

# **Význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami**

Petra Kovalčíková

---

Bakalářská práce  
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Petra Kovalčíková
Osobní číslo:	H18228
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami

### Zásady pro vypracování

Zpracování referátů a studií odborné literatury.  
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti edukace žáků se speciálními vzdělávacími potřebami, komunikace mezi školou a rodinou a podpůrných opatření.  
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.  
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.  
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

**Seznam doporučené literatury:**

- GORDON, Thomas, 2015. Škola bez poražených: praktická příručka efektivní komunikace mezi učitelem a žákem. Přeložila Julie ŽEMLOVÁ. Praha: Malvern. ISBN 978-80-7530-006-5.  
KRAUS, Blahoslav, 2014. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0643-9.  
PRŮCHA, Jan, 2012. Srovnávací pedagogika: mezinárodní komparace vzdělávacích systémů. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0191-5.  
SPILKOVÁ, Vladimíra, 2005. Proměny primárního vzdělávání v ČR. Praha: Portál. Pedagogická praxe. ISBN 80-7178-942-9.  
ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Iva Staňková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan

L.S.

**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně .....

.....

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

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

(2) Dávající, příjemci, poskytovatel a příjemce práce odváděné schvázené obhajobě musí být při vypracování pracoviště dříve před konáním obhajoby vyzváni k nahrazení vzájemně v mírně určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního vztahu školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může za zveřejnění práce poformovat na své náklady výstav, správy nebo reprezentativní.

(3) Platí, že odváděním práce autor rozhodl se zveřejněním své práce podle zákona o vědecké a výzkumné obhajobě.

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

(1) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školská či vzdělávací zařízení, sdílejí-li náklady za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dítě vysoceškolského nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho studijního záznamu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školské dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o ochraně náležitých zájmů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní díla:

(1) Škola nebo školská či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 17 odst.

2). Odpověď-li autor takového díla sdělí volně: veřejné sdělení, pokud se tato smlouva domáhá nahrazení obvyklého příjmu, jeho výše v souvislosti s úctou § 15 odst. 3 ustanovení.

(2) Není-li uvedeno jinak, může autor školního díla své dílo užívat či poskytnout jinému členovi, než-li se v rozsahu z oprávněným výjmy školy nebo školské či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školská či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla zveřejnila své dílo dle ustanovení v souvislosti s užitím díla či poskytnul licenci podle odstavce 2 předemní příjmu na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to pouze v rozsahu, do jakého stanoví výše; přitom se přihlíží k užití výjimečně školního díla nebo školním či vzdělávacím zařízením i v jiných školních díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce s názvem „Význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami“ je napsána ve dvou částech. Teoretické a praktické. Teoretická část nás obeznamuje s terminologií, která se týká oblasti edukace žáka se speciálními vzdělávacími potřebami, jako jsou metody a formy této edukace. Dále objasňuje pojem podpůrná opatření. Představuje instituce a legislativní ukotvení této oblasti vzdělávání a spolupráci školy s dalšími institucemi. Popisuje význam komunikace jako takové a dále vymezuje pojem komunikace mezi rodiči a školou a pedagogickou komunikaci. Na závěr nás seznamuje se specifiky komunikace s těmito žáky, jak v běžné třídě, tak ve speciální třídě. Praktická část popisuje výzkum, který je kvalitativního charakteru. Pro data potřebná k tomuto výzkumu byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. Tento rozhovor byl následně zpracován při zvolení interpretativní fenomenologické analýzy-IPA.

Klíčová slova: Komunikace, žák se speciálními vzdělávacími potřebami, edukace žáka se speciálními vzdělávacími potřebami, podpůrná opatření, legislativní úpravy, speciální třída, běžná třída, IPA.

## **ABSTRACT**

Bachelor's thesis entitled „The importance of communication between the school and the parents of a pupil with special educational needs.” is written in two parts. Theoretical and practical. Theoretical part acquaints with terminology that relates to the field of education of pupils with special educational needs, such as methods and forms. It further clarifies the concept of support measures. It represents the institution and legislative anchoring of this area of education and cooperation of schools with other institutions. It describes the meaning of communication as such and further defines the concept communication between parents and school and pedagogical communication. Finally, he introduces us specifics of communication with those pupils both in the regular class and in the special class. Practical part describes research that is of a qualitative nature. For the data needed for this research

was a semi-structured interview was chosen. This interview was subsequently processed at the time of the election interpretative phenomenological analysis-IPA.

Keywords: communication, pupil with special educational needs, education of pupil with special educational needs, support measures, legislation, special class, common class, IPA-interpretative phenomenological analysis.

Na tomto místě bych ráda poděkovala zejména PhDr. Ivě Staňkové, Ph.D. za její profesionalitu, lidskost, cenné odborné rady, metodické a precizní vedení, trpělivost a všechnen čas, který mi věnovala. Dále bych ráda také poděkovala všem respondentům, kteří souhlasili s tím, že se stanou součástí výzkumu.

*„Učitelé nesmějí být podobni sloupům u cest, jež ukazují, kam jít, ale samy nikam nejdou.“*

**J. A. Komenský**

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



# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>13</b>
<b>1 EDUKACE ŽÁKA SE SPECIÁLNÍMI VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI.....</b>	<b>14</b>
1.1 ŽÁK SE SPECIÁLNÍMI VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI.....	14
1.2 METODY A FORMY VZDĚLÁVÁNÍ .....	16
1.2.1 Metody vzdělávání na speciální škole.....	18
1.3 PODPŮRNÁ OPATŘENÍ .....	19
1.3.1 Jednotlivá podpůrná opatření konkrétně: .....	20
<b>2 VZDĚLÁVÁNÍ ŽÁKŮ SE SVP A SPOLUPRACUJÍCÍ INSTITUCE .....</b>	<b>25</b>
2.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ VZDĚLÁVÁNÍ ŽÁKŮ SE SVP .....	26
2.2 SPOLUPRÁCE SPECIÁLNÍ ŠKOLY S DALŠÍMI INSTITUCEMI .....	28
<b>3 VÝZNAM KOMUNIKACE VE ŠKOLNÍM PROSTŘEDÍ.....</b>	<b>32</b>
3.1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE .....	32
3.2 SPECIFIKACE KOMUNIKACE MEZI RODIČI A ŠKOLOU .....	34
3.3 FORMY KOMUNIKACE MEZI ŠKOLOU A RODIČI.....	37
3.4 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE .....	40
3.5 SPECIFIKACE KOMUNIKACE SE ŽÁKEM SE SPECIÁLNÍMI VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI.....	42
3.5.1 Specifika komunikace se žákem se SVP v běžné třídě .....	43
3.5.2 Specifika komunikace se žákem se SVP ve speciální třídě .....	43
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>46</b>
<b>4 METODA ZKOUMÁNÍ.....</b>	<b>47</b>
4.1 CÍLE VÝZKUMU.....	48
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	48
4.3 ZVOLENÝ DESIGN .....	49
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	50
4.5 SBĚR A TVORBA DAT.....	52
4.5.1 Sběr a tvorba dat z pohledu výzkumníka .....	53
4.6 POSTUP ANALÝZY .....	53
<b>5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>56</b>
5.1 NADŘAZENÁ TÉMATA A PODTÉMATA JEDNOTLIVÝCH ROZHOVORŮ .....	58
5.2 SPOLEČNÁ TÉMATA A PODTÉMATA ANALYZOVANÝCH ROZHOVORŮ.....	58
5.2.1 Společná a opakující se témata a vynořující se podtémata pedagogů.....	58
5.2.2 Společná a opakující se témata a vynořující se podtémata rodičů.....	66
5.2.3 Analýza napříč tématy rodičů i pedagogů.....	72

5.3 SHRNUTÍ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	76
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>79</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>80</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>84</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>85</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>86</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>87</b>

## ÚVOD

Téma této bakalářské práce „Význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami“ je výsledkem mého působení jako asistenta pedagoga na základní škole praktické a speciální. Důvodem výběru tématu je také to, že právě v procesu komunikace spatřujeme důležitý kontext s edukací žáka a celkově zdravým prostředím a fungování školy. Setkáváme se s různými situacemi, kdy je velmi obtížné komunikovat s rodiči žáků, i naopak, kdy je špatná komunikace pedagogů s rodiči. Domníváme se, že mnohé bariéry v komunikaci, jsou výsledkem nepochopení a nepochopení mezi komunikujícími. Je důležité řešit tato nedorozumění, zabývat se vzniklou situací, protože řešení napomůže k lepší atmosféře ve škole a předejde komplikacím v komunikaci. Zprvu se zdá téma komunikace jako jasné a zcela logicky uchopitelné a pochopitelné. Pokud jdeme ale do hloubky a podíváme se na komunikaci z různých úhlů pohledu, z více perspektiv a pohledů různých situací, zjistíme, že na komunikaci je postaveno i naše studium, je obsahem učebních předmětů, našeho zaměstnání, v rodině je komunikace na prvním místě a vlastně nás provází celým životem. Celá komunikace by měla probíhat na partnerské úrovni. Nejen ve školním prostředí, ale i v běžném životě. Spolupráce školy s rodinou je velmi důležitý činitel podporující efektivitu edukace dětí. Proto je důležité, aby ředitelé a pedagogové vytvořili vhodné prostředí pro fungování zdravého partnerského vztahu s rodiči. Zároveň je klíčová spolupráce rodičů se školou, udržování vzájemných kontaktů mezi rodiči a školou a otevřený vzájemný partnerský vztah na profesionální úrovni. V teoretické části bakalářské práce se budeme věnovat vymezením pojmu žák se speciálními potřebami, jeho edukace, jaké podpůrné prostředky jsou pro něj potřebné. Na koho se rodiče mohou obrátit při řešení problémů, které se týkají vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami a jaké možnosti mají samotné školy v tomto procesu. Také si shrneme ukotvení vzdělávání a pomoc těmto rodinám v zákoně. Vymezíme si pojem samotné komunikace, co si pod tímto pojmem představit, jak nás komunikace provází ve vzájemné spolupráci školy a rodiny. Cílem teoretické části bude objasnit všechny důležité pojmy a skutečnosti, týkající se vzdělávání a komunikace v oblasti školství a rodiny s dětmi se speciálními potřebami.

V praktické části si určíme metodu, kterou budeme náš výzkum provádět, vytyčíme si cíle, kterých chceme dosáhnout v naší práci. Položíme si také výzkumné otázky, které nám v závěru odpoví na to, v čem vlastně tkví význam komunikace mezi školou a rodinou, ve které vychovávají dítě se speciálními vzdělávacími potřebami. Jestli existují jakékoliv bariéry, které zapříčiňují problémy v komunikaci a jakým způsobem je vnímají rodiče i

pedagogové a jak by se dala ovlivnit a zlepšit komunikace mezi školou a rodinou. Vybereme si výzkumný vzorek, který budeme zkoumat a na závěr této práce vše shrneme a zodpovíme si výzkumné otázky, zjistíme a popíšeme, zda se nám podařilo dosáhnout vytyčených cílů a co nám tento výzkum přinesl pro praxi.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 EDUKACE ŽÁKA SE SPECIÁLNÍMI VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI

V úvodní kapitole si popíšeme, kdo je to žák se speciálními vzdělávacími potřebami (SVP), v jakých školských zařízeních se takový žák vzdělává a jaké jsou jeho specifické potřeby, které se týkají nejen jeho edukace, ale také jeho osoby jako takové. Podíváme se na legislativní ukotvení vzdělávání tohoto žáka. Zmíníme různé podpůrné prostředky, které jsou k dispozici samotnému žákovi a zároveň také pedagogům a rodičům. V neposlední řadě se zaměříme na různé instituce, na které se mohou jak rodiče žáka se SVP, tak pedagogové, vychovatelé i asistenti pedagoga (AP) obrátit. Úloha těchto institucí je nenahraditelná a velmi efektivní při dalším posunu ve vzdělávání a výchovy těchto dětí. Rodiny s takovými dětmi řeší často nepřehledné množství problémů a potýkají se se spoustou překážek, které musí řešit a mnohdy si připadají frustrovaní a sami v této situaci. *„Potřeba sounáležitosti a akceptace jinými lidmi, tj. potřeba žít v přátelských vztazích a být součástí nějaké sociální skupiny, je důležitá pro většinu lidí.“* (Vágnerová 2016, s. 347)

## 1.1 Žák se speciálními vzdělávacími potřebami

Pokud se stane, že dítě nezvládá učivo, nestíhá tempo probírané látky, tak se může jednat o nárazovou situaci, nebo nezvládnutí látky a zaostávání za ostatními spolužáky, může mít častější frekvenci. Někdy se taková situace objevuje v určitých oblastech právě probírané látky ve škole. Dítě i potažmo rodič jsou postupem času frustrovaní a znepokojení. Dítě ztrácí motivaci a jeho prospěch se může zhoršovat i v jiných předmětech. Nezvládnutí učiva a zaostávání v tempu za ostatními spolužáky může být zapříčiněno různými zdravotními postiženími, omezeními, nebo dalšími bariérami dítěte. Důležité je takovou situaci včas odhalit a konstruktivně řešit, aby se žák mohl bez problémů začlenit do výuky, mezi své vrstevníky a neprohlubovala se mezi nimi tzv. komunikační „propast“. Je potřeba, aby se žák mohl vzdělávat a cítit se komfortně v kolektivu svých vrstevníků. Už v útlém věku, než se dítě stane součástí školního procesu, pociťuje velkou potřebu být akceptováno a mít uznání a být chváleno. Nejprve chce uznání od rodičů, potom od vrstevníků a kamarádů. Ve škole chce být uznáváno, snaží se prosadit a předvést co největší výkon. Pokud nedosahuje takových očekávání, nastává pocit frustrace. Tato frustrace se může ještě více prohloubit právě u handicapovaných dětí. (Vágnerová, 2016)

Na to, kdo je žák se speciálními vzdělávacími potřebami (SVP), nám odpoví **§16 školského zákona (zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání)**.

Jde o děti:

- „se zdravotním postižením (tělesným, zrakovým, sluchovým, mentálním, autismem, s vadami řeči, souběžným postižením více vadami, vývojovými poruchami učení, nebo chování).
- se zdravotním znevýhodněním (zdravotním oslabením, dlouhodobým onemocněním a lehčími zdravotními poruchami vedoucími k poruchám učení a chování).
- Se sociálním znevýhodněním (z rodinného prostředí i s nízkým sociálně-kulturním postavením, ohrožení sociálně-patologickými jevy, s nařízenou ústavní výchovou, nebo uloženou ochrannou výchovou a žáci v postavení azylantů a účastníků řízení o udělení azylu).“ (Národní ústav pro vzdělávání, ©2011–2021)

Takové dítě je zařazeno do školy, třídy, oddělení, nebo studijní skupiny podle **§16 platného školského zákona (2004)** a to, pokud školské poradenské zařízení shledá, že dosud poskytovaná podpůrná opatření nepostačovala k celistvému a naplněnému vzdělávání žáka. Tito žáci mají právo na bezplatné poskytování podpůrných opatření a ta jim mají pomoci překonat překážky v jejich vzdělávání. V každé sociální skupině je nutné pracovat na vztazích. To platí i ve školách a třídách školských zařízení. Když se objeví žák se SVP v jakékoliv třídě, je to na učitelích, asistentech, vychovatelích, aby situaci správně uchopili a dítě se do školy těšilo a neutrpělo žádná traumata. Proto se vyplatí budovat správné klima ve škole, třídě, kde se nachází žáci, kteří se odlišují od většiny průměrných žáků (Zákony pro lidi, ©2010-2021). Po roce 1989 se do vzdělávacího procesu práce s těmito dětmi zahrnula více. Za posledních 20 let, se vzdělávání žáků se SVP posunulo kladným směrem vpřed. Souvislost vidíme v účinnosti všeobecných lidských práv a také v celkovém pohledu ve vzdělávání těchto dětí v Evropě. Také byla vyzdvihnuta důležitost poradenské činnosti ve školách a rodiče mají právo na to, aby mohly svým dětem vybrat cestu, jakou se jejich děti v edukaci vydají. Tím pádem se měnila i legislativa. (Jedlička, 2015)

## 1.2 Metody a formy vzdělávání

Pokud se podíváme na srovnání vzdělávacích systémů jak v České republice, tak i v zahraničí, co se týká povinné školní docházky, můžeme se setkat s tím, že některé země zavedly (většinou ve 2. pol. 20. stol.) jednotný systém vzdělávání, ale jiné země i v současnosti pracují na principu selekce a rozdělování mládeže do rozličných směrů vzdělávání.

### Primární tři typy základního vzdělání:

1. *„Jednotná základní škola. Tento typ je ve většině zemí Evropy, v Kanadě, v Austrálii, a jiných zemích*
2. *Rozdělující základní škola. Zde jsou žáci různě rozdělováni, podle jejich nadání. Tento typ škol je například v Rakousku, Lichtenštejnsku, Německu atd. Unás v České republice byla obnovena po roce 1989.*
3. *Alternativní jednotná škola. Zde se kombinují oba typy základních škol. Hlavně ve spolkových zemích Německa.“ (Průcha 2015, s. 255, 256)*

Každé školské zařízení, potažmo pak každý pedagog, má odlišné metody práce a formy práce se žáky. Samozřejmě toto se odvíjí od typu školského zařízení, individuálně od osobnosti žáka a osobnosti pedagoga. Zrovna přístup daného pedagoga je stěžejní v jeho práci. Je důležitá jeho motivace a snaha, aby se sám nadále vzdělával a pracoval na sobě, zjišťoval si nové metody, prozkoumával alternativy a formy edukace žáků a byl přístupný novým metodám práce, ale také nezapomínal na svou psychohygienu a relaxaci, aby se vyhnul syndromu vyhoření a mohl se plně věnovat své práci a dětem ve škole, protože je to náročné povolání, které vyžaduje spoustu energie. Stává se, že ve škole učivo žákům nejde, nebo nejsou tak bystří, jak by se očekávalo. Může se to také opakovat i ve více předmětech a oblastech. Nemusí se jednat o náhodnou záležitost, která se vyskytne jednou, nebo nárazově, jak zmiňujeme v kapitole 1.1. Potom nastává situace, že se učení s dětmi zintenzivní a více se s nimi látka probírá, než by obvykle stačilo. Tito žáci mají potom více domácích zadání a je na ně kladeno více požadavků než na ty ostatní, kterým to jde lépe. Prostě práce získá na intenzitě, a to v dobré snaze, aby děti lépe pochopily a znaly látku, dohnaly deficit a naučily se dané učivo. Někdy to může zafungovat, ale většinou to vede k demotivaci a k odporu k učení i ke škole nebo k pedagogovi. Obzvláště to platí u dětí se SVP, pro které se stává škola stresovým prostředím. Proto nastupuje použití správné didaktické metody a pomůcek, o které se mohou pedagogové opřít, použít je a eliminovat právě tyto deficity, které nastanou (Valenta, Krejčová a Hlebová, 2020). *„Didaktické*



*metody, které se využívají v oblasti vzdělávání žáků se SVP jsou různé způsoby, jak žáky učit, jak jim učivo přiblížit za užití pomůcek, pracovních listů a cvičení. Mnohdy je ale důležité změnit tuto perspektivu a namísto různých postupů učení je třeba se zamyslet nad tím, jak se učí samotný žák, tedy nad procesy, jimiž zpracovává informace, rozumí učivu, zvládá aplikovat osvojené znalosti a dovednosti atd. Jedna z cest, která nám při takové analýze procesu učení žáků může pomoci, je právě teorie dílčích funkcí. Jestliže se žákovi nedaří, mohou obtíže pramenit z oslabení kognitivních funkcí, které se pak různě odrážejí do samotného učení.“ (Valenta, Krejčová a Hlebová 2020, s.15)*

Legislativně je vzdělávání ukotveno v **z. č. 561/2014 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění**. Žáci se SVP se vzdělávají podle daných pravidel a právních předpisů. V posledních letech došlo v této oblasti vzdělávání k podstatným změnám.

*„Obecné zásady při práci se žáky se SVP:*

- *Dodržování postupů stanovených v doporučení školského poradenského zařízení*
- *Dodržování postupů stanovených v individuálním výukovém plánu (IVP), či plánu pedagogické podpory (PLPP)*
- *Spolupráce s odborníky*
- *Dodržování struktur hodin*
- *Používání pomůcek – tabulky, schémata, obrázky*
- *Vizualizace – zejména zápisy na tabuli – přehledné, stručné, strukturované*
- *Důkladné procvičování – různé způsoby a formy*
- *Tvořivost*
- *Využívání různých metod práce – projekty, skupinová práce*
- *Vyhledávání a používání aktuálních informací*
- *Empatie a nadhled*
- *Spolupráce s asistenty pedagoga a ostatními učiteli*
- *Sebehodnocení a sebekritika*
- *Vzdělávání a sebevzdělávání.“ (Kendíková 2017, s. 15,16)*

Tyto zásady jsou velmi výstižné a přesné a bylo by přínosné se jimi řídit v procesu vzdělávání žáků se SVP. Jak uvádí Kendíková (2017), nejen u těchto dětí, ale také na běžných školách. Důležité cíle při vzdělávání dětí se SVP jsou v tom, aby si děti se SVP osvojily strukturu učení, měly motivaci ke vzdělávání a také spolupracovaly a komunikovaly. Pokud jsou to žáci s mentálním postižením a přidruženými více vadami, nebo postiženími, potom jsou zde limity v psychické a vývojové stránce, na které se musí klást důraz. Pokud se jedná o žáky s poruchou autistického spektra, potom je potřeba využívat různé speciální metody a postupy a také pomůcky a samozřejmě pomoc asistenta pedagoga. Je správné připravit na situaci, že takový žák bude ve třídě spolu s ostatními, jak spolužáky těchto dětí, tak i jejich rodiče. Měli by vědět, jak se chovat k těmto žákům a popřípadě jim dokázat pomoci se orientovat a podpořit je, aby se nestresovali a necítili se méněcennými. Faktem je, že se setkáváme jak v mateřských školách, tak na běžných základních školách, dalo by se říct čím dál častěji s dětmi se SVP. Máme k dispozici spoustu metodických příruček, didaktických materiálů a taky podporu od různých specializovaných zařízení, které se této problematice věnují. Přibývají také zkušenosti a dovednosti z praxe, o které se můžeme opřít. Důležitá je správná a včasná diagnostika u žáků se specifickými vzdělávacími potřebami, to je už víc než půl úspěchu. (Kendíková, 2017)

### 1.2.1 Metody vzdělávání na speciální škole

Faktem je, že žádný studovaný speciální pedagog neobsáhne práci a vědomosti všech typů zdravotních postižení a s tím spojenými úkony, bez toho, aniž by nepotřeboval pomoc dalších speciálních center a odborníků. I ve speciálních školách děti potřebují podpůrná opatření. Pokud se bavíme o speciální škole, samozřejmě hlavním opěrným bodem práce v těchto školách je vzdělávání podle učebních osnov, kdy při edukaci žáků na těchto školách jsou užívány také alternativní metody komunikace a vzdělávání, a to z toho důvodu, že základní, běžné metody nenesou tu potřebnou kvalitu a efekt. Můžeme zmínit například metodu sociálního čtení, sociálních počtů, nebo metodu globálního čtení. Pedagogický proces je léta prověřován a inovován praxí a novými poznatky, které vyplynou jediné praxí a prací s těmito dětmi. Velkou měrou přispívají i samotní rodiče svými poznatky a zkušenostmi. Někteří rodiče právě díky tomu, že sami mají děti se SVP, mentálním, nebo jiným tělesným, nebo přidruženým postižením, se vzdělávají v této oblasti, studují a stávají se sami odborníky, jejichž praxe je nedocenitelná. Co se týká didaktiky na takových školách, jako jsou například speciální školy, tak se mohou zdát mnoha lidem triviální a lehce naučitelná. Ale není tomu tak. Vzhledem k velkému spektru s širokým záběrem druhů

postížení a potřeb, jejich chování a vlastnostem, je opravdu celý proces vzdělávání v tomto oboru, doslova celoživotní. Vyučovací hodina na speciální škole trvá 45 minut. Aniž by se zdálo, je to pro děti velmi náročné, co se týká pozornosti dětí, a proto si učitel může rozdělit hodinu a vložit praktickou část, tvoření, malování, nebo zpěv, aby děti střídaly činnosti a mohly se soustředit na učivo. Pokud přejdeme k hodnocení žáků, tak hodnocení zde je kombinované, a to jak klasifikace, tak slovní hodnocení, nebo v některých případech jen slovní hodnocení. Vzdělávání dětí s mentálním postižením se řídí specifickými metodami a formami, s využitím pomoci speciálního pedagoga a asistenta pedagoga. Zde je na místě zdůraznit, že je nezbytná a důležitá hlavně role rodičů těchto žáků a vzájemná spolupráce školy a rodičů. Co se týká předškolního věku je důležitá prevence a intervence. (Bartoňová, Pipeková a Vítková, 2016)

### 1.3 Podpůrná opatření

*„Podpůrnými opatřeními se rozumí nezbytné úpravy ve vzdělávání a školských službách odpovídající zdravotnímu stavu, kulturnímu prostředí nebo jiným životním podmínkám žáků“* (Jedlička, s. 375). Je to souhrn opatření, která slouží jako záštita a pomoc při práci pedagoga s žákem. Rozhodující u těchto podpůrných opatření je také stránka jak pedagogická, tak organizační i finanční. Podpůrná opatření jsou uvedena a specifikována **školským zákonem a vyhláškou č. 248/2019 Sb.**, kterou se mění **vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů**, ta byla novelizována **pod č. 606/2020 Sb., s účinností od 1.1.2021**, a to tím, že řeší poskytování podpůrného opatření **pedagogické intervence**. *„Výsledkem všech analýz je novela vyhlášky, která poskytování pedagogické intervence v základní škole, školní družině, školním klubu nebo ve střední škole definuje jako podpůrné opatření prvního stupně, na jehož poskytnutí škola nepotřebuje doporučení školského poradenského zařízení a také na ně nedostane žádné další finanční prostředky ze státního rozpočtu“* (Poláková, ©1997–2021). **Dále jsou podpůrná opatření specifikována ve vyhlášce č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských zařízení, ve znění pozdějších předpisů**. Tato vyhláška byla novelizována novelou vydanou **pod č. 607/2020 Sb., s účinností od 1.1.2021**. Podpůrná opatření se člení do pěti stupňů, podle závažnosti příslušného postižení a jeho dopadu na žáka. První stupeň podpůrných opatření zajišťuje škola a druhý až pátý stupeň podpůrných opatření navrhuje, upravuje a zajišťuje školské poradenské zařízení. Může to být například poradenství, pomoc a úprava metod vzdělávání, které zajišťuje třeba IVP. Dále jsou to kompenzační pomůcky, speciální učební pomůcky, jako je augmentativní a alternativní

komunikace (AAK), které nám slouží k náhradě mluvené řeči. A v neposlední řadě využití asistenta pedagoga (AP). Samotné vzdělávání se řídí podle školního vzdělávacího plánu (ŠVP) každé školy, který vychází z rámcového vzdělávacího plánu (RVP). Můžeme využívat školská poradenská zařízení. Jsou velmi důležitá a můžeme využít jejich zkušeností a podpory. Dále to jsou pedagogicko-psychologické poradny (PPP) a speciálně pedagogická centra (SPC). SPC poskytují především služby dětem se zdravotním postižením a PPP nabízí služby dětem bez zdravotního postižení, jak ambulantně, tak ve školách. Školy dále mohou spolupracovat s dětskými psychology, logopedy, speciálními pedagogy ze specializovaných pracovišť a organizací. Také učitelé se mohou dále vzdělávat na dalších odborných seminářích, na kterých mohou konzultovat konkrétní případy. Je možno využívat různé supervize a náslechy. Touto cestou také učitelé hledají správná řešení jednotlivých situací. Každá škola má svého metodika prevence, výchovného poradce, může mít i svého školního psychologa a tímto využívat jejich znalostí, vědomostí a praxe. Velmi je oceňovaná spolupráce také se sociálním pedagogem, který může škole být velkým přínosem, co se týká sociálně znevýhodněných žáků. Rodiny těchto žáků mohou využít poradenství a pomoc těchto pracovníků, lépe se orientovat v legislativě a řešit konkrétní situace a obtížné situace, které nejsou schopni sami vyřešit. Mohou jim pomoci při spolupráci s ostatními institucemi, jako jsou orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), Policie ČR a jiné. (Kendíková, 2017)

Do okruhu žáků, co se týká speciálních vzdělávacích potřeb, řadíme žáky, kteří neprospívají. Jejich špatný prospěch a neúspěšnost ve vzdělávání může ovlivňovat špatným směrem jak celou třídu a vztahy v ní, tak samozřejmě chování samotného žáka a jeho postoj k ostatním spolužákům. Úkolem pedagogů, je co nejdříve zjistit důvod jejich neúspěchu, aby se mohla nastavit opatření a podpůrné prostředky. V opačném případě, pokud se jedná o žáka mimořádně nadaného, může třídní učitel využít služby pedagogicko-psychologické poradny a požádat o vyšetření žáka, samozřejmě se souhlasem zákonných zástupců. Školské poradenské zařízení může zároveň doporučit například individuální vzdělávací plán pro žáka. (Knotová, 2014)

### **1.3.1 Jednotlivá podpůrná opatření konkrétně:**

#### **❖ Plán pedagogické podpory**

Jedná se o první stupeň podpůrných opatření. Zpracovává ho škola, pokud není v pořádku prvotní zohlednění individuálních vzdělávacích potřeb žáka. S tímto plánem

musí škola obeznámit jak zákonné zástupce – rodiče, tak i všechny pedagogy v dané škole. Je v něm popsána situace žáka a jeho problémy. Dále jsou zde dané cíle podpory a také struktura a postup vyhodnocení těchto problémů. Tento plán je v průběhu času možno upravovat. (Kendíková, 2017)

#### ❖ **Pedagogická intervence**

Pokud žák se SVP potřebuje podporu v předmětech, ve kterých je slabší, nebo potřebuje doplnit domácí přípravu. Tuto podporu poskytuje základní škola, družina, školní klub, nebo střední škola. Jedná se o podpůrné opatření prvního stupně a může ho využít více žáků zároveň. (Zákony pro lidi, ©2010-2021)

#### ❖ **Metody výuky, úprava obsahu a výstupů vzdělávání, organizace výuky, hodnocení, intervence školy a pomůcky**

Řadíme je do podpůrných opatření v prvním stupni a jedná se o metody, které zajišťují kvalitní poznávací procesy žáků. Pomáhají rozvíjet jeho vnímání, paměť a dovednosti. Dbá se na osobnost žáka a jeho individualitu, zohledňují se jeho potřeby a je zvolena taková forma práce s žákem, která umožňuje častější kontrolu a je přizpůsobena jeho pracovnímu tempu. Žák je motivován a je přizpůsobena struktura vyučování. Dále se volí pro nadané žáky obohacení učiva, které přesahuje základní danou výuku. Záleží na charakteru nadání žáka. Co se týká organizace výuky, je to individuální postoj k potřebám žáka, s ohledem na jeho postavení ve třídě. Patří sem také organizace školní třídy, skupinová výuka, nabídka aktivit, kterým se může žák věnovat ve volném čase, nebo také nabídka exkurzí. Hodnocení těchto žáků je opět individuální, podle charakteru jeho problému. Mělo by být motivační a zohledňovat také jeho potřeby. Intervence školy může být přímá, formou metodické podpory a také se opírá o návrhy zákonných zástupců, pedagogických pracovníků a jiných zainteresovaných osob. V podpůrném opatření prvního stupně se využívají běžné učebnice a pomůcky. Tato podpůrná opatření se upravují dle stupně podpůrného opatření žáků. (Zákony pro lidi, ©2010-2021)

#### ❖ **Speciální pedagog**

Stále častěji se objevují i v běžných základních školách speciální pedagogové. Jsou velkým přínosem pro školy a jejich práce pomáhá odlehčit pedagogicko-psychologickým poradnám. Náplní práce speciálního pedagoga je depistáž – vyhledávání žáků se SVP a spolupráce se školskými poradenskými středisky. Speciální pedagogové mohou zpříjemnit a zlepšit kvalitu spolupráce mezi školou, rodiči a

odbornými poradenskými zařízeními. Speciální pedagog také inicializuje diagnostické, intervenční a metodické šetření. Ve speciálních školách s přímou spoluprací s asistenty pedagoga jsou sehraným týmem, který se snaží vytvářet zdravé a edukační prostředí pro tyto žáky se SVP. (Kendíková, 2017)

#### ❖ **Individuální vzdělávací plán**

IVP zpracovává škola každý školní rok. Je vypracováván na základě žádosti zákonného zástupce a doporučení školského poradenského zařízení. Vychází ze ŠVP a řadíme ho mezi podpůrná opatření 2. – 5. stupně. IVP slouží pro cíle vzdělávání integrovaného žáka. Vytváří si ho pedagog sám podle ŠVP, použije také zprávu ze speciálně-pedagogického vyšetření, popřípadě vyšetření, které provedlo psychologické vyšetření poradenským zařízením a na základě vyjádření zákonného zástupce. Za tento plán odpovídá ředitel školy. (Zormanová, 2014)

#### ❖ **Asistent pedagoga (AP)**

Profese AP je v poslední době hodně diskutované téma a mluví se o této profesi na všech základních školách, kde se také můžeme čím dál častěji s AP setkat. Tento pracovník je velmi důležitý nejenom na základních školách, kde jsou žáci s různým handicapem, ať už tělesným, nebo nějakou mentální retardací, ale také žáci s určitým sociálním znevýhodněným postavením. Ovšem jeho nepostradatelnost je citelná hlavně na speciálních školách, kde jsou žáci se SVP. Role AP spočívá v tom, že přímo spolupracuje s pedagogem a poskytuje mu podporu ve vzdělávacím procesu žáka se SVP. Organizuje a také realizuje vzdělávání takového žáka, při jeho sebeobsluze a při edukaci k jeho samostatnosti. Takže jeho role je jak pedagogická, tak i nepedagogická. Ve speciální škole je k dispozici i ostatním žákům ve třídě. Chystá a vyrábí pomůcky ke komunikaci a edukaci. Je opěrným bodem při komunikaci s rodiči. Zajišťuje zpětnou vazbu pedagogovi. Pomáhá to většímu posunu vpřed ve vzdělávání žáka a celkovému zlepšení daných obtíží žáka se SVP. Náplň práce asistenta pedagoga se liší v běžné základní škole a ve škole speciální. Ve speciální škole je to navíc pomoc dítěti s běžnými úkony, které se pojí se sebeobsluhou, a to od samotného krmení, přebalování, tak i dalších úkonů. Důležitá je jeho práce s dětmi, kterým se věnuje jak v samotném procesu vyučování, tak také mimo něj, jako jsou například školní družiny. Je oporou také v procesu chování žáka ve škole, spolu s pomocí se zvládnutím základního společenského chování. Tady hovoříme zejména o žácích ze slabšího sociálního prostředí a těch žácích, kteří právě nemají dané, naučené klasické společenské návyky, které by měli mít. Nepůsobí zde jen

jako autorita, ale také jako vzor pro základní chování dětí. Velmi podstatné je zde dodržování pravidel a hranic, které jsou určeny a které dodržují všichni pedagogičtí pracovníci. Jeho pracovní náplní je také jeho doprovod žákům při různých akcích jako jsou výlety, koncerty, výstavy a různé další akce, kterých se žáci zúčastňují. A také je náplní práce AP dozor nad žáky o přestávkách, mimo vyučovací hodiny. Může vést i zájmové kroužky pro děti. (Kendíková, 2017)

#### ❖ Školní psycholog

Ne každá škola má svého školního psychologa, ale v mnoha školách už se stali školní psychologové jejich běžnou součástí. Mohou vykonávat různou činnost – od depistáže, diagnostiky žáka, přes konzultace a poradenskou činnost. Práci školního psychologa mohou využívat i pedagogové ke svému vzdělávání, ke zlepšení své práce a svých edukačních výsledků. Využívají pomoci školního psychologa ke zlepšení komunikace s žáky, ale také s jejich zákonnými zástupci. (Kendíková, 2017)

#### ❖ Logoped

Zaštiťuje logopedickou péči, kterou věnuje každému dítěti individuálně, podle jeho aktuálních potřeb. Realizuje vhodný způsob alternativní komunikace s žákem. Spolupracuje se zákonnými zástupci žáka a pomáhá jim, aby mohli doma pokračovat sami v logopedických cvičeních. Spolupracuje při vzniku IVP. (Kendíková, 2017)

#### ❖ Podpůrné opatření pro žáka, který používá jiný komunikační systém

Jedná se o žáka, který používá jiný komunikační systém, než je mluvená řeč. Je to například znakový jazyk. (Zákony pro lidi, ©2010-2021)

#### ❖ Přepisovatel pro neslyšící

Je to pracovník, který reálně, v daném čase provádí přepis a může tohoto využít více žáků zároveň. (Zákony pro lidi, ©2010-2021)

