



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Technika má zelenou CZ.1.07/1.3.00/48.0026

## Příručka k semináři

# Komunikační dovednosti pro pedagogy předškolních zařízení

**Příjemce dotace:** Centrum rozvojových aktivit Unie zaměstnavatelských svazů ČR,  
Na Pankráci 1618/30, 140 00 Praha 4; IČ 41694287

**Spolufinancováno** z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR

**Zpracovali:** Mgr. Jiří Sixta  
Ivan Spálenský

březen 2015



# Komunikační dovednosti pro pedagogy předškolních zařízení

## SOCIÁLNÍ PERCEPCE

Jde o proces poznávání druhých, v němž si všímáme vnějších projevů člověka a vyvozujeme z nich vnitřní psychické charakteristiky. Sociální percepce ovlivňuje sociální komunikaci. Komunikace se mění podle toho, jakou představu máme o druhém a jak on vnímá nás. V procesu vnímání na sebe navazují tři fáze:

- dochází ke smyslovým vjemům
- smyslové vjemy třídíme
- smyslové vjemy interpretujeme a vyhodnocujeme

Dva lidé mohou přijímat tytéž podněty, avšak každý z nich je může interpretovat odlišně. Záleží na zkušenostech, podobnosti, předsudcích apod.

Jakých chyb se dopouštíme v sociální percepci?

- pozor na první dojem, můžeme se mýlit
- předpovídat chování lidí
- vycházet se stereotypů a předsudků

Jak zpřesnit vnímání?

- na základě pozorování lidí formulovat pouze dohady, nevytvářet závěry
- věnovat pozornost chování lidí, které by mohlo být v rozporu s mými prvními dojmy
- nevytvářet si závěry o lidech, dokud nemám dostatečné množství informací
- nevytvářet domněnky o tom, co si druhý myslí
- uznávat rozdílnost lidí, nepředpokládat, že jsou všichni stejní jako já

Komunikace – lat. *communicare* – spoluúčastnit se, spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném

Sociální komunikace – sdělování a zároveň sdílení informací mezi dvěma a více lidmi, probíhá ve verbální (slovní) a neverbální (mimoslovní) rovině

Verbální komunikace – vyjadřování myšlenek pomocí jazyka nebo znaku, který souvisí s jazykem

Neverbální komunikace – všechny ostatní komunikační prostředky, jejichž základem není slovo

- oční kontakt – vyjádření vnitřních pocitů, podporování slovní komunikace

- mimika – napětí obličejových svalů, pohyby hlavy
- gesta – pohyby rukou, posunky
- haptika - dotyky
- kinezika – pohyby těla v prostoru a čase
- posturologie - pozice těla, postavení a držení těla
- extralingvistické prvky (rychlost hovoru, tón hlasu, melodie, dynamika, pauzy)
- proxemika - využití a uspořádání prostoru z hlediska vzdálenosti mezi lidmi

Komunikujete srozumitelně?

1. Člověk by se měl snažit udělat svými znalostmi dobrý dojem na všechny lidi.  
ano/ne
2. Člověk by se měl v rozhovoru vždy pokusit posílit sebedůvěru druhého.  
ano/ne
3. Vyhnu se nedorozumění, pokud sdělení druhému ještě jednou zopakuji.  
ano/ne
4. Není důležité udržovat v průběhu rozhovoru oční kontakt.  
ano/ne
5. Měl bych se vyjadřovat srozumitelně.  
ano/ne
6. Pokud partner v komunikaci mlčí, všemu rozumí a souhlasí.  
ano/ne
7. Čím víc mluvím, tím lépe komunikuji.  
ano/ne
8. Schopnost efektivně komunikovat je vrozená.  
ano/ne
9. Efektivní komunikaci usnadňuje, když se ústní sdělení ještě potvrdí písemně.  
ano/ne

