



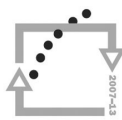
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



Centrum celoživotního vzdělávání Jezerka o.p.s.
nabízí v rámci projektu

Výchova ke zdraví v pedagogické praxi

(CZ.1.07/1.3.46/01.0016)

Studijní materiály k tématu Komunikace se třídou – obtížné rozhovory

Doporučeno pro pedagogické pracovníky SŠ

Zpracovala:
Mgr. Ivana Němcová
Pardubice

Pardubice – prosinec až leden 2012/2013

Projekt je spolufinancován ESF a státním rozpočtem ČR.



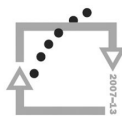
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



**Centrum celoživotního vzdělávání Jezerka o.p.s.
nabízí v rámci projektu**

Výchova ke zdraví v pedagogické praxi

Anotace

Práce s názvem „Komunikace se třídou - obtížné rozhovory“ byla zpracována v rámci projektu Výchova ke zdraví v pedagogické praxi (CZ.1.07/1.3.46/01.0016), který je spolufinancován ESF a státním rozpočtem ČR, realizovaným CCVJ Pardubice o.p.s..

Práce je zaměřena na hledání vlastního komunikačního postoje a modelu v obtížné komunikaci se třídou; techniky vedení obtížných rozhovorů. Důraz je kladen na vyhledávání zákonitostí fungování dynamiky třídní skupiny, rozdělení sociálních rolí, mapování vztahů, využití strategie sociometrie, na posílení osobních kvalit a zdokonalení profesních dovedností v problémové komunikaci (žák – učitel – rodič), na rozbor praktických příkladů z praxe s využitím vnější podpory.

Souhlasím s tím, aby moje materiály v CCVJ Pardubice o.p.s. byly používány jako studijní materiály pro další zájemce.

V Pardubicích dne 31.8.2012

Mgr. Ivana Němcová



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 1 – **SOCIÁLNÍ SKUPINY A JEJICH TŘÍDĚNÍ**

➤ **SOCIÁLNÍ SKUPINA**

= *dvě nebo více osob, které spojuje určitý znak*

- interakce mezi lidmi trvá delší dobu
- komunikace ve skupině
- členové skupinu vnímají jako skupinu a sebe jako jejího člena
- skupina má vlastní normy, role, očekávání a sankce
- skupina má cíl nebo účel
- mezi členy jsou vzájemně závislé vztahy (ovlivňují se)
- vnitřní skupinová dynamika a činnost skupiny

➤ **TŘÍDĚNÍ SOCIÁLNÍCH SKUPIN**

• **Podle velikosti:**

malé (školní třída, parta) → všichni se znají

střední (škola)

velké (město, stát) → všichni členové nemusejí být v přímé interakci

dyáda = nejmenší sociální skupina – 2 lidé (milenecký pár, manželská dvojice)

• **Podle vzniku:**

primární – na základě přirozených citových vazeb (rodina)

sekundární – uměle vytvořená, základem jsou formální kritéria (školní třída)

• **Podle vztahu cílů k individuálním potřebám členů:**

neformální – na základě společných cílů a zájmů (parta); tyto skupiny vznikají spontánně, přesto je jejich činnost závislá na společnosti, do níž patří a již spoluvytvářejí

formální – uměle vytvořená skupina; je součástí instituce nebo organizace, její cíle jsou určeny přímo institucí a přesahují individuální potřeby členů (škola, pracovní skupina)

• **Podle členství:**

členské – jsem součástí skupiny

referenční – skupina, do které bych chtěl patřit – snaha plnění jejích požadavků

Třída jako sociální skupina je typickou formální skupinou (z hlediska vzniku i funkce).

Do 12-ti let je třídní skupina obvykle velmi centralizovaná - na učiteli závislá interakce. Od 12-ti let klesá závislost skupinové struktury na školní úspěšnosti, klesá korelace vlivu a klasifikace.

Učitel má následující **funkce** v systému třídy:

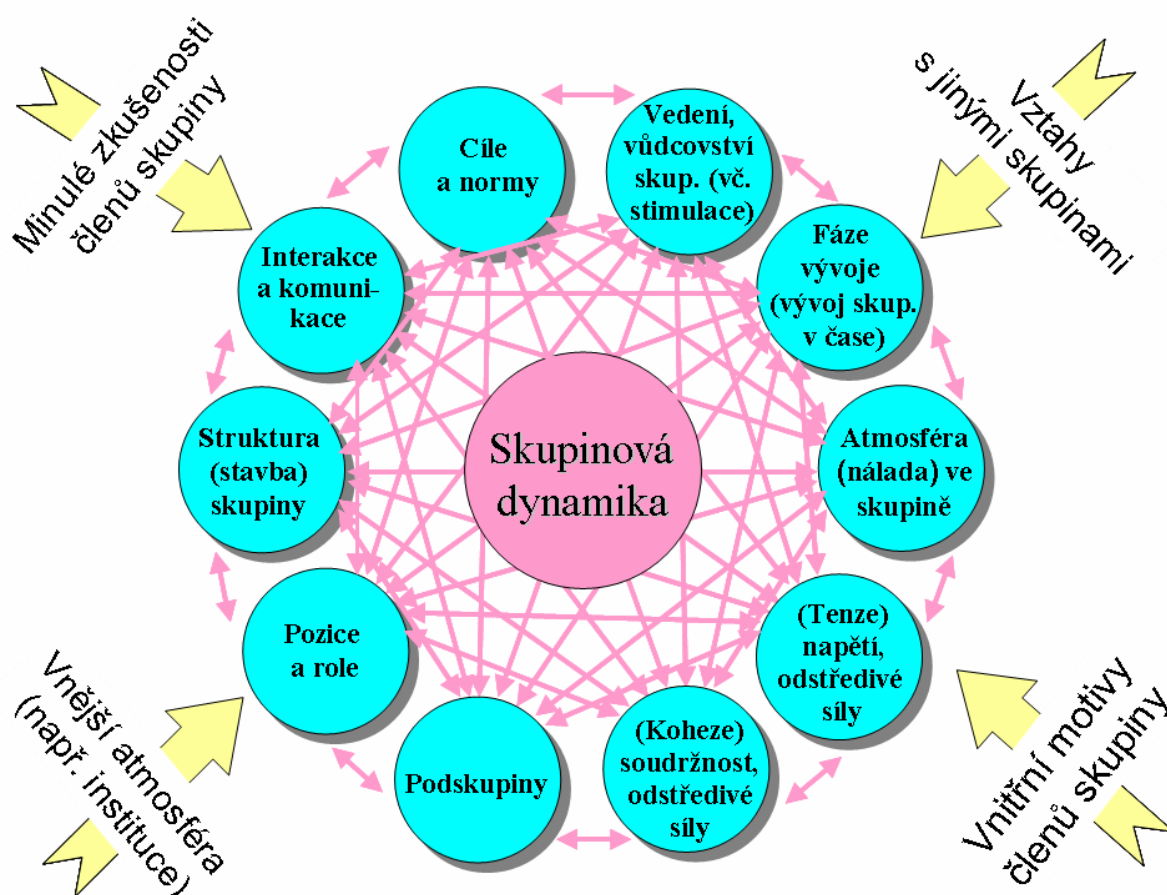
- *stimulující* → motivuje, aktivizuje žáka volbou úloh a činností
- *informační* → přenášení kognitivních obsahů
- *regulující* → ovlivňující formy vyučovacích situací
- *hodnotící* → učitel poskytuje adekvátní zpětnou vazbu.

Studijní materiál č. 2(1) – **SKUPINOVÁ DYNAMIKA**

- **SKUPINOVÁ DYNAMIKA** = souhrn všech sil a protisíl, které působí uvnitř každé skupiny lidí a které mají zásadní vliv na členy skupiny i na efektivitu jejich práce (podle Kurta Lewina).