#### ❖ Další poradenští pracovníci

Ve školách se mohou **vzdělávat i děti cizinců**, proto je jim poskytována služba poradce pro tyto žáky. Pomohou dětem zvyknout si na nové prostředí a náš vzdělávací systém. Také je zapojen tlumočnick. Dále se stále častěji objevují ve školách **sociální pedagogové**. S těmito sociálními pedagogy spolupracují obzvláště školy, ve kterých jsou žáci ze sociálně znevýhodněných skupin. Sociální pedagog spolupracuje s rodinou žáka, zprostředkuje komunikaci s různými institucemi, se kterými potřebují jednat jak rodiče

žáka, tak i škola, ve které se žák vzdělává. „Mezi diagnostické metody, jež shodně aplikují učitelé, psychologové, i speciální pedagogové, zpravidla řadíme metody pozorování, anamnézu (osobní, rodinnou, sociální, školní), rozhovor a analýzu výsledků činnosti. Učitelé jsou k dispozici denně a nepotřebuje k nim žádné další komplikované podklady. Všechny diagnostické metody přitom aplikujeme jak při diagnostice konkrétního žáka, tedy individuálně, (např. chceme-li zjistit, jak reaguje na užití konkrétní didaktické pomůcky, jak rozumí příslušnému učivu, jak se začlenil do nového kolektivu), tak při diagnostice celé školní třídy (zde nás nejčastěji zajímají vzájemné vztahy ve třídě, atmosféra ve třídě apod.). Východiskem jakékoli diagnostiky je vždy stanovení toho, co nás zajímá, co se potřebujeme dozvědět, čemu potřebujeme pro další práci se žáky porozumět.“ (Valenta, Morávková Krejčová 2020, s. 121,122)



## 2 VZDĚLÁVÁNÍ ŽÁKŮ SE SVP A SPOLUPRACUJÍCÍ INSTITUCE

K výrazným změnám v edukaci žáků se SVP došlo po roce 1989. Děti se SPV mají právo na vzdělávání, a to takové, které především odpovídá jejich možnostem a potřebám. Dále mají právo a nárok na pomoc poradenských zařízení a pomoc školy. Propojenost spolupráce rodičů, školy a dalších institucí je důležitá pro všechny zúčastněné v tomto procesu. Participace je zjevná a pozitivní. Tato spolupráce je samozřejmostí a neustále se zdokonaluje a pracuje se na ní. Rodiče zjišťují, že výsledek této spolupráce se velmi kladně odráží na vzdělávání jejich dítěte, na jeho začlenění do kolektivu a do společnosti, kdy rodičům samotným se zkvalitňuje jejich život s dítětem se SVP. Legislativní ukotvení je neustále v procesu a inovuje se podle potřeb žáka se SVP. Zvyšuje se také informovanost veřejnosti a školy neustále zkvalitňují kompetence svých pedagogů, asistentů pedagoga a dalších pedagogických pracovníků. Jejich vzdělanost je zde naprosto na místě. Přibývá množství dětí se speciálně vzdělávacími potřebami, proto se neustále musí o této oblasti zvyšovat povědomí a kvalita škol, které tyto děti vzdělávají. (Průcha, 2015)

### **Předškolní vzdělávání**

Předškolní vzdělávání je součástí vzdělávacího systému České republiky. Je určeno dětem od tří do šesti let. Existují u nás různé typy mateřských škol, a to od soukromých, státních až po firemní. Nebo mohou děti navštěvovat předškolní třídy základních a speciálních škol. Vzdělávání probíhá podle rámcového vzdělávacího programu pro předškolní vzdělávání, platného od 1. ledna 2018. (MŠMT, © 2013–2021)

### **Základní vzdělávání**

Základní vzdělávání je povinné a probíhá na základních a speciálních školách. Vzdělávání na základních školách probíhá podle RVP. Primární vzdělávání neboli první stupeň základního vzdělávání je určen pro děti mezi pátým a sedmým rokem věku dítěte a pokračuje sekundárním vzděláváním. Sekundární vzdělávání je rozděleno na druhý a třetí stupeň neboli nižší a vyšší stupeň vzdělávání. Nižší je druhý stupeň základní školy a vyšší stupeň je na střední škole pro žáky od 11 až do 19 let. Tady se mohou žáci připravovat na terciární vzdělávání. Vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami je uvedeno v §16 školského zákona. V základní speciální škole se vzdělávají děti, které mají takové potřeby a takové rozumové schopnosti, které jim neumožňují se vzdělávat na základní, nebo praktické škole. Studium na speciální škole trvá deset let a je rozděleno na první stupeň – 1.-6.ročník a druhý stupeň – 7.-10.ročník. Taky tato škola má svůj RVP, kterým se řídí. Součástí

speciální školy může být i přípravný stupeň, který navštěvují děti s těžkou mentální retardací, přidruženými kombinovanými vadami a autismem (Zákony pro lidi, ©2010-2021). Vzdělávání žáků se SVP v České republice je povinné po dobu 9 let. Dítě může také nastoupit k povinné školní docházce až v 8 letech, na základě žádosti rodičů, lékařského vyšetření a doporučení školského poradenského zařízení. Vzdělávání je řízeno na základě RVP. Důležité je zmínit, že stěžejní je v příloze RVP určení, jakých výsledků má žák se SVP v základním vzdělávání dosáhnout. Problémy dětí se SVP se mohou částečně upravit, ale také mohou pokračovat do dospělosti. (Knotová, 2014)

### **Jiný způsob vzdělávání**

**Individuální vzdělávání** neboli také domácí vzdělávání. Děti se vzdělávají doma. Takové vzdělávání povolí ředitel školy, a to platí jen na prvním stupni. Pokud se jedná o dítě, žáka s hlubokým mentálním postižením, rodiče pravidelně spolupracují se speciální školou a do domácnosti k takovému žákovi dochází speciální pedagog. (Zákony pro lidi, © 2010-2021)

### **Vzdělávání v rámci profesní přípravy**

Ve vzdělávání v rámci profesní přípravy se jedná o Střední odborné učiliště, Odborné učiliště, Praktickou školu s dvouletou přípravou a Praktickou školu s jednoletou přípravou. Dospělí lidé se SVP se mohou vzdělávat i nadále, a to například různými kurzy, kde si mohou doplnit své dovednosti a vzdělání (Zákony pro lidi, © 2010-2021). Samozřejmě je na místě zmínit **inkluzivní vzdělávání**. Integrace dětí probíhá ve třídách, souběžně s ostatními dětmi. Využívá se IVP, AP a ostatních pomůcek. Děti se zapojují do běžných aktivit ve třídách a do vyučování. Je to velmi diskutované téma a má mnoho náhledů a taky odpůrců. V této oblasti právě dobře fungují a pracují speciální školy, kde tyto děti mají individuální přístup, který potřebují a strukturu vyučování právě jim přizpůsobenou, která dost dobře nemůže fungovat na běžných základních školách. Faktem je, že spousta rodičů si stále nechce připustit jakékoliv problémy svých dětí a snaží se je brát jako naprosto zdravé a také k nim tak přistupují. Na jednu stranu je to dobře, ale na druhou se děti potom v běžných školách trápí a jejich rodiče potažmo také. (Zákony pro lidi, © 2010-2021)

## **2.1 Legislativní ukotvení vzdělávání žáků se SVP**

Vzdělávání žáků základních i speciálních škol je zakotveno v **z. č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)**, v platném znění. Tento zákon stanovuje pravidla a podmínky vzdělávání žáků,

studentů v jednotlivých typech škol, od předškolního vzdělávání až po vyšší odborné a jiné. Žáci se SVP se vzdělávají podle daných pravidel a právních předpisů. V posledních letech došlo v této oblasti vzdělávání k podstatným změnám. Právě specifika vzdělávání těchto dětí řeší **§16-19**. Určitým způsobem s tímto souvisí i **§20** uvedeného právního předpisu, zaměřujícího se na vzdělávání žáků cizinců. Děti cizinců mají také svým způsobem specifické vzdělávací potřeby (Zákony pro lidi, © 2010-2021). Nesmíme také opomenout některé vyhlášky, které s tímto souvisí. Jsou to prováděcí předpisy ke školskému zákonu. Základní pravidla edukace žáků v základní škole nám ukládá **vyhláška č. 48/2005 Sb., o základním vzdělávání a některých náležitostech plnění povinné školní docházky, v platném znění**. Popisuje a řeší organizaci vzdělávání, náležitosti plnění školní docházky. Určuje například počet vyučovacích hodin, počty žáků v jednotlivých třídách, poskytování učebnic. Také ustanovuje formy hodnocení žáků a opravné zkoušky (48/2005 Sb. Vyhláška o základním vzdělávání a některých náležitostech, © 2010-2021). Dále můžeme zmínit i **vyhlášku č. 13/2005 Sb., o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři, v platném znění**, protože někteří žáci se SVP studují také na víceletých gymnáziích. Rozlišuje typy středních škol, jejich zaměření, a také počty žáků ve třídách a jiné (13/2005 Sb. Vyhláška o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři, © 2010-2021). **Vyhláška č. 27/2016 Sb., o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných, ve znění pozdějších předpisů, novela ve Sbírce zákonů č. 606/2020 Sb., účinná od 1.1.2021** (606/2020 Sb. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 27/2016, © 2010-2021) a **vyhláška č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů, se novelizovala vyhláškou č. 248/2019 Sb., dále ve Sbírce zákonů pod č. 607/2020 Sb., účinná od 1.1.2021** (607/2020 Sb. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 72/2005 Sb., © 2010-2021). Tato novela upravuje pravidla pro podpůrná opatření. (248/2019 Sb. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 27/2016 Sb., © 2010-2021)

Spolupráce rodiny a školy se odráží na efektivitě výchovy a vzdělávání. Zrovna komunikace s rodiči je základním pilířem profesionality učitele. Z tohoto důvodu by mělo být poskytováno učitelům veškeré poradenství a vzdělávání, které se týká komunikačních dovedností. Správná komunikace školy a rodičů se také odráží v celkovém obraze školy na veřejnosti. Charakteristiku školy 21. století určují parametry, podle kterých by učitelé měli umět efektivně komunikovat, zvládat vedení třídy a vztahů v ní, správně metodicky postupovat při výuce, a také zvládnout začlenění žáků se SVP a žáků z rozdílných

sociokulturních prostředí do třídy. Spolupráce rodin a školy je podporována poradenskou činností přímo ve školách. Tato činnost pomáhá rodičům a škole překlenout vzdělávací, nebo výchovné problémy, samozřejmě při jejich plné spolupráci. Stále narůstá kvalita poradenské práce učitelů a vychovatelů, i asistentů pedagoga, kteří mohou rodiče také nasměrovat správným směrem a pomoci jim. Třídní učitel je na prvním místě v takové poradenské činnosti, jelikož je každodenní součástí dění ve třídě a má potřebný vhled. Díky častému kontaktu s žáky ve třídě, může učitel s rodiči probrat nastalou případnou situaci a vést s nimi otevřenou komunikaci. (Vališová, Kasíková a Bureš, 2011)

## 2.2 Spolupráce speciální školy s dalšími institucemi

*„Dosažené vzdělání je jednou z klíčových rolí pro sociální diferenciaci. Konkrétně řečeno: Úroveň dosaženého vzdělání spoluvytváří sociální status jedince a tím působí na jeho zařazení k určité sociální vrstvě“* (Průcha, 2015, s. 231). Jakákoliv spolupráce škol s jinými institucemi je význačnou šancí na to, jak zlepšit situaci a problémy žáků se SVP. Jejich význam tkví v tom, že působí jako prostředník mezi školou, rodiči a žákem. Zároveň jsou komunikátorem ve složitých situacích rodin se školou a pomáhají předcházet dalším nežádoucím vlivům a jevům. Vhodné v této vzájemné komunikaci je, aby byla trvalého charakteru. Společnost prochází neustálými změnami, díky kterým se stávají poradenská centra stěžejní a významná a v České republice roste vytíženost těchto center. Narůstá počet rodin, které jsou sociálně slabé, narůstá kriminalita mládeže a drogová závislost a také je více dětí, které mají zjištěna různá zdravotní postižení. Důležitou funkci v tomto poradenství a spolupráci s pedagogicko-psychologickými centry má právě škola. Zde jsou tyto služby spojené s metodikem prevence a zajištěním poradenství přímo ve škole, při spolupráci se školním psychologem, nebo také speciálním pedagogem. Významnou úlohu hraje samozřejmě prevence. Škola víceméně odráží celkovou situaci ve společnosti. Pokud se daří prevence už ve školských zařízeních a je pozitivní situace ve vzdělávání žáků, existuje přirozená autorita pedagogů a vychovatelů, tím více se daří eliminovat problémy s žáky a preventivně výchovná péče je naplněna. Je to velmi odpovědný a náročný úkol pro školství. Proto je nutná informovanost a vzdělávání samotných pedagogů a vychovatelů. (Jedlička, 2015)

Pro učitele na základních školách je také důležité podchytit včas dítě, které má různé výkyvy ve výkonu, nebo se u něj opakují typické chyby. Potom práce učitele spočívá ve způsobu výuky takového žáka a zjišťování jeho chyb a měla by následovat konzultace jak s rodiči

žáka, tak také například s dětským psychologem. Následně se může upravit individuální vzdělávací plán, mohou se zvážit specifické pomůcky pro vzdělávání, anebo lze uvažovat na základě doporučení poradenského pracoviště o přiřazení asistenta pedagoga (Švamberg Šauerová, Špačková a Nechlebová, 2012). „Lze konstatovat, že škola (a spolu s ní i řada dalších výchovných zařízení) se ocitá v nelehké ekonomické, právní a provozní situaci. Působí zde současná celková decentralizace, zásadní transformace v ekonomice společnosti a v systému financování, vznik konkurenčního prostředí, personální proměny, ale také demografické změny v naší nejmladší populaci. Škola často nemá dostatek informací o žákovi a někdy o něj nejeví ani potřebný zájem. Mnozí učitelé a výchovní pracovníci tak postrádají komplexnější obraz o dětech a mladých lidech, které vychovávají. Podobně nemají ani odpovídající znalosti o rodině a prostředí, v němž se jejich svěřenci pohybují. Mnohdy chybí také schopnost efektivní komunikace. I proto by bylo žádoucí, aby na školách pracoval profesionál – sociální pedagog.“ (Kraus 2014, s. 118)

Legislativní ukotvení poskytování poradenských služeb je ve **vyhlášce č. 197/2016 Sb. Vyhláška o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, která novelizuje vyhlášku č. 72/2005 Sb.** Tato zařízení zajišťují informace, diagnostické služby a poradenskou, také metodickou činnost, různé pedagogicko-psychologické služby.

**Pravidla poskytování poradenských služeb (§2a, změna vyhlášky č. 72/2005 Sb.)**

- a) „Dodržují účel poradenských služeb.
- b) Dodržují etické zásady poskytování poradenských služeb.
- c) Vycházejí z individuálních potřeb žáka, podporují jeho samostatnost a přispívají k jeho sociálnímu začleňování.
- d) Poskytují zletilému žákovi nebo zákonnému zástupci žáka zprávu a doporučení, které jsou výsledkem psychologické nebo speciálně-pedagogické diagnostiky.
- e) Spolupracují s jinými školami a školskými zařízeními.
- f) Sledují a vyhodnocují poskytování navržených podpůrných opatření žáka.
- g) Informují žáka a zákonného zástupce žáka o poradenských službách poskytovaných školou nebo školským poradenským zařízením.

*h) Poskytují žákovi a zákonnému zástupci žáka podrobné a srozumitelné seznámení s průběhem a výsledkem poskytování poradenských služeb. “ (72/2005 Sb. Vyhláška o poskytování poradenských služeb ve školách a..., © 2010-2021)*

Podle Kendíkové (2017), jsou bezplatné služby, které poskytují další instituce jak škole, tak i rodičům dostupné a nedocenitelné. Jako například **OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí**. Spolupracuje, pokud o to požádají zákonní zástupci, nebo sami nejsou schopni se postarat o výchovu dítěte. Většinou OSPOD využívají praktické školy, které navštěvují děti ze sociálně-znevýhodněných rodin a řeší především prevenci a vzniklé problémy, které tyto děti mívají s chováním. Typické jsou tzv. **případové konference**, pro řešení těchto situací, které jsou plánované a účastní se jí odborníci a rodiče, případně dítě. Případovou konferenci svolává nejčastěji pracovník OSPOD (Bechyňová a Konvičková, 2020). Dále je to spolupráce s **neziskovými organizacemi**, kde se mohou využívat jak terénní služby sociálních pracovníků, nebo různé jiné aktivity. Tito pracovníci mohou pomoci jako prostředníci v komunikaci mezi školou a rodinou (Kendíková, 2017). I **SPC-Speciálně pedagogická centra**, jsou jedním z poradenských pracovišť, které školy využívají a navazují s nimi spolupráci. Fungují v oblasti poradenství pro zdravotně postižené děti. Jejich působení je jak ambulantně, nebo přímo ve školním zařízení, ale také v rodinném prostředí, a to bezplatně. Základem práce SPC je příprava podkladů pro podpůrná opatření, a zjišťování, zda a jak jsou děti připraveny do školy. Kromě poradenství a diagnostických vyšetření, také tato centra určují správné postupy pro práci s těmito dětmi (Kendíková, 2017). Samozřejmě k základním činnostem těchto center patří depistáž – vyhledávání dětí se zdravotními postiženími, také příprava a realizace plánu metodiky péče o dítě a včasný zásah. Metodiku vypracovávají taktéž pro pedagogy a pomáhají s individuálním vzdělávacím programem pro žáky, kteří jej potřebují. **PPP-Pedagogicko-psychologické poradny**, jak dále uvádí Kendíková (2017), naopak radí a pomáhají dětem bez zdravotního postižení. Také jako SPC, poskytují své služby ambulantně, nebo ve škole. Pomáhají také zvyšovat kvalitu práce, jak pedagogů, tak asistentů pedagoga, nebo vychovatelů. Své služby poskytují nejen rodičům, ale také pedagogickým pracovníkům. Také provádějí diagnostiku dětí s různými specifickými poruchami chování a učení. Podílejí se také na určování odkladu školní docházky, pokud se dítě tak jeví. Jsou nápomocny jak v mateřských školách, tak dětem v předškolních zařízeních, tak také na základních, nebo středních školách. Jejich služby jsou nedocenitelné také pro diagnostiku pro integraci dětí, které mají specifické

poruchy a potřeby. Také školy s nimi spolupracují při přeřazování do jiných škol. Například při přeřazení žáka se základní školy do školy speciální.

### 3 VÝZNAM KOMUNIKACE VE ŠKOLNÍM PROSTŘEDÍ

Co je komunikace? Je to společenský proces. Dochází při ní ke sdělování, přenosu informací, dorozumění, nebo také výměně – někdy řešení opozičních názorů. Její průběh začíná u komunikátora, ten formuluje sdělení, probíhá přenos informace k posluchači, ten nějakým způsobem reaguje a zpracovává tuto informaci jako komunikátor a formuluje sdělení. Smyslem sociální komunikace je zaměření pozornosti na partnera a je základním kamenem sociálních vztahů mezi jedinci a zároveň jejich pojítkem. Komunikaci můžeme dělit na přímou a nepřímou. Přímou rozumíme verbální a neverbální komunikaci. Nepřímá je zajištěna dalším, třetím činitelem z různých komunikačních kanálů (Palán, ©2016). Co se týká komunikace konkrétně ve školství, nebylo to vždy tak jednoduché a vstřícné jako nyní. Postavení rodičů vůči škole nebylo v takovém rozsahu a možnostech jako je tomu teď. Rodiče se nemohli dříve tak vyjadřovat o škole, říkat co si myslí, ani co by od školy očekávali. Bylo dost typické, že se učitelé obávali rodičů a naopak. Tato situace se změnila po roce 1989, kdy připomínky a postoje rodičů i žáků se začaly respektovat a vnímat. Také nám postupně přibýly různé alternativní školy, které se soustředí více na osobnost žáka. Školy dále začaly učit podle školních vzdělávacích programů základního vzdělávání. To samozřejmě vede k větší kvalitě vzdělávání žáků, k růstu edukačních schopností pedagogů a jejich další motivaci ke zlepšení výsledků jejich práce. Komunikace se prohloubila a více otevřela. Zlepšilo se klima školy celkově a více se orientuje právě na zásady otevřené a zdravé komunikace jak se žáky, tak se zákonnými zástupci a naopak. Samozřejmě, každá škola má jiné podmínky, které vycházejí jak z prostředí, ve kterém se nachází, tak i z kvality vedení. Rozhodující je také složení žáků, které danou školu navštěvují. (Průcha, 2015)

#### 3.1 Vymezení pojmu komunikace

*„Interakce se odehrává prostřednictvím komunikace. Komunikace je proces, při němž si v přímém i nepřímém sociálním kontaktu sdělujeme informace a významy“* (Kraus 2014, s. 119). Komunikace je proces, při kterém se předávají, sdělují různé informace, významy a kódy. Tento proces probíhá v sociálních kontaktech, mezi lidmi a při jakémkoliv jednání. Vnímáme při sdělování jakýchkoliv informací i emoce, které vkládáme do komunikace, také děj a průběh děje. Je známo, že lidé se dorozumívají pomocí řeči. Je to základní prvek dorozumívání, který se vyvíjí a zdokonaluje spolu s lidstvem a prostředím, ve kterém se nacházejí. Komunikace je základem a podstatnou součástí společnosti. Prvním projevem komunikace jako takové je prvotní kontakt mezi dítětem a matkou, takže už v rodině, ve



keré se dítě vyvíjí. Mezi lidmi dochází prostřednictvím komunikace k interakci, která vychází z působení jedince a společnosti, ve kterém se nachází. Dochází také ke vzájemné interakci mezi osobami navzájem. Snahu o definici komunikace mělo několik autorů a vznikly různé definice, podle kterých komunikace úzce souvisí s interakcí. Komunikující osoby si vzájemně předávají informace, pocity a názory. Celý tento proces se odehrává jako vysílání a příjem informací. (Kraus, 2014)

### **Efektivní komunikace**

V každé komunikaci je potřeba vymezení pravidel, která je třeba dodržovat. Je důležité vytváření hranic v komunikaci, na jejichž základě získáme dosažení větší efektivity edukačních a také výchovných cílů. Pokud se toto pravidlo nenastaví, vede to ke zmatkům a nesprávným informacím a výsledkem je neucelený a zavádějící tok informací. Proto rozlišujeme mezi efektivní a neefektivní komunikací.

### **Neefektivní komunikace**

Pokud je komunikace neefektivní, je to důsledkem neznalosti problematiky a dané situace. Není také určena priorita informací. Nepředvídání chování a reakcí, řadíme také mezi tuto problematiku komunikace a její neefektivnost.

7 fází procesu komunikace:

1. „V první fázi se rodí nápad, objevuje se myšlenka, tj. určitý **obsah sdělení**.“
2. Druhá fáze představuje „**zakódování**“, tj. formulování myšlenky (hledání vhodných slov, znaků, gest).
3. Následující fáze představuje vyjádření, vyslovení zformulovaného obsahu.
4. V dalším kroku je **vysílaný obsah přenášen** od komunikátora ke komunikátorovi.
5. Následuje **příjem**, okamžik, kdy příjemce zachytí sdělení.
6. Příjemce sdělení **dekóduje**, tj. interpretuje ho (vyloží si jeho obsah).
7. Poslední fází je zpravidla **akce, tedy určité chování příjemce, které bylo vyvoláno přijatým sdělením.**“ (Kraus, 2014, s. 120)

Existuje několik druhů komunikace:

- a) „**Přímá a nepřímá** (tzn. tváří v tvář, nebo prostřednictvím telefonu, e-mailem apod.).
- b) **Jednostranná a dvoustranná** (podle toho, zda existuje možnost zpětné vazby).
- c) **Dyadická** (ve dvojici) nebo **skupinová, případně hromadná** (masová). Masová komunikace je zvláštním případem hromadné komunikace.

- d) *Verbální a neverbální (podle toho, zda je obsah zprostředkováván pomocí slov, nebo mimiky, gestikulace apod.). K neverbální komunikaci patří vedle mimiky a gestikulace také pohyby těla, dotyky. I vzájemnost mezi komunikujícími je určitým projevem důvěrnosti, nebo naopak pouze formálního styku, jako prostředek komunikace vnímáme také zabarvení hlasu, tempo řeči, pauzy apod.*“ (Kraus, 2014, s. 121)

### **Verbální komunikace**

Verbální komunikace je typická pro lidstvo. Používá se slovo – verb, ať už v mluvené podobě, nebo psané podobě. Při verbální komunikaci nemusí jít o vzájemný, oboustranný rozhovor. Je to jakékoliv sdělení někoho, kdo používá slova. Bývá často doprovázena neverbální neboli neverbální komunikací. (Kraus, 2014)

### **Neverbální komunikace**

Při neverbální komunikaci používáme vlastně své tělo, využíváme různá gesta, která doprovází mluvené slovo. Využíváme mimiku, pohyby, dotyky a také emoce, které jsou umocněny oblečením, také účesem, nebo vůní toho, komu sdělujeme informaci. Tím můžeme říct, že první dojem je velmi důležitý při jakékoliv komunikaci. (Kraus, 2014)

## **3.2 Specifikace komunikace mezi rodiči a školou**

Podle Čapka (2013), je vzájemná spolupráce rodičů a učitelů velmi důležitým aspektem ve vzdělávání žáků. Ve školském prostředí se formuje každý jednotlivec v určitém sociálním prostředí. Úloha rodiče a rodiny je především výchovná a působí na dítě nejvíce. Rodina pomáhá dítěti a stará se o něj. Poskytuje mu všechny sociální a životní potřeby, pečuje o něj a podporuje ho. Škola působí na dítě edukačně a výchovně. Důležitá je interakce žáka se SVP s jeho spolužáky. Ve škole tráví děti velkou část dne a pokud navštěvují i školní družinu, je to skoro celý den, který zde stráví. Proto musí být opravdu spolupráce a komunikace se školou a rodinou na kvalitní úrovni a v dobrém vztahu. Výsledek této komunikace bude vždy takový, na jaké úrovni a pravidlech je nastavena. Nezbytné je zapojit rodiče do dění školy, třeba i jako dobrovolníky, nebo do záležitostí školy, které se týkají rozhodování v určitých záležitostech. Jsou zapojováni do domácích příprav a úkolů. Rodič škole svěřuje své dítě s důvěrou, kterou by škola měla umět uhájít, proto musíme rodiče brát jako partnery, ale zároveň rodiči škola poskytuje službu.

Rodina během svého růstu a vývoje prošla a prožila spoustu změn a kritických bodů. Nadále se se musí formovat do něčeho, co je nenahraditelné, co je přístavem bezpečí a klidu jak pro

dospělé, tak i pro dítě. Rodinné prostředí se nedá ničím zastoupit, ani zaměnit. V průběhu ontogeneze člověka slouží k vytváření a přenosu hodnot a tvoří socializační systém pro člověka (Kraus, 2014). Před několika desítkami let neměli rodiče takové možnosti zasahovat do života školy, jako je tomu v současnosti. Dokonce se prosazoval názor, že by rodiče neměli ovlivňovat chod školy. Nyní rodiče mají široké možnosti, jako například co se týká zvolení školy, kterou bude jejich dítě navštěvovat, mohou sledovat edukační výsledky svého dítěte online. Na druhou stranu, rodiče nemají mnohdy dostatečné informace o svých právech. Jejich práva by měla být adekvátní a nastavena tak, aby mezi rodiči i školou panovala vzájemná důvěra. Bohužel se ztrácí vzájemný respekt a učitelské povolání ztrácí na vážnosti a důležitosti. Rodiče potom na základě degradace učitelského povolání reagují tak, že vtahují do této situace děti tím, že tyto problémy ventilují před nimi doma. Tyto faktory jsou na prvním místě při vzniku konfliktů mezi rodiči a školou. Dále můžeme pozorovat, že pedagogové mají větší problém komunikovat s dospělými, tzn. s rodiči než se samotnými žáky. Bariéry v komunikaci jsou různé, ale tyto jsou považovány za stěžejní. (Švamberská Šauerová, Špačková a Nechlebová, 2012)

### **Co může škola, rodič získat správně nastavenou komunikací?**

Vzájemná spolupráce rodičů a školy je založena na komunikaci a konstruktivní spolupráci. „*Interakce je podstatnou determinantou výuky, neboť naplňování výchovně-vzdělávacích cílů je bez komunikace a interakce mezi učitelem a žákem či žáky nemožné*“ (Zormanová, 2014, s. 35). Pokud bude komunikace fungovat správně, mohou se rodiče účastnit vzdělávacího programu svého dítěte, což potom povede k jeho dobrým výsledkům ve vzdělávání. Také je efektivní komunikace vodítkem k lepšímu, nejen ve prospěchu žáka, ale také v chování žáka. Žák si lépe osvojí pracovní návyky a je kladen větší důraz na domácí přípravu, do které se více zapojí i rodiče. Je možné říct, že se výuka celkově zkvalitní. Pokud rodiče škole důvěřují a jsou správně zapojeni do dění školy, jsou potom otevřenější, vstřícnější a přístupnější informacím, sdělením školy a pedagogů a podpoře dětí v domácím prostředí ke školní přípravě. U spokojených rodičů, je podnět z jejich strany k učení dětí větší, více jim záleží na úspěchu dítěte a sami vyvíjejí větší aktivitu v různých návrzích ke zvýšení efektivity vzdělávání. Více také podporují pedagogy a motivují je k lepším výsledkům. Je důležité zmínit skutečnost, že právě špatně nastavenou komunikací může dojít k nedorozuměním mezi učitelem a rodiči žáka se SVP, a to třeba z důvodu špatného pochopení sdělené informace, nebo špatného vyložení výkladu informace. Je nutné si na to dávat pozor a ujistit se, zda bylo dané sdělení správně pochopeno. (Zormanová, 2014)

Dobrá komunikace mezi rodiči a školou závisí na oboustranné důvěře. A právě ve vztahu k rodinám ze sociálně znevýhodněného prostředí toto platí výrazně více. Ale na druhou stranu právě tito rodiče nespolupracují se školou, neplní své povinnosti. Bývají často pasivní a neochotní komunikovat. Tímto vznikají bariéry v komunikaci, které souvisí s dalším vzděláváním těchto žáků. Často se stává, že tito žáci mají velkou absenci, o které i rodiče ví, ale neřeší to. Také se řeší spousta neomluvených hodin žáků. Zrovna komunikace s těmito rodiči je nelehká a je nutná velká empatie, vhléd a trpělivost. Přitom zrovna právě děti se SVP a děti ze sociálně znevýhodněného prostředí potřebují velkou dávku péče, aby stíhaly učivo a zvládaly látku. Jsou způsoby, jak zvládnout a překonat situaci sociálního znevýhodnění, která dopadá jak na učitele, tak i rodiče a získat důvěru těchto rodičů. Řešením je podpora sociálně znevýhodněných dětí. Často tuto snahu mají jen jednotliví pedagogové. Pokud tato podpora je efektivní, odrazí se to na domácím prostředí žáka, podporou ve vzdělávání, příjemnější atmosférou doma, pravidelnou docházkou do školy, menší absencí a větší motivací k učení. Zvyšuje se autorita učitelů v povědomí dětí i veřejnosti. Tímto se samozřejmě nesnižují nároky na žáky, nebo rodiče. Opět jsme u dodržování pravidel a povinností. Ke správné komunikaci a k dodržování těchto pravidel může sloužit tzv. **KODEX KOMUNIKACE S RODIČI**. Je to jednoduchý seznam zásad a pravidel, kterými se řídí škola, nebo konkrétní pedagog v komunikaci s rodiči. (Čapek, 2013) Kodex může vypadat následovně (v bodech), např.:

1. Nemůžu vyřešit všechny problémy rodiny, ani to není mým posláním.
2. Osobní dojmy (sympatie, antipatie) nechávám stranou.
3. Mám vyhrazený čas. Tím se řídím.
4. Nabídka kroužků, aktivit, do kterých se děti mohou zapojit.
5. Vyžadování výkonu plnění základních povinností.
6. Jsem k dispozici rodičům na telefonním čísle. Jsem dostupný. (Čapek, 2013)

Každý vzdělávací program školy je daný zároveň pedagogům, ředitelům, žákům a také rodičům. Je pro rodiče vodítkem a přesným plánem školy. Tím, jak se mění naše společnost, mění se i postoje veřejnosti ke vzdělávání, kdy prochází různými změnami i školství a způsoby edukace. Mění se přístupy pedagogů, rodičů, žáků, ale také edukační techniky. A také stále platí, že mnohdy mají rodiče velké nároky na školu a očekávají doslova nemožné. Nynější způsob života vede k tomu, že rodiče jsou velmi pracovně zaneprázdněni množstvím práce, mnohdy mají několik zaměstnání. Setkáváme se také

bohužel čím dál častěji s osamoceným rodičem, který to nemá vůbec jednoduché v dnešní době a při nárocích této doby. Rodiče potom mají představu, že škola je povinná děti nejen vzdělávat, ale také zastávat roli rodičů. Důležitá je také kvalita vztahu s učitelem a jejich vzájemná spolupráce. (Čapek, 2013)

„*Spolupráce (Epstein 1992, 1994, In Čapek 2013, s. 13):*

- *plnění základních rodičovských povinností*
- *komunikace škola-rodiče*
- *zapojení rodičů jako dobrovolníků do činnosti školy*
- *zapojení rodičů do domácí přípravy*
- *zapojení do rozhodování o záležitostech školy*
- *zapojení rodičů do školní komunity“*

Komunikace mezi zákonnými zástupci a školou je velmi stěžejní pro dosažení dobrých vzájemných vztahů a potažmo souvisí s bezproblémovým vzděláváním žáka. Partnerský vztah založený na důvěře mezi školou a rodiči není věc, která je jasná, ale musí se získat a umět akceptovat. Obě strany, jak škola, tak rodiče, se podílejí na výchově dítěte. Na prvním místě je tedy snaha o nalezení společné řeči, a ne hledání pochybení a házení viny na druhého. Každá strana má určitá očekávání, která se mohou vyplnit, nebo také ne. Rodiče samozřejmě předpokládají ze strany učitelů profesionalitu a podporu ve vzdělávání a informovanosti a při řešení nenadálých problémů spojených se školou a výchovou, očekávají individuální přístup k jejich dítěti, což mnohokrát ve školách s větším počtem dětí ve třídách nelze tak dobře. Učitelé zase čekají od rodičů otevřenost, informovanost o dítěti v případě problému, který by mohl ovlivnit jeho vzdělávání. Také očekávají to, že rodiče budou spolupracovat a s dítětem kontrolovat domácí úkoly, popřípadě pomáhat s úkoly a přípravou na vyučování a že poskytnou dítěti potřebné zázemí, které dítě potřebuje pro přípravu a pro správné zapojení sebe do edukačního procesu. (Čapek, 2013)

### 3.3 Formy komunikace mezi školou a rodiči

Komunikace mezi rodiči a školou může mít spoustu variant. Jde o komunikaci jedním směrem, nebo oběma směry, tj. rodič versus škola.

Pokud budeme mluvit o komunikaci psanou formou, jedná se o:

- **žakovskou knížku, nebo žakovský zpravodaj, nebo deníček.** Slouží k informovanosti rodičů o prospěchu žáka, o důležitých událostech, k zadávání

domácích úkolů a pro různé další zprávy směrem k rodičům a směrem od rodičů ke škole.

- Další formou může být komunikace přes **školní e-mail, nebo datovou schránku školy**.
- A samozřejmě pomocí **mobilního telefonu**.
- Spoustu informací se rodiče mohou dozvědět formou **webových stránek školy**, na kterých jsou uvedeny veškeré informace, které se týkají chodu školy, školní družiny, zájmových kroužků, logopeda, psychologa, školní jídelny apod. Jsou zde uvedeny veškeré aktuální informace.
- Co se týká informačních komunikačních kanálů prostřednictvím internetu, díky období epidemiologie, které zasáhlo i velkou měrou do školství, se muselo nastavit ve školách tzv. distanční vyučování. Tato situace se musela vyřešit, aby děti nepřišly o vzdělávání a mohly dále pokračovat ve školní docházce, která je povinná, a aby neztratily kontakt se školou, musela se nastavit nová komunikace. I ve speciálních školách probíhala **výuka přes platformu Microsoft Teams**, která umožňuje komunikaci rodičů se školou. Používá se ve firmách a nyní i ve školních zařízeních. Je to něco nového jak pro pedagogy, tak pro rodiče i jejich děti. Musela se vyřešit i spousta úskalí s tím spjatých, jako například technické zázemí v rodinách. Je spousta rodin sociálně – znevýhodněných, které nemají finanční možnosti, aby mohly pořídit dětem počítače, nebo tablety, nebo chytré telefony, které právě potřebují k tomuto způsobu komunikace. Například dětské domovy se musely také s pomocí státu, nebo dobrovolných dárců, s touto situací vypořádat. Nebo naopak jsou rodiny, které mají doma více dětí, a není v jejich silách jak technicky, tak finančně, pokrýt pořízení tabletů a počítačů. Pokud je v rodině více školou povinných dětí a mají zároveň ve stejný čas výuku, potom je na místě vykomunikovat jak rozvrhy hodin, tak právě technické vybavení a přístupy k internetu. Opět je vše postaveno na vzájemné spolupráci a vzájemné komunikaci rodičů se školou. S dětmi ve speciálních školách je tento způsob výuky velmi náročný, kvůli jejich různým handicapům. Je to obrovská práce jak pedagogů, tak i trpělivost rodičů, bez jejichž spolupráce a domluvy by to bylo téměř nemožné. Pro děti se specifickou komunikací, jak děti s poruchou autistického spektra, tak s poruchou vnímání, chování, sluchu, zraku aj. je způsob distanční výuky obtížný. Pro učitele i rodiče to byl a je nelehký úkol, který se snaží zvládnout.

