

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

**Nejvhodnější způsoby komunikace  
učitele s rodiči žáků**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Lenka Brušáková**

*Učitelství pro 1. stupeň ZŠ*

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Nováková, Ph.D.

**Plzeň 2020**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 18. 6. 2020

.....  
vlastnoruční podpis

Za odborné vedení a ochotu při spolupráci děkuji paní PhDr. Daniele Novákové, Ph.D. Ráda bych poděkovala paní ředitelce, učitelům a rodičům žáků sledované základní školy, kteří se s ochotou podíleli na výzkumu. Také bych ráda poděkovala své rodině a přátelům, kteří mě po dobu studia podporovali.

# ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta pedagogická

Akademický rok: 2018/2019

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Lenka BRUŠÁKOVÁ  
Osobní číslo: P15M0030P  
Studijní program: M7503 Učitelství pro základní školy  
Studijní obor: Učitelství pro 1. stupeň základní školy  
Téma práce: Nejvhodnější způsoby osobní komunikace učitele s rodiči žáků  
Zadávací katedra: Katedra pedagogiky

### Zásady pro vypracování

1. Zpracování projektu práce
2. Sběr a analýza odborné literatury
3. Realizace projektu práce
4. Závěry a doporučení pro praxi
5. Zpracování a odevzdání DP i v elektronické podobě

Rozsah diplomové práce:

Rozsah grafických prací:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

- ČAPEK, Robert. Učitel a žák: Spolupráce, třídní schůzky, komunikace. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4640-1.  
HRABAL, Vladimír a Isabella PAVELKOVÁ. Jaký jsem učitel. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-755-8.  
SVATOŠ, Tomáš. Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN 80-7041-604-1.  
ŠEĐOVÁ, K., R. ŠVAŘÍČEK a Z. ŠALAMOUNOVÁ. Komunikace ve školní třídě. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0085-7.  
MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3.  
ŠŤASTNÁ, Marie. Komunikace s rodiči a veřejností. Ostrava: Základní škola Ostrava – Dubina, 2010. ISBN 978-80-904576-4-5.  
GAVORA, Petr. Učitel a žáci v komunikaci. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9.  
URBÁNEK, Petr. Vybrané problémy učitelské profese: Aktuální analýza. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005. ISBN 80-7083-942-2.

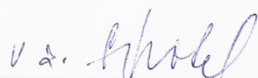
Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Daniela Nováková, Ph.D.

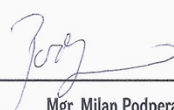
Katedra pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: 7. prosince 2018  
Termín odevzdání diplomové práce: 30. června 2020

V Plzni dne 22. ledna 2019



RNDr. Miroslav Randa, Ph.D.  
děkan



Mgr. Milan Podpera, Ph.D.  
vedoucí katedry

Úvod.....	4
<b>1 Komunikace .....</b>	<b>5</b>
1.1 Vymezení pojmu komunikace .....	5
1.2 Verbální a neverbální komunikace.....	5
1.2.1 Verbální komunikace.....	5
1.2.2 Neverbální komunikace .....	6
1.3 Sociální a pedagogická komunikace .....	6
1.3.1 Sociální komunikace – zaměření na vztah učitel – rodič .....	6
1.3.2 Pedagogická komunikace.....	7
<b>2 Spolupráce učitel a rodič.....</b>	<b>8</b>
2.1 Komunikační model .....	8
2.2 Osobnost učitele.....	9
2.3 Chyby v komunikaci .....	10
2.4 Bariéry v komunikaci .....	12
2.5 Způsoby komunikace mezi učitelem a rodiči žáků .....	14
2.5.1 Komunikace ve vztahu učitel – rodič.....	14
2.5.2 Jednostranná komunikace .....	15
2.5.2.1 Newsletter .....	15
2.5.2.2 Žákovské knížky .....	15
2.5.3 Dvoustranná komunikace.....	15
2.5.3.1 Telefonní hovor .....	16
2.5.3.2 Individuální schůzka .....	16
2.5.3.3 Třídní schůzka .....	18
2.5.4 Komunikace pomocí technologií.....	18
2.5.4.1 Hlasový záznam.....	19
2.5.4.2 SMS .....	19
2.5.4.3 Videotechnologie.....	19
2.5.4.4 Internet.....	20
2.5.4.5 E-mail .....	20
2.5.4.6 WhatsApp.....	20
<b>3 Uvedení do výzkumného šetření .....</b>	<b>22</b>
3.1 Cíl .....	22
3.2 Výzkumné předpoklady.....	22
3.2.1 Výzkumný předpoklad 1.....	22
3.2.2 Výzkumný předpoklad 2.....	22
3.2.3 Výzkumný předpoklad 3.....	22
3.2.4 Výzkumný předpoklad 4.....	22
<b>4 Metodologie výzkumného šetření.....</b>	<b>23</b>
4.1 Rozhovor .....	23
4.1.1 Hlubkový rozhovor.....	23
4.1.2 Metodologie analýzy kvalitativních dat .....	24
<b>5 Vyhodnocení rozhovorů .....</b>	<b>25</b>
5.1 Charakteristika respondentů .....	25
5.1.1 Charakteristika respondenta 1 .....	25
5.1.2 Charakteristika respondenta 2 .....	25
5.1.3 Charakteristika respondenta 3 .....	25
5.1.4 Charakteristika respondenta 4 .....	25
5.1.5 Charakteristika respondenta 5 .....	26
5.2 Interpretace rozhovorů .....	26
5.2.1 Nejčastější způsob komunikace.....	26
5.2.2 Důvody zvolené komunikace .....	26
5.2.3 Rychlost a efektivita .....	28
5.2.4 Online systém.....	28
5.2.5 Komunikace v době karantény .....	29
5.3 Závěr hlubkových rozhovorů.....	31
5.4 Dotazníkové šetření.....	33

5.4.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	33
5.4.2	Respondenti a návratnost .....	33
5.4.2.1	Dotazník pro rodiče.....	33
5.4.2.2	Dotazník pro učitele.....	34
5.5	Vyhodnocení – rodiče .....	34
5.5.1	Otázka 1.....	34
5.5.1.1	Cíl a formulace .....	34
5.5.1.2	Graf a vyhodnocení.....	35
5.5.2	Otázka 2.....	38
5.5.2.1	Cíl a formulace .....	38
5.5.2.2	Graf a vyhodnocení.....	38
5.5.3	Otázka 3.....	39
5.5.3.1	Cíl a formulace .....	39
5.5.3.2	Graf a vyhodnocení.....	39
5.5.4	Otázka 4.....	41
5.5.4.1	Cíl a formulace .....	41
5.5.4.2	Graf a vyhodnocení.....	41
5.5.5	Otázka 5.....	43
5.5.5.1	Cíl a formulace .....	43
5.5.5.2	Graf a vyhodnocení.....	43
5.5.6	Otázka 6.....	44
5.5.6.1	Cíl a formulace .....	44
5.5.6.2	Vyhodnocení .....	44
5.5.7	Otázka 7.....	44
5.5.7.1	Cíl a formulace .....	44
5.5.7.2	Graf a vyhodnocení.....	45
5.5.8	Otázka 8.....	45
5.5.8.1	Cíl a formulace .....	45
5.5.8.2	Graf a vyhodnocení.....	46
5.6	Vyhodnocení – učitelé.....	46
5.6.1	Otázka 1.....	46
5.6.1.1	Cíl a formulace .....	46
5.6.1.2	Graf a vyhodnocení.....	47
5.6.2	Otázka 2.....	47
5.6.2.1	Cíl a formulace .....	47
5.6.2.2	Graf a vyhodnocení.....	48
5.6.3	Otázka 3.....	49
5.6.3.1	Cíl a formulace .....	49
5.6.3.2	Graf a vyhodnocení.....	49
5.6.4	Otázka 4.....	51
5.6.4.1	Cíl a formulace .....	51
5.6.4.2	Graf a vyhodnocení.....	51
5.6.5	Otázka 5.....	53
5.6.5.1	Cíl a formulace .....	53
5.6.5.2	Graf a vyhodnocení.....	53
5.6.6	Otázka 6.....	54
5.6.6.1	Cíl a formulace .....	54
5.6.6.2	Graf a vyhodnocení.....	54
5.6.7	Otázka 7.....	54
5.6.7.1	Cíl a formulace .....	54
5.6.7.2	Graf a vyhodnocení.....	55
5.6.8	Otázka 8.....	55
5.6.8.1	Cíl a formulace .....	55
5.6.8.2	Graf a vyhodnocení.....	56
5.7	Závěr z dotazníkového šetření .....	57
5.7.1	Nejčastější způsob komunikace.....	57
5.7.1.1	Rodiče.....	57
5.7.1.2	Učitelé.....	58
5.7.2	Volba komunikace pro různé účely .....	58
5.7.2.1	Rodiče.....	58
5.7.2.2	Učitelé.....	59
5.7.3	Rychlost a efektivita .....	59
5.7.3.1	Rodiče.....	59
5.7.3.2	Učitelé.....	60

5.7.4	Množství komunikačních kanálů.....	60
5.7.4.1	Rodiče.....	60
5.7.5	Mobilní telefony a školní aplikace .....	61
5.8	Výsledky výzkumného šetření.....	61
5.8.1	Výzkumný předpoklad 1:.....	61
5.8.2	Výzkumný předpoklad 2:.....	62
5.8.3	Výzkumný předpoklad 3:.....	63
5.8.4	Výzkumný předpoklad 4:.....	64
<b>6</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>65</b>
<b>7</b>	<b>Resumé .....</b>	<b>67</b>
<b>8</b>	<b>Seznam použité literatury:.....</b>	<b>68</b>
<b>9</b>	<b>Seznam obrázků:.....</b>	<b>73</b>
<b>10</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>74</b>
10.1	Dotazníky .....	74
10.1.1	Dotazníky pro rodiče žáků 1. stupně ZŠ.....	74
10.1.2	Dotazníky pro učitele .....	77
10.2	Přepisy hloubkových rozhovorů .....	80
10.2.1	Rozhovor 1 .....	80
10.2.2	Rozhovor 2 .....	82
10.2.3	Rozhovor 3 .....	85
10.2.4	Rozhovor 4 .....	86
10.2.5	Rozhovor 5 .....	88



# Úvod

V dnešní uspěchané a virtuální době probíhá komunikace mezi lidmi spíše pomocí tlačítek. Pro společnost se stává přirozenější využívat technologické vynálezy k přenosu informací a navzájem tak mezi sebou komunikovat. Takovýto způsob komunikace vyhovuje většině lidí. Je spolehlivý, rychlejší a mnohdy i efektivnější. Nicméně se s tímto pokrokem pomalu vytrácí verbální komunikace mluveným slovem mezi lidmi.

Ve škole donedávna patřila třídní schůzka mezi nejznámější a nejefektivnější osobní komunikaci mezi pedagogem a rodičem, avšak v kontextu dnešní doby se osobní komunikace rozšířila i na platformu SMS či jiné mobilní aplikace.

Téma nejvhodnější způsoby komunikace mezi učitelem a rodičem je stále aktuální. Společná komunikace a kooperace je základem pro vytvoření vhodných podmínek žáka ve škole. Postavení školy vůči rodičům se mění. Škola se snaží být pro rodiče přístupnější a otevřenější, aby byli rodiče součástí chodu školy. Literatura nám nabízí mnoho inovativních přístupů v rámci třídních schůzek a konzultací. Mnoho škol se těmito radami řídí a zdokonalují tak spolupráci s rodiči v rámci osobního setkání. Učitelé se snaží být v kontaktu s rodiči i jiným způsobem. Častým důvodem je pravidelná informovanost nebo řešení akutních problémů. Moderní technologie nám umožňují být nepřetržitě ve spojení a udržovat kontakt mezi oběma stranami.

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak komunikují mezi sebou učitelé a rodiče žáků na prvním stupni základní školy. Zda je trvale v popředí osobní setkání formou třídních schůzek či konzultací, nebo tradiční formu nahradily moderní technologie.

Teoretická část přibližuje možné způsoby, kterými komunikují učitelé a rodiče. Praktická část zkoumá pomocí kvalitativních a kvantitativních metod, jaké způsoby komunikace vyhovují rodičům a jaké učitelům na vybrané základní škole v Plzni. Celé výzkumné šetření proběhlo na jedné z plzeňských škol během pedagogické praxe. Škola měla zájem o prozkoumání daného tématu a uvítala i navrhovaná řešení, která pomohou zlepšit komunikaci mezi učiteli a rodiči žáků. Výsledky výzkumu přináší konkrétní používané způsoby komunikace a zájem o sjednocení komunikačních kanálů.

## Teoretická část

# 1 Komunikace

## 1.1 Vymezení pojmu komunikace

Lidé jsou společenští tvorové. Kontakt a blízkost s druhými osobami jsou pro člověka nezbytně nutné. Proces komunikace je jednou z nejdůležitějších podob lidské interakce při vzájemném kontaktu s druhými. (Hošková, 1994)

Termín komunikace vzniklo z latinského názvu *communicare*, což znamená radit se s někým, dorozumívat se, oznamovat. Jednoznačná definice pro pojem komunikace neexistuje, avšak mnoho autorů definuje a přibližuje komunikaci ke svému konkrétnímu zaměření. Mezi hlavní význam komunikace patří výměna informací mezi lidmi. (Vymětal, 2008)

Nyní se lidská společnost nachází ve vývojové fázi, kterou můžeme pojmenovat jako informační společnost. Jedná se o společnost, v níž kvalita života závisí v rostoucí míře na informacích. Celkový intenzivní rozvoj elektroniky, informatiky, informačních a komunikačních technologií je technickým základem informatizace společnosti. (Vymětal, 2008)

Vzájemnou výměnu názorů, idejí, nálad, pocitů a informací mezi lidmi nazýváme jako sociální komunikace. Dělíme ji na tři základní druhy: **ústní**, **písemnou** a **vizuální**. Mezi komunikaci **ústní** patří rozhovor, diskuze, vysvětlování, výklad apod. Dále v **písemné** komunikaci nacházíme dopis, e-mail, zprávu, manuál apod. A do poslední, **vizuální** komunikace, řadíme například fotografii, graf, tabulku, film. (Vymětal, 2008)

Dále komunikaci dělíme na základě komunikačních prostředků – **verbální**, **neverbální**, **realizovanou činy a skutky**. (Vymětal, 2008)

## 1.2 Verbální a neverbální komunikace

### 1.2.1 Verbální komunikace

Ve společnosti se nejvíce dorozumíváme řečí. Její základní jednotkou je slovo, a tak hovoříme o slovní neboli verbální komunikaci. (Nelešovská, 2005) Do této skupiny spadají

všechny komunikační procesy realizující pomocí mluveného nebo psaného slova. Je součástí našeho každodenního života, kdy vedeme rozhovory, diskutujeme a informujeme se. (Klenková, 2005)

Existuje několik forem řeči. Podle počtu zúčastněných jsou rozděleny takto:

- monolog a samomluva;
- dialog, rozhovor mezi dvěma jedinci;
- řeč v malé skupině lidí, tzv. skupinový rozhovor;
- řeč k velké skupině lidí. (Hošková, 1994)

## **1.2.2 Neverbální komunikace**

Pomocí neverbální komunikace, mimoslovní, sdělujeme emoce – pocity, nálady, afekty. Neverbální formy komunikace sdělují, jaký zaujímáme k druhému vztah, a zpřesňují verbální komunikaci tak, aby byla správně pochopena. (Hošková, 1994)

Jedná se o celý komplex mimoslovních signálů – řeč těla. Nelešovská (2005) uvádí, že taková řeč těla je daleko upřímnější než slova.

Mezi neverbální komunikaci řadíme výrazy obličeje (mimika), pohledy (řeč očí), pohyby (kinezika), fyzické postoje, gesta (gestika), doteky (haptika), přiblížení či oddálení (proxemika), tón řeči a úprava zevnějšku a životního prostředí.

## **1.3 Sociální a pedagogická komunikace**

### **1.3.1 Sociální komunikace – zaměření na vztah učitel – rodič**

V dnešní společnosti se učitelé stále více snaží vybudovat partnerství s rodiči za účelem větší podpory žáků v jejich studiu. Vzájemná spolupráce je zásadní ve vzdělávání, a to hlavně na základních školách. Současně však, jde o téma nesmírně citlivé, které je v praxi zdrojem mnoha roztrpčení a konfliktů. V rychle se měnící době se efektivní spolupráce mezi rodiči a učitelem stala daleko více nezbytná pro rozvoj žáka a jeho potřeb. Je důležitá zejména správná komunikace. V odborné literatuře můžeme najít mnoho různých definic komunikace. Například dle Janouška (1968) je definována takto: „*Komunikaci chápeme jakožto sdělování a přijímání informací v sociálním chování a sociálních vztazích lidí. Vnitřně souvisí s interakcí, tj. se vzájemným působením na sebe navzájem.*“

Dále Svatoš (2002) uvádí tuto definici sociální komunikace: „*Sociální komunikace se chápe jako obecný jev, který doprovází společenský styk. V užším slova smyslu se jedná o sdělování (sdílení), jehož cílem je přenos nebo výměna informací a názorů v sociálním kontaktu (tj. projevuje se v sociálním chování a mezilidských vztazích). Jde o natolik vzájemně společenské funkce, že se hovoří o podmínce existence společenských útvarů a formací.*“

V knize Komunikace ve škole se píše: „*Podstatou sociální komunikace je nejen společenský styk, ale veškerá společná činnost, vzájemné působení i vzájemné vztahy jsou nemyslitelné bez předávání, přijímání, konfrontování a sdílení určitých významů.*“ (Mareš, Křivohlavový 1995)

### **1.3.2 Pedagogická komunikace**

Komunikace učitele s rodiči žáků je součástí pedagogické činnosti. V pedagogickém prostředí P. Gavora (1988) definuje pedagogickou komunikaci následovně: „*Pedagogická komunikace je výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacích cílů. Pedagogická komunikace se řídí osobitými pravidly, která určují pravidla jejich účastníků.*“ Mezi účastníky výchovně vzdělávacích cílů patří samozřejmě učitel, vychovatel, přednášející, na straně druhé žák, student, posluchač. V dnešní době nalezneme i jiné formy vzdělání – učebnice, učební pomůcky, didaktická technika. Také rodiče se výrazně podílejí na vzdělání žáka. Faktem je, že komunikují-li žáci mezi sebou, hovoříme zde také o pedagogické komunikaci. (Nelešovská, 2005)

P. Gavora ve své definici uvádí, že mezi účastníky dochází k výměně informací. Komunikují o nějakých faktech, vyjadřují svoje názory, stanoviska, přání či pokyny. (Nelešovská, 2005)

V pedagogické komunikaci jde o dvousměrný proces často přirovnávající ke sportu. Například J. Andersonová (1993) přirovnává komunikaci k pin-pongu: „*Míček je stále v pohybu. V komunikaci má docházet ke střídání, kde účastník dává a bere.*“ (Nelešovská, 2005)

## 2 Spolupráce učitel a rodič

### 2.1 Komunikační model

Dle Epsteinové (1995) je správná komunikace vnímána jako stěžejní prvek pro fungování šesti hlavních typů budování silného a fungujícího vztahu mezi učitelem a rodičem. Mezi těchto šest typů zapojení rodičů do školního prostředí patří: povinnosti rodiče, povinnosti školy, angažovanost ve školním prostředí, angažovanost v domácím prostředí, angažovanost v rozhodování, spolupráce s komunitou. (Rogers, Wright, 2008)

**Povinnosti rodiče** zahrnují povinnost rodiče a celé rodiny poskytovat bezpečné a zdravé prostředí domova. Škola může poskytnout rodičům různá školení, workshopy, prezentace, a obecné informace o zdravé a bezpečné domácnosti.

**Povinnosti školy** vyžaduje komunikaci s rodiči na pravidelné bázi a udržovat rodiče neustále informované o aktuálním dění školy a studijních výsledcích jejich dětí ve škole. Školy mohou k této komunikaci s rodiči využívat například tradiční způsoby, jako je telefonní hovor, krátké písemné oznámení nebo newsletter. (Epstein, 2002) V dnešní době však mohou být tyto tradiční formy nahrazeny elektronickou formou, to znamená e-mailovou komunikací nebo odkazem na webové stránky školy, kde se vyskytují aktuální informace o novinkách a událostech školy. (Davenport & Eib, 2004)

Dle Furgera (2004) je na školy apelováno, aby zvyšovaly začlenění rodičů, zlepšovaly komunikaci skrze e-mailovou poštu a vyžádaly si poskytnutí jejich e-mailových adres ke komunikaci. Dále také, aby vyvíjely a pravidelně aktualizovaly své webové stránky, doručovaly pravidelné elektronické newslettery s nejaktuálnějšími zprávami o škole a umožňovaly rodičům online přístup ke studentským datům.

**Angažovanost ve škole** vyžaduje aktivitu ze strany školy ve formě pozvání rodičů na školní akce, pobídnutí k zapojení se do školních aktivit a poskytnutí možnosti k dobrovolnému zapojení se do chodu školy. (Epstein, 1988)

Dát rodičům možnost zapojit se do dobrovolnické činnosti školy je jedna z možností, jak dobře zvýšit rodičovskou angažovanost. (Feuerstein, 2000)

Škola může podpořit i čtvrtý typ, kterým je **angažovanost v domácím prostředí**. Poskytnutím informací rodičům, aby mohli dětem asistovat při plnění domácích úkolů, zajišťovat dohled a lepší kontrolu rodiče nad jeho dítětem. (Epstein, 1988) Zde nejlépe fungují inovativní technologie, jako je přístup do online prostředí webové stránky s přehledem domácích úkolů, kde si rodič snadno a rychle najde veškeré potřebné informace. (Decker & Decker, 2003)

**Angažovanost v rozhodovacím procesu** znamená poskytnout rodičům potřebné nástroje a informace, aby se mohli stát aktivními členy vedení rodičovské rady při rozhodování o záležitostech školy.

**Spolupráce s komunitou** znamená pomoci rodičům a povzbudit je ke spolupráci a hledání konexí se společnostmi a organizacemi, které mohou být užitečné pro jejich děti v budoucnu (Epstein, 2002).

Častá komunikace a podpora ze strany školy je klíčová pro dosažení posledních dvou typů Epsteinové typologie. Dorman (1998) uvádí, že použití e-mailové komunikace je výhodné, jelikož e-mail může být rychle vytvořen a doručen k příjemci během pár minut. Chaboudy, Jameson a Huber (2001) zase tvrdí, že používání školních webových stránek redukuje bariéry v rodičovském zapojení se, které jsou způsobeny časem a územím. Webová stránka totiž umožňuje rodičům snadný přístup ke školním informacím z jakéhokoliv místa na světě a po dobu dvaceti čtyř hodin denně.

## 2.2 Osobnost učitele

Velkou roli při výběru způsobu, kterým komunikují mezi sebou rodiče a učitelé, má učitel.

Učitel je odjakživa vzorem svých žáků. Žáci velmi ocení upraveného, stylově oblečeného pedagoga s charismatickou osobností, perfektní profesní vybaveností a kreativním přístupem, kterým dokáže každý den nadchnout k práci a učení. Jeho osobnost ovlivňuje výchovně vzdělávací proces.

Dle M. Valacha (1998) jsou na učitele a jeho osobnost kladeny požadavky spojené s dosažením vyšší úrovně morálních vlastností úzce spojených s výkonem jeho profese. Vyzrálá učitelská osobnost je odborně vzdělaná ve svém oboru a má široký sociální kulturně politický rozhled. Hluboký a vřelý vztah k dětem, výborné komunikační schopnosti, široký

všeobecný přehled a schopnost přizpůsobit se nové době a technice je předpokladem profesně kvalitního pedagoga. Rozvoj osobnosti je složitý a dlouhodobý proces. Dokonale připraveného pedagoga, který se stává rozhodujícím činitelem při realizaci kvalitativních změn ve školství, vytvoří vzájemným propojením tří dimenzí – teoretická, praktická a osobnostní. (Nelešovská, 2005)

Učitel si musí být vědom toho, že svým působením na žáky formuje budoucí svět. V dnešní moderní době s poměrně rychlým technickým pokrokem je nutné, aby se v onom oboru stále zdokonaloval. Nutností je také sebevzdělání a vlastní osobnostní růst, kterému by měl věnovat dostatečnou pozornost. Každý pedagog má v sobě rozvíjet vlastnosti pomáhající mu stát se dobrým učitelem. Dobrý učitel je člověk, který miluje děti, nachází radost při trávení času s nimi. Je přátelský, upřímný a empatický. Dalšími zásadními vlastnostmi učitele jsou organizovanost, samostatnost a komunikativnost. (Nelešovská, 2005)

### **2.3 Chyby v komunikaci**

Pokud chceme dosáhnout opravdu efektivní komunikace, je třeba určité sebereflexe a upřímně si přiznat chyby, kterých se během komunikace dopouštíme. Čapek (2013) zmiňuje časté chyby, kterých se učitelé při komunikaci s rodiči dopouštějí. Mezi ně patří:

**Vlastní zkušenost** – často se stává, že rodič má tendenci soudit na základě vlastních zažitých zkušeností. K tomuto problému dochází zejména, pokud byl rodič dříve sám žákem stejné školy. Rodič má tedy tendenci vnímat situace z pohledu minulosti a nebere v potaz přítomnou situaci popisovanou učitelem. Učitelé zase předpokládají, že rodiče vědí, o čem oni mluví, jelikož jsou ovlivněni obrazem školy, který mají ve svých hlavách. K tomuto problému často i dochází pouze kvůli tomu, že třída nebo prostředí školy, do které rodič vchází je velmi podobné a téměř nezměněné oproti minulosti, kdy byl rodič sám žákem školy.

