



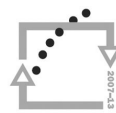
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDOBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Centrum celoživotního vzdělávání Jezerka o.p.s.

Výchova ke zdraví v pedagogické praxi

(CZ.1.07/1.3.46/01.0016)

Komunikace se třídou – obtížné rozhovory

2. stupeň ZŠ

Zpracovala:

Mgr. Ivana Němcová

Pardubice

Pardubice – prosinec až leden 2013/2014

Projekt je spolufinancován ESF a státním rozpočtem ČR.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

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 31.8.2013

Mgr. Ivana Němcová



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

OBSAH

1. Školní třída.....	4
2. Diagnostika vztahů ve třídě.....	7
3. Komunikace.....	11
4. Pedagogická komunikace	14
5. Podpůrná komunikace.....	17
6. Možnosti mediace mezi školou, rodinou a žáky.....	18
7. Metody aktivního naslouchání.....	20
8. Rozhovor.....	21
9. Literatura a elektronické zdroje.....	24



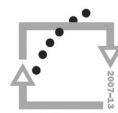
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

1. ŠKOLNÍ TŘÍDA

Třída jako sociální skupina je typickou *formální, malou* skupinou (Lašek 2001) (*formální* = uměle vytvořená; je součástí instituce nebo organizace, její cíle jsou určeny přímo institucí a přesahují individuální potřeby členů)

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

Je třeba zabývat se:

- **historií tříd** → styl výuky předchozího pedagoga
→ problémoví žáci
- **třídním životem** → pozorovatelné chování
→ nepozorovatelné chování
 - uvědomované
 - emotivní, spontánní
- **hierarchií školní třídy** → tvoří ji pozice a statusy jednotlivých žáků.

Pozice ve třídě:

- **pozice alfa** = vůdce třídy; přirozený vůdce; sympatie; nemusí být nejchytřejší, ale přirozeně s ním spolužáci jdou, uznávají jeho vlastnosti; ve třídě bývají 1-2 (max. 3, ale to už je těžké, když by jich bylo víc, mohlo by to být jádro šikany); třída si je chrání, snaží se mít je na své straně; mít je loajální; vztahy mezi alfami – nejlépe neutrální vztah; když potřebuje něco učitel, nejlépe obracet se na alfy, ony to zařídí nebo zorganizují
- **pozice beta** = „třídní vědátoři“; hodně se pletou s alfou, jsou to klasičtí „šptí“, „prófové“; oni dají spolužákům opsat, poradí, ale nebudou mít dar stáhnout a táhnout celý kolektiv; nemají autoritu; intelektové jádro; poznáme i podle známek; mají výraznou zodpovědnost; nebývají centrem útoku; introverti; zastupují děti ve školním parlamentu; beta to vymyslí, alfa to udělá; 1-2 ve třídě
- **pozice gama** = většina dětí ve třídě; nemají rády změny; vracejí se; udržují situaci; žárlí; Gama je schopná přijít a říct, že se jí ve třídě něco děje; pokud odejde Alfa, schopnější Gama přebírá pozici; jsou dvě skupiny:
 - pozitivní → nová hra, přijmou, zahrají; zapojí se; „neremcají“; „stádo“
 - negativisti → budou komentovat, kritizovat, „frfňat“; často nespokojeni - už zase hrajeme, nechceme, ale po hře jsou spokojeni, líbilo se jim to, ale.....



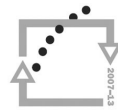
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- **pozice omega** = outsider třídy; na konci hierarchie; nemá žádnou dovednost; 2-3 ve třídě; pokud je se svým postavením Omega spokojena, neřešme!; může být spokojená, že po ní nikdo nic nechce, ale i nešťastná.

Co ovlivňuje pozici dítěte:

- **vnější faktory: (nelze s nimi nic dělat)**
 - doba, kdy je žák členem třídy
 - nastavení učitele (učitelů) k němu
 - zdravotní stav
 - rodinné zázemí (sociální status a ambice rodičů)
 - předchozí zkušenosti a očekávání
 - vnější fyzický vzhled
- **vnitřní faktory: (lze s nimi pracovat)**
 - emoční inteligence žáka
 - sebedůvěra a zdravé sebevědomí
 - aktivita a angažovanost pro třídu
 - studijní úspěšnost, inteligence, kreativita a vlastní ambice
 - adaptabilita a komunikativnost, extravertovanost
 - sociální zralost a dovednosti, schopnost navazovat kontakty.

