



TEORETICKÉ ZÁKLADY VEDENÍ ROZHOVORU

Komunikace a rozhovor

Komunikace

„Komunikace je proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi a důležité je pro ni to, kdo říká co, jakým kanálem ke komu a s jakým účinkem.“

(Čapek, s. 128)

Rozhovor

„Rozhovor je interpersonální komunikace, jejíž dva účastníci spolu hovoří, jeden druhému naslouchají a navzájem si pokládají otázky a odpovídají na ně.“

https://www.szscb.cz/wp-content/uploads/2016/09/VY_32_INOVACE_PS8-BI-04.pdf

Základní druhy rozhovoru

Před započítím každého rozhovoru je třeba se zamyslet nad cíli a výstupy, které od něj očekáváme. Základní druhy profesionálního rozhovoru jsou popsány níže.

Tyto druhy se mohou v rámci jednoho rozhovoru prolínat.

- **Anamnestický**
 - ▣ Zisk informací o dítěti, rodině, předchozím průběhu vzdělávacího procesu....
- **Podpůrný**
 - ▣ Zaměřený na podporu, poradenství, doporučení výchovných postupů
- **Informační**
 - ▣ Vzájemné předání informací, domluva dalšího postupu spolupráce
- **Edukativní**
 - ▣ Předání odborných informací a znalostí rodiči

Fáze rozhovoru

- Příprava na rozhovor
- Přivítání
- Hlavní sdělení
- Souhrn, uzavření, domluva dalšího postupu
- Poznámky/ zápis z rozhovoru



Fáze rozhovoru - PŘÍPRAVA

- Zamyšlení se nad cílem, formou a podstatou rozhovoru
- Příprava základních okruhů, otázek a návrhů k rozhovoru
- Příprava a zajištění vhodného místa
 - ▣ Ideálně - bezpečné, tiché, klidné, neprůchozí, uklizené, čisté
 - ▣ Máme-li společný kabinet, je vhodné, aby druhý učitel na krátkou čas kabinet opustil, ne aby dělal, že se nic neděje a „nenápadně“ pokračoval ve své práci
 - ▣ Očekáváte-li možné komplikace, či konflikt, je dobré domluvit se předem s kolegou a účastnit se hovoru s ním