**Terminologie** – pedagogika používá svojí vlastní terminologii, která ale nemusí být z pohledu rodiče často pochopena. Může tedy docházet ke komunikačnímu nedorozumění. (Čapek, 2013)

**Rozdílné chápání kontextu** – k tomuto problému dochází až po ukončení interakce učitele s rodičem, kdy obě strany zpětně přemýšlejí o rozhovoru a ve svých hlavách si často obhajují

své jednání. Může se tedy stát, že rodič čeká otevřené jednání, zatímco učitel pojímá jednání spíše zdvořilostním způsobem a pracuje se strachem, aby neřekl něco špatného, co by mohlo rodiče urazit. (Čapek, 2013)

**Časová tíseň** – učitel vnímá čas v prostředí školy jinak než rodič, který přijde na konzultaci ohledně svého dítěte. Učitel musí během omezeného času ve škole stihnout mnoho aktivit, které má v popisu práce a čas ho žene neustále vpřed. To způsobuje, že učiteli často chybí trpělivost a schopnost zastavit se v daný moment a soustředit se na řešení konkrétního problému do hloubky. Pak není na konzultacích pozorným příjemcem sdělení, které mu rodič dává a má tendenci agovat neboli odehrávat poznámkami či nevhodným chováním konverzaci tam, kam chce on. Právě toto vyhýbání se rozhovoru vede k pocitu, že učitel nevěnuje dostatečnou váhu a pozornost tomuto problému. Nebylo tak řečeno to, co by mělo být řečeno. (Čapek, 2013)

**Přemíra poučování** – učitel je zvyklý, že ve škole hraje roli nadřazeného a chytřejšího, proto často i v komunikaci s rodiči spadá právě do role, kdy se snaží přehnaně poučovat a neomylně vysvětlovat. Učitel automaticky předpokládá, že rodič zastává v komunikaci roli žáka a bude jen poslouchat a přijímat vše, co učitel řekne. Avšak někteří rodiče tuto skutečnost špatně snášejí, protože většinou mají na situaci svůj vlastní názor, který chtějí vyjádřit. Dochází tak často k vyostřenému rozhovoru a střetu eg obou stran, který může vést k nárůstu nespokojenosti a frustraci z přidělených rolí. (Čapek, 2013)

**Haló efekt** – tento problém se řadí mezi obvyklé atribuční chyby, kdy učitel často jedná s rodičem na základě prvního dojmu a má tendenci přiřazovat nálepky na základě vystupování rodiče při první schůzce. (Čapek, 2013)



**Stereotypizace** – učitelé také často mají tendenci házet rodiče a studenty do jednoho pytle na základě stereotypizace. K tomuto problému často dochází zejména u kulturně odlišných rodin. (Čapek, 2013)

**Předsudky** – učitelé často dávají na názor, který o rodičích prohlásí jiný kolega. Často tedy chodí učitel na jednání s rodiči již s určitým předsudkem, který ale nemá z vlastní zkušenosti či interakce s rodiči. (Čapek, 2013)

**Figura v pozadí** – tento problém nastává ze skutečnosti, že rodiče si často připadají při konzultaci jako „na koberečku“, protože prostředí školy je jim cizí na rozdíl od učitele, který je na půdě školy ve svém domácím prostředí. Stejná situace může nastat i v momentě, kdy rozhovor probíhá na chodbě nebo v kabinetu, a v pozadí ruší konzultaci jiný kolega nebo ostatní děti. Komunikace pak neprobíhá na stejné úrovni. Pokud by ke konzultaci bylo zvoleno klidné místo, kde by se rodič k řešení daného problému více otevřel a nebál se vyjádřit svoje názory či otázky, probíhal by rozhovor ve vyrovnanějších podmínkách. (Čapek, 2013)

**Přenos** – je přirozené, že v komunikaci s někým, s kým se ztotožňujeme nebo kdo je nám sympatický, se chováme jinak než s někým, kdo je například o dvě generace starší. Jednotliví rodiče mohou v učiteli vyvolávat archetypy „moudrý stařec“, ale i „nerudný dědek“. Je však důležité, aby učitelé nepřenašeli tyto archetypy na rodiče a nedovolovali svým emocím, aby ovlivňovaly samotné jednání s rodiči. (Čapek, 2013)

## **2.4 Bariéry v komunikaci**

Bariéry, které brání v dobré komunikaci mezi učitelem a rodičem, existují v několika úrovních. Úroveň sociální, kde Brandt (1998) zmiňuje, že školy jsou více vnímány jako nositelé negativních zpráv. Taffel (2001) dodává, že mnoho rodičů se dnes cítí nepodpořeno, nepochopeno a přehlčeno požadavky, které jsou na ně vyvíjeny. K řešení těchto překážek by si učitelé měli vážit každé pozitivní změny a kroku vpřed, který vede k nárůstu důvěry a buduje silnější vztah nejen s rodiči samotnými, ale také se širší komunitou. Školy mohou pomoci vytvořit podpůrné skupiny pro rodiče, které řeší řadu problémů, jako je stres, management či rozvoj dítěte. (Graham-Clay, 2005)

Kulturní rozdíly mohou také vytvořit značné komunikační výzvy. K řešení těchto problémů je třeba, aby si učitel vyhledal potřebné informace k porozumění kulturně a jazykově různorodým rodičům. (Colombo, 2004) Toto uznání a pochopení může být demonstrováno na začlenění různorodé literatury do výuky ve třídě. (Graham-Clay, 2005) Učitel zároveň může vybavit písemnou komunikaci ve více jazykových mutacích a zajistit tak usnadnění pro tyto rodiče.

Další úroveň pro bariéry v komunikaci je úroveň rodičovská. U rodičů, kteří v minulosti prožili negativní zkušenost ve škole v interakci s učitelem může být budování vztahu obtížnější. Tato bariéra se často objevuje, pokud rodiče čelí problémům špatného chování nebo špatného prospěchu dítěte.

Ekonomické a časové omezení může být také překážkou pro efektivní komunikaci. (Finders & Lewis, 1994) Zabránit této překážce může učitel v případě průzkumu časových možností a dostupnosti rodičů již na začátku školního roku. Zároveň na oplátku poskytnout rodičům informace, jak a kdy mohou kontaktovat učitele. Časy pro osobní setkání musí být nějakým způsobem flexibilní, aby se mohli přizpůsobit i pracující rodiče včetně těch, kteří pracují na směny či musí dojíždět. Curriculum Review uvedlo, že některé školy se snaží v propojování s rodiči vytvářet různé kreativní způsoby. Například uskutečňovat konzultace tzv. „na cestách“, kdy učitel přichází za rodičem do restaurace v blízkosti bydliště studenta. U vysoce vytížených rodičů jsou případy, kdy se schůzka uskutečňovala i v prostředí jejich domova. (Graham-Clay, 2005)

Logistická omezení (zdravotní péče o dítě, doprava) vytváří pro některé rodiče další náročné nástrahy a komplikace. (Green, Powers & Lopez-Vasquez, 2001) Školní budova vybavena zdravotní péčí o dítě a možnost návštěvy tohoto zařízení dítětem během toho, co se rodiče účastní rodičovské schůzky či konzultace, je pro mnohé rodiče velkým usnadněním.

Nedostatečná technologická vybavenost některých rodin může také limitovat budování komunikace. Učitelé by neměli nikdy předpokládat a brát za samozřejmost, že žákova rodina má přístup k nejnovějším technologiím i v prostředí domova. (Ramirez, 2001) V případě používání technologií ke komunikaci by si učitel měl dopředu ověřit, jaké má možnosti v jednotlivých rodinách. Pro mnoho učitelů i rodičů je používání technologií cizí a neztotožňují se s online prostředím. V návaznosti na tento fakt Ramirez (2001) upozorňuje, že papírově psaná komunikace by stále měla zastávat podstatné místo v celkové

komunikační strategii školy, i přes rozsáhlé technologické inovace. Důležité je dbát na dodržování pravidel psané komunikace, která se vztahuje i na e-mailový a webový obsah. Zároveň musí být vždy zajištěna ochrana osobních údajů.

Na úrovni prostředí školy je užití vzdělávacího žargonu a terminologie běžné. V komunikaci s rodiči se však považuje za bariéru, která komunikaci komplikuje. Učitelé by měli monitorovat jak osobní rozhovory, tak i písemné vyjadřování a způsob komunikace rodičů, aby uzpůsobili styl komunikace a eliminovali užívání žargonu. Pokud se použití technických termínů nebo zkratk nedá vyhnout, mělo by být důkladně vysvětleno. (Williams & Cartledge, 1997)

## **2.5 Způsoby komunikace mezi učitelem a rodiči žáků**

### **2.5.1 Komunikace ve vztahu učitel – rodič**

Kultivace vztahu učitel – rodič je také považována za nezbytnou při rozvoji školy jako učící se komunity. (Schussler, 2003) Bohužel mnoho učitelů není školeny a nemají potřebné zkušenosti k vedení efektivní komunikace s rodiči. (Smith, 1999) Jelikož školní komunikační procesy jsou natolik rozsáhlé k zapojení rodičů do vzdělávacího procesu, Caspe (2003) předpokládá, že příprava učitele a jeho profesionální rozvoj by měly aktivně přispívat k rozvoji a budování komunikace samotné.

Komunikace může obsahovat mluvený i nemluvený projev. Ve škole komunikace v podstatě začíná již ve formě cedule při vstupu rodičů do školní budovy. (Chambers, 1998) Cedule představuje jazyk, kterým je mluveno na území školy a tím umocňuje celkový dojem z uvítání ve školním prostředí. Dalším vjemem, kterého si rodiče u vstupu do školy všimají a který na ně velice působí, je vřelý úsměv, nebo naopak nedostatečné uvedení ze strany školního personálu. Rodiče také mohou být pozitivně ovlivněni čistotou prostorů, vystavenými studentskými kresbami či zvuky, které se linou uvítací halou. Pokud návštěvník školy vnímá prostředí jako přátelské, následná komunikace se stává příjemnější pro obě strany. Prostory školy a samotné uvítání rodiče je vizitkou celé školy a naznačuje, jak velmi škole záleží na tom, aby se rodič cítil v tomto prostředí dobře.

Komunikace se skládá z jednostranné a dvoustranné výměny. (Berger, 1991) Jednostranná komunikace se objevuje v momentě, kdy chce učitel informovat rodiče o událostech, aktivitách nebo žákově prospěchu, a využívá k tomu různé zdroje. Příkladem může být

příjímací dopis na samotném začátku studia, pravidelný školní newsletter s informacemi, školní webové stránky a tak dále. Dvoustranná komunikace zahrnuje interaktivní dialog mezi učitelem a rodičem. Tento druh komunikace se objevuje při telefonních hovorech, třídních schůzkách, osobních návštěvách a různých školních akcích. Učitelé by měli aktivně začleňovat oba styly komunikace, aby maximalizovali sdílení informací s rodiči.

## **2.5.2 Jednostranná komunikace**

Psaná komunikace je pravděpodobně nejvíce efektivní k poskytování a sdílení cenných informací mezi prostředím školy a domovem. (Williams and Carledge 1997) Psaná komunikace je zvětšený výstup, který při jeho tvorbě vyžaduje důkladné uvážení z hlediska obsahu a formátu. Cílem je stručně a jasně předat informace tak, aby jim rodiče rozuměli.

### **2.5.2.1 Newsletter**

Newslettery jsou všeobecně používané ke sdílení informací s rodiči v písemné formě. Důsledné použití několika specifických kroků a strategií pro psaní newsletteru může podpořit komunikaci v její efektivnosti. Učitelé by měli v newsletteru vždy používat ucelený formát a stejné barvy, vhodný jazyk a správnou gramatiku pro lepší čitelnost a porozumění textu. Vytvoří tak z newsletterů jakýsi komunikační „set“, který na sebe navazuje a utváří jeden velký celek. (Aronson, 1995)

### **2.5.2.2 Žákovské knížky**

Mezi další jednostrannou komunikaci se řadí žákovská knížka. Přes žákovskou knížku lze důležité informace zapisovat na příslušné stránky žákovské knížky. Jedná se o nepřímou komunikaci, skrz ni učitel informuje rodiče o tom, jak se žákovi ve škole daří. Zapisují se do ní známky, ale i pochvaly a poznámky. Dále žákovská knížka oznamuje datum konání třídních schůzek, změnu ve vyučování atd. (Čejková, 2015)

## **2.5.3 Dvoustranná komunikace**

Tento druh komunikace se vyskytuje, pokud učitel vede společně s rodiči dialog. Úspěšný dialog vzniká na základě rostoucí důvěry, respektu a uznání ve vzájemném vztahu. Učitel může kontaktovat rodiče za účelem oslavy žákova úspěchu, avšak častěji se kontaktování rodičů objevuje v případě diskuze nad problémem, který nastal. To může být zdrojem

značného napětí pro obě strany – učitele i rodiče. Učitel by proto měl usilovat o to, aby tato interakce byla co nejvíce produktivní a probíhala hladce. (Smith, 1999)

#### 2.5.3.1 Telefonní hovor

Jedna z oblíbených forem této komunikace je telefonní hovor. Graham-Clayová (2005) uvedla, že uspokojivé akademické výsledky žáků byly částečně ovlivněny dobrými vztahy učitele s rodiči způsobené z pozitivní telefonní komunikace. Tato komunikace probíhala ze strany učitele pravidelně jednou měsíčně. Pravidelnost dávala rodičům prostor i k případným otázkám a zároveň měla probudit u rodičů větší zájem o diskuze nad žákovo prospěchem. Ramirez (2002) zmiňuje, že tento styl komunikace podněcuje rodiče k větší spolupráci a interakci (pokud je v budoucnu vyžadována), jelikož rodiče jsou již nějakou dobu začlenění a podílí se na budování vztahu s učitelem.

#### 2.5.3.2 Individuální schůzka

Dalším tradičním způsobem dvoustranné komunikace jsou individuální schůzky, často také nazývané jako konzultace. Tyto schůzky mohou být skvělou příležitostí k vytvoření úspěšného a silného vztahu učitel – rodič, jelikož zde dochází k osobnímu kontaktu. Je třeba ale myslet na to, že právě přítomnost osobního kontaktu může vytvářet nervozitu a úzkost pro obě strany – učitele i rodiče. (Minke and Anderson, 2003)

Avšak k tomuto problému Metcalf (2001) doporučuje, aby se změnil pohled na individuální schůzky a způsob, kterými jsou konzultace představovány rodičům. Většina rodičů bere konzultace jako diskuzi nad tím, co ve škole nefunguje a co je špatně. Místo toho by měl učitel podávat konzultaci jako diskuzi nad tím, co naopak u žáka funguje a je správně. Metcalf (2001) doporučuje přístup, který je zaměřen na žákovy úspěchy z minulosti. To vede ke zmírnění viny a posílení motivace řešit individuální problém v přítomnosti. Navíc tento přístup umožňuje koukat se na daný problém s odstupem a zahrnout do něj celou osobnost žáka se všemi jeho silnými i slabými stránkami. (Smith, 1999)

Aby byla komunikace během konzultace efektivní, musí být dobře a promyšleně naplánovaná. Price and Marsh (1985) vyvinuli několik praktických doporučení k zachování tradiční komunikace během schůzky. V průběhu plánování schůzky by měl učitel vybrat vhodný čas a místo, informovat všechny účastníky s dostatečným předstihem a důkladně si projít a nastudovat žákovu složku. Na základě toho musí vyvinout jasný důvod schůzky

a identifikovat body, které jsou třeba k projednání s rodiči. Nesmí zapomenout zahrnout i kladné stránky žákova výkonu. Učitelům se doporučuje začít schůzku stručnou, přátelskou konverzací. To slouží k seznámení se a navození pozitivnější atmosféry. Poté vysvětlit žákův pokrok a stručně a výstižně demonstrovat problém. Během toho musí učitel důkladně poslouchat, co do této diskuze přinášejí rodiče, jaké jsou jejich komentáře a dát jim prostor k vyjádření jejich pohledu na věc. Zároveň učitel musí zajistit dostatek času k shrnutí celé diskuze, přijít s návrhy na doporučení a vypracovat s rodiči plán.

Seznámení rodičů s přibližným harmonogramem na začátku schůzky a následném dodržení tohoto časového plánu napomáhá k pohodlnějšímu ukončení celé schůzky. Učitelům je také doporučováno pokračovat v řešení problému i po ukončení konzultace a případně doplnit řešení problému dle příslušných doporučení školy. Tato následující doporučení mohou zahrnovat diskuzi s dalším relevantním pedagogem či vedením školy nebo naplánování speciálního postupu k řešení problému.

Efektivní vedení konzultace také vyžaduje mezilidské dovednosti ze strany učitele. (Čapek, 2013) Komunikace, upřímný zájem o lidi, budování vztahů, vzbuzení zájmu, empatie, reflektování emocí a užití objasňujících prohlášení během diskuze zajišťují pomoc ke správnému pochopení problému ze strany rodiče a zdůraznění jeho váhy. Užití každodenního běžného jazyka a správného tónu hlasu podporují konverzaci. Správně zvolené otevřené a uzavřené otázky také pomáhají získávat více informací a podněcují rodiče k vyjádření jejich názoru. Dle Lindeho (1989) je pro rodiče důležité, aby s nimi bylo zacházeno s respektem a jednáno stejně, jako při komunikaci s ostatními pedagogy. Rodiče nehledají v komunikaci s personálem školy studený a profesionální přístup, ale mnohem raději mají jednání s učitelem, který vnáší do komunikačního stylu svůj osobní dotek. Stejně tak učitelé očekávají od rodičů určitou míru autority a rozumnosti. (Smith, 1999)

Čapek (2013) konstatuje, že největší nevýhodou konzultačních schůzek je nevytváření potřebných dobrých vztahů mezi rodiči všech žáků navzájem a že nepomáhají budování školního společenství. Z jeho výzkumů je prokazatelné, že konzultace patří mezi oblíbený druh komunikace pro obě strany. Ovšem zdůrazňuje, aby konzultace neprobíhaly po třídních schůzkách, jako tomu bylo kdysi. Ke konzultacím by mělo docházet v předem domluveném termínu. Učitel by měl být na ně kvalitně připraven a měly by se stát doplňkem všestranné komunikace učitele s rodiči.

### 2.5.3.3 Třídní schůzka

Třídní schůzky patří pravděpodobně k nejdůležitější součásti v komunikaci učitel – rodič. V České republice není snad žádná škola, která by je neorganizovala. Třídní schůzka je také akt, kde učitel může ukázat a prezentovat kvalitu svojí práce rodičům. Třídní schůzka je do velké míry prezentací samotné školy, jelikož rodič na třídní schůzce přichází do interakce nejen se samotným učitelem, ale také poznává prostředí školy, čistotu a pořádek třídy, vybavenost pomůckami. Dává rodičům možnost participovat se na životě školy a třídy. Třídním schůzkám by měla být věnována velká pozornost ze strany školy, neboť právě tyto schůzky slouží k utvrzení rodiče v tom, že jejich rozhodnutí svěřit dítě právě této škole bylo správné.

Ovšem je třeba se zamyslet nad kvalitou třídních schůzek. Často jsou vedeny jako pozůstatek schůzí z dřívější doby bez jakéhokoliv vnesení prvků moderní doby. Proto jsou třídní schůzky často vnímány učitelem i rodičem jako nepříliš záživná schůze, kterou si musí odbít. (Čapek, 2013)

Jak konstatuje Rabušičová: „*Účast na třídních schůzkách bývá většinou početná, přestože se někteří rodiče schůzkám vyhýbají, většinou zejména ti, s kterými pedagog potřebuje mluvit nejvíce, např. rodiče problémových dětí.*“

Čapek (2013) se zamýšlí nad tím, jak by mohla vypadat ideální třídní schůzka. Tato schůzka by působila na rodiče přátelsky a pozitivně. Na této třídní schůzce by se kreativně podíleli spolu s učitelem i žáci. Ti by vytvořili pozvánku, uklidili a vyzdobili by třídu. Pomohli by tak navodit příjemnou atmosféru třídních schůzek. Učitel je perfektně připraven prezentovat svou práci a upevňuje tak vztah s rodiči. Reprezentuje školu tak, aby posiloval vědomí rodičů, že pro své dítě zvolili dobrou školu.

### 2.5.4 Komunikace pomocí technologií

Současná doba nabízí učitelům několik nových inovativních technologií pro rychlejší a časově úspornější komunikaci s rodiči. Pokročilé technologie umožňují učitelům komunikovat se širším spektrem rodičů najednou. (Ramirez, 2001)

V některých případech školy používají i telefon přímo ve třídě, který umožňuje učiteli okamžitě zavolat rodičům dítěte v případě, že není přítomen na vyučování.

Hlasový záznam, technologie pomocí video hovorů a internet jsou v dnešní době běžně užívány v každodenní komunikaci mimo školní prostředí. Některé školy ale začínají tyto technologie využívat k posílení efektivity komunikace s rodiči.

#### 2.5.4.1 Hlasový záznam

Hlasový záznam jako rozšíření telefonní komunikace slouží ke zlepšení komunikačních možností pomocí telefonu. Například jeden kreativní učitel nahrával každý den po výuce minutovou hlasovou zprávu pro rodiče, kde podával rodičům krátké shrnutí a přehled o domácích úkolech, významných událostech ve třídě během dne a prospěchu žáka. Zároveň vybízel rodiče k případným komentářům či otázkám. (Clemens-Brower, 1997)

#### 2.5.4.2 SMS

Mezi stručně psanou korespondencí posílanou pomocí mobilního telefonu řadíme SMS (Short Message Service). Jedná se o formu elektronické komunikace, během níž dochází k odesílání krátkodobých zpráv. Pro SMS je charakterizující její stručnost. Je limitovaná sto šedesáti znaky. (Vymětal, 2008)

#### 2.5.4.3 Videotechnologie

Aronson (1995) dále navrhl, aby školy vytvořily výstižné deseti minutové video k uvítání nových žáků a rodin ve škole a zahrnující nejen všechny základní a potřebné informace, ale i rychlou prohlídku školy, odpovědi na často kladené otázky a pobídnutí k zapojení se do školního prostředí a komunikace. Další škola použila tuto myšlenku a vytvořila padesát různých videí na různá témata, která rozesílala rodičům, aby pomohla zlomit strach ze školního prostředí a komunikace s učitelem. Například jedno dvanácti minutové video demonstrovalo, jak mohou rodiče pomoci jejich dětem se školními projekty. Z výzkumu bylo zjištěno, že toto konkrétní video značně ovlivnilo výsledky studentů v počtu dokončených úspěšných projektů. (Graham-Clay, 2005)

Použití videotechnologií se také ukázalo jako efektivní nástroj pro rodiče studentů, kteří mají nějaký handicap. Napomáhá totiž k většímu porozumění speciálního studijního plánu dítěte ze strany rodičů a zároveň učitel nabízí pomoc v hledání způsobu řešení handicapu a začlenění mezi ostatní děti. (Alberto, Mechaling, Taber and Thompson, 1995)



#### 2.5.4.4 Internet

Internet patří v současnosti k nejsilnějším a nejčastěji užívaným novodobým nástrojům používaných školami. Zejména webové stránky škol slouží jako masivní sdělovací nástroj veškerých informací o škole. Žáci jsou často zapojováni do tvorby obsahu webových stránek a společně s učiteli pracují na údržbě stránek. (Salend, Duhaney, Anderson & Gottschalk, 2004)

Internet a ostatní novodobé technologie navíc umožňují učitelům komunikovat s rodiči i mimo hodiny výuky či z půdy mimo školu. Všechny tyto nové způsoby komunikace představují zábavnější formu sdělování informací, mohou zapojit i studenty a posouvají tradiční způsoby komunikace do nových rozměrů. (Graham-Clay, 2005)

#### 2.5.4.5 E-mail

V dnešní době patří jednoznačně mezi nejrozšířenější komunikační prostředek elektronická pošta. Skrz elektronickou poštu lze posílat elektronické zprávy neboli e-maily. Jako každý komunikační kanál má i e-mail své pozitivní i negativní stránky. Jako u jiné písemné korespondence je velkou výhodou možnost si promyslet odpověď. Rychlost, flexibilita, propojenost účtů a přeposílání na libovolné adresy jsou dalšími výhodami. Uložení a dohledávání záznamů e-mailové komunikace je další předností. Přes e-mail lze zasílat přílohy vizuální, akustické podoby nebo také prezentace.

