *Marketing školy*. Západočeská univerzita v Plzni.
- Epstein, J. L., Sanders, M. G., Sheldon, S. B., Simon, B. S., Salinas, K. C., Jansorn, N. R., Van Voorhis, F. L., Martin, C. S., Thomas, B. G., Greenfeld, M. D., Hutchins, D. J., & Williams, K. J. (2019). *School, family, and community partnerships: your handbook for action*. Corwin, A SAGE Company.
- Felcmanová, A., Čáp, D., Titěrová, K., & Vávrová, P. (2013). *Rodiče – nečekaní spojenci: jak rozvíjet partnerský dialog mezi školou a rodinou*. Člověk v tísni.
- Feřtek, T. (2011). *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. Yinachi.
- Gavora, P. (2010). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Paido.
- Gordon, T. (2012). *Výchova bez poražených – řešení konfliktů mezi rodiči a dětmi*. Malvern.
- Havrdová, E., Petrová Kubešová, A., & Štibraná, M. (2023). Efektivní komunikace pedagogů a rodičů jako prevence nevhodného chování dětí v praxi mateřské školy. *Speciál pro MŠ: příloha časopisu Řízení školy*. 2023(3). 21–24.
- Hrubošová, L. (2011). *Komunikace v praxi*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Instagram. (2024). *Create and share with your friends*. <https://about.instagram.com/features>
- Janáčková, L. (2009). *Praktická komunikace pro každý den*. Grada.
- Jensen, E., & Jensen, H. (2023). *Dialog: profesionálně vedená spolupráce učitelů s rodiči*. 4values.
- Klenková, J. (2006). *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Grada.
- Kopecký, K., & Szotkowski, R. (2020). *Český učitel ve světě technologií (výzkumná zpráva)*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kraus, B. (2014). *Základy sociální pedagogiky*. Portál.
- Kulda, J. (2020, 5. října). *Zásady efektivní online komunikace a praktické tipy, jak řídit tým na home office*. Freel. <https://www.freelo.io/cs/blog/zasady-efektivni-online-komunikace-a-prakticke-tipy-jak-ridit-tym-na-home-office>

- Kuusimäki, A., Uusitalo-Malmivaara, L., & Tirri, K. (2019). Parents' and Teachers' Views on Digital Communication in Finland. *Education Research International*. 2019(9). 1–7. <https://doi.org/10.1155/2019/8236786>
- Lažová, L. (2013). *Mateřská škola komunikuje s rodiči*. Portál.
- Lindner, U. (2019). *Pozor, rodiče ve školce! Typické konflikty s rodiči a jak s nimi zacházet*. Portál.
- Lošťáková, O. (2020). *Empatická a asertivní komunikace: Jak zvládat obtížné komunikační situace*. Grada.
- Loziak, A. (2022). Teacher-Parent Relationships, Forms of Communication and Factors that Affect Them. *Pedagogy*. 94(6). 779–790. <https://doi.org/10.53656/ped2022-6.09>
- Lyfle. (2024). *LYFLE – správa mateřské školky a komunikace s rodiči*. <https://lyfle.com/o-aplikaci/>
- Matthes, J., Davis, C., & Potter, R. (2017). *The international encyclopedia of communication research methods*. John Wiley & Sons.
- Mertin, V. (2014). Komunikace s rodiči. *Školní poradenství v praxi: nový odborný časopis pro poradenské pracovníky*. 1(1). 20–22.
- Mešková, M. (2012). *Motivace žáků efektivní komunikací*. Portál.
- Meta. (2024). *Víc možností, jak zůstat v kontaktu*. <https://www.messenger.com/features>
- Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. Grada.
- MŠMT. (n.d.). *Školní informační systémy (ŠIS) pro mateřské školy*. Edu.cz. <https://www.edu.cz/skolni-informacni-systemy-sis-pro-materske-skoly/>
- Naše MŠ Software (2017). *NAŠE MŠ – škola blízka rodičům*. <https://nasems.cz/>
- NPI ČR. (2023). Pravidla komunikace a spolupráce s rodiči. *Informatorium 3-8: časopis pro výchovu dětí od 3-8 let v mateřských školách a školních družinách*. 30(4). 8–10.
- Palts, K., & Kalmus, V. (2015). Digital Channels in Teacher-parent Communication: The Case of Estonia. *The International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*. 11(3). 65–81. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1086652.pdf>