Schéma skupinové dynamiky – její jednotlivé prvky

(podle PhDr. Zdenka Matuly):



CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH PRVKŮ SKUPINOVÉ DYNAMIKY:

- **Cíle a normy:**

Cíle = úkoly, které má skupina splnit v daném časovém horizontu, v určité kvalitě; hodnoty, po nichž členové touží

- čím je cíl jasnější, tím méně napětí prožívají jedinci, kteří se v realizaci angažují
- čím je cíl jasnější, tím ochotněji vykonává jedinec činnost sloužící k jeho dosažení
- čím jasnější je cíl i realizace, tím je skupina pro své členy atraktivnější
- čím je cíl jasnější, tím ochotněji se jednotliví členové podrobí tlakům skupiny, které jsou spojeny s jeho dosahováním.
- *Normy* = pravidla chování a postupy, kterými se členové skupiny řídí, aby dosáhli cílů skupiny.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 2(2) – **SKUPINOVÁ DYNAMIKA**

● Interakce a komunikace:

Interakce = vzájemné působení členů skupiny na sebe navzájem.

Komunikace = vzájemné sdělování informací, emocí a vztahů mezi členy skupiny. Komunikaci vnímáme jako specifickou podobu interakce.

Druhy komunikace:

- **kruh** → každý člen komunikuje se 2 členy, nikdo není na okraji, jde o uzavřenou strukturu
- **řetěz** → komunikace vždy mezi 2 členy, kteří jsou vedle sebe, 2 členové vždy na okraji komunikační sítě
- **hvězda** → jeden člen je ve středu, celá komunikační síť se váže na něj, ostatní 4 členové jsou bez vzájemných komunikačních vazeb
- **ypsilon** → jeden člen v centru, na něj vázáni 3 členové; pozice člena v centru však není silná → 3 členové na okraji
- **síť** → každý člen komunikuje s každým

| | Řetěz | hvězda | kruh |
|----------------------------|----------|----------------|----------|
| rychlost komunikace | vysoká | vysoká | nízká |
| přesnost komunikace | á | vysoká | nízká |
| Organizace | stabilní | velmi stabilní | stabilní |
| uspokojení členů | Malé | velmi malé | vysoké |
| role vůdců | výrazné | velmi výrazné | neurčité |

- nejefektivnější je ta skupina, která má nejméně komunikačních uzlů
- nejvíce výhod má struktura hvězda
- při zvětšování velikosti skupiny se ubývá napětí, roste počet návrhů, stoupají projevy solidarity, ale klesá jednota v názorech
- nejdynamičtější atmosféra je ve čtyřčlenné skupině
- ve 3 členné skupině často vzniká podskupina dvou proti jednomu
- dyáda = dvojice: výrazná polarizace vztahů (vůdce a vedený).

● Vedení (vůdcovství):

Při vedení skupiny jde o to, jakým způsobem dojdeme k cíli, do jaké míry všichni členové skupiny spolupracují, dodržují a kontrolují cíle a normy.

Vůdcové skupiny:

- hrají dominantní roli
- formální / neformální
- může být i více osob najednou – podle oblastí (plánování, dobrá nálada,...).

Faktory vůdcovství:

- uznávání a chápání potřeb členů skupiny
- iniciativa a organizační schopnost, účast na životě skupiny
- osobní vztah k motivacím členů skupiny
- sociální citlivost vůči dění ve skupině.



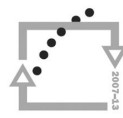
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 2(3) – **SKUPINOVÁ DYNAMIKA**

Styl vedení skupiny:

- **demokratický** → více přátelských vztahů, diskusí, vřelosti, vzájemného respektu
- **autokratický (direktivní)** → více dráždivosti, nespokojenosti, nedůvěry, závislost na vůdci, jednosměrná komunikace vycházející z centra (rozkazování); autokratickému vedení se často říká řízení
- **liberalistický** → nedokonalá organizace činnosti, značná volnost, disharmonické vztahy, malá výkonnost, poměrně malá spokojenost členů
styl vedení určuje atmosféru skupiny.

• Stimulace:

Stimulace = vytváření takových (vnějších) podmínek, ve kterých se členové skupiny cítí dostatečně (de)motivováni k určité činnosti. Motivace = soubor subjektivních, vysoce osobních vnitřních sil v psychice členů skupiny, které je vedou k tomu, že chtějí ve skupině „něco“ dělat.

• Pozice a role:

Pozice = místo (funkce) člověka ve skupině.

Sociometrická pozice jedince ve skupině:

- **hvězda** → nejvíce volen (kladně i záporně)
- **outsider** (odmítaný) → má zájem o skupinu, ale skupina ho odmítá, zesměšňovaný typ
- **izolát** (izolovaný jedinec) → nezajímá se o skupinu, skupina ho ignoruje
- **šedá eminence** (čl. v pozadí) → nenápadný, prostřednictvím hvězdy ovlivňuje skupinu
- **antihvězda** (zavržený) → velkou částí skupiny odmítán
- **jedinec s ambivalentním statusem** → vysoký součet obdržovaných voleb, ale „smíšený sociometrický status“ se blíží nule = komplikovaná pozice a osobnost.

Pozice ve skupině je dána:

- **sociální přitažlivost** (popularita, oblíbenost, důvěryhodnost)
- **osobní prestiž, moc** (sebeprosazování, aktivita)
 - **kontinuum sociální přitažlivosti:**
osoby populární – oblíbené – přijímané – trpěné – mimo stojící
 - **kontinuum osobní moci:**
osoby dominující (vůdcové) – aktivní – závislé – pasivní – okrajové (s okrajovými rolemi)
 - **sociální zralost:** člověk je schopen se o sebe postarat, zakládá rodinu, má trvalé vztahy.

Role = chování, které odpovídá dané pozici člena skupiny (a které členové skupiny od člověka na určité pozici očekávají). Člen skupiny je pak zodpovědný za výkon všech rolí (za „hraní“ těchto rolí), které odpovídají jeho pozici (ředitel, dítě...).

Role ve skupině - **outsider** = na okraji, nevyhledává skupinu, není vyhledáván

- **člen** = průměrný reprezentant, přátelský
- **vůdce (lídr)** = iniciátor skup. akcí, vede skupinu k cílům orientovaným na činnost.

Role se vždy doplňují, nabývají smysl právě až svou vztažností (učitel-žák; podřízený-nadřízený; dítě-rodíč;).

Sociální role = komplexní způsob chování přiměřený určité sociální situaci. Obsah sociální role je jedinci zprostředkovan různými formami společenských modelů (v tradicích, předpisech, chování jiných lidí...).



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 2(4) – **SKUPINOVÁ DYNAMIKA**

• **Struktura (stavba) skupiny:**

Struktura skupiny = skladba (konstelace) všech formálních i neformálních vztahů mezi členy skupiny. Formální struktura se někdy říká „organizační schéma“ nebo „organigram“ („orgchart“).

Objektivní a subjektivní struktura skupiny:

- objektivní – studuje se sociometrií
- subjektivní – je dána v představách, smýšleních a pocitech členů.

• **Atmosféra:**

= převládající (charakteristická) nálada ve skupině.

• **(Koheze) soudržnost, dostředivé síly:**

= síly, které způsobují, že se členové skupiny cítí ve skupině spokojeni, že tam chtějí patřit

- předpoklad jednotné činnosti
- je určována atraktivitou pro své vlastní členy
- základem jsou: - strukturální integrace
 - interpersonální atraktivita
 - angažované postoje.

• **(Tenze) napětí, odstředivé síly:**

= síly, které způsobují, že se členové skupiny cítí ve skupině nespokojeni, že chtějí ze skupiny odejít.