Touto formou komunikace nelze vyjádřit pocity. Chybí bezprostřední reakce druhého. Řadí se mezi méně osobní komunikaci. Ačkoliv je pro většinu z nás nepředstavitelné, že by pro někoho internet, a s tím i odesílání elektronických zpráv, nebyl dostupný, stále možnost připojení k internetu a následnému vytvoření účtu není naprostou samozřejmostí. (Vymětal, 2008)

#### 2.5.4.6 WhatsApp

Spolehlivé a jednoduché zasílání zpráv umožňuje i mobilní aplikace WhatsApp. K posílání zpráv, hovorům i videohovorům využívá internetové připojení. Velkou výhodou je vytváření skupin, které mohou mít až 256 lidí. Pomocí aplikace WhatsApp lidé sdílejí obrázky, fotografie a videa. Přes tuto mobilní aplikaci lze zasílat soubory PDF, dokumenty, tabulky.

Velikost dokumentu může být až 100 MB. Existuje verze i pro počítač, kde WhatsApp umožňuje snadno synchronizovat všechny své zprávy s počítačem. (WhatsApp, 2020)

## Praktická část

### 3 Uvedení do výzkumného šetření

Současná moderní doba umožňuje mnoho způsobů, jak učitel může komunikovat s rodiči žáka, a naopak rodiče komunikovat s učitelem. Avšak výběr rychlé a efektivní formy komunikace je individuální. Výzkumná část zjišťuje, jaké způsoby komunikace jsou preferované učiteli a rodiči žáků na prvním stupni vybrané základní školy. Zároveň zkoumá, jaké způsoby komunikace jsou pro obě strany nejefektivnější a nejrychlejší.

#### 3.1 Cíl

Hlavním cílem praktické části diplomové práce je pomocí výzkumných metod zjistit, jak učitelé komunikují s rodiči žáků a jak rodiče komunikují s učiteli na prvním stupni vybrané základní školy v Plzni.

#### 3.2 Výzkumné předpoklady

##### 3.2.1 Výzkumný předpoklad 1

V současné době jsou moderní technologie významnou součástí komunikace.

##### 3.2.2 Výzkumný předpoklad 2

Obě strany zvolí za nejefektivnější způsob komunikace přímou verbální komunikaci – konzultace a třídní schůzky.

##### 3.2.3 Výzkumný předpoklad 3

Obě strany zvolí za nejrychlejší způsob komunikace nepřímou verbální komunikaci pomocí moderních technologií.

##### 3.2.4 Výzkumný předpoklad 4

Neexistence jednotné metodologie v komunikaci učitelů a rodičů způsobuje odlišnost využívaných komunikačních kanálů napříč třídami.

## 4 Metodologie výzkumného šetření

V rámci výzkumného šetření se pro co nejpřesnější výsledky zvolila kombinace kvantitativního a kvalitativního výzkumu. (Švaříček a Šedřová, 2007) Pro získání kvantitativních dat byla aplikována dotazníková metoda. Při kvalitativním výzkumu došlo k použití nejčastěji používané metody, a to k hloubkovému rozhovoru s učiteli.

Celé výzkumné šetření probíhalo se souhlasem vedení školy na jedné vybrané základní škole v Plzni. Hloubkový rozhovor poskytlo pět učitelů působících na prvním stupni. Tři z nich jsou třídními učiteli, a právě v jejich třídách došlo k realizaci dotazníkového šetření mezi rodiči. Záměrný výběr těchto skupin respondentů rodičů slouží k porovnání výsledků jednotlivých tříd a hloubkových rozhovorů. Kombinací kvantitativního a kvalitativního výzkumu lze najít souvislosti mezi třídními učiteli a preferencemi rodičů.

### 4.1 Rozhovor

#### 4.1.1 Hloubkový rozhovor

Hloubkový rozhovor zjišťuje bližší informace objasňující problematiku výzkumu. Cílem rozhovoru je získat detailní informace na dané téma. Předem připravené otázky byly doplněné navazujícími otázkami. Vybraný typ rozhovoru se řadí mezi polostrukturované. (Švaříček a Šedřová, 2007)

Pět oslovených učitelů z prvního stupně souhlasilo s rozhovorem a jeho nahráváním. Každý rozhovor probíhal individuálně. S každým respondentem proběhlo setkání v klidném prostředí. První rozhovor byl uskutečněn koncem ledna 2020. Pomocí provedeného prvního rozhovoru byly vytvořeny dotazníky pro rodiče i učitele. Poslední dva hloubkové rozhovory probíhaly nestandardním způsobem. Během šetření došlo k vyhlášení karantény, proto nebylo možné osobního setkání. Průběh posledních dvou rozhovorů tedy probíhal pomocí videohovoru přes mobilní aplikaci WhatsApp.

Schéma rozhovoru:

1. Představení tématu a důvod rozhovoru. Žádost o souhlas nahrávání celého rozhovoru.
2. Jak komunikujete s rodiči nejčastěji?

3. Proč právě tímto způsobem?
4. Jaká je reakce rodičů na způsob zvolené komunikace?
5. Zkoušela jste i jiný způsob?
6. Jaký způsob Vám nevyhovuje?
7. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?
8. Používáte nějakou?
9. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno?

#### **4.1.2 Metodologie analýzy kvalitativních dat**

Technikou sběru dat se staly hloubkové rozhovory s učiteli prvního stupně, kteří učí na vybrané základní škole v Plzni. Tři rozhovory byly nahrávány pomocí mobilního telefonu. Dva poslední rozhovory probíhající přes mobilní aplikaci WhatsApp se podařilo nahrát také přes mobilní telefon. Nahrávky všech rozhovorů byly přepisovány a následně zpracovány.

Analýza byla provedena tak, že přepsané rozhovory byly podrobené otevřenému kódování. Otevřené kódování je technika, při níž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a následně složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text rozdělen na jednotky. Těmito jednotkám jsou poté přidělena jména neboli kódy. Jednotkou může být slovo, věta, odstavec. *Pro výzkum byla použita metoda „papír a tužka“. Jedná se o kódování v ruce. (Švaříček a Šveďová, 2007)*

## **5 Vyhodnocení rozhovorů**

V této kapitole se nachází charakteristika respondentů, kteří poskytli rozhovor. Dále je zde interpretace rozhovorů rozdělených do pěti jednotek. Každé jednotce byl přidělen kód charakterizující následný text. Přepisy všech rozhovorů nalezneme v přílohách.

### **5.1 Charakteristika respondentů**

#### **5.1.1 Charakteristika respondenta 1**

První respondentka je třídní učitelka v první třídě na vybrané základní škole v Plzni, kde učí od začátku své pedagogické praxe. Na škole působí dvacet let. Během své pedagogické praxe se zúčastnila několika seminářů na téma komunikace s rodiči žáků. Zmínila se, že mnoho seminářů je zaměřeno na spolupráci s rodiči, avšak žádný se zatím nevěnoval přímo konkrétnímu výběru nejvhodnějšího způsobu, kterým má učitel komunikovat s rodiči. Podle jejího názoru si každý učitel zvolí vlastní cestu sám. Průběh rozhovoru probíhal v jejím kabinetu, kde bylo možné provést rozhovor v klidu.

#### **5.1.2 Charakteristika respondenta 2**

Druhou respondentkou je pětaticetiletá paní učitelka v páté třídě. Na téma rozhovoru reagovala pozitivně. Zajímala ji záměr diplomové práce i výsledky, proto požádala o jejich zaslání. Rozhovor proběhl po vyučování ve třídě.

#### **5.1.3 Charakteristika respondenta 3**

Třetí respondentka je třídní paní učitelkou druhým rokem. S paní učitelkou nedošlo k delšímu rozhovoru jako s předešlými respondentkami. Rozhovor probíhal o přestávce v jejím kabinetu.

#### **5.1.4 Charakteristika respondenta 4**

Respondentka je učitelkou na zkrácený úvazek. Učí výtvarnou výchovu, hudební výchovu a pracovní činnosti. Učí na prvním stupni druhým rokem. Z důvodu vyhlášené karantény proběhl s touto paní učitelkou videohovor. K videohovoru a jeho nahrávání byla využita mobilní aplikace WhatsApp.

### 5.1.5 Charakteristika respondenta 5

Pátý rozhovor poskytla paní učitelka přes mobilní aplikaci WhatsApp. Paní učitelka je třídní učitelkou čtvrté třídy. Ve videohovoru zaznělo srovnání komunikace s rodiči z doby před koronavirovou pandemií s dobou v době karantény. Paní učitelka velmi aktivně odpovídala na všechny otázky a snažila se přiblížit, jak komunikuje s rodiči z domova.

## 5.2 Interpretace rozhovorů

### 5.2.1 Nejčastější způsob komunikace

Všechny dotázané odpověděly na první otázku týkající se nejčastějšího způsobu komunikace, kterým komunikují s rodiči. Všechny se stoprocentně shodly, že za nejčastější způsob komunikace považují e-mail. Respondentka v pátém rozhovoru odpovídá: „*Jednoznačně u mě vítězí e-mail.*“ V prvním rozhovoru respondentka uvedla, že si oblíbila e-mail k týdennímu shrnutí, kde informuje rodiče o všeobecných informacích. Každá z respondentek vždy uvedla více způsobů, kterými komunikuje s rodiči. Nejčastěji se objevuje kombinace osobního setkání s moderní technologií. Ve třetím rozhovoru paní učitelka odpověděla: „*Já často komunikuji s rodiči přes e-mail. Při výchovných problémech raději komunikuji osobně při konzultacích.*“ Dále i první respondentka zmiňuje: „*Nejraději s rodiči komunikuji osobně, pokud se jedná o nějaký závažnější problém. K denní komunikaci ale používám telefonní mobil. Oblíbila jsem si e-mail, kde píšu týdenní shrnutí.*“ Při druhém rozhovoru zazněl i neobvyklý způsob komunikace: „*Musím říct, že používám mnoho způsobů. Můj nejoblíbenější a nejpoužívanější je WhatsApp.*“ WhatsApp je poměrně nová mobilní aplikace, přes kterou lze komunikovat pomocí mobilních dat či bezdrátového připojení internetu. Druhá respondentka je na tuto formu komunikace zvyklá a komunikuje tak i se svojí rodinou. Všechny respondentky se také shodly na používání mobilních telefonů, které často využívají k posílání SMS nebo k telefonním hovorům.

### 5.2.2 Důvody zvolené komunikace

Následující odstavec je soustředěný na odpovědi respondentek týkající se důvodů použití zvolených komunikačních způsobů. Všechny respondentky uvedly více než dvě formy komunikace, kterými s rodiči komunikují. Každá respondentka uvedla minimálně jednu moderní technologii, přes kterou komunikuje. V předcházející jednotce jsme se dozvěděli, že společným nejčastějším způsobem komunikace je e-mail. Důvod používání e-mailu

nejvýstižněji objasnila respondentka v pátém rozhovoru: *„E-mail je úžasný v tom, že ho mohu rozeslat všem, můžu k němu přiložit přílohy, v klidu si rozmyslet, co do něj napíšu. Není nějak omezený počtem znaků. Ovšem k řešení kázeňských problémů ho nevyžívám.“*

V rozhovorech zaznělo, že e-mail navštěvujeme každý den všichni, a tak nedochází k tomu, že by k rodičům nedošly informace včas. E-mail je i spolehlivý. Respondentka v pátém rozhovoru jako jediná uvedla, že používá i jednostrannou komunikaci skrz notýsek, akorát zmínila fakt, že tento způsob není zcela spolehlivý: *„Ano. Já obecně učím děti k zodpovědnosti a rodiče informuji jen v nezbytných situacích. Opravdu se mi stalo, že polovina žáků nepřinesla potřebné pomůcky, i když si zapsali do svých notýsků pomůcky, které mají do školy donést. Od té doby píšu vždy e-mail, když máme v plánu tvořit něco netradičního. Je to spolehlivější.“* K podobné jednostranné komunikaci, žákovské knížce, se negativně vyjádřila i respondentka ve druhém rozhovoru: *„Nemůžu říct, že mi nevyhovuje, ale spíše mi přijde zastaralý způsob využívat žákovskou knížku ke komunikaci s rodiči. Nemám jistotu, že se k rodičům dostanou informace včas.“* Komunikace přes e-mail, SMS, WhatsApp, telefonní hovor čili moderní technologie je pro respondentky nejrychlejší způsob, jak se mohou s rodiči spojit. Respondentka ve třetím rozhovoru přímo uvedla, že za nejrychlejší způsob komunikace považuje zasílání SMS zpráv nebo telefonní hovor. A i v pátém rozhovoru paní učitelka odpověděla, proč často používá telefonní hovor: *„Ráda řeším věci hned, a to mi umožňuje telefonní hovor. Každý rodič má telefon u sebe a nestalo se mi snad ani jednou, že by mi telefon nikdo nezvedl. Hlavně, komunikace přes telefon mi přijde osobnější. Více z hlasu dokážu poznat, jak je rodič naladěný. A ústně se vyjadřuji lépe.“*

Překvapivým nejčastějším způsobem komunikace je WhatsApp. *„Jak už jsem říkala, WhatsApp používám i ke komunikaci s mojí rodinou. Líbí se mi, že se dají všechny rodiče propojit do jedné skupiny. Je zadarmo a je rychlá, to vidím jako velké plus“*, odpověděla druhá respondentka na otázku, proč zvolila ke komunikaci s rodiči právě tuto aplikaci. Aplikaci WhatsApp vyzkoušely i jiné dotázané, ovšem ne u všech měla tato aplikace úspěch. Důvodem neúspěchu byla například nezkušenost s aplikací.

Další nejčastější formou komunikace, kterou často respondentky uvedly ke kombinaci s moderní technologií, je osobní setkání. *„Na osobním setkáním mi vyhovuje okamžitá reakce a já osobně umím více komunikovat s lidmi naživo. Více vnímám jejich mimiku a emoce. Při dopisování, bohužel, toto nejde. Za mě je osobní setkání efektivní forma*



*komunikace. A zrovna loni jsme měli na škole přednášku o správné komunikaci s rodiči. Bylo nám doporučeno s rodiči spíše komunikovat osobně. Často si tedy s nimi sjednám schůzku a tam vše probereme. Samozřejmostí jsou pro mě i třídní schůzky, kdy se shledají všichni rodiče. Proto si na třídních schůzkách dávám záležet.“* Předešla odpověď respondentky v prvním rozhovoru shrnuje výhody osobního setkání. V dalších rozhovorech se dozvídáme další důvody zvolení osobního setkání. Takovýmto důvodem je převážně řešení závažných problémů. Závažným problémem například myslí: *„Pokud se jedná o nějakou stížnost ze strany rodičů nebo zhoršení prospěchu žáka, tyto dva důvody řeším asi nejčastěji.“*

### **5.2.3 Rychlost a efektivita**

Z provedených rozhovorů je evidentní, že respondentky nejsou přesvědčené o jednom způsobu komunikace splňující rychlost a zároveň efektivitu. Proto dochází ke zmíněné kombinaci různých způsobů komunikace. Jednoznačně lze ale určit rychlý způsob, na kterém se respondentky shodly, a tím jsou moderní technologie. Zde je uvedena odpověď ve druhém rozhovoru. Respondentka odpovídala na otázku, zda si myslí, že je komunikace pomocí moderních technologií efektivnější než osobní setkání. *„To si úplně nemyslím, že by byla efektivnější, ale určitě efektivní je. Obojí má své pro a proti. Osobní setkání je pro mnohé rodiče náročnější z hlediska času. Je s nimi těžší domluvit se na daném termínu, ale když už k osobnímu setkání dojde, tak je velkým přínosem. Přes WhatsApp řeším nejnnutnější věci. Nepouštím se ani přes e-mail do větších rozhovorů, vždy rodiče nasměruji ke konzultaci. Přes technologii je to rychlejší, a to je dnes důležité.“* Vyzpovídáné učitelky volí tedy způsob komunikace podle konkrétní situace.

### **5.2.4 Online systém**

V souvislosti se zjištěným faktem používaného většího množství komunikačních kanálů došlo k návrhu řešení. Řešením, jak zjednodušit komunikaci mezi učiteli a rodiči, je vytvoření nové aplikace s mnoha komunikačními funkcemi. Sjednotila by takto všechny komunikační kanály do jedné. Byla by pouze jedna forma komunikace, kde by byla možnost sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon. Na takto vysvětlenou budoucí mobilní aplikaci reagovaly respondentky velmi pozitivně. Vyjádření první respondentky k nové mobilní aplikaci: *„Zní*

*to velmi dobře. Já osobně bych za to byla ráda. Protože stále používám několik způsobů a jejich sjednocení by bylo určitě výhodou jak pro nás učitele, tak i pro rodiče.“* Ve druhém rozhovoru zazněla odpověď takto: *„To zní fantasticky, kdyby takto došlo k propojení všech funkcí. Určitě bych tuto aplikaci zkusila. A ještě bych tam přidala oddělenou komunikaci s ostatními učiteli a vedením školy. Máme Školu OnLine. Je velmi podobná tomu, co jste mi teď popsala, ovšem ke komunikaci ji vůbec nepoužívám.“* Škola OnLine je podobný softwarový nástroj jako zmíněná aplikace, avšak jak z rozhovorů vyplývá, není mezi učiteli oblíbený. Respondentky téměř vůbec nekomunikují přes Školu OnLine. Pátá respondentka přímo řekla: *„Nepoužívám vůbec.“* Důvodem, proč učitelům nevyhovuje tento softwarový nástroj, je jeho nepřehlednost, nemožnost posílání příloh a nepopulárnost mezi učiteli.

### **5.2.5 Komunikace v době karantény**

Poslední dva rozhovory probíhaly neobvyklou formou. K uskutečnění osobního rozhovoru nedošlo. V době nouzového stavu byl zákaz osobního setkání, a tak bylo nutné rozhovory provést pomocí videohovoru. Obě respondentky popsaly, jak komunikují s rodiči v této neobvyklé situaci. Používání moderní technologie ke komunikaci s rodiči se dostává výrazně do popředí. Shodně je příjemně překvapila komunikace přes videohovor. *„Velmi jsem spokojená s videohovory, které jsou osobnější než běžný telefonát. Líbí se mi, že během hovoru rodiče vidím.“* Z odpovědi lze říct, že videohovor částečně umožňuje spojit verbální i neverbální komunikaci. *„Úžasné jsou videohovory. Přece jenom více se domluvíte slovem mluveným než psaným. V tomto směru nám tato situace dala mnoho. Troufám si říct, že nás i posune a začneme tuto formu komunikace používat i s návratem kontaktní výuky.“*

Na téma komunikace pomocí moderní technologie se rozpovídala čtvrtá respondentka: *„Myslím si, že v současné době, je důležité umět s moderní technologií i v rámci učení dětí. Mnoho mých kolegů se muselo přizpůsobit a začít rychle jednat. Nikdo z nás neví, jak dlouho tato situace bude trvat a komunikace s rodiči je teď velmi důležitá.“* Moderní technologie pomohla překonat bezkontaktní výuku. Respondentky uvedly, že se pokusí své nabyté zkušenosti využít i při návratu do škol. Se situací se museli vyrovnat i rodiče. *„Rodiče jsou více aktivní. Například na e-mail mi odpovídají do patnácti minut. Ocenili i videohovory a různé možnosti, které jsem navrhla k tomu, abychom mohli spolupracovat i v téhle nelehké situaci. Jsou více přívětivější, a i oni od sebe mi píšou a zajímají se o to, jak se mi daří. Musím*

*řít, že takovýto přístup jsem nečekala.*“ Zdá se, že nastane větší posun v komunikaci i z jejich strany.

### 5.3 Závěr hloubkových rozhovorů

V následující kapitole se nachází shrnutí všech hloubkových rozhovorů.

První tři rozhovory se uskutečnily na půdě školy v lednu a únoru 2020. Další dva rozhovory probíhaly přes videohovor v době koronavirové pandemie. Tato situace přinesla do výzkumu další fakta o používání moderní technologie při komunikaci s rodiči žáků.

Ze všech hloubkových rozhovorů vyplývá, že používání moderních technologií při komunikaci s rodiči je velmi časté a oblíbené. Všechny vyzpovídané respondentky se shodly na e-mailu, jako na nejčastějším používaném způsobu komunikace s rodiči. V rozhovorech zazněly i důvody používání e-mailů. Co se týče obsahu, e-mail umožňuje větší počet znaků než SMS. Proto učitelé častěji píšou rozsáhlý text přes e-mail. Možnost rozeslat jeden text všem rodičům je také velkým přínosem. Dalším uvedeným důvodem pro užívání e-mailu je jeho bezplatnost.

Často je při rozhovorech zmiňováno i osobní setkání s rodiči. Tato forma komunikace vyhovuje učitelům při řešení závažnějších problémů. Jako závažnější problémy v prvním rozhovoru respondentka uvedla, že při osobním setkání pomáhá i neverbální komunikace, která při používání moderních technologií chybí. Zajímavým faktem je, že většina respondentek píše SMS pro sjednání osobního setkání. Důvodem je její rychlost.

Na základě uvedených rozhovorů lze říci, že učitelé si nevybírají pouze jeden upřednostněný kanál na všechny případy komunikace. Komunikační způsob se odvíjí od charakteru konkrétní situace, její naléhavosti či závažnosti. Pro stejné situace si však různí učitelé vybírají odlišné způsoby komunikace. Většinou jsou tyto způsoby podobné, například SMS a její ekvivalent WhatsApp, ale různé preference jednotlivých učitelů jsou zřejmé.

K urychlení komunikace a ke zjednodušení práce učitele bylo navrženo řešení. Sjednocení všech komunikačních kanálů do jedné aplikace. Všechny respondentky se k myšlence vytvoření jedné aplikace vyjádřily kladně. Opakovaně se na tuto aplikaci objevila odpověď související se Školou OnLine. Dle respondentek je právě Škola OnLine velmi podobná ke zmíněné aplikaci, avšak učitelé nejsou spokojeni s její kvalitou. Ve čtvrtém rozhovoru respondentka přímo zmiňuje, že je tento program nepřehledný a nevyhovuje jí. Škola OnLine je podobný softwarový nástroj jako zmíněná aplikace, ale kvůli výše uvedeným

důvodům nebyla učiteli přijata. Otázkou zůstává, proč zmíněný softwarový nástroj není využit ke komunikaci s rodiči, i přestože tato funkce je jeho součástí.

Z posledních dvou rozhovorů, které proběhly přes videohovory během koronavirové pandemie, dochází k ovlivnění komunikace mezi učitelem a rodiči žáků výjimečnou situací. Učitelé i rodiče se museli nuceně přizpůsobit situaci. Obě respondentky uvedly, že moderní technologie jim umožňuje být ve spojení jak s rodiči, tak i s žáky. V posledním rozhovoru respondentka uvedla, že jsou v době karantény rodiče aktivnější. Respondentky se shodly na názoru využívání moderních technologií ke komunikaci s rodiči. Obě tuto formu komunikace uvítaly a po návratu do škol se pokusí v této komunikaci pokračovat. Největším příjemným překvapením je pro ně videohovor. Zmínily o něm, že je osobnější než běžný telefonní hovor. Dokážou si představit využívání této formy komunikace i nadále.

## **5.4 Dotazníkové šetření**

Dotazník byl vyhotoven ve dvou verzích. První verze byla určena rodičům žáků a verze druhá byla předána učitelům. Obě verze obsahují osm otázek, z nichž sedm otázek uzavřených a jedna otázka otevřená. Úvod dotazníku tvoří stručný text informující respondenty o obsahu dotazníku a dále obsahuje žádost o jeho vyplnění. Ke sběru dat byla oslovena základní škola v Plzni, kde se uskutečnilo celkové výzkumné šetření ve třech třídách.

Jednotlivé skupiny respondentů obdržely dotazníky v tištěné podobě. S třídními učitelkami, které poskytly rozhovory, byla domluvená spolupráce. Třídní učitelky rozdaly dotazníky pro rodiče žákům ve svých třídách. Následně učitelky informovaly rodiče o zaslání dotazníků.

Pro vyplnění dotazníků určených pro učitele byli osloveni učitelé prvního i druhého stupně. Při poradě učitelského sboru došlo k rozdáni vytištěných dotazníků. Vyplněné dotazníky pak učitelé vložili do určené schránky.

### **5.4.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření**

Jednotlivé skupiny respondentů obdržely dotazníky v tištěné podobě. Z důvodu potřeby zjistit konkrétnější a přesnější informace došlo při vyhodnocování dat v první otázce k separaci odpovědí od respondentů po jednotlivých třídách. U dalších otázek byli všichni rodiče bráni jako jedna skupina respondentů. Data z tištěných dotazníků byla přepsána do programu MS Excel a následně zpracována. Ke každé otázce proběhlo vyhodnocení procentuálního rozložení odpovědí a vyhotoven graf. V grafech se v popisících nacházejí přesné procentuální hodnoty. V textu se nalézají hodnoty zaokrouhlené na celá procenta.

### **5.4.2 Respondenti a návratnost**

#### **5.4.2.1 Dotazník pro rodiče**

Respondenti tohoto dotazníku jsou rodiče žáků ze tří vybraných tříd prvního stupně vybrané základní školy v Plzni. Třídní učitelky těchto tříd jsou respondentky dotazníku pro učitele, a především hloubkového rozhovoru.

Vybrané třídy navštěvuje 78 žáků. Každý žák dostal jeden dotazník pro rodiče. Vyplněných dotazníků se navrátilo 68. Celková návratnost se tedy rovná 87 %.