- Poche Kargerová, J. (2019). *Spolupráce s rodinou a komunitou v programu Začít spolu*. Pasparta.
- Polášková, L. (2022). *Kompetence leadera školy: marketingová komunikace v praxi škol*. Grada.
- Powers, J. (2016). *Parent engagement in early learning: strategies for working with families*. Redleaf press.
- Průcha, J., Walterová, E., & Mareš, J. (2013). *Pedagogický slovník*. Portál.
- Rabušicová, M. (2004). *Škola a (versus) rodina*. Masarykova univerzita.
- Redecker, Ch. (2017). *European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu*. Publications Office of the European Union.
- Rosenberg, M. B. (2016). *Nenásilná komunikace*. Portál.
- Řezanka, M. V. (2023, 27. prosince). *Zaostřeno na ženy a muže – 2023*. Český statistický úřad. <https://www.czso.cz/csu/czso/zaostreno-na-zeny-a-muze-2023#>
- Správa MŠ. (2024). *Správa mateřských škol*. <https://spravamz.cz/produkt.php>
- Strakatá, M. (2020). Komunikace pedagoga s rodiči předškoláků. *Poradce ředitelky mateřské školy: aktuální informace a praktické rady pro řízení mateřské školy*. 9(8). 8–15.
- Syslová, Z. (2015). *Jak úspěšně řídit mateřskou*. Wolters Kluwer.
- Šťastná, M. (2010). *Komunikace s rodiči a veřejností: vzdělávací modul*. Základní škola Ostrava-Dubina.
- Twigsee. (2024). *Aplikace Twigsee šetří čas školkám i rodičům*. <https://www.twigsee.com/o-aplikaci/>
- Viktorová, I. (2020). Jak učitelé vnímají komunikaci s rodiči: Spokojení vs. Vyhořelí. *Pedagogika*. 70(1). 29–42. <https://doi.org/10.14712/23362189.2019.1343>
- Vondráková, M. (2019). Komunikace s rodiči v náročných situacích. *Poradce ředitelky mateřské školy: aktuální informace a praktické rady pro řízení mateřské školy*. 8(6). 8–11.
- Vybíral, J. (2009). *Psychologie komunikace*. Portál.
- Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Grada.
- Whatapp. (2024). *Posílejte soukromé zprávy*. <https://www.whatsapp.com/>

Záborcová, M. (2021). Vyzrajte na komunikaci s problémovým rodičem. *Poradce ředitelky mateřské školy: aktuální informace a praktické rady pro řízení mateřské školy*. 10(7). 20–23.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
APIV	Akční plán inkluzivního vzdělávání
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
např.	například
n.d.	nedatováno
NPI	Národní pedagogický institut
R	rodič
resp.	respektive
U	učitele

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 <i>Aplikace Twigsee 1</i>	32
Obrázek 2 <i>Aplikace Twigsee 2</i>	32
Obrázek 3 <i>Správa MŠ 1</i>	32
Obrázek 4 <i>Správa MŠ 2</i>	32
Obrázek 5 <i>Naše MŠ 1</i>	33
Obrázek 6 <i>Naše MŠ 2</i>	33
Obrázek 7 <i>Lyfle 1</i>	34
Obrázek 8 <i>Lyfle 2</i>	34

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 <i>Informační systémy využívané v mateřských školách (U)</i>	55
Tabulka 2 <i>Možnost kontaktování při neodkladných záležitostech (U)</i>	56
Tabulka 3 <i>Efektivní způsob komunikace dle řešené problematiky (U)</i>	60
Tabulka 4 <i>Informační systémy využívané v mateřských školách (R)</i>	63
Tabulka 5 <i>Možnost kontaktování při neodkladných záležitostech (R)</i>	64
Tabulka 6 <i>Efektivní způsoby komunikace dle řešené problematiky (R)</i>	69
Tabulka 7 <i>Kontaktní údaje mateřské školy</i>	70
Tabulka 8 <i>Cesta k získání kontaktních údajů</i>	70
Tabulka 9 <i>Odkaz na další komunikační nástroj</i>	71
Tabulka 10 <i>Odkaz na informační systém školy</i>	71
Tabulka 11 <i>Oblasti zveřejněné na webových stránkách</i>	72
Tabulka 12 <i>Dokumenty uváděné na webových stránkách</i>	73