• **Podskupiny (= skupinové kliky, frakce):**

= menší skupiny v „mateřské“ skupině, které zahrnují jen některé členy „mateřské“ skupiny a které mohou sledovat své dílčí cíle a mít své vlastní normy; utvářejí se kolem hvězd, ty bojují o členy a vliv na celou skupinu → rozkladné účinky.

• **Fáze vývoje (vývoj skupiny v čase):**

= zákonitá stadia, kterými postupně prochází ve svém vývoji každá skupina

1. fáze **forming** = formování skupiny
 - proces vzniku skupiny, vytváření vzájemných vztahů
 - členové vzájemně testují role → svoje v rámci skupiny i role ostatních
 - konflikty nejsou zřetelné, typickým rysem je nucený humor
 - nutné vytvořit vstřícnou atmosféru → vzájemně se poznat, odbourat obavy, naučit se poskytovat si zpětnou vazbu
2. fáze **storming** = vyjednávání pozic
 - opadá prvotní euforie, objevuje se nespokojenost, jednotlivci jednají individuálně, jsou kritičtí a ujasňují si, co požadují
 - nutné poskytnout prostor každému pro individuální prosazení sebe sama, rozvinout poskytování zpětné vazby
3. fáze **norming** = shody na základních normách
 - role a očekávání vyjasněny, struktura vytvořena, skupina vytváří své normy, cíle, pravidla společného fungování
 - konflikty se neorientují na moc, ale na lepší dosahování cílů
 - nastává spolupráce
 - přijetí nového člena v této fázi by mohlo vést k návratu do fáze storming
4. fáze **performing** = výkon
 - skupina funguje, je dán cíl, konflikty představují příležitosti pro rozvoj skupiny
 - jsou rozděleny role, fungují kontrolní mechanismy, členové pociťují pocit sounáležitosti, probíhá otevřená komunikace.



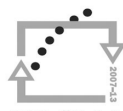
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 3⁽¹⁾ – **SOCIOMETRIE, KLIMA ŠKOLNÍ TŘÍDY**

➤ **SOCIOMETRIE**

= *nauka o zkoumání sociálních vztahů a o vnitřní struktuře sociálních skupin;*

(zakladatelem je americký psychiatr rumunského původu Jacob Levy Moreno).

Je vhodným nástrojem ke zkoumání především emocionálních vztahů mezi členy skupiny, stupně blízkosti, sympatií a antipatií. Sociometrická metoda nám např. ukáže, kteří žáci (studenti) či dospělí jsou si vzájemně sympatičtí a antipatičtí, kdo je kým přitahován, kdo má vedoucí roli, kdo se podřizuje, kdo je v izolaci, odmítaný třídou, pracovní skupinou atd.

Je možno zjišťovat tyto druhy vzájemných vztahů:

vzájemná lhostejnost, sympatie a lhostejnost, lhostejnost a sympatie, vzájemná sympatie, antipatie a lhostejnost, lhostejnost a antipatie, vzájemná antipatie, sympatie a antipatie, antipatie a sympatie.

Identifikují se (diagnostikují) také např.:

- **Oblíbené a populární osoby, hvězdy** (sympatické a přitažlivé pro větší část dané skupiny).
- **Vlivné osoby** (vůdčí typy, jejichž názory a doporučení se řídí většina).
- **Akceptované osoby** (větší část skupiny je přijímá).
- **Trpěné osoby** (jen malá část skupiny je akceptuje).
- **Mimostojící, opomíjené a izolované osoby** (nikdo ze skupiny je neakceptuje).

Důležitost sociometrické metody je dána rolí mezilidských vztahů. Umožňuje identifikovat strukturu skupiny, adekvátně volit efektivní způsoby práce se skupinou, srovnávat charakteristiky skupiny v průběhu jejího vývoje. Na postavení, pozici žáka (studenta), pracovníka ve skupině závisí často jeho úspěchy v učení či práci a zvláštnosti jeho chování.

Sociometrický výzkum užívá několika postupů, např.:

- **Pozorování vzájemných vztahů členů skupiny při nějaké činnosti** → všímáme si např., kteří žáci jsou stále spolu, kteří osamoceni, kdo udává ráz činností, kdo vede; jak ochotně se jednotliví účastníci podřizují a spolupracují, jak se snášejí, jak snášejí svého vedoucího atd.
- **Sociometrický dotazník** → je předkládaný všem členům skupiny. Každý má odpovědět na několik otázek. Zjištěné výsledky vyjádříme v tabulce nebo v sociogramu.
- **Individuální rozhovor** → může být realizován s jednotlivými osobami i kolektivní *beseda* o vzájemných vztazích mezi členy kolektivu.
- **Informace získané od rodičů, učitelů, vedoucích apod.**

Odborná psychologická diagnostika sociálních vztahů:

SORAD- sociometricko - ratingový test vztahů ve třídě - jedná se o standardizovaný test.

Autorem této diagnostické metody je bývalý pražský poradenský psycholog (zakladatel a ředitel pražské pedagogicko-psychologické poradny) a učitel pedagogické fakulty Univerzity Karlovy v Praze doc. PhDr. Vladimír Hrabal, CSc.

Diagnostická metoda spočívá v tom, že se každému přítomnému členu sociální skupiny (např. školní třídy) předá prázdný předem připravený formulář, který obsahuje pole pro zápis příjmení osoby, která bude formulář vyplňovat, pole pro označení zda jde o osobu ženského pohlaví, či osobu mužského pohlaví a tabulku pro zápis seznamu příjmení všech členů třídy, hodnocení jejich vlivu, hodnocení jejich sympatií (oblíbenosti) a další subjektivní slovní hodnocení.



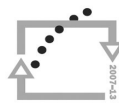
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 3(2) – **SOCIOMETRIE, KLIMA ŠKOLNÍ TŘÍDY**

Aplikací a vyhodnocením SORADU lze získat např. popis pozic jednotlivých členů skupiny podle jejich vlivu ve skupině, podle oblíbenosti ve skupině a také popis emočně vztahové (pozitivní, negativní či ambivalentní) jednostranné i vzájemné náklonnosti členů skupiny.

➤ **KLIMA ŠKOLNÍ TŘÍDY A MOŽNOSTI JEHO MĚŘENÍ**

→ *klima třídy představuje trvalejší sociální a emocionální naladění žáků ve třídě, které tvoří a prožívají učitelé a žáci v interakci* (Lašek, 2001).

Velmi důležitým prvkem klimatu třídy je učitelovo jednání; ten výuku řídí, organizuje, inovuje, navrhuje pravidla, kontroluje, je buď formální či nikoli, pracuje se žáky frontálně, individuálně či skupinově, diferencuje je podle schopností. Ale také dezorganizuje. Žák je pak někdy chápán pouze jako reagující jedinec.

Klima na žáka působí:

1. ve smyslu osobním: cítí se více či méně zaujat školou, přináší větší či menší mentální a emoční vklad do školní práce, klikaří, vyvolává třenice (nebo jimi trpí), cítí pozitivní satisfakci ze školy či naopak apatii vůči ní jako výsledek jejího vlivu, pociťuje více či méně učitelovu pomoc, kterou chápe jako výsledek učitelova stylu výuky.

Orientuje se na úkoly, cítí osobní integraci a nezávislost, prožívá soutěživost, obtížnost školní práce; zkoumá sebe i okolí.