#### 5.4.2.2 Dotazník pro učitele

Respondenti tohoto dotazníku jsou učitelé prvního i druhého stupně vybrané základní školy v Plzni. Většina respondentů učí na prvním stupni, avšak pro větší statistický vzorek byli osloveni i učitelé druhého stupně.

Celkem bylo rozdáno 47 dotazníků s návratností 74,5 %.

### 5.5 Vyhodnocení – rodiče

Při vyhodnocování otázek byli bráni všichni respondenti jako jedna skupina. Pouze při vyhodnocování první otázky proběhlo zařazení respondentů do skupin podle jednotlivých tříd. Následně došlo k porovnání výsledků skupin respondentů navzájem. Slovní popis u všech uzavřených otázek doplňuje vždy koláčový graf popisující procentuální složení odpovědí respondentů na jednotlivé otázky.

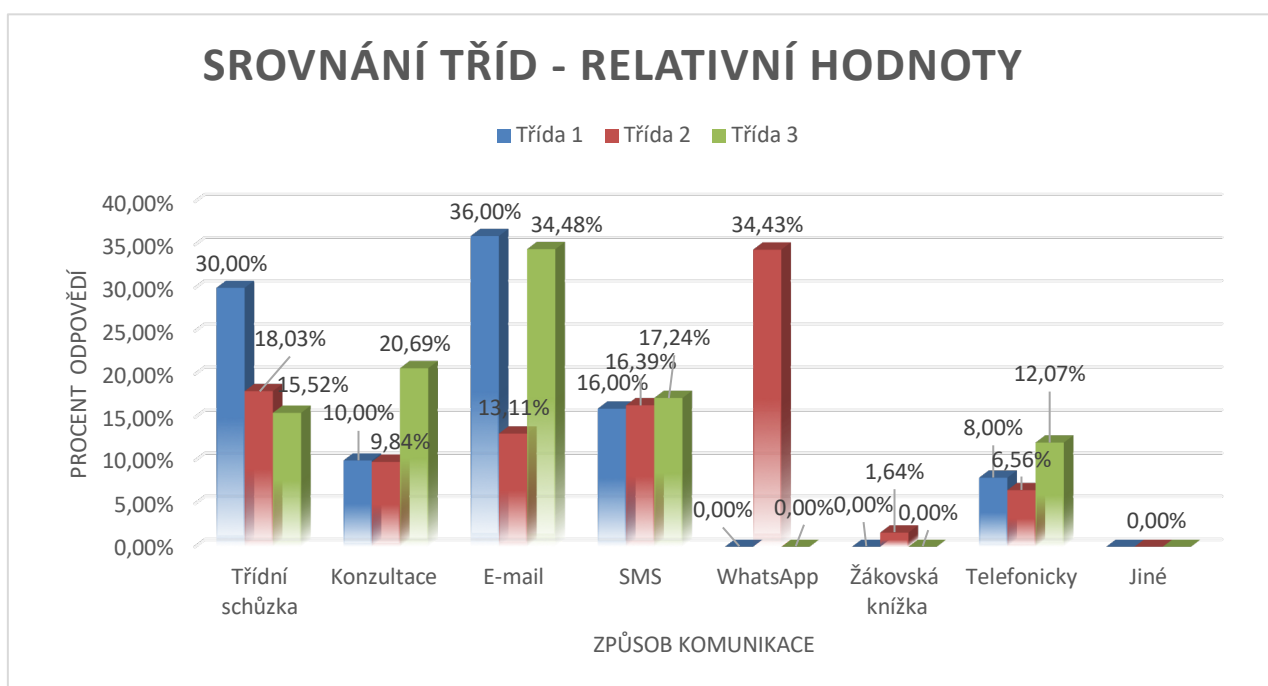
#### 5.5.1 Otázka 1

##### 5.5.1.1 Cíl a formulace

První otázka zjišťuje, zda jsou způsoby komunikace jednotlivých skupin respondentů ovlivněné výběrem učitele a jeho preferencemi. Konkrétně, jaký způsob komunikace je nejčastější. Respondenti byli zařazeni do skupin podle tříd a výsledky byly mezi těmito skupinami navzájem porovnány. Sloupcový graf přehledně ukazuje odpovědi jednotlivých skupin. První respondentka, která poskytla první hloubkový rozhovor, je třídní učitelkou třídy vyznačené na nadcházejícím grafu jako Třída 1. Respondentka z druhého hloubkového rozhovoru souvisí s třídou na grafu označenou jako Třída 2. Třetí respondentka je třídní paní učitelkou skupiny, která je označena jako Třída 3.

Formulace otázky: **Jakými způsoby nejčastěji komunikujete s učitelem?**

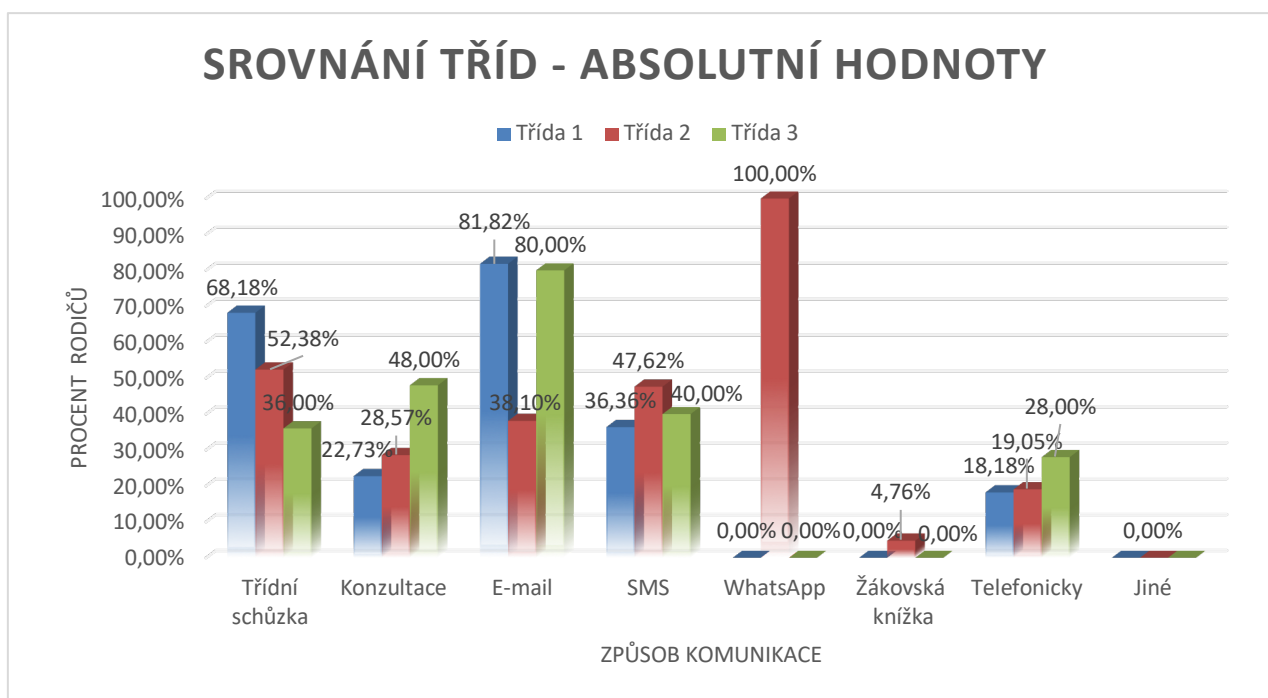
### 5.5.1.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 1 - Nejčastější způsob komunikace – srovnání relativní četnosti

Obrázek 1 vyjadřuje relativní procentuální rozdělení odpovědí v jednotlivých třídách a jejich porovnání. Jako relativní jsou tyto hodnoty brány z důvodu možné vícenásobné volby při odpovídání na zadanou otázku. Počet odpovědí v jednotlivé kategorii je pak dělen celkovým počtem odpovědí. V grafu jsou hodnoty ze skupiny Třída 1 označeny modře, Třída 2 červeně a Třída 3 zeleně. Z grafu je patrné, že nelze určit jednotné rozdělení mezi třídami. Zřejmě má na hodnoty vliv nějaký vnější faktor. Při porovnání preferencí tříd a rozhovorů s jejich učiteli byla zjištěna korelace s preferencemi učitele, a tedy prvotním nastavením komunikačních kanálů učitelem.





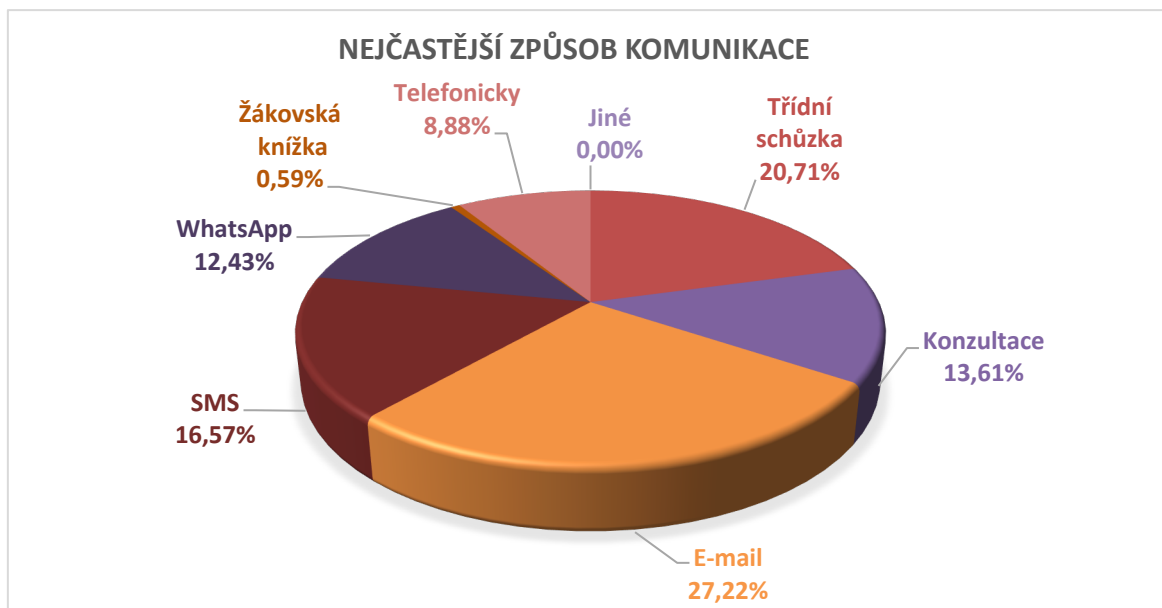
Obrázek 2 - Nejčastější způsob komunikace – srovnání absolutní četnosti

Obrázek 2 ukazuje absolutní procentuální rozdělení odpovědí v jednotlivých třídách. Absolutní procentuální hodnoty v celku udávají více než sto procent. Tento fakt je způsoben možností více odpovědí pro jednu otázku. Hodnoty však mají velkou výpovědní hodnotu, jelikož zde mohli respondenti ukázat své preference v reálné formě, a ne si pouze vybírat kompromisem jednu hodnotu. Z kombinace grafu na obrázku 2 a rozhovory s učiteli těchto tříd, lze vidět jasnou korelaci mezi nejčastějším způsobem komunikace a prvotním nastavením podmínek učitelem. Lze usoudit, že rodiče jsou z tohoto hlediska přizpůsobivá skupina preferencím učitele.

U Třídy 2, kde učitelka často využívá svůj mobilní telefon, a tudíž chatovací aplikaci WhatsApp, SMS a jiné, je velmi zřejmý tento vliv. WhatsApp zvolilo 100 % respondentů. Hodnoty ostatních moderních technologií jsou také vysoké.

Třídy 1 a 3 vykazují podobné hodnoty v jednotlivých skupinách odpovědí, rozdíl lze najít například mezi třídními schůzkami a konzultacemi. Třída 1 prokazatelně méně komunikuje během individuálních konzultací, ale naopak více rodičů navštěvuje třídní schůzky.

Zajímavý je fakt, že nejvyrovnanější kategorií dle respondentů je SMS, kde ve všech třídách tento komunikační kanál používá mezi 36 % a 47 % rodičů.



Obrázek 3 - Nejčastější způsob komunikace dle rodičů – relativní četnost

Součtem odpovědí všech respondentů v jednotlivých kategoriích a vydělením těchto hodnot celkovým počtem odpovědí byl získán koláčový graf na obrázku 3. Tento koláčový graf vyjadřuje celkové procentuální zastoupení jednotlivých komunikačních kanálů, jakožto nejčastějších způsobů komunikace rodičů k učitelům.

Graf jasně udává, že nejčastěji preferovaná forma komunikace je e-mail s 27 % zastoupením, dále je následován třídní schůzkou s 21 %. Pomyslné třetí místo se 17 % obsadila SMS. Konzultace a WhatsApp mají téměř shodně 13 % a 12 %. Telefonní hovor zvolilo 9 % respondentů. Žákovská knížka získala pouze necelé procento odpovědí.

E-mail vychází jako nejčastější forma komunikace. Dnes je pokládán za obecně přijatou normu pro formální komunikaci na dálku. Při hloubkových rozhovorech a kvantitativním výzkumu s učiteli se tato norma potvrdila. Učitelé povětšinou považují e-mail za nejčastější formu komunikace.

Zajímavé je také porovnání dat z obrázku 2 a 3, hlavně pak v třídních schůzkách a aplikaci WhatsApp. WhatsApp byl jednou skupinou respondentů ohodnocen na 100 %, ale ostatní skupiny respondentů jej neuvedly ani jednou, a tak v celkovém porovnání je až na pátém místě. Patrný je zde vliv konkrétního třídního učitele, který určil primární komunikační kanál aplikaci WhatsApp.

Třídní schůzky neměly nejvíce odpovědí ani u jedné ze tříd, ale umístily se téměř konzistentně na druhém místě. Tyto hodnoty lze vyložit faktem, že třídní schůzky jsou tradičně základním komunikačním prostředkem mezi učitelem a rodičem.

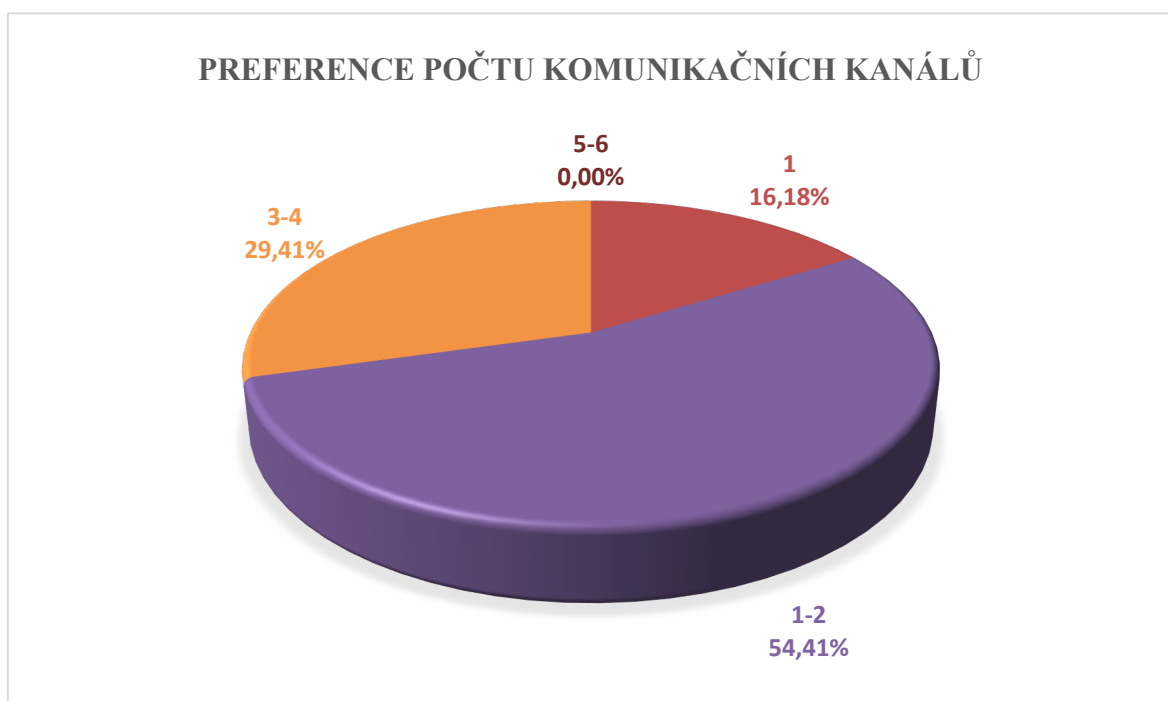
## 5.5.2 Otázka 2

### 5.5.2.1 Cíl a formulace

Otázka 2 odhaluje preferenci počtu komunikačních kanálů u rodičů.

Formulace otázky: **Preferujete jeden způsob komunikace na vše, nebo více způsobů podle konkrétních potřeb?**

### 5.5.2.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 4 - Preference počtu komunikačních kanálů mezi rodiči a učiteli

Ve výzkumu počtu preferovaných komunikačních kanálů respondenti z řad rodičů žáků vypověděli, že 54 % rodičů by volilo jeden až dva komunikační kanály pro interakci s učitelem, 29 % respondentů upřednostňuje tři až čtyři komunikační kanály a 16 % pouze jeden komunikační kanál. Žádný z respondentů nepreferuje volbu pěti až šesti komunikačních kanálů.

Hodnoty z obrázku 4 v porovnání s obrázkem 2 ukazují, že ačkoliv dle obrázku 2 většina rodičů používá čtyři až pět komunikačních kanálů, vyhovoval by jim podle obrázku 4 pouze

jeden až dva. Z tohoto údaje lze vyvodit, že rodiče by uvítali změnu v interakci s učitelem a rádi by nějaké komunikační kanály zrušili či sjednotili.

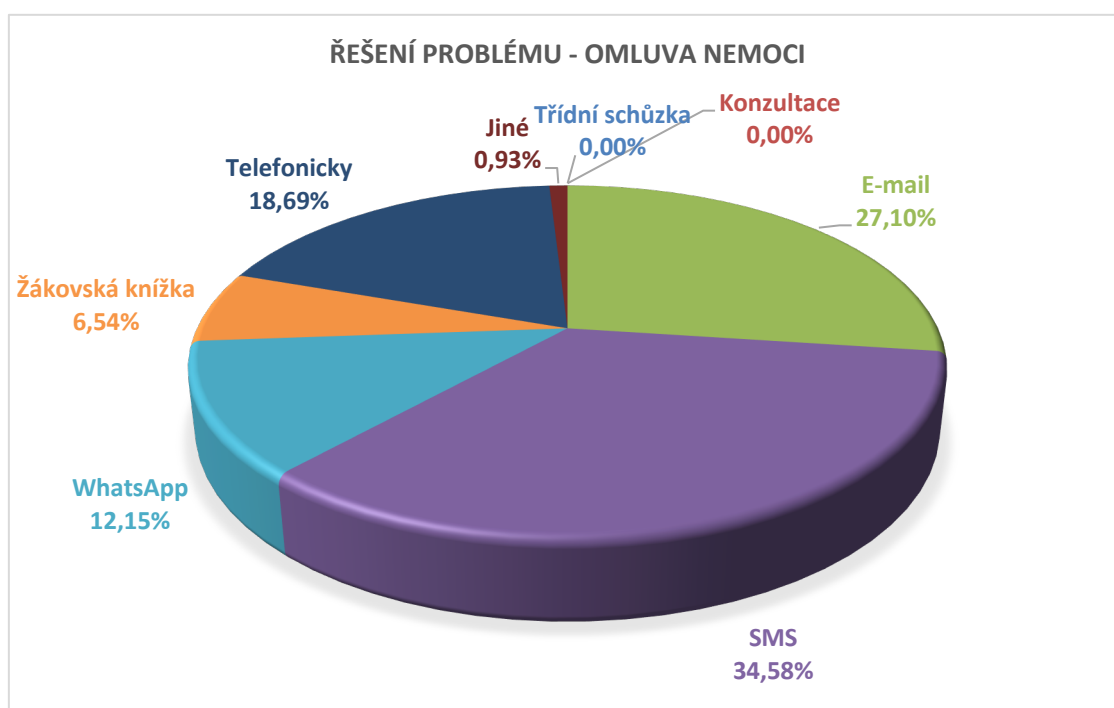
### 5.5.3 Otázka 3

#### 5.5.3.1 Cíl a formulace

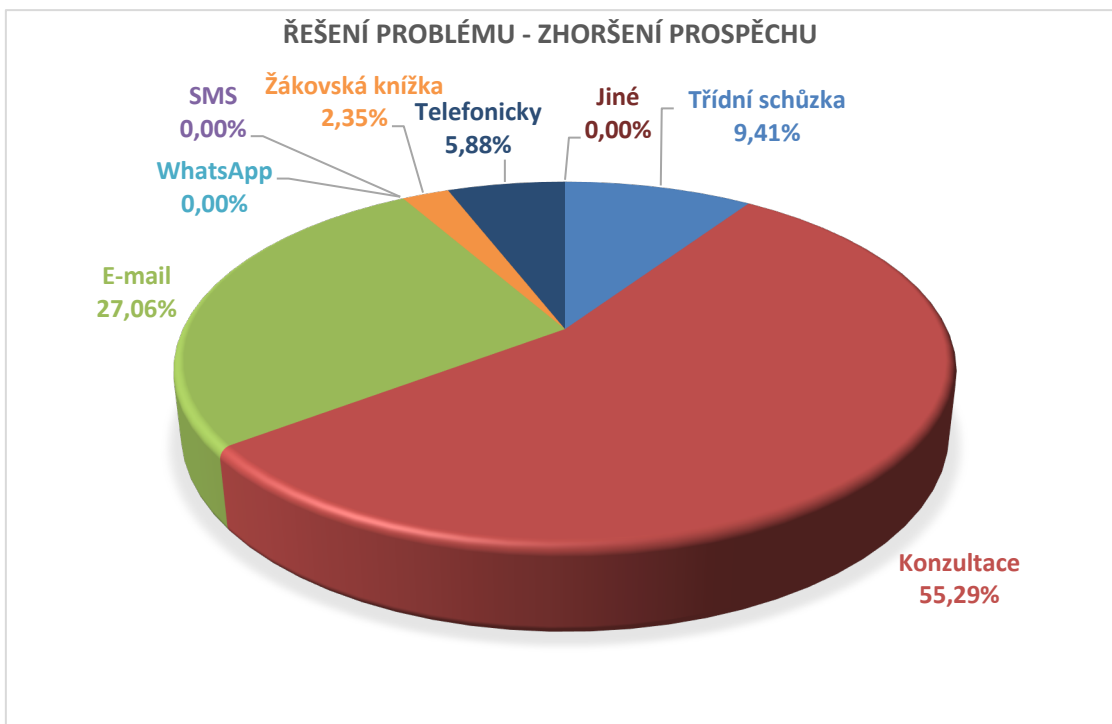
Tato otázka je rozdělena na tři části. Respondenti zaškrtnávají preferenci jednoho způsobu komunikace, kterou by zvolili při řešení odlišných situací. Cílem otázky je zjistit, zda respondenti řeší všechny situace jednou formou komunikace, nebo zda se charakterem problému forma komunikace mění.

Formulace otázky: **Zaškrtněte, jaký způsob komunikace byste zvolili při řešení problémů.** Otázka byla položena tabulkou (viz příloha 1).

#### 5.5.3.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 5 - Způsob komunikace při řešení omluvy nemoci



Obrázek 6 - Způsob komunikace při řešení zhoršení prospěchu



Obrázek 7 - Způsob komunikace při řešení stížnosti na kvalitu výuky

Z porovnání grafů na obrázcích 5, 6 a 7 se projevuje vliv charakteru problému na volbu způsobu komunikace rodiče vůči učiteli. Při závažných problémech rodiče volí osobní komunikaci, kdy pro stížnost na kvalitu vyučování (obrázek 7) by 61 % rodičů volilo konzultaci. Pro zhoršení prospěchu 55 % rodičů preferuje také osobní konzultaci, avšak pro

rychlé vyřešení omluvy z výuky by konzultaci nezvolil nikdo z respondentů. Zde naopak vyniká z 35 % SMS následovaná 27 % e-mailem. Při zhoršení prospěchu dítěte také 27 % rodičů volí oficiální formu distanční komunikace, e-mail. Je zde jasně patrný situační vliv problémů na zvolenou formu komunikace.