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 <i>Histogram podle pohlaví respondentů</i>	48
Graf 2 <i>Histogram dle nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů</i>	49
Graf 3 <i>Histogram dle délky praxe učitelů</i>	50
Graf 4 <i>Histogram dle věku rodičů</i>	51
Graf 5 <i>Histogram podle umístění mateřské školy</i>	51
Graf 6 <i>Využívání komunikačních nástrojů v mateřské škole (U)</i>	52
Graf 7 <i>Nejvyužívanější komunikační nástroje dle časového hlediska (U)</i>	53
Graf 8 <i>Nepříjemný komunikační nástroj (U)</i>	54
Graf 9 <i>Využívání funkcí sociálních sítí (U)</i>	55
Graf 10 <i>Dostačující míra komunikace rodiče s mateřskou školou (U)</i>	57
Graf 11 <i>Oblasti sdělovaných informací (U)</i>	58
Graf 12 <i>Důležitost jednotlivých prvků efektivní komunikace (U)</i>	59
Graf 13 <i>Míra efektivnosti jednotlivých komunikačních nástrojů (U)</i>	59
Graf 14 <i>Využívání komunikačních nástrojů v mateřské škole (R)</i>	61
Graf 15 <i>Nejvyužívanější komunikační nástroj z časového hlediska (R)</i>	62
Graf 16 <i>Nepříjemný komunikační nástroj (R)</i>	63
Graf 17 <i>Dostačující míra komunikace s mateřskou školou (R)</i>	65
Graf 18 <i>Oblasti sdělování informací (R)</i>	65
Graf 19 <i>Efektivnost komunikace učitele s rodiči (R)</i>	67
Graf 20 <i>Důležitost jednotlivých prvků efektivní komunikace (R)</i>	67
Graf 21 <i>Míra efektivnosti jednotlivých komunikačních nástrojů (R)</i>	68

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník pro učitele mateřských škol

Příloha P II: Dotazník pro rodiče mateřských škol

Příloha P III: Formulář pro kategorie obsahové analýzy

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO UČITELE MATEŘSKÝCH ŠKOL

Dotazník pro učitele mateřských škol

Vážené učitelky, vážení učitelé,

jmenuji se Alexandra Dyntarová a jsem studentkou navazujícího magisterského studijního programu – obor Předškolní pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Tímto si Vás dovoluji oslovit s prosbou o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který je součástí mé diplomové práce na téma Způsoby efektivní komunikace mezi rodiči a mateřskou školou. Dotazník je určen výhradně pro účely této diplomové práce. Půjde v něm o zprostředkování zkušeností s komunikací mezi rodiči a mateřskou školou, v níž pracujete.

Prosím Vás o vyjádření se k jednotlivým položkám dotazníku. Jeho vyplnění je časově nenáročné a odhadovaná doba vyplnění nebude trvat déle než 15–20 minut.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Střední vzdělání s maturitou
- b) Vyšší odborné vzdělání
- c) Vysokoškolské vzdělání – bakalářské
- d) Vysokoškolské vzdělání – magisterské
- e) Vysokoškolské vzdělání – doktorské

3. Jaká je délka Vaší praxe?

- a) Do 3 let
- b) 3-10 let
- c) 11-20 let
- d) 21-30 let
- e) 31 a více let

4. V jaké lokalitě sídlí mateřská škola?

- a) Vesnice
- b) Město do 5 000 obyvatel
- c) Město do 10 000 obyvatel
- d) Město do 25 000 obyvatel
- e) Město do 50 000 obyvatel
- f) Město nad 50 000 obyvatel

5. Jaké formy komunikace s rodiči využíváte? (uved'te více možností)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram, WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

6. **Jaká forma komunikace Vám osobně nejvíce vyhovuje z časového hlediska?** (uveďte jednu možnost)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

7. **Jaký způsob komunikace s rodiči je Vám osobně nepříjemný?** (uveďte jednu možnost)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

8. **Proč je pro Vás tento způsob komunikace nepříjemný?**

9. **Využívá Vaše škola aplikaci pro mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)?**

- a) Ano
- b) Ne

10. **Jakou aplikaci Vaše škola využívá?** Vyplňte, pokud jste odpověděl/a na předchozí otázku ANO.

- a) Edookit
- b) Digiškolka
- c) Twigsee
- d) Správa MŠ
- e) Edupage
- f) Školka v mobilu
- g) Naše MŠ
- h) Jiná

11. Jaké služby různých komunikačních nástrojů využíváte? (WhatsApp, Facebook, Instagram, ...)

(uveďte více možností)

- a) Zpráva na jedno zobrazení
- b) Automatické mazání historie
- c) Ponechání zprávy
- d) Ankety
- e) Hlasové zprávy
- f) Videohovory
- g) Tyto funkce neznám
- h) Nepoužívám tyto komunikační nástroje

12. Máte s rodiči nastavená pravidla komunikace? (např. časový údaj, kdy Vás mohou rodiče kontaktovat, jakým způsobem apod.)