Fáze rozhovoru - PŘÍPRAVA

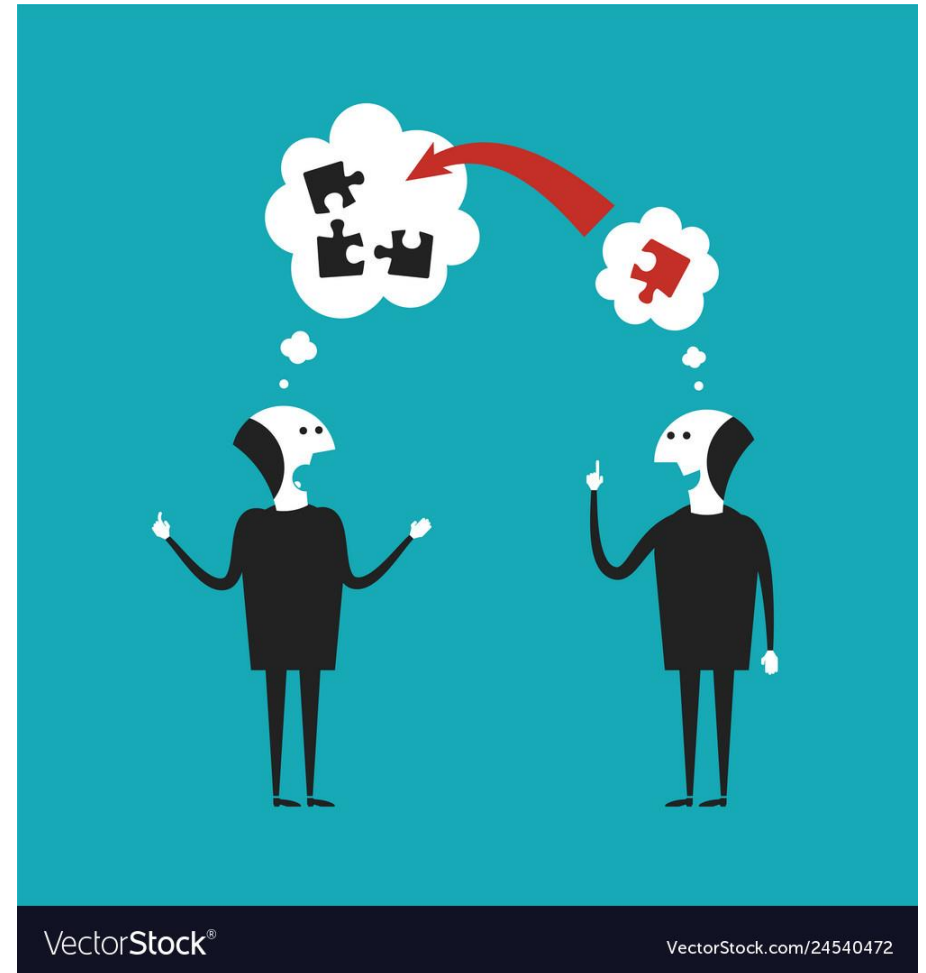
- Domluva vhodného a dostatečného času
 - ▣ Např. v konzultačních hodinách (ty by ale měly být stanoveny tak, aby byly pro rodiče dostupné), či v čase, který je vhodný pro obě strany
 - ▣ Vyhrazení dostatečného času (je vhodné již při domluvě, či na začátku rozhovoru upozornit, kolik času je vyhrazeno – např.: „Na rozbor tohoto problému máme 30 minut.“ To dá rozhovoru nejen pevnou linku, ale i pocit, že jej neukončíme z jiných důvodů. Časové vymezení také pomůže zbytečně neprotahovat rozhovor, neopakovat již řečené, atd.)
- Kontaktování rodiče (informace o účelu a tématu rozhovoru, domluva konkrétního času vyhovujícího oběma stranám)

Fáze rozhovoru - PŘIVÍTÁNÍ

- Přivítání rodiče
 - ▣ Rodič by měl mít pocit partnerského a rovnocenného jednání
- Tvorba příjemné pracovní atmosféry
 - ▣ Např. nabídka čaje/kávy
 - ▣ Otázka na cestu do MŠ
- Vzájemné naladění se na sebe
 - ▣ Zjištění aktuálního ladění/ potřeb rodiče
 - ▣ Očekávání a případných obav z rozhovoru
- Posílení/prohloubení vztahu
 - ▣ Informace o dítěti – nejen ve smyslu kritiky, ale i ukázání zájmu učitele o dítě (popis pozitivních stránek, úspěchů, zlepšení, ukázka žákových prací)

Fáze rozhovoru – HLAVNÍ SDĚLENÍ

Po kvalitním navázání kontaktu a tvorbě příjemné pracovní atmosféry je možné přejít k hlavní části rozhovoru. Jedná-li se o zprávy, které mohou být pro rodiče nepříjemné, je vhodné užívat v rozhovoru postupy popsané níže v prezentaci.



Fáze rozhovoru – HLAVNÍ SDĚLENÍ

- Postup:
 - ▣ Nastolení problému
 - ▣ Vysvětlení, rozpracování a hledání řešení
 - ▣ Aktivní naslouchání, reagování, rekapitulace, doptávání, upřesňování
 - ▣ Návrh a stanovení dalšího postupu/řešení

Fáze rozhovoru –SOUHRN, UZAVŘENÍ, DOMLUVA DALŠÍHO POSTUPU

- Reflexe a zpracování pocitů, dodání naděje
 - ▣ Řešení situace není nemožné, pokud se dodrží daný postup, bude probíhat vzájemná spolupráce
- Shrnutí obsahu
 - ▣ Souhrn obsahu schůzky a domluveného postupu
 - ▣ Plán následných kroků (dle postupu SMART – viz slide níže)
 - ▣ Prostor pro otázky a doplnění