- Dalším komunikačním kanálem jsou **třídní schůzky**, které organizuje třídní učitel. Většinou se dostaví rodiče na určitý čas do školy, konkrétně do třídy, kterou navštěvuje jejich dítě. Rodič je informován o důležitých záležitostech, které souvisí se školní docházkou a které se týkají jednotlivých žáků.
- Daleko vstřícnější jsou rodiče pro tzv. **konzultační hodiny**, na které se mohou dostavit v předem domluvený čas s třídním učitelem. Je to vyhovující pro všechny zúčastněné, a to z časových důvodů a také konkrétně pro rodiče žáků ve speciálních školách je osobní kontakt preferován. Více se k této formě informovanosti přiklánějí z důvodu již zmíněných handicapů jejich dětí. Lepší je osobní kontakt s konkrétním rodičem konkrétního žáka. Rodič je více otevřený komunikaci a není konfrontován s rodičem jiného žáka. Je tak zabezpečena diskrétnost, která je zde na místě a kterou rodiče ocení. Rodiče žáků s různými handicapy se mnohdy uzavírají před společností, jsou nesví, z důvodu „odlišnosti“ jejich dítěte. Je na místě volit přiměřenou komunikaci a vést rozhovor tak, aby se rodiče cítili dobře a komfortně, kdy i učitel ocení takový způsob setkání s rodiči. Více se vyřeší, může se spoustu věcí s rodičem v klidu probrat a vede to ke stanoveným cílům v edukaci žáka a efektivitě.
- Samozřejmě, pokud to epidemiologická situace dovolí, je setkávání rodičů se školou – pedagogy také i mimo školní zařízení na různých akcích pořádaných jak školou, tak i jinými institucemi. Jedná se například o různé sportovní akce, plesy, besídky, vánoční dílny. Ať už jsou pořádané ve škole, nebo i mimo školu. Na takových akcích dochází ke většímu sblížení rodičů a pedagogů a navázání i osobních vztahů, které by ale neměly být zneužívány, nebo využívány v prospěch jedné nebo druhé strany, ale naopak mohou pomoci prolomit určité bariéry ve společné komunikaci. (Kyriacou, 2012)

Důležitá je vždy zpětná vazba. *„Zpětná vazba je zásadní součástí pracovní komunikace. Každý z nás má jiný styl práce, komunikace, pracovní návyky a k tomu, aby byla týmová spolupráce efektivní, je klíčové vzájemně si zpětnou vazbu poskytovat.“*

(Lošťáková, 2020, s. 102)

Rodiče si většinou chtějí pomocí svého dítěte splňovat své sny, ale musí pochopit, že děti musí správně vést na jejich životní dráze a být jim oporou a mnohdy platí, že děti naopak své rodiče, nebo jejich sny předčí. Pedagogové se setkávají s různými typy rodičů. Rodiče, kteří spolupracují s pedagogy a se školou a jsou ochotni pomoci. Doma pomáhají dětem s domácími úkoly a s přípravou na vyučování. Čtou si pokyny a informace, které jim škola

sděluje a podle toho se přizpůsobí a dávají zpětnou vazbu. Také se zúčastňují různých školních akcí, podílejí se na jejich přípravě a průběhu a jsou v kontaktu se školou. Potom můžeme mít rodiče, kteří jsou pasivní. Nechodí na schůzky pro rodiče, neúčastní se akcí školy, ani na jejich pořádání a přípravě. Děti si dělají domácí úkoly samy, nebo ještě ve škole. Nemají informace o dění ve škole, protože je to nezajímá. Další rodiče, kteří jsou movitější, si myslí, že sponzorský dar vynahradí jejich péči a zájem o dítě a škola svou vděčnost projeví ve výsledném prospěchu žáka. Rodiče jsou spokojeni, pokud škola po nich nic nechce a se školou nekomunikují. Většinou je ke komunikaci donutí až nějaký problém, který jsou nuceni řešit. Dalo by se říct, že tato skupina rodičů se zbavuje zodpovědnosti za své potomky a předává tuto zodpovědnost škole. A to zodpovědnost za výchovu, vzdělání a potažmo za podporu dítěti. Ale to není správné, takoví rodiče jdou špatným příkladem do života svým dětem a své dítě nevychovájí správně. Dítě žije s nesprávnými informacemi o tom, jak má výchova vypadat a tento nedostatek se odráží i v jejich životě (Kyriacou, 2012). Možnosti, jak se mohou rodiče zapojit do spolupráce a komunikace se školou jsou různé, například se zúčastňují třídních schůzek, popřípadě osobních konzultací, nebo se angažují v organizování akcí pro školu – sportovních, besídek, vystoupení dětí atd. Pomáhají se zajištěním pomůcek pro třídu, školu. Co se týká obstarání papírů, složek a jiných. Mohou pomoci formou sponzorského daru, nebo být členy například Rady školy a jiných sdružení a tím se podílet na chodu a organizaci školy. Zúčastňují se různých přednášek a kurzů, které jsou určeny právě jim, ať už se to týká profesního posunu jejich dětí, nebo problémů, které jsou aktuální a mohou se jich jakýmkoliv způsobem dotknout. Zúčastňují se různých besídek, plesů, karnevalů. Také mohou sami vést a organizovat různé přednášky a besedy, pokud jejich profesionální zaměření, nebo profese to umožní. (Kyriacou, 2012)

### 3.4 Pedagogická komunikace

Jak uvádí Kyriacou (2012), je dané, že správná a efektivní práce pedagogů se odvíjí od jejich pedagogických zkušeností a dovedností, na kterých musí neustále pracovat a zvyšovat si své povědomí o didaktických metodách a přístupech k žákům. Je důležitá také reflexe pedagogů a orientace v prostředí a znalost problematiky žáků, kteří právě potřebují pomoc a podporu. V pedagogické komunikaci jsou přesně dány prostorové a časové podmínky. Jsou také pojmenováni účastníci komunikace, ať už pedagogové, nebo spolužáci. Tato komunikace vede k získání výchovných cílů. Má svůj obsah a pravidla. Je spousta vychovatelů a učitelů,



kteří mají bohaté životní znalosti a profesní zkušenosti, ale neumí je zprostředkovat. A to navíc způsobem, který by byl pro žáky zajímavý. Samozřejmě záleží na výchovné situaci, ve které probíhá celý proces (Kraus, 2014). „Právě kvalita vztahu mezi učitelem a žákem je pro vyučování klíčová – vztah mezi učitelem a žákem je ve skutečnosti významnější než to, co učitel vyučuje, jak to vyučuje, či koho vyučuje.“ (Gordon, 2015, s.17)

Jak rodič, tak učitel zároveň, jsou významní v procesu výchovy a vzdělávání. Rodiče jsou významnými činiteli ve výchově a vzdělávání, obzvláště u dětí se SVP. Důležité je, aby obě strany komunikačního procesu, jak rodiče, tak pedagogové, měli ujasněny priority, které se týkají cílů výchovy a vzdělávání, také jaká mají očekávání a jaké by mělo být pojetí edukace žáka, aby se předešlo nejasnostem. Je potřeba si stále uvědomovat a respektovat, že na jedné straně stojí laik a na druhé profesionál. Dalším možným faktorem, který může ovlivňovat vzájemnou komunikaci školy a rodičů, je informovanost rodičů, co se týká vzdělávacího plánu školy, do které své dítě umístí. Informovanost o tom, jaké metody výuky se používají v dané škole, jestli naplňují očekávání rodičů a zda výstupy z výuky jsou pro rodiče vyhovující. Důležitost se klade na ujasnění toho, jak si představují úspěch ve vzdělávání žáka se SVP rodiče a jak pedagog. Co si představují obě strany pod pojmem úspěch ve vzdělávání, zejména u dětí se SVP. Stává se, že rodiče dětí se SVP svým dětem už od narození věnují maximální péči a doslova se obětují a potom očekávají to samé i od pedagogů a školy. Takové situace mohou vyústit k vzájemnému nepochopení. Je potřeba, aby od samotného začátku vedly obě strany, rodiče i pedagogové, otevřené rozhovory a mluvili o tom, jaká jsou jejich očekávání. (Švamberk Šauerová, Špačková a Nechlebová, 2012)

Průběh a obsah komunikace také úzce souvisí s prostředím, ve kterém se odehrává. Myslíme tím sociální prostředí. Souvisí to s rodinou, kde existuje rozdíl ve vzdělávání členů rodiny také ve vrstevnické skupině. Vidíme zde souvislosti v tradicích, nářečích a kulturních hodnotách. Pedagogická komunikace je vzájemné působení učitele, žáka, vychovatele ve školním prostředí s cílem výchovy a edukace. Každé sdělení by mělo mít určitou formu a obsah, které ale nemusí dokázat předat řada pedagogů i vychovatelů, kteří mají bohaté pracovní zkušenosti i znalosti. Nedokážou toto sdělení předat formou, která by dokázala zaujmout. Pedagogická komunikace by měla být také efektivní ve výchově žáka. Nejdůležitější je vybudovat správné klima a zdravé prostředí třídy. Pomocť vystavět dobré vztahy mezi dětmi, aby se neprohlubovaly rozdíly mezi nimi a děti měly školu rády a vzdělávání je bavilo. Děti si ve škole budou potom pomáhat, naučí se respektu a přátelství. Jejich zkušenost ze školy, kde spolupracovaly a pomáhaly si navzájem s dětmi, které měly

určité odlišnosti jim dá větší připravenost do života a do společnosti. (Bartoňová, Opatřilová, 2019)

### **Bariéry**

S bariérami se setkáváme při komunikaci a neusnadňují nám vzájemné porozumění. Slabá místa mohou být v uzavřenosti jedince. To se může týkat rodičů, kteří mají například dítě s poruchou autistického spektra, nebo dítě s jakýmkoliv postižením, ať mentálním, nebo fyzickým, nebo u rodin ze sociálně znevýhodněného prostředí. Tito rodiče jsou uzavřenější a nedůvěřivější vůči okolí a společnosti. Jejich uzavřenost je právě díky svým mnohdy negativním zkušenostem. Nemusí se jednat o úplné uzavření, ale jen o nepřijímání informací z důsledku nedůvěry, či antipatie. Jak říká Gordon (2015), v aktivním naslouchání. *„Aktivní naslouchání pomáhá všude tam, kde je potřeba nastolit otevřenou a upřímnou komunikaci. Umožňuje vést diskuse na dané téma. Umožňuje ventilovat emoce vyvolané znepokojujícími událostmi ve škole či mimo školu. Usnadňuje vedení třídních schůzek a konzultaci s žáky a jejich rodiči“* (Gordon, 2015, s. 101). V celém komunikačním procesu se mohou objevit různé bariéry různého původu, ať už jsou fyziologického - tj. špatná výslovnost, koktavost, špatný zdravotní stav, nedoslýchavost, a jiné, nebo to mohou být různé šumy z okolí, ty obzvláště mohou narušovat komunikaci s dítětem s poruchou autistického spektra. V důsledku působení hluku vyplývají následně nedorozumění a konflikty. Z toho můžeme logicky vyvodit, že je nesmírně důležité dbát na kvalitu komunikace.

### **3.5 Specifikace komunikace se žákem se speciálními vzdělávacími potřebami**

Jsou děti s mentálním postižením, kombinovaným postižením, děti s poruchou autistického spektra, také děti s tělesným postižením a potřebují speciální vzdělávací prostředky. Jejich vzdělávání a začlenění do společnosti je složité a nese s sebou různé obtíže. Mohou to být také děti ze sociálně slabých rodin. Během školní docházky jsou tyto děti zahrnuty do kategorie dětí se SVP. Pro jejich úspěšný rozvoj a školní prospěch potřebují speciálního pedagoga, nebo asistenta pedagoga. Stále se setkáváme v běžných základních školách s tím, že práce pedagogů je více zaměřena místo na osobnostní rozvoj dítěte, spíše na ten intelektuální rozvoj. Na tomto jevu by se měla zaměřit pozornost a uvědomit si, jaké jsou priority a co je pro žáky a jejich rozvoj nejlepší. (Jedlička, 2015)

### 3.5.1 Specifika komunikace se žákem se SVP v běžné třídě

V běžných školách je zapotřebí informovanosti a zainteresovanosti na straně rodičů i školy, připravenost pedagogů a jejich zkušenost informovat ostatní děti na odlišnost spolužáků se SVP. Vysvětlit jim odlišnosti dětí se SVP, jak s nimi jednat, mluvit, hrát si a povídat si. Je důležitá kvalitní informovanost žáků, aby nevznikly komunikační šumy a bariéry mezi nimi. Pedagogové by měli umět poradit rodičům dětí se SVP a měli by informovat i své ostatní kolegy. Po nástupu žáka se SVP do běžné školy jsou předány ředitelem, nebo zástupcem ředitele školy informace a materiály, týkající se žáka, třídnímu učiteli. Zároveň si nastuduje zprávy a interesuje se i asistent pedagoga, který je dítěti – pedagogovi přidělen. Získávají se informace ze zařízení, ve kterém dítě přebývalo před nástupem do školy. Následuje schůzka se zákonnými zástupci, popřípadě probrání situace se školským poradenským zařízením. Nejlépe je informovat všechny rodiče na třídních schůzkách, aby byli připraveni na situace, na projevy daného dítěte a jeho potřeby a odlišnosti, jak bude vzděláváno a jak bude probíhat jeho hodnocení. Velmi se osvědčilo, když přímo hovoří rodiče žáka se SVP na takových schůzkách. Forma informování ostatních dětí – spolužáků je vhodná například v ranním komunitním kruhu, nebo probíhá v určitém projektu školy během školního roku. Mohou se zařadit různé besedy na toto téma, nebo také pořádat preventivní programy ve škole. (Kyriacou, 2012)

### 3.5.2 Specifika komunikace se žákem se SVP ve speciální třídě

Žáci, u kterých shledá školské poradenské zařízení, že k jejich vzdělávání nepostačí podpůrná opatření pomocí inkluze, se vzdělávají ve speciálních školách. Vyučují se zde specifické předměty, jako věcné učení, rozumová a pohybová cvičení, řečová výchova a smyslová výchova. Pedagogové se soustředí na znakový jazyk, logopedii, komunikační dovednosti, sociální dovednosti a sebeobsluhu dítěte. Také se ve speciální škole vyučuje cizí jazyk, jako angličtina, nebo slovenština. Prioritou v takové škole je především to, aby se dítě mohlo začlenit, pokud možno do normálního běžného života a dokázalo samo zvládnout sebeobsluhu a osobní hygienu. Při zvládání sebeobsluhy a hygieny hlavně pomáhají a jsou k dispozici asistenti pedagoga. (Švamberk Šauerová, Špačková a Nechlebová, 2012)

**Ke komunikaci s těmito žáky se používají různé metody:** AAK – augmentativní a alternativní komunikace. Je to systém existujících a alternativních prostředků ke komunikaci, jako hmatový systém, znakový jazyk, obrázky, symboly, piktogramy, také různé softwarové programy. Dále je třeba zajímavý VOKS – výměnný obrázkový

komunikační systém. Ve světě je známý jako PECS, tj. Picture Exchange Communication System. Je hodně používaný u dětí s poruchou autistického spektra a je založený na obrázkové komunikaci a využívá speciálních znaků. Také se používají různé komunikační deníky a další názorné pomůcky, třeba v matematice. Spousta z těchto komunikačních pomůcek je velmi finančně náročná a školy na ně nemají dostatek financí, proto je běžnou praxí, že hodně těchto pomůcek si vytváří a vyrábí sami pedagogové a asistenti pedagogů. Mezi finančně náročnými na pořízení patří také speciální klávesnice, myši, speciální softwary a komunikátory (Šarounová, 2014). Pozornost těchto žáků je těžko a krátce udržitelná, na rozdíl od žáků v běžné škole. Je potřeba ještě podotknout, že je na místě pravidelné vzdělávání a samostudium pedagogických pracovníků a asistentů pedagoga. Nasměřuje je to k lepšímu zvládnutí různých situací, se kterými se setkávají během své práce, jako je agrese dětí a různé jiné nezvyklé události, se kterými se v běžné základní škole neseťkají. Tohle je důvod ke komunikaci rodičů se školou a školy s rodiči, protože v takových situacích je nevyhnutelná a do komunikace se zapojují i různí další odborníci a specializovaná centra, která mohou rozhodnout o předepsání medikace dětem, nebo doporučit další ze speciálních center. Dobrá spolupráce a komunikace s rodiči je v tom, nabídnout jim prostor pro vzájemnou spolupráci, komunikaci, starat se o jejich informovanost, předávat tyto informace správným způsobem a také je správně a efektivně získávat. Je důležité rodiče podněcovat k tomu, aby dětem předávali správné návyky ve vzdělávání a domácí přípravě, a hlavně je ubezpečit, že škola a rodina může být jeden tým a týmová práce. Navzájem se obě strany mohou podporovat. Je na prvním místě, aby dítě přicházelo ze školy domů pozitivně naladěno a spokojeno a plné zážitků (Čapek, 2013). Jak popisuje ve svém díle Feřtek (2011), kdy uvádí, že spousta školských zařízení bere spolupráci a komunikaci s rodiči spíše jako formální a rodiče nejsou příliš aktivní a spolupracující. Měla by se proto věnovat oblasti komunikace a spolupráce školy a rodičů větší pozornost. Je to těžký úkol dostat rodiče z pasivní role do aktivní účasti na dění školy a získat jejich zájem. Ale je správné se o to pokusit.

## SHRNUTÍ

Komunikace ve školství je důležitým prvkem, který má vliv na vzdělávání žáků se SVP. Pokud se jedná o vzdělávání žáků se SVP, je vzájemná komunikace mezi školou a rodinou stěžejní a významná. Dobře nastavenou vzájemnou komunikací a důvěrou mezi rodiči a školou se dá předejít různým problémům a dají se nastavit správně podpůrné prostředky pro žáka, správné určení vzdělávacího plánu, popřípadě IVP. Při komunikaci lze narazit na

některé překážky, nebo bariéry, ale vzájemným nasloucháním a nastavením pravidel se tyto bariéry dají zvládnout. Jde o to, aby právě děti nepocítily dopad komunikačních překážek a mohly se soustředit na své vzdělávání. Případné dopady špatné komunikace nejsou žádoucí pro žáky, rodiče, ale ani pro školu. V teoretické části jsme si objasnili všechny důležité pojmy a situace, které se žáků se SVP a jejich vzdělávání týkají. V dalších kapitolách, které se týkají praktické části bakalářské práce, přejdeme k samotnému vhledu právě do těchto jevů, jako jsou komunikace, komunikační bariéry, nebo naopak správně nastavená komunikace mezi školou a rodiči žáka se SVP.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODA ZKOUMÁNÍ

Existují dva přístupy, nebo dvě metody pedagogického výzkumu, které nazýváme kvantitativní a kvalitativní metoda. Vzhledem k danému zkoumanému jevu a k dosažení výzkumného cíle, jsme si pro tuto praktickou část vybrali právě kvalitativní výzkum a pro sběr dat jsme použili polostrukturovaný rozhovor. V takovém přístupu se pracuje se slovy a písmem. Dále kvalitativní výzkum disponuje různými druhy designů. *„Kvalitativně orientované výzkumy vycházejí zejména z fenomenologie, která zdůrazňuje subjektivní aspekty jednání lidí, a tudíž kvalitativně orientované výzkumy připouštějí existenci více realit.“* (Chráska 2016, s. 29)

Existuje spousta definic, které nám popisují termín kvalitativního přístupu. Jsou autoři, kteří definují kvalitativní výzkum na základě:

- **použitých metod** a srovnání jich v kontextu s metodou kvantitativní. Pokud by se dalo zjednodušit tento rozdíl, tak můžeme říct, že v kvantitativním přístupu používáme dotazník a v kvalitativním přístupu rozhovor. To je opravdu zkrácené přirovnání.
- Dále existují definice, které jsou **podle usuzování**. Z toho vyplývá, že zrovna kvalitativní metoda je vybudována na indukci. Informace, které získáváme přesahují informace, které máme již získané.
- Potom můžeme také mluvit o definici metod **na základě typů dat**. Jak jsme již zmínili v prvním odstavci této kapitoly, použijeme ke sběru dat rozhovor. Pokud se jedná o analýzu dat, tak právě analýza je stěžejním a hlavním bodem kvalitativního přístupu, kdy se výzkumník snaží porozumět informacím a pracovat s nimi, vidět různé vztahy mezi informacemi a skryté věci. Pro každého může pojem kvalitativní znamenat něco jiného, může si představit něco jiného. Je to schopnost interpretovat získané informace, ať už rozhovorem, nebo pozorováním, kódovat si tyto informace a umět vyvodit závěr. (Švaříček, Šedřová, 2014)

Samotným úkolem kvalitativního přístupu je tedy odhalit, jak objekty zkoumání – informanti, rozumějí a chápou svou situaci a jaké podněty je vedou k určitému jednání. Co si myslí o dané situaci, jak ji celou vnímají a jak vnímají příčiny této situace. Velkým přínosem ve výzkumu je právě osobnost a subjektivita badatele. Jeho devizou je, když je součástí celého procesu a má do ní osobní vhléd a prožívá ji také. Existuje zde velké pole dat, která jsou výzkumníkovi k dispozici a bez stanovených proměnných na začátku. Takže

jde o to, přinést do hloubky prověřený projekt, správně pochopený a interpretovaný. Není teorie, kterou by už někdo před tím vystavěl. (Švaříček, Šed'ová, 2014)

## 4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je odhalit, vystihnout a popsat specifika komunikace mezi školou a rodiči dětí se SVP. Jaké vnímají bariéry v komunikaci mezi školou a rodiči žáka se SVP pedagogové, také jak vnímají tyto bariéry rodiče těchto dětí. Jak vnímají význačnost, významnost a podstatu komunikace mezi školou a rodiči žáků se SVP pedagogové a jak rodiče žáka se SVP. Jak pocít'ují komunikaci v hodně diskutovaném tématu, kterým je prezenční a distanční výuka. Jaký smysl přisuzují a jak vnímají význam pozitivního přínosu správné komunikace školy a rodičů. Tento fenomén – komunikace, je všude kolem nás, v různých podobách a každý ho může vnímat naprosto odlišně a pro každého také může znamenat něco jiného. Cílem je právě prozkoumat vnímání tohoto fenoménu, zjistit případné motivace odstranění komunikačních bariér, nebo naopak, co může být demotivující v komunikaci. Jak se tyto zjištěné faktory odráží ve fungování školy, v ochotě rodičů spolupracovat se školou a jejich motivaci ke spolupráci se školou vůbec. Na základě výzkumného cíle jsou vytvořeny výzkumné otázky.

## 4.2 Výzkumné otázky

Zkoumaným problémem této práce je fenomén komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami. Součástí výzkumné části je zkoumání, rozebírání a předložení, jak účastníci výzkumu vnímají a prožívají komunikaci a jaký přisuzují smysl této zkušenosti. Usilujeme o detailnější vhled do tohoto fenoménu a také o pochopení dopadu některých situací na vzájemnou komunikaci. Dále je také potřeba zjistit, jaký má pozitivní dopad tato komunikace, také jak je nastavena, nebo co se dá případně zlepšit a na co se zaměřit a naučit se vnímat celou situaci.

### Hlavní výzkumná otázka (HVO)

- ✓ **HVO:** V čem tkví význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami?

### Dílčí výzkumné otázky (DVO)

- ✓ **DVO1:** Jaký smysl přisuzují rodiče žáka se SVP vzájemné komunikaci se školou?



- ✓ **DVO2:** Jaký význam přisuzují pedagogičtí pracovníci vzájemné komunikaci mezi školou a rodiči žáka se SVP?
- ✓ **DVO3:** Jaké bariéry v komunikaci mezi školou a rodiči žáka se SVP vnímají zainteresované strany?
- ✓ **DVO4:** Jak vnímají rodiče i pedagogové přínos vhodně nastavené komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami?

### 4.3 Zvolený design

Pro tuto bakalářskou práci byla použita **interpretativní fenomenologická analýza dat (IPA)**. Na základě metody IPA jsou analyzována data, získaná polostrukturovaným rozhovorem a zkoumají daný fenomén. Je to přesné zkoumání jevu, kterého je výzkumník přímou součástí, a tak ho může potom interpretovat, právě pomocí této popisné metody. Prozkoumat, jak vnímají a všímají si této skutečnosti jiní, jak se jim jeví. I když se jedná o celkem nový a málo používaný způsob, nebo metodu, je pro tuto bakalářskou práci vhodná a přiblíží nám jednotlivé kroky tohoto výzkumu a poskytne nám celkový pohled, který očekáváme. „*IPA představuje původní psychologický kvalitativní přístup k datům, jenž je rozvíjen od 90. let minulého století Jonathanem A. Smithem. Je to porozumění žité zkušenosti člověka.*“ (Řiháček, Čermák a Hytych 2013, s. 9)

Tato metoda nabízí spoustu příležitostí ke kreativě výzkumníka. Opírá se o tradiční metodologický přístup, a to **fenomenologii**. V IPA mluvíme o konkrétním fenoménu, který prožíváme a žijeme. Zároveň interpretujeme nějakou zažitou životní zkušenost a rozumíme jí, orientujeme se z důvodu našeho osobního prožití, nebo vzhledu do takové zkušenosti. Tady je právě osobní, subjektivní náhled do žité skutečnosti přínosem a vítán. „*Součástí výzkumného procesu IPA je práce s hermeneutickým kruhem a tzv. dvojité hermeneutika (double hermeneutics) – respondent se snaží porozumět své zkušenosti s daným fenoménem, zároveň výzkumník se snaží porozumět tomu, jakým způsobem k tomuto porozumění respondent dospívá.*“ (Řiháček, Čermák, Hytych 2013, s. 11)

**Hermeneutický kruh** znamená, že člověk si vytvoří nějakou představu o něčem, o nějaké situaci, snaží se jí porozumět, udělá si svůj úsudek a potom interpretuje tuto situaci. Fenomény jsou vlastně jevy, situace, nebo zkušenosti a jsou všude kolem nás. Víme o nich, ale mnohdy jim nerozumíme. **Příklad:** Třeba si uveďme bolest hlavy. **Kvantitativní přístup** by nám řekl, jaké typy lidí trpí bolestí hlavy, jak často je hlava bolí a co tu bolest

zapřičiňuje. Naproti tomu **fenomenologický přístup** nám objasní, jak se tito lidé cítí, jakým způsobem prožívají bolest, jaký to má dopad na jejich život a jaký vliv to má na jejich pracovní život, nebo kvalitu vztahů v rodině. (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013)

IPA je metoda kvalitativního výzkumu, která přistupuje citlivě k danému zkoumanému fenoménu a poskytuje možnost výzkumníkovi jít do nitra jevu, který zkoumá. V sociální pedagogice se setkáváme s myšlenkami, které se týkají společenských jevů, pedagogických i psychologických a také s tématy, která se týkají například menšinových skupin. Proto kvalitativní výzkum a potažmo IPA nám může pomoci při získávání vhledu do jevů, kterými se sociální pedagogika zabývá. IPA se odlišuje od klasické fenomenologické metody tím, že výzkumník zde popisuje svůj vhled – reflexi v daném zkoumaném jevu. Hovoříme o zkušenosti a vhledu výzkumníka, který nevstupuje s žádnou vytvořenou hypotézou a je tudíž součástí práce. (Gulová a Šíp, 2013)

#### 4.4 Výzkumný soubor

Základním pilířem tohoto zkoumání je výběr výzkumného souboru. Jak uvádí autoři Řiháček, Čermák a Hytych (2013), tak v základním výzkumu IPA se většinou pracuje s menším vzorkem respondentů. Důležité je, aby tento vzorek dobře reprezentoval danou zkoumanou skupinu. Podstatné u tohoto výzkumu je homogenita zkoumaného souboru. Vybraný soubor má povahu záměrného výběru. Výzkumným souborem pro tento výzkum se stala základní škola na Zlínsku. Jedná se o základní školu speciální a praktickou, kde se vzdělávají děti se SVP a jedná se o děti s různým postižením a přidruženou mentální poruchou. Součástí této základní školy jsou:

- Základní škola
- Základní škola speciální
- Přípravný stupeň školy speciální
- Třídy pro žáky s těžkým a hlubokým mentálním postižením, dříve rehabilitační třídy
- Školní družina
- Školní výdejna

Záměrně byli vybráni 3 pedagogičtí pracovníci, učitelky – ženy, 3 rodiče dětí, které danou školu navštěvují a jedna asistentka pedagoga. Celkem tedy vzorek, který obsahuje 7 informantů. Informanti jsou třídní učitelky, které si označíme pro lepší orientaci a pro

rozhovory s nimi a také z důvodu ochrany jejich soukromí, jako – učitelky: U1 T, U2 K a U3 G, dále AP L, a rodiče, kterým budeme říkat: R1 L, R2 J, R3 Z. (viz ukázka – Tab. 1.)

*Tabulka č. 1 Vzorek informantů*

<b>Pedagogičtí pracovníci</b>	<b>Rodiče</b>
U1 T	R1 L
U2 K	R2 J
U3 G	R3 Z
AP L	

**U1 T:** Informantka je žena, které je 38 let. Na dané základní škole působí jako třídní učitelka VII. třídy, která je složena ze žáků prvního, třetího a čtvrtého ročníku. Ve třídě má celkem 7 žáků a dvě asistentky pedagoga. Má skvělý přístup k dětem, je trpělivá a stále usměvavá. Neustále překvapuje svou kreativitou a nápady, které obohacují ostatní kolegy a hlavně děti. Sama má doma tři děti. Bydlí nedaleko této školy.

**U2 K:** Informantkou je mladá žena, které je 37 let. Na základní škole je třídní učitelkou V. třídy, která je složena z šesti dětí pátého, šestého a desátého ročníku a dvou asistentek pedagoga. Je matkou dvou dětí a bydlí nedaleko základní školy. Nastoupila na naši školu v loňském roce a před tím pracovala jako koordinátor v mateřských školách na Zlínsku, ve spolupráci se speciálně pedagogickým centrem a jinými organizacemi při začleňování dětí se specifickými poruchami a potřebami do školek.

**U3 G:** Tato informantka je také žena, třídní učitelka I. třídy přípravného stupně speciální školy, kde v její třídě jsou čtyři děti a jedna asistentka pedagoga. Informantka je žena, které je 39 let a dříve, než se stala třídní učitelkou, pracovala na této škole jako asistentka pedagoga. Všude je jí plno a je velmi oblíbená nejen u dětí, ale také u rodičů. Dovede si vytvořit krásné vztahy s rodiči, kteří se na ni velmi rádi obracejí. Je matkou dvou dětí, z toho jedno je dítě nadané, takže také se SVP. Bydlí nedaleko základní školy.

**AP L:** Informantkou je žena 39 let, která působí na této škole jako asistentka pedagoga a zároveň jako vedoucí vychovatelka ve školních družinách. Je velmi empatická, trpělivá, spravedlivá a má ke všem rodičům ve škole, dalo by se říct, nejbližší. Je pravou rukou paní

zástupkyně naší školy a paní ředitelky. Má přehled o celé škole, o rodičích a všem, co se školy týká. Má dvě děti, z toho také jedno nadané se SVP, jako informantka U3 G. Bydlí nedaleko základní školy.

**R1 L:** Jedná se o rodiče, ženu, které je 45 let. V dané škole má dvě děti, dva chlapce, a ještě má třetí dítě, děvče, které navštěvuje gymnázium. Oba chlapci jsou děti s autismem, které navštěvují speciální školu, ve které je prováděn výzkum. Jeden chlapec je nyní v VII. třídě a druhý ve III. třídě. Oba chlapci nekomunikují verbálně. Do školy dojíždějí každý den a oba chlapci navštěvují také oddělení školní družiny. Tato informantka díky postižení svých dětí sama studuje vysokou školu – speciální pedagogiku a chce se nadále věnovat této problematice, které má nejbliže.

**R2 J:** Další rodič – informantka je žena, 39 let, která v této škole má syna v páté třídě speciální školy. Chlapec, prodělal mozkovou obrnu a má další přidružené postižení, je na vozičku. Tato rodina nepochází z České republiky, ale žijí zde už 10 let. Mají ještě další dvě děti, které navštěvují základní školu. Chlapec, který je v této ve škole, je pořád usměvavý a dobře naladěný. Velmi kontaktní a přátelský. Bydlí nedaleko školy.

**R3 Z:** Poslední informantkou je také žena, 48 let. Do této školy chodí její syn, a to do VI. třídy speciální školy. Chlapec, má středně těžké mentální postižení a autismus. Prochází zrovna pubertou a s tím souvisí i další problémy, které s ním musí rodiče řešit. Bydlí nedaleko školy.

## 4.5 Sběr a tvorba dat

Jak zdůrazňuje Smith, Flowers a Larkin (2009, In Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 15), „*Způsob získávání dat by měl facilitovat příběhy, myšlenky a pocity spojené s daným fenoménem.*“ Pro sběr dat jsme použili polostrukturovaný rozhovor, který je v IPA nejpoužívanější a nejčastější. Můžeme takhle sledovat a usměřňovat rozhovor, co je pro dotazovaného důležité a hlídat, aby se neodchýlil od daného tématu. Informant také může rozvést to, co je pro něj nejdůležitější, na čem staví jeho myšlenky a svůj postoj k tématu. Všichni informanti obdrželi v dostatečném předstihu vypracované otázky, na které se mohli s určitým s předstihem připravit. V průběhu rozhovorů, i když se dodržovala struktura, se přesto vynořovaly další navazující otázky, které z rozhovoru vyplývaly a nedodržovalo se pořadí daných dotazů. Tyto rozhovory byly uskutečněny v průběhu měsíce prosince 2020. Jak doporučují a uvádějí Smith, Flowers a Larkin (2009, In Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 15), „*Doslovný přepis nahrávky rozhovoru je v IPA klíčový. Zásadní je ale spíše*

*obsah, takže prozodický či neverbální doprovod (smích, váhání atd.) do něj zaznamenáváme pouze v takové míře, abychom neztratili nuance.*“

#### 4.5.1 Sběr a tvorba dat z pohledu výzkumníka

Byl doslovně přepsán první rozhovor a upraven jeho formát v počítači, a to tak, že byly očíslovány řádky i každá stránka byla očíslována a na pravé straně bylo ponecháno místo na poznámky prvních myšlenek, které se vynořovaly a vyvstaly z rozhovoru. Stejným způsobem se pokračovalo i s dalšími rozhovory, které v průběhu dalších dní vznikaly. Všechny oslovené – informanty, výzkumník osobně zná, jako své spolupracovníky, všechno ženy, které působí jako třídní učitelky v dané škole, dále jedna jako asistentka pedagoga a zároveň vedoucí vychovatelka ve školní družině. Také všechny 3 rodiče – také ženy, které byly vybrány, výzkumník zná, orientuje se v jejich situaci, v rámci jeho profese asistenta pedagoga na této škole a vychovatelky ve školní družině. Jelikož do celého výzkumu bohužel zasáhla epidemiologická situace COVID19, tak i proto jsme museli přizpůsobit dotazování tak, aby nebylo ohroženo zdraví žádného ze zúčastněných a bylo postupováno podle hygienických opatření, a hlavně možností dotazovaných. Některé rozhovory byly nahrány přímo osobně, a to s U1 T, a R3 Z. S ostatními, po jejich souhlasu se rozhovory nahrávaly na mobilní telefon formou telefonního hovoru. Bylo to obtížnější, ale určitě schůdnější pro obě strany. Postupně při dotazování informantů se vynořovaly další doplňující otázky. Na začátku rozhovorů byli jednotliví dotazovaní upozorněni na důležité aspekty. Proč jsou osloveni, co je cílem bakalářské práce, co se bude dále s rozhovory dít a také byli požádáni o jejich souhlas s nahráváním. Všichni také s nahráváním souhlasili.