- a) Ano
- b) Ne

13. Může Vás rodič kontaktovat ohledně problému týkajícího se dítěte i po provozní době MŠ?

- a) Ano
- b) Ne

14. Jak Vás může rodič kontaktovat v případě neodkladných záležitostí? (např. objeví se u dítěte nemoc (neštovice, černý kašel apod.), zjištění problému týkajícího se dítěte, je obětí šikany atd.)

15. Komunikuje s Vámi rodič v dostatečné míře? (např. o zdravotním stavu dítěte, změnách, problémech v rodině)

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Ne

16. Jaké informace při komunikaci sdělujete rodičům? (uveďte více možností)

- a) Adaptace dítěte
- b) Pokroky dítěte
- c) Chování
- d) Úrazy
- e) Příznaky nebo výskyt onemocnění
- f) Akce školy
- g) Jiné

17. Co je podle Vás efektivní komunikace?

--

18. Ohodnořte jednotlivé prvky efektivní komunikace dle míry důležitosti při komunikaci s rodiči.
Známkujte jako ve škole, kdy 1 je NEJVÍCE důležité, 5 je NEJMÉNĚ důležité.

Prvek komunikace	1	2	3	4	5
Srozumitelnost sdělení					
Stručnost sdělení					
Pozitivní jednání					
Naslouchání druhé strany					
Empatie druhé strany					
Využití popisného jazyka					
Oboustranné jednání					
Pokládání dotazů					
Vzájemné respektování					
Skákání do řeči					

19. Ohodnoťte jednotlivé formy komunikace podle míry efektivity. Známkujte jako ve škole, kdy 1 je NEJVÍCE efektivní, 5 je NEJMÉNĚ efektivní.

Forma komunikace	1	2	3	4	5
Třídní schůzka					
Individuální konzultace					
Neformální rozhovor					
Informační nástěnka					
Webové stránky školy					
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)					
Telefon					
SMS					
Email					
Sociální sítě (Facebook, Instagram, WhatsApp, ...)					
Školní akce					

20. Vyberte nejefektivnější způsob komunikace dle řešení problematiky s rodičem. Vyberte jednu z uvedených forem komunikace k jednotlivým oblastem. 1 sloupec = 1 forma komunikace

Forma komunikace	Adaptace	Rozvoj dítěte	Chování	Úrazy	Akce školy	Provozní záležitosti
Třídní schůzka						
Individuální konzultace						
Neformální rozhovor						
Informační nástěnka						
Webové stránky školy						
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)						
Telefon						
SMS						
Email						
Sociální sítě (Facebook, Instagram, WhatsApp, ...)						
Školní akce						

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO RODIČE MATEŘSKÝCH ŠKOL

Dotazník pro rodiče dětí mateřských škol

Vážení rodiče,

jmenuji se Alexandra Dyntarová a jsem studentkou navazujícího magisterského studijního programu – obor Předškolní pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Tímto si Vás dovoluji oslovit s prosbou o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který je součástí mé diplomové práce na téma Způsoby efektivní komunikace mezi rodiči a mateřskou školou. Dotazník je určen výhradně pro účely této diplomové práce. Půjde v něm o zprostředkování zkušeností s komunikací mezi Vámi a mateřskou školou, jež Vaše dítě/děti navštěvují.

Prosím Vás o vyjádření se k jednotlivým položkám dotazníku. Jeho vyplnění je časově nenáročné a odhadovaná doba vyplnění nebude trvat déle než 15–20 minut.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Jaký je Váš věk?

- a) Do 20 let
- b) 21-30 let
- c) 31-40 let
- d) 41-50 let
- e) 51 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní vzdělání
- b) Střední vzdělání bez maturity
- c) Střední vzdělání s maturitou
- d) Vyšší odborné vzdělání
- e) Vysokoškolské vzdělání – bakalářské
- f) Vysokoškolské vzdělání – magisterské
- g) Vysokoškolské vzdělání – doktorské

4. V jaké lokalitě sídlí mateřská škola?

- a) Vesnice
- b) Město do 5 000 obyvatel
- c) Město do 10 000 obyvatel
- d) Město do 25 000 obyvatel
- e) Město do 50 000 obyvatel
- f) Město nad 50 000 obyvatel

5. Považujete komunikaci s učiteli/učitelkami za důležitou?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Ne

6. Jaké formy komunikace mateřská škola využívá? (uved'te více možností)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

7. Jaká forma komunikace Vám osobně nejvíce vyhovuje z časového hlediska? (uved'te jednu možnost)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