10. Když někomu něco vysvětluji, nebo mu pomáhám, měl bych se soustředit na aktivity a ne na osobní aspekty.

ano/ne

11. Tón hlasu sděluje totéž, co vlastní slova. Někdy je dokonce důležitější

ano/ne

12. V mimoslovní komunikaci ode mne druzí přijímají přímé signály, které nesouvisejí s tím, co říkám.

ano/ne

13. Pokud přání druhého špatně pochopím, nejde o závažný problém.

ano/ne

14. Efektivní komunikace s rodiči žáků je mnohem důležitější, než komunikace mezi kolegyněmi.

ano/ne

15. Dobrý zaměstnanec své nadřízené vždy průběžně informuje.

ano/ne

ŘEŠENÍ: Komunikujete srozumitelně? – správné odpovědi jsou zvýrazněny tučným písmem

1. Člověk by se měl snažit udělat svými znalostmi dobrý dojem na všechny lidi.

ano/ne

2. **Člověk by se měl v rozhovoru vždy pokusit posílit sebedůvěru druhého.**

ano/ne

3. **Vyhnu se nedorozumění, pokud sdělení druhému ještě jednou zopakuji.**

ano/ne

4. Není důležité udržovat v průběhu rozhovoru oční kontakt.

ano/ne

5. **Měl bych se vyjadřovat srozumitelně.**

ano/ne

6. Pokud partner v komunikaci mlčí, všemu rozumí a souhlasí. ano/ne
7. Čím víc mluvím, tím lépe komunikuji. ano/ne
8. Schopnost efektivně komunikovat je vrozená. ano/ne
9. **Efektivní komunikaci usnadňuje, když se ústní sdělení ještě potvrdí písemně.** ano/ne
10. **Když někomu něco vysvětluji, nebo mu pomáhám, měl bych se soustředit na aktivity a ne na osobní aspekty.** ano/ne
11. **Tón hlasu sděluje totéž, co vlastní slova. Někdy je dokonce důležitější .** ano/ne
12. **V mimoslovní komunikaci ode mne druzí přijímají přímé signály, které nesouvisejí s tím, co říkám.**  
ano/ne
13. Pokud přání druhého špatně pochopím, nejde o závažný problém. ano/ne
14. Efektivní komunikace s rodiči žáků je mnohem důležitější, než komunikace mezi kolegyněmi. ano/ne
15. **Dobry zaměstnanec své nadřízené vždy průběžně informuje.** ano/ne

### **Proč si někdy nerozumíme v sociální komunikaci?**

- Nesrozumitelně vyjádřené myšlenky, alibistický úmysl neurčitě formulovaného sdělení („ať si to přebere“, „vždyť jsem mu to řekl“, „od přece ví, co chci říct“)
- Používání slov a formulací, kterým partner v rozhovoru nerozumí (odborná terminologie, slangová slova, přílišný popis detailů, vynechání celku)
- Použití mnohovýznamový a neurčitých vzkazů („to je příliš složité“, „to je velmi závažné“)
- Nejasné a nejednoznačně formulované myšlenky.
- Nepozornost nebo nezáměr jedné strany
- Předsudky – předem odmítavé postoje ke sdělení: „Tak tohle nebudu poslouchat.“, „Vymýšlí si.“, „To nemá smysl.“
- Předsudky – odmítavé, nebo naopak nekritické postoje jedné strany k druhé – „Ta to nikdy nepochopí.“, „Je to chytrý člověk, tomu to nemusím dlouho vysvětlovat.“
- Nesoulad mezi slovním a mimoslovním sdělením.

### **Co je nutné si v sociální komunikaci uvědomit?**

Není možné nekomunikovat. Všude, kde spolu lidé přicházejí do kontaktu, si něco sdělují. Těžištěm naší sociální komunikace je neverbální komunikace. Při komunikaci nejsou nejdůležitější slova, ale to, jak se chováme a co děláme. Záleží na tom, jak říkáme to, co říkáme. Způsob, jakým sdělujeme informace, dotváří a někdy dokonce mění význam našeho sdělení. Je přirozené, že si pod každým slovem každý představuje něco nepatrně odlišného. Pro porozumění v komunikaci je důležitější dovednost naslouchat, než umění mluvit. Předávané informace jsou často ovlivněné anticipací – předjímáním. Dřív, než někdo vysloví myšlenku, naslouchající si vytváří představu o tom, co řekne. Neslyšíme, to, co druhý říká, ale to, co slyšet chceme. Vyslovené věty nevyjadřují přesně naše myšlenky, ale pouze přibližně to, co si myslíme. Slovem můžeme druhému ublížit, můžeme se ho dotknout, můžeme ho vyprovokovat, můžeme ho ranit. Je ale možné slovem potěšit, povzbudit, podpořit. Každá naše věta vyjadřuje jednak fakta, jednak obsahuje složku postojovou a emoční vzhledem k osobě, s níž komunikujeme.

