

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Pedagogická fakulta

Katedra pedagogiky a psychologie

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI UČITELE

Diplomová práce

České Budějovice 2010

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Olga Vaněčková

Vypracovala:

Hana Ziklová

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 2. 4. 2010

.....

Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala doktorce PhDr. Olze Vaněčkové, za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Anotace

ZIKLOVÁ, Hana. *Komunikační dovednosti učitele: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta Pedagogická, Katedra pedagogiky a psychologie, 2010, 84 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Olga Vaněčková.

Diplomová práce je zaměřena na problematiku sebe prezentace učitele a efektivního používání komunikačních dovedností. Práce je rozdělena na dvě části. V části teoretické autorka definuje základní pojmy sociální komunikace a vymezuje komunikační dovednosti nezbytné pro efektivní vyučování. V praktické části autorka zjišťuje prostřednictvím dotazníkového šetření, jak hodnotí studenti pedagogické fakulty svou připravenost pro profesi učitele, kde shledávají největší nedostatky a jaký je jejich přehled v oblasti komunikace. Shrnutí hlavních pravidel komunikace, nezbytných dovedností a praktických rad je zároveň návodem, který by měl napomoci problémům se sebe prezentací předcházet, zmírňovat či odstraňovat nedostatky v této oblasti.

Klíčová slova: komunikace, učitel, žák, neverbální komunikace, pedagogická komunikace, autorita, asertivita, stres, sebedůvěra

Annotation

ZIKLOVÁ, Hana. *The teacher's communication skills: diploma thesis*. České Budějovice: University of South Bohemia, Pedagogical Faculty, Department of Pedagogy and Psychology, 2010, 84 pp., Supervisor of the diploma thesis PhDr. Olga Vaněčková.

This diploma thesis concerns the area of self-presentation of a teacher and effective use of his communication skills. The thesis is divided into two parts. The first part is theoretical and presents basic concepts of social communication and defines communication skills essential for effective teaching. The practical part is partly based on the output of a questionnaire survey where the author probes knowledge of communication skills of students of pedagogical faculty and how they evaluate their readiness for the profession of a teacher. Then the author provides a summary of the main rules of communication, necessary skills and practical recommendations. Summary of the main rules of communication, necessary skills and practical advice is also a guide that should help prevent problems with self-presentation and to mitigate or eliminate deficiencies in this area.

Keywords: communication, non-verbal communication, pedagogical communication, teacher, pupils, authority, assertiveness, stress, self-confidence

Obsah

1. ÚVOD	9
1.1. MOJE ZKUŠENOST	9
1.2. VÝBĚR TÉMATU A CÍL PRÁCE	10
TEORETICKÁ ČÁST	12
2. KOMUNIKACE	12
3. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE.....	13
3.1. FORMY MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE	15
3.2. CÍLE KOMUNIKACE	15
3.3. SLOŽKY KOMUNIKAČNÍHO PROCESU	16
3.4. BARIÉRY V KOMUNIKACI	17
4. ROZDĚLENÍ KOMUNIKAČNÍHO PROCESU.....	19
4.1. VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	19
4.2. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	20
4.2.1. <i>Extralingvistická neverbální komunikace.....</i>	<i>20</i>
4.2.2. <i>Paralingvistická neverbální komunikace.....</i>	<i>24</i>
4.3. NASLOUCHÁNÍ.....	25
5. PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE.....	27
5.1. PRAVIDLA PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE	27
5.2. ÚČASTNÍCI PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE	27
5.3. FORMY VYUČOVÁNÍ Z HLEDISKA KOMUNIKACE.....	28
5.3.1. <i>Hromadné vyučování.....</i>	<i>28</i>
5.3.2. <i>Skupinové vyučování</i>	<i>28</i>
5.3.3. <i>Párové vyučování</i>	<i>28</i>
5.4. USPOŘÁDÁNÍ UČEBNY Z HLEDISKA KOMUNIKACE	29
6. UČITEL.....	30
6.1. OSOBNOST UČITELE	30
6.1.1. <i>Sebepojetí</i>	<i>30</i>
6.1.2. <i>Autorita</i>	<i>31</i>
6.1.3. <i>Asertivita</i>	<i>32</i>
6.2. PRAVIDLA KOMUNIKACE VE TŘÍDĚ - UČITEL	33
6.3. PŘÍPRAVA NA UČITELSKOU PROFESI.....	34
7. ŽÁK	35
7.1. ROLE ŽÁKA NA 2. STUPNI ZŠ.....	35
7.2. PRAVIDLA KOMUNIKACE VE TŘÍDĚ - ŽÁK	36
PRAKTICKÁ ČÁST.....	37
8. CÍL A METODIKA.....	37
9. VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	38
10. OSOBNOST UČITELE	42
10.1. SEBEPOJETÍ A SEBEVĚDOMÍ.....	42

10.2.	SYNDROM VYHOŘENÍ.....	43
10.3.	TRÉMA.....	44
10.3.1.	<i>Pozitivní přístup.....</i>	45
10.3.2.	<i>Aktivní zrakový kontakt.....</i>	46
10.3.3.	<i>Postoj.....</i>	47
10.3.4.	<i>Ventily přebytečné energie</i>	48
10.3.5.	<i>Rychlocvičení.....</i>	49
10.4.	AUTORITA.....	49
10.5.	ASERTIVNÍ KOMUNIKACE.....	51
11.	PŘÍPRAVA UČITELE	53
11.1.	PROČ.....	53
11.2.	CO.....	53
11.3.	KDO	54
11.4.	KDE	55
11.5.	KDY	56
11.6.	JAK	57
12.	VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	60
12.1.	JAK SPRÁVNĚ VYSVĚTLOVAT	60
12.2.	JAK EFEKTIVNĚ PSÁT NA TABULI.....	62
13.	NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	64
13.1.	POSTUROLOGIE	64
13.2.	PROXEMIKA	64
13.3.	GESTA.....	65
13.4.	MIMIKA	66
13.5.	OČNÍ KONTAKT	67
13.6.	HAPTIKA	68
13.7.	IMAGE.....	69
13.8.	PARALINGVISTICKÉ PROJEVY	69
14.	SHRNUTÍ.....	71
15.	ZÁVĚR	73
16.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
17.	PŘÍLOHA	78

„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“¹

Anthony Robbins

¹ <http://www.skoleni-kurzy-educity.cz/kurzy/na-miru/verbalni-komunikace-c71951> (cit. 30.1.2010)

1. Úvod

1.1. *Moje zkušenost*

Pedagogická fakulta, čtvrtý ročník hodina francouzského jazyka, moje spolužačka má prezentaci:

Šárka si stoupla před třídu a začala přednášet svou prezentaci. Mastné vlasy, třesoucí se ruce, neupravený obličej, zanedbaný celý zevnějšek. Její pichlavý, vysoký, tichý hlas cosi říká, ale co přesně, to nevíme. Díváme se jeden na druhého: „cože to říká?“. Někteří sledují její vystoupení nevěřicně dál, jiní přestali poslouchat již dávno. Tato dívka má být učitelkou?!

Bohužel ani další prezentace nejsou o moc lepší. Prezentace a projevy našich spolužáků by se daly shrnout těmito slovy: nudné, nezajímavé, fádňí, informace stažené z internetu, často zcela v neupraveném vydání, tichý a monotónní projev, pohledy prezentujících směřující do papírů, příklady žádné nebo minimum. Druhé bohužel nastává při hodnocení zhlédnutých prezentací. Tyto prezentace se smysluplně vůbec nehodnotí, není poukázáno na klady ani zápory prezentace či sebeprezentace. Každý student si sedá s hodnocením: „děkuji, hezké“ nebo „děkuji, další“. Student si tak může odškrtnout další povinný úkol pro úkol, který nikoho a v ničem neobohatí.

Uvedu ještě jeden příklad z hodiny angličtiny na konci čtvrtého ročníku. Každý student si měl připravit prezentaci na vybrané téma a pomocí powerpointu je měl představit svým spolužákům. Z 18 prezentací bylo 15 prezentováno tímto stylem: studentka se představila, oznámila téma prezentace a spustila powerpoint. V tu chvíli se již věnovala pouze obrazu své prezentace a její posluchači jako by nebyli. V powerpointu místo bodů, které by byly pro posluchače přehledné, byly umístěny celé texty, které doslovně studentka předčítala. Efekt? Stejný jako když si před vás stoupne mluvčí a začne číst text z papíru, tzn. nuda, nezábavnost, neudržení pozornosti. Když její prezentace skončila, většina z nás ani nevěděla, o čem prezentace byla, natož abychom si pamatovali hlavní body prezentace. Hodnocení u všech, zdůrazňuji u všech prezentací, bylo stejné: „Good, thank you (jméno studenta) very much, I liked it“.

Z těchto a dalších zkušeností pro mě vyplynulo, že nejsme připravováni na roli učitele, jako mluvčího, který si má stoupnout před své posluchače a přednášet tak, aby jeho posluchači při prezentaci neusínali a odnesli si nové informace, o kterých doma

mohou přemýšlet. Na roli mluvčího, který se nebojí si stoupnout před třídu plnou dětí, který se nebojí promluvit nahlas, dívat se na žáky, když mluví. Na roli učitele, který si je jistý sám sebou a který umí předávat informace se zájmem a zajímavým způsobem. Učitele, který umí efektivně komunikovat.

1.2. Výběr tématu a cíl práce

Toto téma mne zaujalo proto, že se zabývá sebe prezentací učitele, tedy jak má učitel vystupovat při výuce (hromadném vyučování). V dnešní době nesou učitelé velké břímě v podobě „jak zaujmout žáky, jak je motivovat, jak je donutit, aby se učili“. Proč? Učitel 21. století není už učitel z dob, kdy míval absolutní respekt, děti si k učiteli nic nedovolily, a naprosto ho musely poslouchat. Novodobý učitel se musí stát zručným obchodníkem, musí umět zaujmout, nalákat na učivo, motivovat, a především musí umět prodat. Jeho zboží je však zvláštního druhu, jsou to informace a vědomosti, které nestačí pouze prodat, je nutné naučit „zákazníky“ s nově zakoupeným zbožím manipulovat.

Když na naše dveře zaklepe podomní obchodník, otevřeme. Ještě než stačí něco říct, už si ho měříme, prohlížíme. Stačí první minutka, první věta a první gesta a my si dotyčného obchodníka již stačí zařadit někam do škatulky: **moc prvního dojmu**. Učitel svým vystupováním před třídou vytváří také dojem, působí na žáky a tím komunikuje. Do třídy přijde rozladěný učitel (vlítne do třídy, mezi zuby procedí „sedněte si!“, ani nepozdraví, jeho pohyby jsou trhané, je roztěkaný), pro žáky to znamená varovný signál: nastane nepříjemná hodina. Najednou se žáci na hodinu netěší, nemají o ni zájem nebo se dokonce bojí. Nepříjemnou atmosféru vycítí žáci z neverbální komunikace učitele - jeho špatná nálada je demonstrována gesty, způsobem vyjadřování, intonací. Často se setkáváme s napodobováním učitelů jejich žáky. Učitel je ostře sledován svými žáky a jakákoliv zvláštnost je použita k jeho zesměšňování. Co žáci napodobují? Např. styl chůze, gesta, způsob učitelova vyjadřování (např. nějakou řečovou vadu nebo slova, která často opakuje), případně učitelův tik. V dotazníku, který je součástí diplomové práce, respondenti nejčastěji uváděli používání vycpávkových slov (*ehm, jo, jistě, že* atd.) nebo časté používání rádoby vtipných či zesměšňujících slovních spojení jako: *finta fintovná, zkrátka a dobře, triviální a elementární, to je přeci jasné, ne?*

Cílem této práce je vytvořit „manuál“, tzv. pomocnou příručku mladého učitele, kde se studenti mohou seznámit s efektivními způsoby komunikace a možnými strategiemi aplikovanými na roli učitele a jeho sebe prezentaci. Jak působit sebevědomě, jak setřást trému, jak používat gesta, oční kontakt, ale také jak zaujmout žáky a udržet si jejich pozornost. V teoretické části je úkolem seznámit čtenáře s teorií komunikace, se specifiky pedagogické komunikace, má také přiblížit hlavní aktéry komunikace: učitele a žáka.

Praktická část je rozdělena na dvě části. První část tvoří dotazníkové šetření, kde respondenty tvoří studenti pátých ročníků, či čerství absolventi Jihočeské univerzity. Výsledky z dotazníku by měly ukázat, nakolik se studenti pedagogické fakulty cítí být připraveni na roli mluvčího, moderátora v učitelském povolání a současně by měly doložit, jaký přehled mají studenti v oblasti komunikačních dovedností.

Druhý úsek praktické části je vytvořen do podoby manuálu, který obsahuje základní rady a návody, které vycházejí z potřeb respondentů dotazníkového šetření anebo je autorka považuje za důležité.

TEORETICKÁ ČÁST

2. Komunikace

Komunikace je silnice, po které cestují sdělení z jednoho konce na druhý. Cestují v různých dopravních prostředcích jako například slovech, gestech, mimice apod. Spojením různých dopravních prostředků vzniká sdělení. Tomuto druhu cestování se říká dorozumívání. Takto by autorka definovala pojem komunikace.

Pod pojmem komunikace si můžeme vybavit několik věcí. Ottova Encyklopedie (2004, s. 494) uvádí 4 významy pro slovo komunikace:

1. **v etologii:** přenos informace mezi živočichy na základě vysílání a přijímání signálů (vzhled jedince, pachové stopy, feromony, hlasy, zvuky aj.); kombinovanou formou, které jsou např. včelí tanec.
2. **v psychol., sociol.:** předávání informací mezi lidmi od adresáta k příjemci. Obsahuje nejen přenos informace, ale také emocí, nejen slovní sdělení, ale i neverbální prvky
3. **v oblasti médií:** komunikace masová realizovaná masovými médii jako součást sociální komunikace; pod pojmem masová médi se zařazují noviny, časopisy, rozhlas a televize, též kniha, film, video, internet, letáky aj.
4. **v dop., stav.:** dopravní cesta, prostor určený pro spojení dopravními prostředky, pro pohyb chodců aj.

Všechny definice vycházejí ze stejné etymologie slova komunikace. Slovo komunikace pochází ze 14. století z latinského slova *communicatio*, které původně znamenalo vespolné účastnění a ze slovesa *communicare*, které znamená činit něco společným, společně něco sdílet (Vybíral 2000).

V širším pojetí tedy nejde jen o pouhý přenos informací, ale o společné podílení na nějaké činnosti. Při cestě z Prahy do Brna využijeme dálnici k **přesunu** z bodu A do bodu B a zároveň se tím **podílíme** na dopravní situaci - přítomnost našeho vozidla na dálnici může např. způsobit dopravní nehodu. Tak se i v sociální komunikaci pouhou přítomností podílíme na přenosu informací. Např. to, že jsme svědky konverzace dvou lidí, ovlivňuje druh informací, které si sdělí, zároveň jsme ovlivňováni i my samotní. Nasloucháním, které tvoří podstatnou část komunikace, získáváme informace, které mohou ovlivňovat další průběh komunikace a naše jednání.

3. Sociální komunikace

„V psychologii není komunikace považována jen za pouhý přenos informací mezi sdělejícím a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebe prezentaci o sebe potvrzování. Jde o vyjádření postojů k předmětu, ke komuniké, ale i k příjemci informace. Jde o různou úroveň působení, ovlivňování, znesnadňování, či usnadňování porozumění.“ (Mikulaščík 2003, s. 19)

Sociální komunikaci pak Mikulaščík (2003, s. 20) specifikuje takto: *„Sociální komunikace se dá více specifikovat jako interakce prostřednictvím kódovaných symbolů verbálních nebo neverbálních. Sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání. Touto cestou si lidé sdělují významy pomocí konvenčních znaků“.*

Sociální komunikace je doménou lidí. Lidé se potřebují nějakým způsobem dorozumívát a tak dochází ke kontaktu a vzájemnému ovlivňování. Podle DeVita (2008) však v sociální komunikaci nejde o pouhý interakční proces (jeden mluví, druhý naslouchá a následně se role vymění), ale o **transakční proces**. Transakční proces představuje komunikaci, v níž je mluvčí zároveň posluchačem, např. učitel, když přednáší (mluvčí) zároveň i naslouchá svým žákům, vnímá jejich reakce a podle toho uzpůsobuje svoji výuku, přednášku. V sociální komunikaci je důležité všimnout si nejen verbální ale zároveň současně probíhající neverbální komunikace, která na nás působí a ovlivňuje nás (na žácích např. upozorujeme únavu, nezáměr - tento signál neverbální komunikace by nás měl přimět změnit způsob výkladu).

Komunikace je dále charakterizována (DeVito 2008) jako proces **dynamický**, nevratný, neopakovatelný a také nepřetržitý. To, co řekneme, uděláme, jak se zachováme nelze vrátit, nelze opakovat. Proto je tak důležitý první dojem - má ohromnou moc, stačí 30 vteřin a dostaneme nálepku, kterou už jen tak nesundáme. Čas a první dojem nelze vrátit, a proto je třeba ho nepodceňovat a snažit se uvést dobře. Učitelé naštěstí nemusí zcela zoufat, mají více možností uvést věci na pravou míru, pokud se jejich první uvedení nezdaří. Existuje tzv. **efekt nedávnosti**. Ovlivňuje nás to, co přichází později. Z vlastní zkušenosti můžu potvrdit, že i když se ze začátku zdál učitel „hrozný“, později se ukázal jako člověk, který dokáže něco naučit a je příjemný.

Dalším znakem komunikace je její **kontinuálnost** (nepřetržitost). Komunikujeme neustále a to i pouhou naší přítomností. Například, když se žák při výkladu učitele dívá z okna, sděluje tím nezáměr o látku. Když si učitel všimne tohoto

nezájmu, může žáka aktivizovat, změnit způsob výkladu tak, aby žáka zaujal a vtáhnul do děje. Pro učitele to znamená, že znalost signálů neverbální komunikace mu pomůže ve zkvalitnění jeho výuky.

Dalším charakteristickým znakem komunikace je její **nejednoznačnost**. Když učitel řekne k zadání úkolu: „máte na to chvíli“, myslí tím dvě minuty, pět minut nebo deset minut? A to neplatí jen pro učitele, ale pro nás všechny – když se vyjadřujeme, buďme co nejvíce konkrétní.

Komunikace je také **dělená** a to na menší části, kterými jsou příčiny (podnět) a následky (reakce), které na sebe vzájemně působí. Učitel přijde na hodinu ve špatné náladě, je nepříjemný a vztahovačný. Žáci na nastalou situaci reagují snížením aktivity a omezením komunikace s učitelem. To však učitele ještě více rozzuří, protože nechápe, proč jsou žáci najednou tak „neschopní“. Pokračuje-li se v této atmosféře dál, vytratí se původní příčina nastalé situace.

Komunikace má dvě roviny, jednu **obsahovou** a jednu **vztahovou**. Obsahem komunikace je například vykládaná látka učitelem a vztahová rovina komunikace je reprezentována vztahem učitele k žákovi či k vykládané látce, tzn., jakým způsobem látku vykládá. Vztahová rovina sdělení bývá posluchačem silněji vnímána, proto by učitel neměl zapomínat na tuto část a její důležitost

S tímto souvisí i další aspekt komunikace a to je **mocenský rozměr** komunikace. To, jakou máme moc, ovlivňuje způsob, jakým budeme komunikovat. Sociální komunikace se týká lidí, kteří ve společnosti mají určité sociální role. Některé sociální role nám dávají moc ovlivňovat druhé. V naší kultuře je moc vnímána jako něco nesprávného, s pojmem moc je totiž spojována touha ovlivňovat a ovládat druhé. Podle DeVita (2008, s. 48) existuje moc legitimní (např. soudce), referenční (osoba, ke které vzhlížíme, např. starší bratr), odměňovací (učitel), donucovací (učitel), odborná (lékař), informační moc (vědci). Pro učitele je výrazná moc odměn a trestů, což není úplně nejlepší pro efektivní komunikaci. Bylo by velice vhodné, kdyby učitel posílil i ostatní oblasti moci. Nutno dodat, že i když je moc chápána obecně jako něco nespravedlivého, učitel ji ke svému výkonu povolání nutně potřebuje, i když o ni často musí bojovat s žáky či rodiči.

3.1. *Formy mezilidské komunikace*

Existuje několik podob mezilidské komunikace. Podle DeVita (2008, s. 39) rozdělujeme formy komunikace v zásadě na intrapersonální a interpersonální.

- ✦ **Intrapersonální** komunikace probíhá v mysli jedince. Komunikujeme sami se sebou, s vnitřním já.
- ✦ **Interpersonální** komunikace probíhá mezi dvěma a více lidmi, zahrnuje jak osobní kontakt, tak i komunikaci zprostředkovanou přes nějaké médium jako např. dopis, e-mail apod. Interpersonální komunikace má několik podob. Zahrnujeme sem například rozhovor, komunikaci v malé skupině, veřejnou komunikaci apod.
 - **Rozhovor** (pohovor) je další z forem komunikace, která je specifikována tím, že probíhá formou otázek a odpovědí.
 - **Komunikace v malé skupině**, jejíž velikost je pět až deset lidí, plní především potřeby vztahové a úkolové (skupinové rozhodování). Komunikace v malých skupinách převažuje ve společenském a pracovním životě (školní schůze, zasedání, neformální společenské skupiny apod.).
 - **Veřejná komunikace** představuje komunikaci mezi mluvčím a větším počtem posluchačů. Cílem veřejné komunikace je většinou informování posluchačů nebo přesvědčování (např. voličů). Pro větší rozsah publika se používají média, jako jsou noviny, televize, internetové blogy apod.
 - **Počítačem zprostředkovaná komunikace**, představuje komunikaci přes počítačové médium – komunikujeme skrze email, chatu, webových stránek, blogů atd.
 - **Masová komunikace** komunikuje svá sdělení velice širokému publiku pomocí novin, časopisů, televize, rozhlasu, filmu.

3.2. *Cíle komunikace*

Komunikujeme, protože k tomu máme nějaký důvod, motivaci, protože chceme dosáhnout nějakého cíle. Ať už se chceme něco dozvědět nebo se jen pobavit s přáteli. DeVito uvádí ve své knize *Základy mezilidské komunikace* 5 hlavních a základních cílů komunikace (2008, s. 51): **učit se, spojovat, pomáhat, ovlivňovat a hrát si.**

Komunikujeme, protože se chceme dozvědět, naučit se něco nového, získat informace, znalosti. Dále komunikuje s ostatními, abychom navazovali nová přátelství a kontakty s lidmi okolo nás, jedná se o tzv. socializační funkci komunikace. Díky naslouchání a nabízení řešení můžeme druhé motivovat a posilovat jejich osobnost a tím jim pomáhat. Dalším cílem komunikace je snaha ovlivnit, přesvědčit či zmanipulovat ostatní, měnit jejich názory a to jak za použití logických argumentů tak i emocionálních nátlaku. Velice kladným cílem komunikace je snaha o vytvoření příjemné atmosféry, těšit se z daného momentu a hrát si.

Existují i další cíle komunikace, jako například cíl vytvořit vztah s druhým, cíl prezentace sebe sama v dobrém světle apod. Někdy spojujeme v komunikaci více cílů, z nichž si některé ani neuvědomujeme.

3.3. Složky komunikačního procesu

Základní složky komunikace tvoří **komunikátor**, **komuniké** a **komunikant**, neboli – mluvčí (zdroj), sdělení a posluchač (příjímač). Mluvčí své sdělení zašifruje do kódu (jako například řeč, gesta) a pošle jej přes **komunikační kanál** neboli médium (hlasový, zrakový, čichový kanál, email, osobní kontakt, film, televize, kouřový signál apod.) směrem k posluchači, který musí dané sdělení pro sebe dekodovat.

Další složka, kterou rozlišujeme v komunikaci je **motivace**, proč něco sdělujeme a také s jakým **účinkem**. Důležitou roli hraje **zpětná vazba** a to nejen od komunikačního protějšku, který verbálně a neverbálně reaguje na naši promluvu, čin, ale i od nás samotných – sami sebe sice zcela nevidíme, ale vnímáme, jaké pocity máme během komunikace, vnímáme vlastní pohyb, vnímáme a cítíme reakce těla jako např. pot, třes, teplo, chlad apod.

Veškerá komunikace se odehrává vždy v nějakém **kontextu**, ve specifickém prostředí, které komunikaci a její význam ovlivňuje. DeVito (2008, s. 34) rozlišuje čtyři základní druhy kontextů, které se navzájem ovlivňují: **fyzický kontext**, **kulturní**, **sociálně-psychologický** a **časový kontext**. Pod fyzickým kontextem si můžeme představit hmatatelné prostředí – místnost, město, dav lidí. Učitel bude mluvit jinak v malé třídě a ve velké přednáškové hale. Kulturní kontext definuje způsob chování, pravidla, hodnoty nějaké skupiny lidí. Sociálně-psychologický kontext ovlivňuje způsob komunikace na rovině vztahů, norem, formálnosti. Jinak bude učitel mluvit na schůzi a

jinak na neformálním posezení. Pro časový kontext je důležitá pozice sdělení v průběhu času. Pokud například přijde učitel pozdě do třídy, přeskočí úvod hodiny, aby dohonil ztracený čas, bude mluvit rychleji apod.

3.4. Bariéry v komunikaci

Proces komunikace se zdá být jednoduchý. Mluvčí vyše druhému sdělení, ten jej přijme a na sdělení reaguje. Bohužel zde hrají roli různé faktory, které způsobí, že se sdělení pro posluchače cestou k němu pozmění nebo je špatně dekodováno, vnímáno jinak, než mluvčí chce. Informace, která se k příjemci dostane je zkreslená a výsledkem je pak následné nedorozumění. Těmto faktorům, které dělají komunikaci složitější, se říká bariéry v komunikaci neboli šumy.

Podle Tureckiové (2004) rozdělujeme bariéry v komunikaci na **externí** (vliv prostředí) a **interní** (vnitřní bariéry). Externí bariéry kolem nás můžou být jednak fyzického rázu (hluk v okolí, špatné osvětlení, nevhodná teplota apod.) nebo sociálního rázu kam patří kulturní rozdíly, např. proxemický tanec² či rozdílné používání gest - symbolů. Například gesto „OK“, spojený palec a ukazováček, znamená v Řecku sexuální urážku, ve Francii dotyčným ukážeme, že je nula, v Itálii tím naznačíme, že nevíme, o čem dotyčný mluví.³ Pokud přesně nevíme, co nám mluvčí chce sdělit, zeptáme se ho na upřesňující informaci a nedomýšlíme si, vyhneme se tak nedorozumění. Učitel by se měl seznámit s prostředím školy, třídy, aby omezil externí bariéry na minimum.

Mezi vnitřní bariéry patří fyzické či fyziologické překážky (fyzické nepohodlí, zdravotní stav, vady zraku, sluchu atd.). Další vnitřní bariérou jsou psychické a psychologické překážky jako je strach z neúspěchu, osobní problémy a emoce, které promítáme do komunikace. Sociální vnitřní bariéry představují předsudky a postoje, které v sobě nosíme. S tím současně souvisí i sémantická bariéra, kdy se význam sdělení liší v různých sociálních prostředích a kulturách (patří sem například slang,

² *Vzájemné přibližování a oddalování dvou osob, které mají jinou představu o velikosti osobní zóny. Např. Australané, Britové, severské národy si udržují větší vzdálenost než např. Španělé, Arabové, kteří se rádi dotýkají. Když se setkají dva lidé z odlišných kultur, dochází k situaci, kdy se oba snaží najít takovou vzdálenost, která jim je příjemná; jeden ustupuje a druhý se přibližuje atd.*

³ <http://www.mkc.cz/cz/gesta-a-mimika.html> (cit. 19. 8. 2009).

žargon, dialekt, odborný jazyk). Učitel by se proto měl vyjadřovat co nejsrozumitelněji, jednoduše, konkrétně a jasně, tak, aby mu žáci rozuměli. Také by si měl uvědomit, že žáci se s látkou setkávají poprvé (opominu fakt, že se o vykládané téma žák zajímá sám – např. informatika, historie), potřebují delší čas na pochopení a také jednoduchý a pro ně srozumitelný výklad. Kolikrát jste se setkali s případem, kdy se učitel zeptá žáků, jestli pochopili látku, žáci odpoví, že nechápou (častěji spíš mlčí a neodvážívá se cokoli říct, stydí se, že to vůbec nechápou) a učitel řekne: „tak jdeme dál“ nebo „tak si na to příště napíšeme desetiminutovku“. Učitel opomíná fakt nebo nechce vidět, že mlčením žáci sdělují své nepochopení látky, i mlčení je komunikace.

Riziko pro učitele představuje jeho zaslepení a nedostatek nadhledu a objektivitu. Mezi nebezpečí, kterým by se učitel měl vyhnout, patří halo efekt, Pygmalion efekt a Golem efekt. Slovník cizích slov definuje haló efekt takto: „*zkreslené hodnocení podle povrchního, ale nápadného dojmu*“⁴. To znamená, že nějaký výrazný znak (vada řeči, styl oblékání, účes, fyzické znaky atd.) nás ovlivní natolik, že jej aplikujeme na celou osobnost, respektive hodnocení příliš zobecňujeme. To, že někdo šišlá, neznamená, že je méně inteligentní. Další riziko představují sebenaplnující předpovědi - Pygmalion efekt (pozitivní očekávání) a Golem efekt (negativní předpověď, očekávání). To znamená, že když o někom předpokládám, že je takový anebo takový (naše předpověď) budu všechny své činnosti směřovat tak, aby se má předpověď naplnila. Když si například učitel myslí o nějakém žákovi, že je šikovný, schopný, snáze mu promine drobné prohřešky. Nebo pokud si učitel myslí o někom, že je podprůměrný a tento žák pak dostane z testu/zkoušení jedničku, považuje to za náhodu. Co dělat? Žáci se vyvíjejí, jeden den můžou mít vzhled rockera a druhý den budou chodit ve stylu emo. Jediné možné řešení je proto negeneralizovat, zůstat co nejvíce objektivní a dávat všem co nejvíce možností se vyjádřit. Nabízené možnosti by měly být co nejvíce různorodé - někdo se lépe vyjadřuje ústně, někdo písemně a jiný zase potřebuje týmovou práci, individuální práci apod.

⁴ <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/halo-efekt> (cit. 15.12.2009)

4. Rozdělení komunikačního procesu

Komunikace nepředstavuje jen pouhé mluvení, je tvořena několika složkami, které na sebe vzájemně působí, probíhají zároveň a neustále. Komunikaci tvoří zejména verbální komunikace, paralingvistické projevy, řeč těla a další složky neverbální komunikace. Důležitou část dorozumívání pak tvoří naslouchání.

4.1. Verbální komunikace

„Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka.“ (Mikulaščík 2003, s. 113)

Verbální komunikace představuje nejen zvukovou formu (mluvení), ale i psanou formu (psaní). Jazyk si osvojujeme od malička a to jeho čtyři roviny: gramatiku, slovní zásobu, výslovnost a pravopis. Mluvní akt neboli řečový či komunikační akt rozděluje Výrost a Slaměník (2008, s. 220) do devíti kroků:

- ✦ motivace mluvčího
- ✦ záměr mluvčího
- ✦ smysl sdělení pro mluvčího
- ✦ kódování mluvčím
- ✦ promluva s věcným sdělením
- ✦ dekodování příjemcem
- ✦ smysl sdělení pro příjemce
- ✦ odhad záměru mluvčího přijímacím
- ✦ efekt sdělení na příjemce

Dále pak rozlišujeme ilokuční a lokuční význam sdělení. Význam ilokuční, vyjadřuje to, co chceme říct a význam lokuční, vyjadřuje to, co jsme nakonec řekli. Uvedu příklad z knihy *Náhled do sociální komunikace* od Ladislava Leška (2008, s. 22):

Doma mám návštěvu. Je půl desáté večer a já řeknu: „Zítřej vstávám hodně brzo“.

Lokuční význam: zítřej vstávám brzo

Ilokuční význam: je na čase, abyste ukončili svoji návštěvu.

4.2. Neverbální komunikace

Do neverbální komunikace, mimoslovního sdělení patří: vzhled, oblečení, sebejistota, pohledy, gesta, postoj, mimika, hlasový projev, celkové chování a vystupování, dále sem patří obrázky, filmy, grafy, které řadíme k písemnému mimoslovnímu sdělení.

Mimoslovnímu sdělení bychom měli věnovat stejně důležitou roli jako slovům. Je důležité vědět, že z celkového dojmu působí na posluchače až 93% především neverbální komunikace, proto je klíčové sladit to, co říkáme, s tím jak to říkáme. Na otázku, proč je neverbální komunikace tak důležitá odpovídá Ivana Hospodářová (2004, s. 19) takto:

„Důvodem je především fakt, že je vývojově daleko starší a daleko významnější pro přežití člověka jako biologického druhu, než jsou slova. Mimoslovní signály oslovují přímo podvědomí našeho posluchače a podvědomí je ‚šéfem‘ naší psychiky a má hlavní slovo při rozhodování, zda nám posluchač věří či ne.“

To znamená, že vyslovíme-li větu „Ty jsi vzorný žák!“ (= kladné hodnocení) a vyslovíme-li toto jiným zbarvením hlasu, jinou intonací získá věta jiný význam a to negativní. Protože se neverbální signály špatně kontrolují, probíhají nevědomky, věří posluchač spíše tomu, co vidí.

Neverbální komunikaci rozdělujeme na část extralingvistickou (posturologie, proxemika, gesta atd.) a paralingvistickou (zvuková forma neverbální komunikace).

4.2.1. Extralingvistická neverbální komunikace

Posturologie

Posturologie pojednává o postoji a držení těla. Z držení těla vyčteme, jestli si dotyčný věří, je sebejistý anebo naopak jestli má strach. Správné držení těla a vzpřímený postoj je důležitý pro naše uplatnění ve společnosti a jak nás lidé vnímají. Pokud se do sebe schováváme (nahrbená ramena, skloněná hlava, povolené břišní svalstvo), vytváříme dojem „uzlíku“.

„Uzlík působí jako něco, co ostatní mýjejí bez povšimnutí, nebo do něho narážejí, protože z něj necítí sílu. Ta je stažená dovnitř. Stojíte-li takto v obchodě u pultu, nevnímá vás dostatečně ani prodavačka. Nedělá to schválně, prostě vás

neregistruje. Pak nezbyvá, než svou sílu projevit, což v takovém případě uděláme křečovitě tím, že zvýšíme hlas a svalové napětí. Okolím je takový projev pociťován jako nepříjemný, agresivní.“ (Černý 2007, s. 53)

Proxemika

Proxemika se zabývá prostorovým chováním lidí - orientace v prostoru vůči druhým lidem, využívání prostoru jinými předměty (např. katedra byla dříve vyvýšená, aby demonstrovala autoritu učitele). Prostory, které mezi sebou lidé zaujímají, mají určitou vzdálenost, která je určena typem vztahu a obsahem komunikace, zároveň je tento vztah a komunikaci vzdáleností ovlivňována. Ve třídě má možnost měnit vzdálenost především učitel. Existují čtyři oblasti, zóny, kterými, když se do nich vstoupí, něco sdělujeme. Mezi těmito zónami (především mezi zónou veřejnou a společenskou) se můžeme pohybovat a tak utvářet proces komunikace dynamičtěji.

Nejvzdálenější oblast (vzdálenost 3,5 - 8 m) je pojmenovaná **oblastí veřejného styku**. Patří sem např. projevy ve velkých přednáškových sálech, kontakt s žákem je minimální. Kvůli větší vzdálenosti je třeba, aby učitel mluvil hlasitě a zřetelně.

Do **společenské oblasti** (1,2 - 3,5 m) patří menší, klasická třída. Učitel sedí za katedrou a má před sebou celou třídu. Lepší kontakt má s žáky, kteří sedí blíže, ve společenské oblasti. V zadních lavicích sedí žáci, kteří chtějí kontakt s učitelem omezit na minimum, nejraději si pak tito žáci sedají do veřejné oblasti (co nejdále od učitele).

Do **osobní oblasti** (do 1,2 m) si pouštíme své přátele a známé, obecně je určena pro osobní jednání. Přejít ze společenské oblasti do osobní zóny může učitel využít ve svůj prospěch – především v případě, když chce vyrušujícího žáka ukáznit.

Intimní oblasti je vzdálenost do pouhého 0,5 m, kam můžou jen ti nejbližší. Učitel ji může také využít, ale jen pokud tak činí vědomě!

Gestika

Gesta jsou dobrým nástrojem, jak se dorozumívát, jsou jednoduchá a srozumitelná. Na této skutečnosti založila například pojišťovna GE Money Bank svou reklamu s názvem „Rozumíme si“ z roku 2009:

„Gesta, používáme je každý den, protože jsou jednoduchá a jasná. V GE Money Bank věříme, že takové mají být i bankovní služby. Proto je u nás vše jednoduché,

srozumitelné, bez složitého papírování a skrytých poplatků. Je skvělé, když vás někdo chápe. GE Money Bank, rozumíme si“.⁵

Gesta jsou také navíc chytlavá, strhnou dav, stávají se symbolem pro něco velkého. Ať už je to „V“ jako victory (viz obrazová příloha B) anebo gesto, které se stane symbolem pro určitou osobu jako například atleta Usaina Bolta (natáhnuté paže ve tvaru blesku - viz obrazová příloha B).

Gesta jsou velice důležitá, doplňují výklad, dokreslují myšlenku, získávají pozornost. Pokud gesta nepoužíváme, stává se náš výklad nezajímavým, ale také nepřesvědčivým.

Mimika

V obličejí se odráží emoce, pocity, nálady. Z obličejí poznáme, jestli máme radost, jsme smutní anebo jestli nás něco baví, i jestli rozumíme tématu apod. Pro učitele je mimika důležitá jako pro něho samotného, jak on sám se tváří a tím působí na žáky, ale je důležitá i jako zpětná vazba pro jeho vyučování.

Mimiku vyjadřujeme pohyby čela, obočí, očí, lící, úst a brady. Existuje velmi mnoho (uvádí se až 1000, Gavora 2005) mimických výrazů, jež se liší nepatrným milimetrovým rozdílem v pohybu svalu. Rozlišuje se šest základních výrazů obličejí, které se dají nejnáze rozeznat: štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv a znechucení (viz příloha A).

Oční kontakt

Oči mluví, aniž by ústa něco řekla. Oční kontakt je nejdůležitější složkou neverbální komunikace. Co všechno hraje roli při komunikaci pohledem? Je to např. rozšíření zorniček - čím více považujeme něco za zajímavé a přitažlivé, tím jsou naše zorničky větší a rozšířenější. Dále je to tempo mrkání, směr lámání pohledu, úhel pootevření očních víček, tvary a pohyby očí, tvary vrásek kolem očí, zaměření pohledu, četnost pohledů (jak často se učitel dívá na žákovi, vnímá žák velmi intenzivně) a také je to délka pohledu a sled pohledů. Komunikace pohledem je nejzákladnější formou neverbální komunikace, mimo jiné jí vyjadřujeme zájem o druhého - jako učitelé bychom tohoto kontaktu měli využívat co nejčastěji.

⁵ Z odposlechu: <http://www.markbbdo.cz/#/work/all/ge-money-bank>, (cit. 19.10.2009)

Haptika

Bezprostřední kontakt pomocí dotyků (taktilní kontakt): podání ruky, pohlázení, polibek. Při taktilní komunikaci vnímá naše tělo několik aspektů dotyku: jaký je tlak při dotyku, který působí na naši kůži, působení chladu a tepla, chvění, bolest. Ne každý vnímá tyto aspekty stejně. U haptiky, stejně jako u proxemiky, rozlišujeme různé oblasti:

Společenská oblast: ruce

Osobní oblast: vlasy, paže, ramena

Intimní oblast: obličej, sekundární pohlavní znaky

Samotný dotek představuje již vstup do intimního proxemického prostoru a ne každému je toto sblížení příjemné. I dobrý úmysl, jaký snaha o dotek je, může v druhém vyvolat pocit ohrožení, proto bychom měli dobře pozorovat reakce druhého a vnímat další signály neverbální komunikace (mimiku, držení těla, gesta), které právě mohou naznačit, je-li dotek příjemný či nikoliv.

Image

Image je tvořená celkovou úpravou zevnějšku - od výběru účesu, přes líčení, výběr oblečení, úpravu nehtů až po výběr bot, aktovky (kabelky).

Co se týče vhodného oblékání, Ladislav Špaček, odborník na etiketu, říká: *Být učitelem a ředitelem je určité společenské postavení, které mělo velkou společenskou vážnost. [...] A stejně tak řediteli v tričku a kraťasech prostě nebudete jeho funkci „věřit“. Jestliže má reprezentovat určitou funkci, musí naplňovat očekávání, která se s ní pojí. Oblečení je něco, čím dodáváme funkci důstojnost: gesto, kterým dáváme najevo, co si o té funkci myslíme – jestli si jí vážíme, nebo jí pohrdáme.*⁶

Respondenti autorčina dotazníku většinou odpovídali takto: 30% dotazovaných chodí do hodin oblečeno elegantně (halenka, sako...), 30% sportovně a 40% volí pohodlné, obyčejné, ale čisté oblečení.

⁶ (<http://www.ladislavspacek.cz/media/clanek:rodina-a-skola> (cit. 4.9.2009)

4.2.2. Paralingvistická neverbální komunikace

Řadíme sem hlasitost projevu, výšku tónu hlasu, barvu hlasu, intonaci, objem, plynulost a rychlost řeči, emoční zabarvení projevu, pomlky, slovní vatu.

„Parajazyk je soubor vokálních projevů, vyskytujících se na pomezí mezi neverbálními prostředky a mluvenou řečí.“ (Černý 2007, s. 127)

Paralingvistika se nezabývá obsahovou stránkou, ale formální - jakým způsobem něco říkáme. V písemném projevu znaky parajazyka hledáme jen těžko, snad jen interpunkční znaménka, které naznačí intonaci textu: rozkaz (vykřičník), otázka (otazník), oznámení (tečka).

Z hlasu můžeme poznat náladu mluvčího, postoj k probíranému tématu, jeho zájem. Například podle barvy hlasu můžeme identifikovat mluvčího, i když ho zrovna nevidíme (např. když s ním telefonujeme).

Každý hlas se vyznačuje třemi základními kvalitami, které jsou: síla, výška a barva. **Síla** hlasu pro učitele je jedna z těch významnějších, protože učitel musí být slyšet i v zadních lavicích. Síla hlasu by měla být stálá, učitel by ji měl udržovat během všech vyučovacích hodin, a to na jeho hlas klade nároky - proto by měl i učitel o své hlasivky dbát a jako zpěvák či herec by si měl svůj hlas rozcvičit a dodržovat hlasovou hygienu (nepřepínat hlasivky, hlasovou výšku, v řeči dělat pauzy, neodkašlávat naprázdno, nemluvit dlouho v mrazivém ovzduší nebo po nemoci apod.)

Rozsah **výšky** hlasu závisí na délce hlasivek a na „*anatomickém utváření hlasového ústrojí*“ (Prokešová - Stuchlíková 2005, s. 27). Příliš vysoko nasazený hlas zní nepříjemně, většinou mu říkáme „ječák“. Tato krajní poloha vytváří nelibou atmosféru a odráží posluchače od pozorného vnímání. Příjemná je střední poloha. Pro zdůraznění důležité informace, hlas zvýšíme. Práce s hlasem, střídání výšky je významné, vyhýbáme se tak monotónnímu projevu, který uspává.

Barva hlasu je rozdílná u mužů a u žen a s věkem se mění. Pro poslech je příjemnější barevnější, lahodný, plný, jasný, nižší a živý hlas, který se nejen lépe poslouchá, ale zároveň upoutá lépe pozornost. Barvou hlasu dáváme slovům určitý význam, který si může protiřečit se slovy, jež řekneme. Jde zde např. o ironii (příklady uvedený výše: „Ty jsi vynikající žák!“). Barva hlasu je každému dána od narození a částečně je ovlivňována prostředím v jakém žijeme. Vliv na barvu hlasu mají především emocionální stavy, jako je hněv, radost, nenávisť, uspokojení a obdiv.

4.3. Naslouchání

„Proces přijímání verbálních a/nebo neverbálních sdělení, konstrukce jejich významu a reakce na ně.“ (DeVito 2008, s. 102)

Naslouchání je nezbytnou součástí komunikace, je stejně důležité jako mluvení. Naslouchání tvoří druhou polovinu komunikačního aktu, tedy příjem signálů, dekodování, zapamatování, hodnocení a reakci. Při těchto činnostech se musí posluchač soustředit a aktivovat pozornost, aby dobře slyšel, co mu kdo říká, a dobře vnímal, jak se druhý chová (tzn. soustředit se na verbální i neverbální signály). Přijatému sdělení se následně snaží porozumět, dát mu smysl. Při hodnocení přijatého sdělení posluchač posuzuje, co slyšel, kriticky nahlíží na získanou informaci a snaží se najít skryté významy sdělení.

Zpětná vazba, reakce posluchače na sdělení se následně dělí na dvě fáze. Jednak posluchač reaguje ještě během doby, kdy druhý mluví (souhlasným pokyvováním, projevy jako „aha“, „hm“ apod.). Druhá fáze je pak reakce posluchače potom, co mluvčí dokončil své sdělení. Může to být reakce souhlasná, v podobě námitky, žádosti o objasnění, vyjádření empatií apod. Dá se říci, že se jedná o složitý proces, protože všechny fáze se překrývají (mluvení, naslouchání, zpětná reakce) navíc existují bariéry, které stěžují správné naslouchání.

Abychom při komunikaci dosáhli co nejlepšího výsledku, tedy abychom si co nejlépe porozuměli, používáme různé druhy efektivního naslouchání. DeVito rozděluje efektivní naslouchání takto (2008. s. 111):

- ✦ empatické a objektivní naslouchání
- ✦ nezaujaté a kritické naslouchání
- ✦ vnější a hloubkové naslouchání
- ✦ aktivní a neaktivní naslouchání

Při **empatickém** naslouchání se snažíme vcítit do pocitů druhého, abychom mu lépe porozuměli, abychom ho lépe pochopili. Naše zpětná vazba by pak měla znít: „Chápu tvoje pocity...“, „Chápu, že se Vám to nelíbí,...“ apod. V některých situacích je lepší nepodporovat emoční rozložení druhého, je třeba ho pochopit, ale dále postupovat více realisticky, objektivně - k tomu slouží **objektivní** naslouchání.

Na počátku rozhovoru usilujeme o nestranné naslouchání. Přistupujeme k informacím nezaujatě, nedělejme předčasné závěry, naslouchejme bez předsudků. O toto jde při **nezaujatém** naslouchání, které následně přechází do **kritického** naslouchání. Nejdříve jsme otevřeni informacím a až teprve potom hodnotíme, analyzujeme, nabízíme řešení.

Vnější a hloubkové naslouchání má co do činění s ilokučním a lokučním významem sdělení. Použijme-li již zmíněný příklad: *Doma mám návštěvu. Je půl desáté večer a já řeknu: „Zítra vstávám hodně brzo“*. Při vnějším naslouchání slyšíme pouze lokuční význam: zítra vstává hostitel hodně brzo. Při hloubkovém naslouchání pochopíme i ilokuční význam, který nám sděluje, že je na čase, abychom se zvedli a šli domů, hostitel se potřebuje vyspat, zítra vstává brzy.

Další formou naslouchání je **aktivní** a jeho protějšek **neaktivní** neboli pasivní naslouchání. *„Aktivní naslouchání vám pomáhá ověřovat, zda jste pochopili, co mluvčí řekl, a také, co je ještě důležitější, co tím mínil.“* (DeVito 2008, s. 115). Při aktivním naslouchání objektivně zopakujeme vlastními slovy, co si myslíme, že mluvčí právě řekl a jak se cítí. Současně vyjádříme pochopení pocitů druhého a případně se dále můžeme zeptat a doplnit informace, abychom druhému lépe rozuměli a mohli mu lépe pomoci, poradit, podpořit ho.

5. Pedagogická komunikace

Pedagogická komunikace je částí sociální komunikace. Jedná se stále o sdělování významů, ale probíhá již celá v konkrétním prostředí, ve škole s jasným rozdělením sociálních rolí (učitel, žáci, ředitel, výchovní poradci), ale především s jasným cílem: vzdělávat a vychovávat.

Správná pedagogická (ale i jakákoliv jiná) komunikace by se měla držet několika zásad, aby byly naplněny cíle komunikace. Tyto zásady formuloval Herbert Paul Grice, filosof 20. století, a nazval je **konverzačními maximy**:

- ☛ maxima kvantity = podat dostatek informací, ani málo ani hodně
- ☛ maxima kvality = podat pravdivé informace, pro které máme dostatek důkazů
- ☛ maxima relevance = podat informace, které se vztahují k probíranému tématu
- ☛ maxima způsobu = podat informace srozumitelně, jasně, jednoznačně

5.1. Pravidla pedagogické komunikace

Tato pravidla tvoří částečně škola, částečně společnost a částečně vzájemná interakce učitele a žáků ve třídě. Žáci si většinou na novém učiteli rádi vyzkouší, kam až můžou zajít, co všechno jim učitel dovolí. Je doporučováno, aby učitel již od začátku stanovil pravidla a byl v jejich dodržování důsledný.

Pravidla může učitel zavést ve třídě buď přímým příkazem („Bude to tak a tak.“) anebo může pravidlo doplnit zdůvodněním a tím ukázat jeho smysl, žáci jej lépe přijmou. Nakonec některá pravidla vznikají po diskuzi s žáky, tedy dohodou.

5.2. Účastníci pedagogické komunikace

Účastníky pedagogické komunikace tvoří nejen již zmíněný učitel a žáci, ale také rodiče, výchovní poradci. V této práci se zaměříme pouze na učitele a žáky. Tito dva účastníci komunikace tvoří velmi nesouměrné partnery komunikace. Jejich sociální role je jiná i jejich styl komunikace je odlišný. Jejich vztah je tudíž asymetrický a to zákonitě vede k nerovnováze v komunikaci - učitel mnohem více mluví, pokládá otázky, během hodiny je více aktivní než žáci. Ne vždy ale musí být učitel v roli

nekompromisního nadřízeného, který vydává jen povely. Záleží také, jakou formu vyučování zvolí.

5.3. Formy vyučování z hlediska komunikace

Způsob vyučování jaký zvolíme, ovlivní míru a druh komunikace. Nemusí se jednat jen o asymetrickou komunikaci (učitel x žák), ale i o symetrickou, kdy žáci komunikují spolu mezi sebou a tím i procvičují své sociální, komunikační dovednosti. Uvedeme si tři základní formy vyučování:

5.3.1. Hromadné vyučování.

Hromadná neboli frontální výuka je pro učitele z hlediska náročnosti ta nejjednodušší. Učitel se jako generál postaví před třídu a na své žáky chrlí informace. Pokud je to nutné, klade otázky, vede dialog s žákem. Komunikuje buď učitel, nebo žák, což vede k přehlednosti komunikace. Učitel tímto způsobem také lépe udrží disciplínu žáků. Tato forma výuky má však i negativní aspekt - vede především k pasivitě žáků a tím pádem k poklesu pozornosti; špatně se ověřuje, zdali žák dostatečně pochopil učivo; další nevýhodou je minimální komunikace mezi žáky samotnými, čímž nedochází k osvojování komunikačních a sociálních návyků (např. spolupráce, vyslechnout názor druhého apod.).

5.3.2. Skupinové vyučování

Díky skupinovému vyučování žáci rozvíjí potřebné sociální dovednosti, kterých se jim nedostává při frontální výuce. Tato forma s sebou nese vysoký stupeň náročnosti na přípravu a organizaci učitelem. Hlavní rizika jsou: neřešení úlohy (pouhé „bavení“ žáků mezi sebou), přílišná dominance jednoho člena nebo přílišná samostatnost všech členů (nutno donutit ke spolupráci), v neposlední řadě i ztráta disciplíny.

5.3.3. Párové vyučování

Žáci pracují ve dvojicích. Jedná se o komunikaci, která je symetrická a obousměrná. Pro učitele je méně náročná na organizaci, protože žáci mohou zůstat v lavicích, ale příprava musí být stejně pečlivá jako u skupinového vyučování. Učitel musí vhodně žáky motivovat k řešení zadání, úlohy a musí mít v záloze doplňující

aktivity např. v případě, kdy někteří žáci úlohu vyřeší dříve než ostatní, nemají co dělat a vyrušují (to ovšem platí i u skupinového vyučování).

5.4. Uspořádání učebny z hlediska komunikace

Většina z nás je zvyklá na typické uspořádání prostoru třídy (sálové uspořádání) - lavice v řadách, katedra vpředu. Vzpomeňte si, kam jste si jako žák nejčastěji sedal? Do zadních lavic, dopředu, na kraj? Někdo si kvůli špatnému zraku sedal do předních lavic, někdo měl rád osvětlení okna a rád se kochal výhledem ven. Někdo chtěl být co nejdál od učitele a tím se vyhnout komunikaci.

Tzv. zóna dominantní aktivity představuje prostor předních lavic a centrální část, kde dochází k nejintenzivnější interakci učitel x žák. Do této zóny si většinou sedají aktivnější žáci, prospěchově slabší žáci si pak sedají do zadních lavic, či na kraje a vyhýbají se tak komunikaci. Abyste této situaci předešli, je nejlepší změnit uspořádání učebny do tvaru U, či do kruhu.

6. Učitel

„Průměrný učitel vypráví. Dobrý učitel vysvětluje. Výborný učitel ukazuje. Nejlepší učitel inspiruje.“⁷

Charles Farrar Browne

6.1. Osobnost učitele

„Učitelem se člověk stává nejen tím, že získá vědomosti a dovednosti, ale i tím, že přijímá roli učitele a vše, co s ní souvisí. Pro své žáky by se měl stát průvodcem v poznání světa“ (Nelešovská 2005, s. 12)

Sociální role učitele je rozmanitá, představuje: odborníka na učivo, pomocníka při učení, poradce, formální autoritu, výzkumníka, představitele vzdělávací instituce.

Učitel má za úkol vzdělávat a vychovávat. Učitel by měl umět naplánovat hodinu tak, aby splnila vzdělávací a výchovné cíle, umět ji zrealizovat, zapojit žáky a navíc je motivovat. Dále by měl umět vytvořit příjemné klima a zároveň udržet pořádek. Nakonec musí umět ohodnotit práci svých žáků, ale i svou vlastní. Učitel musí na sobě stále pracovat, zdokonalovat se a rozvíjet svoje schopnosti.

Na učitele je tedy vyvíjen velký tlak - má být odborníkem, pomocníkem, psychologem, dobrým pedagogem, má se dále vzdělávat atd. Osobnost učitele musí tedy být dostatečně silná, aby splňovala všechny výše uvedené nároky na ni. Proto by měl učitel znát sebe sama, znát techniky asertivního jednání a vědět jak získat a neztratit autoritu.

6.1.1. Sebepojetí

Sebepojetí vyjadřuje vnímání sebe sama z různých úhlů pohledů. Jednak jsou to naše vlastní představy a očekávání, sebehodnocení, pak je zde pohled druhých, jak jsme vnímáni jimi. Další pohled získáme ve srovnání s rovnocenným partnerem (jiným, stejně starým učitelem) a poslední úhel pohledu naskýtá srovnání s kulturními hodnotami naší společnosti, například splňujeme-li požadavky na učitele, které schvaluje a propaguje naše kultura, tehdy budeme spokojeni a oceňováni.

⁷ <http://citaty.net/citaty-o-skole> (cit. 16.8.2009)

Proto, aby si učitel rozuměl, tím získal potřebně a zdravé sebevědomí, musí znát své vlastní já, své potřeby, touhy, zájmy a musí je umět uspokojovat.

K sebeuvědomění pomůže učiteli analýza jeho „já“, které se podle Lufta a Inghama dělí na čtyři složky (DeVito 2008, s. 68).

	Co vím	Co nevím
Co vědí ostatní	Otevřené já	Slepé já
Co nevědí ostatní	Skryté já	Neznámé já

Tabulka 1 (DeVito 2008)

Otevřené já známe my i ostatní lidé, s kterými jsme v kontaktu - patří sem nejen jméno, barva pleti, pohlaví, ale například i věk, politické přesvědčení a ostatní informace, které vám nevadí sdílet. Do **slepého já** patří věci, které my sami nevidíme, ale ostatní ano. Například používání „adaptérů“ jako je např. žmoulání pramínku vlasů, když jste nervózní, škrábání se na hlavě atd. Slepé já je nutné odkrýt, a pro budoucího učitele je v tomto ohledu vhodné nahrávat vlastní vystupování na kameru (při mikrovyučování nebo přímo na hodině ve škole), aby poznal, co při vyučování dělá, jak mluví, jak se chová - jak ho vidí ostatní. **Skryté já** jsou informace, které skrýváme před ostatními: věci za které se například stydíme, chceme udržet v tajnosti apod. **Neznámé já** nezná nikdo, jsou ukryty hluboko ve vás, v nevědomí.

6.1.2. Autorita

Autorita znamená pro učitele respekt od žáků. Respekt dává učiteli do rukou moc, díky níž získává ve třídě kázeň. Kázeň je nezbytná pro cíl vzdělávání a předávání informací. Existuje několik kritérií a hledisek, podle kterých rozdělujeme autoritu (např. genetické, sociální, podle prestiže, důsledků chování sociálního okolí atd.). V zásadě však rozlišujeme tři nejdůležitější typy autority:

- autorita *přirozená* neboli neformální (charisma, vrozené dispozice)
- autorita *formální* neboli statutární (společenské postavení)
- autorita *odborná* (profesní a odborné znalosti)

Přirozená autorita jde ruku v ruce se sebepojetím učitele, jeho kladným vnímáním sebe sama. Jsme-li jistí sami sebou, věříme si, vyzařuje z nás pohoda, klid. Zároveň známe-li své silné stránky a víme-li jak a kdy je použít, můžeme si být jisti, že budeme vnímáni jako silní a mocní, „vladaři“, které je lepší poslouchat.

6.1.3. Asertivita

Asertivita dává oběma komunikujícím stranám možnost mluvit otevřeně, bez urážek s cílem, co nejlépe si porozumět. Umění asertivity pomáhá s vyrovnáváním se se zátěžovými životními situacemi, pomáhá řešit nepříjemné situace, kterých je ve školství velice hodně. Také podporuje sebevědomí, učí jak mluvit s lidmi bez pocitu viny, učí přijímat prohru.

„Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city a názory i postoje. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani práva ostatních. Pro některé jedince tvoří významnou strategii každodenního jednání.“ (Vališová 2002, s. 274)

Rozeznáváme čtyři typy asertivity (Vališová 2002)

- ✦ **Základní asertivita** neboli prostá asertivita, která zahrnuje vyjádření postoje bez použití dalších sociálních dovedností.
- ✦ **Empatická asertivita.** Zde již pracujeme na vztahové a emoční rovině. Vyjadřujeme zde respekt k pocitům, které mluvčí má. S empatickou asertivitou souvisí umění empatického naslouchání.
- ✦ **Stupňovaná asertivita** se použije v případě, kdy druhý ignoruje to, na čem jsme se již několikrát dohodli.
- ✦ **Konfrontativní asertivita** vyžaduje po druhém doplňující informace, protože jeho chování je v rozporu s tím, co říká. Ptáme se „proč“ dotyčný udělal něco, o čem jsme mu říkali, že nemáme rádi.

Asertivita je známá pro svá asertivní práva, mezi které například patří právo dělat chyby, ale být za tyto chyby zodpovědný, právo změnit názor, právo dělat

nelogická rozhodnutí, právo říci: „Vidím to jinak“ a dalších sedm práv. (Vališová, s. 175)

Zmiňovaná práva je třeba respektovat i ve vzájemné komunikaci – to znamená, že musíme respektovat, že i druzí mají takováto práva. Pro vzájemnou úctu ve vztazích ať už učitel – žák, či učitel – rodič, rodič – žák, je třeba dodržovat i pravidla z druhé strany (Vališová 2002, s. 183 – 187)

☛ **Učme se kontrolovat své emoce.** Pokud jsme zahaleni silnou emocí, jednáme podle ní, nemáme čistou hlavu a nad důsledky nepřemýšlíme. Později nás to může mrzet. Pokud učitel jedná v agresivním afektu, snižuje si tím respekt žáků, protože se nedokázal ovládnout.

☛ **Respektujme a tolerujme i osobnost druhého.**

☛ **Snažme se vidět sebe i druhého reálně.** Jako učitelé, nedělejte ukvapené závěry, nedejte na prvním dojem, nenechte se ovlivnit jen tím co je nejvíc vidět – halo efekt je nebezpečný.

☛ **Pokusme se poznat stanovisko druhého.** Cílem je porozumět druhému a neodsuzovat okamžitě jeho jednání. Důležitá otázka je zde „proč“ – proč to udělal, co ho k tomu vedlo.

☛ **Naslouchejme druhému a vyslyšme ho.** Naslouchejte aktivně, poslouvejte, co vám žák říká – tím mu ukážete, že jej respektujete, že ho vnímáte, že se o něj zajímáte a věnujete mu pozornost, jako on vám.

☛ **Vážme si názoru druhých a jejich přesvědčení.** Sir Ken Robinson říká: „*If you are not prepared to be wrong, you'll never come up with anything original*“⁸. Neodsuzujte to, co právě žák navrhl – může to být nový originální způsob řešení.

6.2. Pravidla komunikace ve třídě - učitel

Tato pravidla jsou jednak vytvořená společenskou institucí (předpisy, ustanovení) a jednak jsou to konvenční, dohodnutá pravidla. Pravidla jsou důležitá pro organizaci práce. Obě strany, učitel i žák, je potřebují, aby věděli co, kdy, jak mají dělat. Pravidla navíc zajišťují dominantní roli učitele, která je potřeba pro vedení skupiny. Toto postavení zajišťuje učiteli skutečnost, že je jednak žákovi funkčně a společensky

⁸ <http://sirkenrobinson.com/skr/who> (cit. 8.2.2010)

nadřazený, také má mnohem více zkušeností a je odborně kvalifikovanější. Učitel si musí uvědomit, že vystupování v takovéto dominantní roli, vyžaduje sebejisté vystupování. Pokud učitel není schopen komunikovat s žáky a získat si jejich pozornost, tato komunikace selhává a tím i samotné vyučování. Vzpomeňme si na paní učitelku Maxovou z filmu *Obecná škola* a její rezignaci nad získáním pozornosti žáků.

Učitelova pravomoc se dotýká jak verbální komunikace, tak neverbální. Učitel má právo (Gavora 2005, s. 36):

- kdykoliv si vzít slovo
- mluvit s kým chce
- zvolit téma rozhovoru
- rozhodovat o délce hovoru
- hovořit v kterékoliv části učebny

6.3. Příprava na učitelskou profesi

Pro přípravu budoucích učitelů slouží na vysokých školách semináře o komunikaci, zvláště pak o pedagogické komunikaci. Na těchto seminářích by měli studenti získat nejen teoretické znalosti z oblasti komunikace, ale také získat praktické zkušenosti. Studenti by si měli procvičit přednes projevu, upoutání pozornosti posluchačů, vedení dialogu, kladení otázek, argumentaci, vysvětlování, vyjádření sympatie (Gavora 2005, s. 134).

Velmi vhodným procvičováním se pak jeví mikroyučování. Student vystupuje před svými spolužáky a učitelem. Jeho úkolem je přednes, výstup před třídou, na libovolné téma v délce 3-4 minut. Jeho vystoupení se následně hodnotí, nejdříve se zhodnotí sám student, následují ostatní. Mikroyučování je předstupeň nácviku modelových situací, kde student vystupuje již v roli učitele a snaží se reagovat na konkrétní situaci (jako např.: přivítání nového žáka, řešení konfliktu mezi žáky, prezentace učiva apod.). Vystupování studentů je vhodné natáčet na kameru, aby se sám student viděl. Před a po vystoupení by žák vyplnil formulář, který by mu jasně ukazoval, jaké bylo jeho očekávání a jaká byla skutečnost. Například, i když si student, budoucí učitel, může myslet, že mluví pomalu, nahrávka na videokazetě mu může dokázat, že nejen mluví rychle, ale také nedělá tolik potřebně pauzy, nemluvě o jeho špatné řeči těla...

7. Žák

V komunikaci představuje žák jak posluchače, tak i mluvčího. V této práci se zaměříme pouze na dospívající žáky mezi 12-15 rokem, tedy žáky na druhém stupni základní školy.

7.1. Role žáka na 2. stupni ZŠ

Období mezi 12-15 rokem je typické rychlým tělesným a duševním vývojem. Mění se sebepojetí, sebevědomí, vztah k ostatním lidem a prohlubuje se chuť poznávat. Toto období současně představuje období krizí.

„Pubescent v tomto období jako by chtěl vyzkoušet sílu zákazů dospělých, začíná dělat to, co mu dosud bylo zakazováno, prosazuje vlastní vůli a neguje vůli cizí; v jeho chování se objevují prvky dospělosti, necítí se už dítětem a nechce být jako dítě hodnocen“ (Kuric 1986, s. 197)

Nyní si student již vytváří vlastní názor a hlouběji přemýšlí o různých věcech. Jeho hlavním předmětem přemýšlení se stává jeho vlastní já. V hodinách je často nepozorný, protože jeho myšlení je příliš rozptýlené jinými zájmy a úvahami. Učení ho nezajímá, je to svět dospělých a dělá to jen proto, že musí. Často jediný způsob jak donutit dospívajícího k učení jsou testy a zkoušení (Vágnerová 1997, s. 48).

Pokud je učivo prezentováno učitelem nejasně, nesrozumitelně a navíc žák není aktivně do výuky zapojován, vede to k odmítavé reakci žáka a k vyvolání obranného mechanismus jako např.: vytěsnění, ignorování učiva, polemizování o nesmyslnosti učiva. Tento poznatek klade na učitele požadavek, aby jeho prezentace byly živé, pochopitelné a prakticky založené.

Učitel je v tomto období často pod palbou kritiky, představuje dospělého a jeho hodnoty, kterým dospívající chtějí vzdorovat. Žáci touží po rovnoprávnosti, nechtějí, aby se nad nimi učitel vyvyšoval a dokazoval svoji moc autoritativně, a tak zvyšovat žákovu nejistotu.

Pro učitele to znamená přijmout fakt, že žáci s nimi chtějí jednat jako rovný s rovným, přílišné zdůrazňování „já jsem tady šéf“ vede jen ke špatné komunikaci. Naopak když má učitel dobrou náladu, smysl pro humor, je vyrovnaný a snaží se žáky pochopit, vede jejich interakce k efektivnější komunikaci.

7.2. Pravidla komunikace ve třídě - žák

Jak jsme již výše zmínili, komunikace ve vyučování probíhá podle pravidel. Tato pravidla se liší pro direktivní vyučování a demokratické. Předpokládám, že většina z nás má zkušenosti především s prvním jmenovaným způsobem vyučování. Při direktivním vyučování jsou např. stanovena pravidla, kdy má žák právo hovořit: (Gavora 2005, s. 36)

- pouze dostane-li slovo
- pouze s tím, s kým je mu určeno
- pouze o tom, co má určeno
- pouze tak dlouho, jak je mu určeno
- pouze na místě, které má určeno

To znamená, že žákovi je určováno co, kdy, kde, s kým a jak má hovořit. Učitel tak disponuje velkou mocí, kterou se žáci snaží narušit různými strategiemi od vyrušování přes napovídání po demonstrativní neplnění zadaného úkolu. Demokratická komunikační pravidla dávají žákovi možnost být více samostatný a aktivní a vkládají jim do rukou více odpovědnosti. Např.: žák může odbočit od tématu; určit, kdo bude hovořit apod.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část diplomové práce se zaměří na specifika sebe prezentace učitele. To znamená, že autorka se v praktické části pokusí seznámit budoucí učitele s aspekty, které mají vliv na efektivní komunikaci. Jak má učitel sebevědomě vystupovat, jak se má zbavit nejistoty a trémy z vystupování před žáky, jak má nejlépe využívat prostředků neverbální komunikace, jak získat pozornost a další.

Při tvorbě tohoto manuálu autorka vycházela z dotazníkového šetření, jehož výsledky poukazovaly na to, že na pedagogické fakultě je praktické zaměření výuky spíše nedostatečné.

8. Cíl a metodika

Cílem praktické části diplomové práce je jednak zjistit potřeby studentů vysokoškolského studia učitelských oborů, pro oblast komunikace a vystupování před třídou, a jednak vytvořit příručku, která by obsahovala scházející informace a poskytla rady zaměřené na sebe prezentaci učitele.

Pro tento cíl byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Dotazník je anonymní, vytvořen pomocí Google dokumentu a vystaven na internetové adrese <http://goo.gl/amc6>. Dotazník byl rozeslán mým spolužákům z 5. ročníku, vystaven na portále facebook.com a spoluzaci.cz s tím, že dotazník mají vyplnit pouze studenti 5. ročníku pedagogické fakulty nebo čerství absolventi (celkový počet rozeslaných dotazníků je však těžko spočitatelný).

Dotazník má celkem 21 otázek (první otázka je zaměřena na pohlaví respondentů) a je rozdělen na pět okruhů. První okruh je zaměřen na přípravu respondentů jako učitele (otázka 2 - 5), druhý okruh se zabývá průběhem hodiny, používáním prostředků neverbální komunikace (otázky 6 - 9), třetí okruh je zaměřen na učitele, jak je vnímán (otázky 11 - 13), čtvrtý okruh je orientován na sebepojetí respondentů (otázky 14 - 19) a poslední pátý okruh se zabývá hodnocením dosavadního studia.

Autorka předpokládá, že respondenti vyjádří potřebu získání více praktických dovedností a praxe jako takové. Dále předpokládá, že respondenti nebudou mít dostatečný přehled a znalosti v oblasti komunikačních dovedností.

9. Výsledky dotazníkového šetření

Informace z dotazníku byly staženy po 7 dnech vystavení. Za tuto dobu vyplnilo dotazník celkově 35 respondentů, z čehož bylo 27 žen a 8 mužů.

Výsledky z prvního okruhu otázek zaměřených na přípravu učitele vyzněly celkem dobře. Studenti si dělají přípravu na hodinu v 97%, snaží se o různorodý úvod hodin (64% respondentů má vždy různý úvod hodin), na konci hodiny pravidelně uvádí shrnutí hlavních bodů 37% respondentů, občas pak 51%. Při dotazu na znalost zásad správného vysvětlování odpovídá jen 43% respondentů.

Na druhý okruh otázek zaměřených na průběh hodin a neverbální komunikaci odpovídali respondenti nad očekávání dobře. Všichni užívají oční kontakt jako formu ukázněného žáka, 83% respondentů chodí vědomě během vyučování po třídě, 66% studentů se snaží pracovat se svým hlasem, aby zajistili pestrost výuky. Pravidla asertivního jednání jsou až 88% respondentů respektována. Na tomto základě pak můžeme v praktické části představit asertivitu jako pomocníka k získání kázně, kterou následně respondenti uváděli jako problém, s kterým si nevědí rady.

Třetí okruh otázek byl zaměřen na učitele, jak je vnímán. Pod pojmem učitel si studenti většinou představují pomocníka, průvodce, vychovatele a rádce, představitele vzdělávací instituce, který má těžké povolání, je přítelem a je přísný. Na otázku číslo 13, co studentům nejvíce vadí na učiteli, odpovídali takto:

<i>Odpovědi</i>	<i>Počet studentů</i>	<i>V %</i>
<i>Neexistující zrakový kontakt.</i>	<i>13</i>	<i>37%</i>
<i>Nervózní učitel, přecházející sem a tam.</i>	<i>9</i>	<i>26%</i>
<i>Strnulé postavení na jednom místě.</i>	<i>9</i>	<i>26%</i>
<i>Příliš rychlý či monotónní výklad.</i>	<i>30</i>	<i>86%</i>
<i>Předčítání z připravených poznámek.</i>	<i>22</i>	<i>63%</i>
<i>Nezájem o posluchače (žáky).</i>	<i>27</i>	<i>77%</i>

Uživatelé mohli vybrat více než jedno zaškrtnávací políčko, takže procento může vzrůst na více než 100 %.

Tabulka 2 (vlastní zdroj)

Čtvrtý okruh otázek byl zaměřený na sebepojetí studentů. Na otázku zdali znají své silné stránky, které mají jako učitelé, odpovědělo 62% respondentů. Nejčastěji uváděli: empatie, smysl pro humor, kladný vztah k žákům, porozumění, umění

naslouchat. Na otázku zdali respondenti zařazují do svého volného času nějaké sportovní a relaxační aktivity odpovědělo 86% studentů kladně. Mezi jejich aktivity patří nejčastěji posilování, plavání, aerobik, tanec, procházky, volejbal, kolo apod. Relaxační aktivity uvedlo pouze 15% dotázaných a uváděli: četbu, posezení s přáteli, saunu a zapalování aromalamp.

85% respondentů uvedlo, že když si stoupnou před třídu, mají z něčeho strach (ze zbylých 15% procent tvořili většinu muži, kteří nemají strach z ničeho). Respondenti uváděli strach z neschopnosti řešit kázeňský problém, že nebudou umět odpovědět na otázku žáka (malé teoretické znalosti), nedokážou zaujmout výkladem, nebudou umět látku srozumitelně a jasně vysvětlit, nebudou mít autoritu. Jeden z respondentů uvedl, že se bojí jakéhokoliv náhlého zdravotního problému žáka - tzn. poskytnutí první pomoci. I když je učitel zodpovědný za své žáky a měl by umět poskytnout první pomoc, není zařazena v osnovách pro pedagogické fakulty vysokých škol.

Na otázku číslo 17, zdali respondenti znají nějakou techniku pro zmírnění trémy, odpovědělo 60%. Mezi uváděné techniky patřilo: vydýchání se; počítání do deseti, čím víc praxe tím menší tréma; sebejistota; chůze po třídě.

Na otázku, jestli mají studenti ve třídě autoritu, odpovědělo kladně 60% respondentů, záporně 28% a 12% neví (nemají dostatek zkušeností). Ti co autoritu mají, měli dále uvést, jak ji získali. Respondenti nejčastěji uváděli toto: pevné zásady, spravedlnost, přirozená osobnost, přátelské jednání, sebejistota, hlas.

Poslední okruh otázek tvořilo hodnocení dosavadní výuky na vysoké škole. Otázku číslo 19, zdali jsou studenti spokojeni s vysokoškolskou přípravou na profesi učitele, hodnotili studenti jako ve škole:

„Známka“	Počet studentů	V %
1	0	0%
2	10	29%
3	15	43%
4	8	23%
5	2	6%

Tabulka 3 (vlastní zdroj)

Na otázku, zdali si vyzkoušeli během vysokoškolského studia mikrovyučování, odpověděli respondenti takto:

<i>Odpověď</i>	<i>Počet studentů</i>	<i>V %</i>
<i>Ano, 1x za studium.</i>	<i>6</i>	<i>18%</i>
<i>Ano, 2x a vícekrát za studium.</i>	<i>4</i>	<i>12%</i>
<i>Ne</i>	<i>2</i>	<i>6%</i>
<i>Nevím co to je.</i>	<i>22</i>	<i>65%</i>

Tabulka 4 (vlastní zdroj)

Na poslední otázku, co ve výuce na vysoké škole postrádáte, odpovědělo 88% respondentů obdobně: chybějící praktická příprava a nedostatek praxe. Uvedu zde pár příkladů odpovědí respondentů:

- ✦ *Více praxe, více kontaktu s dětmi, více práce s učebnicemi, se kterými v budoucnu třeba budeme pracovat, více dbát na mluvený projev a schopnost něco vysvětlit.*
- ✦ *Praktické řešení nejčastějších problémy (co dělat, když...), práce s kurikulárními dokumenty (i se školským zákonem.)*
- ✦ *Připadá mi, že PF klade velký důraz na lingvistické disciplíny na úkor praktického jazyka a didaktiky. Zejména bych zlepšila mluvní projev studentů PF (lépe organizovat hodiny praktického jazyka) a zaměřila se i na praktické aspekty výuky (tj. jak zvládat kázeň, jak pracovat se slabšími žáky, jak vysvětlovat obtížnější gramatické jevy, aby je český student pochopil).*
- ✦ *Větší propojenost z praxí - znát teorie je sice dobré, ale k čemu to - když to potom v praxi vypadá úplně jinak. Větší škálu různých kursů - cvičení asertivity, jak překonávat stres, apod.*

- ✦ *Více vlastní praxe na konkrétních školách a hlavně i dříve než ve 4. ročníku, více prakticky zaměřenou výuku, poznatky a zkušenosti vyučujících z praxe, které nás mohou mnohem více obohatit než jejich teorie.*

Výsledky šetření ukazují, že studentům chybí především praktické dovednosti: jak zaujmout, jak srozumitelně vysvětlovat látku, jak řešit kázeňský problém, jak získat autoritu. Zdaleka ne všichni studenti znají své silné stránky ani neznají techniky na zmírnění trémy. Pozitivní bylo poznání, že studenti využívají zrakový kontakt k ukáznění, vědomé chození po třídě, dělají si přípravu na hodinu, snaží se zařazovat do svého volného času sportovní či relaxační aktivity.

V praktické části se pokusím uvést zásady a rady, které by měly alespoň částečně reagovat na potřeby studentů uvedené v dotazníku.

10. Osobnost učitele

10.1. Sebepojetí a sebevědomí

Povolání učitele je náročné a stresující, a negativní sebepojetí by jeho výkon znesnadňovalo. Vlastní představa o sobě samém a vnímání sebe sama by mělo být pozitivní a zároveň objektivní. Učitel by měl vědět, jaké jsou jeho slabé a silné stránky a rozvíjet se. Někdy se však učitel dostane do situací, které jeho pozitivní vidění sebe sama snižují - pokud se začínající učitel srovnává s učiteli, kteří mají za sebou mnoho let praxe, pokud na sebe klade příliš vysoké nároky, pokud si připadá málo oceňovaný ostatními či společností.

Co dělat? Jednak být k sobě upřímný, co hodnotit se objektivně, nebýt vztahovačný, respektive být nad věcí a mít zdravé sebevědomí.

Je veliký rozdíl, pokud do třídy vstoupí nešťastně vypadající paní učitelka Maxová anebo hrdě vzhlížející učitel Igor Hnízdo. Na žáky bude působit více učitel, který si věří, je sebejistý se zdravým sebevědomím.

Základním stavebním kamenem sebevědomí je **pozitivní myšlení**. Jak řekl Marcus Aurelius: „*Náš život je takový, jakým ho činí naše myšlenky*“⁹. Čím pozitivněji se na svět díváme, tím lépe se nám žije. Ráno se na sebe upřímně usmějme a opakujme si několikrát větu: „jsem dobrý/á, šikovný/á, sebevědomý/á“ (viz afirmace str. 43). Emoční zpětná vazba zajistí, že se budete cítit o mnoho lépe a příjemněji, sebejistěji.

Další, nejen v učitelském povolání, důležitou vlastností, kterou bychom si měli osvojit, je **nadhled**. Umění dívat se na věc z ptáčích perspektivy a nebýt vztahovačný. Odstupme od problému, zavřeme oči a podívejme se na problém z velké dálky - například z takové dálky až vidíte Zemi. Vypneme momentální citové rozpoložení, vydechneme a zhluboka se nadechneme. Díváme se ze shora a analyzujeme nastalý problém, konflikt. Objektivně, bez přílišných emocí vyhodnotíme nově situaci.

Nikdo není dokonalý. Každý jsme v něčem dobrý a v něčem ne. Zjistíme, jaké máme silné stránky a slabé. Silné stránky využijeme a rozvíjíme a slabé stránky se snažme buď zlepšit, nebo se jim šikovně vyhýbejme.

⁹ <http://citaty.net/autori/aurelius-marcus-antonius>, (cit. 28.10.2009)

Vyplňme tuto tabulku:

Vaše SILNÉ stránky	Vaše SLABÉ stránky
<i>např.: spolehlivý</i>	<i>např.: nízké sebevědomí</i>

Tabulka 5 (vlastní zdroj)

Jiný důvod, proč máme malé sebevědomí je, že jsme na sebe příliš nároční a klademe si náročné a příliš velké cíle. Pak nestíháme, jsme ve stresu, nejde to, jak jsme očekávali, postupně se začínáme hrotit. Proto si tvořme přiměřené cíle a mějme radost z každého malého úspěchu.

S dlouhodobým stresem z nemožnosti splnit cíl nebo nedaří-li se tak, jak by mělo, souvisí dále zmiňovaný syndrom vyhoření.

10.2. Syndrom vyhoření

Učitelé patří do skupiny, která pracuje s lidmi, a tito lidé jsou nejvíce ohrožení obávaným syndromem vyhoření. Mezi příčiny vyhoření patří dlouhodobý stres a neschopnost se vypořádat s psychickou a i fyzickou zátěží. Nejdřív je učitel nadšen, je idealistou, má vysoká očekávání. Postupně zjišťuje, že to tak nefunguje. Čím víc se realita odchyluje od jeho očekávání, začíná být více frustrován, pociťuje velké zklamání. Následně se dostane do stádia apatie, respektive roboticky vykonává to, co musí. Poslední stádium je „vyhoření“.

Nás zde zajímá co dělat, protože pokud se učitel dostane do nějakého výše zmiňovaného stádia, ovlivňuje to jeho sebe prezentaci a komunikaci. Zároveň však platí i opačný stav, kdy špatná sebe prezentace a komunikace přispívají k vyhoření.

Nejlépe je syndromu vyhoření, ale i stresu jako takovému, předejít. Pomůže nám zmiňovaný pozitivní postoj a nadhled. Dále je potřeba, abychom sportovali, pohybovali se a dodržovali zásady zdravé výživy, budeme se cítit lépe, fit a navíc si tím

zvýšíme odolnost vůči vnějším vlivům. Staré latinské přísloví říká „*ve zdravém těle, zdravý duch*“¹⁰ a stále to platí.

Stresu se dá také vyhnout plánováním a organizováním činností tzv. life management. Pokud se rozhodneme lépe si naplánovat čas, měli bychom postupovat pomalu, tak jako s kladením cílů a činnosti zařazovat do nového časového plánu postupně.

10.3. Tréma

Tréma je obecně považována za něco nežádoucího, ale někdo ji má dokonce rád, dokáže ho nabudit k lepším výsledkům. Například herec Miroslav Horníček měl před každým vystoupením velkou trému, považoval ji však za užitečnou, protože podle něj vedla k pokoře.

Nejen herci, ale kdokoliv, kdo má vystoupit před více lidmi a pronést přípitek, slavnostní řeč, přednášku, trpí většinou nepříjemnými pocity. Tyto pocity ovlivňují tělo na třech úrovních (Medlíková 2005, s. 68)

- a) mechanické = napětí svalů
- b) chemické = vnitřní procesy
- c) duševní = psychický stav

Mezi projevy trémy patří sevřené hrdlo, třes, pocení, bušení srdce, poruchy příjmu potravy, porucha zažívání, sucho v ústech, studené ruce, tiky ve tváři, rychlý dech, rozšířené zorničky, ztráta periferního vidění, závratě, nevolnost, ztráta paměti, křeče, potřeba dojit si na malou, věci padají z ruky, zakoktávání se, falešný tón hlasu, červenání se, svázaný jazyk, příliš rychlá mluva, přehnaná gestikulace anebo naopak a mnoho dalších. Když pravěkého člověka překvapil na „procházce“ lev, okamžitě se u něho projeví některé z uvedených symptomů - zvýšený krevní tlak, rychlý dech, bušení srdce atd. Jeho reakcí byl buď útok anebo útěk. Nejen učitel, ale všichni ostatní, kteří mají mít svůj veřejný projev, si nemůžou dovolit ani jednu z těchto reakcí. Toto vědomí o bezvýchodné situaci ještě více svazuje a emoční napětí se kulminuje. Tato situace ale přesto není tak bezvýchodná, jak by se mohlo zdát, existují rady a cvičení, které stresové napětí redukuje.

¹⁰ http://cs.wikiquote.org/wiki/Latinská_úsloví (cit. 8.2.2010)

Hierhold (2005, s. 301) nabízí tři stupně k získání sebedůvěry před veřejným vystupováním. Prvním stupněm je kvalitní příprava, druhý stupeň je zaměřen na mentální techniky k pozitivnímu přístupu a třetí stupeň pojednává o technice ovládnutí těla a způsobech, jakými ventilovat přebytečnou energii.

Příprava je samozřejmostí, která by se neměla podceňovat a to především u začínajících učitelů. Dobrá příprava je základ, navíc díky své připravenosti redukuje stres z vystupování před třídou. Každý učitel by se pro své vlastní a žákovo dobro měl perfektně připravit.

Nejdůležitější roli při trémě hraje však naše hlava a především jak myslíme, jestli se obáváme už dopředu anebo jestli sebevědomě předstoupíme před nové tváře žáků. Tak jako tenista můžete být technicky dokonale připravený, ale pokud není v psychické pohodě, zápas prohraje.

10.3.1. Pozitivní přístup

Opět se setkáváme s tématem pozitivního myšlení. Tentokrát si navíc ukážeme techniky, které pomohou k naladění na pozitivní vlnu. Existuje několik způsobů, jedním z nich je afirmace.

Afirmace

Afirmace neboli přesvědčení, ujištění, potvrzení. Jedná se o vyslovování jednoduché věty, která je pozitivní a má vést k pozitivnímu naladění a přesvědčení. Tuto krátkou větu opakujeme několikrát za sebou, až začneme vnímat jen zvuk té věty. Přestáváme hodnotit a slova necháváme na sebe působit tak, že se stanou naší součástí, přijmeme tvrzení. Afirmace vždy vyslovujeme v přítomném čase a používáme kladné formulace, tedy místo: „nejsem nemocná-ý“, říkáme „jsem zdravá-ý“. Pro podporu si afirmaci můžeme vyvěsit na nějaké viditelné místo, kde ji budeme mít stále před sebou.

Afirmace není nic neznámého, setkáváme se s ní dennodenně, aniž bychom si uvědomovali, že jde o afirmaci. Bohužel, většinou se jedná o negativní afirmaci, která nás brzdí a zmenšuje sebevědomí. Příklady negativní afirmace: „Tohle nemůžu zvládnout“, „Jsem neschopný/á“, „To se mi nikdy nepodaří“, „Jsem k ničemu“ apod.

Opakujeme si to tak často, až tomu naprosto uvěříme - přesně tak funguje afirmace. Přehodíme vyhybku z negativního myšlení na to pozitivní.

Příklady pozitivní afirmace (Turnerová 2007, s. 21):

- ☛ *Mám dobrý pocit.*
- ☛ *Mé tělo je krásné.*
- ☛ *Jsem se sebou spokojený.*
- ☛ *Cítím se uvolněně.*

Vizualizace

Vizualizace je dalším stupněm pozitivního myšlení. Vizualizace pracuje s naší představivostí, která se nachází v pravé polovině mozku. Cílem vizualizace stejně jako afirmace je naladění se, uvolnění se, navození příjemného pocitu a rovnováhy. Detailní vizualizací, zapojením všech smyslů (zrak, hmat, sluch, čich, chuť) obelstíme levou hemisféru mozku, která je racionální a zabývá se myšlením, mluvením, psaním tak, že nepozná, že vaše představa se doopravdy neděje, levá hemisféra bude tuto představu považovat za realitu.

Stejně jako u afirmace i tady občas děláme vizualizaci, aniž bychom o tom věděli. Opět jde ale spíše o negativní vizualizaci. Máme předstoupit před třídu, ale máme strach, jsme nervózní a vnitřní hlas nám našeptává, že se taky můžeme ztrapnit. Představujeme si, jak tam stojíme, a všichni nás sledují, nevíme co s rukama, jak žáci dělají nepořádek, a my nevíme, jak máme zasáhnout, jak se zakoktáváme atd. Představujeme si sled všech možných malých katastrof a nepodařených vystoupení.

Udělejme to přesně naopak. Představujeme si situaci ve třídě, všechny detaily, ale všechno pozitivně. Představujeme si, že jsme sebevědomí, v klidu hovoříme, dotazy žáků zvládáme s přehledem, hodina končí velice úspěšně, všichni jsou spokojení. Představujeme si pocit úspěchu, jak jsme spokojení sami se sebou.

10.3.2. Aktivní zrakový kontakt

„Čím více smyslových podnětů musí náš mozek zpracovat, tím více dochází ke stresu“ (Hierhold 2005, s. 302). Pokud se nám podaří zrakový kontakt zautomatizovat, zmenšíme počet informací, které náš mozek musí zpracovat. Vybereme si jednoho žáka a zafixujeme pohled na něj, po dobu tří vteřin se na něj díváme, potom přejedme očima

na jiného žáka a zopakujme. Abychom netikali očima sem tam sem tam, doporučuje Hierhold vybrat mezi žáky pět bodů, které tvoří písmeno M-W - viz obrázek (2005, s. 303). Jednodušší varianta k metodě M-W je dívat se na žáky do úhlopříčky.



Obrázek 1 – Metoda M-W (vlastní zdroj)

Žáci jsou na pohledy a jejich četnost velice citliví. Pokud jich je málo, považují to za důkaz toho, že se o ně moc nezajímáme. Pokud jich je příliš mnoho, můžou mít pocit, že jsme si na něj/ni zasedli.

10.3.3. Postoj

Správný postoj dodává sílu a stabilitu. Je to postoj, který je pevný a zároveň klidný, ne křečovitě vypjatý, žádné nahrbení, žádné ruce v kapse a přílišná ležérnost. Náš postoj komunikuje naší jistotu. Podle Hierholda (2005) má pevný postoj vypadat takto:

- ☛ obě nohy rovnoměrně zatíženy, asi na šíři ramen od sebe
- ☛ váha na celých chodidlech (ne na prstech u nohou, ne na patách)
- ☛ postoj zcela zpřímený (hlavu vzhůru, ne nos) - Představte si, že máte k šíři připoutaný balonek. Balonek je nafouknutý heliem vytahuje vás tak nahoru. Vy ale chcete zůstat na zemi a jediné co vám zbývá je tlačít ramena k zemi. Výsledný efekt jsou narovnaná záda a vzpřímený postoj
- ☛ paže volně visící podél těla, nebo s rukama (ne paže, jen ruce) volně vloženýma do sebe před sebou nad úroveň pasu.

10.3.4. Ventily přebytečné energie

Jsme ve stresu a tím, že nemůžeme nikam utéct ani se pustit do boje s žákem, se v nás hromadí spousta energie, přebytečné energie. O to víc jsme nervózní. K uvolnění přebytečné energie existují podle Hirholda (2005) tzv. *ventily*, mezi které patří kontrolovaná změna místa, gesta a hlas.

Změna místa

Jsme učitelé a na rozdíl od žáka, můžeme mluvit, kde chceme, takže se můžeme projít i na konec třídy (např. pokud je tam pověšená mapa, na které chceme něco ukázat). Pokud nemáme někam namířeno, zůstaňme v pevném a klidném postoji. Tím, že se pohybujeme ve třídě, uvolňujeme svou přebytečnou energii a navíc i bouráme pomyslnou zeď mezi učitelem a žáky, která se vytváří pomocí frontální výuky a jí přizpůsobenému uspořádání učebny (tzn. sálový typ).

Gesta

Dalším ventilem energie jsou gesta. Pomocí rukou můžeme usměrňovat zrak posluchačů (používat ruku jako ukazovátka) anebo jimi doprovázet přednášku (ilustrátory, regulátory viz kapitola neverbální komunikace). Ale pozor, gesta zbytečně nepřehánějme, „nešermujme“ rukama sem tam, používejme je s rozmyslem, tak aby byla přirozenou součástí našeho projevu.

Hlas

První co uděláme, když vejдем do třídy, bude nejpravděpodobněji pozdrav, nezačneme hned chodit po třídě ani nebudeme názorně gestikulovat. První na řadě je hlas, je to také první ventil, který můžeme použít k tomu, abychom se zbavili trémy. Z herců tréma opadává většinou v tomto okamžiku, kdy vstoupí na jeviště a mají přednést svoji repliku. K tomu, abychom uvolnili nashromážděnou energii je potřeba síly, mluvmе hlasitě a položme hlas trochu níž - při veřejném projevu se totiž hlas automaticky posune do vyšších poloh, které mohou být pro posluchače velice nepříjemné. Nemusíme se obávat, že takto budeme mluvit celou přednášku/vyučovací hodinu. Po chvíli se hlasová hladina vyrovná.

10.3.5. Rychlocvičení

Nastane situace, kdy se potřebujeme pozitivně naladit a setřást trému během několika minut. Několik vybraných rad od Olgy Medlíkové (2005) by nám mělo pomoci k uvolnění a zklidnění před vyučováním. Jak se zbavit stresu nebo jej alespoň trochu zmírnit:

1. Pijme teplý čaj, který zahřeje oblast solar plexus, odkud vychází pocit strachu. Teplo vás uklidní, voda pomáhá na namáhané sliznice. Čaj trochu oslad'te, cukr dodá energii.
2. Jóga prstů - akupresurní body, jejichž masírování by mělo mít za efekt uvolnění těla, tento pocit by se měl dostavit do cca 20 minut. V mírném tlaku masírujme oblast mezi palcem a ukazováčkem.
3. Relaxační cvičení na 1 minutu pro zklidnění. Vezměme si předmět, ke kterému nemáme žádnou citovou vazbu - ani kladnou ani zápornou. Např. tužku, papír. Během 1 minuty se zcela soustřed'me na tento kus papíru, pokud začneme myslet na něco jiného, snažme se opět vrátit zpět jen na myšlenky na papír. Vnímejme papír zrakem, hmatem, čichem, sluchem (trhání papíru, zapnutí propisky).
4. Poslech hudby je také možný prostředek k relaxaci a uvolnění (Enya, Era, Mike Oldfield, Vangelise, klasická hudba)
5. Sněžme něco malého (ovoce, tyčinku) - vyrovná se hladina cukrů v těle a předcházíme tak zvýšené dráždivosti.
6. Na závěr výstižná litanie proti strachu z filmu Duna od Franka Herberta. Vyslovme ji zřetelně, jasně a nebojácně.

„Nesmím se bát. Strach zabíjí myšlení. Strach je malá smrt přinášející naprosté vyhlazení. Budu svému strachu čelit. Dovolím mu, aby prošel kolem mě a skrze mě. A až projde a zmizí, otočím se a podívám se, kudy šel. Tam, kam strach odešel, nic nezůstane. Zůstanu pouze já.“

10.4. Autorita

Učiteli se učí mnohem lépe, když má respekt. Jednou z možností jak získat autoritu, je způsob komunikování a přístupu k řešení problému (např. používání asertivního jednání).

Autoritu není lehké získat, za to je velice jednoduché ji ztratit. Důležitý je první dojem, který můžeme využít v náš prospěch. V počátcích seznamování s třídou, vystupujme raději přísněji. Na začátku se navzájem neznáme, proto využijme prvního dojmu k posílení naší moci. V tomto momentě můžeme čerpat z našeho postavení, máme přímo legitimní moc, formální autoritu, jako učitel máme jistá práva a na jejich dodržování lpěme. Až se lépe poznáme a situace a podmínky to dovolí, můžeme přejít k více kooperativnímu stylu vyučování. Jak tedy na to?

Je začátek školního roku a my nastupujeme poprvé do nové školy. Uvedu zde pár tipů, které by nám měly pomoci k získání respektu (Petty, 1996):

- ☛ Autorita je vnímána i přes řeč těla, proto vstupujme do třídy sebejistě, klidnou, ale ráznou chůzí.
- ☛ Držení těla je pevné, ale ne křečovitě.
- ☛ Na první hodině se dohodněme s žáky na pravidlech, která budou dodržovat a se kterými souhlasí (např. když budeme hovořit, budou ticho; při skupinové práci budou hovořit jen na dané téma).
- ☛ Buďme důslední v dodržování pravidel žáky.
- ☛ Mluvme sebevědomě a s jistotou.
- ☛ Když žákovi zadáme nějaký úkol, očekávejme se samozřejmostí uposlechnutí.
- ☛ Můžeme být překvapení z drzé reakce žáka, ale nesmí nás to vyvést z míry. Především nesmíme dát najevo, že jsme vyvedeni z míry.
- ☛ Neměňme rozhodnutí, trvejme na svém – žák nesmí podkopat naši autoritu, tím, že bude činit rozhodnutí za nás nebo měnit naše rozhodnutí.
- ☛ Svou autoritu budeme demonstrovat žákovi tím, že se přiblížíme do jeho osobního prostoru (např. opřeme se rukama o jeho stůl) a upřeně se mu podíváme do očí.
- ☛ Nebojme se být neoblíbení pro nějakou část třídy. Tím ukážeme, že jsme silní a nebojíme se.
- ☛ Buďme ve střehu, i tehdy píšeme-li na tabuli. Stůjme ke třídě bokem a po očku stále sledujme třídu (toto se naučíme především s praxí).
- ☛ Oslovujme žáky jejich jmény (pro zapamatování si udělejme zasedací pořádek a před a těsně po skončení hodiny si jej prohlížejme).
- ☛ Jednejme okamžitě. Rozhodujme se rychle a jistě.

- ✦ Chvalme. Pokud působíme přísně a žáci z nás mají respekt, bude mít pochvala mnohonásobně větší váhu.

10.5. Asertivní komunikace

Respondenti často uváděli, že mají strach z výskytu kázeňských problémů. Asertivní komunikace je jednou z možností, jak kázeňským problémům předcházet a jak je řešit.

Asertivita se stala základním pilířem pro **metodu asertivní kázně** Lee a Marlene Canterových. Je založena na faktu, že učitel se s žáky dohodne na pravidlech. Jejich dodržování je odměňováno, pokud jsou však porušena, žák je dohodnutým způsobem potrestán. Tato pravidla jsou pak spolu s průvodním dopisem (viz příloha C) zaslána rodičům k podpisu, tím zapojíme i rodiče do tohoto výchovného plánu. Učitel musí dbát, aby dodržování pravidel bylo důsledné.

Návrh některých pravidel (Vališová 2002, s. 149-150)

- ✦ Řídit se pokyny učitele.
- ✦ Hlásit se, než se promluví.
- ✦ Nepoužívat hrubých slov.
- ✦ Nerušit jiné žáky při učení.
- ✦ Starat se o své věci.
- ✦ Být ve třídě včas.
- ✦ Nosit do školy potřebné učební pomůcky.
- ✦ Nevrušovat, když hovoří k tématu výuky učitel či jiný žák.
- ✦ Respektovat majetek a osobnost druhých.

Návrh trestů – sankcí: (Vališová 2002, s. 150)

- ✦ První porušení – varování (zapsání jména na tabuli)
- ✦ Druhé porušení – první čárka u jména (dohodnutý trest č. 1)
- ✦ Třetí porušení – druhá čárka u jména (dohodnutý trest č. 2 - přísnější)
- ✦ Čtvrté porušení – třetí čárka u jména (telefonát domů)
- ✦ Páté porušení – čtvrtá čárka u jména (pohovor v ředitelně)

Návrh odměn

- ✿ Shromažďují se body. Při dosažení určitého počtu bodů získává žák odměnu
Např.: pochvala odeslaná rodičům, možnost hrát si s počítačem (+ další možné pochvaly ve vztahu na konkrétní žáky, třídu).

Žáci mají mít při učení nějaký řád a vědět, co je dovoleno a co ne a respektovat to. Zároveň by měl mít žák prostor k tomu, aby mohl svobodně vyjádřit své myšlenky, pocity a nápady. Existence a dohoda na těchto pravidlech dává učiteli do ruky moc, kterou pak výhodně může použít k lepší komunikaci s žáky.

Mezi základní asertivní techniky jednání patří technika pokažené gramofonové desky a přímé a otevřené sdělení, které se dají vhodně použít při učitelské profesi.

Pokažená gramofonová deska

Toto je známá technika asertivního jednání. Jedná se o techniku, kdy si vytrvale stojíme za tím, co jsme řekli. Pokud je to potřeba, opakujeme své stanovisko stále dokola, skoro jako kdyby se zasekla gramofonová deska. Cílem této techniky je naučit vzdorovat MANIPULATIVNÍMU chování. Žáci po nás něco budou chtít, i když řekneme ne, stále na nás budou dorážet a vymýšlet různé důvody, proč bychom měli říct „ano“.

- ✿ Odpovězme jednoduchým „ne“, nic nepřidávejme.
- ✿ Neomlouvajme se, tím bychom jen ukázali, že máme jistý pocit viny.
- ✿ Nenechme se vtáhnout do diskuze.
- ✿ Pokud je potřeba přidejme empatické vyjádření: „*Chápu váš/tvůj postoj, ale...*“.

Přímé a otevřené sdělení

Otevřené sdělení je komunikační asertivní technika, vyjádření pozitivních a negativních emocí, bez agrese, ironie, úzkosti, skrytého podtextu a bez zášti – je to přímé sdělení. Otevřeně sdělíme, že daná věc, se nám nelíbí – jasně, srozumitelně a jednoznačně. To znamená, že pokud nás žák rozčílí, sdělme mu, že toto chování se nám nelíbí, tvařme se rozzlobeně, ale jednejme s čistou hlavou

11. Příprava učitele

Příprava v učitelské praxi je základní kámen úspěchu. Příprava usnadní těžké začátky a nabyté zkušenosti zase zpříjemní další praxi. A jak se říká: „*šťěstí přeje připraveným*“. Příprava učitele by neměla zahrnovat jen to, co bude přednášet, ale i další aspekty, které mu pomohou ulehčit a zkvalitnit komunikaci mezi ním a žáky.

11.1. Proč

Proč učitel učí? Jaké jsou jeho cíle? Vychovávat a vzdělávat, to jsou hlavní cíle pedagogické komunikace. Obecným cílem je informovat, instruovat a vychovávat. Cílem ale může být i motivovat žáky k učení nebo je pobavit, aby se uvolnili a odpočinuli. Důležité je uvědomit si, jaký cíl si zvolím pro danou vyučovací jednotku, tedy konkrétní cíl. Například při hodině anglického jazyka si zvolím takovýto cíl: naučit žáky jak se řekne „co právě teď dělám“ (tedy průběhový čas prostý).

Cíle učitele by měly být v souladu s tím, co umí žáci a na jaké jsou úrovni.

11.2. Co

Co učím, jaká je látka? Co budu říkat? Jak i nezajímavé téma udělat zajímavým. Jaké mám zdroje, mohu si danou věc osahat? Důležité je, aby učitel uspořádal a strukturoval látku, kterou bude předkládat.

a) Expozice

První část vyučovací hodiny tvoří expozice. Ta má za úkol seznámit žáka s cílem hodiny, tedy i s tématem, se strukturou hodiny, se souvislostmi s předchozí látkou. Tato část má ale také za úkol žáky motivovat a vzbudit zájem o probíranou látku, proto by se učitelé měli snažit o zajímavý a originální přístup.

b) Prezentace

Druhá část vyučovací hodiny, zároveň ta nejobsáhlejší zahrnuje prezentaci učiva, vysvětlování. Učitel může nejdříve představit teorii a na to aplikovat příklady (deduktivní způsob) nebo naopak z příkladů žáci budou odhalovat teorii (induktivní

způsob) anebo může učitel srovnávat dva či více podobné jevy (komparativní způsob). Ať už učitel zvolí jakýkoliv způsob vysvětlování, měl by mít jasnou strukturu, měl by zaujmout (tzn.: použití příkladů, spojených s reálným životem žáků, využívat učení všemi smysly apod.).

c) Závěr

Třetí a poslední část tvoří závěr. Je chyba pokud si učitel nenechá na závěr hodiny čas k souhrnu informací. Závěr shrne důležité věci k zapamatování – to s čím by žák měl odcházet, že umí. Navíc pokud žák nedával během hodiny pozor, tak díky shrnutí se alespoň částečně dostane do obrazu. Nejlépe je pak o shrnutí požádat nějakého žáka či více žáků, tím si jednak ověříme, jestli žáci dávali pozor a pak tím i shrneme a zopakujeme to, co si žáci mají odnést z hodiny.

Závěrem: Nejlépe působí učitel takový, který mluví spatra a nechte přednášku z papírů. Začínající učitel si není většinou jistý bez stohů poznámek, většinou má strach, aby na něco nezapomněl. Pro takového učitele je nejlepší, aby si udělal přípravu ve formě důležitých bodů, ale rozhodně ne tak, aby měl napsaný souvislý text na pěti papírech.

11.3. Kdo

Kdo? Já! Hlavním aktérem, který je pro vyučování nepostradatelný, je sám učitel. Učitel je osobnost, která má vychovávat, vzdělávat, být příkladem, proto by měl učitel znát dobře své otevřené a skryté já, měl by poznat své slepé já, které vidí ostatní, tzn., že by měl vědět, jak je žáky vnímán. Dále by měl učitel znát své schopnosti, silné stránky, aby je mohl dobře využít při vyučování a efektivně plnit cíle pedagogické komunikace.

Jaká je cílová skupina, kterou učím? Poznám jejich potřeby, zájmy, znalosti, úroveň, jak se jeví jako skupina apod. Pokud má jít učitel do třídy, měl by se snažit odpovědět na tyto body.

- ☛ Věk žáků.
- ☛ Počet žáků na hodině.
- ☛ Vyskytují se ve třídě poruchy chování.

- ☛ Jaká je skladba žáků – marginální skupiny.
- ☛ Je nějaký žák po nemoci – přistupuji k němu ohleduplněji.
- ☛ Kdo je dominantní ve třídě a naopak.
- ☛ Jaké jsou ve třídě vztahy? Tvoří se tam nějaké skupinky?
- ☛ Znáám zájmy žáků?
- ☛ Odkud žáci pocházejí – vesnice, Morava, Praha, Praha-centrum?

11.4. Kde

Další faktor, který, když jej dokážeme využít, zlepší oboustrannou komunikaci. Jak pracovat s prostorem, s prostředím školy apod. Nejdříve tedy kde učím. Učím na vesnici či v centru města? Dá se umístění školy nějak využít – jaké jsou výhody a nevýhody tohoto umístění?

Uspořádání třídy je druhý fakt. Většinou jsou lavice uspořádány do sálového typu – katedra a před ní řady lavic pro dvojice žáků. Dříve byla katedra na stupínku, což mělo symbolizovat zjevnou autoritu učitele. Problém tohoto uspořádání je, že komunikace jde pouze od učitele k žákům a pak komunikace probíhá především ve dvojici žáků sedících spolu v lavici.

Uspořádání lavic do U nebo do kruhu

Uspořádání lavic do tvaru písmene U umožňuje lepší komunikaci mezi žáky – žáci vidí na všechny ostatní, za zády již nemá další žáky, o kterých neví, co dělají. Uspořádání do kruhu je ještě o něco lepší v tom, že žáci, kteří jsou při umístění ve tvaru U v rozích, jsou částečně schovaní, tzv. zašití. Kruhové uspořádání připomíná kulatý stůl krále Artuše, kde si jsou všichni rovni a každý má právo mluvit. Problém u kruhového uspořádání vzniká s lavicemi, které jsou pro dva žáky, a kruh se z nich dělá špatně. Pokud uspořádáme třídu do kruhu jen pomocí židliček, narážíme zde na problém „bezpečí“ žáků. Žáci totiž nemají před sebou stůl, jakousi bezpečnostní bariéru, která je chrání před vpadnutím do osobního prostoru. Kruh s židličkami se proto využívá spíše pro diskuzi nebo pro nějaké hry – tedy pro otevřenou atmosféru. Role učitele je posunuta do role moderátora diskuze a posluchače.

Uspořádání lavic v modulech

Toto uspořádání je určené pro samostatnou práci ve skupinkách. Pro práci na projektech, týmovém úkolu apod. Učitel stoly obchází a konzultuje případné problémy. Učitel zde vystupuje spíše jako poradce při potížích a jako hlavní velitel, kterému se pak budou všichni zpovídat.

Modulové uspořádání a tedy práce ve skupinkách nese s sebou riziko zhoršení kázně během vyučování a tedy klade větší důraz na připravenost učitele.

11.5. Kdy

Faktor času. Kdy učím a jak dlouho ovlivňuje také naší komunikaci. K žákům přistupujeme jinak na začátku školního roku, kdy se s nimi teprve seznamujeme a jinak na konci školního roku, po deseti měsících seznamování, komunikování a společném řešení problémů. Dalším příkladem časového faktoru ovlivňující komunikaci, je denní rozložení vyučovacích hodin - má-li učitel hodinu ráno, je svěžší a i žáky může více zahrnout informacemi. Učí-li však odpoledne, je lepší zařadit hodinu, u které si žáci nebudou muset popisovat tolik stránek v sešitě, ale spíše zařadíme zábavnější aktivity. Není od věci vědět, jestli mají žáci hodinu po tělocviku, po matematice nebo po testu, bude to mít vliv na jejich chování i na jejich komunikaci s učiteli.

Jak dlouho bude hodina trvat. Klasická hodina 45 minut nebo se jedná o dvouhodinovku a tedy 90 minut? Příprava bude a musí být jiná. Jaké je roční období? Zima – žáci jsou více unavení. Jaro – žáci jsou velice aktivní, mají hodně energie, chtějí být hodně venku. Častou chybou nás, začínajících učitelů, bývá podcenění nebo přecenění časové přípravy. Někdy žáci pracují rychleji, než jsme očekávali, někdy se zasekneme na nějakém problému. Pokud nastane varianta první, mějme vždy připravené nějaké úkoly, cvičení a nejlépe hry v zásobě. Nezapomínejme na závěr hodiny, je velice důležitý.

11.6. Jak

Jaké použít metody, formy výuky, pomůcky, učební materiály - to všechno by měl učitel zvážit. Z hlediska komunikace a potřeb studentů (respondentů dotazníku) pro nás spíš bude důležité, jak to udělat, aby žáci byli na hodině pozorní, motivováni, aby spolupracovali.

Jak udržet POZORNOST !!

Pozornost souvisí s tím, jak vnímáme, co vnímáme, a co si pamatujeme. Každý člověk je **jedinečný** a každého zajímá trochu něco jiného. Každý proto věnuje pozornost hlavně tomu, čemu sám chce. Dalším faktorem, který snižuje schopnost udržet pozornost, je **rychlost** našeho myšlení a **asociativnost**. Pozornost je živa díky změnám. Jakákoliv změna, která se stane během výkladu, přitáhne pozornost.

Někomu zazvoní mobil, někdo začne smrkat, venku začne pořádně pršet, hřmět. Myšlenky se odvíjí rychlostí blesku a my si ani nevšimneme, že už nevnímáme přednášku, ale přemýšlíme o loňských prázdninách, kdy nás zastihla obrovská bouřka, jak jsme běželi rychle na chatu, cestou jsme zmokli, takže jsme pak ještě uspořádali vodní bitku, a večer jsme pili horký čaj a bylo nám všem zima a najednou...a najednou je konec hodiny.

Pozornost klesá zhruba po pěti minutách výkladu učitele a častěji i mnohem dříve, především pokud má žák jen pasivně poslouchat. Při výkladu je proto nutné používat tzv. **mobilizátory pozornosti** (Hierhold 1996), které přitáhnou pozornost žáků zpět:

a) Hlasové prostředky

Změna síly hlasu. Jedna z nejhorších věcí pro ztrátu pozornosti, je monotónní projev - náhlou změnou síly hlasu, posluchače probudíme. Dále můžeme použít odmlku nebo střídání tempa řeči.

b) Řečové prostředky

Používejme slova, která se vážou na smysl: teď dávejte pozor. Slova jako: *nyní, zcela nová, pozor* (používáno především v reklamách a upoutávkách). Pak můžeme také používat tzv. aktivační fráze, kdy oslovíme své žáky jednotlivě „Ty“ „Vy“ „*slečny Vašeho věku*“, „*Honzo*“ apod.

c) **Vizuální prostředky**

„*Jednou vidět je víc než stokrát slyšet*“ (Hospodářová 2004, s. 45). Obrázek upoutá lépe pozornost než výklad, protože je to konkrétní představení výkladu. Jednak může učitel použít autentický obrázek, tím více je blíž realitě anebo může použít nákres, jednoduché schéma. Díky demonstraci obrázku zapojíme žáky více do výkladu.

d) **Akustický signál**

Žáci zívají nudou, nevnímají výklad učitele. To může být způsobenou monotónním výkladem učitele. Udělejme pauzu a pak náhle praštěme do tabule, kde je napsaná důležitá informace (jako když se představoval Igor Hnízdo ve filmu *Obecná škola*).

e) **Málem přistižen**

S tím souvisí i podobná situace, kdy je nepozorný jen jeden žák. Jako učitelé nechceme žáka uvádět do trapné situace, nebo ho zesměšňovat, proto „probudíme“ nepozorného žáka jiným způsobem. Vyvoláme žáka, který sedí hned vedle nepozorného žáka - tím, že nepozorný žák uslyší přímo vedle sebe hlas svého spolužáka, odpovídajícího na otázku učitele, zpozorní, probudí se, učitel by se ho totiž mohl taky na něco zeptat.

f) **Pauza**

Pauza neboli psychopřestávka určená pro odpočinutí od přísunu informací, mozek si odpočine a nabere síly k další aktivitě. Pauzu použijeme tehdy, když dokončíme část výkladu - necháme tím dostatek času k tomu, aby si žáci mohli uvědomit, co právě slyšeli. Pauzu také použijeme v případě, pokládáme-li otázku. Žáci se musí chvíli zamyslet nad odpovědí, zapřemýšlet, až pak teprve můžeme přejít k vyvolávání.

g) **Osobní prostor**

Často žáci nedávají pozor, protože učitel si u tabule cosi vykládá, stojí tam celých 45 minut. Žáci v zadních lavicích se tak cítí nadměru bezpečně. Proto by učitel měl chodit v prostorách třídy, mezi lavicemi, mezi žáky, aby věděli, že se na něj mohou obrátit s žádostí o radu, a zároveň tak učitel udržuje žáky v neustále pozornosti.

V momentě kdy žák sedí, spíš leží na židli, **ruce zkřížené** na hrudi, je potřeba překonat bariéru složených rukou a jím tak demonstrovaného nezájmu o výklad. Dotyčnému žákovi podáme nějaký předmět (obrázek, knihu - předmět, o kterém mluvíme) a požádáme ho, aby se na předmět podíval (zároveň mu může položit otázku vztahující se k předmětu). Žák se musí předklonit, ruce uvolní a pro předmět se natáhne. Tím se dostane do otevřenějšího postoje. Žák najednou musí spolupracovat, komunikovat.

12. Verbální komunikace

Verbální komunikace je učitelem hojně využívána. Proto se v této části zaměříme na to, jak správně vysvětlovat, vykládat látku žákům, tak aby jí porozuměli, co nejlépe si ji zapamatovali a byli pozorní.

12.1. Jak správně vysvětlovat

Nejdůležitějším úkolem učitele je předat informaci žákovi tak, aby ji pochopil, nejen aby si ji zapsal do sešitu a odříkal u zkoušky. I když je učitel odborník ve svém oboru, stává se, že neumí danou věc srozumitelně vysvětlit. Uvedeme si zde několik základních rad a pravidel, jak vysvětlovat látku co nejefektivněji:

✦ Sdělujme jen **podstatné informace**, které jsou nezbytné pro porozumění vykládané látky.

- Klíčové věty. Klíčové věty jsou tvořeny těmi nejdůležitějšími informacemi, které chceme, aby si žáci určitě zapamatovali. Můžeme je napsat na tabuli, nebo na ně můžeme upozornit odmlčením se (pauza) a následně řekneme: „pozor, důležitá informace“. Z mé zkušenosti dobře funguje sdělení: „*tak a toto bude v testu*“.
- Opakování pokaždé jinak. Ty nejdůležitější informace musíme během vyučovací hodiny několikrát zopakovat (říká se, že nejméně třikrát), abychom upevnili jejich zapamatování. Důležitá informace by měla být zopakována pokaždé trochu jinak - např. použijme induktivní způsob, uvedeme během hodiny tři různé druhy příkladů, z nich žáci budou muset odvodit pravidlo.
- Zjednodušování. Čím jednodušší, tím srozumitelnější. Hlavní myšlenku můžeme natolik zjednodušit, až částečně zkreslíme obsah - vynecháme okrajové informace, výjimky, doplňující informace. Až si žáci pravidlo, definici osvojí, můžeme přistoupit k tomu, co jsme vynechali a látku doplnit.

✦ **Struktura**. Struktura výkladu velice pomůže při porozumění výkladu. Jakmile žák ví, kde se nachází ve výkladu, lépe se orientuje, lépe si spojuje informace, lépe si je pamatuje, protože je má v souvislostech – co patří kam.

- Používejme myšlenkové mapy (strukturovaný brainstorming).
- Logický řetězec. Rozkládejme hlavní myšlenku do dílčích logických kroků.
- Utvořme přehled hlavních bodů, pojmů, který necháme vytisknout na papír, pošleme emailem, popřípadě budeme promítat zpětným projektoem apod.

✦ **Navazování na dosavadní znalosti** žáků. Tím, že novou látku žáci aplikují na existující znalosti, jim umožní vidět nejen souvislosti, ale lépe pochopit probírané téma a zapamatovat si jej.

✦ **Proč.** Toto je jeden z důležitých bodů při vysvětlování - vysvětlit nejen co, ale proč. Důležité je se nad obsahem tématu zamyslet, zprostředkovat to žákovi tak, aby mu látka dávala smysl, tak aby rozuměl definici, tak aby věděl, proč se učí – musí mu to dávat smysl. Pro žáka je nutné, aby látka byla smysluplná a také užitečná. Nesmí to dopadnout takto: „*Přednáška je činnost, při níž informace přecházejí z poznámek kantora do poznámek žáka, aniž by prošly mozkiem jednoho či druhého.*“ (Petty, s. 116)

✦ **Konkrétně.** Abstraktní pojmy je někdy těžké pochopit, a to především pro děti. Používejme co nejvíce příkladů, na kterých žákům ukážeme a vysvětlíme probíranou definici. Tyto konkrétní příklady by navíc měly být uváděny v souvislosti na zkušenostech žáků. Až na závěr, pro konečné shrnutí, může učitel použít obecnou abstraktní formulaci.

✦ **Přirovnání.** „*Elektrický proud je cosi jako voda tekoucí potrubím.*“ (Petty, s. 130). Čím lepší najdeme přirovnání, tím lépe žáci budou chápat látku. Není na škodu najít ani vtipné přirovnání, žáci se uvolní, budou se víc o látku zajímat, budou vás rádi poslouchat.

✦ **Vizuální pomůcky.** Při vysvětlování je více než doporučované používat vizuální pomůcky – ať už obrázky, schémata, fotografie, obrazy nebo jiné. Výhoda je nesporná: „*87% informací vstupujících do našeho mozku přijímáme zrakem, 9%*

sluchem a 4% jinými smysly.“ (Petty, s. 272). Navíc se zapojí méně využívaná pravá hemisféra, tím bude proces učení kompletnější.

- **Příběh.** Příběhy mají děti rády, dobře se pamatují. Takový příběh vyprávěný při výuce ať už smyšlený či skutečný musí být konkrétní, stručný a jasný: kde, kdy, kdo, proč, co a jak. Např. nevyprávíme „*jeden kupec*“, ale třeba „*kupec Petr Švestka*“.

- **Otázky.** Otázky mají být součástí vysvětlování a to nejen v případě chceme-li vědět, jestli byla látka pochopena. Tak jako Sokrates i učitel může vést žáky pomocí otázek tak, že žák přijde na řešení sám. Žáky tak donutíme ke spolupráci a k přemýšlení nad látkou a tím pádem se podílejí na tvorbě vyučování. Technika kladení otázek je jednoduchá: položíme otázku, udělejme pauzu a následně vyvolejme někoho na odpověď. Mnemotechnická pomůcka pro toto je: **Otázka-Odmilka-Osoba** (Petty 1996). Toto dodržujeme, pauza je pro žáky velice důležitá. Můžeme vyvolat žáka jménem anebo nemusíme být zcela konkrétní: „*někdo ze zadních lavic*“, „*ten, kdo ještě nemluvil*“, apod. Pokládejme spíše otevřené otázky (proč, jak, co se stane, když...), než zjišťovací (odpověď ano, ne) – nutí žáky více přemýšlet.

12.2. Jak efektivně psát na tabuli

S verbální komunikací souvisí i její písemná část. Používání symbolů při dorozumívání v psané formě je také důležité, proto i tam platí pravidla: jasně a srozumitelně. Uvedeme si zde body, které by učitel měl dodržovat při nákresech a psaní na tabuli či na jiné médium (Hierhold 2005, s. 206)

- Kresleme **jednoduše**, až symbolicky. Rozhodně nevykreslujme žádné detaily ani se nesnažme o perspektivu obrázku – to všechno bude odvádět pozornost žáků.
- **Využijme prostor**, který nám dává tabule, a kresleme větší nákresy. Větší rozměry obrázku působí jistěji.
- Kdy kreslíme nebo píšeme, používejme **silné čáry**. Jednak bude napsané lépe vidět a zároveň tím vyjadřujeme svou sílu.

- ✦ Pokud máme možnost, použijeme **barvy**. A to především pokud máme ve škole bílou tabuli, na kterou se píše fixy. Barvy působí zajímavěji a stimulují. Např. modrou fixu použijeme jako základ, černou pro informace, zelenou jako novinky, červenou pro chyby. Ovšem platí pravidlo: všeho moc škodí. Dále je doporučováno, abychom nevyplňovali plochy – nevybarvujeme, jen naznačujeme.
- ✦ Pokud nejsme zdatní v kreslení, nezoufejme. Kresleme jen symbolicky a schémata. Nejlépe si náčrt zkusme předem namalovat, abychom pak nepanikařili. Za svůj malířský „talent“ **se neomlouváme!** Jako učitelé jsme tam především proto, abychom látku vysvětlili, naučili, informovali, ale rozhodně tam nejsme proto, abychom vytvářeli umělecká díla.
- ✦ Když píšeme, nepoužívejme všechna velká tiskací písmena, jsou hůře čitelná, proto je lepší psát souvislejší text normálně: **malá tiskací písmena** - jsme na to více zvyklí navíc střídáním velkého a malého písmene se rozdělují větné celky. Velká písmena jsou vhodná pro nadpis.
- ✦ **Nakreslit** → **Vyznačit šipky** (souvislosti, pokud je potřeba) → **Vysvětlit**. Představené schéma naznačuje, jak máme postupovat při používání náčrtku při výkladu. V rychlosti nejdříve načrtneme obrázek, tak abychom nebyli moc dlouho zády k žákům, vyznačíme souvislosti (šipky) a následně, již otočení k žákům stručně, jasně a srozumitelně okomentujeme.
- ✦ Při popisování náčrtku na tabuli použijeme jako ukazovátka svou vlastní ruku, s **dlaní směřující k tabuli**. Dáváme tím najevo, že to, o čem povídáme, máme pevně ve vlastních rukou.

13. Neverbální komunikace

Řečí těla komunikuje učitel neustále. Když vstoupí do třídy, pouhým držením těla sděluje žákům svou sebejistotu. Využíváním prostoru a pohybem mezi různými vzdálenostními sférami ukazuje svou dominanci a nebojácnost. Pomocí gest, mimiky, doteků a pohledy může ukázněvat nebo pochválit. Image (styl oblékání a celkový vzhled) je mu nápomocná k vytvoření pozitivního obrazu v očích žáků, kolegů a rodičů.

13.1. Posturologie

Kolikrát jsme zažili učitele (učitelku), který se snažil zvýšením hlasu získat pozornost svých žáků a na nás to působilo velice nepříjemně a vcelku neúčinně?

Když učitel vstoupí do třídy, měl by jeho postoj vyjadřovat sílu a zároveň uvolněnost a klid. Takovýto postoj se může srovnat s postojem „skály v moři“. Vzpřímený, sebevědomý postoj, ruce uvolněné podél těla, kolem sleduje ruch žáků, učitel je v té chvíli jako skála v rozbouřeném moři. V sociální interakci je takovýto uvolněný postoj zdrojem příjemné atmosféry, která je ve třídě velice důležitá.

Pozor na postoj typu "tyrannosaurus rex", při němž ruce jakoby visí před tělem a nic nevyjadřují. Tato poloha rukou vypadá asi takto: prsty jsou buď zaklíněné v sobě, konečky prstů se dotýkají prstů na druhé ruce, tření rukou, mnutí rukou, točení prstenu apod.

Správný, uvolněný, ale pevný postoj cvičme, pokaždé když s někým mluvíme, Cvičení správného postoje viz příloha A. Naučit se držet správný postoje lze, chce to jen cvičit, brzy si na nové držení těla zvykneme a budeme to považovat za svou součást.

13.2. Proxemika

Pozornost věnujme skutečnosti, že oblast osobní, intimní či jiné zóny není pro každého stejná, někdo ji může mít mnohem větší. Jakmile se do této oblasti dostane někdo cizí, neznámý a především nezvaný člověk, aktivují se obranné mechanismy a stres. Představme si, že jsme zpátky v lavici, píšeme písemku a učitel obchází kolem třídy, zastaví se u nás a dívá se nám přes rameno na to, co píšeme, dokonce se i nakloní ještě víc, aby viděl na papír. Jaký jsme měli v tu chvíli pocit? Jednak nám učitel stojí za zády, nevidíme na něj, je velmi blízko, dokonce se nás může letmo dotknout, jak se nám

naklání přes rameno, my mu nevidíme do obličeje. V tu chvíli se většina žáků nesoustředí už na to, co píše do testu, ale jen se snaží vyrovnat s nepříjemným pocitem, který má - cítí se v nebezpečí a podřízeně (učitel stojí, žák sedí).

Pokud nechceme vyloženě využít vstup do osobní oblasti nebo dokonce intimní oblasti ke kázeňskému působení, neměli bychom tak blízko ke studentovi chodit, pokud nás ovšem sám nepožádá, potřebuje-li poradit. U mladšího žáka je dobré se k němu snížit, pokud potřebuje poradit - necítí se pak tolik podřízený, může se uvolnit, protože mluví s učitelem z očí do očí. Tato vyrovnaná horizontální úroveň očí žáka uklidní a komunikace tak může probíhat v mnohem uvolněnější atmosféře.

Měnit vzdálenost jde nejen změnou vzdálenosti v prostoru ve třídě, ale také když sedíme, zakloněním nebo nakloněním. Vzdálenost můžeme měnit i vertikálně, tzn., že někdo je výš, někdo níž, čímž sdělujeme i svoji nadřízenost, dominanci.

13.3. Gesta

„Pokud se ve vyučování používají gesta, žák si zapamatuje až sedmkrát více, než když se nepoužívají“ (Gavora 2005, s. 106) Proto používejme gesta ve výuce, ale s mírou, neměli bychom to s nimi přehánět. Obecné pravidlo pro gestikulaci říká, že gesta se mají provádět v horní polovině těla a pod úrovní ramen. Gesta mají být také konkrétní, aby byla srozumitelná.

Při vyučování můžeme použít jednak gesta - **symboly**, jejichž význam může být přeložen do slov. Například:

- ☛ palec vztyčený nahoru = „vše jde v pohodě“, „je to dobrý“
- ☛ ukazovák a prostředník tvořící písmeno „V“ = „vítězství“
- ☛ vztyčený ukazováček = pozor
- ☛ přiložení ukazováčku na ústa = ticho
- ☛ ukazování prstem na žáka = pojď k tabuli
- ☛ zdvižená ruka žáka = hlásím se, chci něco říct
- ☛ ruce ve tvaru písmene T = „time“, měním zadání, budeme dělat něco jiného...

Dále můžeme používat gesta - **ilustrátory**, které doprovázejí gesta (chceme-li něco zdůraznit, naznačit souvislosti, tempo apod.). Mezi ilustrátory patří například gesta, která (Černý 2007, s. 66):

- ☛ ukazují na objekty, na lidi či na sebe
- ☛ zobrazují prostorové relace (nahore, dole)
- ☛ znázorňují pohyby v prostoru
- ☛ udávají tempo, nebo rytmus
- ☛ mohou nakreslit celý objekt

Dále používáme gesta - **regulátory**, které patří mezi usměrňující a řídicí signály. Používáme je na začátku komunikace (může to být podání rukou, u učitele kývnutí hlavy na pozdrav na začátku hodiny, pohled i dotek) nebo když komunikaci končíme. Také je používáme v případě, když chceme druhému naznačit, aby svůj výklad urychlil (pokyvováním hlavy) nebo aby žák, který mluví, předal slovo dalšímu.

Při výuce se vyhněte používání **adaptérů**. To jsou gesta, pohyby, které děláme víceméně nevědomky při stresové situaci. Patří sem škrábání na hlavě, tahání za ušní lalůček, hraní si s pramenem vlasů, tření rukou, hraní si se šňůrkou od mikiny, klepání prsty do stolu atd.

13.4. Mimika

Mimiku by učitel měl používat (ale nepřehánět), především by měl však rozeznávat a správně interpretovat mimické signály u svých žáků. Mimika má především funkci sdělování emocí. V příloze A najdeme popsání šesti základních emocí. I my jako učitelé bychom si měli vyzkoušet vyjadřovat emoce pomocí mimiky - například spokojený výraz s prací žáků nebo naopak mírně rozzlobený výraz.

K mimice ovšem patří i takové zívání nebo kýčání. Častější zívání může naznačit, že žák je velice unaven (ponocování, fyzická únava apod.). Unaveného žáka výklad nebaví, učitel nedokáže žáka aktivizovat. Kýčání u žáka může naznačit nachlazení nebo také alergii, o které by měl učitel vědět a přistupovat k žákovi s ohledem na jeho stav (např. akceptovat častější smrkání).

13.5. Oční kontakt

Délka pohledu je důležitá. Jak dlouhý pohled, tzv. „zírání, civění“ tak i krátký nebo žádný pohled nejsou nejlepší variantou jak komunikovat pohledem. Ve třídě může být přibližně 15 až 30 žáků, každému z nich bychom měli během vyučování věnovat svůj pohled.

Pokud se na žáka díváme příliš dlouho (přes pět sekund) je to pro něho nepříjemné a neví, jak si to má vysvětlit, navíc pokud se to děje častěji, žák si pokládá otázku: „zasedl si na mě?“. Jak udržovat oční kontakt ve třídě viz Metoda „M-W“ (viz podkapitola 10.3.2. Aktivní zrakový kontakt).

Pokud se ovšem na žáky nedíváme vůbec, taky to není příjemné, dáváme najevo, že nechceme anebo se bojíme komunikovat s žáky (při výkladu koukáme „za ně“), indikuje to naši „nepřítomnost“ na hodině a to vyvolává i nezájem žáků o výklad.

Vzájemná oční interakce: učitel se podívá na žáka a žák na učitele - žák neuhne pohledem - to znamená, že žák je připravený s učitelem komunikovat. Často se na hodinách setkáváme se situací, kdy celá třída, když chceme někoho vyvolat, má sklopenou hlavu anebo žáci koukají někam jinam - vyhýbají se pohledu učitele, protože pohled na něj by znamenal, že by žák musel mluvit, odpovídat na otázku, byl by vyvolán.

Jak může učitel komunikovat tedy pohledem? Jednak jím může vyvolávat žáky k tabuli nebo je vyzvat k odpovědi. Sled pohledů, tedy sekvence pohledů nám umožňuje vyvolat pohledem žáka, který sedí vedle spolužáka, který byl před tím ústně vyvolán, aby odpověděl na otázku. Pohled na žáka slouží i ke kázeňskému účelu, např. pokud dlouhý pohled upřeme na žáka, který ruší.

Je zde ještě jedna věc, která nám může usnadnit komunikaci s žákem pomocí očního kontaktu. Jedná se o pozorování polohy očí, které kopírují nervové procesy, které se odehrávají v mozku (Kupka 2006, s. 85). Následující příklad nám objasní užitečnost znalostí pohybu očí.

„Nepřipravený žák stojí před tabulí. Mlčí a hledí do stropu. Pohybuje očima střídavě doleva a doprava. S nadějí hledá odpověď. Nepřipravený žák však na stropě odpověď nenajde. Postupně se stává zachmuřenějším, smutnějším, přímo

nespolečenským. Svěsí hlavu. Pohled zabodne do země. Tam už nic nehledá. Pouze pozoruje jakýsi pevný bod. Odevzdá se do vůle osudu.

Podle popisu situace se vše velmi pravděpodobně odehrávalo takto: Při pohledu vzhůru hledal žák odpověď ve zrakovém kanálu. Čekal, kdy se mu před vnitřním zrakem objeví obrazy, případně texty, obsahující odpověď. Přesněji řečeno, když se díval napravo nahoru (vpravo z pohledu naproti sedícího pozorovatele), hledal údaje ve zrakové paměti. Při pohledu vlevo nahoru se snažil odpověď pomocí vytvářených obrazů zrekonstruovat. Úplně ke konci, když se žák upřeně díval vlevo dolů, byl intenzivně ponořený do nepříjemných pocitů. V takovém okamžiku nehledal odpověď na učitelovu otázku. Právě v tom momentě učitel správně vycítil, že žáka může poslat sednout.“ (Kupka 2006, s. 86)

V interpretaci polohy očí musíme být opatrní, ale jako malé vodítko nám v komunikaci může pomoci tabulka (Kupka 2006, s. 87) shrnující různé polohy očí, jejichž interpretaci najdeme v příloze A.

13.6. Haptika

Učitel může využít pohlazení žáka, aby mu dodal odvahy. Nebo pokud chce učitel upozornit nějakého žáka, ať nedělá hluk (např. při psaní písemky), dojde k němu, položí mu ruku na rameno a gestem „ticho“ (ukazováček přes pusu) ho uklidní. Tím, že se ho dotkne, v našem případě se dotkne ramene, vstoupí do jeho osobní zóny a dá mu tak jasně najevo, že teď musí být ticho.

Nesmíme však zapomínat, že dotek je mocný signál řeči těla, s kterým je třeba zacházet opatrně a hlavně uvědoměle. Dotekem se především sblížíme s druhým a projevujeme mu tak své sympatie. Pokud je dotek použit správně (kde se dotýkáme, jak dlouho) vyvolá v druhých náklonnost, příjemné pocity, jeho funkcí je také utěšit nebo povzbudit, motivovat. Kde se učitel může žáka dotknout - jsou to především paže, ramena a hlava.

13.7. Image

Učitel je studenty skenován od shora dolů, nezůstane kousíček, který by nebyl prozkoumán, a proto je pro učitele nutností dbát o sebe a nezapomínat na detaily. Detaily, na které by si učitel měl dávat pozor, jsou například: zapnutý poklopec, shrnutá sukně, cenovka nalepená na spodku boty, křída na oblečení (velmi časté), rozmazané líčení, oko na punčoše, neoholené nohy, mastné a neupravené vlasy, neupravené ruce (oprýskaný lak na nehtech), vůně/parfém, vypnutý mobil.

Doporučuje se, aby měl učitel při sobě hřeben, kapesník, make-up (ženy), šitíčko, ústní vodu, náplast apod.

13.8. Paralingvistické projevy

Změny hlasu upoutávají a udržují pozornost, proto je třeba s hlasem během výkladu pracovat, měnit jeho sílu, rychlost, tempo, modulaci, nebýt monotónní.

Koegel doporučuje dále uvedená cvičení. Rozšíříme tak možnosti svého hlasu a hlavně se se svým hlasem pořádně seznámíme:

- ☛ Nahrajme náš projev/přednášku na videokameru a objektivně zhodnoťme kvalitu hlasu (snažme se o co nejobektivnější hodnocení, i když se nám bude zdát náš vlastní hlas ošklivý.).
- ☛ Čtěme nahlas. Ráno u snídani předčítejme denní tisk.
- ☛ Představme si, že jsme zpravodaj a čtěme internetové zprávy.
- ☛ Napodobujme hlas v reklamách.
- ☛ Napodobujme hlasy celebrit, politiků.

Když chceme, aby si žáci zapamatovali nejdůležitější informaci, zvýšme hlas, dejme mu více síly. Když chceme získat pozornost: odmlčme se na chvíli. Změna vždy vyvolá pozornost, proto pracujme se svým hlasem, jak jen to jde. Existuje pár drobných rad, jak si před hodinou můžeme rozcvičit hlas.

Rychlé uvolnění a procvičení před vyučováním (Olga Medlíková 2005):

- ☛ Pokud máme trémou stažené svalstvo, několikrát se pořádně udeřme do hrudníku v oblasti hrudní kosti. Úderem se mechanicky uvolní stah svalstva.

- ☛ Napijme se něčeho teplého - ideální je teplý čaj, ne horký - horký nápoj by způsobil zvýšenou produkci hlenu, který potahuje sliznice a mluvčí pak musí často odkašlávat. Také ne kávu s mlékem - káva odvádí vodu z těla, mléko je rovněž hlenotvorné.
- ☛ 10x si rychle řekněme: „malinkaťoulinkatý“ nebo „nejkulaťoulinkatější“ - krásně uvolníme ztuhlou „masku“ - střední část obličeje.
- ☛ Vsuňme do úst měkkou tužku, skousněme zuby a zkusme chvíli mluvit nebo číst přes tuto překážku - uvolňuje to svalstvo potřebné k artikulaci.

14. Shrnutí

Výsledky dotazníkového šetření potvrdily předpoklad o potřebě absolventů získat během studia více praktických dovedností a učit se prostřednictvím konkrétních modelových situací (od vhodného způsobu vystupování a sebe prezentace, přes řešení kázeňských problémů až po zvládnání stresu). V praktické části se proto autorka snažila shrnout a uspořádat potřebné znalosti a dovednosti z oblasti sebe prezentace a komunikace.

První část příručky je zaměřena na osobnost učitele - sebe pojetí, zvládnání trémy, získání autority, asertivní jednání. Sebe pojetí je důležitou součástí učitelovy osobnosti, čím lépe zná sám sebe, tím lépe může pracovat. Základním krokem je proto poznat vlastní silné stránky a snažit se je dále rozvíjet. Dalším krokem v sebe poznávání je seznámení se s pohledem druhých na svou osobnost - poznání tzv. slepého já.

Důležitou část práce tvoří techniky zvládnání trémy, mezi které patří pozitivní přístup (afirmace, vizualizace), přímo ve vyučovací hodině je to technika aktivního zrakového kontaktu, správné držení těla, vědomá chůze po třídě, používání gestikulace a hlasu. Pro začínajícího učitele je významná schopnost získat a udržet autoritu - autorka uvádí souhrn několika zásad, důraz klade na přísnější sebe prezentaci (především v počátcích seznamování se s žáky), důslednost, řeč těla. Na autoritu následně navazuje technika asertivního jednání směřovaná k získání kázně.

Druhá část příručky je zaměřena na vlastní přípravu učitele. I když většina studentů v dotazníku uvedla, že přípravu na hodinu vypracovává, jedná se obvykle pouze o jednu její část - obsah výkladu. Důležité jsou ale další aspekty, které ovlivňují komunikaci a průběh hodiny. Klíčové v přípravě na hodinu je zvolení cíle - musí dávat smysl. Na cíl je následně aplikován obsah, který je třeba vhodně strukturovat - úvod, prezentace učiva a závěr. Výklad je nutné uzpůsobit charakteristikám cílové skupiny, potřebám, znalostem a zájmům žáků. Zároveň by výklad i způsob prezentace měl korespondovat s osobností učitele, využívat jeho vlastností a silných stránek. Příprava by měla zahrnout také prostor, kde výuka probíhá, zvažovat možnosti učebny, uspořádání lavic. Stejně důležité je brát v úvahu i časové období, které rovněž ovlivňuje komunikaci s žáky - od hodin vyučovaných ráno až po konec školního roku. Závěrečným krokem v přípravě je promyslet postup a způsob vysvětlování ve vztahu k udržení pozornosti. Učitel musí počítat s tím, že koncentrace pozornosti rychle klesá a

ve výuce je třeba využívat tzv. mobilizátory pozornosti jako jsou např. hlasové prostředky, výraznější řeč těla, obrázky a další neverbální signály.

Třetí část příručky je zaměřena na zásady vysvětlování a zásady písemného projevu učitele. Tato kapitola shrnuje pravidla pro efektivní komunikaci od strukturování výkladu, opakování klíčových vět, používání příběhu ve výkladu až po způsob psaní na tabuli.

Čtvrtá část příručky je zaměřena na způsob neverbální komunikace. Autorka zde uvádí nejdůležitější zásady používání neverbálních prostředků, zejména zrakového kontaktu, gest, postoje, využívání účinku různého odstupu a přechodu ze vzdálenostních zón (společenská oblast až intimní oblast) až po práci s hlasem.

Příloha, rozdělená na tři části, obsahuje praktická cvičení a náměty pro vlastní práci.

15. Závěr

Téma komunikační dovednosti učitele jsem si vybrala na základě vlastních zkušeností, které jsem jako studentka pedagogické fakulty zažila. Projev mých spolužáků mě někdy překvapoval - neuměli zaujmout, neuměli pracovat s hlasem, četli z poznámek atd. I já sama jsem nepovažovala svůj projev a sebe prezentaci před publikem úplně za dobrý, proto jsem se rozhodla, že se zaměřím na tuto problematiku v diplomové práci. Chtěla jsem obohatit sama sebe o cenné informace, ale zároveň jsem chtěla, aby práce mohla sloužit i mým spolužákům, kterým by práce poskytla obecný přehled důležitých informací, rad a návodů k problematice sebe prezentace před třídou žáků na 2. stupni základních škol. Zadaný rozsah diplomové práce mi neumožnil podrobnější zpracování jednotlivých kapitol tak, jak jsem původně zamýšlela, ale o to víc jsem se snažila nabídnout souhrnné a komplexní informace k problematice, kterou považuji za důležitou

Cílem mé práce bylo vytvořit pomocný manuál, konkrétní rady, návody a cvičení, které studentovi pomohou ve zlepšení jeho vystupování. Často si studenti myslí, že komunikace je nadání, které když nemají, nikdy nebudou schopni dobře vystupovat před publikem (automaticky zavrhnou možnost se ve výstupu před třídou zlepšit). Komunikace je ovšem schopnost, která se dá naučit, rozvíjet a trénovat, pokud víme, jak na to. Proto jsem se zde snažila představit základní návod ke zlepšení komunikačních dovedností. I když jsem svou práci zaměřila na konkrétní část komunikace - sebe prezentaci učitele - i tak představuje práce jen obecné a základní rady. Další užitečné informace k tématu sebe prezentace najdou studenti v publikacích Základy mezilidské komunikace (J. A. DeVito), Řeč těla (V. Černý), Moderní vyučování (G. Petty) či Rétorika a prezentace (E. Hierhold).

K tomu abych zjistila, jak na tom studenti se znalostmi o komunikačních dovednostech jsou a co jim na pedagogické fakultě chybí, jsem zvolila formu on-line dotazníku. Z dotazníkového výstupu vyšlo jednoznačně, že nejméně jsou studenti spokojeni s praktickou přípravou na učitelské povolání. U některých dalších otázek je trochu sporná výpovědní hodnota. Kdybych měla možnost, mírně bych otázky upravila, některé bych více konkretizovala. Např. otázka „Děláte si před vyučování přípravu na hodinu“, měla znít spíše „Jakou přípravu si na hodinu děláte“. U této otázky nejde o to,

jestli si studenti vypíší hlavní body k prezentaci učiva, ale jestli se zaměří např. na způsob prezentace úvodu, jestli si rozvrhnou, jaké klíčové věty použijí a jak je např. zdůrazní (napíší na tabuli, zvýší hlas?) apod. Další otázka „Chodíte vědomě během vyučování po třídě“ mohla být více konkrétní: „Kdy využíváte narušení (vstup do) osobního prostoru“.

Zajímavé by pak bylo zadat tento dotazník v širším měřítku, na každém oboru a následně vyhodnotit výsledky, diskutovat o nich a nejlépe se snažit o aplikaci některý dohodnutých stanovisek.

16. Seznam použité literatury

- BĚLOHLÁVKOVÁ, Věra. *33 rad jak úspěšně prezentovat*. Odpovědný redaktor: Ondřej Jirásek. 1. vyd. Brno : Computer Press, 2004. 110 s. ISBN 80-251-0326-9
- ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla : Neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život*. 1. vyd. Brno : Computer Press, 2007. 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6
- DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. Překlad Ing. Jiří Rezek. 6. vyd. Praha : Grada, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
- FONTANA, David. *Psychologie ve školní praxi*. Přeložil Karel Balcar. Praha : Portál, 1997. 384 s. Orig.: Psychology for teachers. ISBN 80-7178-063-4.
- GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. 1. vyd. Brno : Paido, 2005. 165 s. ISBN 80-223-1716-0.
- HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- HIERHOLD, Dr. Emil. *Rétorika a prezentace : Jak s jistotou prezentovat a působivě přednášet*. Přeložil: Ing. Petr Kunst, CSc.. 6. Auflage. Praha : Grada Publishing, a.s., 2005. 408 s. ISBN 80-247-0782-9.
- HOSPODÁŘOVÁ, Ivana. *Prezentační dovednosti*. 1. vyd. Praha : Alfa Publishing, 2004. 168 s. (Management). ISBN 80-86851-08-7.
- KOEGEL, Timothy J. *Špičková prezentace : Jak zaujmout a přesvědčit posluchače*. Překlad: Jana Kalová. 1st edition. Brno : Computer Press, 2009. 180 s. ISBN 978-80-251-2008-8.
- KOLÁŘ, Zdeněk, VALIŠOVÁ, Alena. *Analýza vyučování*. 1. vyd. Praha : Grada, 2009. 232 s. ISBN 978-80-247-2857-5.
- KUPKA, Ivan. *K sebedůvěře krok za krokem*. 1. vyd. Havlíčkův Brod : Grada, 2006. 180 s. ISBN 80-247-1676-3.
- KURIC, Jozef, et al. *Ontogenetická psychologie*. 1. vyd. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1986. 264 s.
- KYRIACOU, Chris. *Klíčové dovednosti učitele : cesty k lepšímu vyučování*. Přeložili Dominik Dvořák a Milan Koldinský. 1st edition. Praha : Portál, 1996. 153 s. ISBN 80-7178-022-7.
- LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun, 2008. 99 s. ISBN 978-80-7399-466-2

- LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Přeložil ing. Jiří Rezek. Praha : Victoria Publishing, 1995. 229 s. ISBN 80-85605-49-X
- MAREŠ, Jiří; KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. Recenzovali: Peter Gavora, Jaromír Beran. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita , 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3.
- MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíte prezentovat? Odpověď zní ano!*. Ilustrace: Zuzana Lebedová. [s.l.] : Part media, 2005. 98 s. ISBN 80-86423-11-5.
- MIKULAŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Havlíčkův Brod : Grada, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
- NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. 1. aktualiz. vyd. Praha : Grada, 2005. 172 s. ISBN 80-247-0738-1.
- Ottova encyklopedie A-Ž*. Vedoucí projektu ing. Jolana Malátková. 1. vyd. Praha : Ottovo nakladatelství, 2004. 1144 s. ISBN 80-7360-014-5.
- PETTY, Geoffrey. *Moderní vyučování : Praktická příručka*. Přeložil Štěpán Kovařík. 1. vyd. Praha : Portál, 1996. 384 s. ISBN 80-7178-070-7.
- PROKEŠOVÁ, Ludmila; STUHLÍKOVÁ, Iva. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*. 1. vyd. České Budějovice: Pedagogická fakulta v Č. Budějovicích, 1990. 118 s. ISBN 80-7040-022-6.
- TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. 1. vyd. Praha : Grada, 2004. 168 s. ISBN 80-247-0405-6.
- TURNEROVÁ, Lorraine. *Meditace : Jak objevit cestu k vnitřní harmonii*. Editorka Jana Steinerová; 1st edition. Bratislava : Slovart, 2007. 64 s., 1 CD. ISBN 978-80-7209-885-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie školního dítěte*. Praha : Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta, 1997. 88 s. ISBN 80-7184-487-X.
- VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v prostředí rodiny a školy*. 1. Vyd. Praha: ISV nakladatelství, 2002. 326 s. ISBN 80-86642-03-8
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2
- VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. a rozšířené vyd. Praha : Grada, 2008. 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

Internetové zdroje

- ŠPAČEK, Ladislav. *Etiketa&komunikace* [online]. c2007 [cit. 2009-09-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.ladislavspacek.cz/media/clanek:rodina-a-skola>>.
- MARK BBDO [online]. [cit. 2009-10-19]. Text v češtině a angličtině. Dostupný z WWW: <<http://www.markbbdo.cz/#/work/all/ge-money-bank>>.
- Multikulturní centrum Praha. *Multikulturní centrum Praha* [online]. 2005 [cit. 2009-08-19]. Text v češtině. Dostupný z WWW: <<http://www.mkc.cz/cz/gesta-a-mimika.html>>.
- ABZ Slovník cizích slov [online]. 2006-2006 [cit. 2009-12-15]. Dostupný z WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/halo-efekt>>.
- Citáty slavných osobností : Citáty, výroky, přísloví a aforismy [online]. 2007-2010 [cit. 2009-08-16]. Dostupný z WWW: <<http://citaty.net/citaty-o-skole>>.
- Citáty slavných osobností : Citáty, výroky, přísloví a aforismy [online]. 2007-2010 [cit. 2009-10-28]. Dostupný z WWW: <<http://citaty.net/autori/aurelius-marcus-antoni-us>>.
- Wikicitáty [online]. [2003] [cit. 2010-02-08]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikiquote.org/wiki/Latinská_úsloví>.
- Wikicitáty [online]. [2003] [cit. 2010-01-18]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Rozděl_a_panuj>.
- ROBINSON, Ken. *Sir Ken Robinson.com* [online]. [2009] [cit. 2010-02-08]. Dostupný z WWW: <<http://sirkenrobinson.com/skr/who>>

Seznam tabulek a obrázku

Tabulka 1 (DeVito 2008)	31
Tabulka 2 (vlastní zdroj)	38
Tabulka 3 (vlastní zdroj)	39
Tabulka 4 (vlastní zdroj)	40
Tabulka 5 (vlastní zdroj)	43
Obrázek 1	47

17. Příloha

Příloha A - cvičení neverbální komunikace

Příloha B - obrazová příloha

Příloha C - ostatní

A) Příloha - cvičení NK

CVIČENÍ PROXEMIKA

(Prokešová 1990)

Cvičení proxemiky 1: ↔ vzdálenost

Ve dvojici si zahrajte scénku: setkají se 2 lidé a chvíli spolu vedou rozhovor na dané téma (např.: plánování dovolené). Scénku provedete 3x, pokaždé v jiné vzdálenosti. Pozorujte a diskutujte o pocitech, které jste měli.

- a) přiměřená vzdálenost (asi 1 m při stání čelem proti čelu)
- b) příliš velká vzdálenost (asi 6 m)
- c) příliš malá vzdálenost (asi 0,5 m)

Cvičení proxemiky 2: ↑ vzdálenost

Ve dvojici si zahrajte scénku: 2 osoby řeší konfliktní téma (např.: dodržování pracovní kázně). Scénka probíhá za různých situací:

- a) osoba A stojí, osoba B sedí
- b) obě osoby sedí
- c) obě osoby stojí

POSTUROLOGIE

Cvičení 1: uvolněný postoj podle Timothy. J. Koegel (2009, s. 55-56):

Udělejte si místo, roztáhněte paže do stran a pak je zvedněte směrem k obloze. Na 30 sekund zavřete oči a zcela se uvolněte, uvolněte paže, ramena, předloktí a ruce. Uvolněte hlavu i krk. Kde se nachází vaše paže ve chvíli naprostého uvolnění? S největší pravděpodobností podél těla. Uvolněné paže podél těla a vzpřímený postoj je považován za nejvhodnější základní postoj, který doplňujeme gesty a pohyby po třídě.

Cvičení 2: držení těla (Černý 2007, s. 54)

Toto cvičení byste měli trénovat minimálně 1x denně, ale čím častěji jej budete zkoušet, tím lépe si vaše tělo na správné držení těla navykne a pro vás to bude přirozenější.

- ☛ Postavte se vzpřímeně, ramena uvolněná, paže volně visí podél těla (viz cv. 1).
- ☛ Uvolněný postoj (nezaměňovat s pozicí vojáka v pozoru).
- ☛ Zatáhněte hýždě, narovná se páteř a zatáhne se také břicho.
- ☛ Zploštěte břicho jako byste očekávali úder (tento postup vás ochrání před bolestmi v kříži a automaticky zlepší vaše držení těla).
- ☛ Držte ramena, ale držte je ve správném úhlu, ani je nehrbte dopředu, ani je strnule nestahujte dozadu.
- ☛ Rozšiřujte svůj hrudní koš mírným povytažením těla do výšky, jako byste rozevírali harmoniku, přitom je brada postavena rovnoběžně s podlahou.
- ☛ Hlavu vytáhněte z ramen, představte si, že máte podél páteře a na šíjí upoutaný balónek naplněný héliem, který vám hlavu vytahuje právě z ramen, abyste neuletěli, musíte tlačit ramena k zemi)
- ☛ Nedovolte, aby byla hlava skloněna dozadu, protože tak nejen budete působit dojmem strnulosti, ale i zbytečně zatížíte krční a ramenní svaly.

GESTIKA

Cvičení 1: každodenní procvičování

Gesta se dají cvičit každý den. Při rozhovoru tváří v tvář, ale i po telefonu používejte gesta, při objednávání v restauraci spolu s číslem ukažte i na ruce kolik chcete přinést skleniček s vínem.

Když máte mít přednášku, další hodinu ve škole. Zkuste si projít přípravu a vymyslet, kde by se dala použít gesta a jaká.

HAPTIKA

Cvičení: emocionální sdělení dotykem (Prokešová 1990)

Ve dvojicích se pokuste sdělit jakýmkoliv haptickým signálem tato sdělení:

Důvěřuju ti.

Pomoz mi!

Nejsi sám. (Jsem s Tebou)

MIMIKA

Cvičení 1: nácviik a rozpoznání základních výrazů (Černý 2005, s. 101-102)

Zkuste si procvičit svaly v obličeji podle následujícího návodu. Varianta tohoto cvičení je, že jeden partner bude předvádět jeden z výrazu a vy budete hádat, který z nich to je. Obličej rozdělíme do 3 oblastí (1 = čelo a obočí; 2 = oči a víčka; 3= dolní část obličeje: tváře, nos, ústa)

Překvapení:



Čelo zvednuté, horizontálně vrásčité

Obočí je prohnuté do oblouku; pokožka pod obočím napnutá; oční víčka jsou otevřená; bělmo je viditelné nad i pod duhovkou

Čelist klesá směrem dolů, otevírají se ústa

Strach:



Vrásky na čele jsou uprostřed, neběží přes celé čelo

Obočí je zvednuté a stažené; horní víčko je otevřené; je vidět duhovka; dolní víčko je napnuté

Ústa otevřená; rty buď lehce napnuté a zatažené dovnitř nebo vyšpulené

Znechucení:



-

Kořen nosu je vrásčitý; pod dolním víčkem se objevují linky vrásek; obočí pokleslé a tlačí horní víčko dolů

Horní ret zvednutý; dolní ret buď zvednutý, přičemž překrývá horní, nebo je pokleslý a lehce vysunutý

Rozčílení:



Na čele se objevují vertikální vrásky

Obočí je pokleslé; mezi obočím se objevují vertikální linky, dolní a horní víčko napnuté

Rty jsou buď sevřené s pokleslými koutky, nebo otevřené, vymodelované jako by křičely; nosní dírky jsou rozšířené

Štěstí:



-

Pod dolními víčky se zobrazují vrásky; víčka jsou zvednutá, ale nemusí být napjatá; drobné nitky vrásek se zobrazují u vnějších očních koutků
Koutky úst jsou roztažená a směřují nahoru; ústa mohou a nemusí být otevřená; od nosu ke rtům běží po obou stranách tváře vrásky, tváře jsou

zvednuté

Smutek:



Na čele mohou být horizontální vrásky
Obočí se svažuje; horní víčko je zvednuté
Koutky rtů směřují dolů

POHLEDY

(Kupka 2006)



Cvičení 1: polohy očí

Požádejte partnera ke spolupráci při malém pokusu pozorování. Položte mu otázku a požádejte, aby si něco představoval. Příklady:

- ♣ „*Mohl bys v duchu nahlas napočítat od 30 do 40?*“ (Očekávaná poloha: vpravo dole = vnitřní dialog)
- ♣ „*Představ si, jak by zněla melodie naší hymny na tahací harmonice.*“ (Oči vlevo ve střední výšce = sluchová představivost)
- ♣ „*Představ si naši vlajku.*“ (Oči nahoře. Pravděpodobně vpravo = zraková paměť)

Kupka 2006 - tabulka shrnující různé polohy očí a jejich interpretaci

Automatické polohy očí signalizují konkrétně tyto procesy:

Poloha očí z hlediska pozorovatele	Odpovídající děj v hlavě pozorovaného
 vlevo nahoře	vytváření vnitřních obrazů, zraková představivost
 vpravo nahoře	prohlížení obrazů z paměti, vzpomínání pomocí obrazů
 vlevo uprostřed	pracuje sluchová představivost
 vpravo uprostřed	přístup do sluchové paměti, vzpomínání pomocí zvuků
 vlevo dole	přístup k pocitům, vůním, chutím (představy a vzpomínky)
 vpravo dole	pozorovaný si v duchu něco říká, „předříkává“

PARALINGVISTIKA

Cvičení : Uvolňovací cvičení (Medlíková 2005)

Posaďte se na tvrdou židli a opřete se. Zhluboka se nadechněte nosem a pomalu vydechnete ústy a zároveň vyslovujte hlásku „s“ po celou dobu výdechu.

✦ Cvičení k uvolnění rtů: opakujte co nejčastěji a nejhlasitěji souhlásku „p“ (vtáhnout a vyplivnout)

✦ Cvičení na pružný jazyk: jazykolamy: *Pštros s pštroscí a s pštrosácaty šli do pštrosárny; Jelen letěl jetelem, jetelem letěl jelen; Žeru, řežu apod.*

✦ Cvičení na rozeznávání dutin:

a) muší bzučení: „mmmmm“ (při správném „bzučení“ vás šimrají rty)

b) včelí bzučení: „bzzzzzzz“ (tentokrát by vás mělo šimrat pod jazykem)

Cvičení : Poznávání lidí po hlase (Prokešová 1990)

Vytvoří se 2 skupiny. První skupina jsou „pozorovatelé“, mají zavřené oči. Předně předcházejí jednotlivě členové 2. skupiny, každý z nich řekne stejnou větu.

Pozorovatelé mají poznat podle hlasu, o koho se jedná.

Cvičení : Intonace (Gavora 2005)

Předneste tuto větu: „*hatla patla či gibeliš*“ (dětština) jako: otázku, oznámení, rozkaz a prosbu. Poznali ostatní, o jakou intonaci se jednalo?

Cvičení: V kontextu

Pomocí rozdílné rychlosti, důrazu a zabarvením hlasu vyslovujte „ne“ tak, aby odpovídalo kontextu (Gavora 2005, s. 109):

	Způsob výslovnosti	Kontext
Ne	suše, stroze	Víš o tom něco?
Ne!	vzdorovitě	Ty jsi napovídal(a)!
Ne	s očekáváním	Víš, jakou známku si zasloužíš?
Ne?	mírně překvapeně	Dnes se nebude zkoušet.
Ne!!!	rezolutně	Byl(a) jsi u toho?
Ne	nejistě	Tak prozradíš mi to nebo ne?!
Ne	poddajně, kajicně	Už to víckrát neuděláš, vid'?
Ne!	zděšeně	Ty jsi kouřil(a)?

Příloha C - obrazová příloha



Vítězné gesto

Zdroj: <http://www.aquiziam.com/gestures.html> (19.10.2009)



Usain Bolt - Vítězné gesto

Zdroj: <http://mikeplato.myblog.it/simbolismo> (19.10.2009)

ASERTIVITA

Dopis rodičům (Vališová 2002)

Vážení rodiče,

Letos budu vyučovat Vašeho Michala. V zájmu dobrých vztahů ve třídě a s Vaším dítětem – a v neposlední řadě i s Vámi – jsme připravili určitá pravidla společného soužití ve škole a systém odměn a sankcí při jejich respektování či porušování. Pokud bude muset Vaše dítě někdy zůstat po škole, budete na to včas upozorněni. Uvítám Vaši podporu tohoto programu i případné náměty. V případě jakýchkoli nejasností či jiných problémů mě prosím kontaktuje telefonicky či osobně.

Těším se na spolupráci s Vámi s cílem o co nejefektivnější rozvoj Vašeho dítěte i spolupracující atmosféry ve třídě.

S pozdravem