#### 4.6 Postup analýzy

Smith, Flowers a Larkin (2009, In Řiháček, Čermák a Hytych 2013, s. 16), „*zdůrazňují, že neexistuje správný nebo špatný způsob vedení analýzy a podporují výzkumníky v kreativním přizpůsobení IPA svým účelům, začátečnickům nabízí postup, který je strukturovaný a jednoznačný, a pomáhá tak redukovat případnou úzkost, jež může být vyvolána v průběhu analýzy mnohoznačného výzkumného materiálu. Díky němu je možné získat potřebné dovednosti pro pozdější osamostatnění se a kreativní přizpůsobení IPA vlastnímu výzkumu.*“ Celý proces výzkumu začíná prvním rozhovorem. Samotný proces popsali autoři Řiháček, Čermák a Hytych (2013) následujícím způsobem:

Základním kamenem procesu analýzy je **reflexe**. Můžeme ji popsat jako **nultou** fázi. Je důležité zrcadlit svůj postoj k výzkumu, k jeho samotnému tématu, jak vnímáme toto téma, jak jsme zainteresovaní v tomto procesu, který zkoumáme. Jde o sebeuvědomění a vnímání toho, jakou jsme součástí situace a jestli máme nějaké zkušenosti. Jakou roli zde hrajeme a jak jsme připraveni zpracovávat nasbíraná data a jak jsme schopni zaopatřit platnost našeho rozboru. V tomto výzkumu byla reflexe zkoumajícího jasná, protože na této škole výzkumník pracuje jako asistent pedagoga tři roky. Takže prostředí školy, problematiku žáků a jejich vzdělávací proces, jakožto provoz celé školy a její fungování zná je mu známa. Taktéž zná rodiče, kteří byli osloveni, jejich problémy, situace, i pedagogy, se kterými se rozhovory natáčely a ví, jak probíhají způsoby a procesy komunikace školy s rodiči a naopak. Během každého rozhovoru si uvědomoval, jak jsou propojení stejnými příklady, **stejnými situacemi**, které by chtěli **změnit**, nebo zlepšit. Výzkumník si všiml podobnosti odpovědí a emocí a reakcí na určité otázky. Dokázal se vcítit do situací, které dotazující zažívají, **prožívají** a jakým způsobem se s nimi vyrovnávají. Uvědomoval si, že každá jejich situace, kterou prožívají je odlišná, a přitom vlastně velmi podobná. Vybavovaly se mu pocity, **zkušenosti**, které společně řešili a prožívali i s jejich dětmi. Mnohokrát se musel usmívat s nimi, když se se dotkli tématu, které jim právě vzpomínky oživily. Prožíval s nimi doslova bojovný postoj, který zaujali, když se otázka dotkla tématu **různých bariér**, nebo věcí, které je limitují, a tak by je chtěli změnit. Ale na druhou stranu, nešlo si nepovšimnout **úspěchů**, kterých se při vzájemné komunikaci dosáhlo.

1. **Prvním krokem** rozboru a zkoumání je **čtení a opakované čtení**. Kdy chceme dosáhnout toho, abychom se vcítili do dotazovaného a vnímat jeho odpovědi jako on a vidět to tak, jak to vidí on sám. Proto je nutné si znovu číst rozhovor, který jsme přepsali anebo znovu poslechnout to, co jsme nahráli. To nás může více zainteresovat více do jeho situace. Jak uvádí Řiháček, Čermák a Hytych (2013, s. 17), „*rozvíjíme tzv. insider's perspective, chceme vědět jaké to je, být v respondentově kůži a dívat se na svět jeho očima.*“
2. Další, **druhý krok** můžeme nazvat **počáteční poznámky a komentáře**. Tohle je vlastně nejpodrobnější stať rozboru. Výzkumník používá přepsaný rozhovor a pracuje s ním tím způsobem, že si do poznámek, které si vypisuje do textu. Není důležité, co bude vodítkem při psaní poznámek, ale je důležité vytvořit poznámky k získaným datům, které nás více přiblíží k respondentovi. Všimnout si a prezentovat

to, co je důležité pro respondenta a co je pro nás důležité a následně označit v textu. (Řiháček, Čermák a Hytych 2013)

3. **Třetí krok**, který je **rozvíjení vznikajících témat**. V tomto kroku provedeme snížení množství získaných dat. Tady se soustředíme na vlastní poznámky k textu. Jak uvádí Řiháček, Čermák a Hytych (2013, s. 19), „*Cílem této fáze je přetavit předchozí poznámky do výstižných témat, která zachytí esenciální kvalitu respondentovy zkušenosti.*“
4. **Čtvrtým krokem** je najít **souvislosti** v tématech. Jaký mají vzájemný vztah a jak spolu souvisí. Témata, která nesouvisela a neměla souvislost, jsou vyřazena. Označujeme nadřazená témata a dochází k takovému shlukování. Označíme si řádek a stranu, kde se nám objevují a určíme si jejich seznam, a hledáme vztahy mezi tématy. (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013)
5. **Poslední, pátý krok**. Zde nastává prolnutí všech analýz. Dáváme si otázky: Jaká je souvislost mezi zkušenostmi dotazovaných? Jaké téma ze všech analýz je nejdominantnější? Jak uvádí autoři Řiháček, Čermák a Hytych (2013, s. 21) „*Díky tomu, že si uvědomíme význam některého tématu, které se tane nadřazeným, můžeme posunout analýzu na teoretičtější úroveň.*“

## 5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Jak uvádí Smith, Flowers a Larkin, (2009, In Řiháček, Čermák a Hytych 2013, s. 21), tak důležitým bodem v analytickém procesu je **interpretace**. V interpretaci a prezentaci výsledků nahlédneme a prezentujeme něco, co je „za“ daným textem. Porozumění je u výzkumníka stěžejní. „*Interpretace podle IPA je úzce zakotvená v textu a přiznává, že je to vždy výzkumník se svým životním kontextem, kdo je jejím autorem*“ (Řiháček, Čermák a Hytych 2013, s. 22). Všechno se může prolínat s naší zkušeností, a proto je výklad s možností otázky, co je pro nás význačné a vše se také dynamicky mění s postupem analýzy. Výklad výsledného šetření může být předložen ze dvou pohledů, jak pohledu respondenta, tak z daných témat. Nejprínosnější je kombinace těchto dvou variant. Oba pohledy, obě perspektivy nám nabídnou ucelenou podobu zkoumaného jevu. Naše výzkumné výsledky převádíme do vyprávění, které doplníme našimi poznámkami a také citacemi dotazovaných. Posloupnost a důležitost nám podávají nadřazená témata, která popisujeme. (Řiháček, Čermák a Hytych 2013)

K lepší orientaci nám pomůžou čísla řádků z rozhovorů, které si uvedeme u citací respondentů, například řádek 2, jako **U1 T, ř.2**. Vyložíme si jednotlivá **nadřazená témata** a **podtémata**, ze všech rozhovorů, která si zapíšeme do tabulek a dále si analýzou napříč všemi rozhovory všemi nadřazenými tématy a podtématy popíšeme společná témata, rozdílů a popíšeme a také uvedeme do tabulky.

Níže je vložena ukázka z rozpracovaného rozhovoru s poznámkami výzkumníka na pravé straně a vyznačenými vynořujícími se tématy a očíslovanými řádky. Jedná se o rozpracovaný rozhovor s informantkou U1 T.



1 *V: Co v tobě vzbuzuje slovo komunikace?*

2 T: Já beru komunikaci jako předávání nějakých informací. Nemusi  
3 jít vyloženě konkrétně o komunikaci slovní, ale například písemnou,  
4 nebo nějakou vizuální. V podstatě člověk sděluje celou dobu něco,  
5 ať už prostřednictvím mimiky nebo gest, nebo slovy. Samozřejmě i  
6 pak různou formou komunikace už jsme teď používali formou  
7 mailů, dopisování si s rodiči, formou Teamsu, jsme komunikovali,  
8 nebo telefonicky. Takže v podstatě ta komunikace je velice široké  
9 pole.

10 *V: Konkrétně ten pocit, který v tobě vyvolává slovo komunikace?*

11 T: Nějaký vztah mezi dvěma lidmi, nebo třeba i skupinou lidí.

12 *V: Jak vnímáš naši školu? Přímě konkrétně Komenského  
13 Otrokovice?*

14 T: Tak já musím říct, že jsem tady moc spokojená a ráda. Že mi  
15 přijde, že naše škola má takovou určitou úroveň i určitou prestiž. A  
16 vnímám to tedy velice pozitivně. Jakoby co se týká té třídy,  
17 kolektivu, jsem spokojená. (úsměv)

18 *V: Popiš, jakým způsobem komunikujete s rodiči žáků?*

19 T: Takže, já s rodiči komunikuji osobně, i když teď tomu ta doba  
20 moc nenahrává. To je pro mě asi nejoblíbenější způsob komunikace.  
21 Protože mám hned zpětnou vazbu. Pak prostřednictvím zpravodaje.  
22 Kdy vlastně mám možnost tam rodičům sdělit nějaké své dojmy,  
23 nebo co vlastně nás čeká. Dalším způsobem komunikace je pak  
24 prostřednictvím emailu. A teď se mi docela i osvědčilo přes Teamsy.  
25 To mi přijde v dnešní době dost ideální. Že tam mám jakoby ten  
26 vizuální kontakt a můžeme si v podstatě bez problémů s rodiči i  
27 dětmi povykládat co potřebujeme.

28 *V: Takže rodiče se naučili lehce s těmito Teamsy?*

29 T: Já si myslím, že se naučily docela v pohodě pracovat. Ti, co měli  
30 problém, tak jim třeba poradil někdo další z rodiny. Nebo i já jsem  
31 zkoušela jim nějak poradit a pomoci. Vyzkoušeli jsme to s některými  
32 rodiči, když začala výuka se propojit. Myslím si, že je to docela  
33 efektivní způsob komunikace.

34 *V: V dnešní době, jakým způsobem se tobě nejlépe komunikuje?*

1

**Poznámky**

Komunikace – široké pole, předávání informací.

Mezi dvěma lidmi, nebo skupinou.

Nejoblíbenější je osobní komunikace, protože je hned zpětná vazba. Teamsy.

Vizuální kontakt.

Teamsy – efektivita v komunikaci.

Obrázek 1 ukázka kódovaného rozhovoru

## 5.1 Nadřazená témata a podtémata jednotlivých rozhovorů

Z analyzovaných rozhovorů se postupně podrobným, opakovaným posloucháním nahrávek a opakovaným čtením přepsaných rozhovorů vynořila nadřazená témata a podtémata, která jsou zpracována přehledně do tabulek a tyto tabulky jsou v přílohách této práce, jako: „Tabulky rozhovorů 2-8 s jednotlivými informanty“.

## 5.2 Společná témata a podtémata analyzovaných rozhovorů

Po postupném rozboru a analýze jednotlivých rozhovorů a porovnání jednotlivých nadřazených témat jsme získali společná témata, která jsem si nejprve rozdělili na pedagogy a rodiče. Potom se na základě tohoto rozboru vynořila společná témata rodičů i pedagogů. Postupně si je rozebereme a popíšeme i za pomoci přímých citací z jednotlivých rozhovorů, které, jak jsem už uvedla na začátku 5. kapitoly. Podíváme se, které téma je dominující a převažuje.

### 5.2.1 Společná a opakující se témata a vynořující se podtémata pedagogů

Do skupiny pedagogů patří rozhovory s informanty, které jsme označili pro tuto práci v tabulce č. 1 v 5. kapitole. Jsou to U1 t, U2 K, U3 G, APL. U těchto rozhovorů se vyskytly společná témata a vynořující se podtémata. Postupně si je uvedeme.

*Tabulka 9 společná a vynořující se podtémata pedagogů*

Společná témata	Vynořující se podtémata
Představa pojmu komunikace	Vzdělávání v komunikačních dovednostech
Osobní komunikace	Psychohygienu
Online komunikace	Atmosféra při komunikaci
Bariéry v komunikaci	
Přínos správné komunikace	

## 1. Představa pojmu komunikace

Všichni dotazovaní se shodli na tom, že samotná komunikace je velmi důležitá a nezbytná, obzvláště v jejich práci. Jedná se o jakékoliv sdělení informací mezi jedinci, nebo skupinou lidí a tento přenos informací je právě vodítkem k úspěšnému, nebo také neúspěšnému jednání a dosažení potřebných výsledků. Zároveň se jedná také o řeč těla a posturu těla, mimiku a emoce v dané situaci a chování obou stran, které se komunikace účastní. „*V podstatě člověk sděluje celou dobu něco, ať už prostřednictvím mimiky nebo gest, nebo slovy.*“ (U1 T, ř. 4,5) „*Komunikace si myslím, že je velice důležitá, protože jako kdyby díky komunikaci můžeme docílit toho, čeho potřebujeme.*“ (U2 K, ř. 2,3) V komunikaci vidí nutnost a svobodu projevu, možnost vyslovit přání a své požadavky. „*Komunikace je v podstatě nutnost, protože člověk je tvor sociální, vyhledává kontakty a kontakt bez komunikace je v podstatě o ničem, je prázdný.*“ (U 3G, ř. 4-7).

## 2. Osobní komunikace

Co se týká efektivitu komunikace a jednání rodičů a pedagogů, se všichni 4 pedagogové shodli na tom, že největší přínos vidí v osobní komunikaci. Tento způsob komunikace je velmi efektivní a vlastně nezbytný, pokud se jedná o vzdělávání žáků se SVP. Často se předávají informace, které jsou opravdu jen tzv. „pro uši“ daného rodiče, kterého se tyto informace týkají. Dále je zde opět již zmíněná řeč těla, grimasy a emoce. „*Protože ten vizuální kontakt je důležitý. Pro mě. Kdy vlastně jestli té zprávě bylo dobře rozuměno. Potom vlastně když zjistím, že ten rodič třeba opravdu nepochopil, tak se ta komunikace protáhne.*“ (U1 T, ř. 40-43). Zde vidíme efektivitu v tom, kdy je potřeba vzájemné pochopení, aby se i délka rozhovoru neprotahovala zbytečně a potom se toto vzájemné jednání nestávalo pro obě strany časově náročné a neefektivní. „*Pedagog by měl mít vyhrazení na tu komunikaci určitý čas.... Aby to mělo nějaký rámec...chce to udržet při té komunikaci, protože rodič mnohdy odbíhá od tématu, nebo jako kdyby sděluje pro ně důležité věci, ale tu konzultaci si člověk musí jako kdyby udržet v tom rámci a v těch mezích, aby zjistil, co potřebuje. A aby se dozvěděl.*“ (U2 K, ř. 62,64,65-68) Také u osobní komunikace je okamžitá zpětná vazba, na které se shodli všichni respondenti. „*Ano, ta zpětná vazba je pro mě důležitá.*“ (U1 T, ř. 48). Obzvláště u některých rodičů, kteří mají na dané škole děti, kdy se jedná o rodiny ze sociálně slabých poměrů, je osobní komunikace nejlepším prostředkem k dosažení oboustranné spokojenosti, pochopení se a předání správných informací. „*Bez osobní komunikace by to myslím nešlo. Je to velice důležité a nezbytné, pokud vlastně chceme dosáhnout nějakých věcí. Ať se to týká problémů, které je potřeba vykomunikovat, nebo potřeb dětí, nebo taky*

rodičů. *Protože na naší škole máme i hodně rodičů dětí ze sociálně slabých poměrů, tak ta komunikace je trochu složitější.*“ (AP L, ř. 22-27). Vzájemné pochopení uvedli také všichni dotazovaní pedagogové jako za stěžejní při jejich práci a komunikaci s rodiči. Pokud se vidí osobně, mohou se doptat na to, co je potřeba, zjistit tak potřebné informace, ujistit se vzájemně, že se pochopili a také využít emoce a neverbální komunikaci, která se dá přizpůsobit situaci a případně také doladit potřebné situace.

### 3. Online komunikace

Dostáváme se k tzv. online komunikaci. V této době, která se nás nyní dotýká všech bez rozdílu, a mám tím na mysli dobu pandemie covidu-19, která ve velké míře ovlivňuje také školství ve všech podobách. Proto školství se muselo této situaci přizpůsobit a začalo se vyučovat tzv. distanční výukou. I speciální školy se distanční výuka také dotkla, i když ne v takové míře jako ostatních školských zařízení. Patří spolu s mateřskými školami a potažmo žáky prvních a druhých tříd prvního stupně základních škol k výjimkám, které se vracely k prezenčnímu způsobu výuky. Právě online výuka probíhala v režimu distančního vyučování i na dané škole, a to jako na jiných školách v prostředí tzv. Teamsů. Můžeme tento způsob výuky přirovnat k osobnímu kontaktu v tom smyslu, že opravdu je zde osobní kontakt i s rodiči. U těchto žáků je to stěžejní, protože rodiče těchto žáků se museli výuky účastnit spolu se žáky, alespoň co se týká žáků speciálních tříd a mladších žáků školy základní na dané škole. Zpočátku to bylo opravdu obtížné nastavit nějaký systém, ale potom se tento způsob osvědčil a vyhovoval i rodičům. Rodiče i pedagogové měli zpětnou vazbu, byli všichni zapojeni do výuky. Problémy, které nastaly přímo ve výuce se mohly řešit ihned. „... *A myslím si, že pro ně tato forma je taková nejrychlejší a dobrá zpětná vazba.*“ (U2 K, ř.28,29). „*Myslím si, že je to docela efektivní způsob komunikace.*“ (U1 T, ř. 32,33). Do Teams mohou pedagogové vkládat také různá videa a práce dětí, takže rodiče mohou přímo vidět práci dětí, potom je to i pro ně taková zpětná vazba a návod k tomu, jak zlepšit třeba domácí přípravu s dětmi a jak správně postupovat a pracovat. „*Je to skvělé hlavně v tom, že rodiče na videu vidí, jak se dítě zapojuje, co zvládá, jak u toho vypadá, jestli je v pohodě, a to je pro ně hrozně důležité. Děti v mojí třídě nemluví, takže nemůžou doma povykládat o tom, co se ve škole dělo. A díky Teams mají rodiče zpětnou vazbu, co ve škole probíhá.*“ (U3 G, ř. 34-38). Na online výuku byly na dané škole vesměs pozitivní ohlasy a rodiče tím že také mohli zasahovat do výuky a vidět, jak v reálu výuka probíhá se více otevřeli a mohli potom s dětmi doma dále pracovat. „*Já si myslím, že mé zkušenosti, že rodiče najednou zjistí,*

*co škola všechno dělá. Takže mi přišlo, že rodiče byli spokojeni. Přišlo mi, že byli rádi teď, že mohli vidět tu výuku. A kolikrát i do ní zasahovat.“* (U2 K, ř. 154-156).

#### 4. Bariéry v komunikaci

Všichni dotazovaní pedagogové se shodli na tom, že na prvním místě je vybudování důvěry, bez které se potom nemohou odvíjet další kroky v komunikaci a neděje se žádný posun někam dál, ať se to týká edukačního posunu dítěte, tak dalších kroků v práci s žákem. „*Takže vlastně v momentě, kdy ten rodič důvěřuje té škole, má o ní pozitivní mínění, potom ty děti jsou myslím, mnohem klidnější a je to provázané. Myslím si, že je to důležité.*“ (U2 K, ř. 104-107). S tím také souvisí zamlčování informací, pokud vzájemná důvěra nefunguje, jak by měla. Existují určité zábrany ze strany rodičů, z jakéhokoliv důvodu. Je to křehké téma. Jednání a komunikace například ohledně dětí, které navštěvují danou školu. Z důvodů různých postižení a problémů dětí a potažmo i rodin. „*Přínos správné komunikace je v navázání vztahu mezi rodičem a pedagogem, nebo asistentem. Pokud komunikace funguje správně, dá se vyřešit spousta věcí, problémů a požadavků. Je pro mě a myslím, že pro každého z nás ulehčením, když to funguje, když se nic nezamlčuje, předávají se informace včas, správně, osobně a tak.*“ (AP L, ř. 65-69). ....*“nepříjemné může být občasná nedůvěra ze strany rodičů ....naši žáci ve většině případů nemluví a rodiče se od nich moc nedozví.... už je jen na nich, jestli mají v nás, jako školu důvěru, nebo naopak se často dotazují a projevují tím částečnou nedůvěru...ta důvěra je hrozně důležitá, na té se hodně staví...“* (AP L, ř. 81-85). Všechno se sebou souvisí a je propojené a navazuje na sebe. S tím jde také ruku v ruce správné pochopení předávaných informací. Takže vzájemné nepochopení, může být velkou překážkou v komunikaci. To také se může projevit u komunikace například písemné, kde opět není zpětná vazba a nevidíme reakci vzájemně a nemůžeme efektivně a neprodleně reagovat. „*....osobní komunikace...rodič, když něčemu nerozumí, nebo to špatně pochopí, tak to vyřešíme hned teď...tohle může být jakoby to úskalí vzájemné komunikace. Jakoby nepochopení se navzájem.*“ (U1 T, ř. 82-85). Dalšími bariérami v komunikaci pedagogové vidí v nesprávně nastavených pravidlech komunikace a v určitých hranicích, nebo také pokud se objeví témata, která nejsou příjemná ani jedné straně. Potom je důležité, jak se k tomu pedagog, ale i rodič postaví a na jaké úrovni mají nastavenou vzájemnou důvěru. „*Ale spíš jakoby některá témata. To je komunikace, že opravdu někdy musím, někdy musím přemýšlet nad některými věcmi, jak, některé věci podat třeba.....osobní hygieny například...hygienických návyků...“* (U1T ř. 145-148). Co se týká například hygieny, taková choulostivá témata se řeší především u rodin ze sociálně slabých poměrů, zrovna ve třídách

základní školy, to se týká právě pedagoga U1 T. „*Si někdy říkám, kam až můžu z pozice pedagoga zajít. Ale především jde o ty děti, aby v tom malém kolektivu mohli fungovat a dostaly všechno, co potřebují.*“ (U1 T, ř. 156-159). Určení pravidel a nastavení hranic je nezbytné, abychom si udrželi jednak správný odstup a nadhled a mohli efektivně spolupracovat s rodinou a práce pedagogů měla správné výsledky a mohli být sami se sebou spokojeni. „*Řešíme případné problémy, nebo nežádoucí chování, které se zrovna objeví, a domlouváme se na společném řešení. Pro naše žáky je hrozně důležité, aby měli nastavená stejná pravidla, ve škole i doma. Ne vždy to funguje, ale aspoň se to můžeme snažit.*“ (U3 G, ř. 60-64). Od nastavení pravidel a hranic se dostaneme k psychohygieně a udržení si takových časových hranic, aby učitelé dokázali rozdělovat osobní a pracovní čas. „*Co se týká pravidel je velmi důležité, aby se nastavily hned na začátku. Rodiče pak ví, kdy a jakým způsobem mě mohou kontaktovat a nestane se mi, že budou volat v nevhodnou dobu. Z hlediska psychohygieny je totiž velmi důležité rozdělovat čas pracovní a čas osobní.*“ (AP L, ř. 114-118). Výstižně vztah rodiny ke škole a nestandardní situace uvedla (U2 K, ř. 38-41) „*Ale pokud se budeme bavit o nějakých situacích, které nejsou standardní. Což u dětí se specifickými vzdělávacími potřebami je. Bývá velmi časté, že dochází k nějaké nestandardní situaci, tak tam je potom důležitá komunikace vůbec.*“ Co se týká pravidel a hranic, tady se hodně při rozhovorech s informanty objevovala témata pravidel slušného chování a zásady slušného chování vůbec a také určitá atmosféra, kterou je potřeba navodit při schůzkách a jednáních s rodiči. Prostředí školy pro mnohé z rodičů nemusí být zrovna příjemné, mohou mít sami na školní prostředí špatné vzpomínky a zkušenosti, které jim potom mohou dopředu evokovat a asociovat nepříjemné pocity a nemusí potom spolupracovat, nebo se vyhýbají kontaktu se školou a pedagogem. „*...důležité se umět dobře naladit na toho člověka, což samozřejmě ne u všech typů osobnosti jde. Takže tam potom samozřejmě se líp jedná s člověkem, který je pozitivní než s člověkem, který je naštvaný.*“ (U2 K, ř. 71-74). Pokud sami rodiče zažili nějaké trauma, nebo nemají sami dobré osobní zkušenosti se školským prostředím, nemusí komunikace fungovat vůbec. „*Jakože, možná někteří rodiče mohou být jakoby nervózní, že budou s tím učitelem mluvit. Protože toho učitele vnímají jakoby takovou autoritu z dětských let .... nenahlížet na ně z vrchu ....brát je jako za partnery...Myslím si, že ve společnosti je mnoho jakoby učitelů zajetých schémat, jak to jakoby společnost vnímá. Je to hlavně o konkrétních lidech.*“ (U1 T, ř. 268-272). Co se týká samotného dodržování pravidel slušného chování, na to bylo poukazováno dotazovanými hodně. „*Taky samozřejmě dodržování nějakého slušného chování a mluvy. Je dobré si nastavit na té schůzce atmosféru a taky nějaký profesionální odstup.*“ (AP L, ř. 122-124). Další takové dvě podstatné bariéry,

nebo úskalí očima pedagogů jsou nekomunikace rodičů a zastírání a zamlčování důležitých informací pro pedagogy a školu ze strany rodičů. Mnohdy, ať už ze strachu, nebo z nedostatku důvěry, nebo nedostatku zpětné vazby, rodiče nedávají úplné, nebo pravdivé informace škole a pedagogům. Nebo také nekomunikují vůbec. ...*“takové zastírání a lhaní, že člověk nepřijde a neřekne, je to takhle a takhle a zkusíme vymyslet cestu, která bude pro obě dvě strany schůdná a přijatelná, ale předstírá něco, a to je nepříjemné a ve vzájemné komunikaci to nikam nevede k žádným výsledkům.”* (U 2 K, ř. 135-139). Pokud rodič nekomunikuje, může to být z mnoha důvodů. Má osobní problém s pedagogem, nebo školou, neumí komunikovat, je zamlklý, může se vyhýbat komunikaci záměrně, není zodpovědný vůči svému dítěti a co se děje s jeho dítětem je mu v podstatě jedno. Proto je to i částečně na samotném pedagogovi odhadnout situaci, znát pravidla správné komunikace a znát také poměry, ve kterých se daná rodina žáka nachází a mít potřebné informace o rodině, zázemí a samotném dítěti. *„Největší problém vidím v tom, když rodič odmítá komunikovat a spolupracovat nebo je přesvědčen o své pravdě. .... Těžké je to i tam, kde je rodič zamlklý, přijde a jen poslouchá a ke všemu má nevýraznou mimiku. Je náročné z něj dostat kloudnou větu a pak se musím stále ujišťovat, zda s tím souhlasí a zda jsme se pochopili.”* (U3 G, ř. 66,67,73-76).

## 5. Přínos správné komunikace

Správně nastavená komunikace mezi školou a rodiči žáka se SVP přináší spoustu pozitivních věcí, které se právě odráží na edukaci žáka, na spokojenosti rodičů a žáků, i samotných pedagogů. Na prvním místě u dotazovaných pedagogů je vždy samotné dítě a jeho dobro. To motivuje a aktivuje pedagogy k lepší práci a efektivnější komunikaci s rodiči. Správné porozumění předávaným informacím a jejich správné pochopení vede i k efektivnější práci doma s dítětem. *„Že když dobře vykomunikuji, tak ten proces toho učení probíhá bez problémů a v pohodě. Rodiče jsou v pohodě, děti jsou v pohodě, já jsem v pohodě. A to je asi značka ideál. To bych chtěla, aby to tak fungovalo. Aby všichni byli v pohodě, i když něco nejde.”* (U1 T, ř. 94-98). Spokojené děti jsou výsledkem dobré komunikace a spolupráce rodin se školou. Na tom nejvíce záleží, aby děti nebyly ještě stresované věcmi, které jsou špatně pochopené a děti za ně nemůžou. Žáci se SVP na dané škole jsou velmi ovlivnitelné emočně a pokud jsou ve stresu i doma, může to mít dopad i na jejich pobyt ve škole a edukaci. *„Já si myslím, že když komunikace správně funguje, člověku se mnohem lépe pracuje, když má ten pocit, že ten rodič je momentálně spokojený, tak samozřejmě to je mnohem příjemnější jak pro mě, pro děti, i pro toho samotného rodiče. Já si myslím, že jako kdyby je*

*to všechno propojené ta komunikace a vzdělávání dítěte. Takže v momentě, když je ten rodič doma spokojený, má tu důvěru v tu školu a v toho pedagoga, nebo v ty pedagogy, působí, tak jako kdyby více pozitivně naladěný.* (U2 K, ř. 91-94, 99-102). Děti, které se na dané škole vzdělávají, jak bylo zmíněno již několikrát, mají specifické potřeby a různá zdravotní postižení. Proto se hodně apeluje i na to, aby pedagog už při přebírání dítěte po příchodu do školy věděl, zda je nějaký problém, v jakém rozpoložení se dítě daný den nachází a dostal potřebné informace. Pokud i tohle funguje a zpětná vazba také, je to ideální, obě strany jsou spokojené a dítě může dostat veškerou potřebnou péči. *„Pro mě je důležité, abych ve vzdělávání přistupovala ke všem stejně, bez ohledu na zázemí rodiny a toho, jakým způsobem rodiče komunikují. Ale je jasné, že když komunikace funguje, tak je to rychlejší a jednodušší. Když mi rodič sdělí, že dítě v noci špatně spalo a že má od rána blbou náladu, tak tomu můžu výuku přizpůsobit a volím nějaké oblíbené nebo jednoduché aktivity, které zvládne a předejdu konfliktu. Kdybych tu informaci nedostala, musím pozorovat a v průběhu dne řešit, co se děje, proč se tak dítě chová. Takže pokud ty informace mám, je to jen ve prospěch dítěte.“* (U3 G, ř. 84-93). Každá správně nastavená komunikace s kýmkoliv a kdekoliv je vždy přínosem pro řešení situace, kterou je nutno řešit. Tak je to i na dané škole. Proto se lpí na vytvoření dobrého vztahu s rodiči. Aby rodiče byli určitým způsobem zapojeni do chodu školy a byli tzv. „v obraze“, aby důvěřovali pedagogům a svěřovaly své děti škole s dobrým pocitem. Tohle všechno může být přínos pro správnou komunikaci. *„Přínos správné komunikace je v navázání vztahu mezi rodičem a pedagogem, nebo asistentem. Pokud komunikace funguje správně, dá se vyřešit spousta věcí, problémů a požadavků. Je pro mě a myslím, že pro každého z nás ulehčením, když to funguje.“* AP L, ř. 65-68). Vzhledem ke zpětné vazbě, kterou mají učitelé od rodičů, díky osobnímu kontaktu a častějšímu osobnímu kontaktu s porovnáním s ostatními běžnými základními školami se jim daří předcházet problémům a eliminovat je. Žáci jsou lépe připraveni na výuku, rodiče spolupracují a potom je práce pedagogů ulehčena a mohou se více a individuálně věnovat všem dětem. V tom je výhoda dané školy, že v jednotlivých třídách není tak vysoký počet žáků jako na běžných základních školách. *„Tak samozřejmě mi to ulehčuje v mnoha směrech v práci. Myslím si, že zrovna s našimi žáky je to o práci i doma. O přípravě na vyučování, o tom, jak se s nimi doma pracuje, abychom vlastně všichni táhli za jeden provaz. Aby ten přístup byl jednotný ..... aby ti rodiče prostě chápali, proč děláme takové věci, a aby to tak mohli dělat vlastně pak i oni doma. V mnoha směrech mi to ulehčí práci tady. Žáci jsou připraveni na výuku, že mají stejný přístup. Používají se stejné metody....mám skvělé rodiče, že spolupracují a komunikují výborně.“* (U1 T, ř. 51-54, 55-59, 67-68).



## Vynořující se podtémata pedagogů:

### Vzdělávání v komunikačních dovednostech

Všichni pedagogové, včetně AP se shodli, že pracovat na sobě v oblasti komunikačních dovedností je potřebné a tyto vědomosti se efektivně využijí při komunikaci s rodiči. Domluvené schůzky mají pevnou strukturu a daří se pedagogům eliminovat časové prodlevy, nebo neefektivní využití času při rozhovoru s rodiči. Otázky, které kladou rodičům a celý rozhovor je konstruktivní a má pevný cíl. Následuje oboustranná spokojenost a důvěra narůstá, protože samotná komunikace má smysl a vede ke stanoveným požadavkům. Probíhající komunikace má určitou kvalitu. „*V komunikaci se potom dá pracovat s temperamentem komunikujících stran, s časem, s atmosférou. „Když je to jako kdyby nepříjemný rozhovor, dát si víc času na to a potom používat nějaké metody, které umí toho člověka zklidnit, aby se udržela nějaká ta atmosféra, když se má komunikovat.*“ (U2 K, ř. 74-77) Existují různé možnosti vzdělávání se v oblasti komunikace, jako absolvování kurzů a přednášek a je v zájmu zaměstnavatele takové dovednosti zaměstnanci umožnit. „*Myslím si, že je to velice důležité, obzvláště jako kdyby já už jsem nějaké absolvovala.*“ ... „*existují různé metody, kdy právě člověk u těch lidí, kteří jsou opravdu nepříjemní, nebo sprostí, tak se dá oddálit ten rozhovor, dá se říct tak ano, dáme si schůzku třeba později a nechat toho člověka vychladnout.*“ (U2 K, ř. 80-85) „*Určitě bych doporučila absolvovat nějaký kurz, který se komunikací zabývá.*“ (U3 G, ř. 137-138)

### Psychohygiena

Psychohygiena v tomto povolání je nesmírně důležitá. Je potřeba si proto nastavit hranice, za které pedagog nepůjde a musí umět tyto hranice rozeznat. Dále si umět určit, kolik času má na daný rozhovor a do jaké míry ho rodič vtáhne do svých problémů. Umět se orientovat v psychologii. Komunikace s rodiči je někdy zdlouhavá a někdy je vůbec těžké se s rodiči některých žáků zkontaktovat. „*Z hlediska psychohygieny je totiž velmi důležité rozdělovat čas pracovní a čas osobní.*“ (AP L, ř. 117-117) „*Ze začátku si člověk myslí, že je to jasné, že komunikace je jasná a všem srozumitelná. Ale ono to tak není.*“ (AP L, ř. 151-152) Při komunikaci pedagogů s rodiči žáků opravdu mohou vyvstat různé nepředvídatelné situace. Pedagog by se měl umět orientovat a vést rozhovor správným směrem a stanovit již na začátku schůzky pravidla, domluvit se vzájemně s rodiči a ujasnit si, k čemu se chtějí dobrat a jaký problém konkrétně budou řešit. „*Si někdy říkám, kam až můžu z pozice pedagoga zajít. Ale především jde o ty děti, aby v tom malém kolektivu mohly fungovat a dostali všechno, co potřebují.*“ (U1T, ř. 156-159) Pokud je vše správně nastaveno a rodiče jsou

spolupracující a záleží jim na jejich dítěti, potom oboustranný pocit z rozhovoru je příjemný a nikdo není v napětí, nebo stresu, a hlavně obě strany ví, že čas věnovaný schůzce je adekvátně a efektivně využit.

### **Atmosféra při komunikaci**

Prostředí, ve kterém probíhá komunikační rozhovor, nebo jakákoliv komunikace s rodiči ovlivňuje průběh rozhovoru a také jeho výsledek. Hovoříme o fyzickém, ale i psychickém prostředí. Pokud panuje mezi komunikujícími napětí, které může být způsobeno například nepřesnými informacemi, nebo vzájemným nepochopením, potom se rodiče uzavřou a celá schůzka je bez efektu. U dětí se SVP jsou mnohdy ožehavá témata a je potřeba dbát na určitý etický kodex při jednání. *„Kdy si můžeme udělat příjemnou atmosféru ve třídě, nebo v kabinetě a udělat si ten čas na to, co potřebujeme teď, protože v mnohých případech ten rodič potřebuje probrat i takové věci okolo a mnohdy se svěří právě s nějakými osobními věcmi, které nám potom dokreslují ten obrázek toho dítěte. Takže se dozvíme třeba jiné věci a je to jako přínosné.“* (U2 K, ř. 163-168) Příznivá atmosféra a otevřenost vedou k tomu, že rodič se uvolní, získá pocit bezpečí a důvěry a nebude zamlčovat podstatné informace o dítěti a skutečnostech, které se vztahují k problému, který se řeší. Při nervózní, výbušné, nebo direktivní atmosféře se nic nevyřeší. *„Taky samozřejmě dodržování nějakého slušného chování a mluvy. Je dobré si nastavit na té schůzce atmosféru a taky nějaký profesionální odstup.“* (AP L, ř. 122-124)

### **5.2.2 Společná a opakující se témata a vynořující se podtémata rodičů**

V této kapitole si jednotlivě popíšeme společná a opakující se témata a vynořující se podtémata dotazovaných rodičů. Tato témata a podtémata se nám postupně vynořovala při opakovaném čtení a poslechu rozhovorů s informanty. Dotazované rodiče jsme si označili v kapitole 5, v prvním odstavci v tabulce č. 1. Jedná se o tři rodiče dětí se SVP, které navštěvují naši školu. R1 L, R2 J, R3 Z.