Každé sdělení má dvě funkce:

- obsahovou (věcné informace)
- vztahovou (metakomunikace)

V komunikaci s druhým člověkem hraje roli vztah k němu. V mezilidské komunikaci lidé vyjadřují vztah, kterým ovlivňují své chování, vzájemně se akceptují, povzbuzují, inspirují, nebo si nerozumějí a někdy se přivádějí k psychickým poruchám. Komunikaci je nutné vždy vnímat v souvislostech s danou situací a mezilidskými vztahy. O objektech a logických souvislostech informuje verbální komunikace. Neverbální komunikace informuje o mezilidských vztazích. Na základě psychologických výzkumů se na celkovém účinku komunikace podílí více než v 50 % výraz táře a pohyby těla a téměř 40 % kvalita hlasu. Přibližně pouhých 7 % je dáno obsahem sdělení, tedy slovní komunikací.

### Techniky aktivního naslouchání

Aktivní naslouchání je způsob komunikace, kdy se posluchač snaží podívat na problém očima druhého a porozumět tomu, co mluvčí říká, cítí a dělá. Posluchač dává druhému najevo, že komunikace je dvousměrný proces, v němž to, co bylo vysloveno, si zaslouží, aby bylo vyslyšeno a pochopeno. Techniky aktivního naslouchání přispívají k pokračování rozhovoru i k vyjadřování myšlenek a pocitů.

Účel aktivního naslouchání:

- posluchač si ověřuje, zda pochopil, co mluvčí řekl a co tím mínil, zpětná vazba dává mluvčímu příležitost v případě potřeby nabídnout ujasnění
- posluchač dává mluvčímu najevo, že uznává a přijímá jeho pocity, často má mluvčí možnost napravit dojem, který vyvolal v posluchači
- podněcuje mluvčího zkoumat své pocity a myšlenky a vypořádat se s nimi

### PŘEHLED TECHNIK AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

	CÍL	CO DĚLAT	PŘÍKLAD
<b>OCENĚNÍ</b>	Uznat význam druhého.	Sdělit uznání. Pochválit úsilí	„Muselo vás to stát mnoho úsilí.“ „Jsem rád, že jste si našel čas a mohli jsme si o tom promluvit.“
<b>POVZBUZOVÁNÍ</b>	Podnítit druhého k rozhovoru.	Projevit zájem o druhého. Nedávat najevo	„Moc mě to zajímá.“ „Můžete mi o



		souhlas, či nesouhlas,	tom říct něco víc?“
<b>OBJASNĚNÍ</b>	Získat více informací. Lépe se zorientovat v problému. Dát najevo zájem o druhého.	Ptejte se na další podrobnosti. Povzbuzujte k vysvětlení.	„Kdy se to stalo?“ „Jak dlouho to trvá?“ „V jaké situaci se to opakuje?“
<b>PARAFRÁZOVÁNÍ</b>	Ověřit, zda slova druhého správně chápeme. Ukázat, že nasloucháme.	Dát druhému najevo, že ho posloucháme a rozumíme mu. Průběžně si ověřovat porozumění sdělení.	Takže, vy byste chtěl...“ „Jestli to dobře chápu, tak...“ „takže vy říkáte, že...“
<b>ZRCADLENÍ POCITU</b>	Ukázat, že rozumíme pocitům druhého.	Pokusit se pojmenovat pocity.	„To vás ale muselo naštvat...“ „Musel jste být hodně zklamaný...“ „Tohle vám určitě udělalo radost.“
<b>PŘERÁMCOVÁNÍ</b>	Nalézt skrytý zájem.	Pokusit se pojmenovat zájem druhého a zdůraznit pozitivní cíl.	„Neustále mě kritizujete, že dělám všechno špatně.“ REAKCE: „Chtěl byste, abych vám také něco pochválil.“