2. v sociálně psychologickém smyslu slova se pak žák přidružením stává členem skupiny, podílí se na činnosti skupiny, na různém stupni je otevřený v kontaktu s druhými, je favorizován učitelem či spolužáky nebo naopak odsouván do pozadí. Při podrobném rozboru docházíme pak k tomu, že klima je sociálně psychologickým skupinovým jevem, ve kterém spolupůsobí osobnosti učitelů i žáků, vzájemně se ovlivňují a integrují. *Jeho aktéry nejsou učitel a žáci, ale učitel společně se žáky.*

DVĚ METODY ZKOUMÁNÍ KLIMATU ŠKOLNÍ TŘÍDY:

- DOTAZNÍK KLIT
- DOTAZNÍK CCQ

Obě metody jsou vhodné pro vyšší ročníky základních škol a pro všechny ročníky středních škol všech typů. Velmi snadno a rychle se zadávají, vyhodnocují a jejich výsledky může ve své praxi využít každý učitel. Dotazník KLIT je české provenience, dotazník CCQ pochází z USA.

DOTAZNÍK KLIT

Tato metoda se snaží postihnout *tři prvky* klimatu školní třídy:

- **supportivní** (podpůrné, kooperativní, SUPKT) klima - žáci popisují vztahy ke třídě a mezi spolužáky, míru kooperace a soudržnosti
- **motivaci k negativnímu školnímu výkonu** (MOTNŠV) - kde žák popisuje míru svého zájmu (nezájmu) o školu, tendenci nevyņikat, vyhýbat se neúspěchům, nevěřit si
- **sebeprosazení** (SEPROS) - představuje tendenci k jisté individualizaci výkonu, ale i spoléhání a sebe, nižší míru kooperace, touhu vyniknout, jednat účinně.



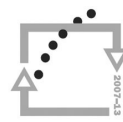
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 3⁽³⁾ – SOCIOMETRIE, KLIMA ŠKOLNÍ TŘÍDY

DOTAZNÍK CCQ

Je to sedmnáctipoložkový dotazník komunikačního klimatu (CCQ – Communication Climate Questionnaire), který vytvořil v roce 1983 v USA Rosenfeld. Při jeho tvorbě vycházel z modelu komunikačního klimatu J. Gibba (1982). Gibb předpokládá, že v komunikaci mezi jedinci různého sociálního statusu (rodič – dítě, učitel – žák atd.) lze najít v zásadě dva typy možného komunikačního klimatu:

- *supportivní* → charakterizované sdíleným cítěním účastníků komunikace, která je dále charakterizovaná jasnými, jednoznačnými zprávami, malými komunikačními distorzemi a efektivním nasloucháním jednoho druhému
- *defenzivní* → charakterizované vysokou víceznačností předávaných informací, skrýváním vlastního myšlení a cítění, neefektivním nasloucháním mezi komunikanty a velkými komunikačními distorzemi.

Defenzivní klima, navozené dominantním partnerem v komunikaci pak vede k tomu, že submisivní komunikanti si brání své já a vytvářejí různé typy obranných reakcí, kterými se snaží vyrovnávat se se zátěžemi: lžou, podvádějí, vytvářejí aliance vůči dominantnímu partnerovi, mají tendenci neriskovat. V podmínkách školy pak se dále snaží útočit na učitelovy dobré stránky, podlézat nebo naopak být rezistentní vůči učitelovu vlivu, nereagovat na to, co učitel žádá, podvádět při zkoušení a písemných pracích.

Žáci, kteří se pohybují v učitelem vytvořeném *supportivním klimatu* a jsou jím sociálně potvrzováni, jsou ve třídách spokojenější, učitelovy kladné informace je více motivují k vyšší sociální aktivitě a vyššímu prožitku sebevědomí, mají menší procento absencí než žáci, pohybující se v převážně nebo pouze klimatu defenzivním.

Výzkumem potvrdil předpoklad: ve třídách, charakterizovaných *defenzivním klimatem* skutečně žáci používají celé škály defenzivních technik proti učiteli, který je svým komunikačním stylem tlačí do obrany.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 4⁽¹⁾ – **KOMUNIKACE A JEJÍ ROZLIŠENÍ**

➤ **KOMUNIKACE**

= proces zprostředkování informací s cílem dosáhnout odpovědi = výměna informací mezi lidmi

Komunikační proces a faktory, které jej ovlivňují:

| | | |
|------------|------------|-------------|
| VYSÍLAJÍCÍ | VZKAZ | PŘIJÍMAJÍCÍ |
| | zakódování | rozluštění |
| PODKLADY | | |

Každý krok v tomto procesu dává mnoho možností udělat chybu v komunikaci → nastává nepochopení, tj. vzniká konflikt.

➤ **ROZLIŠENÍ KOMUNIKACE**

- **Podle toho, s kým komunikujeme (počet komunikantů):**
 - *mezosobní komunikace* → probíhá mezi 2 a více osobami (např. rozhovor)
 - *skupinová komunikace* → probíhá ve skupině lidí (např. vyučování, přednášky, ...), v této komunikaci je jeden mluvčí a ostatní jsou posluchači
 - *masová komunikace* (hromadná) → probíhá prostřednictvím masmédií (rádio, noviny, televize), je bez zpětné vazby
 - *intrapersonální komunikace* → komunikace se sebou samým, s našim svědomím
- **Podle toho, jak komunikujeme (způsob komunikace):**
 - *verbální komunikace* (10%) = pomocí slov → **ústní** nebo **písemná** komunikace
průměrný člověk denně vysloví 10 000-12000 slov, žena 23000-26000 slov
 - verbální přístupy:**
 - mluvit volně
 - jasně a zřetelně vyslovovat krátké věty (maximálně 14 až 17 slov) pregnantní výpovědi
 - správně dýchat
 - vystříhat se výplňkových slov
 - zvolit úroveň řeči adekvátní účastníkům
 - názorný a srozumitelný výklad
 - formulovat z pozice účastníků (vystříhat se „Já“)
 - zdůrazňovat užitek pro účastníky
 - logická stavba
 - důležité pasáže (vstup/závěr) si připravit doslovně



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 4(2) – KOMUNIKACE A JEJÍ ROZLIŠENÍ

- **neverbální komunikace** (80%) = beze slov → mimoslovní komunikace
nejbohatším sdělovačem neverbální komunikace je obličej a jeho mimika
- druhy neverbální komunikace:**
 - *proxemika* → komunikace, která je ovlivněna vzdáleností komunikujících
 - intimní zóna (dotek-30 cm)
 - osobní zóna (30 cm-120 cm)
 - sociální zóna (120 cm-360 cm)
 - veřejná zóna (360 cm-800cm)
 - *haptika* → komunikace dotekem (pohlazení slouží jako projev pochvaly, ale také pomůže k utišení a dodání odvahy, pohlavek, ...)
 - *posturika* → záleží na držení těla a postoji
 - *kinetika* → pohyb po třídě při komunikaci
 - *gestika* → pohyb rukou; rukama si člověk většinou při projevu pomáhá, aniž by si to uvědomoval → mávání, různé posunky, ukazování předmětů pomocí pohybu rukou → obrysy (kolečko, čtverec, spirála...)
 - *mimika* → pohyb obličejového svalstva
 - *řeč očí* → oči řeknou vše → radost, smutek, strach, bolest, ...

neverbální přístupy:

- kontaktování posluchačů očima působit přátelsky (usmívat se atd.)
- výpovědi cílevědomě podporovat rukama, neschovávat ruce, působit uvolněně (ne hekticky nebo křečovitě), být otevřený, působit angažovaně
- mít správný přízvuk
- mluvit modulovaně
- sílu hlasu přizpůsobit místnosti
- mluvit hlavně ve střenění hlasové poloze
- nemluvit příliš rychle
- vkládat přestávky

- **Komunikace činem**



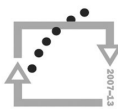
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 5⁽¹⁾ – FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ KOMUNIKACI