Dělení tříd podle vzniku:

- **třídy náhodně vzniklé** - pro zařazení není žádný klíč, členové jsou v podstatě přirozený výběr populace
- **třídy diferencované** - existuje nějaký klíč výběru a zařazení (např. studijní výsledky, sportovní talent, výtvarný talent, matematické zaměření apod.)
- **třídy výběrové** – žáci prošli nějakým výběrovým sítím (někdo nebyl zařazen), spojuje je především výrazný studijní předpoklad či talent.

Fáze vývoje třídního kolektivu:

- **rané, prekohezní stádium** - zhruba 1. – 3. ročník ZŠ
- **fáze prvotní koheze** - zhruba 4. - 6. ročník ZŠ
- **fáze kohezní (= soudržná)** - zhruba 7. - 9. ročník ZŠ
pro každou fázi je vhodný jiný učitel.



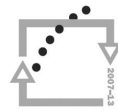
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Čím je třída dětem atraktivní:

- třída je schopná naplňovat potřeby žáka
- žák má rád své spolužáky
- žákům se líbí činnosti, které se dějí ve třídě
- žák dostává od třídy status a prestiž díky svému postavení v sociálním prostředí.

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.

Do základní výbavy pedagoga by měly patřit:

- didaktické schopnosti
- organizační schopnosti (schopnost rozhodování a řešení konfliktů)
- emoční inteligence učitele - empatie, nadšení učitele, schopnost emoční podpory, flexibilita
- expresivní schopnosti (vyjadřování, komunikativnost)
- schopnost sebereflexe.

Nejčastější chyby v přístupu učitele:

- vznik sociální distance učitel x žák (rodiče x učitel)
- špatná nebo žádná komunikace
- vpád do dynamiky a hierarchie třídy
- moralizování a přílišné hodnocení, kritičnost
- nezájem o třídu
- potlačování přirozenosti dětí
- *autokratismus* (= direktivní vedení) nebo naopak *liberalismus* (= značná volnost, disharmonie vztahů).



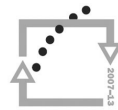
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

2. DIAGNOSTIKA VZTAHŮ VE TŘÍDĚ

Základní otázky při poznávání skupiny:

- **obecně o žácích** - koho mám před sebou, jaký je, co dává a co potřebuje
- **obecně o projevech (názory, chování)** - co se ve třídě vyskytuje
- **konkrétně o chování (rozlišení)** - co je zdravé a co je nemocné
- **konkrétně o člověku a jeho nemoci** - koho konkrétně se co týká a v jaké míře, jak pomoci. (1)

Monitorování – mapování:

je soustavné sledování a vyhodnocování vybraných jevů. Slouží k získání základní orientace ve výskytu, formě, rozsahu, intenzitě, příp. tendenci vývoje sledovaného jevu.

Mapování třídních kolektivů:

- **pozorování** - herní aktivity, dynamická sociometrie, běžné interakce
- **rozhovory** – žák, rodič, učitel
- **dotazníkové metody** - standardizované dotazníky, nominační techniky, sociometrie
- **projektivní techniky** - nedokončené věty, kresebné techniky.

Zásady pro mapování vztahů ve třídě:

- mapování je vždy jen prvním krokem a pak by měly následovat nápravné kroky (intervence..)
- nelze ho dělat anonymně
- zjišťování vztahů ve třídě vyžaduje etiku, pozor na sdělování výstupů (i v rámci pracovního kolektivu)
- je to vždy týmová práce
- všechny kroky je třeba dokumentovat a archivovat
- je třeba si vyžádat souhlas rodičů se zapojením a diagnostikováním žáků. (Mottlová 2004)

Přehled některých dotazníků:



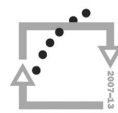
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

dotazník D-1, D-2 (Doležal) - vhodný pro druhý stupeň základní školy a především pro diagnostiku počínajících fází šikany; výsledkem je 32 indexů (tabulek) žáků, se kterými je možné připravit dobrou intervenci ve třídě