<b>SHRNUTÍ</b>	Sjednotit závěry z rozhovoru. Přispět ke vzájemnému porozumění.	Shrnout a utřídit další myšlenky.	„Takže jsme se spolu dohodli na...“ „Mluvili jsme spolu o ...“
----------------	--	-----------------------------------	---

**Pracovní list: TRÉNINK TECHNIK AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ**

	My tady u vás stále něco hledáme.	Dělám jeden projekt za druhým a ředitelka si toho ani nevšimne.	S těmi rodiči se vůbec nedá mluvit. Pořád si něco vymýšlejí.	Paní učitelko, já si nepřeji, aby Péťa vysedával u toho počítače.	To jídlo se vůbec nedá jíst.
<b>OCENĚNÍ</b>					
<b>POVZBUZOVÁNÍ</b>					
<b>OBJASNĚNÍ</b>					
<b>PARAFRÁZOVÁNÍ</b>					
<b>ZRCADLENÍ POCITU</b>					
<b>PŘERÁMCOVÁNÍ</b>					
<b>SHRNUTÍ</b>					

# Konflikt

## Teorie konfliktu

Metodická příručka „Konflikt, koření života“<sup>1</sup> (dále v textu jen „Metodická příručka“) definuje konflikt v odkazu na Websterův Třetí mezinárodní slovník jako „srážku, soutěž, nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil nebo vlastností (jako jsou myšlenky, zájmy nebo vůle)“. Stejná metodická příručka dále nabízí ještě jednodušší definici konfliktu: konflikt je „nedorozumění mezi dvěma nebo více lidmi“.

J.A.DeVito<sup>2</sup> rozlišuje 2 typy konfliktů:

1. „Obsahový konflikt – soustřeďuje se na předměty, události a osoby, které obvykle (ale ne vždy) jsou externí ve vztahu ke stranám zúčastněným v konfliktu.“
2. „Vztahový konflikt – nevzniká z vnějších příčin, jako ze vztahů mezi jednotlivci.“

Konflikt bývá často vnímán negativně jako stresující, nepříjemná situace. To je pravda v okamžiku, kdy alespoň jeden z účastníků konfliktu není ochoten zaujmout stanovisko vedoucí k dohodě a upravit své počáteční postoje a/nebo pokud alespoň jeden účastníků konfliktu komunikuje agresivně.

Konflikt může mít i svou pozitivní hodnotu. „Metodická příručka“ uvádí, že „Pokud se s ním zachází konstruktivně, může přinést mnoho dobrého. Může nám pomoci:

- naučit se novým dovednostem, jak na konflikt reagovat,
- vytvořit lepší a trvanlivější vztahy,
- dozvědět se více sami o sobě a ostatních.“

Konstruktivní přístup k řešení konfliktu převážně vede k řešení.

Je-li konflikt řešen násilně, jeho řešení se vzdaluje. Není-li konflikt řešen, ale odkládán bez jasného určení podmínek pro následné konstruktivní řešení dochází ke dvěma negativním následkům:

- konflikt není vyřešen a jeho problém trvá a
- dochází k destrukci vzájemného vztahu (vztahů) obou stran, mezi nimiž ke konfliktu došlo.

---

<sup>1</sup> *Konflikt, koření života: Průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol*. Praha: Partners for Democratic Change - České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, 1996.