- **Hodnoty:**
 - založeny na našich názorech (morální správnost, pravda, důležitost)
 - rozdílnost hodnot vede ke konfliktu (náboženství, politika,...)
- **Představy:**
 - ve smyslu rozdílného vnímání skutečnosti
 - vytváření si určitých představ na základě zkušenosti
- **Předpoklady:**
 - předpoklady, že skupiny lidí se stejnými znaky se budou chovat stále stejně (založeno na jednoduchých charakteristikách)
 - předsudky, předpojatosti, podezření
- **Komunikační styly:**
 - zahrnují výrazové prostředky verbální i neverbální

5 ZÁKLADNÍCH STYLŮ KOMUNIKACE:

○ **agresivní**

Agresivní jednání → člověk se prosazuje na úkor jiných. Nedbá na jejich práva a oprávněné požadavky. Ponižuje a sráží sebedůvěru ostatních. Někdy sice dosáhne svého, ale lidé k němu mají rezervovaný, často záporný vztah. Oplácení mu stejnou mincí. Agresivně jednající člověk dosáhne pouze jediného - dočasně se zbaví napětí. Mnozí, když popisují své „úspěchy“, tak barvitě líčí, jak to tomu druhému „vytmavili“. Když se však zeptáte, jak dopadli se svým požadavkem, zjistíte, že zcela neúspěšně. Ale ulevilo se jim. Nechybí jim sebedůvěra či spíše pseudosebedůvěra. Všechny své nezdary musí proto sami pro sebe přeměnit na úspěch. Když to už v žádném případě nejde, tak obviní okolí z toho, že mu neustále jen hází klacky pod nohy. Agrese není jen fyzické napadení či silná a hlasitá slova. Agresivně působí sarkasmus a ironizování, ale i třeba tiché, někdy až přesládlé sdělení, které není k věci, jen degraduje osobu, které je určeno. Čím „učesanější“ a rafinovanější agrese je, tím méně je ochoten její nositel agresivní jednání u sebe připustit. Jenže okolí většinou vnímá velmi dobře to, co je mezi řádky.

Rafinovaný agresor působí nesympaticky, nepříjemně, lidé mají tendenci z komunikace s ním uniknout. Většinou ne tím, že mu vyhoví nebo snad že by udělali o píd' více, než je jejich povinnost. Spíše se snaží věci zaonačit, aby prokázali, že vyhovět nelze. Pak si dotýčný stěžuje na krajní neochotu a byrokracii na úřadech a podobně. Neuvědomuje si, že i na úřadě jsou jen lidé a ti nemají agresivní jednání rádi.

○ **pasivní (únikový, vyhýbavý)**

Pasivní jednání → pasivně jednající člověk neumí jasně sdělit svá přání a potřeby. Stejně bezradný je i vůči požadavkům druhých. Chybí mu jistota v jednání, trápí ho, že se nedovede přiměřeně uplatnit. Neodolá manipulativním trikům. Stačí, aby v projevu druhé strany byla špetka kritiky, a místo toho, aby trval na svém, začne se omlouvat, vysvětlovat, vymlouvat. Snadno se dostane do situace, kdy nejenže vůbec nedosáhne svých cílů, ale potvrdí svoji roli nemožného individua.

Neúspěchy snižují i tak nepřilíš silné sebedůvěry. Někdy se snaží situaci zvládnout manipulací druhými, což ovšem není ve své podstatě nic jiného než rafinovaná skrytá agrese. Z toho všeho plyne, že pasivní jednání působí na lidskou psychiku značně destruktivně.

Studijní materiál č. 5(2) – FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ KOMUNIKACI

Pokud se ovšem člověk rozhodne, že se vzdá vlastních cílů nebo že mu určitá věc nestojí za úsilí, které by si vyžádala, nemusí to znamenat, že jedná pasivně. Má totiž právo být k druhým velkorysý. Vždy záleží na tom, jak se při tom cítí. Někdy tím, že ustoupí, realizuje vlastně své přání a s výsledkem je spokojen. Pak si již neříká pořád dokola, co měl a neměl udělat.

Rozdíly a shody...

→ agresivní i pasivní jednání mají společné to, že protistrana je vždy považována za nepřítele, který nemá jiný zájem než škodit. Je tedy potřeba dávat si na ni pozor, nesdělovat, co si myslím a co cítím, jakékoliv informace poskytovat jen výběrově. Ovšem agresor preventivně útočí, kdežto pasivní člověk jakoby dával najevo, že nemá nárok prosadit své proti zlým lidem.

- **pasivně-agresivní**
- **manipulativní (úskočný)**
 - manipulativní chování je protipólem asertivity, jedním ze základních úloh asertivity je manipulativní chování rozpoznat a zastavit, což ovšem není vůbec jednoduché
 - styl manipulace souvisí s typem osobnosti - někdo pak volí manipulaci předstírající bezmocnost, jiný zvolí agresivní styl

DĚLENÍ TYPŮ MANIPULACE (Shostormovo dělení) → prvky manipulace v 9 charakteristických typech osobnosti:

- **Diktátor** - bývá to autoritativní šéf nebo tatínek, jehož „řekl jsem“ má váhu. Obvykle se odvolává na autority, tradici, odkaz předků. Díky vhodně voleným citacím prosazuje vždy svou, neboť jak známo, v dílech klasiků lze najít potvrzení i navzájem zcela odlišných názorů.
- **Chudáček** - rád by učinil to nebo ono, ale nedostává se mu sil. Zdůrazňuje své handicap, prezentuje se jako člověk, jehož pocity méněcennosti nejsou zdaleka neoprávněné. Nepříjemné úkoly „neslyší“, „zapomene“. Žena tohoto typu prohlašuje, že na většinu životních úkolů se svým slepičím mozkiem nestačí.
- **Počtář** - rychle, snadno a úspěšně si spočítá, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější. Tu volí taktiku cukru, ondy taktiku biče nebo zase raději na vše zapomene, onemocní. Rád by se zúčastnil brigády, ale jeho chabé zdraví mu to nedovolilo. Rád by učinil to či ono, ale ta jeho slabá paměť... Co ovšem chce a co je použitelné pro jeho cíle, to si pamatuje velice dobře.
- **Břečtan** - podobně jako „chudáček“ manipuluje druhými lidmi svojí předstíranou naprostou závislostí na nich. Jde mu o to, aby se o něj ostatní silnější jedinci starali a aby na nich mohl do značné míry parazitovat. I tomuto typu je blízká hypochondrie, zdůrazňování svých potíží i těžkého osudu.
- **Drsňák** - své okolí prostě „ukřičí“. Manipuluje hrubostí s nehoráznou jistotou, že je to právě on sám, kdo má patent na rozum. Lidé mu ustoupí především proto, že je jim nepříjemné přihlížet jeho řádění.
- **Obětavec** - nejhodnější a nejlaskavější - tento typ dobře vystihuje výrok: „Nejhorší jsou nejhodnější lidé“. Proklamuje, že nechce nic pro sebe, jedná jen pro dobro druhých, ani špetku vděku nechce. Udělá pro vás první a poslední, samou obětavostí a láskou by se rozkrájel, ale ... vždyť po vás nic nechce, jen takovou nepatrnou maličkost, jako je pro vás obětovat své dny i noci... Tento typ, u něhož máme dojem, že by nás mohl hladit až do úplného vyhlazení, je poměrně často zastoupen v manipulacích v rodině. Nikdy nestaví na první místo váš názor, ale vždycky jen svůj. Obětuje se, ale zároveň vybírá daň.



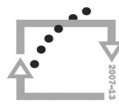
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 5⁽³⁾ – **FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ KOMUNIKACI**

- *Poslední spravedlivý* - základní formou manipulace je neustálá kontrola, kritika a vyvolávání pocitů nedostačivosti. Ve svém okolí vyvolává pocity viny, dojem, že jsou špatní, málo charakterní, ledacos zanedbali atd. Sám se podobně jako „diktátor“ považuje za člověka bez chyb.