- **dotazník MCI – naše třída (Fraser)** - pro žáky 3. - 7. ročníků, zjišťuje pohled dětí na svou třídu; jeho nespornou výhodou je rychlá administrace a rychlé vyhodnocení, neoznačuje však konkrétní preference dětí ve třídě
- **dotazník CES** – dotazník sociálního klimatu školní třídy (Mareš) vychází z MCI, porovnává mínění dětí a pedagogů na situaci ve třídě, uvažuje učitele jako centrální postavu klimatu školní třídy
- **dotazník DSA** – dotazník sociální adaptace 1. a 2. tříd ZŠ (Juhás) je metoda vhodná pro zjišťování toho, jak se dítě cítí ve třídě akceptováno druhými, je však určena výhradně psychologům
- **SO-RA-D (Hrabal) – sociometrie (Moreno)** - nejstarší metodou, zkoumá preference dětí, sympatie a atraktivitu, je snadná pro zadání i pro vyhodnocení (je možné i pomocí sociogramu)
- **dotazník B-4 (Braun)** - dotazník pro 2.- 3. třídy ZŠ, staví proti sobě kladné a záporné body z preferencí ve třídě a zároveň sonduje spokojenost žáka se svou třídou, vyhodnocuje se kvalitativně i kvantitativně, což umožňuje srovnání tříd v jedné škole
- **dotazník B-3 (Braun)** - dotazník od 4. třídy ZŠ po maturitní ročníky, mají podobnou konstrukci jako B-4 a navíc sledují sebevnímání dítěte v kontextu třídy a jeho pocity zaznamenané formou škály

SOCIOMETRIE - SO-RA-D:

- standardizovaný dotazník
- zjišťuje míru oblíbenosti a míru vlivu jednotlivých žáků
 - **VLIV** – v jakém rozsahu žák ovlivňuje interakci a činnost spolužáků a třídy jako celku
 - **OBLIBA** – přijetí jedince skupinou, popularita, sympatičnost, přitažlivost
- ve výstupu nabízí pohled na hierarchii ve třídě:
 - vlivný + oblíbený
 - vlivný + neoblíbený
 - oblíbený + bez vlivu
 - neoblíbený + bez vlivu
 - třídní indexy
- sociometrická matice, sociogram.



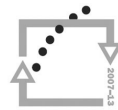
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

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.(3)

Sociometrický výzkum užívá několika postupů:

- **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.**(2)

Šikana a specifické sociální role žáků podle Valerie Besagové (Parry a Carrin 1997)

- **pasivní oběti:** jsou to bojácné, uzavřené děti, které jsou fyzicky slabé a těžko si hledají přátele; nemají dostatek sebedůvěry a sil, aby se dokázaly samy bránit
- **provokující oběti:** schválně provokují, podněcují negativní reakce ostatních; posmívají se a pošklebují jiným, ale pokud jim to oplatí stejnou mincí, hned si stěžují



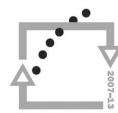
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- **účelové oběti:** děti na sebe berou roli oběti, aby získaly uznání a popularitu; hrají si na „třídního šaška“ nebo se připojují k výtržnickému chování, aby byly lépe přijaty skupinou
- **falešné oběti:** jsou to děti, které si přehnaně stěžují na ostatní; obvykle se jejich chování týká upoutání pozornosti
- **útočníci – oběti:** některé děti se mohou stát v některých situacích i oběťmi, v jiných zase naopak agresory
- **útočníci:** děti, které pronásledují druhé bez zjevného důvodu; většinou tyto děti převyšují mnohé své vrstevníky svou energií, fyzickou silou a sebedůvěrou
- **úzkostní útočníci:** jedná se o děti s nejnižší sebedůvěrou, obvykle mají rodinné problémy nebo problémy s učením; šikanováním se snaží kompenzovat nízké sebevědomí.

DOTAZNÍK B-3:

- použitelnost od 4. třídy po maturanty
- také pro nejvyšší třídy ZŠp
- zájmové kroužky, sportovní oddíly, výchovné skupiny v dětských domovech, výchovných ústavech, apod.
- administrace trvá cca 15-20 minut
- vyhodnocení cca 45 minut/třída
- existuje i počítačový program, i na netu.

DOTAZNÍK B-4:

- použitelnost pro 2. – 3. třídy ZŠ, také od 4. třídy ZŠp
- využívá stejné mechanismy jako B-3, ale je výrazně zjednodušený
- vyžaduje předtestovou přípravu (hlavně ve vlastnostech)
- zadání trvá cca 20 minut, vyhodnocení asi 30 minut/třída

**Screening, depistáž, diagnostika,
ani žádná jiná zjišťovací technika, nenahrazuje řešení,
práci s jednotlivcem, práci se třídou.**



evropský
sociální
fond v ČR



MS
MT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

3. KOMUNIKACE

Komunikace

- proces zprostředkování informací s cílem dosáhnout odpovědi
- výměna informací mezi lidmi (Fischer, Ury, Patton 1994)

Komunikační proces a faktory, které jej ovlivňují:

VYSÍLAJÍCÍ		PŘIJÍMAJÍCÍ
	VZKAZ	
	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):

1) verbální komunikace (10%) = pomocí slov

- **ústní** komunikace
- **písemná** komunikace

průměrný člověk denně vysloví 10 000-12000 slov, žena 23000-26000 slov



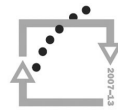
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- **verbální přístupy:**
 - mluvit volně
 - jasně a zřetelně vyslovovat krátké věty (maximálně 14 až 17 slov) pregnanční 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

2) neverbální komunikace (80%) = beze slov

nejbohatším sdělovačem neverbální komunikace je obličej a jeho mimika

- **proxemika** → komunikace 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 střední hlasové poloze
- nemluvit příliš rychle, vkládat přestávky
- **komunikace činem.**



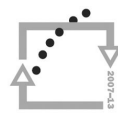
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

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**
- **pasivní (únikový, vyhýbavý)**

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

DĚLENÍ TYPŮ MANIPULACE (Shostormovo dělení):

- *diktátor* - autoritativní šéf nebo tatínek, jehož „řekl jsem“ má váhu
- *chudáček* - zdůrazňuje své handicap, nepříjemné úkoly „neslyší“
- *počtář* - rychle, snadno a úspěšně si spočítá, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější, často volí taktiku cukru a biče
- *břečťan* - jde mu o to, aby se o něj ostatní silnější jedinci starali a aby na nich mohl do značné míry parazitovat
- *drsňák* - své okolí prostě „ukřičí“



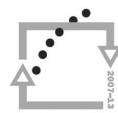
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- *oběťavec* - tento typ dobře vystihuje výrok: “nejhorší jsou nejhodnější lidé”, obětuje se, ale zároveň vybírá daň
 - *poslední spravedlivý* - základní formou manipulace je neustálá kontrola, kritika a vyvolávání pocitů nedostačivosti, sám se podobně jako „diktátor“ považuje za člověka bez chyb
 - „*táta máma*“ – o ty, které si vyvolil, se stará, ale v návalu řady povinností se jich často opomene zeptat, zda to či ono chtějí nebo ne
 - *mafíán* - “jsem tvá ochrana, záštita, pomocník, udělám pro tebe dost, ale musíš mi sloužit nebo přinejmenším nesmíš dělat nic, s čím bych nesouhlasil“
 - **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.

4. Pedagogická komunikace

- v komunikaci na sebe vzájemně působí:

UČITEL → ŽÁK → SKUPINA ŽÁKU → ŠKOLNÍ TŘÍDA
- jednotlivé vztahy patřící do pedagogické komunikace jsou od sebe neoddělitelné
- 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 přešůpek 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



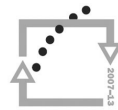
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

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 (4)

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 „taktosti-beztaktosti“ 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
- 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



evropský
sociální
fond v ČR



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost
PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- sníženým sebehodnocením
 - zvýšeným rizikem vzniku závislosti (kouření, alkohol,...)
-
- k syndromu vyhoření dochází po chronické zátěži → každodenní nepříjemnosti se stále opakují, např. nevládnuté 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

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...; Pepík je ošklivý...
- **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?



evropský
sociální
fond v ČR



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

5. Podpůrná komunikace

Deset principů podpůrné komunikace (Rogers 1998):

- založena na shodě (neshoda v komunikaci, něco jiného prožívám a něco jiného říkám)
- popisná, nikoliv hodnotící (nepoužívá nálepek – „děláte to špatně“, „nejste kompetentní“)
 - jedinec je motivován, aby popsal událost co nejobektivněji
 - oddělení jedince od jeho chování
- orientována na problém, nikoliv na osoby (komunikace zaměřená na osobu a vlastnosti jednotlivých osob většinou vyvolává dojem, že jedinec nestačí na řešení problému)
- 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
- maximálně flexibilní (komunikující osoba je ochotna přijímat nové údaje a připustit, že existují další alternativy)
- 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“)
- spojitá (druhou stranu nepřerušujeme, pracujeme s mlčením, necháme klienta propojit své myšlenky)
- osobní (nepoužívá výroky – „Říká se“, „My říkáme“, ale „Já říkám“, „Já si myslím“)
- není nátlaková.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Konflikt:

= *narušení vztahů mezi lidmi* (Rabiňáková, Mičienka 1997)

= *přírozenou součástí běžného života* (Holá 2003)

- **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.

6. Možnosti mediace mezi školou, rodinou a žáky (Riskin et al. 1997)

- **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



evropský
sociální
fond v ČR



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

-
- **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 a hledisek k objektivnějším, neutrálnějším formulacím
- předložení několika možných řešení sporným stranám k posouzení
- převedení výsledků diskusí do návrhu dohody
- sestavení textu dohody
- **mediace ve škole:**
 - prozatím příliš nepoužívané, více na bázi poradenství
 - mediaci 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



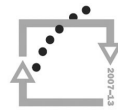
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

7. METODY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Formulace, které druhé osobě pomáhají se rozhovořit

FORMULACE	ÚČEL	JE TŘEBA ...	PŘÍKLAD
POVZBUZUJÍCÍ	<ol style="list-style-type: none"> Vyjádřit zájem. 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"> Pomoci objasnit, o čem je řeč. Získat více informací. Pomoci mluvčímu podívat se na vás i 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"> „Kdy se to stalo?“ „Jak na to reagujete?“
REKAPITULUJÍCÍ = PARAFRÁZOVÁNÍ	<ol style="list-style-type: none"> Dokázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme. 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"> „Takže ty bys byl rád, aby ti učitel více důvěřoval, je to tak?“ „Jestli tomu dobře rozumím.“
REFLEKTIVNÍ = ZRCADLENÍ POCITU	<ol style="list-style-type: none"> Projevit, že chápeme, jak se mluvčí cítí. 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"> „Zdá se, že jste velmi rozzlobený.“ „Cítím ve Vašem hlase smutek, je to tak?“
SHRNUJÍCÍ	<ol style="list-style-type: none"> Zhodnotit dosažený pokrok. Dát dohromady důležité myšlenky a fakta. 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"> Uznat význam druhé osoby. 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"> „Skutečně si cením Vaší snahy vyřešit problém.“ „Děkuji Vám za Vaši ochotu ...“



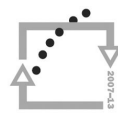
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

8. ROZHOVOR

Vedení rozhovoru:

- *způsoby kladení otázek jsou významným nástrojem vedení rozhovoru* (Švec, Jeřábková, Kolář 2007)

- **otázky kladené pomáhajícím mohou sloužit:**
 - spíše *pomáhajícímu* → aby se zorientoval, aby porozuměl, aby diagnostikoval...
 - spíše *klientovi* → aby porozuměl, aby nově konstruoval, aby měnil ...
- **Ize 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 agresi)

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



evropský
sociální
fond v ČR



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

***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?***

- **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“.....*



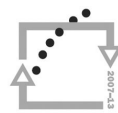
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- **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

9. LITERATURA A ELEKTRONICKÉ ZDROJE

FISCHER, Roger a URY, William a PATTON, Bruce. *Dohoda jistá*. Management Press, 1994, 174 s. ISBN 80-85603-48-9.

HOLÁ, L. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 192 s. ISBN 80-247-046.7-6.

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

MOTTLOVÁ, J. *Uplatnění speciálního pedagoga v justici*. In: Speciální pedagogika, 2004. str. 221 – 225, č. 4. materiál Institutu pedagogicko-psychologického poradenství ČR, 1997.

PARRY, J. a CARRINGTON, G. *Čelíme šikanování*. Sborník metod. Metodický materiál Institutu pedagogicko-psychologického poradenství ČR, 1997

RISKIN, Leonard et al. *Mediace aneb jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997, 126 s. ISBN 80-901710-6-0.

Rogers, R. Carl. *Způsob bytí*. Praha : Portál, 1998 , 292 s. ISBN 80-7178-233-5.

RABIŇÁKOVÁ, Dana a MIČIENKA, Marek. *Konflikt, koření života - průvodce řešením konfliktů pro učitele a studenty středních škol*. Praha - Praha. 1996, 175 s. ISBN 80-239-3339-6.

ŠVEC, Jakub a JEŘÁBKOVÁ, Simona a KOLÁŘ, Michal .*Jak zlepšit vztahy v naší třídě*. 2. stupeň ZŠ. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 79 s. ISBN 978-80-87145-27-2.

Elektronické zdroje

1. *Jak zlepšit vztahy v naší třídě [online]*. © Projekt Odyssea 2007 [cit. 2013-08-31].

Dostupné z:

http://www.odyssea.cz/soubory/e_kurzy/jak_zlepsit_vztahy_v_nasi_tride_2_stupen_zs.pdf

2. *Stručný úvod do sociometrie [online]*. © 2009 [cit. 2013-08-31].

Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0901/sociometrie/>

3. *Sociální skupina (struktura, dynamika, druhy) [online]*. © 2009 [cit. 2013-08-31].

Dostupné z <http://mechatronik.blog.cz/0902/22-socialni-skupina-struktura-dynamika-druhy>

4. *Základy intervenčních metod pro učitele online*. © 2008 [cit. 2013-08-31]. Dostupné z:

http://www.oazlin.cz/prevence/14_3_1.php



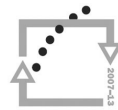
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



PARDUBICKÝ KRAJ

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