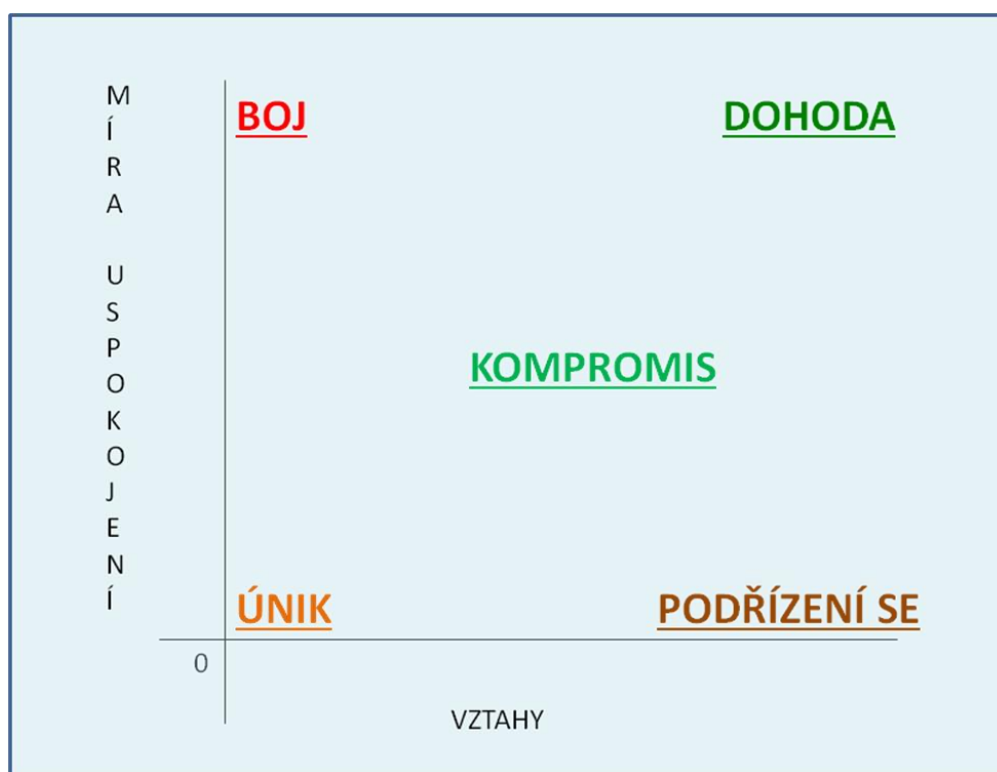
<sup>2</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

## I. Možné přístupy k řešení konfliktu

Existuje 5 možností, jak řešit konflikt:

1. Boj (agrese)
2. Podřízení se
3. Kompromis
4. Dohoda
5. Únik
6. Odložení – nejedná se však o řešení konfliktu – viz níže

Obr. 1 PŘÍSTUPY K ŘEŠENÍ KONFLIKTU A JEJICH VÝSLEDKY



Jednotlivé přístupy k řešení konfliktu a jejich výsledky lze znázornit graficky. Tento graf je znázorněn na obr. 1.

Jednotlivé osy grafu zobrazují:

- X. úroveň vztahů – jak daný přístup ovlivňuje vztah obou stran konfliktu
- Y. úroveň sebeuspokojení – nakolik je daná strana konfliktu uspokojena s řešením konfliktu

ad1. Boj – bojem (agresí) je možno maximalizovat míru dosažení vlastních potřeb, obhájení vlastního názoru či řešení situace. Tímto přístupem je však ničen vztah obou stran konfliktu.

ad2. Podřízení se – pokud se jedna strana rozhodne podřít se a záleží jí především na zachování vztahu, nedosáhne na uspokojení vlastního názoru na řešení konfliktu.

ad3. Kompromis – tento přístup přináší určité řešení pro obě strany. Každá z nich však musí slevit ze svých požadavků. Také úroveň vztahu se snižuje.

ad4. Dohoda – je optimální formou řešení konfliktu. Dochází k maximalizaci uspokojení obou stran. Zároveň je zachována optimální úroveň vztahu. Jedná se o nejnáročnější přístup, který však přináší nejlepší výsledky.

ad5. Únik – únikem od řešení konfliktu není dosaženo ničeho. Jedná se o nejméně náročný přístup, avšak úroveň uspokojení i vztahu se rovná, nebo blíží nulovému stavu.