Fáze rozhovoru – SOUHRN, UZAVŘENÍ, DOMLUVA DALŠÍHO POSTUPU

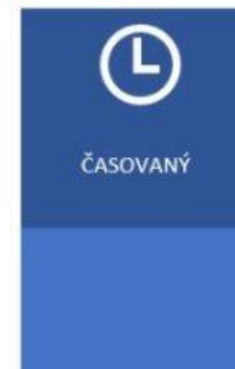
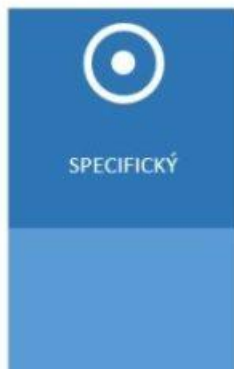
- Termín revize
 - ▣ Určení termínu schůzky, na které se shrne realizovaný postup a určí se další směřování
- Pozitivní závěr, poděkování, rozloučení
 - ▣ Vyjádření angažovanosti ze strany učitele
 - ▣ Povzbuzení rodičů k aktivitě
 - ▣ Závěr rozhovoru nekončí ve ztracenu

SMART metoda

SMART je mnemotechnická pomůcka používaná při stanovování cílů.

<https://www.youtube.com/watch?v=1-SvuFIQjK8>

S M A R T



Zásady při stanovování cílů

Vaše cíle musí být SMART

S

Specific = specifické, t.j. neformujete cíle obecně, ale velmi konkrétně

M

Measurable = měřitelné, abyste věděli, že už jste něčeho dosáhli, neříkjte hodně, řekněte kolik přesně

A

Attainable = dosažitelné, musíte zůstat nohama na zemi, dejte si malé cíle v kratším časovém horizontu

R

Relevant = cíl musí mít pro váš život význam, pokud nečtete, nedávejte si za cíl přečít knihu

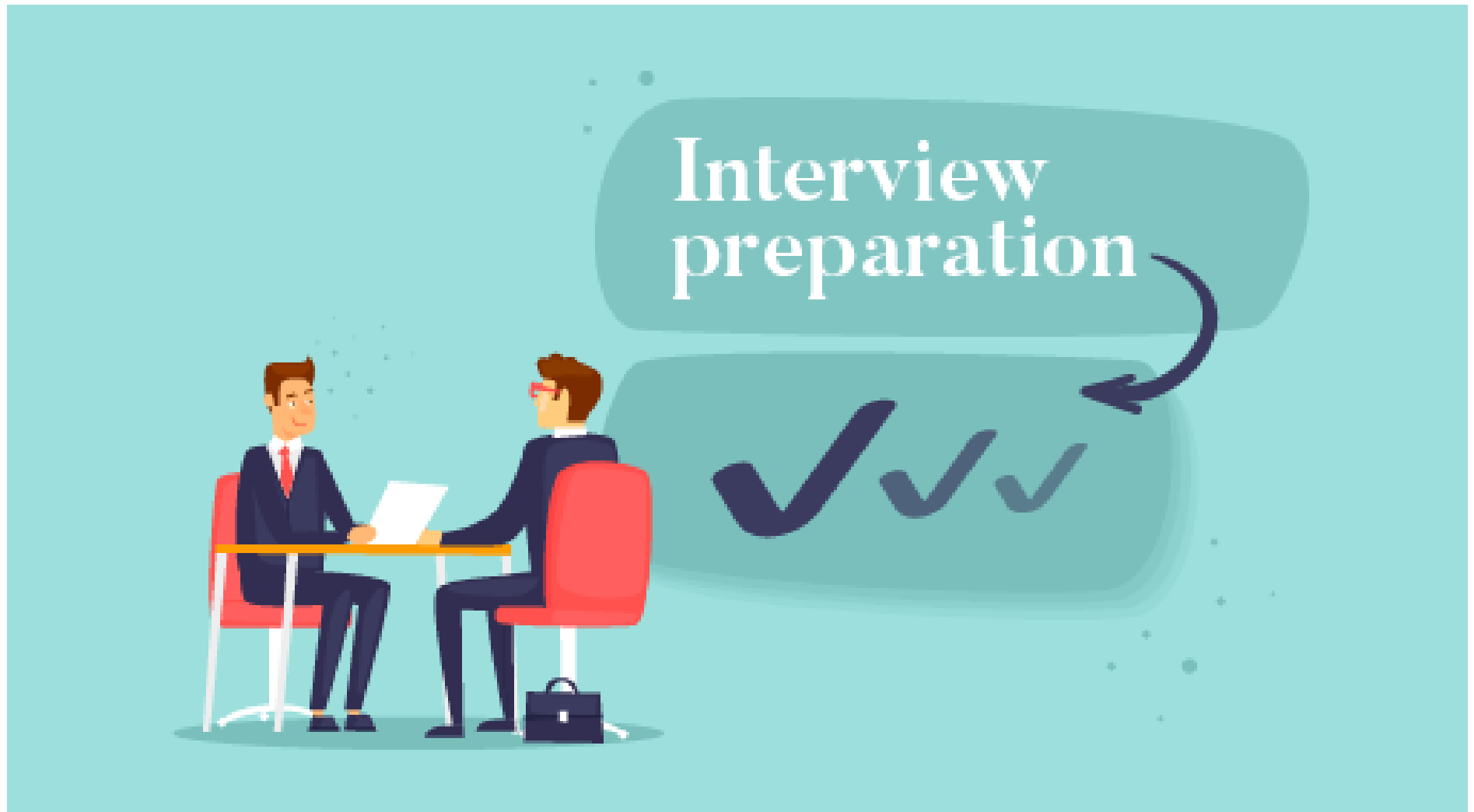
T

Time bound = časově ohraničený, dejte si konkrétní termín

Fáze rozhovoru – POZNÁMKY/ZÁPIS Z ROZHOVORU

- Po ukončení každého rozhovoru je vhodné posadit se a sepsat si základní body - člověk má tendenci s odstupem pamatovat jen malou část probíraného
- Co je možné a vhodné si zapsat
 - ▣ Základní agendu rozhovoru
 - ▣ Domluvený postup a termíny
 - ▣ Otázky, které z rozhovoru vplynuly
 - ▣ Úkoly na straně učitele/rodiče/žáka
 - ▣ Vlastní dojem z rozhovoru/nápady, jak rozhovor vést příště efektivněji

Příprava rozhovoru



Příprava rozhovoru

- Stanovení cílů
 - ▣ Ujasnění typu rozhovoru
 - ▣ Vytvoření osnovy rozhovoru
 - ▣ Důležitý podklad pro další kroky
- Doplnění informací a příprava materiálů
 - ▣ Na základě stanovených cílů je třeba doplnit potřebné informace a připravit si podklady a materiály k rozhovoru

Příprava rozhovoru

- Příprava témat a otázek
 - ▣ Vyloučení otázek, na které je odpověď pouze ANO/NE (nepodněcují/ukončují dialog)
 - ▣ Příprava podněcujících otázek
 - Jaký je váš názor na...
 - Jaká je vaše představa o...
 - Jaký je váš postoj k ...
 - Mohl byste jmenovat další důvody...
 - ▣ Příprava otázek, na které chce/potřebuje učitel odpověď
- Seřazení otázek do logického celku
 - ▣ nejprve obecnější a méně osobní otázky
 - ▣ poté otázky více osobní/citlivé
 - ▣ nakonec otázky týkající se konkrétních údajů

Vedení rozhovoru



„Komunikace rodiče a učitele je komunikace dvou odborníků. Učitel je odborník na vzdělávání, rodič je odborník na své dítě.“

Základní pravidla pro komunikaci s rodičem

(dle Čapek 2013, s. 142)

- Dbáme na to, aby nám rodič rozuměl
- Volíme kratší věty, při kterých se opakovaně ujišťujeme, zda nám rodič rozumí
- Vyhýbáme se cizím slovům a odborným výrazům
- Neuhýbáme, nelžeme, nemlžíme, nevymlouváme se a mluvíme jednoznačně a konkrétně
- Vyhýbáme se expresivním výrazům a přehnaným emocím
- Nepřeháníme, nevěnujeme se extrémům
- Ponecháme prostor pro rodiče, pro jeho odpovědi a otázky – komunikace by měla být vyvážená, žádné učitelské monology

Pravidla pro prezentaci problému

(dle Štech in Čapek 2013)

- Upřednostnění popisu před hodnocením
 - ▣ Hovořit o problému neutrálně (objektivně jej popsat) s relativním odstupem bez hodnotících soudů
 - ▣ Např.: Váš syn se včera popral se dvěma spolužáky vs. ~~Váš syn je agresor~~
- Upřednostnit operační slovník před výrazy dispozičními
 - ▣ Mluvit o tom, jak s žák CHOVÁ, ne JAKÝ JE
 - ▣ Např.: Vašemu dynovi se příliš nedaří zapojit mezi ostatní děti X
~~Váš syn je sociálně neobratný samotář~~
- Každé předložené stanovisko je třeba podložit důkazem, argumentem
 - ▣ Argumentace = osvětlení příčin, souvislostí a podmínek daného problému

Další pomůcky k vedení rozhovoru

- **Kritické sledování odpovědí a přemýšlení nad nimi**
 - Odpovídá mi dotyčný skutečně k věci? Dozvídám se to, co jsem chtěl vědět? Rozumím dostatečně odpovědi?
- **Nebát se rozvinout svoji otázku**
 - doptat se na podrobnosti, rekapitulace výpovědi, pro ověření správného porozumění
 - Zeptat se na stejnou věc jiným způsobem, z jiného úhlu
 - Doptat se na ně může být přínosnější, než trvat na původních otázkách.
- **Vracet se k tématu**
 - Nebát se slušnou formou přerušit dotyčného, pokud odbíhá od tématu a vrátit na stůl původní otázku.

Chyby profesionálního rozhovoru

- Lhostejnost, nesoustředěnost
- Manipulace, autoritativnost
- Spěch, přerušování, skákání do řeči
- Devalvace, ignorování, zlehčování
- Aktivní negativismus, mlčení
- Poučování
- Obviňování, napadání
- Nadměrné zobecňování (učitel by měl mluvit pouze za sebe)
- Slyším, co slyšet chci a neslyším co nechci
- Odbíhání od podstaty věci

Chyby v komunikaci

□ Halo efekt

- ▣ první dojmy ovlivňují do jisté míry pozdější dojmy z téhož objektu

- ▣ <https://www.youtube.com/watch?v=tW-U1q5uQ3M>

□ Základní atribuční chyba

- ▣ Obecné zkreslení procesů přisuzování; projevuje se tím, že při vysvětlování chování ostatních lidí má člověk sklon nahodnocovat osobní vlastnosti člověka a podceňovat úlohu situace prostředí.

- ▣ https://www.youtube.com/watch?v=HR_q96-YRzk

Chyby v komunikaci

□ Sebenaplnující se proroctví

„Fenomén, kde očekávání budoucích událostí vede k chování, které zapříčiní, že se daná skutečnost opravdu stane.“

▣ Pygmalion efekt

„Pozitivní očekávání vede k pozitivnímu výsledku. Je to fenomén, při kterém nevědomě ovlivňujeme situaci a lidi tak, že naplní naši původní předpověď.“

▣ Golem efekt

„Negativní očekávání vede k negativnímu výsledku.“

<https://www.youtube.com/watch?v=hTghEXKNj7g>

<https://www.youtube.com/watch?v=4aN5TbGW5JA&t=22s>

Chyby v komunikaci

□ Stereotypizace

- ▣ Podlehnutí obvyklým soudům (např. romský rodič nebude dítě doma náležitě připravovat)

□ Předsudky

- ▣ Soudy učiněné předem (např. kolegyně uvede, že s daným rodičem je šatná domluva a daný učitel k rodiči takto a priori přistupuje)

<https://www.youtube.com/watch?v=QHSvZZ1pnm0&t=103s>

<https://www.youtube.com/watch?v=JKQ4ncr3p8w>

Všeobecné atributy dobrého rozhovoru



Všeobecné atributy dobrého rozhovoru

- Asertivita
- Vědomí dopadů neverbální komunikace
- Aktivní naslouchání
- Zjišťování potřeb
- Způsob kladení otázek

Asertivita

Asertivita je výraz pocházející z latinského „asserere“, znamenajícího tvrdit s jistotou, zdůrazňovat. Český překlad pojmu assertivity znamená „zdravé sebeprosazení, přímé jednání“. Jinými slovy pojem asertivita označuje schopnost prosazovat jiný názor, stanovisko nebo zájem a to způsobem, kterým nenarušujeme práva ostatních.

<https://www.youtube.com/watch?v=kin2OdchKMQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=PlumypOgAfE>

Vědomí dopadů neverbální komunikace

Neverbální komunikace má v komunikaci velký význam. Vyjadřuje interpersonální postoje a city, osobní náklonnost, zájem o přiblížení, žádost o zvětšování odstupů, podporuje verbální komunikaci doplněním smyslu slovního sdělení, poskytováním zpětné vazby, signalizací pozornosti. V řadě situací může nahradit řeč.

Aspekty neverbální komunikace

□ Paralingvistika

- ▣ zvuková stránka verbální komunikace. „Parajazyk“ může být vyjádřen vědomě i nevědomě. Zahrnuje použitý tón, rychlost řeči, intonaci, objem řeči, plynulost, chyby v řeči, správnost výslovnosti, kvalita členění řeči

□ Proxemika

- ▣ druh neverbální komunikace, spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujmají.

Aspekty neverbální komunikace

- Haptika
 - ▣ Dotykový kontakt, kontakt hmatem
 - ▣ Podání ruky, poplácání po zádech,...
- Posturologie
 - ▣ disciplína zabývající se postoji a uspořádáním těla v prostoru (mj. i sdělování fyzickými postoji a jednotlivými částmi těla)
- Kinezika
 - ▣ Disciplína zabývající se pohyby těla v sociální interakci a jejich koordinací.

Aspekty neverbální komunikace

- Gestika
 - ▣ výrazové pohyby rukou, které doplňují nebo do jisté míry i nahrazují slovní, řečový, mluvní projev
- Mimika
 - ▣ vyjadřování výrazem tváře



Aktivní naslouchání

- Aktivní naslouchání =
 - ▣ získání většího množství informací o dětech a jejich rodinách
 - ▣ Získání hlubokých znalostí rodičů o jejich dětech
 - ▣ Rodiče ucítí, že si vážíte jejich zkušeností, nápadů a názorů a berete jejich obavy vážně.

Aktivní naslouchání

- Co pomáhá aktivnímu naslouchání ?
 - ▣ Naladění se na rodiče
 - ▣ Pozorné naslouchání
 - ▣ Zdržení se předčasných soudů
 - ▣ Pokládání otevřených otázek
 - ▣ Reflektování (řečeného i pocitů)
 - ▣ Ověřování
 - ▣ Shrnování



Zjišťování potřeb

- Nepředpokládat, ale zeptat se
- Pokládat otázky logicky za sebou
- Zjistit co je pro rodiče důležité
- Zjistit specifické požadavky a očekávání
- Poskytnutí všech informací

Způsob kladení otázek

- Zachování logické posloupnosti
- Klást otázky klidně a pravidelně
- Nechat čas na rozmyšlenou
- Nepokládat několikanásobné otázky
- Nepokládat sugestivní otázky