Tabulka 10 společná a vynořující se podtémata rodičů

Společná témata	Vynořující se podtémata
Představa pojmu komunikace	Nápady na zlepšení komunikace
Přínos správné komunikace	
Úskalí komunikace	Informovanost a povědomí o dětech se SVP
Sociální sítě a online výuka	

### 1. Představa pojmu komunikace

Je důležité a také zajímavé podívat se na takový pojem, nebo fenomén, jako je komunikace očima jak pedagogů, tak i rodičů, protože objektivně oba pohledy mohou vystihnout tuto problematiku. Jaký význam má slovo komunikace pro informanty, jestli je to jen slovo, jak vnímají tento pojem a jaký mají k němu vztah a přístup. Většina chápe komunikaci jako přenos informací od někoho k někomu, v našem případě je to škola a rodiče a naopak, nebo jako obohacení a jakousi nutnost k existenci. „*Možnost vyjádřit svá přání, své názory a pocity a také být současně součástí nějaké té společnosti vůbec.*“ (R1 L, ř. 2-4). Jak obecně, tak i ve vztahu ke škole vyzdvihují rodiče nutnost komunikace a dopady na vzdělávání jejich dítěte, kdy záleží také na přístupu školy. Jak prvotně cítí potřebu se školou komunikovat, protože u jejich dětí, které mnohdy sami nekomunikují verbálně, je opravdu ta zpětná vazba ze školy pro ně stěžejní a důležitá, aby věděli, co se s jejich dětmi děje ve škole a jaké mají potřeby. Jakým směrem se potom posunout ve výchově, vzdělání. „*Takže je důležité abychom si správně vykomunikovali, co vlastně chceme, jak to myslíme, a tak dál. Takže hlavně fungování, fungování mezi lidmi, to je důležité.*“ (R2 J, ř. 6-8). Cítí tu potřebu informací a správných informací, protože jim záleží na jejich dítěti a chtějí, aby jeho život se, pokud možno aspoň trochu zlepšil a kvalita jejich života také. „*.... já používám všechny metody, které mi škola doporučí, a jsem ráda za každou radu, kterou dostanu od učitelů,*

*nebo asistentů pedagoga, která posune mého syna někam dál. Aby mohl doma i fungovat třeba.“ (R2 J, ř. 15-18). Vidí jako podstatnou, souhru rodiny a školy. Aby táhli za jeden provaz. „Tak samozřejmě, že se dozvím nějaké informace, ty základní, co potřebuji proto, aby vlastně můj syn mohl ve škole fungovat. .... Vzhledem k diagnóze mého dítěte, je to velice nutné. Abychom postupovali stejně jako ve škole, tak taky doma.“ (R3 Z, ř. 13-14, 17-18).*

## **2. Přínos správné komunikace**

Přínosem pro rodiče je samozřejmě spolupráce s pedagogem, navázání vřelého vztahu, samozřejmě v profesním rámci a důvěra, se kterou se mohou rodiče kdykoliv obrátit na učitele. *„Máme tam nějaké zhoršení v chování, takže kdykoliv když potřebuji, vím že můžu paní učitelce napsat nebo zavolat ..... takže je to teď častěji, ale myslím že to funguje.“ (R3 Z, ř. 38-41, 44,45). Frekvence schůzek je volená častější, také všichni dotazovaní rodiče preferují osobní schůzky z důvodu zpětné vazby a většího komfortu při řešení mnohdy nepříjemných témat. Mají větší povědomí, jak jejich děti pracují ve škole, v čem se jim daří a v čem by potřebovaly pomoci a posunout dál. Právě úspěch dětí je pro tyto rodiče nesmírně důležitý, proto jsou rádi, když komunikace se školou probíhá často a jsou informováni, potom je to i pro ně motivace, když jejich dítě prožívá úspěch a jsou o tom informováni. „Ano, velice, velice je to důležité, protože bez té každodenní situace komunikace bych vlastně neměla představu, co se s nimi děje. Co prožívají ty děti, jestli mají nějaký úspěch, nebo neúspěch, jestli potřebují v něčem pomoci, podpořit. Takže to je pro nás nesmírně důležité.“ (R1 L, ř. 32-36). Správně vedená komunikace se školou a zdravě postavený vztah rodičů a školy prospívá hlavně dětem. A také když rodiče vidí zájem ze strany pedagogů a jejich snahu. To se odráží v jejich komunikaci a snaze komunikovat a předávat informace. „Já třeba vidím, že i když já komunikuji s těmi asistentkami nebo učitelkami, tak vidím i ty jejich emoce jejich, že mají toho mého syna rádi, že ta práce je baví. Takže je to i o těch emocích, které jdou vidět při té osobní komunikaci, vidím tu mimiku.“ (R2 J, ř. 56-60). Pokud jsou nastavena pravidla a rodiče správně pracují s dítětem stejně jako se s ním pracuje i ve škole, funguje to a jsou vidět výsledky, ze kterých má radost rodič, pedagog a dítě je správně motivováno, těší se do školy a je tam rádo. „Opravdu když spolupracujeme a děláme všechno stejně, takže je to takové klidnější jako a vidíme, že se to dá vyřešit ten problém.“ (R3 Z, ř. 84-86). Právě pomoc správné komunikace pěkně vystihla respondentka (R1 L, ř. 74-78) „Správná komunikace, je to jakoby pomoc a podpora pro mě, pomoc mému dítěti. Jako jakým způsobem, v čem ho mám podpořit. Nebo vůbec v čem mu mám dodat to sebevědomí, nebo v čem mu mám jakoby pomoci, nebo naopak, v čem ho mám brzdit. Je to*

*pro mě jakoby, takový mírně návod, nebo podpora. Pomoc.* “Právě když vztahy mezi školou a rodinou jsou fungující a úplné, komunikace nevázne a je tam zájem o dítě, tak může být výsledek takové komunikace velmi zajímavý a přínosný. Tak, jak se to podařilo v rodině respondentky R2 J. Vzájemná důvěra mezi třídní učitelkou a rodičem dovolila, aby tahle informantka oslovila třídní učitelku jako patronku svého syna, který navštěvuje danou školu. Jednalo se u určitý projekt a výsledkem bylo to, že díky této spolupráci, komunikaci a důvěře se do této akce zapojilo spoustu lidí a tento žák obdržel od určité nadace elektrický invalidní vozík. „*Ano, chtěla bych ještě vlastně zmínit to, že právě díky té vzájemné komunikaci a díky vzájemné důvěře, kterou jsme si navzájem vypěstovali a kterou si držíme, a jsem za to ráda, se nám podařila úžasná věc a moc děkuji a zvláště učitelkám, asistentkám a vůbec celé škole.....na základě této akce se vlastně vysbírala velká částka na elektrický vozík pro mého syna, takže to mě úplně dojalo k slzám a jeho také.*“ (R2 J, ř. 193-201). Tohle může také být obohacující a mít velmi přínosný efekt, když opravdu jsou vztahy a vzájemná komunikace založeny na důvěře a rovnosti.

### 3. Úskalí komunikace

Právě zdravotní stav dětí dotazovaných rodičů a jejich specifické potřeby jsou na prvním místě v komunikaci se školou, kdy sem patří mnohdy i neverbální komunikace dětí. Jejich neverbální komunikace se odráží v nutnosti častější komunikace a více žádané komunikace rodičů se školou. Také čas hraje určitou roli. Jsou to rodiny, které mají i více dětí a péče o dítě se zdravotním handicapem je vyčerpávající a náročná i časově. Proto je potřeba dobře vykomunikovat schůzku a efektivně rozvrhnout čas schůzky. „*My komunikujeme každodenně, protože na tuto školu vlastně dochází naši dva synové, kteří vlastně nekomunikují verbálně. Ani vlastně nerozumí mluvené řeči. Takže ta komunikace s nimi je velmi obtížná. A je vlastně na nižší úrovni než u těch běžných dětí. Já vlastně od nich informace, co se dělo přes den ve škole vlastně nemám, takže pro mě je to zásadní, a proto se školou komunikujeme každodenně.*“ (R1 L, ř. 16-22). „*Takže úspora času jak mého, tak učitele. Kdy ten čas mohu efektivně věnovat svému synovi.*“ (R3 Z, ř. 139,140). Co se týká vzdělávání těchto dětí a posunu po malých krůčcích vpřed je rodič odkázán na komunikaci se školou, aby mohl společně s pedagogem dítě dále rozvíjet, rozvíjet jeho schopnosti a tím pádem, aby to samotnému rodiči usnadnilo a ulehčilo jeho život. „*Takže bez té komunikace s tou školou bych byla odkázána jenom na moje, nebo na mou, takovou intuici, co s nimi mám dělat a jak s nimi mám dělat. A takhle je ta spolupráce opravdu důležitá.*“ (R1 L, ř. 54-57) Takže úskalí v komunikaci je ve speciálních potřebách, které děti mají, a aby se situace

mohla zjednodušit, tak se musí komunikace správně nastavit a spolupracovat na obou stranách. Jsou to mnohdy nepříjemné věci, které musí rodiče řešit se školou a neříkají se jim třeba zrovna dobře, nebo se stydí o takových věcech mluvit. To je další úskalí vzájemné komunikace. „...úskalí, mnohá někdy člověk nechce úplně říct ty nejhorší věci...člověk se stydí za něco, co se děje a nechce to říct a je to potřeba to nějak otevřít a vybudovat si jakousi důvěru...pokud ty nepříjemné věci říkat nebudeme, tak to zůstane takové pořád otevřené a ty problémy pořád budou.“ (R3 Z, ř. 72,73,76-81). Samozřejmě se nevyhneme ani vlivu lidského faktoru. Jak se říká, že všechno je o lidech, platí to i ve škole. Vzájemné sympatie, nebo nesympatie mohou ovlivnit průběh schůzky, jednání, komunikaci a vzájemné pochopení. To opět vede k samotnému dítěti a neblahému vlivu na něj, na jeho vzdělávání, na to, jak se cítí ve škole a jak rád do té školy chodí. Protože právě děti se SVP jsou citlivější na okolí a jeho chování vůči nim. „Jak říkám, někdy je to právě ten lidský faktor. Někdy narazím na člověka, který s námi není ochoten komunikovat. Nebo cítím, že mu můj syn mu třeba trošku neseďl, ale to chápu. (R2 J, ř. 124-126).

#### 4. Sociální sítě a online výuka

Sociální sítě byly zmíněny už i pedagogy, spíše v rovině distančního vzdělávání, ve kterém viděli určitý přínos pro rodiče v kontaktu, a hlavně v tom, že rodič se stal součástí výuky a mohl do výuky svého dítěte zasahovat, mohl se spolupodílet na práci s dítětem a také nahlédl do práce pedagogů s jejich dítětem. Rodiče to vnímali stejně. „Poslední dobou pomocí Teams, což je vlastně další novinka a jeto pro nás velmi důležité takto komunikace. Tam mohou i paní učitelky i paní asistentky i logopedky vkládat, nebo paní logopedka vkládá videa. Což je zrovna pro nás velice důležité. Jako vidím, co se vlastně učí, jakým způsobem, v tom videu, jak se tváří, co pociťují, i já to můžu vlastně vkládat ta videa. Proto si myslím že zrovna tato tento způsob komunikace je velmi přijatelný a velmi dobrý, jak pro školu, tak pro rodiče.“ (R1 L, ř. 42-49). Velmi to rodiče obohatilo a pomohlo také v domácí přípravě dětí. Komunikace se vlastně nepřerušila, díky pandemii, ale pokračovala dále a naopak, stala se intenzivnější, a to je pro rodiče a jejich děti to nejdůležitější. Už samotný sociální kontakt je pro tyto děti důležitý a pro rodiče, kteří si mohou sdělovat své pocity, zkušenosti a vědomosti. Právě sociální sítě, jako je třeba možnost fb stránek je další možnost komunikace a z pohledu rodičů a efektivní komunikace mezi školou a rodiči. Tato možnost jim chybí a uvítali by ji pro lepší výsledky komunikace. „...každá třída svůj fb a tam se dávala různá videa, fotky a všechny posuny našich dětí, a protože jsme měli přístup k tomu, že jsme viděli naše děti, jaké dělají pokroky a posun ..... Tohle, kdybych měla doporučit jako tip, tak tohle

*pro mě, jako pro mámu, by bylo opravdu důležité, že moje dítě je spokojené, že se s ním nic neděje, že se s ním opravdu pracuje a jak se má vlastně celý den. To bych jako doporučila. V tom vidím přínos v komunikaci se školou.“ (R2 J, ř. 167-169, 177-181). Na závěr je tady citace respondentky R1 L, která také zdůrazňuje osvětu, která je nezbytná u těchto typů škol, jako je speciální škola a u dětí se SVP. A právě vzájemná a správně řízená komunikace je s tímto krásně propojena a je základem dobrého výsledku. „Já si myslím, že bez té komunikace to nejde. A zároveň ten rodič to nezvládne sám, a proto je ta komunikace u těchto dětí velice důležitá, tak komunikace s tou školou. Vůbec komunikace je základ a myslím že ta škola je schopná poskytnout tomu rodiči návod nebo pomoc, nebo podporu, jak s tím dítětem pracovat a jak ho vlastně brát. A měla by být větší osvěta podpory té komunikace.“ (R1 L, ř. 198-204).*

### **Vynořující se podtémata rodičů**

#### **Nápady na zlepšení komunikace**

Všichni rodiče se shodnou na tom, že na prvním místě je osobní kontakt, místo deníčků a školních zpravodajů. Díky nynější epidemiologické situaci, kdy se využívají Teamsy a online výuka, se rodiče také shodli na tom, že je pro ně velmi přínosný tento způsob komunikace se školou a pedagogy. Ušetří jim spoustu času a nemusí řešit, jak obstarat dítě, nebo děti na tu dobu, kdy by běžně museli přijet na schůzku do školy. *“Když musím přijít do školy, tak si to musím zařídit abych měla opravdu čas a je to složitější.“ (R3 Z, ř. 48-50)* „Poslední dobou pomocí Teams, což je vlastně další novinka a je to pro nás velmi důležitá komunikace.“ (R1 L, ř. 25-26) Také co se týká zpětné vazby rodičů a pedagogů v komunikačním procesu, přispěla by možnost posílání například různých videonahrávek z vyučování, nebo z domácích příprav, kdy by potom komunikace mezi rodiči a školou byla přesně o tom, co je potřeba u dítěte řešit. *„...měla každá třída svůj facebook a tam se dávala různá videa, fotky a všechny postupy našich dětí, jaké dělají pokroky a posuny...jak se jim daří, jaké používají pomůcky, jaké používají metody...můj syn se měl ten den takhle a takhle....Tohle kdybych mohla doporučit jako tip, tak tohle pro mě, jako pro mámu, by bylo opravdu důležité, že moje dítě je spokojené ...že se s ním pracuje...To bych doporučila.“ (R2 J, ř. 167-180)* Zajímavý podnět měla informantka, co se týká zpětné vazby a zlepšení vzájemné komunikace, kdy navrhuje umožnit rodičům sdělovat anonymně nápady, podněty. *„...třeba umožnit těm rodičům sdělit třeba anonymně podněty, nápady, nebo myšlenky. Například by ta škola založila nějakou knihu, nebo schránku. Tam by ti rodiče mohli třeba dávat podněty, jako co je trápí, nebo jako co by si přáli. Ale co se třeba bojí říct do očí. To*

*si myslím, že by balo třeba zajímavé. Zajímavé i pro tu školu jako taková zpětná vazba.“ (R1 L ř, 176-181)*

### **Informovanost a povědomí**

Informovaností myslí rodiče informovanost veřejnosti, aby se více hovořilo o dětech se SVP i ve třídách na základních školách, které děti se SVP navštěvují a předcházelo se různým nedorozuměním a konfliktům, které z neznalosti mohou vyvstat. Dále mají rodiče také na mysli informovanost mezi rodiči navzájem, kdy si mohou předávat různé zkušenosti a dělit se o nové poznatky a postřehy a v tom může pomoci právě škola, komunikace se školou a vzájemná důvěra. Díky takové informovanosti a sdělení určitých skutečností a vzájemné komunikace se vlastně krásně povedl projekt, díky kterému má žák dané školy nový elektrický vozík. „...právě díky té vzájemné komunikaci a díky vzájemné důvěře, kterou jsme si navzájem vypěstovali a kterou si držíme, a jsem za to ráda, se nám podařila úžasná věc.. Na základě této akce se vlastně vysbírala velká částka na elektrický vozík pro mého syna, takže to mě úplně dojalo k slzám a jeho také.“ (R2 J, ř. 193-201) Co se týká osvěty a informovanosti o dětech se SVP, tak by se měla zvýšit a mělo by se na ni více soustředit. Faktem je, že určitě se mnohé věci v této komunikaci a informovanosti hodně zlepšily a povědomí stoupá, ale také vzhledem k nárůstu dětí se SVP, je ještě hodně práce v této oblasti. „Já si myslím, že jako velice důležité šířit do povědomí společnosti, samozřejmě těch rodičů postižených dětí, jak významná role ta komunikace je...A zároveň ten rodič to nezvládne sám, a proto je ta komunikace u těchto dětí velice důležitá, tak komunikace s tou školou. Vůbec komunikace je základ a myslím, že ta škola je schopná poskytnout tomu rodiči návod nebo pomoc, nebo podporu, jak s tím dítětem pracovat a jak ho vlastně brát.“ (R1 L, ř. 194-203) Díky technologiím a médiím informovanost o dětech se SVP je lepší, a proto se i škola může přizpůsobit a zdokonalovat se v komunikaci a v řešení situací a náležitostí, které se týkají problematiky dětí se SVP.

### **5.2.3 Analýza napříč tématy rodičů i pedagogů**

V této kapitole si shrneme všechna předchozí společná témata jak rodičů, tak pedagogů. Co je v těchto tématech společného, co je pro rodiče i pro pedagogy důležité z hlediska vzájemné komunikace a spolupráce. V čem spatřují nedostatky, co jim chybí a co by doporučili k efektivnější komunikaci a spolupráci. Nebo jestli se v něčem rozcházejí, nebo liší.



Tabulka 11 analýza napříč

Efektivní komunikace
Úskalí vzájemné komunikace
Nastavení pravidel v komunikaci

### 1. Efektivní komunikace

Základem každé komunikace je to, aby byla co nejvíce efektivní. I dotazování pedagogové, i dotazování rodiče se shodli na mnoha parametrech, které se dají shrnout pod termín efektivní komunikace. To znamená, aby komunikace mezi školou a rodinou byla na kvalitní úrovni a vedla k viditelným výsledkům. Ať už v práci pedagogů, nebo v životě rodin s dětmi se SVP. Na prvním místě vyzdvihují samotný **osobní kontakt** při řešení jakýchkoliv problémů a co možná nejčastější kontakt. Vzhledem k tomu, že se jedná o speciální školu, kam většinou rodiče osobně přivádí a osobně odvádí své děti, je to velmi obvyklé a žádoucí, **aby se předávaly potřebné informace o dítěti**, což pomůže potom pedagogům v jejich práci ten daný den. Při osobním jednání se projeví emoce, pedagog i rodič mohou hodně vyčíst i z **řeči těla** a reakcí, a hlavně je nezbytná a okamžitá **zpětná vazba**. Vyzdvihovali také možnosti **online výuky**, nebo také distančního vyučování, protože tento způsob komunikace hlavně rodičům přišel velmi efektivní a stali se tak **součástí dění ve škole**, **výuky** dětí a mohly si takhle sjednotit veškeré pracovní postupy s dětmi a sladit veškerou práci. Podstatné je **dobro dítěte** čili **dítě samotné** v této vzájemné komunikaci. **Jeho blaho, vzdělání, jeho posun v před, jeho pocity.** „...právě proto je potřeba na každého se nacítit a s každým pracovat takovým způsobem, abychom docílili toho, co je potřeba. A to je vlastně společně postupovat v komunikaci ve prospěch toho dítěte.....Pedagog sám o sobě může udělat hodně, ale on stejně potřebuje toho rodiče znát a znát to zázemí. A tohle ještě zvlášť platí u dětí se specifickými vzdělávacími potřebami, protože jsou to děti, které mají určité potíže a pokud chceme docílit nějakého pokroku, tak je potřeba, abychom jsme se jakoby, s tím rodičem co nejvíce sjednotili, ať už je to výchovný přístup, ať už jsou to pedagogické postupy a tady toto.“ (U2 K, ř. 47-58). Dále je to hlavně o důvěře, **vzájemné důvěře**. Aby komunikace probíhala správným směrem a byla užitečná i pro pedagogy, i pro rodiče. Pokud bude vzájemná důvěra nastavena, rodiče se více otevrou a budou lépe a ochotněji

**spolupracovat** se školou. Pedagog bude více **motivován** k práci s dítětem a také se budou snadněji řešit případné problémy, které nastanou. Rodiče se nebudou obávat přijít za pedagogem s jakoukoliv situací a komunikace nebude stagnovat. „*Takže pokud ty informace mám, je to jen ve prospěch dítěte.*“ (U3 G, ř. 92,93). Je důležité, aby se komunikace ubírala správným směrem a probíhala podle nějakých **pravidel komunikace**, aby se pedagogové dále vzdělávali i v tomto ohledu. „*Určitě bych doporučila absolvovat nějaký kurz, který se komunikací zabývá. ...je dobré znát techniky, jak se naladit na klienta, jak ho rozmluvit, či naopak usměrnit, jak se držet daného tématu a neodbíhat k nepodstatným věcem.*“ (U3 G, ř. 137,138, 141-143). Pokud se vytvoří prostor pro rodiče a je mu umožněna komunikace, důvěra, potom to vede k rychlému řešení vzniklých situací a k posunu ve vzdělání dítěte, jak uvádí dotazovaný rodič R3 Z. „*A paní učitelka mi nechá prostor a nebojí se zeptat, když mě něco trápí.* (R3 Z, ř. 34,35).

## 2. Úskalí vzájemné komunikace

Důležité bylo pro obě strany předávání **včasných a správných informací a nezatajování** potřebných informací, které se týkají dětí a jejich speciálních potřeb. Nepředávání a neinformování by se mohlo dotknout hlavně dětí. Jsou to různé bariéry na straně rodičů, které způsobí, že **rodič nekomunikuje** se školou, nebo nepředává podstatné informace, nebo **nemá zájem**. Na dané škole se můžeme setkat s rodinami sociálně slabými, a právě u nich se může objevit **nezájem o dítě**, jeho **prospěch**, **nezájem komunikovat** se školou, nedostaví se na sjednanou schůzku a děti nejsou připraveny na vyučování. Rodiče také mohou mít sami **osobní problém**, který pochází z jejich dětství a předsudky vůči školství a pedagogům. Také může nastat osobní problém, který se týká určitých **sympatií vůči pedagogovi**, to se také může stát. Existují i situace, kdy dojde k **nepochopení informace**, nebo nesprávnému pochopení a vytvoření určitých **domněnek**. „*Pokud je dítě bezproblémové až tak to nevadí, ale pokud rodič nekomunikuje a dítě má problémy, tak je to náročné. Lživé informace od rodičů taktéž způsobují bariéry.*“ (AP L ř. 46-48). Problém jak pro pedagogy, tak i pro rodiče jsou **ožehavá témata, nepříjemná témata**, která se týkají dětí se SVP. Pedagog řeší etickou stránku rozhovoru, své hranice, kam může zajít. Musí přemýšlet a být diplomatický a dodržovat etický přístup k rodiči. Rodičům většinou taková témata nejsou příjemná, týká se to přeci jen jejich dětí, jejich intimity, nebo i rodičů samotných. Tady právě nastolená důvěra hraje velkou roli. Jak uvádí dotazovaný rodič R1 L „*Ano, pokud by se třeba dotazovalo na úplně soukromí těch rodičů, třeba na vztah těch rodičů, třeba to asi. To, by bylo čistě opravdu v nejužším kruhu podle mě, pro nás.*“ (R1 l, ř. 165-167). Nebo také dotazovaný

rodič R3 Z „*No, právě to problematické chování, ty problematické věci a mluvit o těch špatných věcech.*“ (R3 Z, ř. 111,112). Zajímavý náhled je také dotazovaného pedagoga U3 G „*.....upřímnost, sdělovat si věci tak jak jsou. Nic nepřibarvovat, nezkrášlovat informace, protože pak se člověk stejně všechno dozví.*“ (R3 G, ř. 129-131). Krásně také vystihuje a popisuje problém zastírání a zatajování informací a k čemu to potom vede dotazovaný pedagog U2 K „*...nemám ráda jako kdyby takové zastírání a lhaní, že člověk nepřijde a neřekne, je to takhle a takhle a zkusíme vymyslet cestu, která bude pro obě dvě strany schůdná a přijatelná, ale předstírá něco, a to je nepříjemné a ve vzájemné komunikaci to nikam nevede k žádným výsledkům.*“ (U2 K, ř. 134-139).

### 3. Nastavení pravidel

Pokud jsou nastavena **pravidla a hranice** v komunikaci, obě strany ví a mají jistotu, že se jejich debata bude ubírat správným směrem. Nebude nikdo nikomu ubírat jeho **čas** a potom čas určený ke schůzce a řešení problému **bude efektivně využit**. Samozřejmě k tomuto se řadí i **pravidla slušného chování a respekt**, nemít **direktivní** a **autoritativní** chování a umět **naslouchat** jeden druhému. Jak popisuje dotazovaný pedagog U2 K „*Pedagog by měl mít vyhrazen na tu komunikaci určitý čas.....připravený.....mělo to nějaký rámeček.*“ (U2 K, ř. 62-64). Hezky pravidla komunikace vystihl dotazovaný pedagog U1 T „*Ale určitě slušná komunikace, a uvědomit si, že jsme rovnocenní partneři v té komunikaci a musíme se navzájem respektovat. Prostě to je asi základ každé komunikace, která probíhá. A aby probíhala v pohodě. A aby se jednotliví lidé nebo ti účastníci komunikace, cítili dobře.*“ (U1 T, ř. 212-216). Tady se pedagog dotkl i tématu **vytvoření atmosféry rozhovoru**, aby se obě strany cítily dobře při jednání. Na toto téma hovořil i pedagog U2 K „*...nepříjemný rozhovor, dát si víc času na to a potom používat nějaké metody, které umí toho člověka zklidnit, aby se udržela nějaká ta atmosféra, když se má komunikovat.*“ (U2 K, ř. 75-77). Pokud se bavíme o nějakých pravidlech a atmosféře, je důležité zmínit i psychohygienu, která je velmi důležitá při komunikaci, hlavně teda pro pedagogy, aby se mohli dostatečně, **profesionálně, objektivně a s určitým odstupem a nadhledem věnovat rodičům a komunikovat s nimi**. Jak uvádí pedagog U3 G „*.....rodič se ozvali i pozdě odpoledne a chtěli něco řešit. Musela jsem rozvrhnout čas mezi školu a vlastní děti....*“ (U3 G, ř. 117-118). Také o tom hovoří AP L „*Z hlediska psychohygieny je totiž velmi důležité rozdělovat čas pracovní a čas osobní..... Takže nastavit pravidla hned od začátku...*“ (AP L, ř. 117-120).

### 5.3 Shrnutí výzkumu a doporučení pro praxi

V kapitole 4.2. jsme si položili hlavní a dílčí výzkumné otázky na které si nyní odpovíme. Odpověď na **HVO: V čem tkví význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami?** Děti se SVP potřebují správnou motivaci, pochvalu a pochopení více než děti bez SVP. Jejich handicap je limitující, a proto je důležité správné nastavení komunikace školy, pedagogů a rodičů, aby děti i rodiče cítili podporu a byli spokojeni. Na prvním místě v komunikaci školy a rodičů jde o blaho a prospěch dítěte, na to je potřeba myslet a myslí na to i pedagogové, protože je to jejich náplň práce. Společným důvodem ke vzájemné důvěře a komunikaci je prospěch dítěte, jeho vzdělávání a posun vpřed i v jeho životě a sebeobsluze (v případě speciálních škol). Všichni dotazovaní informanti – rodiče i pedagogové, vnímají význam komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami především ve vzájemné důvěře, spolupráci a pravidlech. Je důležitý vzájemný respekt a předávání správných informací správným směrem, aby bylo dosaženo rychlého efektu v této spolupráci a komunikaci. Význam tkví ve správném proudění informací a otevřenosti a zodpovědného přístupu k jedné věci, kterou je především dítě samotné a jeho osobnost.

Odpovědi na dílčí výzkumné otázky:

**DVO1: Jaký smysl přisuzují rodiče žáka se SVP vzájemné komunikaci se školou?**

Podstatou komunikace je správné nastavení a pochopení pravidel vzájemné komunikace a správné vnímání předávaných informací, nezkreslování a nedomyšlení si dalších vjemů, ale raději ujištění se, jak byla informace myšlena, a hlavně získávání zpětné vazby. Zpětná vazba vždy upřesní a ujasní danou situaci a obě strany ví, že mají potřebné prostředky, informace, které mohou dál pomáhat k tomu, aby se dítě správně rozvíjelo a postupovalo se jednotně v jeho edukaci a správným směrem. **DVO2: Jaký význam přisuzují pedagogičtí pracovníci vzájemné komunikaci mezi školou a rodiči žáka se SVP?** U pedagogických pracovníků se především jedná o to, že pokud jsou správně a včas informováni o případných problémech, které by mohly ovlivnit vzdělávání žáka, mohou efektivně a s plným vědomím konat pro tohoto žáka maximum své práce. Předpokladem této spolupráce je poskytnutí žákovi té nejlepší péče a správné pomoci a podpůrných prostředků, které jsou pro jeho vzdělávání nejlepší. Spokojenost s výsledným efektem je na straně rodičů, dětí i pedagogů. Pokud je spolupráce rodičů maximální a důvěra v práci pedagoga, kterou si musí vybudovat, potom je výsledkem motivovaný pedagog, spokojené dítě a také rodič. Tohle pedagog vnímá velmi citlivě a je to jeho cíl práce. **DVO3: Jaké bariéry v komunikaci mezi školou a rodiči**

**žáka se SVP vnímají zainteresované strany?** Překážka většinou vznikne nedorozuměním, které se dá právě pozitivní komunikací odstranit a zapracovat na ní. Většinou se jedná právě o vzájemné nepochopení. Často rodiče, kteří mají náročnou situaci s dítětem, které potřebuje specifické podmínky a prostředky ke svému vzdělávání, nemají dostatek času se tolik věnovat svému dítěti, jak by bylo potřeba. Opět se v takových případech jedná o nastavení pravidel a fungující správné koordinaci práce jak v domácí přípravě, tak i ve škole. Aby dítě mělo dána svá pravidla, nevyšlo ze své komfortní zóny a bylo v klidu. Atmosféra doma se odráží ve škole, v prospěchu a chování žáka. Proto, je častější kontakt rodičů se školou u žáků se SVP potřebnější než u žáků, kteří nemají speciální potřeby. Jako úskalí, nebo možné bariéry vnímají rodiče v nepříjemných tématech, které se týkají jejich dětí, o kterých se jim špatně hovoří. Důvodem je zdravotní stav těchto dětí, jejich handicap, chování a také intimní záležitosti, které se objevují například při dospívání. Toto všechno se podílí na neúspěchu žáka a jeho nízké motivaci se vzdělávat, navštěvovat školu a jakkoliv spolupracovat s rodiči i s pedagogy. **DVO4: Jak vnímají rodiče i pedagogové přínos vhodně nastavené komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami?** Všichni respondenti, jak rodiče, tak i pedagogové uvedli, že komunikace mezi nimi vzájemně je velmi důležitá a přínosná pro obě strany, pokud je založena na vzájemné důvěře a má nastavena pravidla, jako jsou pravidla slušného chování, dodržení času a neindikativního a neautoritativního přístupu. Protože žáci se SVP mají také odlišný styl vzdělávání i výchovy a pokud se jedná o žáky speciálních škol, je nutná pravidelnější, častější komunikace, a hlavně osobní formou. Velmi dobře tuto osobní formu nahradila nyní, díky pandemické situaci s COVID-19 online komunikace, která ji plnohodnotně zastoupila. Obzvláště díky možnosti zapojení rodičů do výuky a okamžité zpětné vazbě. Umožňuje pohotovost a efektivní řešení problémů, o kterých je třeba rozhodovat.

### **Doporučení pro praxi**

O tom, že bez vzájemné komunikace rodičů a pedagogů nelze ve škole a školství fungovat je z našeho výzkumu patrné. Pokud chceme, aby děti se SVP měly edukační a osobnostní posun a jejich rodiče věřili škole a pedagogům, je nutné si stále uvědomovat, že dítě je prioritou, a proto je potřeba se snažit o vzájemnou podporu, důvěru a komunikaci na obou stranách komunikačního procesu. Z výzkumu vyplývá význam osvěty o faktu, že děti se SVP se vzdělávají jak v běžných školách, tak ve speciálních školách, že mají určité specifické potřeby a k tomu slouží podpůrné prostředky a také mohou mít svého asistenta pedagoga. Důležitá je informovanost o tom, že existují speciální školy, ve kterých se děti se

SVP také vzdělávají, kde je přístup více individuální a je méně žáků ve třídách. Výzkumem získáváme informaci, že nutnost sebevzdělávání je na prvním místě u pedagogů, asistentů, dalších odborníků v této oblasti a je důležitá také spolupráce s dalšími institucemi, jako je PPP, s dětským psychologem a dalšími, kdy ve spolupráci těchto zařízení a školy se průběh komunikace s rodinou zlepšuje. Výsledky této práce by mohly zaujmout všechna školská zařízení, ve kterých se tyto děti vzdělávají, včetně speciálních škol. Tento výzkum může upoutat i rodiče dětí se SVP, aby pochopili, že v takových situacích nejsou sami a také jak mohou se školou spolupracovat, komunikovat a na čem mohou ještě zapracovat. Výsledky výzkumu mohou informovat pracovníky škol i rodiče, kterých se tento problém týká, protože doporučení rodičů pro zlepšení komunikace jsou významné a přínosné jak pro školu, tak i pro ně a jsou zajímavé a podnětné. Mohou také zjistit jakým způsobem je může tento výzkum obohatit, co by se dalo využít v jejich konkrétním případě. Protože každý je jedinečný a každý má jiné potřeby a je to velmi individuální téma. **Tento výzkum může nasměrovat úlohu sociálního pedagoga tak, aby jeho práce byla efektivnější.** Může být vodítkem pro jeho práci a ulehčit komunikaci se školou, rodiči a dalšími institucemi. Jak uvádí (Kraus, 2014), protože právě náplň práce sociálního pedagoga z hlediska sociologického vhledu zahrnuje problematiku komunikace a oblastí jeho zájmu jsou vzájemné vztahy. **Právě sociální pedagog je zrovna tím prostředníkem, který je velmi prospěšný a nedocenitelný při komunikování daných situací a možných problémů, které se vyskytnou.** Obzvláště dovednosti každého sociálního pedagoga jsou o komunikaci a tento výzkum může přiblížit problematiku a vhled do komunikování rodičů s pedagogy, jejich případnými překážkami při komunikaci. Dokáže také přiblížit, jak se pohybovat a orientovat v takovém prostředí a poskytnout možnosti, jak pomoci jedné, nebo, druhé straně v nastavení vhodné komunikace.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce řešila **fenomén komunikace** mezi školou a rodiči žáka se SVP. V teoretické části jsme si vysvětlili, co je obsahem pojmu žák se SVP. Popsali jsme jeho vzdělávání, metody vzdělávání a také, kde se s žákem se SVP můžeme setkat. Vyjmenovali jsme si podpůrné prostředky, které jsou nezbytnou součástí jeho edukace, také organizace a zařízení, na které se mohou rodiče s takovým dítětem obrátit a o koho se mohou v jejich případě opřít. Prošli jsme legislativní ukotvení vzdělávání takových dětí. Popsali jsme si na závěr teoretické části, jak nás provází komunikace ve vzájemné spolupráci školy a rodiny.

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo uchopit a zachytit pohled na komunikaci ze strany rodičů, ale také ze strany pedagogů. Tohoto cíle bylo zvolenou výzkumnou metodou IPA úspěšně dosaženo a podařilo se zanalyzovat jak bariéry, tak přínos této vzájemné komunikace a také to, jakým způsobem je tato situace vnímána rodiči i pedagogy. Výzkumná data byla získána celkem sedmi polostrukturovanými rozhovory, z toho čtyři rozhovory byly uskutečněny s pedagogy a tři rozhovory s rodiči dětí se SVP. Hlavní cíl výzkumu a jeho dílčí cíle jsou popsány v praktické části v kapitole s názvem „Cíle výzkumu“.

Před samotným zahájením výzkumu byla stanovena hlavní výzkumná otázka a na ni navazující čtyři výzkumné otázky, na které jsme si odpověděli v kapitole: „Shrnutí výzkumu a doporučení pro praxi.“ V této práci bylo významné zjištění, jakým způsobem je vzájemná komunikace mezi školou a rodiči nezbytná, obohacující a přínosná pro obě strany. Jakým způsobem pozitivně ovlivňuje vzdělávání, osobnostní a emoční posun těchto dětí. Jak vnímají přínos a možná úskalí komunikace rodiče těchto dětí a jaký náhled na úskalí a přínos mají naopak pedagogové. Co by pedagogové a rodiče uvítali ve vzájemné komunikaci, co by ji mohlo posunout ještě dál, obohatit, nebo co naopak tuto komunikaci ovlivňuje negativně. Ve všech rozhovorech jsme dospěli k tomu, že na prvním místě a prioritou v této komunikaci je a bude vždy dítě-žák, jeho dobro, blaho a prospěch. O tyto aspekty ve vzájemné spolupráci školy a rodičů se jedná především. Proto vždy obě strany, jak rodiče, tak pedagogové, musí dospět dobrovolně k vzájemnému kompromisu, k důvěře a k tomu, aby měli zájem spolu komunikovat, domluvit se společně na cílech vzdělávání žáka se SVP a vše se tak dělo především v jeho zájmu.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BARTOŇOVÁ, Miroslava, Jarmila PIPEKOVÁ a Marie VÍTKOVÁ, ed., 2016. *Strategie ve vzdělávání žáků v základní škole speciální: texty k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-256-7.
- [2] BARTOŇOVÁ, Miroslava, Dagmar OPATŘILOVÁ a Marie VÍTKOVÁ, 2019. *Školní zralost a dítě s SVP: vzdělávání a diagnostika*. Praha: Raabe. Školní zralost. ISBN 978-80-7496-421-3.
- [3] BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ, 2020. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1624-7.
- [4] ČAPEK, Robert, 2013. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4640-1.
- [5] FEŘTEK, Tomáš, 2011. *Rodiče vítáni: praktický návod, jak usmířit rodiče a učitele našich dětí*. V Praze: Yinachi. ISBN 978-80-904735-2-2.
- [6] GORDON, Thomas, 2015. *Škola bez poražených: praktická příručka efektivní komunikace mezi učitelem a žákem*. Přeložil Julie ŽEMLOVÁ. Praha: Malvern. ISBN 978-80-7530-006-5.
- [7] GULOVÁ, Lenka a Radim ŠÍP, ed., 2013. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4368-4.
- [8] CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.
- [9] JEDLIČKA, Richard, 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.
- [10] KENDÍKOVÁ, Jitka, [2017]. *Školák se speciálními vzdělávacími potřebami*. Ilustroval Anna TROUSILOVÁ. Praha: Raabe. Dobrá škola. ISBN 978-80-7496-305-6.
- [11] KNOTOVÁ, Dana, 2014. *Školní poradenství*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4502-2.
- [12] KRAUS, Blahoslav, 2014. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0643-9.
- [13] KYRIACOU, Chris, 2012. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. Vyd. 4. Přeložil Dominik DVOŘÁK, přeložil Milan KOLDINSKÝ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0052-9.
- [14] LOŠŤÁKOVÁ, Olga, 2020. *Empatická a asertivní komunikace: jak zvládat obtížné komunikační situace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2227-1.



- [15] PRŮCHA, Jan, 2015. *Srovnávací pedagogika: mezinárodní komparace vzdělávacích systémů*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0870-9.
- [16] ŠAROUNOVÁ, Jana, 2014. *Metody alternativní a augmentativní komunikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0716-0.
- [17] ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta, Klára ŠPAČKOVÁ a Eva NECHLEBOVÁ, 2012. *Speciální pedagogika v praxi: [komplexní péče o děti se SPUCH]*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4369-1.
- [18] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, c2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6./komunikace
- [19] VÁGNEROVÁ, Marie, 2016. *Obecná psychologie: dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3268-1.
- [20] VALENTA, Milan, Lenka KREJČOVÁ a Bibiána HLEBOVÁ, 2020. *Znevýhodněný žák: deficitní dílčích funkcí a oslabení kognitivního výkonu*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0621-9.
- [21] VALIŠOVÁ, Alena, Hana KASÍKOVÁ a Miroslav BUREŠ, 2011. *Pedagogika pro učitele*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3357-9.
- [22] ZORMANOVÁ, Lucie, 2014. *Obecná didaktika: pro studium a praxi*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4590-9.

## SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ, ZÁKONY A VYHLÁŠKY

PALÁN, Zdeněk, ©2016. Komunikace. In: *Andromedia.cz* [online]. Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR [cit. 2020-11-16]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/komunikace>

*Vyhláška č. 197/2016 Sb. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 72/2005Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních* [online], © AION CS, s.r.o. 2010-2021: [cit. 2021-01-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-197>

Jakého žáka lze považovat za žáka se SVP, © 2011–2021. *Národní ústav pro vzdělávání* [online]. NÚV-Národní ústav pro vzdělávání [cit. 2021-01-2021]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/jakeho-zaka-lze-povazovat-za-zaka-se-specialnimi>

POLÁKOVÁ, Hana, ©1997-2021. Novinky ve školských právních předpisech pro rok 2021. *Inkluzivně.cz* [online]. Praha 6: Verlag Dashöfer [cit. 2021-01-23]. Dostupné z: <http://www.inkluzivne.cz/33/novinky-ve-skolskych-pravnich-predpisech-pro-rok-2021-novela-vyhlascky-c-27-2016-sb-narizeni-vlady-c-75-2005-sb-a-vyhlascky-c-72-2005-sb-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4EsI2FwHIY2W2sEfD8Vy1OB0/?query=novinky%20ve%20%B9kolsk%FDch&serp=1>

561/2004 Sb. *Školský zákon: Zákon pro lidi* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-561/zneni-20210227#f2873674>

72/2005 Sb. *Vyhláška o poskytování poradenských služeb ve školách a...: Zákon pro lidi* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-13]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-72/zneni-20210101#p2a>

48/2005 Sb. *Vyhláška o základním vzdělávání a některých náležitostech: Zákon pro lidi* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-48/zneni-20190901>

248/2019 Sb. *Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 27/2016 Sb.: Zákon pro lidi* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-248/zneni-20200101#cast1>

606/2020 Sb. *Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 27/2016: Zákon pro lidi, pedagogická intervence* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-606/zneni-20210101#cl1-1>

607/2020 Sb. *Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 72/2005 Sb.: Zákon pro lidi, poradenské služby* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-607/zneni-20210101#cl1-4>

13/2005 Sb. *Vyhláška o středním vzdělávání a vzdělávání v konzervatoři: Zákon pro lidi* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-13/zneni-20180901>

*MŠMT: Rámcový vzdělávací program pro předškolní vzdělávání od 1.1.2018* [online], © 2013–2021. Česko: MŠMT [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/predskolni-vzdelavani/ramcovy-vzdelavaci-program-pro-predskolni-vzdelavani-od-1-1>

*Zákon pro lidi: Individuální vzdělávání žáka, §41 z. č. 561/2004 Školský zákon* [online], © 2010-2021. Česko: AION CS [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-561/zneni-20210227#p41>

*Zákony pro lidi: 27/2016 Sb., Vyhláška o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami* [online]. Česko: © AION CS, s.r.o. 2010-2021 [cit. 2021-04-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-27#prilohy>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AP asistent pedagoga

AAK augmentativní a alternativní komunikace

IPA interpretativní fenomenologická analýza dat

IVP individuální vzdělávací plán

OSPOD orgány sociálně-právní ochrany dětí

PECS Picture Exchange Communication System

PLPP plán pedagogické podpory

PPP pedagogicko-psychologická poradna

RVP rámcový vzdělávací program

SPC speciálně pedagogické centrum

SVP speciálně vzdělávací potřeby

ŠVP školní vzdělávací program

VOKS výměnný obrázkový komunikační systém

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 ukázka kódovaného rozhovoru.....	57
--	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka č. 1 Vzorek informantů .....	51
Tabulka 9 společná a vynořující se podtémata pedagogů.....	58
Tabulka 10 společná a vynořující se podtémata rodičů.....	67
Tabulka 11 analýza napříč .....	73

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Tabulka 2 Rozhovor s U1 T

Příloha P II: Tabulka 3 Rozhovor s U2 K

Příloha P III: Tabulka 4 Rozhovor s U3 G

Příloha P IV: Tabulka 5 Rozhovor s AP L

Příloha P V: Tabulka 6 Rozhovor s R1 L

Příloha P VI: Tabulka 7 Rozhovor s R2 J

Příloha P VII: Tabulka 8 Rozhovor s R3 Z

Příloha P VIII: Seznam předem připravených otázek

Příloha P IX: Rozhovor U1 T

Příloha P X: Rozhovor U2 K

Příloha P XI: Rozhovor U3 G

Příloha P XII: Rozhovor APL

Příloha P XIII: Rozhovor R1 L

Příloha P XIV: Rozhovor R2 J

Příloha P XV: Rozhovor R3 Z

## PŘÍLOHA PI: TABULKA 2 ROZHOVOR S U1 T

Tabulka 2 Rozhovor s U1 T

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Široké pole
	Škola
Osobní komunikace	Zpětná vazba
	Teamsy
Správná komunikace	Ulehčení práce
	Předcházení problémům
	Edukace dětí a spolupráce rodičů
Nesprávná komunikace	Nepochopení rodičů
	Nezájem rodičů
	Oddalování řešení problémů
Bariéry v komunikaci	Nepříjemná témata
	Hranice pedagoga
	Osobní zkušenosti rodičů



## PŘÍLOHA PII: TABULKA 3 ROZHOVOR S U2 K

Tabulka 3 Rozhovor s U2 K

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Kvalita
	Online komunikace
	Osobní komunikace a zpětná vazba
Úloha pedagoga	Vzdělávání a kurzy
	Nestandardní situace u dětí se SVP
	Hranice a limity
Nastavení komunikace	Čas
	Prostředí (atmosféra)
	Hranice
Přínos komunikace	Ulehčení práce
	Propojenost se vzděláváním žáků
	Prospěch dítěte
Úskalí a bariéry	Nepříjemnosti
	Administrativa
	Neúplné informace

## PŘÍLOHA PIII: TABULKA 4 ROZHOVOR S U3 G

Tabulka 4 Rozhovor s U3 G

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Svoboda
	Frustrace
Významnost komunikace	Rodiče
	Osobní kontakt
	Školní den dítěte
Úskalí v komunikaci	Neochota komunikace
	Nátura rodičů
Doporučení pro zlepšení komunikace	Upřímnost
	Vyváženost informací
	Pravidla slušného chování
	Vzdělání

## PŘÍLOHA P IV: TABULKA 5 ROZHOVOR S APL

Tabulka 5 Rozhovor s APL

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Přenos informací
	Náplň práce
Komunikace s rodinami sociálně slabými	Specifika problémů
	Zpětná vazba
Přínos komunikace	Navázání vztahu
	Ulehčení práce
	Osobní komunikace
Úskalí a bariéry	Neochota spolupracovat
	Nezohlednění specifika dětí se SVP
	Nedůvěra
Doporučení	Naslouchání, empatie
	Nastavení pravidel
	Dobro dítěte na prvním místě

## PŘÍLOHA V: TABULKA 6 ROZHOVOR S R1 L

Tabulka 6 Rozhovor s R1 L

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Pojem komunikace
	Osobní komunikace
	Online komunikace
	Nepříjemná komunikace
Přínos vzájemné komunikace školy a rodičů pro dítě se SVP	Pomoc a informace
	Vzdělání dítěte
	Satisfakce
	Porovnání s běžnou základní školou
Podněty a tipy	Anonymní podněty
	Sociální síť
	Šíření osvěty

## PŘÍLOHA VI: TABULKA 7 ROZHOVOR S R2 J

Tabulka 7 Rozhovor s R2 J

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Základ komunikace
	Komunikace na odborné úrovni
Co je důležité v komunikaci	Kontakt se školou
	Momentální stav dítěte
	Vztahy
Úskalí	Nedůvěra
	Nedorozumění
	Osobní důvod-nesympatie
Přínos komunikace	Šťastné dítě
	Vozík

## PŘÍLOHA VII: TABULKA 8 ROZHOVOR S R3 J

Tabulka 8 Rozhovor s R3 J

Nadřazená témata	Podtémata
Pojem komunikace	Vzájemná domluva
	Souhra školy a rodiny
Jak na správnou komunikaci	Nebát se
	Postupné řešení problémů
	Rozvržení času rodiče
Úskalí v komunikaci	Nepříjemné zprávy
	Pojmenování problémů a věcí
Přínos pro rodiče v komunikaci	Online vyučování
	Vybudování důvěry
	Vzdělávání syna
	Sociální sítě

## **PŘÍLOHA P VIII: SEZNAM PŘEDEM PŘIPRAVENÝCH OTÁZEK**

P: pedagog

R: rodič

1. Co ve vás vzbuzuje slovo komunikace? (P, R)
2. Jak vnímáte naši školu? (P, R)
3. Popište, jakým způsobem komunikujete se školou? (R) s rodiči? (P)
4. Jakým způsobem se vám nejlépe komunikuje? (P, R)
5. Proč je pro vás významná komunikace se školou, pedagogem? (R), rodiči? (P)
6. V čem vidíte úskalí, bariéry v komunikaci? (P, R)
7. V čem vidíte přínos správné komunikace pro vás? (P, R)
8. Jak ovlivňuje správná komunikace vzdělávání vašeho dítěte? (R)
9. Co by se dalo zlepšit ve vzájemné komunikaci? (P, R)
10. Co je pro vás nepříjemné v kontaktu se školou? (R), s rodiči? (P)
11. Popište rozdíl v komunikaci v distanční podobě a prezenční. (P, R)
12. Jaké způsoby komunikace upřednostňujete a jakou frekvenci? (P, R)
13. Jaká pravidla a hranice při komunikaci byste přivítali? (P, R)
14. Je něco, co byste doporučili, nějaký tip v této problematice komunikace? (P, R)
15. Co byste chtěli dodat, co jsme ještě nezmínili? (P, R)

## **PŘÍLOHA P IX: ROZHOVOR S U I T**

*V: Co v tobě vzbuzuje slovo komunikace?*

T: Já beru komunikaci jako předávání nějakých informací. Nemusí jít vyloženě konkrétně o komunikaci slovní, ale například písemnou, nebo nějakou vizuální. V podstatě člověk sděluje celou dobu něco, ať už prostřednictvím mimiky nebo gest, nebo slovy. Samozřejmě i pak různou formou komunikace už jsme teď používali formou mailu, dopisování si s rodiči, formou Teamsu, jsme komunikovali, nebo telefonicky. Takže v podstatě ta komunikace je velice široké pole.

*V: Konkrétně ten pocit, který v tobě vyvolává slovo komunikace?*

T: Nějaký vztah mezi dvěma lidmi, nebo třeba i skupinou lidí.

*V: Jak vnímáš naši školu? Přímou konkrétně Komenského Otrokovice?*

T: Tak já musím říct, že jsem tady moc spokojená a ráda. Že mi přijde, že naše škola má takovou určitou úroveň i určitou prestiž. A vnímám to tedy velice pozitivně. Jakoby co se týká té třídy, kolektivu, jsem spokojená. (úsměv)

*V: Popiš, jakým způsobem komunikujete s rodiči žáků?*

T: Takže, já s rodiči komunikuji osobně, i když teď tomu ta doba moc nenahrává. To je pro mě asi nejoblíbenější způsob komunikace. Protože mám hned zpětnou vazbu. Pak prostřednictvím zpravodaje. Kdy vlastně mám možnost tam rodičům sdělit nějaké své dojmy, nebo co vlastně nás čeká. Dalším způsobem komunikace je pak prostřednictvím emailu. A teď se mi docela i osvědčilo přes Teamsy. To mi přijde v dnešní době dost ideální. Že tam mám jakoby ten vizuální kontakt a můžeme si v podstatě bez problémů s rodiči i dětmi povykládat co potřebujeme.

*V: Takže rodiče se naučili lehce s těmito Teamsy?*

T: Já si myslím, že se naučily docela v pohodě pracovat. Ti, co měli problém, tak jim třeba poradil někdo další z rodiny. Nebo i já jsem zkoušela jim nějak poradit a pomoci. Vyzkoušeli jsme to s některými rodiči, když začala výuka se propojit. Myslím si, že je to docela efektivní způsob komunikace.

*V: V dnešní době, jakým způsobem se tobě nejlépe komunikuje?*

T: Já už jsem jakoby, odpověděla. Mě se nejlépe komunikuje osobně. A samozřejmě a beru to osobně přes ty Teamsy. Přece jenom se vidíme navzájem. Vidím, jaká je ta reakce. Co jim napíšu, tak člověk nemá tu vizuální oporu, není tam ten tón hlasu, nevidí, jak se tvářím. Zase na druhou stranu to nevidí ani oni. Takže je to taková jako spíš taková povrchní komunikace bych řekla. Protože ten vizuální kontakt je důležitý. Pro mě. Kdy vlastně jestli té zprávě bylo



dobře rozuměno. Potom vlastně když zjistím, že to ten rodič třeba opravdu nepochopil, tak se ta komunikace tím protáhne. Můžou se prohloubit některé problémy. Takže pro mě je opravdu důležitá ta osobní komunikace. Nebo beru to jako nejdůležitější prvek.

*V: Zpětná vazba těch rodičů?*

T: Ano, ta zpětná vazba je pro mě důležitá.

*V: Proč je pro tebe významná komunikace mezi školou a rodiči žáka se speciálními vzdělávacími potřebami?*

T: Tak samozřejmě mi to ulehčuje v mnoha směrech v práci. Myslím si, že zrovna s našimi žáky je to o práci i doma. O přípravě na vyučování, o tom, jak se s nimi doma pracuje, abychom vlastně všichni táhli za jeden provaz. Aby ten přístup byl jednotný. Abychom se jakoby, v tom nelišili. Aby ti rodiče prostě chápali, proč děláme takové věci, a aby to tak mohli dělat vlastně pak i oni doma. Takže to je pro mě asi to nejdůležitější. V mnoha směrech mi to ulehčí pak práci tady. Žáci jsou připraveni na výuku, že mají stejný přístup. Používají se stejné metody. Pracují vlastně, co se týká psaní, grafomotoriky čtení stejně. Že pak ti ty rodiče ví, jak doma na to a dokážou ty žáky vést. A vlastně když si to člověk vezme, když člověk správně pochopí, jak doma správně procvičovat grafomotoriku, tak je to na to procvičování dvakrát tolik času ve škole i doma. A ty výsledky jsou pak úplně jinačí.

*V: A jak je efektivní zpětná vazba u těch rodičů, když jim třeba zadáš ty úkoly? Nejsou problémy ve vzájemné komunikaci?*

T: Já myslím, že letos je to naprosto výborné, že mám skvělé rodiče, že spolupracují a komunikují výborně. Dělalí s žáky úkoly. Já se snažím těm problémům, které by mohly nastat předcházet. Třeba jim pak i napíšu mail. Třeba hlavně u těch žáků prvního ročníku, jak mají postupovat při tom nácviku, případně u těch starších, se snažím formou toho mailu, nebo zprávy upozornit na co by si měli při nácviku dát pozor. Nebo kdy byla taková jakoby slabina, na co je potřeba se zaměřit. Co je nejvíc potřeba po cvičit. Takže zpětná vazba funguje.

*V: V čem vidíš úskalí nebo nějaké bariéry komunikaci mezi školou a rodiči?*

T: No, úskalí nebo bariéry. (dlouhé zamyšlení) Já bych řekla, že úskalí je právě ta komunikace písemná. Že ne vždy prostě člověk dokáže úplně napsat to tak, aby to ta druhá strana pochopila. Nebo si to může přebrat jinak. Právě proto si myslím že je pro mě důležitější ta osobní komunikace. Že ten rodič, když něčemu nerozumí, nebo to špatně pochopí, tak to vyřešíme hned teď. Takže to, si asi myslím, že tohle může být jakoby to úskalí vzájemné komunikace. Jakoby nepochopení se navzájem. Jiné technické problémy jsem zatím nezaznamenala, možná jediný problém, co tak třeba můžu vidět v tom, že ne

všichni rodiče dokážou, nebo nemají možnost komunikovat jakoby online. Co se týká jakoby jejich technického zázemí. Ale letos musím říct, že mám rodiče, kteří jsou schopní této komunikace bez problémů.

*V: V čem vidíš přednost správné komunikace s rodiči pro tebe konkrétně?*

T: Pro mě hlavně, že mi to usnadní výuku, nebo tu práci s těmi žáky. Že když to dobře vykomunikuji, tak ten proces toho učení probíhá bez problémů a v pohodě. Rodiče jsou v pohodě, děti jsou v pohodě, já jsem v pohodě. (smích) A to je asi značka ideál. To bych chtěla, aby to tak fungovalo. Aby všichni byli v pohodě, i když něco nejde. Tak určitě je nechci, stresovat. To, že člověk, když napíše něco do zpravodaje, tak rodič to může brát jako: „Jejda tak to moje dítě to teďka neum“, ale když mu to řeknu, tak třeba: Dneska mu to šlo hůř.“ A pěkně mu to vysvětlím. Tak řekne, jo tak dneska to nešlo, to moje dítě je pořád fajn. Že někde to fakt může takhle vypadat. Nebo když dostane nějakou škaredou známku, třeba nemuselo mít svůj den. Ten rodič to může brát jako průšvih. Takže to si myslím že je to důležité. Hlavně v tomhle směru.

*V: Jak ovlivňuje správná komunikace vzdělávání dětí přímo ve třídě?*

T: No, myslím si, že hodně záleží, jaká je pak spolupráce s tou rodinou. Může být správná komunikace, ale může být jakoby nezájem ze strany těch rodičů. Pak člověk stejně jakoby nic už nenadělá, i když to vykomunikuje. Tak možná někdy pomůže jakoby fakt ta častější komunikace. Ty rodiče častěji upozorňovat jakoby, aby jakoby, neusnuli na vavřínech. Že je fakt potřeba pracovat každý den s tím dítětem. Třeba každý den číst. Že i když to člověk vykomunikuje, tak to funguje týden a pak to začíná tak pomalu upadat a upadat, takže to musí tam přijít z mojí strany, takový jakoby, podnět, aby se to zase rozběhlo.

*V: Jaký je rozdíl v té komunikaci, když je více dětí doma, v té domácnosti, anebo, je to třeba jenom jedináček?*

T: Já si myslím, že to nehraje vůbec žádnou roli, že to je jakoby fakt o zájmu toho rodiče, a je to úplně jedno kolik mají dětí. (smích) Aspoň to, co pozoruji.

*V: Co by se dalo zlepšit v té vzájemné komunikaci vás pedagogů a rodičů?*

T: Já si myslím, že třeba ta komunikace samotná, na té hodně záleží, když je správně nastavená a obě strany spolupracují, doplňují se a je zájem na obou stranách stejný. Hodně rodičů pořád není jakoby zvyklých prostě dojit, když mají nějaký problém. Necháávají to až na někdy jindy, ale ten proces, to učení pořád pokračuje. A vznikají tam pak zbytečně nedorozumění. Jo? Takže opravdu, i když ty rodiče se snažím k tomu nějak nabádat, že když mají nějaký problém, nebo když něčemu nerozumí, že se na mě mohou obrátit. A my tady proto jakoby ten prostor máme. Máme méně žáků vlastně, takže já jsem fakt otevřená té

komunikaci, klidně každodenní, když to tak řeknu. Samozřejmě v nějakém rozumném časovém rozmezí. (smích) Tak určitě se na mě mohou obrátit. Já si myslím, že oni mají jakoby ty zkušenosti z těch základních škol, kdy je tam vlastně jednou za tři měsíce třídní schůzka, a zase se tam tak nic moc neděje. Třídní paní učitelka řekne jednu, dvě, tři věty k tomu danému žáku, ale u nás to tak jakoby, být nemusí Teďka u nás právě by tohle mělo být to gro časté komunikace s rodiči. Probírání toho, co je potřeba. A fakt každý čas se počítá, takže není třeba zbytečně ztrácet čas.

*V: Co je nepříjemné pro tebe třeba v kontaktu s těmi rodiči?*

T: No, mě jakoby nedělá problém kontakt s rodiči, já s nimi komunikuji velice ráda. Ale spíš jakoby některé témata. To je komunikace, že opravdu někdy musím, někdy musím přemýšlet nad některými věcmi, jak, některé věci podat třeba. U nových rodičů, co se týká, nevím, osobní hygieny například. Hygienických návyků těch dětí, nebo že nechodí připravené do té školy. Když se řeší běžné věci, tak je to v pohodě. Co se týká prospěchu, to se jakoby tak očekává. Ale tady se opravdu setkáváme i někdy jakoby s choulostivým i situacemi a věcmi, které se musí řešit. To pro mě není vždy úplně příjemné. Vždycky se to těm rodičům snažím slušně jakoby vysvětlit naznačit, že takhle to prostě nejde, že by bylo potřeba udělat nějaké věci Nabízím i třeba možnosti, jak to udělat. Jo? Takže tohle to pro mě není úplně nejpříjemnější. Si někdy říkám, kam až můžu z pozice pedagoga zajít. Ale především jde o ty děti, aby v tom malém kolektivu mohli fungovat a dostali všechno, co potřebují. Jo, ono kolikrát člověk, když žije v něčem, tak si třeba i spoustu věcí neuvědomuje, že to může být někdy jinak. Nebo, že se to dá řešit jinak. Takže spíš nějaký témata mi zrovna nejsou příjemné. (dlouhá odmlka)

*V: To by mohla být taková moje navazující otázka: Existují nějaké způsoby, jak by mohla v tomto škola pomoc pedagogům?*

T: Tak samozřejmě, pokud už to přesáhne nějakou zdravou mez, co se týká třeba docházení do školy, nebo zanedbání péče o dítě. I když jsem to teď jako nemusela řešit teď naštěstí. Tak samozřejmě se můžeme obrátit na výchovného poradce, na paní ředitelku, na charitu, nebo pak už třeba OSPOD jo? Že si myslím že jako pedagogové máme v tomhle směru ohlašovací povinnost. Takže, ale to už jsou spíš takové extrém, kdy fakt těm rodičům musíme říct, že bohužel, ale musíme vás nahlásit. Pokud se to okamžitě nezmění. Takže spíš tady tyhle ty věci, no. A to jsou takové fakt nepříjemné věci. Ale zase to člověk dělá pro ty děti, no.

*V: Takže ty máš třídu dětí speciální třídy nebo praktické třídy?*

T: Já jsem ve vlastně vzdělávacím programu Základní škola, kde vlastně primárně jsou zařazeny děti s lehkým mentálním postižením plus jakoby přidružené postižení.

*V: A vidíš tam nějaký rozdíl mezi tou třídou speciální a tou třídou praktickou, když to tak řeknu jako zkráceně?*

T: Záleží, v jakém směru? (smích)

*V: Myslím, jako v té komunikaci s těmi rodiči?*

T: Aha. To se nedá úplně tak jakoby říct, protože fakt ty rodiče jsou každý jiný, a je to rok od roku jiné. Ani bych neřekla. Jako výchova u těch dětí, prostě je to fakt o té konkrétní rodině. Že se nedá říct, že by to bylo něčím úplně specifické.

*V: Můžeš prosím tě popsat rozdíl v komunikaci vás pedagogů a rodičů v té distanční podobě a prezenční podobě?*

T: Řekla bych, že ta distanční byla fajn v tom, že tam bylo té komunikace mnohem víc a vlastně byla k tomu i příležitost, kdy jsme si víc telefonovali. Proběhla tam i ta komunikace přes Teamsy. Protože ty rodiče museli některé ty věci jakoby zvládnout s těmi dětmi. Takže bylo potřeba víc komunikovat.

*V: Vyhovovala ti víc ta distanční forma, nebo ta prezenční?*

T: Tak já samozřejmě upřednostňuji tu prezenční, protože jsem ráda s těmi dětmi, protože ten osobní kontakt s nimi je pro mě důležitý. Nedovedu si představit, že by takhle mělo třeba nějakým způsobem to školství pokračovat. To už by nebylo nic pro mě. I když samozřejmě zase člověk pronikl víc do té rodiny, získal nové informace o dětech, jak ta rodina funguje. Jako v něčem to bylo přínosné, ale určitě bych takhle nechtěla fungovat pořád (smích)

*V: Jaké způsoby komunikace a jakou frekvenci upřednostňuješ?*

T: Tak samozřejmě osobní komunikaci, anebo jakoby i formou přes ty teamsy online. To mi taky vyhovuje. A v jaké frekvenci? To hrozně i záleží na potřebách toho daného dítěte. Jo, že u někoho by se to hodilo každý týden a u někoho to stačí méně. Ale záleží na tom, jakou potřebu má ten rodič. Někdo prostě potřebuje prostě mít tu zpětnou vazbu častěji a někdo méně.

*V: Jaká pravidla, nebo hranice, případně, při komunikaci bys přivítala?*

T: Tak já si myslím, že úplně se to tak nedá říct, takový nebo makový pravidla. Ale určitě slušná komunikace, a uvědomit si, že jsme rovnocenní partneři v té komunikaci a musíme se navzájem respektovat. Prostě to je asi základ každé komunikace, která probíhá. A aby probíhala v pohodě. A aby se jednotliví lidé nebo ti účastníci komunikace, cítili dobře.

*V: Je něco, co bys doporučila, nebo nějaký tip v této problematice, o které se bavíme, o té komunikaci?*

T: Tak já bych možná doporučila, nebo řekla, nepodceňovat tu komunikaci. Opravdu je důležitá a myslím si že, by mohla být i častější. Až si říkám že by to možná i chtělo, ono samozřejmě záleží i na každém pedagogovi, jak si to nastaví, ale nastavit to tak, aby ta komunikace mohla probíhat častěji. Jakoby myslím ta osobní. Samozřejmě s těmi rodiči komunikujeme v podstatě každý den formou těch zpravodajů, ale musím říct, že ne úplně všichni rodiče to jakoby využívají jakoby k té svojí zpětné vazbě. Samozřejmě jim tam vždycky napíšeme, když jim něco nejde těm dětem, nebo třeba co je potřeba procvičit, Ale málokdo tam jako by píše třeba, tohle nám nešlo, nebo tenhle domácí úkol byl těžký nebo tohle zvládlo dítě bez problémů.

*V: Takže tohle tam jako chybí?*

T: No, ano, někteří to jakoby napíšu, ale možná to všechny tak jakoby nenapadne že je to potřeba.

*V: Chtěla bys něco dodat, třeba něco, co jsme ještě nezminili tady na toto téma vaší vzájemné komunikace školy a pedagogů?*

T: Mě už nic tak celkem nenapadá. Pokud se ty nepotřebuješ ještě na něco zeptat? Přemýšlím, co by mě ještě napadlo. Ale myslím si, že to nejdůležitější už jsem zmínila.

*V: Myslíš si teda, že je výhoda opravdu ten menší počet dětí ve třídě a že se potom lépe jako zvládají ty komunikační dovednosti nebo ta komunikace s těmi rodiči?*

T: Určitě, i když si myslím, že větší počet dětí nemusí být překážka v nějaké efektivnější komunikaci. Já třeba jako, když jsem učila na běžné základní škole, tak stejně jsem pak přešla k tomu, že jsem si zařídila individuální schůzky s těmi rodiči. Protože přece jenom je něco jiného, když ten člověk jakoby má mluvit o dítěti před celou třídou, Samozřejmě, jsou tam vždycky nějaká ta, pravidla. Ale myslím si, že jako by mnohem víc ten rodič komunikuje mezi čtyřma očima, nebo případně ještě když je tam to dítě. Že si myslím, že takhle by to mělo fungovat i na běžných základních školách.

*V: Myslíš si že by se ta komunikace dala třeba ještě nějak posunout v tom školství, obecně mezi školou a rodiči?*

T: Myslím si, že u nás je to docela na dobré úrovni. My s těmi rodiči komunikujeme docela dost. Máme hezké vztahy a máme i víc možností, jak jsme malá škola. Většina rodičů si třeba pro ty rodiče chodí pro ty děti osobně, což je obrovská výhoda. Takže je potřeba si toho rodiče vyčihnout. (smích) A říct mu, co zrovna potřebuji, ale myslím si, že na těch

základních školách, na těch větších, tak tam už takový prostor, taková možnost není. Tam fakt je asi jenom cesta že třeba můžou být ty online schůzky nabídnuty.

*V: Setkala ses s nějakými nepříjemnými situacemi, že je nějaká souvislost v tom, jak se nahlíží na pedagogy veřejností, ve vzájemné komunikaci?*

T: Jakože, možná někteří rodiče mohou být jakoby nervózní, že budou s tím učitelem mluvit. Protože toho učitele vnímají jakoby takovou autoritu z dětských let. Někdo, kdo jako dělal takovéto „tytyty“. Je třeba, aby si ty rodiče uvědomili, že jsme na stejné lodi. Nenahlížet na ně tak jakoby z vrchu, že my jsme ti, co to jako řídí, ale spíš je brát jako za partnery. Protože pokud budeme takhle rodiče brát, jako partnery, tak se nám s nimi bude líp komunikovat. Myslím si, že ve společnosti je mnoho jakoby učitelů zajatých schémat, jak to jakoby společnost vnímá. Je to hlavně o konkrétních lidech. A vlastně jako i zkušenostech ze svých dětských let. Co na ně jako hodně dopadá. Pak může být problém komunikovat o svém dítěti s někým, pokud sami nemáme moc dobré zkušenosti. A určitě existují i takový učitelé, kteří budou ty rodiče děsit a budou dělat „bububu“, obzvláště když se řeší nějaké problematické chování.

## **PŘÍLOHA P X: ROZHOVOR S U2 K**

*V: Co ve vás vzbuzuje samotné slovo komunikace?*

K: Komunikace si myslím, že je velice důležitá, protože jako kdyby díky komunikaci můžeme docílit toho, čeho potřebujeme. Nebo naopak právě pokud se nedaří, tak jako kdyby nejsme schopni se s druhým člověkem domluvit.

*V: Proč si myslíte že je teda důležitá ta komunikace?*

K: Já si myslím, protože my může mít nějakou představu, nějakou naši zkušenost, ale ten druhý člověk může mít úplně jinou zkušenost, úplně může jinak vnímat a chápat. A abychom se domluvili na něčem, je potřeba, abychom jsme kvalitně komunikovali. A také byli jsme schopni dobrat se nějakého výsledku, který bude dobrý pro obě dvě strany.

*V: Jak vnímáte naši školu?*

K: Já jsem velmi, jakože jelikož jsem nově nastupující učitelka, tak je to pro mě jako kdyby velmi milé překvapení. Myslím si, že jsou velice dobře nastavené předpoklady pro vzdělávání žáků a velice kvalitně i ta komunikace s rodičem, si myslím že probíhá velmi pěkně a uspokojivě. Jsem spokojená.

*V: Popište mi prosím, jakým způsobem komunikujete s rodiči žáků?*

K: Tak s rodiči máme vlastně pravidelnou osobní konzultaci, kdy rodič přichází do školy, kdy spolu můžeme komunikovat z očí do očí, i když v současné době do toho zasahuje bohužel covid, ale i přesto tyto schůzky proběhly a probíhají v současné době probíhají online prostředí, nebo telefonicky. Takže jeden ten způsob je jakoby ten osobní kontakt, poté můžeme s rodiči komunikovat pomocí deníčku kam si píšeme veškeré poznatky a taky co je potřeba. Další komunikační kanál, který máme jsou Teamsy, kde si preposíláme fotky a rodiče jsou velice spokojení a myslím si, že pro ně tato forma je taková nejrychlejší a dobrá zpětná vazba.

*V: Jakým způsobem se vám konkrétně nejlépe komunikuje s rodiči?*

K: Já upřednostňuji komunikaci jako že z očí do očí, osobní setkání, protože mi to přijde, že člověk dokáže vnímat celého toho člověka. Může vycházet z jeho postojů, řeči těla, postury těla. Může do komunikace zapojit více faktorů. Třeba u telefonu to tak nejde. Tam to je mnohem neosobní.

*V: Přináší komunikace s rodiči i nějaké úspěchy?*

K: Určitě. Samozřejmě záleží, co člověk zrovna konkrétně řeší a záleží na situaci. Ale pokud se jako budeme bavit o nějakých situacích, které nejsou standardní. Což u dětí se

specifickými vzdělávacími potřebami je. Bývá velmi časté, že dochází k nějaké nestandardní situaci, tak tam je potom důležitá komunikace vůbec.

*V: Dochází tedy k nějakým nestandardním situacím, co se týká komunikace s rodiči?*

K: Samozřejmě. Každý rodič je individuální, má něco odžitné, má něco za sebou, má nějaké zkušenosti, nějaký životní příběh. Jsou rodiče, kteří jednají podrážděně, nebo jsou rodiče plaší, kteří mají jako obavy, právě proto je potřeba na každého se nacist a s každým pracovat takovým způsobem, abychom docílili toho, co je potřeba. A to je vlastně společně postupovat ve prospěch toho dítěte.

*V: Proč je pro vás významná komunikace s tím rodičem?*

K: Pedagog sám o sobě může udělat hodně, ale on stejně potřebuje toho rodiče a znát to zázemí. A tohle ještě zvláště platí u dětí se specifickými vzdělávacími potřebami, protože jsou to děti, které mají určité potíže a pokud chceme docílit nějakého pokroku, tak je potřeba, abychom jsme se jakoby, s tím rodičem co nejvíce sjednotili, ať už je to výchovný přístup, ať už jsou to pedagogické postupy a tady toto.

*V: Existují v této vzájemné komunikaci nějaká úskalí a bariéry?*

K: (dlouhé přemýšlení) Jakoby co tomu brání?

*V: Jako něco, co nepříjemně ovlivňuje tu komunikaci.*

K: Pedagog by měl mít vyhrazen na tu komunikaci určitý čas. Měl by být připravený, aby věděl, o čem chce a bude mluvit, aby to mělo nějaký rámeček. Což není úplně jednoduché. Chce to všechno udržet při té komunikaci, protože rodič mnohdy odbíhá od tématu, nebo jako kdyby sděluje pro něj důležité věci, ale tu konzultaci si člověk musí jako kdyby udržet v tom rámci a v těch mezích, aby zjistil, co potřebuje. A aby se dozvěděl. Ty úskalí, já si myslím, že jako kdyby je to opravdu i tím. A taky tím, co ten člověk zažil, protože jsou to rodiče různí, mají různé potřeby a jsou různého temperamentu. Takže já si opravdu myslím, že je tam strašně důležité se umět dobře naladit na toho člověka, což samozřejmě ne u všech ty typů osobnosti jde. Takže tam potom samozřejmě se líp jedná s člověkem, který je pozitivní než s člověkem, který je našťvaný. Když je to jako kdyby nepříjemný rozhovor, dát si víc času na to a potom používat nějaké metody, které umí toho člověka zklidnit, aby se udržela nějaká ta atmosféra, když se má komunikovat.

*V: Vidíte nějaký přínos v různých školeních, nebo seminářích na toto téma, co se týká vzájemné komunikace?*

K: Myslím si, že určitě, že je to velice důležité, obzvláště jako kdyby já už jsem nějaké absolvovala. Obzvláště úplně na začátku této profese, profesní kariéry pedagoga, kdy opravdu existují různé metody, kdy právě člověk u těch lidí, kteří jsou opravdu nepříjemní,



nebo sprostí, tak se dá oddálit ten rozhovor, dá se říct tak ano, dáme si schůzku třeba později a nechat toho člověka vychladnout. Na druhou stranu si jako kdyby ten člověk a ten pedagog může vytvořit ten prostor, nachystat si ten rozhovor a popřemýšlet o tom, aby to opravdu potom mohlo směřovat směrem, který je potřeba.

*V: V čem vidíte přínos správné komunikace s rodiči zrovna konkrétně pro vás?*

K: Já si myslím, že člověku se mnohem lépe pracuje, když má ten pocit, že ten rodič je momentě spokojený, tak samozřejmě to je mnohem příjemnější jak pro mě, pro děti, i pro toho samotného rodiče. A jako kdyby má potom tendenci vycházet vstříc a jako kdyby toto si myslím, že je to to hlavní, to gro.

*V: Jak vnímáte tu komunikaci, má vliv na vzdělávání toho dítěte vzájemná komunikace rodičů a školy?*

K: Já si myslím, že jako kdyby je to všechno propojené. Takže v momentě, když je ten rodič doma spokojený, má tu důvěru v tu školu a v toho pedagoga, nebo v ty pedagogy, působí, tak jako kdyby více pozitivně naladěný A ty děti to opravdu vycítí a myslím si, že jako kdyby právě ty naše děti jsou na to citlivější. (úsměv) Takže vlastně v momentě, kdy ten rodič důvěruje té škole, má o ní pozitivní mínění, potom ty děti jsou myslím, mnohem klidnější a je to provázané. Myslím si, že je to důležité.

*V: Jakou roli teda hraje ta důvěra těch rodičů v tu školu?*

K: Já si myslím, že to je stěžejní, protože jako kdyby mnohdy to může být jedna z prvních institucí, kde oni vlastně předávají své dítě někomu třetímu, mimo rodinu, někomu cizímu pro ně. Takže si myslím, a kór když jsou to děti které mají specifické vzdělávací potřeby, že mnohdy jsou to děti, které nekomunikují, takže se od nich velmi těžko můžou dozvědět nějaké negativní věci, takže ta důvěra si myslím v tu školu, že je ještě mnohem víc důležitější, protože ty děti se jako kdyby učí teprve říct si své potřeby a mnohdy se to verbální cestou ani nenaučí. Ten rodič musí mít o to větší důvěru v tu školu.

*V: Co by se dalo zlepšit ve vzájemné komunikaci škola versus rodič?*

K: Asi záleží, jak každá škola to má nastavené. Já si myslím, že jak to máme na základní škole Komenského, že vlastně s rodičem se vidíme často osobně, že ten rodič má možnost kdykoliv vyvolat konzultaci osobní. Stejně tak i ten pedagog. Tak se také komunikujeme i formou Teamsů, nebo deníčky. Takže si myslím, že ta komunikace je dobře nastavená. Že každá strana může právě vyvolat podnět k té komunikaci. A vůbec k tomu setkání a řešení potíží, které vzniknou. Takže si myslím, že je to dostatečně nastaveno.

*V: Co je pro vás nepříjemné v kontaktu s rodiči a komunikaci s rodiči?*

K: Jako, že zase se budu vracet, že to vychází z té osobnosti toho člověka. Jako pro mě je nepříjemné, když ten člověk, který se mnou komunikuje, je nepříjemný, sprostý, jako kdyby zbrklý, nebo takový, že se chová nepatřičně. To já osobně nemám ráda. A potom nemám ráda jako kdyby takové zastírání a lhaní, že člověk nepřijde a neřekne, je to takhle a takhle a zkusíme vymyslet cestu, která bude pro obě dvě strany schůdná a přijatelná, ale předstírá něco, a to je nepříjemné a ve vzájemné komunikaci to nikam nevede k žádným výsledkům.

*V: Jak vnímáte tedy ty negativní postoje rodičů?*

K: (dlouhé mlčení) Já sama jsem se nesečkala s nějakými a takovými velkými potížemi, většinou se mi to jako kdyby daří nějakým způsobem vyřešit.

*V: Popište prosím rozdíl v komunikaci v distanční podobě a prezenční podobě?*

K: Myslím si, že komunikace v rámci distanční výuky je velmi náročná, jak na přípravu, tak na soustředění, pozornost. Odpadá tam ten komunikační kanál, že vidím celého toho člověka před sebou, ať je to jako kdyby kamera kdy ho vidí člověk na tom monitoru, tak pro mě to není tak jako kdyby jak bych to řekla, je to mnohem složitější získat v tom online prostředí tady tyto informace, které člověk běžně získává v tom osobním kontaktu.

*V: Myslíte si, nebo jakým způsobem vnímali tu komunikaci rodiče?*

K: Já si myslím, že mé zkušenosti, že rodiče najednou zjistí, co škola všechno dělá. Takže mě přišlo, že rodiče byli spokojení. Přišlo mi, že byli rádi teď, že mohli vidět tu výuku. Samozřejmě oni se na ní podíleli s těmi dětmi doma, že pracovali. Ale přišlo mi, že žádné negativní ohlasy jsem neměla.

*V: Jsou nějaké způsoby komunikace, které upřednostňujete s rodiči nějaká frekvence nebo nějaké komunikační techniky?*

K: Asi teď konkrétně úplně jako nevím, teď mě nejvíc vyhovují osobní konzultace, kdy můžu toho rodiče, kdy přijde rodič do školy, kdy si můžeme udělat příjemnou atmosféru ve třídě, nebo v kabinetě a udělat si ten čas na to, co potřebujeme teď, protože v mnohých případech ten rodič potřebuje probrat i takové věci okolo a mnohdy se svěří právě nějakými osobními věcmi které nám potom dokreslují ten obrázek toho dítěte. Takže se dozvíme třeba jiné věci a je to jako přínosné

*V: Jsou nějaká pravidla, nebo hranice při komunikaci, které byste přivítala?*

K: No, jako kdyby není mi příjemné, když rodiče třeba kteří se rozvádí, na sebe hází vzájemně jako kdyby špinu, to je velice nepříjemné, potom někdy se stává že někteří rodiče jsou jako kdyby velice osobní, že jsou to mnohdy věci úplně nemusí vědět. Takže asi jako kdyby tuto hranici bych uvítala. Ale to zas vychází z toho, že každý člověk je jiný a každý tuhle hranici má jinak.

*V: Takže ty hranice si ráda nějak udržujete v určitých mezích s těmi rodiči, tak jak je vám to příjemné?*

K: Jako kdyby nemusím si to hlídat vždycky, protože velká část rodičů má jako kdyby taky ty hranice nějakým způsobem nastavené, takže to normálně probíhá v rámci slušného chování a v rámci daných hranic. A není to nepříjemné. Ale u některých právě rodičů je potřeba si to víc pohlídat.

*V: Je v dnešní době to školství už na takové úrovni, že ta komunikace funguje nějakým přijatelným způsobem?*

K: Já si myslím, že je to jako přímo úměrné počtu dětí a jako kdyby kapacitě jednoho člověka. Protože co se týče papírování a papírové práce, tak ta pedagogy opravdu velmi zatěžuje a v naší škole máme ve třídě šest dětí a tam je pedagog schopný jako kdyby si opravdu vybudovat nějaké vztahy s těmi rodiči a zvládnout to. Ale opravdu si to neumím představit ve třídách, kde je dvacet osm dětí. Tak toto není v silách jednoho člověka.

*V: Takže ta specifika anebo ten rozdíl mezi tou základní klasickou a naší speciální školou je opravdu taky v té komunikaci?*

K: Myslím si, že ty rozdíly jsou velké, protože u nás na škole působí speciální pedagogové, každý je vzdělán v tomhle oboru, kdežto na základní škole se mnohdy setkáváme s tím, že jsou to běžné učitelé, kteří opravdu nemají zkušenosti se žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a je to pro ně velice náročné. Komunikovat s těmito dětmi a integrovat je.

*V: Takže ty znalosti se opravdu mohou nějaká nějakým způsobem lišit od těch pedagogů má to vliv potom na tu komunikaci s těmi rodiči?*

K: Já si myslím, že jako kdybych měla porovnat naši školu a základní školu, tak pedagog na speciální škole je vzdělán v oboru a má menší počet dětí ve třídě, takže ta možnost a osobní komunikace je větší a intenzivnější než na základní škole. A je větší předpoklad toho, aby ta komunikace byla lepší, na dobré úrovni a vyplývající z možností té školy.

*V: Je něco, co byste doporučila, nebo nějaký tip co se týká vzájemné komunikace rodičů a školy?*

K: Já si myslím, že jako důležitá je otevřenost, myslím si, že je tak je dobré takový postoj, že jako kdyby bez rodičů se nikam nedostaneme a my potřebujeme táhnout za jeden provaz, jak rodiče, tak škola, takže kdyby jako takovéto partnerství. Určitě si nemyslím, že by byl funkční model takový ten autoritářský z pozice školy. Takže si myslím, že opravdu důležité je to partnerství a společná snaha.

*V: Je něco, co byste chtěla dodat, nebo co jsme ještě nezmínili?*

K: Asi ne už (smích)

## **PÍLOHA P XI: ROZHOVOR U3 G**

*V: Co ve vás vzbuzuje slovo komunikace?*

G: Když se řekne komunikace, vybavím si hlavně svobodu. To je asi to slovo, které to vystihuje. Člověk může sdělit své požadavky, své přání, může říct, co ho trápí nebo co ho zrovna bolí. Komunikace je v podstatě nutnost, protože člověk je tvor sociální, vyhledává kontakty a kontakt bez komunikace je v podstatě o ničem, je prázdný. S komunikací je život mnohem pestřejší....nebo jak to správně říct....barevnější. Když to vezmu naopak, nemožnost komunikovat musí být hrozně omezující, frustrující, je to obrovská překážka, se kterou se člověk setkává vlastně denně.

*V: Jak vnímáte naši školu?*

G: Co se týká naší školy, tak tu vnímám pozitivně. Líbí se mi, že se stále snažíme zlepšovat, co se týká metod práce, různých pomůcek, ale hlavně oceňuju to, že k dětem přistupujeme individuálně. I když mají děti např. stejné postižení, tak každé potřebuje jiný přístup, jiný styl učení, ale třeba také jinou formu komunikace, např. znak do řeči, voks, piktogramy. Když mám nějaký problém nebo si v něčem nejsem jistá, je tu dost lidí, za kterými můžu jít a probrat to s nimi. A to je pro mě hrozně důležité, ten pocit, že tu člověk není sám a má se na koho obrátit.

*V: Jakým způsobem komunikujete s rodiči?*

G: Těch způsobů komunikace je víc.....komunikuji s nimi osobně, např. při předávání dětí nebo na třídních schůzkách. Pak máme také deníčky, kde zapisuju důležité informace, ale i to, co se přes den dělo. Rodič má tak přehled, co jejich dítě za ten den dělalo, co jsme se učili nebo jestli bylo v nějaké nepohodě. Potom v případě něčeho nutného nebo náhlého, ať už z mojí strany nebo ze strany rodiče, využívám telefon. Např. když vidím, že dítě není v pořádku nebo potřebuji rychle něco zjistit, tak pošlu sms nebo zavolám a ve většině případů mám rychlou odpověď. Používám taky počítač, program Teams, který je zase dobrý v tom, že když potřebuju něco sdělit všem rodičům, tak to napíšu tam. Posílám tam také rodičům vzdělávací videa, třeba znaky do řeči, které se zrovna učíme nebo fotky dětí při nějaké práci, videa. Je to skvělé hlavně v tom, že rodiče na videu vidí, jak se dítě zapojuje, co zvládá, jak u toho vypadá, jestli je v pohodě, a to je pro ně hrozně důležité. Děti v mojí třídě nemluví, takže nemůžou doma povykládat o tom, co se ve škole dělo. A díky teams mají rodiče zpětnou vazbu, co ve škole probíhá.

*V: Jakým způsobem se vám nejlépe komunikuje?*

G: Pro mě je asi nejlepší osobní kontakt. A myslím, že i pro rodiče. Můžu probrat to, co zrovna potřebuju, když mi něco není jasné, tak se rovnou doptám a zjistím si potřebné informace. Taky se můžu ihned ujistit, že mě rodič pochopil, že mluvíme o tom samém. Vidím taky jeho neverbální komunikaci, a když zjistím, že se třeba zrovna moc netváří, tak se tomu můžu přizpůsobit a případně něco dovysvětlit. I intonace hlasu je moc důležitá, v sms nebo v mailu nepoznáš, jak to rodič myslel, něco může říct ze srandy a já si to můžu vyložit tak, že to myslí vážně. Proto nejvíc upřednostňuju osobní kontakt, dostanu z něj nejvíc informací, ale na druhou stranu vím, že není vždy možný. Řekla bych to takto, když řeším něco důležitého, tak se to snažím řešit vždy osobně, případně přes telefonický hovor. Pokud je to nějaká drobnost, tak sms nebo mail.

*V: Proč je pro vás významná komunikace s rodiči?*

G: To je jednoduché....bez rodičů by to prostě nešlo. Znají své dítě nejlépe, ví, jak se vyvíjelo, čím si prošlo, co má rádo nebo čeho se bojí. Hlavně ze začátku, kdy dítě prvně nastoupí do třídy potřebuju s rodiči probrat hodně věcí. Je to důležité pro to, aby si dítě co nejlépe zvyklo, abych předešla případným konfliktům a věděla, jak nastavit vzdělávací plán. Ale i v průběhu školního roku jsem s rodiči stále v kontaktu. Řešíme případné problémy nebo nežádoucí chování, které se zrovna objeví, a domlouváme se na společném řešení. Pro naše žáky je hrozně důležité, aby měli nastavená stejná pravidla, ve škole i doma. Ne vždy to funguje, ale aspoň se o tom můžeme snažit.

*V: V čem vidíte úskalí, bariéry v komunikaci?*

G: Největší problém vidím v tom, když rodič odmítá komunikovat a spolupracovat nebo je přesvědčen o své pravdě. Odmítá si např. připustit, že jeho dítě něco nezvládá, že mu něco nejde, že se prostě neposouvá dál. Pak se mě snaží přesvědčit o tom, že dítě doma dělá věci, o kterých vím, že není v jejich silách to zvládnout, což mi pak následně potvrdí druhý rodič. Pak je ta komunikace těžká a já musím hledat způsoby, jak najít společnou cestu a dojít k nějakému kompromisu. Těžké je to i tam, kde je rodič zamlklí, přijde a jen poslouchá a ke všemu má nevýraznou mimiku. Je náročné z něj dostat kloudnou větu a pak se musím stále ujišťovat, zda s tím souhlasí a zda jsme se pochopili.

*V: V čem vidíte přínos správné komunikace pro vás?*

G: Hlavně v tom, že mi to hrozně usnadňuje práci. Pokud je rodič vstřícný a ochotný komunikovat, je to pro mě bonus. Teď je otázka, co je to správná komunikace.....pro mě asi zlatá střední cesta. To znamená, že rodič mě svou přílišnou komunikací nezatěžuje, ale ani z něj nemusím dolovat každou větu.

*V: Jak ovlivňuje správná komunikace vzdělávání vašeho dítěte?*

G: Pro mě je důležité, abych ve vzdělávání přistupovala ke všem stejně, bez ohledu na zázemí rodiny a toho, jakým způsobem rodiče komunikují. Ale je jasné, že když komunikace funguje, tak je to rychlejší a jednodušší. Když mi rodič sdělí, že dítě v noci špatně spalo a že má od rána blbou náladu, tak tomu můžu výuku přizpůsobit a volím nějaké oblíbené nebo jednoduché aktivity, které zvládne a předejdu tak konfliktu. Kdybych tu informaci nedostala, musím pozorovat a v průběhu dne řešit, co se děje, proč se tak dítě chová.....Takže pokud ty informace mám, je to jen ve prospěch dítěte.

*V: Co by se dalo zlepšit ve vzájemné komunikaci?*

G: Nic zásadního mě zatím nenapadá, snad je to, abych měla od rodičů vždy zpětnou vazbu. Někdy se stane, že jim něco napíšu do deníčku a oni to nepodepíší, ani jinak nesdělí, že to četli. Pak se zase já musím ujist'ovat, že tu informaci mají. Ale to je spíš jen taková drobnost.

*V: Co je pro vás nepříjemné v kontaktu s rodiči?*

G: Tak to nevím, zatím jsem žádný vyloženě nepříjemný kontakt nezažila. Asi by mi vadilo, kdyby byl rodič vulgární, arogantní nebo měl nepřiměřené vzdělávací nároky na dítě a odmítal se o nich bavit. To je asi jediné, s čím bych měla problém.

*V: Popište rozdíl v komunikaci v distanční podobě a prezenční.*

G: Tak určitě v distanční formě výuky byla komunikace s rodiči mnohem častější. V podstatě denně jsem byla s někým v kontaktu, kdy se rodiče ptali na radu, chtěli vysvětlit nějaký zadaný úkol nebo potřebovali informace ke škole. I pro ně to bylo hrozně těžké, dostali se do situace, kdy museli zastoupit učitele, protože naše děti nejsou schopny se učit doma samy. Potřebují neustálou pomoc a dozor a rodiče se s tím museli poprat. Dětem jsem připravovala pracovní listy, natáčela videa, ale i přes byl rodič ten hlavní, který s dítětem úkoly doma pracoval. Pro mě byla distanční forma náročnější, protože těžko se mi radilo, když jsem dítě u práce nebo v nějaké situaci neviděla. Taky nebyl daný pevný rozvrh, takže se stalo, že rodiče se ozvali i pozdě odpoledne a chtěli něco řešit.

Musela jsem rozvrhnout čas mezi školu a vlastní děti, ale zase jsem to chápala, byla to výjimečná situace. Prezenční forma je mnohem přirozenější, pracuju s dětmi a mám hned zpětnou vazbu, co jim jde a kde je problém. Rodičům tak vše sděluji do deníčku, a pokud něco potřebuji, zeptám se u vyzvedávání dětí.

*V: Jaké způsoby komunikace upřednostňujete a jakou frekvenci?*

G: osobní, mobil, mail. Frekvence je individuální, pokud je všechno v pořádku a dítě zvládá, stačí zápis do deníčku a třídní schůzka. V případě problému řeším věc s rodiči klidně i denně do té doby, než se problém podaří vyřešit.

*V: Jaká pravidla a hranice při komunikaci byste přivítali?*

G: Tak za mě určitě upřímnost, sdělovat si věci tak jak jsou. Nic nepřibarvovat, nezkrášlovat informace, protože pak se člověk stejně všechno dozví. A také je fajn, když rodiče respektují váš osobní život a nepíší vám v 10 hodin večer kvůli nějaké maličkosti. Jinak klasicky slušnost a ochota o věcech komunikovat a hledat společné řešení.

*V: Je něco, co byste doporučili, nějaký tip v této problematice komunikace?*

G: Určitě bych doporučila absolvovat nějaký kurz, který se komunikací zabývá. Já jsem několik let pracovala jako sociální pracovnice a komunikace byla základ mé práce. Musela jsem absolvovat několik školení na téma komunikace a musím říct, že to velmi oceňuji i teď. Je dobré znát techniky, jak se naladit na klienta, jak ho rozmluvit, či naopak usměrnit, jak se držet daného tématu a neodbíhat k nepodstatným věcem. Jinak je asi velmi důležité, aby si člověk před samotnou komunikací uvědomil, o čem chce mluvit a předem se na rodiče připravil a naladil.

*V: Co byste chtěli dodat, co jsme ještě nezmínili?*

G: Myslím, že jsem zmínila vše podstatné. Ještě bych ale chtěla dodat, že v naší práci je důležitá nejenom komunikace s rodiči, ale také s dětmi. Několikrát jsem zažila, kdy dítě bylo celé nešťastné z toho, že nám chce něco sdělit a my mu nerozumíme. Když jsme se pak po půlhodině dobrali k výsledku, bylo moc krásné sledovat tu radost, že mu rozumíme, že nám něco sdělil. Díky tomu, že naše děti mají možnost s námi komunikovat, předcházíme konfliktům, agresi a díky tomu je ve třídě příjemná atmosféra. Řekla bych, že komunikace je jedním ze základních pilířů vzdělávání, bez ní by to rozhodně nešlo.

## **PŘÍLOHA P XII: ROZHOVOR APL**

*V: Co ve vás vzbuzuje slovo komunikace?*

L: Komunikace je důležitá složka v osobní, ale i pracovním životě. Nejčastěji si pod slovem komunikace představím rozhovor mezi dvěma lidmi. To, jak se chovají, jak vypadají a taky emoce, které prožívají a dávají najevo. Je to vlastně nějaký přenos informací od někoho k někomu.

*V: Jak vnímáte naši školu?*

L: Myslím si, že naše škola je příjemným prostředím pro žáky. Cítí se zde dobře a rádi školu navštěvují. Škola má velký potenciál v oblasti rozvoje.

*V: Popište, jakým způsobem komunikujete s rodiči.*

L: Komunikuji nejčastěji osobně nebo zprávou do deníčku. Někdy se řeší akutní věci telefonicky. Jako asistentka pedagoga a zároveň vedoucí vychovatelka družin komunikuji hodně..... (smích). Je to vlastně by se dalo říct moje náplň práce zprostředkovávat informace mezi rodiči a pedagogy a vedením školy.

*V: Jakým způsobem se vám nejlépe komunikuje s rodiči?*

L: Nejlépe se mi komunikuje osobně, případně zprávou do deníčku. Pokud je to ale důležitá informace upřednostňuji písemnou formu. Naopak při osobní komunikaci můžu sledovat i neverbální komunikaci. Pro naše žáky je například neverbální komunikace často jedinou možností, jak se dorozumět s okolím. Bez osobní komunikace by to myslím nešlo. (zamyšlení) Je to velice důležité a nezbytné, pokud vlastně chceme dosáhnout nějakých věcí. Ať se to týká problémů, které je potřeba vykomunikovat, nebo potřeb dětí, nebo taky rodičů. Protože na naší škole máme i hodně rodičů dětí ze sociálně slabých poměrů, tak ta komunikace je trochu složitější.

*V: V čem je pro vás tato komunikace složitější?*

L: ...no.... Jak bych to řekla.... Je to prostě náročné. Rodiče sami nemají správné návyky, co se týká, myslím tím dodržování pravidel, dodržování domluveného času. Nebo vůbec styl mluvy a komunikace. Aby udrželi informaci, dodrželi to, co jsme si domluvili. Někdy je to fakt o trpělivosti a dodržení pravidel.

*V: Proč je pro vás významná komunikace s rodiči?*



L: Komunikace, jako sdělování informací je pro mě důležité jako zpětná vazba. Pomocí komunikace s rodiči se mi lépe navazuje vztah k žákovi. Daří se předcházet případným problémům, nastavování stejných pravidel jako doma....Musíme si ty informace předávat správně a tak, aby nedocházelo k nějakému šumu v domluvě. Samozřejmě je dobré mít spoustu věcí písemně a podepsané rodiči. U některých teda jo...Ale většinou to funguje i slovně.

*V: V čem vidíte úskalí, bariéry v komunikaci?*

L: Největší úskalí vidím v tom, když rodič odmítá komunikovat. Ať už osobně nebo písemně. Jak už jsem říkala, hlavně u těch rodičů, co jsou z těch poměrů....Nejeví zájem o informace ani o dění kolem. Pokud je dítě bezproblémové až tak to nevádí, ale pokud rodič nekomunikuje a dítě má problémy, tak je to náročné. Lživé informace od rodičů taktéž způsobují bariéry. Schválně zamlčují důležité informace pro nás. Například když má dítě teplotu a zrovna teď v tuto dobu, co tady máme pandemii...tak, i když ví, že nesmí poslat dítě s teplotou, nebo s příznaky nemoci...tak přesto to dítě pošlou a ohrožují pak zdraví ostatních. Musíme potom rodičům volat, aby si pro dítě přišli a oni pak nejsou nadšení.

*V: Co by se mohlo stát, kdyby komunikace mezi školou a rodičem nefungovala?*

L: Pokud by komunikace nefungovala, z nějakého důvodu...přemýšlení..tak to by bylo velice špatné hlavně pro to dítě. Trpělo by tím, že se tyto dvě strany nejsou schopné se domluvit a přistoupit na kompromis, nebo si neumí naslouchat. Nebudou zohledněny jeho specifika, toho dítěte, rodič nebudou vědět, jak s ním pracovat, aby se posouvalo vpřed. Dítě může celou situaci vnímat a může to mít na něj negativní vliv. Nebude ráno chtít jít do školy anebo nebude chtít plnit úkoly.

*V: V čem vidíte přínos správné komunikace pro vás?*

L: Přínos správné komunikace je v navázání vztahu mezi rodičem a pedagogem, nebo asistentem. Pokud komunikace funguje správně, dá se vyřešit spousta věcí, problémů a požadavků. Je pro mě a myslím, že pro každého z nás ulehčením, když to funguje, když se nic nezamlčuje, předávají se informace včas, správné osobě a tak.

*V: Co by se dalo zlepšit ve vzájemné komunikaci?*

L: Zlepšit by se dalo určitě vzájemné naslouchání. Aby se aktéři komunikace navzájem vnímali. Pokud jeden mluví a druhý ho neposlouchá, je to projevem neúcty. A nemělo by to tak být. A možná bych navázala na to, co jsem před chvílí řekla, že když se informace předávají nesprávné osobě, tak se zdržuje celý průběh komunikace a taky když se zamlčuje, tak potom může vzniknout to, že si druzí domýšlí věci, které nejsou pravda a je to jak tichá pošta (smích) Prostě koluje něco, co není pravda a pak vzniká chaos a zmatek. Zbytečně.

*V: Co je pro vás nepříjemné v kontaktu s rodiči?*

L: Nepříjemné může být občasná nedůvěra ze strany rodičů. Naši žáci ve většině případů nemluví a rodiče se toho od nich moc nedozví. Pak už je jen na nich, jestli mají v nás, jako školu, důvěru nebo naopak se často dotazují a projevují tím částečnou nedůvěru. Ta důvěra je hrozně důležitá, na té se hodně staví. Bez důvěry by to nešlo. Ale jako oboustranné. Musí důvěřovat rodiče nám a taky my jim. A jak říkám, naše děti většinou nemluví, jako komunikují neverbálně, tak tady ta důvěra rodičů musí být, aby opravdu dostávali správné informace, které jim děti samy nemůžou sdělit.

*V: Popište rozdíl v komunikaci v distanční podobě a prezenční?*

L: Pracuji jako vychovatelka ve školní družině, takže v rámci distanční výuky jsem s rodiči nekomunikovala. Pouze sdělovala prostřednictvím webových stránek informace týkající se provozu školní družiny. Ale myslím si, že se s tím rodiče i děti poprali dobře, ale nevidím v tom hlavně pro naši školu s našima dětma moc dobrý přínos. Naše děti potřebují hlavně sociální kontakt a individuální způsob komunikace.

*V: Jaké způsoby komunikace upřednostňujete a jakou frekvenci?*

L: Jak jsem říkala, upřednostňuji komunikaci osobní, je to pro mě úspora času. Vidím, jak se rodič chová, co cítí. A kolikrát je to lepší, že se líp domluvíme, rodič se víc otevře a dobře se nám pak probírají konkrétní věci co potřebujeme. Co se týká frekvence, záleží na okolnostech. Jednou za čtrnáct dní je dostačující. Ale taky záleží na situaci, když je problém a musí se řešit a je to na dlouho, tak je to častější. A taky záleží na rodičích, jak jsou na tom časově, co více preferují a jak často vyžadují schůzku. Fakt je, že někteří rodiče vyžadují informace o dítěti každý den (smích), jsou takoví citlivější a mají zájem. Taky když je to dítě, které nastupuje poprvé k nám do školy, nebo přechází ze základní školy k nám na speciální. No... a někteří prostě neprijdou ani na domluvenou schůzku, ani když je potřeba

řešit nějaký problém. To se pak bohužel musí řešit jinak. A to není pro nikoho příjemné. Ale i takové situace taky jsou.

*V: Jaká pravidla a hranice při komunikaci byste přivítali?*

L: Co se týká pravidel je velmi důležité, aby se nastavily hned na začátku. Rodiče pak ví, kdy a jakým způsobem mě mohou kontaktovat a nestane se mi, že budou volat v nevhodnou dobu. Z hlediska psychohygieny je totiž velmi důležité rozdělovat čas pracovní a čas osobní. Samozřejmě chápu, že v případě neodkladné záležitosti mě mohou rodiče kontaktovat např. brzy ráno. Stejně to může být i z mé strany. Takže nastavit pravidla hned od začátku a taky když už znám rodiče, jací jsou, jak komunikují a jak se chovají, tak vím, co od nich můžu čekat. Taky samozřejmě dodržování nějakého slušného chování a mluvy. Je dobré si nastavit na té schůzce atmosféru a taky nějaký profesionální odstup. Někteří rodiče potom ví, kde ta hranice je a líp se s nimi mluví. Někteří rodiče jsou velmi přecitlivělí na své děti, tak tam se musí právě vybudovat ta důvěra a ujistit rodiče, že jsme na jedné lodi a táhneme za jeden provaz a nejdeme proti nim a oběma nám jde především o dobro dítěte. Aby se dobře cítilo ve škole a chodilo sem rádo. Ale musím říct, že se to daří. Krásně si s rodiči nastavíme pravidla a důvěru a oni potom sami vidí, že dítě je na prvním místě a o to jde.

*V: Je něco, co byste doporučila, nějaký tip v této problematice komunikace mezi školou a rodiči?*

L: Doporučila bych každému pedagogovi, udělat si čas, pokud s ním chce rodič komunikovat. Času má každý málo, ale nikdy nevíte, jak důležité je sdělení, které vám chce rodič předat. Je to kolikrát, jak už jsem říkala hlavně u našich dětí, které mají specifické potřeby, mají různá postižení a potřebují různá podpůrná opatření, tak je to důležité. Ty informace nejsou kolikrát pro více uší, jak se říká, jsou to interní informace, které by měly zůstat opravdu mezi rodičem a pedagogem. Jsou to intimní informace, se kterými by se mělo i takhle nakládat. Takže bych doporučila opravdu trpělivost, naslouchat a aktivně potom řešit případné problémy. Dát rodičům prostor pro vyjádření a důvěru. A hlavně taky dodržovat zpětnou vazbu. Ta je důležitá, aby si rodič nepřipadal, že se nic neřeší a neděje a příště neváhal se na nás zase obrátit s čímkoliv. Prostě aby věděl, že jsme tady pro něj a pro jeho dítě.

*V: Je něco, co jsme ještě nezmínili, nebo co byste chtěla dodat, nebo zmínit na závěr, co nebylo řečeno?*

L: .....myslím, že asi ne. Ono tohle téma je opravdu zajímavé. Ze začátku si člověk myslí, že je to jasné, že komunikace je jasná a všem srozumitelná. Ale ono to tak není. Každý vám řekne, že je důležitá, aby se lidi domluvili... ale v praxi to tak není, protože se setkáváte s různými situacemi, kdy zjistíte, že když se snaží jen jedna strana, tak to nefunguje. Musí to být oboustranné a komunikovat, prostě domluvit se navzájem. Jinak to nejde..ale jak říkám, tak realita je mnohdy jiná (smích)

*V: Děkuji vám za rozhovor. A za váš čas.*

L: Já také děkuji, ráda jsem odpovídala.

## **PŘÍLOHA P XIII: ROZHOVOR R1 L**

*V: Co ve vás vzbuzuje samotné slovo komunikace?*

L: Pro mě to připadá to slovo, možnost vyjádřit se vyjádřit svá přání, své názory a pocity a také být současně součástí nějaké té společnosti vůbec. A bez komunikace si myslím že to nejde.

*V: Jak vnímáte naši školu kompletně?*

L: My máme velké zkušenosti s různými školami, jak speciálními, tak taky v rámci inkluze. A musím říct, že my jsme velice spokojeni na této škole nejvíc, kdy jsme mohli jako zažít na této škole. Vlastně, na této škole je hodně něco takového přátelského a zároveň i profesionálního. (úsměv a odmlčení). Je to zde perfektně vybalancováno. Jsme velice spokojeni. Je zde dobře vybalancováno jak přátelství, tak taky profesionalita.

*V: Zkuste mi popsat, nebo popište mi jakým způsobem komunikujete se školou?*

L: My komunikujeme každodenně, protože na tuto školu vlastně dochází naši dva synové, kteří vlastně nekomunikují verbálně. Ani vlastně nerozumí mluvené řeči. Takže ta komunikace s nimi je velmi obtížná. A je vlastně na nižší úrovni než u těch běžných dětí. Já vlastně od nich informace, co se dělo přes den ve škole vlastně nemám, takže pro mě je to zásadní a komunikujeme každodenně. Osobně když přebírám děti, když je předávám, i když je přebírám. Taky jsou velice důležité vzkazy v deníčku, kde jsou vlastně zápisky od paní učitelky, i já tam předávám své informace. Poslední dobou pomoci Teams což je vlastně další novinka a je to pro nás velmi důležité tato komunikace. A také komunikace pomocí sms, když jsou zájmena nějaké akutní situace nebo stavy, nebo něco důležitého, co je potřeba rychle řešit.

*V: Jak vnímáte, ať je to jakýkoliv způsob komunikace, ať psanou nebo elektronickou formou, jak vnímáte, jak je to důležité u těch vašich synů?*

L: Ano, velice, velice je to důležité, protože bez té každodenní situace komunikace bych vlastně neměla představu, co se s nimi děje. Co prožívají ty děti, jestli mají nějaký úspěch, nebo neúspěch, jestli potřebuji v něčem pomoci, podpořit. Takže to je pro nás nesmírně důležité.

*V: Jakým je způsobem se vám nejlépe komunikuje se školou?*

L: Ano, tak musím říct, že asi nejlepší způsob pro nás je osobně při předávání dětí, protože tam jde vidět i ta miminka i ty pocity a pak bych řekla, že asi na druhém místě je ten deníček. Že je to vlastně taková jistota, která je psána, dána, že to člověk vidí. Pak je velice důležité pro nás třeba ten Teams. Protože tam mohou i paní učitelky i paní asistentky i logopedky

vkładat, nebo paní logopedka vkládá videa. Což je zrovna pro nás velice důležité. Jako, vidím, co se vlastně učí, jakým způsobem, v tom videu, jak se tváří, co pociťují, i já to můžu vlastně vkládat ta videa. Takže každý z toho má něco. Proto si myslím že zrovna v této době, kdy komunikace osobně není možná, zrovna tato tento způsob komunikace je velmi přijatelný a velmi dobrý, jak pro školu, tak pro rodiče.

*V: Proč je pro vás významná komunikace mezi školou a pedagogy?*

L: To je pro nás velmi důležité, protože vlastně pokud ty moje děti se vlastně nedokážou verbálně projevit, tak vlastně nemám tušení, co prožívají a nemám vlastně ani tušení, v čem jsou dobré, nebo naopak v čem potřebuji pomoci. Takže bez té komunikace s tou školou bych byla vlastně jakoby bezradná a byla bych odkázána jenom na moje, nebo na mou, takovou intuici, co s nimi mám dělat a jak s nimi mám dělat. A takhle je ta spolupráce opravdu důležitá.

*V: V čem vidíte nějaká úskalí nebo možné bariéry ve vzájemné komunikaci?*

L: Tam, tam opravdu ty bariéry v podstatě nevidím, protože my tu komunikaci máme nastavenou tak dobře, a tak přátelsky, ale samozřejmě i profesionálně, na profesionální úrovni, že nějaké bariéry vůbec, vůbec nedokážu popsat. (smích).