- „*Táta máma*“ - ty, které si vyvolil, chrání před jakýmkoliv vlivy běžného života. Stará se o ně, ale v návalu řady povinností se jich často opomene zeptat, zda to či ono chtějí nebo ne. Prostě sám ví, co je nejlepší a to také udělá - pro sebe i pro své blízké okolí. Že by se mohl mylit, to nepřipustí.

- *Mafián* - jeho manipulativní východiska s jistou nadsázkou připomínají báji o Faustovi a ďáblu nebo postavení nomenklaturních členů některých politických stran. Jeho ideologie vychází z postoje: „Jsem tvá ochrana, záštita, pomocník, udělám pro tebe dost, ale musíš mi sloužit nebo přinejmenším nesmíš dělat nic, s čím bych nesouhlasil. Nic, co by mi vadilo. Pokud se názorově nebo dokonce svými činy postavíš na vlastní nohy, smetu tě. Kdo nejde se mnou, jde proti mně. Když je ovšem někdo ukázněný a drží se mnou, není to k zahození, protože vím, že za loajalitu a závazek se platí.“

- **optimální (otevřený, vstřícný), asertivní**

asertivita → způsob zdravého sebeprosazování → staví se proti jakékoliv formě manipulace → učí člověka, jak s nadhledem, v klidu a bez agrese podobné manipulace odmítnout → připravuje ho na to, že odmítnutím může ztratit některé výhody, ale zůstane sám sebou

Asertivní jednání → člověk dokáže přesně a jasně definovat, o co mu jde, jak situaci vidí, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Má pozitivní postoj k druhým lidem i přiměřené sebevědomí. Celou svou bytostí sděluje, že ví, že jeho požadavek je oprávněný a splnitelný a druhá strana je podle něj korektní a nemá jiný zájem než věc kladně vyřešit. Chová se přiměřeně sebejistě, umí naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Je schopen změnit svůj názor pod tlakem argumentů. Protože považuje ostatní lidi za „dobré“, není mu trapné požádat sám o laskavost nebo ji poskytnout. Asertivní vystupování je klidné, člověk celkově působí uvolněným dojmem - tedy jak jeho slovní, tak i mimoslovní projev je bez jakéhokoliv napětí a tenze. Mluva je přiměřeně hlasitá, srozumitelná, tempo řeči rovnoměrné. Oční kontakt je „přímý“. Asertivně jednající člověk vytváří kolem sebe pohodu. Čiší z něho jistota i proto, že se dobře orientuje v sociální situaci. Nic si nenamlouvá. Když se mu něco nepovede, neviní ze svého neúspěchu druhé ani nepřesvědčuje sebe sama, že to byl vlastně zdar. Umí rozpoznat a ubránit se manipulaci. Respektuje morální zásady do té míry, že co je nemorální, nepovažuje za „asertivní“.



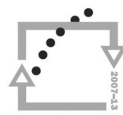
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 6(1) – **PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE**

- v komunikaci na sebe vzájemně působí: **UČITEL → ŽÁK → SKUPINA ŽÁKŮ → ŠKOLNÍ TŘÍDA**
- jednotlivé vztahy patřící do pedagogické komunikace jsou od sebe neoddelitelné
- informaci, kterou sděluje učitel ve třídě jednomu žákovi, slyší zároveň ostatní žáci ve třídě (souhlasí nebo negativně hodnotí působení učitele u žáka, tím se taky komunikace účastní)
- v případě, když učitel křičí na žáka - ostatní mají strach z učitele, vnímají to jako potrestání za přestupek a soucítí s žákem, kterému je křik a zloba určena
- v případě, když učitel žáka pochválí, kladně ohodnotí před spolužáky - ostatní žáci jsou tím motivováni
- v pedagogické komunikaci se sdělují informace:
 - kognitivní (poznatky...)
 - afektivní
 - regulační (vyjádření souhlasu či nesouhlasu, citů, ovlivňování motivů)
- sdělení informací je verbálními i neverbálními prostředky - hlasitost řeči, intonace, mimika, gestikulace...
- chybou učitele v pedagogické komunikaci je vyvolávání jen bystrých, dobře prospívajících žáků → učitel raději vyvolá bystrého žáka, než by čekal na odpověď u pomalejších žáků tím, však potlačuje zlepšení jejich komunikačních dovedností
- patří sem rozdělení na „oblíbené“ a „neoblíbené“ žáky → žák však rychle rozpozná učitelovu oblíbenost či neoblíbenost podle jeho chování
- žáci, kteří patří mezi méně vyvolávané, ubírají na své aktivitě a snaze zapojení do výuky, proto by měl učitel spolupracovat s celou třídou, vyvolat každého, i přestože pomalejším žákům zabere odpověď více času)
- v pedagogické komunikaci hraje velkou roli učitel → záleží na jeho chování k žákům, hovoříme o učitelových sociálních dovednostech nazývané **PEDAGOGICKÝ TAKT** (správné reakce k žákům)
učitel s pedagogickým taktem:
 - se snaží pomoci
 - má pochopení pro jejich aktuální psychický stav a dokáže podle toho uzpůsobit své další chování a jednání (žák, kterého např. bolí hlava má jiné výsledky než obvykle)
 - má porozumění (učitel pozná, když jsou žáci unaveni nebo přestali probírané látce rozumět)
 - pozná, zda jeho způsob pochvaly či napomenutí byl přiměřený
- pedagogický takt je možné chápat jako specifikaci obecnější „taktnosti-beztaktnosti“ v sociální komunikaci a interakci mezi lidmi
taktní člověk:
 - zná potřeby druhých lidí i projevy jejich uspokojení a neuspokojení
 - dokáže projevy uspokojení a neuspokojení rozpoznat a také na ně reagovat
 - dokáže uzpůsobit podle nich své chování a jednání
 - dovede se vcítit do situace druhých
- k osvojení pedagogického taktu nebo jeho absence dochází již v raném dětství podle toho, jak a jakým způsobem působí nejbližší prostředí na dítě → komunikace, porozumění, ohleduplnost či beztaktnost



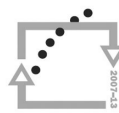
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 6(2) – **PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE**

- nesmí se zapomenout na významnou vlastnost učitele a tou je jeho kladné sebehodnocení, to je spojeno s celkovou zralostí osobnosti
- učitelská profese je náročným povoláním a v poslední době se zařazuje mezi profese, ve kterých vzniká „syndrom vyhoření“ → ten se *projevuje*:
 - chronickým stavem vyčerpání
 - utlumením dřívější aktivity
 - depresivní a podrážděnou náladou
 - změnou ve vztahu k lidem - komunikace se pro učitele stává nepříjemnou a vytrácí se snaha pomáhat druhým
 - sníženým sebehodnocením
 - zvýšeným rizikem vzniku závislosti (kouření, alkohol,...)
- k syndromu vyhoření dochází po chronické zátěži → každodenní nepříjemnosti se stále opakují, např. nezvládnuté problémy osobního života, vyhrocené konflikty s nejbližšími osobami...
- syndromu vyhoření můžeme *předcházet*:
 - zlepšením komunikace v rodině i ve škole
 - sociální podpora blízkých lidí, rodiny a kolegů
 - střídání práce s odpočinkem, zájmovými činnostmi a zábavou



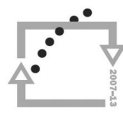
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 7⁽¹⁾ – ZÁBRANY V KOMUNIKACI, PODPŮRNÁ KOMUNIKACE, KONFLIKT

➤ **CO BRÁNÍ KOMUNIKACI**

- **Příkazování**
Musíš....! Uděláš (to a to)....
- **Vyhrožování**
Jestliže to neuděláš, tak...; Radši to udělej, nebo...
- **Kázání**
Je to tvoje povinnost....; Měl bys...
- **Mentorování**
Nemáš pravdu, protože...; Uvědomuješ si, že...
- **Poskytování rad, našich vlastních řešení**
Já osobně bych udělal to... kdybys...; Ty bys udělal úplně nejlépe, kdybys...
- **Hodnocení**
Jsi špatný... líný...; Máš příliš dlouhé vlasy...
- **Omluvy, snaha podat situaci v lepším světle**
Budeš se cítit lépe..., bude to lepší...; Není to zase tak hrozné...
- **Vynášet soudy**
Jen se snažíš na sebe strhnout pozornost...; Není to zase tak hrozné....
- **Zvědavost**
Proč? Co? Jak? Kdy?

➤ **PODPŮRNÁ KOMUNIKACE**

Deset principů podpůrné komunikace (Rogers, Dayer):

- Podpůrná komunikace je založena na shodě (neshoda v komunikaci, něco jiného prožívám a něco jiného říkám).
- Podpůrná komunikace je popisná, nikoliv hodnotící (nepoužívá nálepek – „děláte to špatně“, „nejste kompetentní“)
 - jedinec je motivován, aby popsal událost co nejobektivněji
 - oddělení jedince od jeho chování.
- Podpůrná komunikace je orientována na problém, nikoliv na osoby (komunikace zaměřená na osobu a vlastnosti jednotlivých osob většinou vyvolává dojem, že jedinec nestačí na řešení problému).
- Podpůrná komunikace je založena na rovnosti komunikujících, nikoliv na jejich nadřazenost a podřazenost (nikdo není v roli experta, obě komunikující strany se pokládají za stejně hodnotné, způsobilé a schopné smysluplně přispět k řešení problému).
- 5 znaků podpůrné komunikace:
 - uznává existenci druhé osoby
 - uznává jedinečnost druhé osoby
 - potvrzuje hodnotu druhé osoby
 - akceptuje platnost představ a hodnot druhé osoby
 - vyjadřuje ochotu naslouchat druhé osobě během komunikace



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 7⁽²⁾ – ZÁBRANY V KOMUNIKACI, PODPŮRNÁ KOMUNIKACE, KONFLIKT

- Podpůrná komunikace je maximálně flexibilní (komunikující osoba je ochotna přijímat nové údaje a připustit, že existují další alternativy).
- Podpůrná komunikace je specifická, nikoliv obecná (čím je komunikace specifičtější, tím je smysluplnější – např. výrok „podváděl mne“ – je příliš obecný, jinou hodnotu pro nás má výrok „třikrát mi neřekl pravdu, co dělá se svými penězi“)
- Podpůrná komunikace je spojená (druhou stranu nepřerušujeme, pracujeme s mlčením, necháme klienta propojit své myšlenky).
- Podpůrná komunikace je osobní (nepoužívá výroky – „Říká se“, „My říkáme“, ale „Já říkám“, „Já si myslím“).
- Podpůrná komunikace není nátlaková.

➤ **KONFLIKT**

= *narušení vztahů mezi lidmi*

= *přirozenou součástí běžného života*

- **Konflikt máme:**
 - *intrapersonální* → vztahuje se k vnitřním rozporům jedince, pohádám se sama se sebou
 - *interpersonální* → vzniká mezi 2 či více lidmi
- **Jakým způsobem se můžeme v konfliktu chovat?**
 - **Konfrontace**
 - jedna strana útočí na druhou
 - účastníci konfliktu si nenaslouchají, nezajímá je, co si myslí a cítí druhý
 - cílem je zvítězit, překřičet se
 - **Únik, popření**
 - snažím se problému vyhnout
 - když se o problému nemluví, tak žádný není
 - tím se konflikt nevyřeší, jen se posune a problém vyplave na povrch v horší podobě
 - **Řešení**
 - hledat způsoby řešení konfliktu tak, aby vyhovoval všem zúčastněným
 - důležité je neobviňovat, nevyčítat, nesvalovat chybu na druhého



evropský
sociální
fond v ČR



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 8 – **MOŽNOSTI MEDIACE** mezi školou, rodinou a žáky

- **Mediace** neboli **zprostředkování**:
 - jeden z možných postupů jak dosáhnout pokojného řešení sporů a konfliktů
 - respektuje princip konsensuálního rozhodování (strany souhlasí s řešením)
 - *Lat. mediace = rozdělit uprostřed*
- **Mediátor (zprostředkovatel, prostředník)**:
 - je neutrální osoba, která pomáhá oběma stranám najít dohodu
 - nerozhoduje o tom, na čí straně je pravda
 - nerozhoduje o tom, jak bude konečná dohoda vypadat, o tom rozhodují účastníci mediačního jednání
 - hledá cesty a vede účastníky k dohodě
- **Mediace je možná, když**:
 - je zajištěna dobrovolná účast obou stran
 - existuje chuť nalézt řešení, dohodu vhodnou pro obě strany
 - strany mají zájem o aktivní spolupráci
 - účastníci jsou schopni a ochotni si vzájemně naslouchat
- **Jak mediace probíhá**:
 - jedna ze stran, případně obě zkontaktují mediátora a požádají ho o pomoc
 - mediátor vyslechne odděleně obě strany sporu a domluví termín společného setkání, (uskuteční se nejčastěji 2-3 setkání, při kterých zazní přání a potřeby obou stran a hledají se společné zájmy, na kterých lze postavit dohodu.)
 - účastníci sporu za pomoci mediátora zformulují dohodu, sepiší ji a podepíší
 - účastníci mohou mediátora požádat o pomoc či dohled nad dodržováním dohody
- **Mediace nemá žádné formální metody, ale často lze najít některé postupy**:
 - vyjasnění zájmů a cílů sporných stran
 - postupné přiblížení jednotlivých názorů, hledisek k objektivnějším, neutrálnějším formulacím
 - předložení několika možných řešení sporným stranám k posouzení
 - převedení výsledků diskusí do návrhu dohody
 - sestavení textu dohody
 - vzhledem ke zvláštnímu charakteru procesu zprostředkování, každý mediátor (prostředník) může používat svůj postup, který se může odlišovat od výše uvedeného schématu.
- **Mediace ve škole**:
 - prozatím příliš nepoužívané, více na bázi poradenství
 - mediace mezi školou, rodinou a žákem někdy realizují sociální pracovníci, poradenská pracoviště (např. *dohody: rodič x dítě*)

TŘÍDNÍ UČITEL – MEDIÁTOR KONFLIKTŮ MEZI ŽÁKY VE TŘÍDĚ *“Abys byl dobrým mediátorem, musíš být dobrým posluchačem.” “Musíte naslouchat nejen tomu, co bylo řečeno, ale také tomu, co vyřčeno nebylo – to bývá často důležitější, než to, co lidé říkají.”*