8. Jaký způsob komunikace s mateřskou školou je Vám osobně nepříjemný? (uved'te jednu možnost)

- a) Třídní schůzky
- b) Individuální konzultace
- c) Neformální rozhovor
- d) Informační nástěnka
- e) Telefon
- f) SMS
- g) Email
- h) Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)
- i) Webové stránky školy
- j) Sociální sítě (Facebook, Instagram WhatsApp, ...)
- k) Akce školy

9. Proč je pro Vás tento způsob komunikace nepříjemný?

10. Využívá Vaše škola aplikaci pro mateřské školy (Edookit, Digiškolka, Twigsee, ...)?

- a) Ano
- b) Ne

11. Jakou aplikaci Vaše škola využívá? Vyplňte, pokud jste odpověděl/a na předchozí otázku ANO.

- a) Edookit
- b) Digiškolka
- c) Twigsee
- d) Správa MŠ
- e) Edupage
- f) Školka v mobilu
- g) Naše MŠ
- h) Jiná

12. Máte s učitelem/učitelkou nastavená pravidla komunikace? (např. časový údaj, kdy je můžete kontaktovat, jakým způsobem apod.)

- a) Ano
- b) Ne

13. Můžete kontaktovat učitele/učitelku ohledně problému týkajícího se dítěte i po provozní době mateřské školy?

- a) Ano
- b) Ne

14. Jak můžete učitele/učitelku kontaktovat v případě neodkladných záležitostí? (např. objeví se u dítěte nemoc (neštovice, černý kašel apod.), zjištění, že dítě je obětí šikany atd.)

15. Je míra komunikace s učitelem/učitelkou v současné době dostačující?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Ne

16. Jaké informace při komunikaci jsou Vám sdělovány? (uved'te více možností)

- a) Adaptace dítěte
- b) Pokroky dítěte
- c) Chování
- d) Úrazy
- e) Příznaky nebo výskyt onemocnění
- f) Akce školy
- g) Jiné

17. Co je podle Vás efektivní komunikace?

18. Dokáže s Vámi učitel/učitelka efektivně komunikovat?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Ne

19. Ohodnořte jednotlivé prvky efektivní komunikace dle míry důležitosti při komunikaci s učitelem/učitelkou. Známkujte jako ve škole, kdy 1 je NEJVÍCE důležité, 5 je NEJMÉNĚ důležité.

Prvek komunikace	1	2	3	4	5
Srozumitelnost sdělení					
Stručnost sdělení					
Pozitivní jednání					
Naslouchání druhé strany					
Empatie druhé strany					
Využití popisného jazyka					
Oboustranné jednání					
Pokládání dotazů					
Vzájemné respektování					
Skákání do řeči					

20. Ohodnořte jednotlivé formy komunikace podle míry efektivity. Známkujte jako ve škole, kdy 1 je NEJVÍCE efektivní, 5 je NEJMÉNĚ efektivní.

Forma komunikace	1	2	3	4	5
Třídni schůzka					
Individuální konzultace					
Neformální rozhovor					
Informační nástěnka					
Webové stránky školy					
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškola, Twigsee, ...)					
Telefon					
SMS					
Email					
Sociální síť (Facebook, Instagram, WhatsApp, ...)					
Školní akce					

21. Vyberte nejefektivnější způsob komunikace dle řešené problematiky s učitelem/učitelkou. Vyberte jednu z uvedených forem komunikace k jednotlivým oblastem. 1 sloupec = 1 forma

Forma komunikace	Adaptace	Rozvoj dítěte	Chování	Úrazy	Akce školy	Provozní záležitosti
Třídni schůzka						
Individuální konzultace						
Neformální rozhovor						
Informační nástěnka						
Webové stránky školy						
Aplikace mateřské školy (Edookit, Digiškola, Twigsee, ...)						
Telefon						
SMS						
Email						
Sociální síť (Facebook, Instagram, WhatsApp, ...)						
Školní akce						

PŘÍLOHA P III: FORMULÁŘ PRO KATEGORIE OBSAHOVÉ ANALÝZY

KONTAKTY

Email Š
Email Ř
Email U
Email T
Telefon Š
Telefon Ř
Telefon U
Telefon T
Kontakt na hlavní straně
Proklik 1x
Proklik 2x
Proklik 3x
Proklik 4x
Poznámky:

JINÁ FORMA KOMUNIKACE

Facebook
Instagram
Aplikace MŠ
Obsah stránek:
Poznámky:

PREZENTOVANÉ INFORMACE

Akce školy
Provozní záležitosti
Zápis
ŠVP
Školní řád
Úplaty
Jiné dokumenty:
Kroužky
Poznámky:

KVALITA STRÁNEK

Aktuálnost
Minulý měsíc
V loni
Přehlednost menu
Celková přehlednost
Webová platforma
Poznámky: