

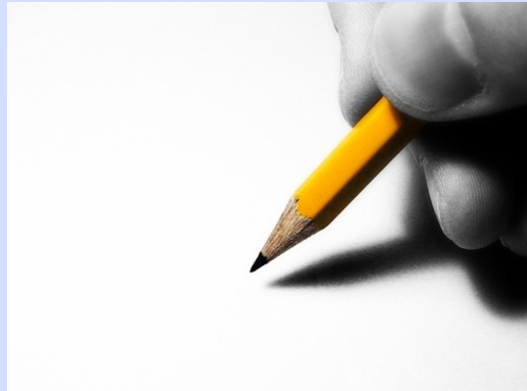
# **Pedagogická komunikace**

## **Aktivní naslouchání- rozhovor**

**Eva Trnová**

# Rozhovor

- Napište, co si představujete pod pojmem *ROZHOVOR*?



# Rozhovor - wiki

- **Rozhovor** může být:
- konverzace (mezilidská komunikace)
- dialog
- interview
- osobní pohovor
- skupinový rozhovor
- Interview (výzkum) - výzkumná metoda
- Interview (diagnostika) - diagnostická metoda

# Rozhovor v ped. komunikaci

- ÚČASTNÍCI 

# Rozhovor v ped. komunikaci

- ÚČASTNÍCI:
- Ž - Ž
- Ž – U
- U- U
- U- R
- R- R
- Ž - R

# Komunikátor - komunikant

1) adekvátní úroveň projevu komunikátora komunikantovi = srozumitelnost, tempo...

- U – je příkladem – projev na vyšší úrovni než žák, ale musí být srozumitelný
- Ž – boj mezi snahou být „jako učitel“ (spisovný jazyk ...) x nezesměšnit se před spolužáky, U musí dát Ž prostor
- 20 % Ž odpovědí přeruší U !! (Nelešovská)

# Komunikátor - komunikant

- Komunikant – aktivní naslouchání, zpětná vazba
- U – v roli komunikanta – empatie, trpělivost, povzbuzování...
- Ž – role komunikanta převažuje nad komunikátorem; obvykle od U přijímá bez kritiky (především mladší Ž), k spolužákům někdy naopak kriticky – hledá chyby

# Poznávání Ž rozhovorem

- 1) diagnostika vědomostí, postojů
- 2) osobnost žáka – navázán kontakt, získání důvěry...
- Důvěrné rozhovory – zachování informací



# Rozhovor s rodičem

- Významná je technika vedení rozhovoru,
- Nutné vystupování vůči rodičům s respektem,
- Cílem je spolupráce – získat podporu při zvládnání interakce s dítětem v rámci domácí přípravy na výuku,
- Pomoc rodiči - ulehčení orientace ohledně rozpoznání a posílení pozitivních aspektů vývoje dítěte.

# Zásady pro rozhovor U s R

- **Učitel by měl dbát na to, aby:**
- pozorně a se zájmem naslouchal tomu, co rodiče sdělují,
- vycházel z přesvědčení, že rodiče mají zájem na tom, aby se jejich dítě ve škole cítilo dobře a mělo úspěch,
- vždycky začal popisem toho, co se žákovi daří, co jsou jeho silné stránky, co rád dělá apod., než přijde na řadu pohled na to, co by bylo smysluplné změnit,
- vystupoval jako zasvěcený profesionál, který sice nemůže vědět všechno, ale dokáže zprostředkovat rodičům orientaci ohledně práce a chování jejich dítěte ve škole,
- ze sebe nedělal neomylného a hodnotícího „experta“,
- byl otevřený a upřímný, nikoli zraňující.

# Příprava na rozhovor

- rozhodnutí o tématech (maximálně 2 až 3),
- výběr několika ukázek práce žáka (pracovní sešity, písemné práce, portfolio),
- popis hlavních charakteristik žákova chování při výuce,
- formulace otázek zaměřených na lepší pochopení rušivého chování žáka,
- promyšlení návrhů k dalšímu postupu a strategii působení na žáka.

# Dovednost naslouchání

- významné v rozhovorech „typu pomoc“
- aktivita naslouchajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje komunikační partner, nýbrž také na rozhovoru participuje kognitivně, emočně i akčně. Snaží se nejen vyprávějícímu porozumět, ale i se do něj vcítovat. Verbálně i neverbálně dává vcítění najevo

# Zásady aktivního naslouchání 1

## **Plná účast a pozornost:**

- odsunu myšlenky, které odvádí pozornost;
- dočasně se osvobodím od mého pohledu na věc;
- nepřerušuju druhého,
- vcítím se do druhého člověka – empatie,
- testuji vzájemné porozumění pomocí shrnutí a zpětné vazby – ale nehodnotím;

# Zásady aktivního naslouchání 2

- **Plná účast a pozornost:**
- ptám se, pokud mi něco není jasné
- snažím se vnímat celé sdělení – obsah i příslušné pocity,
- věnuji pozornost slovům, poznámkám, neverbálním signálům,
- udržuji stálý verbální i neverbální kontakt.

# Charakteristiky aktivního naslouchání

- **Prostředí**
- **Oční kontakt**
- **Pozice těla**
- **Neverbální povzbuzování**
- **Verbální povzbuzování**
- **Legitimizace emocí vyprávějícího**
- **Poskytování zpětné vazby**
- **Vcitování**

# Problémy a omezení AN

- Chybějící důvěra – bojíme se „něco“ sdělit
- Chtít sdělit „sebe sama“ – chceme mluvit sami
- Vysvětlování/ ospravedlňování –  
nenasloucháme, ale sami začneme mluvit
- Konfrontace – je-li sdělení proti nám  
zaměřeno
- Ztráta kontaktu – příliš dlouhý a nejasný  
monolog
- Blok – něco brání v AN



# Ovlivňování posluchačů

- v sociální komunikaci se nevyměňují jen informace, ale i **postoje** ke sdělovaným zprávám;
- **vlastním postojem** k sdělovanému můžeme posluchače ovlivňovat;
- **přesvědčování** – recipient se pod vlivem přesvědčovatele dobrovolně ujišťuje o zdůvodněnosti stanoviska, výsledkem je přesvědčení;

# Sociální posilování

- **vyjádření souhlasu X nesouhlasu** s tím, co říká jiná osoba (hypotéza poznávacího nesouladu – souhlasné podněty nižší intenzity než příjemce očekával výrazněji ovlivňují postoj a naopak)
- **argumentování** – sdělování důvodů hovořících pro a proti názoru, přesvědčení a postoji, důležité zaujmout správné stanovisko k argumentaci ... ne vždy pozitivní argumentovat

# Ovlivňování

- nepřímé formy verbálního ovlivňování – kladení otázek podněcující posluchače k prohlubování informovanosti o tématu
- - paradoxní formy ovlivňování – metoda změny vztahového rámce (posluchač se na neměnnou skutečnost podívá v úplně jiných souvislostech, než byl zvyklý a vymaní se ze svých stereotypů), další formou je paradoxní forma rozhovoru („Nemusíš mi to říkat, když nechceš ...“)
- - paradoxní příkazy – příkazy z logického hlediska protismyslné, které však mohou posluchače přimět k zamyšlení, a tím otevřít možnosti ke změně postoje („Nařizuji neposlušat! Zakazuji zakazovat!“)
- - paradoxní emocionální ladění – u partnera se navodí opačná nálada, než je ta, kterou očekává a která má být změněna)

# Metody předcházení problémům při rozhovoru

- **anticipování námitek** – předbíhání událostem, promyslet možné výhrady posluchače a zapracovat je do svého projevu
- **vyhýbání se negativním formulacím** – nepříznivý dopad některých záporných formulací, proto se nepoužívají
- **vyhýbání se extrémním formulacím** – nenadsazovat, nepřehánět, takovéto komunikační projevy se těžko berou zpět

# Rozhovor typu pomoci

- Carkhuffův model rozhovoru – účelem je pomoc člověku s nímž hovoříme,
- učitel poskytuje pomoc, žák pomoc přijímá
- nutné stanovit zásady, kterými se učitel má řídit během celého rozhovoru :
  - vcítovat se do stavu žáka
  - respektovat osobnost žáka
  - zaujmout autentický, opravdový postoj
  - být konkrétní

# Rovina učitelových činností :

- **pozorování** – pozorování žáka a všech jeho jevů (mimika, pantomimika, fyz.postoje, pohledy, reakce, vnější úprava)
- **odpovídání** – zodpovídání žákovských otázek a přeformulování žákovských sdělení vlastními slovy
- **zosobnění** – učitel se musí s žákovou pomocí snažit, aby pochopil kontext jeho světa, způsob, jímž žák vidí problém; žákovské problémy mají stránku objektivní i subjektivní
- **podněty** – porozumění nestačí, nutné je hledání cesty k řešení konkrétního problému; podnětem rekapitulace žákových snah, poté naznačení možných kroků vedoucích k řešení (naznačit, že neexistuje jen jediná cesta, ale jsou alternativy)

# Rovina žákovských činností :

- **průzkum situace** – žák předkládá svůj problém učitele a ten ho svými odpověďmi a podněty nutí k dalšímu přemyšlení
- **porozumění souvislostem** – ujasnit relativně izolované údaje, vztáhnout je k cílům, ujasnit si osobní cíle, porozumět sobě samému
- **jednání** – analýza, učitel vede žáka k formulaci postupu řešení problému, stanovit kritéria k posouzení splnění jednotlivých kroků

Hodně sil a chuti do učení!