*V: Co by se mohlo stát, kdyby komunikace mezi školou a vámi nefungovala?*

L: Jako rodič bych tuhle situaci řešila. Řešila bych ji ihned, když bych měla tušení, že to nefunguje. Pokud by nebyla opravdu žádná šance na nápravu, nebo domluvu, tak bych přemýšlela o tom, že své dítě dám i na jinou školu. Myslím, že by setrvání na takové škole, kde by nefungovala správně komunikace bylo trápením pro obě strany a odneslo by to především mé dítě.

*V: V čem vidíte přínos té správné komunikace, jak vy říkáte pro vás osobně?*

L: No, je to jakoby pomoc a podpora pro mě, pomoc mému dítěti. Jako jakým způsobem, v čem ho mám podpořit. Nebo vůbec v čem mu mám dodat to sebevědomí, nebo v čem mu mám jakoby pomoci, nebo naopak, v čem ho mám brzdit. Je to pro mě jakoby, takový jakoby mírně návod, nebo podpora. Pomoc.

*V: Takže máte pocit, jako kdyby se mohli vaši synové posouvat dál?*

L: Určitě, protože u dětí (velké nádech), se syndromem poruchy autistického spektra, a nemožnosti verbální komunikace, tak v té komunikaci si myslím, že tam je ten posun minimální, až bych řekla stagnace. A pokud nějakým způsobem ta komunikace funguje, tak ten posun je obrovský. Samozřejmě v rámci toho postižení ale myslím si, že opravdu ve všech směrech.

*V: Jak ovlivňuje ta správná komunikace přímo to vzdělávání, jak jste vlastně říkala?*

L: Už ten posun dál. Určitě tak zejména vzdělávání. Moje děti, jak jsem říkala, jsou neverbální. Takže mají alternativní komunikaci Někdy alternativní, augmentativní ale spíše alternativní v tom směru, že používáme obrázkový komunikační systém, globální metodu čtení, samozřejmě piktogramy, obrázky, struktury a tak dále. Takže pokud oni to mají dobře nastaveno tak je ovlivněno i to jejich chování, takže je velmi důležitá komunikace v těchto technických věcech, co se týká právě tady těch systému komunikace. Takovéto negativní chování je potlačeno a vlastně to pozitivní chování vyjde navenek a jsou schopni lépe porozumět a lépe svoje potřeby dát najevo. Takže jakoby jsou spokojení, spokojenější. Zvedne se jim jejich sebevědomí. Že jsou pochopení, že to sebevědomí opravdu na těch dětech jde vidět. Jsou klidnější a jakoby rozkvetou. pociťují úspěch, co se v životě jakoby nestává často. A to musím říct, že pro toho rodiče je to nesmírně důležité a úplně nádherné, pokud to dítě se speciálními vzdělávacími potřebami konkrétně pociťuje úspěch. To je neskutečné (šťastný smích a nadšení).

*V: Co by se dalo zlepšit v té vzájemné komunikaci školy a rodičů?*

L: No, my jsme, my jsme v tomhle tom, jako my konkrétně jsme velice spokojení, protože, jak s tou písemnou formou, taky jak posíláme ty videa paní učitelce a paní logopedce přes ten Teams. Takže v tomhle tom směru u nás, přímo u nás konkrétně, to zlepšení nevidím, co bychom mohli dál posunout. To jsme spokojení. Jak písemná forma, tak osobní. Tak třeba i ten Teams a videa. To jsme spokojení.

*V: Je pro vás něco nepříjemného nebo něco nepříjemné v kontaktu se školou pedagogy při verbální i neverbální komunikaci?*

L: U nás není nepříjemné vůbec nic. Vůbec bych asi na nic nepřišla, protože nám ten přístup přijde velice profesionální, a i třeba jsme několikrát mluvili s paní ředitelkou a musíme říct, že je takový jako velice s láskou. Ten přístup. Profesionální a s láskou, takže nepociťovala jsem jako že by tam bylo něco, nebo někoho, třeba jednotlivce, třeba nějak se cítili nepříjemně nebo tak nějak.

*V: Popište mi prosím nějaké rozdíly, jaké vidíte v komunikaci v té distanční podobě a prezenční.*

L: Tak co se týče komunikace jako mě, jako rodiče a školy, tak tam bych řekla, že byla, jakože častější buď formou sms, nebo formou toho Teams. Měla jsem trochu obavy, když ta komunikace bude potom pedagog a dítě. Ale zvládli jsme to úplně skvěle. Že synové přijali tuto komunikaci a byla to taková souhra. Že zároveň jsem u té distanční výuky byla já, dítě i ten pedagog. A že když je to prostě prezenčně, tak jako my nevidíme, co se přes ten den

děje s tím dítětem. (upřímný smích). Když to byla ta distanční výuka tak jsem to měla pevně v rukou. A ta komunikace probíhala lépe.

*V: Jaké způsoby komunikace upřednostňujete? a Jakou frekvenci?*

L: Já bych volila denně teda. Protože u nás je to nutné, pokud jsou u nás ty děti neverbální. A opravdu když chci vědět co se s nimi děje. Pro mě je důležité denně. Abych věděla, co se s tím dítětem dělo, jaký měl den, jak se choval. Upřednostňovala bych osobně u osobního předání, což je pro mě asi úplně nejdůležitější. Pak na druhém místě asi zřejmě ten deníček, ta písemná forma. A asi v akutních případech, a pokud se něco výjimečného děje, tak v třeba v sms, nebo ten Teams.

*V: Je tam nějaký rozdíl, pokud to můžete srovnat s tou běžnou školou, je tam nějaký rozdíl v té komunikaci mezi tou běžnou školou, a tou naší školou speciální v té komunikaci?*

L: (smích, velký). To by bylo na dlouho. Hlavně my jsme neměli vůbec dobré zkušenosti. Bohužel my jsme se setkali se školou, která, se ze začátku tvářila přátelsky. Aby dítě nevyčnivalo, aby ho nějakým způsobem začlenili. A bylo co nejméně problematické. Byl tam cítit nedostatek informovanosti ve věcech, které se týkají podpůrných prostředků a porozumění problematice mého syna. Tam nejsme nepocítovali vůbec žádnou snahu o vzdělání tohoto dítěte, nebo vůbec pochopení tohoto dítěte. Vůbec. Až to potom došlo do takových krajních situací, a je to opravdu nehezké. Nehezký případ vůbec To se vůbec nedá srovnat.

*V: Jaká pravidla, nebo hranice byste při komunikaci uvítala?*

L: Tak. (pomlka). My máme v podstatě přátelský vztah se školou, i s jejími zaměstnanci. Takže ty hranice podle mě, se vytvořily, takže tak nějak přirozeně. Přirozeně se nastavily a vůbec nepocítuji nějaké překročení těch hranic. Takže bylo to tak jako přirozené. A vůbec jako mně nenapadá, co co bych tam vytkla, nebo co bych tam dosadila.

*V: Možná když to tak nějak rozvedu, že jsou třeba nějaké témata, která rodiče neradi takhle rozebírají Proto vím, že se raději volí osobní schůzku, že tam není tolik lidí přítomno. Takže jestli v tomto právě třeba byste uvítala nějaké hranice?*

L: Ano, pokud by se třeba dotazovalo na úplně soukromí těch rodičů, třeba na vztah těch rodičů, třeba to asi. To, by bylo čistě opravdu v nejužším kruhu podle mě, pro nás. Ale jinak mě tak nenapadá nic, možná až bude třeba to dítě větší, tak nějaká sexuální otázka To bych asi nerada volila nějak jako hromadně, anebo možná asi nejnnutnější informace bych asi podala. Ale jenom mezi čtyřma očima. Takže jako vztah rodičů mezi sebou a ty sexuální otázky, týkající se dětí. Ale jinak asi nic, co by mi vadilo.



*V: Je něco, co byste doporučila, nebo nějaký tip k problematice, ať je to jakákoliv komunikace s tou školou?*

L: Myslím, že ta škola dělá maximum. Jediné, co by mě možná napadlo, třeba umožnit těm rodičům sdělit třeba anonymně podněty, nápady, nebo myšlenky. Například by ta škola založila nějakou knihu, nebo schránku. Tam by ti rodiče mohli třeba dávat podněty, jako co je trápí, nebo jako co by si přáli. Ale co se třeba bojí říct do očí. To si myslím že by bylo třeba zajímavé. Zajímavé i pro tu školu jako taková zpětná vazba. A když by to bylo anonymně, si myslím že by to bylo přínosné. Nebo ještě založit nějakou adresu na sociálních sítích. Třeba v rámci té třídy, kde ti rodiče mimo třeba Teams, protože ten je takový trošičku jakoby omezený. Ale kdyby mohli ty nápady a videa sdílet, nebo ty úspěchy. Že by se ty rodiče mohli navzájem třeba podpořit. Nebo inspirovat, že třeba vidí toho druhého. Myslím si, že toto by bylo přínosné. Takovouto sociální síť, asi to jo. Ale ta škola se opravdu snaží maximálně komunikovat i organizovat setkání těch rodičů. Vždycky vyzývají, když je nějaký jakýkoliv problém, tak můžeme přijít zatím vedením té školy, můžeme to říct a tak dále. Teď, v tomto si myslím, že ta škola je velice vstřícná, asi tohle no.

*V: Je něco, co byste chtěla dodat, nebo něco co jsme nezmínili?*

L: Já si myslím, že jako velice důležité šířit do povědomí společnosti, samozřejmě těch rodičů postižených dětí, jak významná role ta komunikace je. Jo, že to jako není tak ještě zřejmé, že hodně rodičů třeba ty děti učí, a učí je nějakému pracovnímu návyku, ale já si myslím, že bez té komunikace to nejde. A zároveň ten rodič to nezvládne sám, a proto je ta komunikace u těchto dětí velice důležitá, ta komunikace s tou školou. Vůbec komunikace je základ a myslím že ta škola je schopná poskytnout tomu rodiči návod nebo pomoc, nebo podporu, jak s tím dítětem pracovat a jak ho vlastně brát. Jo? Takže asi tak, ta komunikace si myslím že by měla být větší. A měla by být větší osvěta podpory té komunikace.

*V: Děkuji za rozhovor a Váš čas.*

## **PŘÍLOHA P XIV: ROZHOVOR R2 J**

*V: Co ve vás vzbuzuje slovo komunikace?*

J: No, komunikace je pro mě nesmírně důležitá, samozřejmě to ve mně, když se takhle ptáte, vzbuzuje vlastně způsob fungování mezi lidmi, protože bez komunikace bychom se mezi sebou nedomluvili. A každý vlastně vnímá tu svoji situaci jinak, má ten svůj úhel pohledu. Takže je důležité abychom si správně vykomunikovali, co vlastně chceme, jak to myslíme, a tak dál. Takže hlavně fungování, fungování mezi lidmi, to je důležité.

*V: Další otázka: Jak vnímáte naši školu konkrétně, kterou váš syn navštěvuje?*

J: No, já mám tuhle školu nesmírně ráda, protože syn má opravdu velké problémy, je po dětské mozkové obrně, kterou která se mu stala po porodu, nemluví, je na vozíčku, takže vlastně prostě ta komunikace i v rámci školy. Já nejsem vystudovaný pedagog, takže já používám všechny metody, které mi škola doporučí, a jsem ráda za každou radu, kterou dostanu od učitelů, nebo asistentů pedagoga, která posune mého syna někam dál. Aby mohl doma i fungovat třeba. Já to nevím, postupně získávám nové a nové informace a poznatky a jsem ráda že se posouváme dál. U vás ve škole jsou úžasní učitelé a asistenti, takže myslím si, že je to úplně super a já jsem spokojená a všechno tohle velice oceňuji. Zavedli nám komunikační deník, takže se můžeme krásně domluvit doma pomocí obrázků. Funguje to, a já jsem za to moc ráda.

*V: Váš syn jen je na této škole už od začátku od první třídy?*

J: Ano úplně od začátku, co mohl nastoupit na povinnou školní docházku.

*V: Prosím, popište, jakým způsobem komunikujete se školou?*

J: Tak nejradši osobně a tímto způsobem takhle komunikuji velice často, protože syna vozím do školy, takže i s paní učitelkou, asistentkou, se všemi se vidím poměrně často. Potom samozřejmě přes deníček, syn má klasickou základní žakovskou knížku, kde vidím jeho výsledky ve škole. Má deníček, i ve školní družině má deníček. Potom vlastně vaše škola má super webové stránky, na kterých je spousta informací, kterými se řídím. Když je nějaká důležitá věc, tak paní učitelka zavolá, takže tímto způsobem. Osobně, určitě osobně. Já mám tento způsob nejradši, protože takhle se domluvíme konkrétně na všem. Může se stát, že můj syn třeba ráno nebyl ve své kůži, tak si to sdělíme s asistentkou, která ho přebírá, nebo s paní učitelkou a vykomunikujeme si další věci, které je potřeba kolem mého syna obstarat a jak s ním dále pracovat. V ten den teď prostě řeknu, dneska byl takový makový a oni na to okamžitě na to zareagují a řeknou že budou třeba budou v ten den fungovat pomaleji, nebo

dají odpočinkový režim, takže určitě osobně myslím si, že je to o té vzájemné důvěře a komunikaci postavené.

*V: Jakou zpětnou vazbu oceníte, nebo jaká je tam zpětná vazba od těch pedagogů?*

J: Já si myslím, že právě když tam funguje ta komunikace, tak je to správně. Tak když to tam není, když já řeknu ve škole, když se něco doma děje se synem a neoznámím jim to ráno nebo kdykoliv, nebo kdykoliv se něco děje Tak oni nemusí třeba vědět, že se něco děje a mají to s ním potom těžší. Odpoledne se potom domluvíme na tom, jak to probíhal ten den.

*V: Proč je pro vás významná komunikace se školou a s pedagogem?*

J: Právě proto, jak jsem uvedla, protože já neznám různé metody, různé situace, cesty ke komunikaci se svým synem. Takže v tomto mi otevřeli spoustu dveří, že to jde i takhle, nebo takhle. Já třeba vidím, že i když já komunikuji s těmi asistentkami nebo učitelkami, tak vidím i ty emoce jejich, že mají toho mého syna rádi, že ta práce baví. Takže je to i o těch emocích, které jdou vidět při té osobní komunikaci, vidím tu mimiku. Máme už nastavena nějaká pravidla, je tam nějaká citová vazba, samozřejmě v rámci nějakých mezích. Vím, že když ho tam takhle dám do té školy, tak je mezi lidmi, kteří ho mají rádi a cítí se tam dobře, a to je pro mě velice důležité. Tyto děti potřebují větší sociální kontakt, větší podporu, uznání a potřebují to cítit. Na druhou stranu, on velice chápe, je velice chytrý a má obrovský smysl pro humor, takže velmi všechno vnímá, byť svým tělíčkem trošku klame, tak přesto je to jinak. A on opravdu potřebuje ten individuální přístup a potřebuje to, že ho lidi mají kolem rádi, a že ho vnímají a že s ním komunikují Protože on hrozně rád komunikuje, byť svým způsobem, ale komunikuje.

*V: V čem vidíte nějaké úskalí, nebo bariéry v komunikaci se školou?*

J: Tak u nás v rodině je to písemná forma, protože nepocházíme odsud, ale pocházíme z Moldávie a zrovna třeba manžel má trošku jazykovou bariéru, na rozdíl ode mě, ale radši preferuji osobní kontakt než písemnou formu. Aby nedošlo k nějakým zbytečným nedorozuměním.

*V: Co by se mohlo stát, kdyby nefungovala komunikace mezi školou a vámi, jako rodičem?*

J: Když má dítě nějaká podpůrná opatření a specifické problémy, je to vždy trochu složitější a na té komunikaci to hodně stojí. Pokud komunikace vážne, je to vážně demotivující pro dítě a pro mě, jako pro rodiče. Pokud ze strany školy cítíte nezájem, nebo že vám připadá, že vaše dítě je na obtíž...což se nám tady ve škole díkybohu nestalo, (zaklepání na dřevo), ale zažili jsme to na běžné základní škole, kterou navštěvuje naše druhé dítě, a to jsme museli dát dítě na jinou školu, až tak daleko to došlo. Dítě může chodit ze školy nešťastné, nemusí se těšit do školy. Rodiče nejsou schopni se domluvit se školou, nebo se nemohou na nikoho

s důvěrou obrátit. Ani si to neumím představit. Tak takhle asi by to mohlo být. Pokud tam není důvěra, nejsou schopni se domluvit, nebo jsou nedostatečné informace, tak to prostě nefunguje a odráží se to na dítěti, rodičích a náladě potom i doma.

*V: V čem vidíte přínos správné komunikace pro vaši rodinnou vašeho syna, jak se to odráží ta správná komunikace potom doma u vás? Se školou?*

J: No, hlavně protože on do té školy jezdí velice rád a všichni ho tam mají rádi a těší se tam, On je potom spokojený, můžeme opravdu probírat komunikační deník a není ve stresu, že další den jde do školy. Tím, že to máme tak perfektně nastaveno Tak tím se můžeme rozvíjet i doma. A je to fajn. Já bych třeba nevěděla, jak někdy by se to dalo řešit, ale všechno jsme spolu právě tím vzájemným kontaktem se školou vyřešili, je to příjemné pro nás. I nápady ze školy. A jsou to lidé, kteří tomu rozumí a máme obrovský posun vpřed.

*V: Má škola nějaké možnosti, jak posouvat vás rodiče dál anebo vzdělávat, vaše znalosti?*

J: Tam to funguje úplně super, takže já jsem vděčná i za videa, která mě posílají a natáčejí, jak se synem pracuji, takže i paní logopedka mě posílá, jak synem pracovat. Neříkám, že to funguje u všech učitelů. Ale my máme opravdu štěstí na obrovský individuální přístup a neříkám že jsem se vždycky se všemi a učitelkami domluvila, ale teď máme opravdu velké štěstí na paní učitelku. Je to opravdu o každé dané osobnosti a bytosti. Ale myslím si, že je to čím dál tím lepší.

*V: Jak ovlivňuje ta správná komunikace vzdělávání vašeho dítěte?*

J: Právě tím, že chodí do školy a ti pedagogové a asistenti ví, jak tyhle děti vzdělávat, tak se vlastně syn rozvíjí. Mají tam třeba Snoezelen, muzikoterapii, rehabilitační místnost. Tak to my doma nemáme, nevyužijeme, takže se o něho starají a má tam veškerý komfort. Opravdu ho to velice rozšiřuje, až jsem mnohdy je velmi mile překvapená a dojatá. Je velmi šťastný. To je pro mě důležité.

*V: Co by se dalo zlepšit na vzájemné spolupráci a komunikaci školy a vás rodičů?*

J: Jak říkám, někdy je to je právě ten lidský faktor. Někdy narazím na člověka, který s námi není ochoten komunikovat. Nebo cítím, že mu můj syn mu třeba trošku nesesl, ale to chápu. Možná, já vlastně ani nevím. Já opravdu vnímám tam ten osobní kontakt a co se děje, jak se daří synovi.

*V: Co je pro vás nepříjemné v kontaktu se školou nebo učiteli?*

J: Nepříjemné, to snad ani nic. To nevím, to opravdu nevím, co bych vám odpověděla.

*V: Popište rozdíl v komunikaci v distanční podobě a prezenční podobě, jak probíhala komunikace.*

J: No, tak ten rozdíl je tam opravdu obrovský. Ale není to opravdu chyba ani na naší straně, ani na straně školy, ta distanční výuka. I když tato škola je speciální a jsou zde děti s různými postiženími, tak přesto ta škola byla velmi dobře připravená. Vyučovalo se přes teamsy, ale tím že můj syn nemluví a má omezenou pohyblivost a já nemám k dispozici ani takové technické vybavení, i přesto se nám to dařilo, ale vidím v tom velký problém, v tom sociálním kontaktu, že je upoutaný na ten vozík a potřebuje být v kontaktu s ostatními dětmi. Potřebuje kamarády a potřebuje sociální kontakt. Ani nešlo v tuto chvíli o vzdělávání, ale spíš o to, že nebyl mezi dětma a byl pořád doma.

*V: V čem je pro vás přínosný osobní kontakt se školou?*

J: Měl by být nejčastěji, protože je potřeba vykomunikovat každý den, jak nálady mého syna, tak potřeby, pak aktuální stav. Myslím si, že už máme nastavený opravdu dobrý vztah a myslím si, že nemluví jen za sebe. A o tom to je.

*V: Jaká pravidla a jaká jaké hranice, vy byste přivítala při komunikaci se školou?*

J: Tak já opravdu si myslím, že i když paní učitelka vypadá kolikrát, že všechno je super a super, a tak opravdu ta realita nemusí být taková, tak by mi vadilo třeba to, že mi nebudou podávány pravdivé informace, nebo spíše informace takové, aby mě nějakým způsobem utěšili. To není správné, měly by se podávat informace přesné, jasné a v tomto vidím nastavení těch pravidel. Potřebuji, aby mi někdo řekl, dneska váš syn měl hrozný den, něco se mu nepovedlo, byl takový a takový. Ale zase na druhou stranu třeba, bylo to super, všechno mu šlo a tak dále Takže ta zpětná vazba, nebo ta hranice při té komunikaci je opravdu upřímnost, upřímnost. Abychom se opravdu domluvili a nelhali si, nebo nezatajovaly se věci, anebo dělali, že je to super, to taky nejde.

*V: Je něco, co byste doporučila, anebo nějaký tip v této problematice vzájemné spolupráce a komunikace mezi školou a rodinou?*

J: Já se přiznám, že mě docela chybí to, že dříve, než bylo uzákoněno gdpr, měla každá třída svůj facebook a tam se dávala různá videa, fotky a všechny posuny našich dětí, a protože jsme měli přístup k tomu, že jsme viděli naše děti, jaké dělají pokroky a posuny. Tak nám to mohli zprostředkovat, a my jsme denně viděli ty posuny co děti ve škole dělají, jak se jim daří, jaké používají pomůcky, jaké používají metody, že byli v tělocviku, že měli muzikoterapii, že byli ve Snoezelenu, tak jsem viděla, že ten můj syn se měl ten den takhle a takhle. Já jsem se ho mohla potom na to zeptat doma, mohli jsme se o tom bavit, s maminkami jsme to mohli probrat, komunikovat spolu. Tohle mi fakt chybí a pokud by to šlo vrátit, tak bych byla za to vděčná. Tohle, kdybych měla doporučit jako tip, tak tohle pro

mě jako pro mámu, bylo opravdu důležité, že moje dítě je spokojené, že se s ním nic neděje, že s tím opravdu pracuje a jak se má vlastně celý den. To bych jako doporučila

*V: Myslíte si, že ta forma, toho distančního vyučování, nějak změnila náhled na školství, nebo že se něco změnilo v té komunikaci školy a rodiny?*

J: Myslím si, že tahle škola je na velice dobré úrovni a myslím si, že se to asi nezměnilo. Opravdu, ta škola dodržovala žádoucího denní režim. Jde o to, že toho bylo daleko méně, protože třeba neměli výtvarnou činnost, pracovní činnost, chyběla jemná motorika, tak tohle myslím si, že tam chybělo. Obzvláště tam chyběl ten sociální kontakt.

*J: Je něco, co byste chtěla ještě zmínit nakonec, nebo co jsme ještě nezmínili?*

J: Ano, chtěla bych ještě vlastně zmínit to, že právě díky té vzájemné komunikaci a díky vzájemné důvěře, kterou jsme si navzájem vypěstovali a kterou si držíme, a jsem za to ráda, se nám podařila úžasná věc a moc děkuji a zvláště učitelkám, asistentkám a vůbec celé škole. Přes nejmenovanou agenturu se nám podařilo, protože jedna paní učitelka, nebo třídní učitelka mého syna, byla patronem v této záležitosti mého syna. Na základě této akce se vlastně vysbírala velká částka na elektrický vozík pro mého syna, takže to mě úplně dojalo k slzám a jeho také. Do té doby jezdil na mechanickém vozičku, bylo to velmi namáhavé, jak pro nás fyzicky, tak i pro něj to nebylo moc příjemné, protože vozík už mu byl malý. A vzhledem k finanční situaci, kdy jsme si nemohli dovolit sami takový vozík pořídit, máme tři děti, tak to je určitě opravdu velký úspěch a nesmírně za to všem děkujeme že náš syn má vlastní nohy a je mobilní a připadá si víc jako začleněný do kolektivu. Je víc soběstačný a samostatný, něco úžasného, takže opravdu jenom díky té komunikaci a jenom díky vzájemném vztahu se tato věc podařila, takže ještě jednou všem a touto cestou poděkovat. A ano, je to o lidech a komunikaci.

## **PŘÍLOHA P XV: ROZHOVOR R3 Z**

*V: Co ve vás vzbuzuje samotné slovo komunikace?*

Z: Komunikace, no porozumění, dorozumění, domluvit se spolu, komunikovat prostě, říci si co kdo chce, co potřebuje, a tak, aby to ten druhý pochopil.

*V: A když řeknu komunikace konkrétně mezi školou a rodiči?*

Z: Tak komunikace mezi školou a rodiči, jsou to různé zprávy, které mi škola podává. Nebo já, když napíšu do deníčku, že syn na omlouvám, tak to je pro mě ta komunikace. Prostě vzájemné sdělení, jak ze strany mojí, tak ze strany školy. A tak abychom to abychom tomu rozuměli.

*V: Co myslíte že by vám mohlo přinést, nebo mohla přinést tato komunikace se školou? Nebo pedagogy?*

Z: Tak samozřejmě, že se dozvím nějaké informace, ty základní, co potřebuji proto, aby vlastně můj syn mohl ve škole fungovat. Když mám nějaký problém řeším to spolu s paní učitelkou, snažíme se spolu domluvit tak, abychom jednali tak nějak stejně. Protože vzhledem k diagnóze mého dítěte, je to velice nutné. Abychom postupovali stejně jako ve škole, tak taky doma. Osvědčilo se nám to za ta léta a funguje to.

*V: Jak vnímáte naši školu?*

Z: Já mám zkušenosti spíš dobré, nevím, jestli je to tím, že jsme vždycky měli učitelky, se kterými jsem se domluvila. Jako pochopili jsme se. Já jsem spíš taková ta zdrženlivá. Ale myslím si, že vždycky paní učitelka mě dokázala nějakým způsobem oslovit, popostrčit, abychom nějakým způsobem se domluvili.

*V: Můžete mi prosím popsat třeba jak probíhá osobní schůzka s daným pedagogem? Nebo S třídním učitelem?*

Z: Většinou se domluvíme buď po telefonu, nebo přes email, protože mám syna v pubertě, takže teď těch problémů je trošičku víc, takže řešíme postupně nějaké problémy a většinou paní učitelka pomocí telefonu mě tak nějak řekne, co a jak, abych měla třeba nebo připravené podklady, případně od lékaře nebo abych sledovala určitou věc doma. Co se děje a neděje a potom si povídáme jako tak přirozeně nějak. A paní učitelka mi nechá prostor a nebojím se se zeptat, když mě něco trápí.

*V: Při jakých situacích kontaktujete třídního učitele nebo školou?*

Z: Jak jsem řekla, teď v době puberty těch problémů trošku nastalo víc. Máme tam nějaké zhoršení v chování, takže kdykoliv když potřebuji, vím že můžu paní učitelce napsat nebo zavolat a paní učitelka většinou tak do dvou dnů prostě se snaží nějakým způsobem řešit.

Ted' je výhoda těch emailů, že tam člověk popíše ten problém a má možnost si promyslet co napíše, jak napíše. Taky hlavně využíváme telefon a paní učitelka mi opravdu zvedne telefon a řešíme společně co potřebujeme. Takže ted' je to častější, ale myslím že to funguje.

*V: Jakým způsobem se vám konkrétně nejlépe komunikuje se školou?*

Z: Asi přes ten telefon. Je to takové rychlé, řekneme si okamžitě co potřebujeme a je to časově takové nenáročné. Když musím přijít do školy, tak si to musím zařídit abych měla opravdu čas a je to složitější. Kdežto přes ten telefon je to takové okamžité, rychlé a bezbolestné (smích).

*V: Proč je pro vás významná komunikace se školou? Co vám to přináší?*

Z: No právě kvůli těm problémům. Abychom předešli něčemu nepříjemnému, protože jak syn roste, tak samozřejmě sílí a může tam vznikat nějaká agrese. Takže se snažíme tomu předcházet a je to pro mě důležité, že vím, co se děje i ve škole, protože je to poměrně dlouhá doba, kterou tam syn tráví. A jsem ráda že se s paní učitelkou většinou shodneme, že jeho chování doma je třeba podobné jako ve škole. Už ted' dokážu i posoudit hned podle jeho ranního vstávání, jak to asi bude probíhat a případně i paní učitelku informovat. Prostě vzájemnou informovanost a podporu.

*V: Takže ta vzájemná spolupráce a komunikace je tam pro vás určitým způsobem důležitá?*

Z: Když máme třeba potíže s nějakým úkolem, tak paní učitelku taky kontaktuji třeba, jak máme postupovat. Třeba ted' se mi hodně líbilo, když jsme se učili online, tak jsem mohla vidět, jakým způsobem paní učitelka se synem pracuje, a to mi hodně pomohlo v tom, že třeba stejným způsobem potom děláme domácí úkoly.

*V: V čem vidíte úskalí nebo bariéry ve vzájemné komunikaci se školou a pedagogy?*

Z: (dlouhé přemýšlení) Když těžko říct, úskalí, možná někdy člověk nechce úplně říct ty nejhorší věci, ale už jsme se to naučili nějak. Jako myslím si, že už ted' vím že když už se můžu na paní učitelku obrátit, že ze začátku jsem byla spíš taková zdrženlivá. Takže úskalí asi nevím je to takové, že se člověk někdy stydí za něco, co se děje a nechce to říct a je potřeba to nějak otevřít a vybudovat si jakousi důvěru. I když ty věci zrovna nejsou příjemné, je potřeba si je říct, abychom ten problém mohli vyřešit, protože pokud ty nepříjemné věci říkat nebudeme, tak to zůstane takové pořád otevřené a ty problémy pořád budou.

*V: V čem vidíte přínos zase naopak té správné komunikace přímo pro vás nebo pro vašeho syna?*

Z: Tak ted' právě v tom řešení toho chování, že opravdu když spolupracujeme a děláme všechno stejně, takže je to takové klidnější jako a vidíme, že se to dá vyřešit ten problém.



*V: Je něco, v čem ovlivňuje správná komunikace přímo edukační činnost vzdělávání vašeho syna?*

Z: Rozhodně, protože při postižení mého dítěte je opravdu přesně potřeba pojmenovávat určité věci, aby on věděl vlastně, co má dělat nebo o čem se bavíme. Opravdu je tam prostě nutné jednotné pojmenovávání věcí. Že když má udělat ten úkol, a to zadání sdělíme jinak, tak on nemusí úplně pochopit co se po něm chce. Že tam opravdu je teď co se týká toho učení důležité přesně pojmenovávat a stejně pojmenovávat a zadávat dané činnosti.

*V: Zeptala bych se ještě, máte nějakou zkušenost i se základní klasickou školou kde jsou takoví žáci se zvláštními vzdělávacími potřebami jako Váš syn? Nebo konkrétní zkušenost s vaším synem na základní škole, co se týká ve vzájemném komunikování se školou?*

Z: No, protože syn už je starší, tak už je to pár let zpátky. Co navštěvoval klasickou základní školu, než přešel na tuhle. Tam to moc nefungovalo, tam si pořád jenom stěžovali, ale nedokázali mi přesně říct třeba, co s ním mám dělat. Takže, možná že teď už by to bylo jiné. Ale v té době jsem ještě měla jakousi naději, že se to zlepší, ale nedokázali mi říct, co mám dělat, aby to bylo lepší.

*V: Co by se dalo zlepšit ve vzájemné komunikaci se školou a rodinou?*

Z: No, mě to tak vyhovuje, já jsem spokojená, takže teď mě nic nenapadá zrovna, co by se dalo zlepšit.

*V: Co je pro vás nepříjemné kontaktu se školou?*

Z: No, právě to problematické chování, ty problematické věci a mluvit o těch špatných věcech.

*V: Popište mi rozdíl komunikace komunikaci v prezenční a distanční podobě.*

Z: Protože vlastně jsme museli u toho být, protože syn to s počítačem zas tolik neumí, takže jsem mohla vidět tu práci přímo takhle. Co dělat a nedělat. Kdežto, když je ve škole, tak já úplně přesně nevím, co se tam tak úplně děje. A když paní učitelka napíše, tak si konkrétně nedovedu úplně přesně představit o co jde. Teďka v té distanční výuce jsem to přímo viděla, takže jsem spoustu věcí třeba i pochopila, jak to paní učitelka myslí.

*V: Takže jak byste ohodnotila způsob komunikace přes ten internet, je něčím přínosná?*

Z: Tak člověk vidí, slyší věci okamžitě, bez nějaké časové prodlevy. Protože, když si třeba dáme schůzku, tak člověk už potom přemýšlí a má časový prostor co by řekl co by řekl, promýšlí si je a nemusí to být úplně takové bezprostřední spontánní, jak je to při tom online rozhovoru, kdy vlastně se to online řeší a nemáte čas nad tím přemýšlet.

*V: Jaký způsob komunikace a jaké frekvenci vám vyhovuje? V čem vidíte přínos pro vás?*

Z: Pokud nejsou problémy, tak postačí mě zprávy v deníčku od paní učitelky, chodíme na třídní schůzky, a pokud jsou problémy tak mi opravdu vyhovuje ten způsob řešení okamžité, to znamená telefonicky nebo emailem. Dáme si vědět, vědět o tom že problém existuje, pokud se věc nelepší, tak se případně sejdeme. Takže takhle mi to vyhovuje. Stačí mi, pokud nejsou problémy, průběžně jenom hodnocení ale jinak opravdu co nejdříve o těch problémech vědět. Takže úspora času jak mého, tak učitele. Kdy ten čas mohu efektivně věnovat svému synovi.

*V: Jaká pravidla a hranice při komunikaci byste uvítala v komunikaci se školou?*

Z: Tak určitě vždycky nějaká slušnost, aby tam byla. Vzájemný respekt. Už jsem pochopila, že je dobré věci říkat tak jak opravdu jsou a nepřemýšlet, jak je nějak za obalit a říct nějak slušně, když se zrovna jedná o nějakou vulgaritu. Protože takhle je to urychlení té komunikace a tím spíš se dopracujeme k nějakému výsledku, když si řekneme nějaké věci na přímo. Takže jít přímo k věci. Než když člověk by se snažil nějak zaobalovat. Takže pojmenovávat věci tak jak jsou a nesnažit se je nějakým způsobem zjemnit nebo zpříjemnit. Efektivnost té komunikace je nadevše. Jasně k věci a definovat správně a přímo problém. Ušetříme si spoustu času a nervů (smích)

*V: Máte nějakou konkrétně špatnou zkušenost při komunikaci se školou?*

Z: (přemýšlení) Ani si nevzpomínám, nevím.

*V: Je něco, co byste doporučila nějaký tip, co by vám pomohlo k vzájemné komunikaci se školou?*

Z: Já si myslím, že v dnešní době škola používá opravdu různé komunikační prostředky, ať už jsou to sociální sítě, telefony, emaily, že dneska ta škála je opravdu široká a ta škola to opravdu využívá a využívá všechny možné způsoby, tak, abychom byli informováni co nejdříve. A hlavně je to vždy o obou stranách. Musí se snažit obě strany, a tak to zatím je. Takže asi teď mě nic kloudného nenapadne.

*V: Takže si myslíte, že ten posun v komunikaci mezi školou a rodinou, obecně je?*

Z: Tak určitě ano, díky těm počítačům. A taky díky informovanosti. Myslím, že v dnešní době je už větší povědomí o dětech s těmito problémy a něco se s tím dělá. A i to školství se tomu přizpůsobuje. Rodiče mají více podpory ze strany školy a jsou také více informováni. Nemusí se tolik stydět a mohou být otevřenější.

*V: Je něco, co byste chtěla dodat, nebo co co jsme ještě nezmínili?*

Z: Teď mě ještě napadlo, že bylo třeba celkem fajn, když třída měla facebook a mohli jsme tam vidět fotky a videa přímo z výuky. Bylo to pro nás takovým přínosem. Bohužel pravidla

jsou nastavená tak jak jsou, takže se to muselo zrušit kvůli gdpr nebo co. Takže toto mi třeba chybí. Ale zase respektuji, že jsou nějaké zákony a musíme je dodržovat.

*V: Takže to cítíte jako nějakou zpětnou vazbu, když víte, co ty děti dělají, respektive váš, syn, když máte vizuální kontakt se školou?*

Z: Vzhledem k tomu, že syn je na speciální škole, tak tam práce je tam trošku jiná, není to, jak na základní škole, kde rodič si otevře sešit a základní nebo žákovskou knížku a vidí co se dělo. Tak tady jsou ty práce trošku jiné. Není to o tom, že by si psal pořádky do sešitu. Takže jo, bylo by to přínosné pro mě.