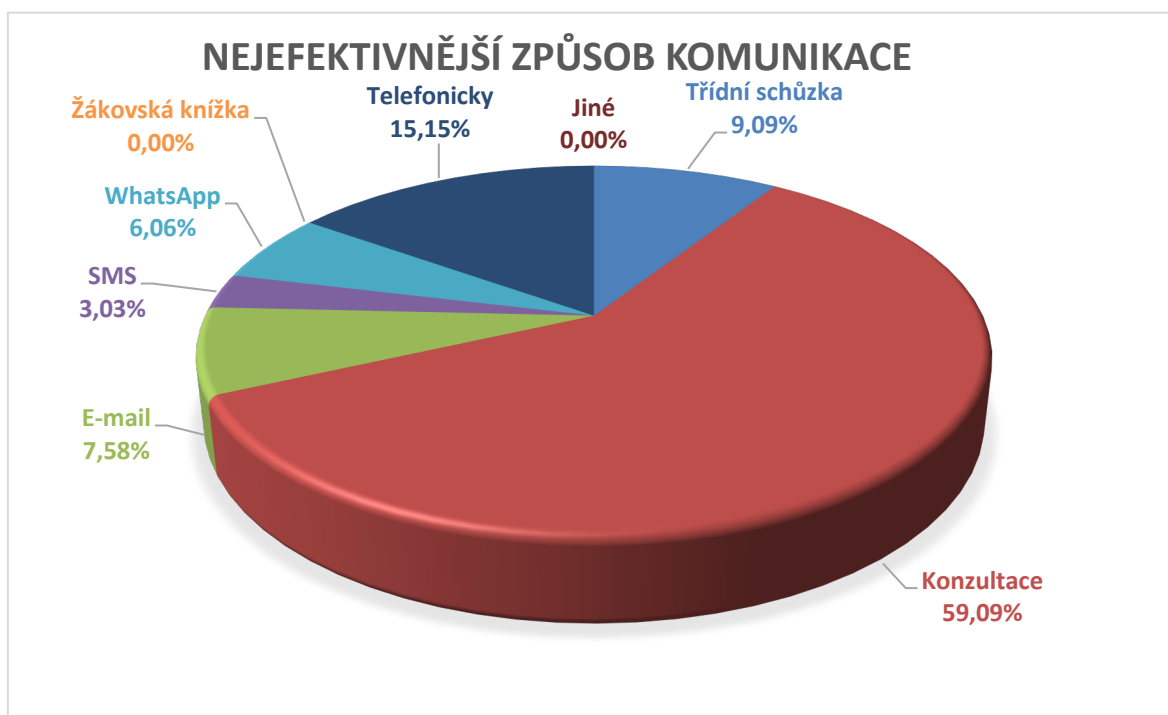
#### 5.5.4 Otázka 4

##### 5.5.4.1 Cíl a formulace

Pro potvrzení dvou předpokladů byla do dotazníku zařazena následující otázka. V připravené tabulce (viz příloha 1) respondenti vybírají, jaký způsob komunikace je pro ně nejefektivnější a jaký nejrychlejší. Cílem otázky je ověření předpokladů. *Obě strany zvolí za nejefektivnější způsob komunikace přímou verbální komunikaci – konzultace a třídní schůzky. Obě strany zvolí za nejrychlejší způsob komunikace nepřímou verbální komunikaci pomocí moderních technologií.*

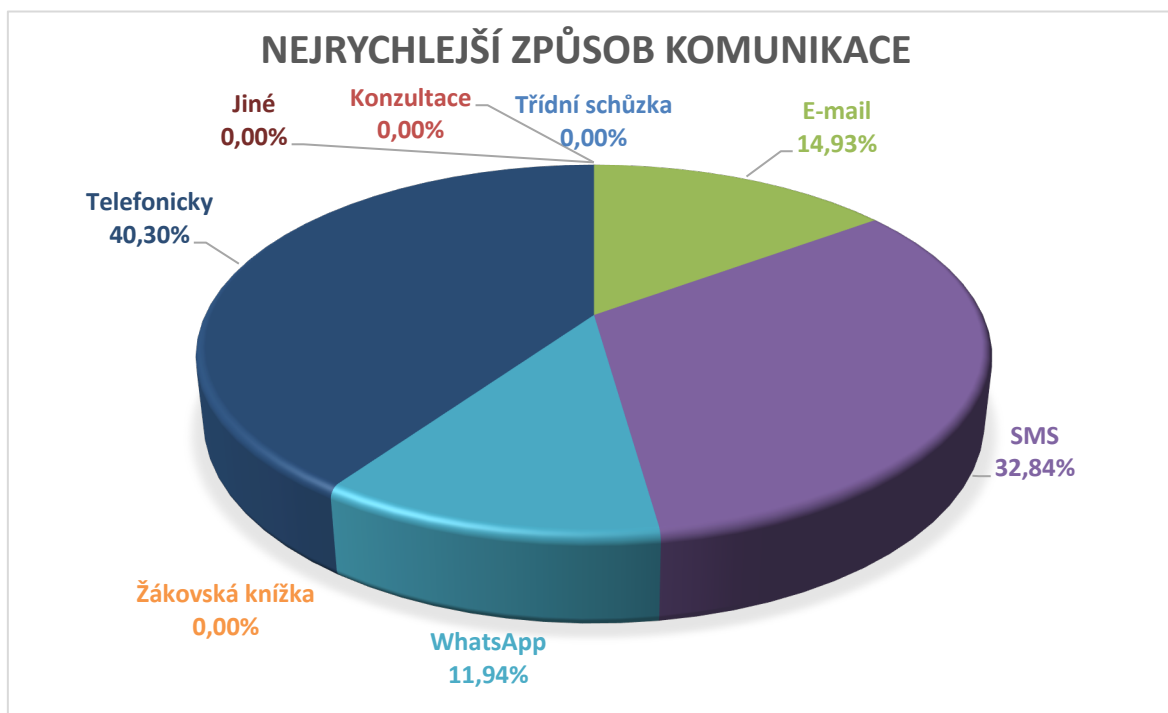
Formulace otázky: **Vyberte jeden způsob, který považujete za nejefektivnější, a jeden způsob, který je pro Vás nejrychlejší při komunikaci s učitelem.**

##### 5.5.4.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 8 - Nejefektivnější způsob komunikace dle rodičů

Největší vliv na efektivitu lze na obrázku 8 pozorovat u forem komunikace, kdy jsou rodič a učitel v přímém styku. Dohromady by tuto formu komunikace zvolilo za nejefektivnější 83 % dotázaných rodičů. Jako komunikační formy přímého styku se zde myslí konzultace (83%), telefonický kontakt (15 %) a třídní schůzky (9 %). Všechny ostatní formy psané komunikace získaly pouhých 17 %.



Obrázek 9 - Nejrychlejší způsob komunikace dle rodičů

Při zvolení nejrychlejšího způsobu komunikace (obrázek 9) se jasně projevuje vliv moderních technologií. Po rozdělení komunikace na původní způsoby – konzultace, třídní schůzky, žákovskou knížku, a nové způsoby, které přišly s moderní dobou – e-mail, SMS, mobilní telefon a WhatsApp, se dostává zajímavý fenomén. Moderní způsoby komunikace získaly 100 % preferencí u rodičů, co se týče rychlosti komunikace.

Při porovnání obrázků 8 a 9 vychází, že rychlost neznamená efektivitu, pokud se jedná o komunikaci. Na obrázku 8 vychází jako nejefektivnější způsob komunikace osobní setkání, při volení nejrychlejšího způsobu komunikace (obrázek 9) zvolilo konzultaci přesně 0 % rodičů. Nerovnost mezi rychlostí a efektivitou je tedy jasná.

Na základě porovnání obrázků 8 a 9 lze také vyvodit, že téměř platí pravidlo, rychlost je doménou moderních komunikačních prostředků. Zatímco efektivita zůstává na straně původních způsobů komunikace, a to buď osobně, nebo přímo přes telefonát.

Telefonát se zároveň ukazuje jako jediná forma komunikace, která dokáže splňovat kritéria pro rychlost i efektivitu. S nejvyšší pravděpodobností to vychází z faktu, že telefonát je jediný, jenž kombinuje komunikaci přímou mluvenou s komunikací na dálku.

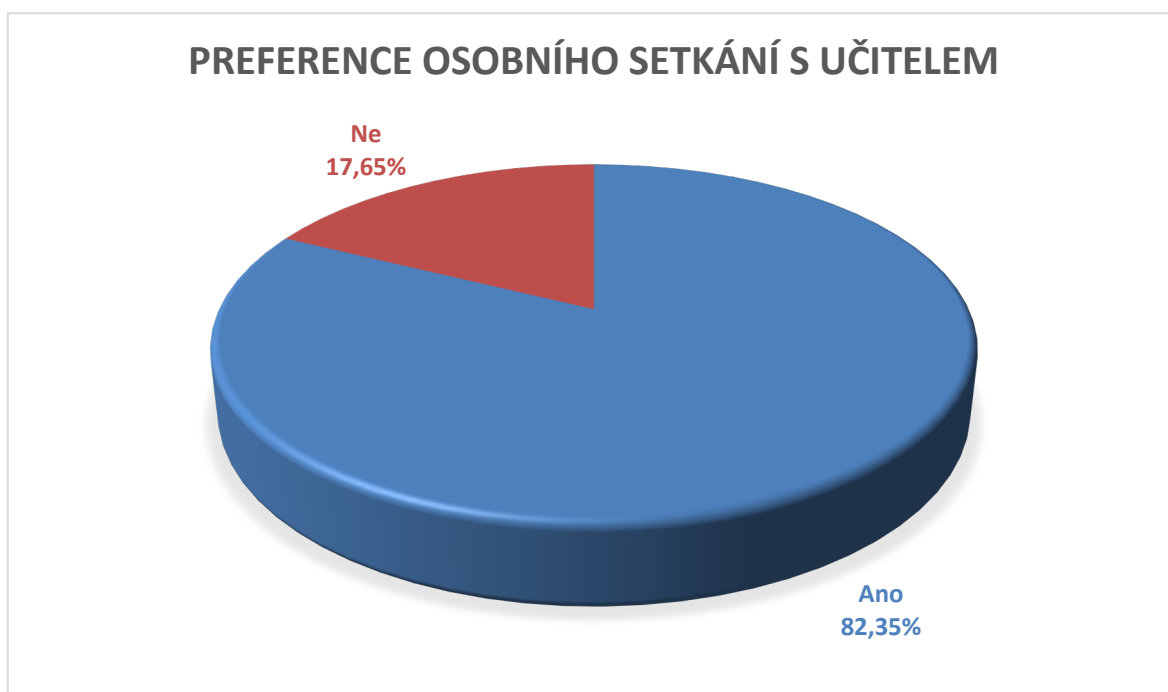
### 5.5.5 Otázka 5

#### 5.5.5.1 Cíl a formulace

Pátá otázka zjišťuje preferenci osobního setkání s učitelem.

Formulace otázky: **Preferujete spíše osobní setkání s učitelem než komunikaci na dálku?**

#### 5.5.5.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 10 - Preference rodičů osobního setkání oproti distančním formám komunikace

Na obrázku 10 se nachází procentuální rozdělení mezi rodiči žáků nižšího stupně preferující osobní setkání s učitelem nad ostatními formami komunikace. Mezi rodiči odpovědělo 82 % respondentů pro preferenci osobního setkání nad ostatními formami komunikace. S přihlédnutím ke grafu na obrázku 8 lze usoudit, že preference osobního setkání vychází z efektivitu této formy komunikace.



## **5.5.6 Otázka 6**

### 5.5.6.1 Cíl a formulace

Důvodem zařazení otevřené otázky je najít, z jakého důvodu rodiče nejčastěji kontaktují učitele a jaký způsob si ke kontaktování vyberou.

Formulace otázky: **Z jakého důvodu nejčastěji kontaktuje učitele a jak? (Např. z důvodu uvolnění z vyučování, přes SMS ...)**

### 5.5.6.2 Vyhodnocení

Na otevřenou otázku odpovědělo pouze 23 respondentů. Proč se ostatní respondenti k otázce nevyjádřili, nelze říct. Pouze 15 respondentů odpovědělo na celou otázku. Zbylých 8 respondentů reagovalo pouze na část otázky. Otevřená otázka nebyla zařazena do analýzy výzkumu, jelikož její návratnost byla nízká. S takto malým počtem odpovědí by byla nepřesná a mohla by být zavádějící.

## **5.5.7 Otázka 7**

### 5.5.7.1 Cíl a formulace

Zařazení otázky zjišťující každodenní používání mobilního telefonu respondentů je záměrné. Výsledek ukáže frekvenci, s jakou rodiče používají mobilní telefon, tedy jestli jsou technicky připraveni na komunikaci s učiteli pomocí mobilní aplikace (otázka 8).

Formulace otázky: **Používáte denně mobilní telefon?**

### 5.5.7.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 11 - Každodenní používání mobilního telefonu rodiči žáků

V této otázce byli respondenti dotázáni na každodenní využití mobilního telefonu. Na tuto otázku 100 % respondentů odpovědělo kladně. Denně používají mobilní telefon.

### 5.5.8 Otázka 8

#### 5.5.8.1 Cíl a formulace

Poslední otázka dotazníku zkoumá, jaký by byl eventuální zájem mezi rodiči o zavedení mobilní aplikace.

Formulace otázky: **Vyhovovalo by Vám, kdybyste dostávali informace o hodnocení Vašeho dítěte, změně vyučování, rozvrhu žáka ihned pomocí mobilní aplikace?**

### 5.5.8.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 12 - Zájem rodičů o používání mobilní aplikace pro veškerou komunikaci s učitelem

Na obrázku 12 se nachází graf vyjadřující zájem rodičů o mobilní aplikaci, ve které by měli sjednoceny všechny komunikační kanály do jednoho (vyjma konzultace a třídní schůzky). Zájem respondentů o tuto aplikaci je pozitivní.

V kombinaci s obrázky 2 a 4, kde je patrné volání respondentů po menším počtu komunikačních kanálů, by jednotná mobilní aplikace byla vhodným a žádaným vylepšením komunikace mezi rodiči a učiteli. Přehlednost informací by se zvýšila. I v případě změny učitele by si rodiče nemuseli zvykat na novou formu komunikace. Viz obrázek 2 a rozhovory s učiteli, kde byl zjištěn silný vliv preferencí učitele na volbě komunikačních kanálů.

## 5.6 Vyhodnocení – učitelé

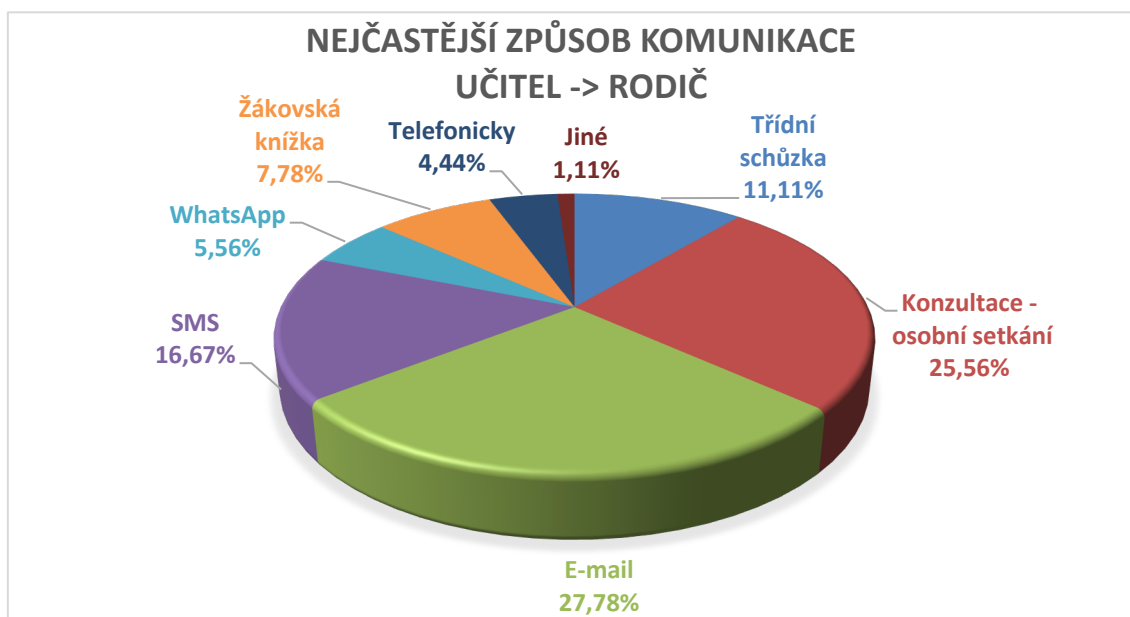
### 5.6.1 Otázka 1

#### 5.6.1.1 Cíl a formulace

První otázka odhaluje, jaké nejčastější způsoby komunikace využívají učitelé pro komunikaci s rodiči.

Formulace otázky: **Jakými způsoby nejčastěji komunikujete s rodiči?**

### 5.6.1.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 13 - Nejčastější forma komunikace učitelů ve směru k rodičům

Graf na obrázku 13 představuje grafické vyjádření procentuálního rozdělení nejčastějších forem komunikace mezi učiteli a rodiči z pohledu učitelů. Respondenti se vyjádřili s největší četností pro e-mail, a to s téměř 28 %. Těsně na druhém místě následuje osobní konzultace s 25,5 %. Třetí nejčastější způsob komunikace je SMS s téměř 17 %.

Při porovnání s grafem na obrázku 3 jsou patrné rozdíly mezi volbami komunikace ze strany rodičů a ze strany učitelů. Toto srovnání však není nijak vypovídající, jelikož skupina respondentů z řad rodičů byla zastoupena rodiči pouze ze tří tříd, tedy byla ovlivněna pouze třemi učiteli. Skupina 35 učitelů ale představuje 35 tříd, jedná se tedy o více diferencovaný vzorek, i přestože je tato skupina početně menší.

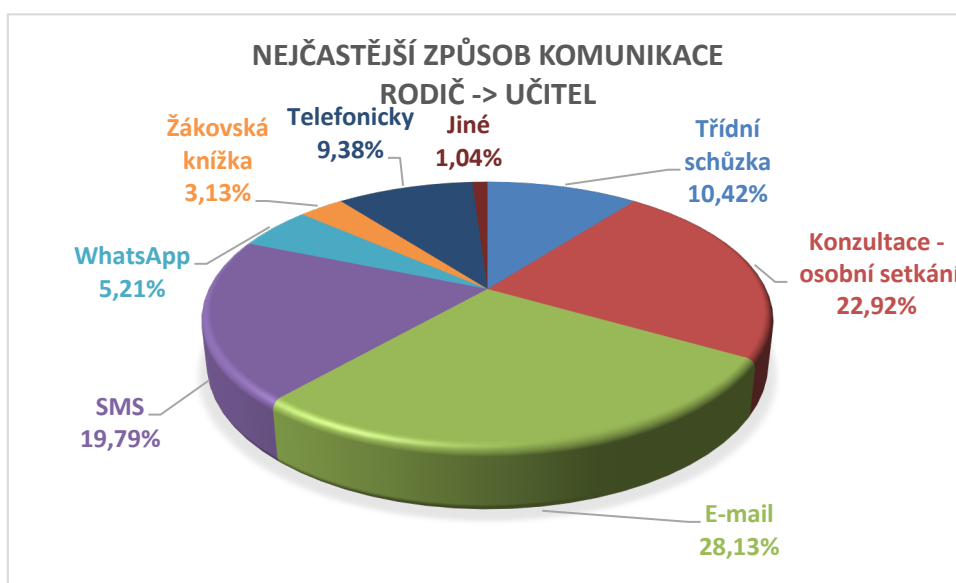
## 5.6.2 Otázka 2

### 5.6.2.1 Cíl a formulace

Druhá otázka zkoumá, zda se představa rodičů o jimi zvoleném způsobu pro kontaktování učitelů, shoduje s názorem učitelů.

Formulace otázky: **Jakým způsobem s Vámi nejčastěji komunikují rodiče?**

### 5.6.2.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 14 - Nejčastější forma komunikace rodičů ve směru k učitelům dle učitelů

Na obrázku 14 se nachází graf zobrazující nejčastější způsob komunikace mezi rodiči a učiteli. Oproti obrázku 3 se ale jedná o pohled učitelů, nikoliv rodičů. Nejčastější odpovědí byl e-mail s téměř 30 %, následovaný konzultacemi, které získaly 23 %. Třetí nejčastější odpovědí byla SMS s necelými 20 %.

Zajímavé porovnání vyvstává s grafem nejčastějších způsobů komunikace z pohledu rodičů (obrázek 3). U obou skupin respondentů byl shodně zvolen e-mail jako nejčastější forma komunikace. Konzultace byla v případě učitelů zvolena jako druhá nejčastější, avšak z pohledu rodičů byla určena jako až čtvrtá nejčastější. Shodně obsazují první čtyři místa, u obou skupin respondentů, e-mail, konzultace, třídní schůzka a SMS. Trendy komunikace jsou tedy podle očekávání stejné z pohledu rodičů i učitelů. Tento fakt byl očekávatelný, jelikož oba grafy popisují stejnou komunikaci, pouze z opačných pohledů. Malé rozdíly v umístění nejčastějších forem bylo zřejmě z důvodu větší diverzity respondentů v případě učitelů. V případě rodičů byla skupina respondentů složená z rodičů pouze ze tří tříd, tedy byla ovlivněna pouze třemi učiteli. V případě učitelů však 35 respondentů představuje 35 různých tříd. Hodnoty v grafu ze strany učitelů tedy dávají lepší představu o skutečném celkovém stavu na základní škole v Plzni.

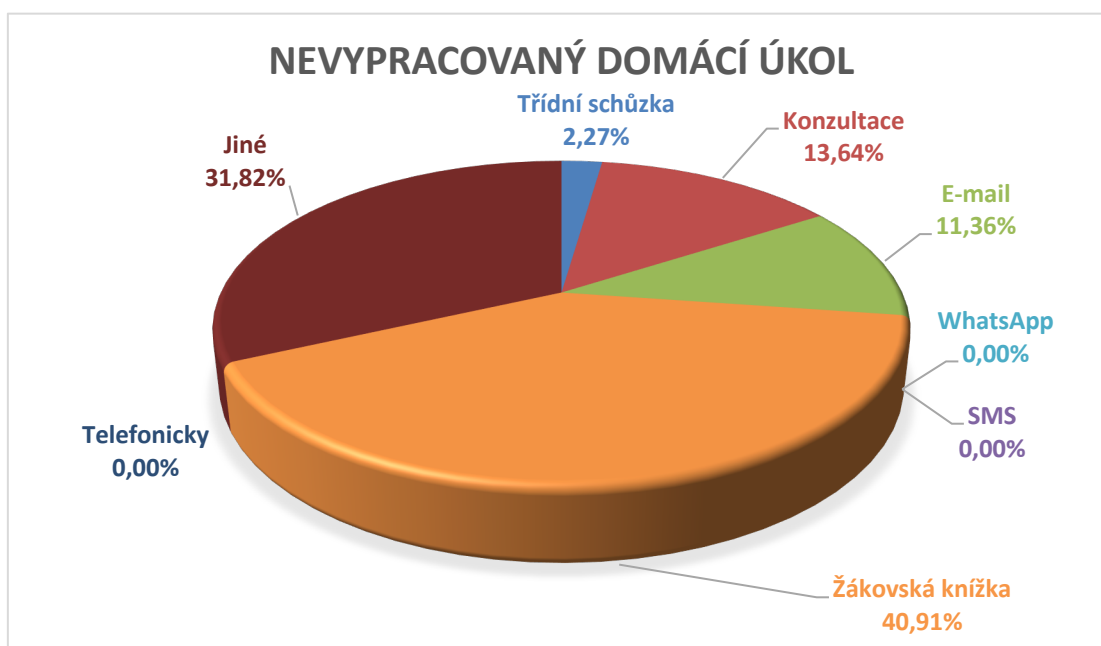
### 5.6.3 Otázka 3

#### 5.6.3.1 Cíl a formulace

Zda se liší způsob komunikace k rodičům z pohledu učitelů při řešení odlišných situací, zkoumá otázka 3. Výběr případů je zvolen z pohledu různých vážností problémů.

Formulace otázky: **Zaškrtněte, jaký způsob komunikace byste zvolili při řešení problémů.**

#### 5.6.3.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 15 - Způsob komunikace při řešení nevypracovaného domácího úkolu

Při nevypracování domácího úkolu učitelé nejčastěji kontaktují rodiče přes žákovskou knížku (41 %). Kolonku „jiné“ zvolilo 32 % učitelů. Někteří do této kolonky uvedli i jakou jinou komunikaci používají. Většina učitelů odpověděla, že při tomto problému nekontaktují rodiče vůbec. Spíše řeší problém zadáním dalšího úkolu. Část učitelů nekomunikuje s rodiči při nevypracování domácího úkolu a vyřeší tento problém pouze s žákem bez účasti rodičů.



Obrázek 16 - Způsob komunikace při řešení zhoršení prospěchu dítěte

Na komunikaci při zhoršení prospěchu dítěte (obrázek 16) je patrná závažnost tohoto problému. Celých 50 % případů učitelé řeší formou osobní konzultace. Přes formální e-mail je tento problém řešen ve 25 % případech. Žákovská knížka a třídní schůzky dávají dohromady zbývajících 25 %. Téměř 61 % učitelů zvolilo možnost komunikace z očí do očí. Nikdy nevyužívají SMS nebo WhatsApp.



Obrázek 17 - Způsob komunikace při řešení stížnosti na nevhodné chování

Stížnost na nevhodné chování (obrázek 17) vykazuje podobné hodnoty jako zhoršení prospěchu dítěte (obrázek 16). Je však patrný prvek urgentnosti, kdy necelých 10 % případů se řeší telefonicky oproti 0 % případům při zhoršení prospěchu.

I zde, stejně jako u otázky 3 pro rodiče, se projevuje vliv charakteru problému na jeho řešení.