Kofi Annan, 2003

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 9 – METODY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Formulace, které druhé osobě pomáhají se rozhovořit

| FORMULACE | ÚČEL | JE TŘEBA ... | PŘÍKLAD |
|---|---|---|--|
| POVZBUZUJÍCÍ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Vyjádřit zájem. 2. Podnítit druhou osobu k dalšímu hovoru. | <ul style="list-style-type: none"> • nevyslovovat souhlas či nesouhlas • užívat neutrální slova • měnit tón hlasu | „Můžeš mi o tom říci něco víc?“ |
| OBJASŇUJÍCÍ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pomoci objasnit, o čem je řeč. 2. Získat více informací. 3. Pomoci mluvčímu podívat se na vás z jiných hledisek. | <ul style="list-style-type: none"> • klást otázky • korigovat chybný výklad problému • mít mluvčího k tomu, aby dále vysvětloval | <ol style="list-style-type: none"> 1. „Kdy se to stalo?“ 2. „Jak na to reagujete?“ |
| REKAPITULUJÍCÍ = PARAFRÁZOVÁNÍ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme. 2. Ověřit si, zda jeho slova správně chápeme a interpretujeme. | <ul style="list-style-type: none"> • svými slovy znovu vyjádřit základní myšlenky a fakta • shrnout sdělení | <ol style="list-style-type: none"> 1. „Takže ty bys byl rád, aby ti učitel více důvěroval, je to tak?“ 2. „Jestli tomu dobře rozumím.“ |
| REFLEKTIVNÍ = ZRCADLENÍ POCITU | <ol style="list-style-type: none"> 1. Projevit, že chápeme, jak se mluvčí cítí. 2. Pomoci mu své pocity vyhodnotit poté, co je vyjádřil někdo jiný. | <ul style="list-style-type: none"> • reflektovat základní pocity a emoce mluvčího | <ol style="list-style-type: none"> 1. „Zdá se, že jste velmi rozzlobený.“ 2. „Cítím ve Vašem hlase smutek, je to tak?“ |
| SHRNUJÍCÍ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Zhodnotit dosažený pokrok. 2. Dát dohromady důležité myšlenky a fakta. 3. Položit základ k další diskusi. | <ul style="list-style-type: none"> • znovu zformulovat hlavní vyjádřené myšlenky a pocity | „Takže to hlavní, co jste mi řekl, je toto...“ |
| ZHODNOCUJÍCÍ = UZNÁNÍ A POTVRZOVÁNÍ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Uznat význam druhé osoby. 2. Dát najevo, že jí věříme. | <ul style="list-style-type: none"> • potvrdit, že přikládáme váhu jejím problémům a pocitům | <ol style="list-style-type: none"> 1. „Skutečně si cením Vaší snahy vyřešit problém.“ 2. „Děkuji Vám za Vaši ochotu“ |



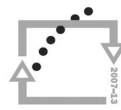
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Studijní materiál č. 10(1) – VEDENÍ ROZHOVORU,

ZPŮSOBY KLADENÍ OTÁZEK

Pomáhání se děje komunikací mezi klientem a pomáhajícím, je dáno vztahem pomáhajícího a klienta, který se komunikací vytváří.

Vztah je různými přístupy v pomáhání definován různě, různě je také definována role pomáhajícího, postoj ke klientovi a klienta k němu, různě je definován cíl pomáhání a různě je tak proto definován i **prostředek pomáhání = rozhovor**.

- **(Vy)lčení, (vy)řešení, (vy)chování lze definovat jako změnu u klienta na úrovni:**
 - *kognitivní*
 - *emocionální*
 - *behaviorální* → jinak na dosavadní „problém“ nahlížet → rozumět mu
 - jinak ho prožívat → méně úzkostně, méně inhibujícím způsobem, nevytěšňovat, přijmout ho
 - jinak (adaptivněji) se chovat.

Způsoby kladení otázek jsou tedy významným nástrojem vedení rozhovoru.

- **Otázky kladené pomáhajícím mohou sloužit:**
 - spíše *pomáhajícímu* → aby se zorientoval, aby porozuměl, aby diagnostikoval...
 - spíše *klientovi* → aby porozuměl, aby nově konstruoval, aby měnil ...
- **Lze rozlišit otázky:**
 - *uzavřené (uzavírající)* → lze na ně prakticky odpovědět → **ANO – NE – NEVÍM**
 - *otevřené (otevírající)* → poskytují prostor k zamyšlení a bohatší formulaci
- **Typy otázek (podle radikálního konstruktivismu):**
 - otázky lineární (zjišťující)
 - orientace na pomáhajícího → orientovat se, vypátrat, vyšetřit, popsat, zjistit
 - účinek na klienta většinou konzervující, potvrzující (někdy zhoršující) daný stav **Kdo? Co? Kdy? Jak? Co se stalo? Jak se to stalo?**

○ otázky strategické (instruktivní)

- orientace spíše na klienta → pomáhající ví, chce klienta ovlivnit, korigovat, navést, podsunout

- účinek na klienta může být omezující, navádějící, vzbuzující aktivitu (někdy

obranu až agresí)

Chtěl byste se s ním kvůli tomu sejít?

Zkusíte se o tom tedy poradit s odborníkem?

A nebolí vás z toho hlava?

○ otázky cirkulární (konstruktivní)

- orientace na klienta → rozšíření jeho pohledu, interakce, kontext, souvislosti

- účinek na klienta uvolňující, rozšiřuje pohled a rozumění, nutí přemýšlet a hledat souvislosti, někdy však svou neobvyklostí může být pro klienta matoucí

Kdo jiný si ještě dělá starosti? Na čem spolu budeme pracovat?

Co si myslíte, že je pro vašeho syna důležité?

Co si váš syn asi říká v duchu, když se na něj zlobíte, že přišel pozdě?

Studijní materiál č. 10⁽²⁾ – VEDENÍ ROZHOVORU,

ZPŮSOBY KLADENÍ OTÁZEK

otázky reflexivní

- orientace *výhradně* na klienta → budoucnost, pozitiva, zvládnání, výjimky z problému
- účinek na klienta konstruktivní, odúzkostňující, posilující zdravé fungující mechanismy, někdy však svou neobvyklostí může být pro klienta matoucí

Co byste dělal, kdyby vás nezlobil?

Co by se stalo, kdyby vaše deprese najednou zmizela?

Jak se Vám povedlo to tehdy zvládnout?

- **Zásady:**

- minulost není příliš důležitá
- zvážit jaká data potřebujeme
- strategické otázky mohou situaci posunout, ale mohou působit sugestivně a blokovat klienta
- orientace na kontext a na to, co funguje a dělá změnu
- už samotné bavení se o tom, co je problém (definování objednávky a zakázky) pomáhá

- **Parafrázování:**

- reformulování toho, co klient sděluje

- posiluje komunikaci
- sděluje zájem o klienta
- pomáhá v dalším rozhovoru

klient: a tak jsem tam nešel.....

pomáhající:raději jsi zůstal doma..... (může mít strategický význam)

- **Zrcadlení:**

- reflexe toho, co klient sděluje
- jak to na pomáhajícího působí
- empatické připojení

..... to pro tebe asi nebylo jednoduché.....

- **Pozitivní konotce:**

- přeznačkování
- pozitivní reformulace negativních vyjádření klienta

klient:všechny příklady mám špatně.....

pomáhající: věnoval ses místo testu něčemu pro tebe v tu chvíli důležitějšímu.....

- **Ověřování:**

- ověřování toho, zda správně pomáhající rozumí tomu, co klient sděluje

..... jestli tomu dobře rozumím, byl jsi přesvědčen, že to zvládneš.....



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

POUŽITÁ LITERATURA A MATERIÁLY

Fischer, R., Ury, W., Patton, B. 1994. Dohoda jistá. Management Press.

Holá, L. 2003. Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů. Praha. Grada.

LAŠEK, J. 2001. Sociálně psychologické klima školních tříd a školy. Hradec Králové. Gaudeamus.

Mottlová, J. 2004. Uplatnění speciálního pedagoga v justici. In: Speciální pedagogika, str. 221 – 225, č. 4.

Riskin, L., L. (a kol.). 1996. Mediace aneb jak řešit konflikty. Praha. Pallata.

Švec, J., Jeřábková, S., Kolář, M. 2007. Jak zlepšit vztahy v naší třídě. © Projekt Odyssea.

Konflikt, koření života. Průvodce řešení konfliktů pro učitele SŠ. Praha. 1996.

Stručný úvod do sociometrie | Psychologie v teorii a praxi, rudolfkohoutek.blog.cz/0901/sociometrie

Sociální skupina (struktura, dynamika, druhy). Maturitní blog, mechatronik.blog.cz/0902/22-socialni-skupina-struktura-dynamika-druhy.

<http://www.jcu.chytrak.cz>

<http://www.seminarky.cz>

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Wikipedie:Mediace>