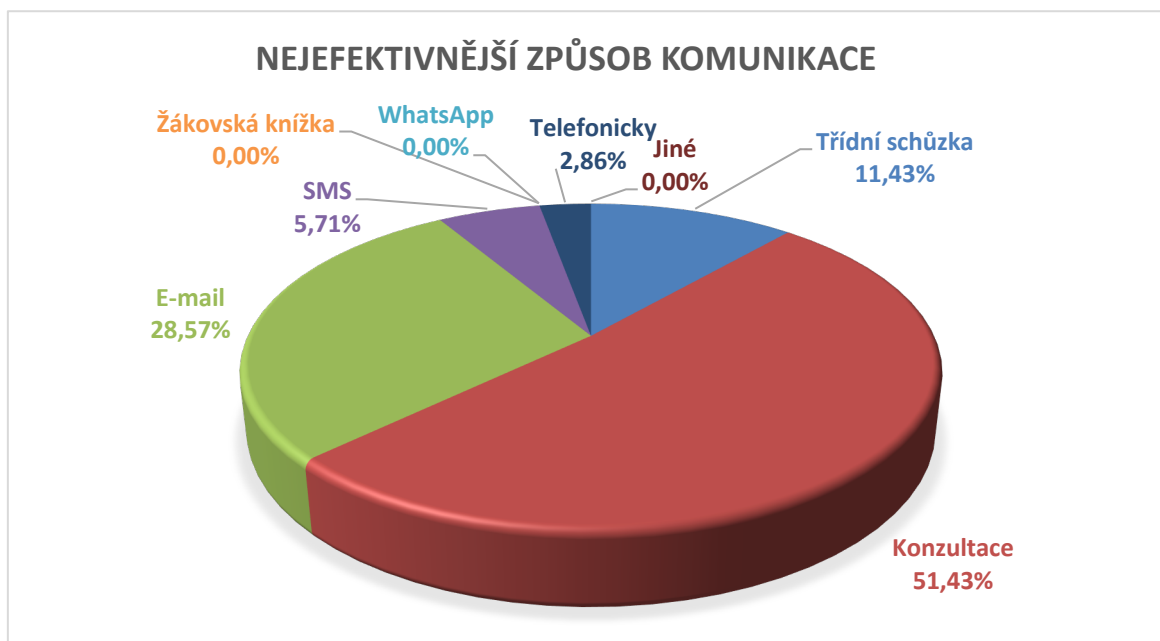
#### 5.6.4 Otázka 4

##### 5.6.4.1 Cíl a formulace

Pro potvrzení dvou předpokladů byla do dotazníku zařazena následující otázka. V připravené tabulce (viz příloha 2) respondenti z řad učitelů vybírají, jaký způsob komunikace je pro ně nejefektivnější a jaký nejrychlejší. Cílem otázky je potvrzení předpokladů. *Obě strany zvolí za nejefektivnější způsob komunikace přímou verbální komunikaci – konzultace a třídní schůzky. Obě strany zvolí za nejrychlejší způsob komunikace nepřímou verbální komunikaci pomocí moderních technologií.*

Formulace otázky: **Vyberte jeden způsob komunikace, který považujete za nejefektivnější, a jeden způsob, který je pro Vás nejrychlejší při komunikaci s učitelem.**

##### 5.6.4.2 Graf a vyhodnocení

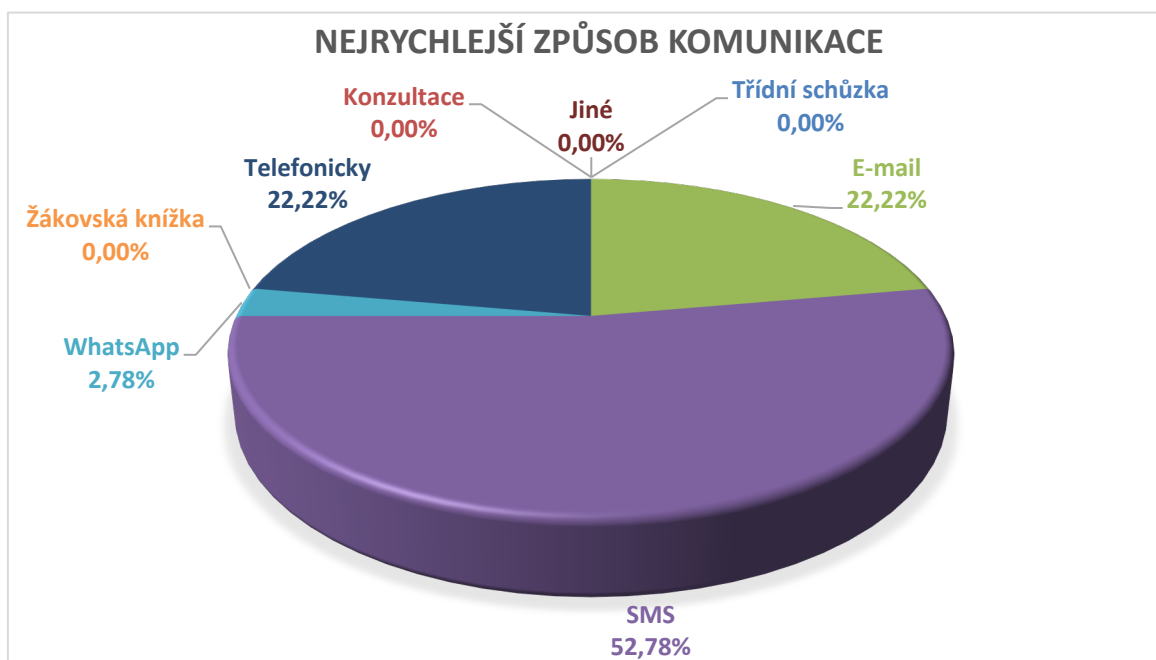


Obrázek 18 - Nejefektivnější způsob komunikace podle učitelů



V koláčovém grafu (obrázek 18) se nachází procentuální rozdělení odpovědí na otázku nejefektivnějšího způsobu komunikace s rodiči dle názoru učitelů. V případě efektivity byla jasně nejlepší komunikací zvolena konzultace s 51 %. Další v pořadí je e-mail s 29 % odpovědí a pomyslné třetí místo zaujmula třídní schůzka. Na základě tohoto výsledku je patrné, že za nejefektivnější považují učitelé verbální komunikaci mluveným slovem. Třídní schůzka a konzultace dohromady získaly 63 % odpovědí.

Zajímavým úkazem v této otázce je e-mail, který získal 29 % odpovědí. V případě rodičů (obrázek 8), ale e-mail zvolilo pouze necelých 8 % rodičů. Tento rozdíl, lze přisoudit charakteru e-mailu, kdy učitel může poslat jeden e-mail najednou všem rodičům, avšak každý rodič musí odpovědět na tento e-mail. Zřejmě je pro učitele e-mail efektivní, a to především z hlediska času, kdy jedním e-mailem dokáží oslovit všechny rodiče najednou. Pro všechny rodiče je tak e-mail perfektním nástrojem ke sdělování obecných informací, co se týče efektivity.



Obrázek 19 - Nejrychlejší způsob komunikace podle učitelů

Při volbě nejrychlejšího způsobu komunikace učitelé odpovídali podobně jako rodiče. Shodně učitelé a rodiče považují za nejrychlejší způsoby komunikace SMS, e-mail a telefonický hovor. První místa nejsou shodná, dle učitelů je SMS rychlejší než telefonický hovor, ale podle rodičů se toto pořadí obrací. Tyto odlišnosti lze, kromě odlišných preferencí učitelů a rodičů, přisoudit větší diverzitě respondentů ve skupině učitelů. Procentuální

hodnoty jsou tedy ovlivněny více preferencemi než v případě rodičů, kteří jsou velmi ovlivněni učiteli. Skupina respondentů je ze tří tříd ovlivněna pouze třemi učiteli. Graf na obrázku 19 je ovlivněn třiceti pěti učiteli.

Tato odlišnost se prokazuje v odpovědi WhatsApp. Jeden z třídních učitelů preferuje WhatsApp. Používají ho všichni rodiče z této třídy (obrázek 2). Tento vliv se pak silně projevil v preferencích rodičů nejrychlejší komunikace, kdy skupina respondentů z této třídy, která představuje zhruba třetinu všech respondentů mezi rodiči, vyzdvihla WhatsApp až na 12 % při hlasování o nejrychlejší formu komunikace. Při hlasování učitelů byl tento vliv výrazně potlačen více diverzifikovaným vzorkem, a tak WhatsApp získal pouze necelá 3 % při hlasování učitelů.

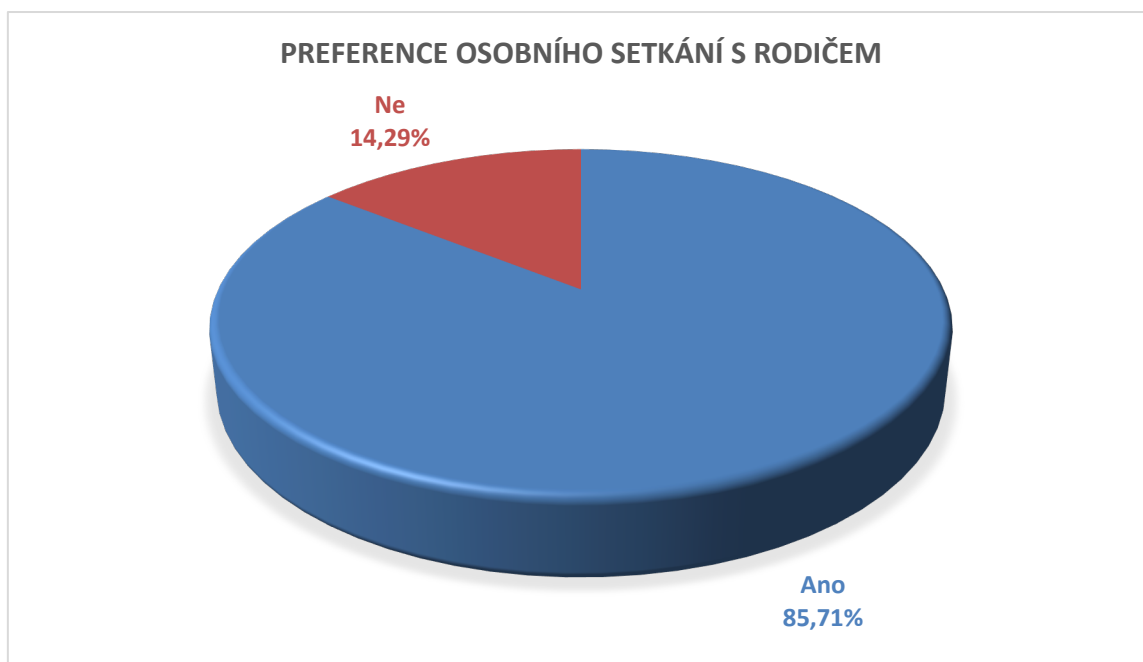
## 5.6.5 Otázka 5

### 5.6.5.1 Cíl a formulace

Cílem otázky 5 je získat přehled o preferenci osobního setkání učitelů s rodiči.

Formulace otázky: **Preferujete spíše osobní setkání s rodičem než komunikaci na dálku?**

### 5.6.5.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 20 - Preference učitelů osobního setkání oproti distančním formám komunikace

V otázce 5 vyjadřují učitelé své preference osobního setkání s rodiči oproti ostatním formám komunikace. Výsledek byl graficky znázorněn v koláčovém grafu na obrázku 20. Učitelé se vyjádřili z 86 % ve prospěch osobního setkání. Tento výsledek je téměř shodný se skupinou respondentů z řad rodičů.

Tyto hodnoty nasvědčují společné preferenci osobní komunikace napřímo mezi oběma skupinami. Osobní setkání dle ostatních relevantních grafů vykazuje efektivitu z obou stran, avšak nízkou rychlost. Lze tedy říci, že učitelé i rodiče preferují efektivitu nad rychlostí.

Moderní technologie změnily komunikaci, co se týče rychlosti, ale osobní přímá komunikace ve formě osobního setkání je stále preferovaná učiteli i rodiči.

### **5.6.6 Otázka 6**

#### 5.6.6.1 Cíl a formulace

Zařazení otevřené otázky 6 vedlo k zjištění nejčastějšího důvodu, proč učitelé kontaktují rodiče. A dále zjišťuje, jaký způsob si k danému důvodu vybírají.

Formulace otázky: **Z jakého důvodu nejčastěji kontaktujete rodiče a jak? (Např. z důvodu nevhodného chování při výuce, přes ŽK ...)**

#### 5.6.6.2 Graf a vyhodnocení

Vzhledem k nízké návratnosti této otázky u dotazníků pro rodiče nebyla tato otázka zařazena do výzkumu ani pro učitele. Bez porovnání dat s druhou skupinou tato analýza není relevantní. Obsah této otázky vybrání učitelé zodpověděli během hloubkových rozhovorů.

### **5.6.7 Otázka 7**

#### 5.6.7.1 Cíl a formulace

Sedmá otázka odhaluje každodenní používání mobilního telefonu.

Formulace otázky: **Používáte denně mobilní telefon?**

### 5.6.7.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 21 - Každodenní používání mobilního telefonu učiteli

V této otázce byli učitelé tázáni na každodenní využití mobilního telefonu. V grafu na obrázku 21 je patrné, že 100 % respondentů odpovědělo kladně, tedy že mobilní telefon používají každý den.

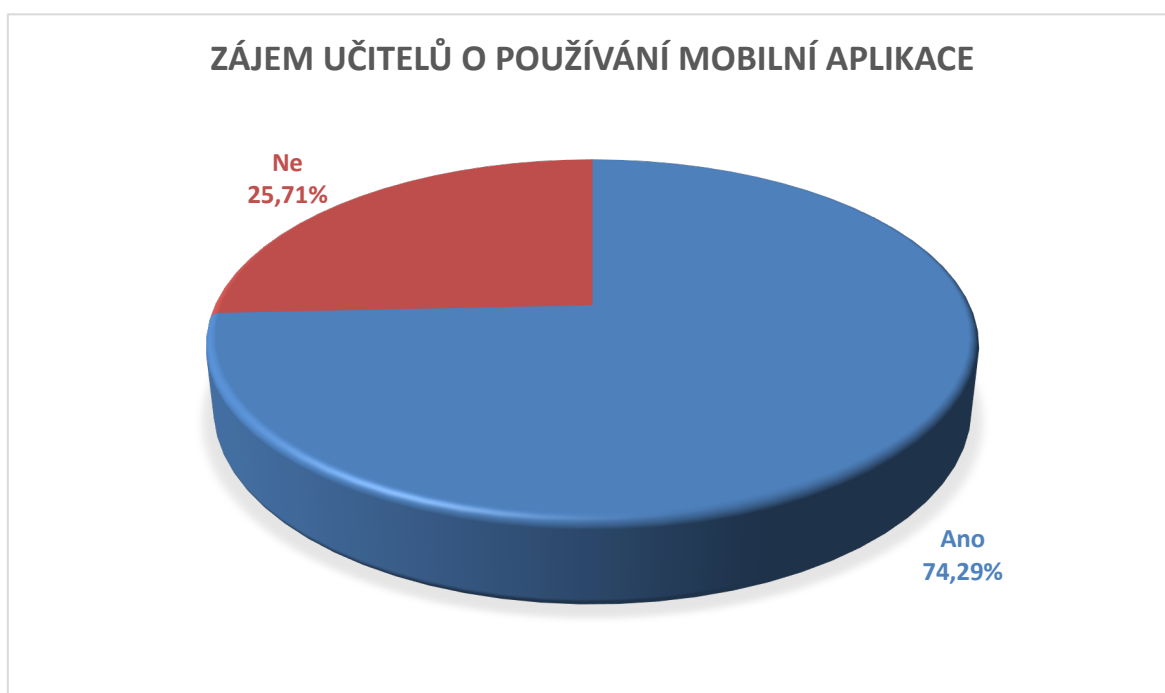
### 5.6.8 Otázka 8

#### 5.6.8.1 Cíl a formulace

V otázce 8 učitelé vyjádří svůj souhlas či nesouhlas k vytvoření mobilní aplikace sjednocující všechny komunikační kanály.

**Formulace otázky: Vyhovovalo by Vám, kdybyste posílal/a informace o hodnocení dítěte, změně vyučování, rozvrhu žáka ihned pomocí mobilní aplikace?**

### 5.6.8.2 Graf a vyhodnocení



Obrázek 22 - Zájem učitelů o používání mobilní aplikace pro veškerou komunikaci s rodičem

Na obrázku 22 se nachází graf procentuálních preferencí učitelů v případě zájmu o používání mobilní aplikace. Učitelé mají ze 74 % zájem o používání takovéto aplikace. Negativně se pro takovou aplikaci vyjádřilo 26 % učitelů. V porovnání se zájmem rodičů o aplikaci (obrázek 12), který byl stoprocentní, se mezi respondenty z řad učitelů najdou i tací, kterým by takovéto sjednocení komunikačních kanálů nevyhovovalo.

## 5.7 Závěr z dotazníkového šetření

V rámci dotazníkového šetření byl pro oba typy dotazníků a jejich cílové skupiny osloven dostatečný počet respondentů s uspokojivou návratností dotazníků. U každé otázky proběhla analýza dat pomocí MS Excel, kde se za pomoci statistických metod podařilo získat procentuální hodnoty odpovědí respondentů a vyhotovit grafy. Detailní rozbor se nachází u každé z otázek v popisu grafického výstupu z nasbíraných dat.

Celkovou analýzu lze nalézt v kapitole Závěr, která se věnuje celkovému vyhodnocení výzkumu a spojuje kvantitativní a kvalitativní výzkumné metody v jeden celistvý závěr a vyhodnocení.

V následujících podkapitolách se nachází shrnutí kvantitativního výzkumu v ohledu na témata a otázky výzkumu.

### 5.7.1 Nejčastější způsob komunikace

Otázkám nejčastějšího způsobu komunikace se v obou typech dotazníků věnovaly první otázky. U dotazníku pro rodiče se jedná o otázku 1, u dotazníků pro učitele se této problematice věnují otázky 1 a 2. Vzhledem k diverzitě vzorku rodičů a učitelů lze říci, že co se týče celkových výstupů, jsou data získaná od učitelů směřodatnější. Data od rodičů zase udávají zajímavý náhled do diverzity mezi jednotlivými třídami.

#### 5.7.1.1 Rodiče

Vyhodnocení pro rodiče bylo provedeno celkově (obrázek 3). Obrázky 1 a 2 porovnávají tři vybrané třídy (obrázek 1 a 2). Při vyhodnocení celkových dat bylo zjištěno, že nejčastějším způsobem komunikace z pohledu rodičů je e-mail, který získal 27 % odpovědí. Následující způsob, který se umístil na pomyslném druhém místě, je třídní schůzka s 21 %. Třetí příčku pak obsadila SMS (17 %), v těsném závěsu se pak nachází konzultace (14 %) a WhatsApp (12 %).

Při vyhodnocování a porovnávání nasbíraných dat v jednotlivých třídách se objevil zajímavý úkaz. Ukázala se velká diverzita mezi jednotlivými třídami. Největším ukazatelem této skutečnosti je mobilní aplikace WhatsApp. Ve třídě 2 ji využívá 100 % rodičů, zatímco v ostatních třídách se tato hodnota rovná nule. Diverzita mezi jednotlivými třídami je tedy

jasně patrná. Jako nejvyrovnanější způsob komunikace mezi třídami se ukázaly SMS zprávy, které v rámci všech tříd mají rozmezí méně než 10 %.

Dalším úkazem, který jistě stojí za zmínku, jsou třídní schůzky. V rámci jednotlivých tříd se třídní schůzky pohybují až na třetím a čtvrtém místě. Celkově se umístily jako druhá nejčastější forma komunikace. Tento fakt lze přisoudit tradičnosti třídních schůzek napříč třídami a také tím, že na třídní schůzky chodí i rodiče, kteří nejsou jinak komunikačně aktivní vůči škole.

#### 5.7.1.2 Učitelé

V dotazníku pro učitele byly problematice nejčastější formy komunikace věnovány první dvě otázky.

Otázka 1 odhalila, jakým způsobem učitelé komunikují směrem k rodičům. S největší četností se učitelé vyjádřili pro e-mail, který získal 28 % odpovědí. Jen o zhruba 2 % méně získaly osobní konzultace. Pomyslné třetí místo získaly SMS zprávy se 17 %.

V otázce dvě učitelé sdělili způsoby komunikace, kterými je nejčastěji oslovují rodiče. Na obrázku 14 se nachází grafický výstup ze získaných dat. Učitelé jsou nejčastěji kontaktováni přes e-mail (28 %). Dále pak skrze konzultaci (23 %). Třetí nejčastější způsob je dle dotázaných SMS (20 %). Tyto data v porovnání s otázkou 1 pro rodiče ukazují porovnání pohledu dvou skupin na tutéž komunikaci. Nelze však přímo porovnávat jednotlivé hodnoty, jelikož výzkumný vzorek od učitelů představuje třicet pět různých tříd a vzorek rodičů je pouze ze tří tříd. Lze tedy říci, že průkaznější, co se týče celkových závěrů, jsou data nasbíraná od učitelů.

### 5.7.2 Volba komunikace pro různé účely

Otázky 3 byly v obou dotaznících věnovány zjištění, jaké konkrétní komunikační kanály respondenti volí pro různé problémy. Obě skupiny respondentů odpovídaly, jakým způsobem komunikace by řešily tři vybrané problémy.

#### 5.7.2.1 Rodiče

Rodiče vybírali způsob komunikace, který by zvolili pro omluvu nemoci, zhoršení prospěchu a stížnosti na kvalitu vyučování. Analýza odpovědí jasně ukázala vliv charakteru

problému na zvolený způsob komunikace. Pokud se jedná o závažný problém typu zhoršení prospěchu či stížnosti na kvalitu vyučování, volí rodiče osobní setkání ve formě konzultací. V obou případech těchto závažných situací by se ke konzultacím obrátilo mezi 55 % a 61 % rodičů. Dalšími způsoby komunikace pro tyto závažné problémy mohou být třídní schůzky či e-mail. Oba tyto způsoby by pro řešení závažných problémů zvolilo přes 10 % rodičů.

Pro řešení méně závažného problému, omluvy nemoci, by mezi rodiči volilo 35 % SMS, 27 % e-mail, 19 % telefonní hovor a 12 % WhatsApp. Pro rychlé vyřešení problému tedy rodiče volí rychlou distanční formu komunikace pomocí moderních technologií, zatímco pro závažné problémy by ve valné většině zvolili konzultace. Vliv charakteru daného problému na způsob zvolené komunikace se jasně projevuje.

#### 5.7.2.2 Učitelé

Respondenti odpovídali, jakým způsobem komunikace by zvolili pro řešení nevypracovaného domácího úkolu, zhoršeného prospěchu žáka a stížnosti na nevhodné chování.

Analýza odpovědí učitelů ukazuje vliv charakteru situace na zvolenou formu komunikace. Nevypracovaný domácí úkol by 40 % učitelů komunikovalo skrze žákovskou knížku. Pro nevypracovaný domácí úkol 32 % dotázaných zvolilo odpověď „Jiné“. Část z těchto respondentů uvedla písemně, i jaký jiný způsob by volili, a ve všech těchto případech zodpověděli, že tento problém s rodiči většinou nekomunikují a řeší ho pouze s žákem.

Při závažných problémech, zhoršení prospěchu dítěte a stížnosti na nevhodné chování, pak učitelé volí stejné způsoby komunikace jako rodiče. Pro závažné situace volí většina učitelů komunikaci ve formě osobní konzultace stejně jako rodiče. Obě skupiny respondentů tedy vykazují stejné způsoby komunikace podle závažnosti problémů.

### 5.7.3 Rychlost a efektivita

Obě skupiny byly dotázány, jaký způsob komunikace považují za nejrychlejší a jaký za nejefektivnější.

#### 5.7.3.1 Rodiče

Při volbě nejrychlejšího způsobu komunikace z pohledu rodičů jasně dominují moderní technologie. Telefonní hovor byl zvolen jako nejrychlejší a volilo by jej 40 % respondentů.



Celkově moderní technologie získaly všech 100 % odpovědí pro nejrychlejší formu komunikace. Konzultaci, třídní schůzku a žákovskou knížku jako nejrychlejší ne zvolil ani jeden z dotázaných.

Při vybírání nejefektivnějšího způsobu komunikace zvolilo téměř 60 % dotázaných rodičů osobní setkání ve formě třídních schůzek a konzultací. Z moderních technologií se přes 10 % dostal pouze telefonní hovor, který do jisté míry simuluje osobní setkání.

Rychlost tedy pro rodiče neznamena efektivitu a jediný způsob komunikace, který alespoň z části dokáže tyto dvě kritéria kombinovat, je z pohledu rodičů telefonní hovor.

#### 5.7.3.2 Učitelé

Při vybírání nejrychlejšího způsobu komunikace z pohledu učitelů moderní technologie také získaly plných 100 % z odpovědí. Volbou číslo jedna je, na rozdíl od telefonního hovoru u rodičů, SMS s 53 %. Telefonní hovor a e-mail zvolilo mezi učiteli shodně 22 % dotázaných. Malý rozdíl mezi učiteli a rodiči lze nalézt v názoru na nejefektivnější způsob komunikace. Konzultace a třídní schůzka mezi učiteli také získaly většinu. E-mail, na rozdíl od rodičů, získal u učitelů 29 % odpovědí při dotazu na nejefektivnější formu komunikace. Tento fakt lze přisoudit charakteru e-mailu. Učitel může poslat hromadný e-mail všem rodičům, a tak efektivně jednou zprávou oslovit všechny, zatímco pro rodiče je e-mail vždy komunikace jeden vůči jednomu. Zde zřejmě pramení tento rozdíl v odpovědích mezi učiteli a rodiči. Většinově je však názor na nejrychlejší a nejefektivnější způsoby komunikace mezi oběma skupinami respondentů stejný.

#### 5.7.4 Množství komunikačních kanálů

Data k analýze preferencí počtu komunikačních kanálů byla získána pouze od respondentů z řad rodičů žáků.

##### 5.7.4.1 Rodiče

Na preferenci množství komunikačních kanálů byla směřována otázka číslo dvě v dotazníku pro rodiče. Pouze jeden komunikační kanál by preferovalo 16 % respondentů. Dále 54 % dotázaných vypovědělo, že by preferovali jeden až dva komunikační kanály. Celkově komunikační spektrum do dvou komunikačních kanálů preferuje 70 % rodičů.

V porovnání s daty z otázky 1 se ukazuje zajímavý fakt, že ačkoliv 70 % rodičů tíhne ke dvěma a méně komunikačním kanálům, ve skutečnosti více než polovina jich používá čtyři až pět. Je zde tedy patrný rozpor mezi skutečným stavem a tím, co by rodičům vyhovovalo.

### **5.7.5 Mobilní telefony a školní aplikace**

Otázky 7 a 8 v obou typech dotazníků se věnovali frekvenci používání mobilního telefonu a názoru respondentů na možnost používat ke komunikaci mobilní aplikaci, která by sjednotila současné komunikační kanály.

V obou skupinách 100 % dotázaných shodně vypovědělo, že mobilní telefon používají každý den. Mobilní aplikace by tedy mohla být vhodnou platformou pro sjednocení komunikačních kanálů, jelikož obě skupiny ji denně využívají.

Odezva na otázku 8, kde byli respondenti dotázáni, zda by měli zájem o školní mobilní aplikaci, která by sjednotila komunikační kanály, byla také v nadpoloviční většině pozitivní. Celých 100 % dotázaných rodičů vypovědělo, že mají o aplikaci zájem. Mezi učiteli je poptávka po takové aplikaci menší, ale přesto činí 74 % odpovědí mezi učiteli.

Na základě těchto dat je prokazatelný zájem o takovéto řešení komunikace mezi učiteli i rodiči. Více než 80 % rodičů i učitelů zodpovědělo, že preferují osobní setkání nad ostatními formami komunikace. Tato aplikace by sloužila i jako způsob domlouvání schůzek. Není tak s tímto poznatkem nijak v rozporu.

## **5.8 Výsledky výzkumného šetření**

Před výzkumným šetřením se stanovily čtyři výzkumné předpoklady, které díky kombinaci dvou výzkumných metod bylo možné ověřit či vyvrátit.

### **5.8.1 Výzkumný předpoklad 1:**

**V současné době jsou moderní technologie významnou součástí komunikace.**

První předpoklad byl na základě kvantitativního i kvalitativního šetření potvrzen. V dotazníkovém šetření se k tématu o využívání moderních technologií vztahují hned první dvě otázky. V těchto otázkách byli respondenti tázáni na nejčastější způsob komunikace

mezi rodiči a učiteli. V průměru se dle respondentů 61 % veškeré komunikace mezi rodiči a učiteli odehrává přes moderní technologie.

Skupina rodičů dle jejich názoru komunikuje s učiteli ze 65 % skrze moderní technologie. Učitelé vypověděli, že rodiče k nim komunikují ze 63 % přes moderní technologie. Oni sami v komunikaci k rodičům používají moderní technologie z 55 %.

Celkově tedy, v každé z otázek zaměřených na tuto problematiku, moderní technologie v nadpoloviční většině zvítězily nad tradičními způsoby komunikace. Za tradiční způsoby jsou v tomto případě považovány třídní schůzky, žákovská knížka a konzultace.

V hloubkových rozhovorech několikrát zaznělo, že moderní technologie jsou v současné době velkým přínosem a pomocníkem. Dotázané komunikují s rodiči žáků skrz moderní technologie. Mezi nejčastěji používaný způsob komunikace z moderních technologií zazněl v rozhovorech e-mail. Dále respondentky uvedly i časté psaní SMS zpráv a volání přes mobilní telefon.

Během psaní této práce byla vyhlášena karanténa, a tím tedy zákaz osobního setkání. Moderní technologie se touto situací dostává do popředí, jak potvrzují dva z provedených rozhovorů. Do komunikace mezi učiteli a rodiči vnikají i nové způsoby komunikace.

### 5.8.2 Výzkumný předpoklad 2:

#### **Obě strany zvolí za nejefektivnější způsob komunikace přímou verbální komunikaci – konzultace a třídní schůzky.**

Na problematiku efektivity komunikace byly směřovány čtvrté otázky v obou typech dotazníků. Obě skupiny respondentů se shodly v průměru ze 65,5 %, že nejefektivnější způsoby komunikace jsou konzultace a třídní schůzky. Samotné osobní konzultace získaly od obou skupin více než 50 % ze všech odpovědí. V otázce 5 v dotazníku pro rodiče 82 % rodičů preferuje osobní setkání nad komunikací na dálku. V případě otázky 5 u učitelů je tato hodnota rovna dokonce 86 %.

Výsledek je tedy zcela jasný. Přímá verbální komunikace je považována za nejefektivnější způsob komunikace mezi rodiči a učiteli na prvním stupni vybrané plzeňské základní škole a obě strany ji preferují nad ostatními formami komunikace. Individuální přímá verbální

komunikace v podobě konzultace je pak jako samostatná forma jasně nejefektivnější. Druhý předpoklad byl kvantitativním výzkumem potvrzen.

V rámci hloubkových rozhovorů byla osobní konzultace opakovaně zmiňována jako efektivní forma komunikace. Pokud se mluví o efektivitě, lze říci, že osobní konzultace je u učitelů na prvním místě. Přímá otázka na žebříček preferencí jednotlivých komunikací nepadla, nelze tedy přímo konstatovat, že hloubkové rozhovory předpoklad potvrzují. Rozhodně jej ale nevyvrací a v kombinaci s dotazníkovým šetřením druhý výzkumný předpoklad potvrzují.

### 5.8.3 Výzkumný předpoklad 3:

#### **Obě strany zvolí za nejrychlejší způsob komunikace nepřímou verbální komunikaci pomocí moderních technologií.**

Na problematiku efektivnosti rychlosti komunikace byly směřovány čtvrté otázky v obou typech dotazníků. V případě rychlosti způsobů komunikace se obě skupiny respondentů jednohlasně shodly, že moderní technologie jsou nejrychlejší způsob komunikace. V kvantitativním výzkumu se stal třetí předpoklad také potvrzeným.

Lišil se výběr zvoleného konkrétního nejrychlejšího způsobu komunikace. Zatímco z pohledu rodičů se jako nejrychlejší ukázal telefonní hovor (40,3 %), učitelé jako nejrychlejší formu zvolili SMS (52,8 %). Tento rozdíl lze přisuzovat rozdílným komunikačním rolím učitelů a rodičů. Kdežto rodiče vždy komunikují s jedním učitelem, učitelé mnohdy komunikují ke všem rodičům najednou. Platforma SMS tuto hromadnou komunikaci umožňuje.

Při hloubkových rozhovorech nesměrovala žádná z otázek přímo na nejrychlejší způsob komunikace. Pokud se jedná o rychlé vyřešení problému, zvolily oslovené respondentky komunikaci pomocí moderních technologií. Nejvíce používaným prostředníkem je telefon, přes který učitelé komunikují pomocí telefonních hovorů, SMS nebo WhatsApp. Moderní technologie nejsou využívány pouze jako samostatná forma rychlé komunikace, slouží i jako rychlý prostředek pro sjednání osobního setkání. Třetí výzkumný předpoklad tedy potvrzuje kvalitativní i kvantitativní výzkum.

#### 5.8.4 Výzkumný předpoklad 4:

##### **Neexistence jednotné metodologie v komunikaci učitelů a rodičů způsobuje odlišnost využívaných komunikačních kanálů napříč třídami.**

Z analýzy grafů na obrázcích 1 a 2 jasně vyplývají rozdílné profily komunikačních kanálů mezi jednotlivými třídami. Ani primární způsoby komunikace, které v každé třídě zvolila největší část respondentů, se neshodují. Pro dvě ze tří zkoumaných tříd je to e-mail, třetí ze tříd označila za nejčastější formu komunikace WhatsApp. Další stupně na pomyslném žebříčku se mezi jednotlivými třídami také liší.

Na základě hloubkových rozhovorů s třídními učiteli a následné analýzy dotazníkového šetření v jejich třídách pozorujeme vliv třídního učitele na preference rodičů. Obrázky 1 a 2 v kombinaci s rozhovory vliv učitelů dokazují. Na těchto obrázcích je Třída 2 nejjasnějším úkazem tohoto pozorování. Paní třídní učitelka třídy, označené jako Třída 2, se ve svém hloubkovém rozhovoru vyjádřila, že za hlavní komunikační nástroj považuje aplikaci WhatsApp. Tuto svou preferenci pak přenesla na rodiče žáků této třídy. Rodiče v této třídě se stoprocentně shodli, že považují WhatsApp za nejčastější způsob komunikace k učitelce. V případě Tříd 1 a 3 WhatsApp zvolilo 0 % respondentů. V celkovém srovnání se aplikace WhatsApp umístila u rodičů až na pátém místě. Vliv třídní učitelky Třídy 2 je tedy evidentní.

Čtvrtý předpoklad se kombinací kvalitativního a kvantitativního výzkumu potvrdil.

## 6 Závěr

Na počátku této diplomové práce byla jako hlavní cíl stanovena analýza současné situace komunikace mezi rodiči a učiteli na prvním stupni vybrané základní školy v Plzni. Podružným cílem bylo porovnání jednotlivých výzkumných metod a jejich závěr. Při výzkumném šetření byla zvolena kombinace dvou metod, kvantitativní a kvalitativní. Konkrétně jde o dotazníkové šetření a hloubkové rozhovory. Dotazníkové šetření proběhlo mezi rodiči a učiteli ve dvou typech dotazníků se stejně zaměřenými otázkami. V rámci praktické části této práce bylo vyhotoveno grafické znázornění výstupních dat, jejich analýza a popis. Velký důraz byl kladen na porovnávání hodnot od respondentů z řad rodičů a učitelů. Byly nalezeny korelace mezi některými vlivy učitelů a preferencemi rodičů, konkrétně u nejčastějších forem komunikace v jednotlivých třídách. Díky kombinaci dvou různých výzkumných metodologií bylo možné získat relevantní výsledky.

Na základě dotazníkového šetření došlo ke zjištění, že neexistuje právě jeden nejvhodnější způsob komunikace mezi rodiči a učiteli. Na různé situace jsou využívány odlišné způsoby komunikace podle jejich předností. Na rychlou a hromadnou komunikaci se využívají moderní technologie, především e-mail. Na řešení závažných problémů se pak volí osobní setkání, a to hlavně konzultace. Na základě výzkumu lze za nejvhodnější způsob komunikace považovat kombinaci jednotlivých způsobů, která utváří ideální prostředí pro komunikaci mezi rodiči a učiteli. Příkladem je sjednání osobní schůzky, kdy k domluvě času a místa využívají obě strany moderní technologie. Kombinací rychlosti moderní technologie a efektivity osobního setkání nalzáme ideální prostředky pro celkovou komunikaci mezi rodiči žáků a učiteli. Každá třída si stanoví svůj ideální poměr mezi osobním setkáním a moderními technologiemi. Zatímco pro osobní setkání je forma konzultací a třídních schůzek stanovena stejně pro všechny třídy, formu komunikace pomocí moderních technologií stanoví učitel po domluvě s rodiči.

Z kvantitativního výzkumu vyšla najevo jistá roztržitost komunikačních způsobů mezi rodiči a učiteli na prvním stupni základní školy. Z dotazníkového šetření mezi rodiči jich 71 % zodpovědělo, že by preferovali jeden až dva komunikační kanály na veškerou komunikaci s učiteli. Dle ostatních otázek vyplynulo, že v jedné třídě s jedním učitelem se využívá i pět až šest různých komunikačních kanálů. Nachází se zde jasný prostor pro

změnu. Dále obě skupiny, vyjádřily jasný zájem o jednotnou mobilní aplikaci pro veškerou komunikaci mezi školou a rodiči.

Z kvalitativního výzkumu mezi učiteli bylo zjištěno, že existuje široce používaný software Škola OnLine, který má potenciál požadavky učitelů a rodičů naplnit. Avšak dle vyjádření učitelů je tato aplikace nedokonalá a nesplňuje jejich požadavky na kvalitu a jednoduchost uživatelského prostředí. Například sdílení souborů s rodiči žáků je ve Škole OnLine obtížné. Fungující sjednocující aplikace by urychlila komunikaci a jistě také zlepšila všechny situace přestupu žáků do jiných tříd. Dotazníkové šetření přináší zjištění, že způsob komunikace mezi rodiči a učitelem v jednotlivých třídách je silně závislý na konkrétním třídním učiteli v dané třídě. Při přestupu mezi třídami, a tedy i učiteli, může v současné situaci snadno nastat komunikační problém. Sjednocující aplikace by však tomuto problému mohla předcházet.

Mobilní aplikace by neměla sloužit k vytlačení třídních a individuálních schůzek. Měla by sloužit jako pomocník při sjednávání schůzek. Dále také jako jednotné místo ke komunikaci učitelů a rodičů, místo pro zasílání společných informací, novinek a ukládání souborů. Budoucím rozšířením diplomové práce by mohla být spolupráce s technickou fakultou na vytvoření takovéto komunikační platformy.

Během vypracovávání této diplomové práce propukla koronavirová pandemie a dva z hloubkových rozhovorů byly provedeny až během státem vyhlášené karantény a zavření škol. V těchto dvou hloubkových rozhovorech lze jasně vidět vliv okolností na způsob komunikace. Během karantény se způsoby komunikace rapidně proměnily, když se veškerá komunikace přesunula na moderní technologie, a tradiční způsoby, jako konzultace či třídní schůzky, na čas zcela vymizely. Objevily se však nové způsoby, které rychle nahradily osobní konzultace a ukázaly tak možné trendy do budoucnosti. Výzkum tohoto fenoménu by byl jistě zajímavým pokračováním této práce.

Význam diplomové práce spočívá v rovině praktického přínosu pro rozvoj vybrané základní školy v Plzni. Výsledky výzkumu poskytly informace a daly zpětnou vazbu vedení školy a učitelům. Výzkum ukázal na problematická místa komunikace mezi učiteli a rodiči. Analýza dat z výzkumu také poskytla možné vylepšení současné situace.

## **7 Resumé**

Diplomová práce „Nejvhodnější způsoby komunikace učitele s rodiči žáků“ zjišťuje, jak spolu komunikují učitelé a rodiče žáků na vybrané základní škole v Plzni. Hledá řešení ke zlepšení komunikace mezi učiteli a rodiči žáků. Teoretická část přináší přehled způsobů, kterými v dnešní době komunikují učitelé s rodiči. Praktická část kombinuje kvantitativní a kvalitativní výzkum a získává tak relevantní obraz o komunikaci mezi učiteli a rodiči žáků na sledované škole. Závěr práce shrnuje poznatky z obou výzkumných metod a nad rámec analýzy přináší možnosti zlepšení komunikace.

### **Klíčová slova**

rodič, učitel, komunikace, rychlost, efektivita, moderní technologie, osobní setkání

### **Resumé**

The thesis „The most suitable forms of the communication between a teacher and parents of pupils“ is investigating how the teachers and parents of pupils in a selected elementary school in Pilsen communicate. The thesis is looking for a solution on how to improve the interaction between teachers and parents. The theoretical part is describing the possible ways how can today's teachers and parents communicate with each other. The practical part combines the qualitative and quantitative research to give a real view of the current state of communication between parents of pupils and teachers in the selected elementary school. The conclusion states the findings from both of the research approaches and on top of that brings the possibilities of improvement of the researched subject.

### **Keywords**

parent, teacher, communication, effectivity, speed, modern technologies, personal consultancy



## 8 Seznam použité literatury:

ALBERTO, Paul A., et al. *Using videotape to communicate with parents of students with severe disabilities. Teaching Exceptional Children* [online]. 1995 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/004005999502700304>

ARONSON, Melissa Marie. *Building Communication Partnerships with Parents. Professional's Guide*. Teacher Created Materials, Inc., 6421 Industry Way, Westminster, CA 92683, 1995. ISBN-1-55734-846-4

BERGER, Eugenia Hepworth. *Parents as partners in education: The school and home working together*. Merrill Publishing Company, 1991. ISBN 13: 9780801606373

BRANDT, Ron. *Listen First. Educational Leadership* [online]. 1998 [cit. 8. 12. 2019]. Dostupné z: <http://www.ascd.org/publications/educationalleadership/may98/vol55/num08/Listen-First.aspx>

CASPE, Margaret S. How teachers come to understand families. *School Community Journal* [online]. 2003 [cit. 12.11.2019]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/profile/Margaret\\_Caspe/publication/228934635\\_How\\_teachers\\_come\\_to\\_understand\\_families/links/55c24d3b08aebc967defd9e9.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Margaret_Caspe/publication/228934635_How_teachers_come_to_understand_families/links/55c24d3b08aebc967defd9e9.pdf)

COLOMBO, M. W. *Family literacy nights. Educational Leadership* [online] 2004 [cit. 21.11.2019]. Dostupné z: [http://www.educationalleader.com/subtopicintro/read/ASCD/ASCD\\_236\\_1.pdf](http://www.educationalleader.com/subtopicintro/read/ASCD/ASCD_236_1.pdf)

ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4640-1.

ČEJKOVÁ, Ingrid. *Když se řekne žákovská knížka. Studia paedagogica* [online]. 2015 [cit. 4.4.2020]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/download/1116/1364>

DAVENPORT, Marla; EIB, B. J. *Linking home and school with technology. Principal Leadership (High School Edition)* [online]. 2004 [cit. 3.1.2020] Dostupné z: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.465.9515&rep=rep1&type=pdf>

DECKER, Larry E.; DECKER, Virginia A. *Home, school, and community partnerships*. Scarecrow Press, 2003. ISBN: 978-0810845220

DORMAN, Steve M. *Using email to enhance instruction. Journal of School Health* [online]. 1998 [cit. 3.1.2020]. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1746-1561.1998.tb06352.x>

EPSTEIN, Joyce L. *School/family/community partnerships. Phi delta kappan* [online]. 1995 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/218509027?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

EPSTEIN, Joyce L. *How Do We Improve Programs for Parent Involvement?. Educational Horizons* [online]. 1988 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://eric.ed.gov/?id=EJ364521>

EPSTEIN, Joyce L.; CONNORS, Lori J. *School and family partnerships. Practitioner* [online]. 2002 [cit. 11.11.2019]. Dostupné z: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/ERIC-ED467082/pdf/ERIC-ED467082.pdf>

FEUERSTEIN, Abe. *School characteristics and parent involvement: Influences on participation in children's schools. The Journal of Educational Research* [online]. 2000 [cit. 12.11.2019]. Dostupné z: <https://www.jstor.org/stable/27542300?seq=1>

FINDERS, Margaret; LEWIS, Cynthia. *Why some parents don't come to school. Kaleidoscope: Contemporary and Classic Readings in Education* [online]. 1994 [cit. 2.12.2019]. Dostupné z: <https://tinyurl.com/ycov36pr>

FURGER, Roberta. *Secret Weapon Discovered! Scientists Say Parents Partnering with Teachers Can Change the Future of Education. George Lucas Educational Foundation* [online]. 2006 [cit. 2.11.2019]. Dostupné z: <https://eric.ed.gov/?id=ED491743>

GRAHAM-CLAY, Susan. Communicating with parents: Strategies for teachers. *School Community Journal* [online]. 2005 [cit. 13.11.2019]. Dostupné z: <http://www.adi.org/journal/ss05/graham-clay.pdf>

HOŠKOVÁ, Lenka; LAKATOŠOVÁ, Jana. *Komunikace*. Univerzita Palackého, 1994. ISBN 80-7067-407-5

CHABOUDY, Russell; JAMESON, Paula. *Connecting Families and Schools through Technology. Book Report* [online]. 2001 [cit. 10.11.2019]. Dostupné z: <https://eric.ed.gov/?id=EJ635461>

CHAMBERS, Lyn. *How customer-friendly is your school. Educational Leadership* [online]. 1998 [cit. 3.1.2020]. Dostupné z: <https://www.rcoe.us/educational-services/files/2016/02/03-How-Customer-Friendly-Is-Your-School-Lyn-Chambers.pdf>

JANOUSĚK, Jaromír. *Sociální komunikace*. Svoboda, 1968.

KLENKOVÁ, Jiřina. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. Grada Publishing as, 2006. ISBN 978-80-247-1110-2

MAREŠ, Jiří; KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1070-3

METCALF, Linda. *The parent conference: An opportunity for requesting parental collaboration. Canadian Journal of School Psychology* [online]. 2002 [cit. 11.10.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/082957350201700103>

MINKE, Kathleen M.; ANDERSON, Kellie J. *Restructuring routine parent-teacher conferences: The family-school conference model. The Elementary School Journal* [online] 2003 [cit. 11.10.2019]. Dostupné z: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/499742>

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Grada Publishing as, 2005. ISBN 80-247-0738-1

PRICE, Barrie Jo; MARSH, George E. *Practical Suggestions for Planning and Conducting Parent Conferences. Teaching Exceptional Children* [online] 1985 [cit. 11.10.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004005998501700405>

RAMIREZ, A. Y., et al. *How parents are portrayed among educators. The School Community Journal* [online] 2002 [cit. 14.9.2019]. Dostupné z: <http://www.adi.org/journal/fw02/Ramirez%20F1%2002.pdf>

RAMIREZ, Fred. *Technology and parental involvement. The Clearing House* [online] 2001 [cit. 9.9.2019]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00098650109599230>

ROGERS, R.; WRIGHT, V. *Assessing technology's role in communication between parents and middle schools. Electronic Journal for the Integration of Technology in Education* [online]. 2008 [cit. 14.9.2019]. Dostupné z: <https://tinyurl.com/y9k76e8x>

SALEND, Spencer J., et al. *Using the internet to improve homework communication and completion. Teaching Exceptional Children* [online]. 2004 [cit. 14.9.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004005990403600309?journalCode=tctxa>

SCHUSSLER, Deborah L. *Schools as learning communities: Unpacking the concept. Journal of school leadership* [online]. 2003 [cit. 12.9.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/105268460301300501>

SMIT, Frederik, et al. *Building bridges between home and school* [online]. 1999 [cit. 2.11.2019]. Dostupné z: <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/212252/rapport-r165.pdf>

SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: [ukázky teorie a náměty pro praktický nácvik]*. Vyd. 3., upr. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN 80-7041-604-1.

ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára. a kol. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. PORTÁL sro, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

TAFFEL, Ron. *Getting through to difficult kids and parents: Uncommon sense for child professionals*. Guilford Press, 2001. ISBN 1-59385-093-X

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

WILLIAMS, Veronica I.; CARTLEDGE, Gwendolyn. *Passing notes—to parents*. *Teaching Exceptional Children* [online]. 1997 [cit. 10.10.2019]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/004005999703000106?journalCode=tcxa>

WhatsApp, 2020. *WhatsApp.com* [online], [cit. 3.1.2020]. Dostupné z: <http://www.whatsapp.com/>

## 9 Seznam obrázků:

Obrázek 1 - Nejčastější způsob komunikace – srovnání relativní četnosti.....	35
Obrázek 2 - Nejčastější způsob komunikace – srovnání absolutní četnosti .....	36
Obrázek 3 - Nejčastější způsob komunikace dle rodičů – relativní četnost.....	37
Obrázek 4 - Preference počtu komunikačních kanálů mezi rodiči a učiteli.....	38
Obrázek 5 - Způsob komunikace při řešení omluvy nemoci .....	39
Obrázek 6 - Způsob komunikace při řešení zhoršení prospěchu.....	40
Obrázek 7 - Způsob komunikace při řešení stížnosti na kvalitu výuky.....	40
Obrázek 8 - Nejefektivnější způsob komunikace dle rodičů .....	41
Obrázek 9 - Nejrychlejší způsob komunikace dle rodičů .....	42
Obrázek 10 - Preference rodičů osobního setkání oproti distančním formám komunikace	43
Obrázek 11 - Každodenní používání mobilního telefonu rodiči žáků.....	45
Obrázek 12 - Zájem rodičů o používání mobilní aplikace pro veškerou komunikaci s učitelem.....	46
Obrázek 13 - Nejčastější forma komunikace učitelů ve směru k rodičům .....	47
Obrázek 14 - Nejčastější forma komunikace rodičů ve směru k učitelům dle učitelů .....	48
Obrázek 15 - Způsob komunikace při řešení nevypracovaného domácího úkolu .....	49
Obrázek 16 - Způsob komunikace při řešení zhoršení prospěchu dítěte .....	50
Obrázek 17 - Způsob komunikace při řešení stížnosti na nevhodné chování .....	50
Obrázek 18 - Nejefektivnější způsob komunikace podle učitelů .....	51
Obrázek 19 - Nejrychlejší způsob komunikace podle učitelů.....	52
Obrázek 20 - Preference učitelů osobního setkání oproti distančním formám komunikace	53
Obrázek 21 - Každodenní používání mobilního telefonu učiteli .....	55
Obrázek 22 - Zájem učitelů o používání mobilní aplikace pro veškerou komunikaci s rodičem.....	56

## 10 Přílohy

### 10.1 Dotazníky

#### 10.1.1 Dotazníky pro rodiče žáků 1. stupně ZŠ

*Vážení rodiče,*

*jsem studentkou oboru Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na ZČU v Plzni. Ráda bych Vás požádala o vyplnění anonymního dotazníku sloužící výhradně k účelům mé diplomové práce. V práci zkoumám, jaké jsou nejvhodnější způsoby komunikace mezi učitelem a rodiči žáka. Vyplněním dotazníku pomůžete zjistit, jaké způsoby jsou nejvíce využívány a Vámi považované za nejefektivnější.*

*Velmi Vám děkuji za spolupráci.*

*Lenka Brušáková*

1. Jakými způsoby nejčastěji komunikujete s učitelem?

- a) Třídní schůzka
- b) Konzultace – osobní setkání
- c) E-mail
- d) SMS
- e) WhatsApp
- f) Přes žákovskou knížku
- g) Telefonicky
- h) Jiné

Pokud jste zaškrtnli jiné, jaké jiné způsoby využíváte? \_\_\_\_\_

2. Preferujete jeden způsob komunikace na vše, nebo více způsobů podle konkrétních potřeb?

- a) 1
- b) 1–2
- c) 3–4

d) 5–6

3. Zaškrtněte, jaký způsob komunikace byste zvolili při řešení problémů.

	Omluva nemoci	Zhoršení prospěchu dítěte	Stížnost na kvalitu vyučování
<b>Třídní schůzka</b>			
<b>Osobní setkání</b>			
<b>E-mail</b>			
<b>SMS</b>			
<b>WhatsApp</b>			
<b>Žákovská knížka</b>			
<b>Telefonicky</b>			
<b>Jiný</b>			

4. Vyberte jeden způsob, který považujete za nejefektivnější, a jeden způsob, který je pro Vás nejrychlejší při komunikaci s učitelem.

	Nejefektivnější	Nejrychlejší
<b>Třídní schůzka</b>		
<b>Osobní setkání</b>		
<b>E-mail</b>		
<b>SMS</b>		
<b>WhatsApp</b>		
<b>Žákovská knížka</b>		
<b>Telefonicky</b>		
<b>Jiný</b>		

5. Preferujete spíše osobní setkání s učitelem než komunikaci na dálku?

- a) Ano
- b) Ne



6. Z jakého důvodu nejčastěji kontaktuje učitele a jak? (Např. z důvodu uvolnění z vyučování, přes SMS ...)

7. Používáte denně mobilní telefon?

a) Ano

b) Ne

8. Vyhovovalo by Vám, kdybyste dostávali informace o hodnocení Vašeho dítěte, změně vyučování, rozvrhu žáka ihned pomocí mobilní aplikace?

a) Ano

b) Ne

### 10.1.2 Dotazníky pro učitele

*Vážení pedagogové,*

*jsem studentkou oboru Učitelství pro 1. stupeň ZŠ na ZČU v Plzni. Ráda bych Vás požádala o vyplnění anonymního dotazníku sloužící výhradně k účelům mé diplomové práce. V práci zkoumám, jaké jsou nejvhodnější způsoby komunikace mezi učitelem a rodiči žáka. Vyplněním dotazníku pomůžete zjistit, jaké způsoby jsou nejvíce využívány a Vámi považované za nejefektivnější.*

*Velmi Vám děkuji za spolupráci.*

*Lenka Brušáková*

1. Jakými způsoby nejčastěji komunikujete s rodiči?

- a) Třídní schůzka
- b) Konzultace – osobní setkání
- c) E-mail
- d) SMS
- e) WhatsApp
- f) Přes žákovskou knížku
- g) Telefonicky
- h) Jiné: \_\_\_\_\_

2. Jakým způsobem s Vámi nejčastěji komunikují rodiče?

- a) Třídní schůzky
- b) Konzultace – osobní setkání
- c) E-mail
- d) SMS
- e) WhatsApp
- f) Přes žákovskou knížku
- g) Telefonicky
- h) Jiný: \_\_\_\_\_

3. Zaškrtněte, jaký způsob komunikace byste zvolili při řešení problémů.

	Nevypracovaný domácí úkol	Zhoršení prospěchu dítěte	Stížnost na nevhodné chování
Třídní schůzka			
Osobní setkání			
E-mail			
SMS			
WhatsApp			
Žákovská knížka			
Telefonicky			
Jiný			

4. Vyberte jeden způsob komunikace, který považujete za nejefektivnější, a jeden způsob, který je pro Vás nejrychlejší při komunikaci s učitelem.

	Nejefektivnější	Nejrychlejší
Třídní schůzka		
Osobní setkání		
E-mail		
SMS		
WhatsApp		
Žákovská knížka		
Telefonicky		
Jiný		

5. Preferujete spíše osobní setkání s rodičem?

- c) Ano
- d) Ne

6. Z jakého důvodu nejčastěji kontaktujete rodiče a jak? (Např. z důvodu nevhodného chování při výuce, přes ŽK ...)

7. Používáte denně mobilní telefon?

c) Ano

d) Ne

8. Vyhovovalo by Vám, kdybyste posílal/a informace o hodnocení dítěte, změně vyučování, rozvrhu žáka ihned pomocí mobilní aplikace?

a) Ano

b) Ne

Pokud jste vybral/a možnost ne, odpovězte, prosím, proč?

---

---

## 10.2 Přepisy hloubkových rozhovorů

### 10.2.1 Rozhovor 1

1. Na představení tématu reagovala paní učitelka velmi kladně.
2. Jakými způsoby komunikujete s rodiči nejčastěji?

*Nejraději s rodiči komunikuji osobně, pokud se jedná o nějaký závažnější problém. K denní komunikaci ale používám mobilní telefon. Oblíbila jsem si e-mail, kde píšu týdenní shrnutí.*

3. Můžu se jen zeptat pro upřesnění, co je pro Vás závažnější problém?

*Pokud se jedná o nějakou stížnost ze strany rodičů nebo zhoršení prospěchu žáka, tyto dva důvody řeším asi nejčastěji.*

4. Děkuji za upřesnění. Zmínila jste několik způsobů komunikace, proč používáte právě tyto způsoby?

*Na osobním setkáním mi vyhovuje okamžitá reakce a já osobně umím více komunikovat s lidmi naživo. Více vnímám jejich mimiku a emoce. Při dopisování bohužel toto nejde. Za mě je osobní setkání efektivní forma komunikace. A zrovna vloni jsme měli na škole přednášku o správné komunikaci s rodiči. Bylo nám doporučeno s rodiči spíše komunikovat osobně. Často si tedy s nimi sjednám schůzku a tam vše probereme. Samozřejmostí jsou pro mě i třídní schůzky, kdy se shledají všichni rodiče. Proto si na třídních schůzkách dávám záležet.*

*Zvykla jsem si teď psát i týdenní shrnutí do e-mailů. Informuju v něm rodiče o změnách ve vyučování, úkolech, informacích ohledně výběru peněz do fondu. Využívám i systém online, kam každý den zapisuju téma hodiny, ale ke komunikaci s rodiči ho nevyužívám.*

5. Říkala jste, že používáte denně i mobilní telefon, jak ho používáte? Myslím, zda spíše telefonujete nebo píšete SMS?

*Většinou mi rodiče píšou SMS, ve které nejčastěji omlouvají děti z nemoci. Stává se mi, že mi i volají, ale to málokdy. Mobil mám i ze soukromého důvodu stále u sebe.*

6. Jak reagují rodiče na zvolené způsoby komunikace?

*Na prvních společných třídních schůzkách jsem rodičům vysvětlila, jak společně budeme komunikovat. V první třídě je to hodně o komunikaci s rodiči a o individuálním přístupu ke každému dítěti. Je třeba, aby s dětmi rodiče pracovali i doma. Proto jsem navrhla konzultace, pokud rodiče budou mít jakékoliv dotazy a připomínky, ať si se mnou sjednají schůzku. A i já rodičům raději navrhuji osobní setkání.*

*Dále jsem jim řekla o týdenních e-mailech, který posílám každý pátek odpoledne, takže rodiče ví, že tento den mají čekat e-mail. Ovšem zdůraznila jsem, že od nich nepotřebuji na e-maily odpověď.*

7. Zmínila jste, že raději navrhuje osobní setkání, jaký tedy způsob používáte ke sjednání schůzky a proč?

*Vždy rodičům píšu SMS. A proč? Je to podle mě nejrychlejší způsob, jak s rodiči komunikovat. Myslím si, že mobilní telefon má stále při sobě každý v dnešní době.*

8. Máte několikaletou praxi. Zkoušela jste i jiné způsoby komunikace? Co se podle Vás změnilo?

*Začnu poslední otázkou. Co se týče způsobů komunikace se toho změnilo mnoho. Vlastně jako ve všem, je i v tomhle daleko více možností k výběru. Podle mě, je ale vždy na učiteli, jaký způsob si zvolí, co je jemu nejpříjemnější. Já ze začátku komunikovala přes žákovskou knížku, kam jsem žákům vypisovala všechny informace, ovšem v dnešní době je technologie tak daleko, že žákovskou knížku používám jen na zapisování známek a pochval. A i to už bych nemusela, protože všechny známky už jsou online. Jde spíš o zvyk. Ale nedokážu si představit, že bych s rodiči komunikovala jen přes žákovskou knížku. Bylo by to zdlouhavé a časově náročné.*

*Zkoušela jsem na doporučení komunikaci i přes WhatsApp, ovšem to mi nevyhovovalo. Chodily mi zprávy přes WhatsApp a zároveň i SMS. Měla jsem v tom zmatek. Nejsem úplně technický typ, takže jsem s tím velmi bojovala. Ovšem moje kolegyně komunikuje už jen přes tuto aplikaci.*

9. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?

*Jak už jsem říkala, nejsem úplně technický typ. Jsem „stará“ škola, mám i raději klasickou tabuli. Ale musím říct, že bez telefonu a internetu už bych se neobešla. E-mail mi umožňuje napsat jeden text a poslat ho všem najednou. Ušetří to mnoho času. Kdybych teď měla vypisovat vše, co píšu do týdenních e-mailů, do žákovských knížek, tak bych nedělala nic jiného a upsala bych se.*

10. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno?

*Jak to myslíte?*

– Představte si, že byste měla jednu aplikaci, která by sjednotila všechny komunikační kanály do jednoho. Měla byste pouze jednu formu komunikace, kde byste si mohla sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon.

*Zní to velmi dobře. Já osobně bych za to byla ráda. Protože stále používám několik způsobů a jejich sjednocení by bylo určitě výhodou jak pro nás učitele, tak i pro rodiče.*

### **10.2.2 Rozhovor 2**

1. Představení tématu a důvod rozhovoru.
2. Jakým způsobem komunikujete s rodiči nejčastěji?

*Musím říct, že používám mnoho způsobů. Můj nejoblíbenější a nejpoužívanější je WhatsApp. Přes WhatsApp komunikuju jak s rodiči žáků, tak i s rodinou. S rodiči*

*jsme vytvořili skupinu, kam vždy píšu důležité informace. Líbí se mi, že vidím, kdo si zprávu přečetl. Myslím si, že tuto formu komunikace ocenili i rodiče. Mnoho z nich tuto aplikaci má. Dále pak často dostávám od rodičů e-maily, SMS, samozřejmě s nimi komunikuji i při třídních schůzkách. Pokud potřebuji řešit nějaký důležitější problém, tak volím i osobní setkání. Když se tak nad tím zamýšlím, tak používám opravdu mnoho způsobů.*

3. Zaujala mě aplikace WhatsApp. Proč jste zvolila zrovna tuto aplikaci?

*Jak už jsem říkala, WhatsApp používám i ke komunikaci s mojí rodinou. Líbí se mi, že se dají všechny rodiče propojit do jedné skupiny. Je zadarmo a je rychlá, to vidím jako velké plus.*

4. Jak na WhatsApp reagují rodiče? Znali všichni tuto aplikaci?

*Většina rodičů aplikaci znala velmi dobře. Našlo se pár rodičů, kteří WhatsApp neznali. Ale všichni byli nadšeni z toho, že je zadarmo, takže mi přes něj i omlouvají děti z nemoci nebo si se mnou přes něj sjednávají schůzky. Naše skupina slouží i k diskuzím.*

5. Dáte mi, prosím příklad nějaké diskuze?

*Samozřejmě, zrovna aktuálně řešíme školní trika. Žáci navrhli, že bychom si společně nechali natisknout trika. Jsou v pátém ročníku a mnoho z nich se hlásí na gymnázia, a tak by chtěli něco společného na památku. Přišlo mi to jako super nápad, a tak jsem hned informovala rodiče, právě přes WhatsApp, o tomto nápadu a zda by byli pro, a bychom trika objednali.*

6. A z jakého důvodu tedy používáte SMS a e-mail?

*Přes SMS mi většinou píší rodiče a omlouvají absenci svých dětí. Já většinou tuto formu nepoužívám, ale vždy na SMS odpovím. E-maily používám tehdy, když vím, že obsah bude delší.*



7. Je nějaký způsob, který Vám nevyhovuje?

*Nemůžu říct, že mi nevyhovuje, ale spíše mi přijde zastaralý způsob využívat žákovskou knížku ke komunikaci s rodiči. Nemám jistotu, že se k rodičům dostanou informace včas.*

8. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?

*Já s moderní technologií nemám žádný problém. Naopak jsem ráda, že díky ní je možné komunikovat rychle a zároveň efektivně.*

9. Myslíte si, že je komunikace pomocí moderní technologie efektivnější než osobní setkání?

*To si úplně nemyslím, že by byla efektivnější, ale určitě efektivní je. Obojí má své pro a proti. Osobní setkání je pro mnohé rodiče náročnější z hlediska času. Je s nimi těžší domluvit se na daném termínu, ale když už k osobní setkání dojde, tak je velkým přínosem.*

*Přes WhatsApp řeším nejnnutnější věci. Nepouštím se ani přes e-mail do větších rozhovorů, vždy rodiče nasměruji ke konzultaci. Přes technologii je to rychlejší, a to je dnes důležité.*

10. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno? Představte si, že byste měla jednu aplikaci, která by sjednotila všechny komunikační kanály do jednoho. Měla byste pouze jednu formu komunikace, kde byste si mohla sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon.

*To zní fantasticky, kdyby takto došlo k propojení všech funkcí. Určitě bych tuto aplikaci zkusila. A ještě bych tam přidala oddělenou komunikaci s ostatními učiteli*

*a vedením školy. Máme Školu OnLine. Je velmi podobná tomu, co jste mi teď popsala, ovšem ke komunikaci ji vůbec nepoužívám.*

11. Proč nepoužíváte Školu OnLine ke komunikaci s rodiči?

*Je nepřehledná a nevyhovuje mi. Školní e-maily mi chodí na můj osobní e-mail, takže Školu OnLine používám jen k zapisování známek a absence.*

### 10.2.3 Rozhovor 3

1. Představení tématu a důvod rozhovoru.
2. Jakým způsobem komunikujete s rodiči nejčastěji?

*Já často komunikuji s rodiči přes e-mail. Při výchovných problémech raději komunikuju osobně při konzultacích.*

3. Jak si s rodiči sjednáváte schůzku?

*Obvykle píšu SMS zprávy. V nutnějších případech volám.*

4. Proč zrovna tyto způsoby?

*Jsou nejrychlejší.*

5. Vrátím se zpátky k první otázce, na kterou jste odpověděla, že nejčastěji komunikujete přes e-mail nebo si sjednáváte osobní schůzku. Proč zrovna používáte tyto dva způsoby?

*Na začátku jsme společně s rodiči řešili, jakou formou spolu budeme komunikovat. Náhodila jsem více možností, a nakonec jsme se domluvili na komunikaci přes e-mail. Všichni e-mail navštěvujeme každý den, takže se nestává, že by informace došly k rodičům pozdě.*

*Osobní setkání navrhuji v případě, kdy už je to opravdu nutné. Například při řešení kázně nebo při zhoršení žáka. Nejraději s rodiči domlouvám schůzku přes mobilní telefon, ten má každý vždy u sebe.*

6. Jaká je reakce rodičů na způsob zvolené komunikace?

*Jak jsem říkala, s rodiči jsme se na zvoleném způsobu domluvili společně. Takže si myslím, že společnou diskuzi na toto téma uvítali.*

7. Zkoušela jste někdy i jiný způsob komunikace?

*Abych řekla pravdu, tak ne. Žádný jiný způsob jsem nezkoušela. V předešlé třídě jsem také používala e-mail, ovšem méně než teď. Naučila jsem se s rodiči více spolupracovat.*

8. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?

*Já sama používám počítač a mobilní telefon a myslím si, že moderní technologie je velkým pomocníkem i při výuce.*

9. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno? Představte si, že byste měla jednu aplikaci, která by sjednotila všechny komunikační kanály do jednoho. Měla byste pouze jednu formu komunikace, kde byste si mohla sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon.

*Za mě, bylo by to skvělé, kdyby se takhle sjednotila komunikace pro všechny. Zním mnoho učitelů, co by tuhle aplikaci uvítali. Ovšem bojím se, že starší kolegyně by aplikaci nepoužívaly.*

#### **10.2.4 Rozhovor 4**

1. Představení tématu a důvod rozhovoru.
2. Jakým způsobem komunikujete s rodiči nejčastěji?

*Nejčastěji komunikuju přes e-mail. Ale vzhledem k tomu, že učím výchovy, tak moc s rodiči nekomunikuji.*

3. Proč právě tímto způsobem?

*Skrz něj mám vždy poměrně rychlou odpověď. E-mail je dost populární i mezi kolegy.*

4. Zkoušela jste i jiný způsob?

*V současné situaci jsem si vyzkoušela komunikovat i přes Školu OnLine. A musím říct, že mi tento způsob nepříjde dobrý. Abych to upřesnila, nevyhovuje mi, jak je tento program udělaný. Je nepřehledný a po měsíci, co jsem zadala žákům úkol, mi přišlo oznámení na e-mail od rodiče, že úkol nelze otevřít. Ve Škole OnLine mi zanechal zprávu, ale ta se mi nedoručila.*

5. Jaký způsob vám nevyhovuje?

*Bohužel jsem zatím nevyzkoušela více způsobů, takže úplně nemohu říct, co mi nevyhovuje. Zatím mám jen špatnou zkušenost se Školou OnLine.*

6. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?

*Myslím si, že v současné době, je důležité umět s moderní technologií, i v rámci učení dětí. Mnoho mých kolegů se muselo přizpůsobit a začít rychle jednat. Nikdo z nás neví, jak dlouho tato situace bude trvat a komunikace s rodiči je teď velmi důležitá. Úžasné jsou videohovory. Přece jenom více se domluvíte slovem mluveným než psaným. V tomto směru nám tato situace dala mnoho. Troufám si říct, že nás i posune a začneme tuto formu komunikace používat i s návratem kontaktní výuky.*

7. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno? Představte si, že byste měla jednu aplikaci, která by sjednotila všechny komunikační kanály do jednoho. Měla byste pouze jednu formu komunikace, kde byste si mohla sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon. *Určitě bych tuto aplikaci uvítala.*

### 10.2.5 Rozhovor 5

1. Představení tématu a důvod rozhovoru.
2. Jak komunikujete s rodiči nejčastěji?

*Jednoznačně u mě vítězí e-mail. Dále často používám telefon.*

3. Proč právě tímto způsobem?

*Ráda řeším věci hned, a to mi umožňuje telefonní hovor. Každý rodič má telefon u sebe a nestalo se mi snad ani jednou, že by mi telefon nikdo nezvedl. Hlavně, komunikace přes telefon mi přijde osobnější. Více z hlasu dokážu poznat, jak je rodič naladěný. A ústně se vyjadřuji lépe.*

*E-mail je úžasný v tom, že ho mohu rozeslat všem, můžu k němu přiložit přílohy, v klidu si rozmyslet, co do něj napíšu. Ovšem k řešení kázeňských problémů ho nevyužívám.*

4. Jaká je reakce rodičů na způsob zvolené komunikace?

*Myslím si, že rodiče s výběrem nemají problém. Jen jednou se mi stalo, že mi jedna maminka upozornila na to, že nechápe, proč rozesílám e-maily o tom, co si mají děti přinést na pracovní činnosti, když to samé si zapisují děti do svých notýsků. Vysvětlila jsem jí, že mnoho žáků svoje notýsky doma neukazuje, a pak přijdou na pracovní činnosti nepřipraveni. Navrhla jsem jí tedy řešení. Pokud nemá zájem dostávat informace přes e-mail, tak jí jednoduše mohu vždy odškrtnout. Nakonec uznala, že mám pravdu a e-maily chce posílat dále.*

5. Zmínila jste, že si žáci zapisují i některé věci do notýsku. Je to taky jeden ze způsobů komunikace, přes který komunikujete s rodiči?

*Ano. Já obecně učím děti k zodpovědnosti a rodiče informuji jen v nezbytných situacích. Opravdu se mi stalo, že polovina žáků nepřinesla potřebné pomůcky, i když si zapsali do svých notýsků pomůcky, které mají do školy donést. Od té doby píšu vždy e-mail, když máme v plánu tvořit něco netradičního. Je to spolehlivější*

6. Zkoušela jste i jiné způsoby?

*Ano, stále zkouším. I v současné situaci je potřeba zkoušet nové způsoby, jak komunikovat s rodiči nebo i s žáky.*

*V minulosti jsem zkusila konzultace ve třech. Konzultace se zúčastnila maminka a dcera, se kterou jsme řešily kázeňský postih. Musím říct, že takto vedené konzultace se mi osvědčily.*

*A nyní jsem opravdu vyzkoušela mnoho způsobů. S rodiči volám přes Skype a Zoom. Přes WhatsApp mi posílají fotky splněných úkolů, píší mi i volají.*

*A i nadále používám e-mail, kam posílám dětem úkoly zpracované ve Wordu. Ne všichni mají přístup k tomu, abych zavedla online výuku, a tak zadávám úkoly právě odesláním přes e-mail a žáci mi následné zpracování úkolů posílají nejčastěji na WhatsApp.*

7. Sjednáváte si i osobní schůzky?

*Ano, sjednávám. Pokud rodič nechce řešit daný problém přes telefonní hovor, tak si s nimi sjednávám schůzku. Nemám problém i přijít do školy dříve. Je to vše o domluvě.*

8. Jakým způsobem si sjednáváte tyto schůzky?

*Buď telefonicky nebo přes SMS.*

9. Co si myslíte o použití moderních technologií ke komunikaci s rodiči?

*Myslím si, že skrz ně můžeme i v době karantény být ve spojení.*

10. Vnímáte nějaký rozdíl, co se týče komunikace s rodiči, v době koronavirové pandemie?

*Vnímám. Rodiče jsou více aktivní. Například na e-mail mi odpovídají do patnácti minut. Ocenili i videohovory a různé možnosti, které jsem navrhla k tomu, abychom mohli spolupracovat i v téhle nelehké situaci. Jsou více přívětivější, a i oni od sebe mi píší a zajímají se o to, jak se mi daří. Musím říct, že takovýto přístup jsem nečekala.*

11. Až se opět vrátíme ke kontaktní výuce, budete i nadále používat některé z těchto vyzkoušených způsobů během karantény?

*Velmi jsem spokojená s videohovory, které jsou osobnější než běžný telefonát. Líbí se mi, že během hovoru rodiče vidím. Příjemně překvapil WhatsApp, který má všechny potřebné funkce. Ovšem, jak to bude fungovat pak, až se vše vrátí do „normálu“, to je jen ve hvězdách.*

12. Používáte Školu Online ke komunikaci s rodiči?

*Nepoužívám vůbec.*

13. Z jakého důvodu?

*Je to nepřehledné a vůbec se přes něj nedají posílat přílohy. A snad ani nikoho neznám, kdo by přes Školu OnLine komunikoval.*

14. Vyhovoval by Vám jeden komunikační kanál na všechno? Představte si, že byste měla jednu aplikaci, která by sjednotila všechny komunikační kanály do jednoho. Měla byste pouze jednu formu komunikace, kde byste si mohla sjednávat schůzky, rodiče by si sami požádali o možnost přijít ke konzultacím. Aplikace by sloužila i k zapisování známek. Informovala by ihned rodiče o změně rozvrhu, o datu třídních schůzek atd. Výhodou by byla rychlost. Každý rodič by dostal upozornění na svůj mobilní telefon.

*Jelikož jsem spíš pro komunikaci osobní mluvenou, tak bych od této aplikace požadovala i možnost hovoru s rodiči. Jinak to zní skvěle.*