ad6. Odložení – jak bylo již výše zmíněno, nejedná se o přístup k řešení konfliktu. Odložení se doporučuje použít pro zajištění vhodnějších podmínek pro samotné řešení konfliktu. Příkladem může být situace, kdy je konflikt emocionálně příliš vyhrocen a alespoň jedna jeho strana není schopna racionálního chování a uvažování pro dosažení optimálního řešení. V takovém případě doporučuji použít větu „Promiň, ale jsem příliš rozčilen a nejsem schopen to teď řešit. Nech mne „vychladnout“ a popovídáme si o tom zítra, až se uklidním.“ POZOR! Je nutno si uvědomit rozdíl a nezaměňovat odložení s únikem. Odložením odkládám jasné řešení na pozdější dobu, kdy zaujmu jeden z přístupů 1 – 5. Únikem neřeším nic.

Pro pedagogickou praxi jsou častější případy obsahových konfliktů s rodiči. Tyto konflikty vznikají buď v okamžiku, kdy rodiče prosazují svou potřebu či zájem, který není v souladu, nebo je v přímém rozporu se zájmy či předpisy školy, nebo v okamžiku, kdy učitelka je nucena sdělit rodiči zprávu, se kterou se tento není ochoten ztotožnit. Konkrétní případy a jejich navrhované řešení jsou uvedeny níže.

V konfliktu s rodiči mohou nastat 3 situace:

1. rodič přijímá informace a řeší konfliktní situaci klidně a jedná pro-aktivně a konstruktivně,
2. rodič jedná klidně, avšak nepřijímá sdělení či rozhodnutí učitelky

3. rodič nepřijímá sdělení či rozhodnutí učitelky a navíc komunikuje nevhodně, nebo dokonce agresivně.

- V prvním případě je role učitelky nejsnazší. Může se soustředit především na obsahovou stránku rozhovoru a konflikt spočívá především v tom, že je nutno sdělit rodiči nepřijemnou informaci a nalézt optimální řešení.

I přesto, že rodič se staví do kooperativní role, musí učitelka řídit rozhovor a řešení konfliktu především v klidné a podporující rovině a využít vstřícného přístupu rodiče. Objasní rodiči podstatu problému/konfliktu a pozoruje reakci rodiče. Je nutné zachovat věcný přístup k rozhovoru.

Jakmile učitelka zjistí, že konflikt spočívá „pouze“ v obsahové rovině a rodič je na pochybách o správnosti jejího názoru, nicméně je ochoten o tomto problému diskutovat, přechází učitelka k argumentaci. Vysvětlí rodiči důvody obhajující své názory a navrhuje možné řešení. Pro argumentaci se doporučuje využít otevřený přístup k datům, nejlépe písemného či grafického charakteru a případné srovnání s jinými dokumenty potvrzujícími či podporujícími učitelčino stanovisko.

#### **Příklad1:**

Rodič – paní AAA (dále jen „paní AAA“)

Učitelka mateřské školy (dále jen „U“)

Konflikt – U sděluje AAA, že dítě není dostatečně vyspělé a připraveno na přechod na základní školu.

AAA: „Dobrý den paní učitelko,

U: „Dobrý den paní AAA. Co pro Vás mohu udělat?“

AAA: „Paní učitelko, dostala jsem informaci, že doporučujete odklad nástupu do školy pro našeho Petříka a já s tímto návrhem nesouhlasím. Petřík je šikovný a já si s ním doma hraji a pozoruji jej při jeho aktivitách. Domnívám se, že jeho schopnosti jsou takové, že na podzim může nastoupit do první třídy.“

U: „Paní AAA, Petřík je moc milý chlapec, ale jeho přechod na základní školu Vám nedoporučuji. Jsem přesvědčena, že odložením jeho nástupu do první třídy získá čas na osvojení některých potřebných dovedností. Ráda Vám ukázu jeho výkresy. Je z nich patrné to, co jsem pozorovala, když je maloval. Péťa ještě nemá správný úchop

tužky a pastelek, To je jedna z dovedností, které děti při přechodu do základní školy musí bez problému zvládat. Podobně i jeho verbální projev a schopnost logických úsudků neodpovídají zcela dítěti, které je kompletně připraveno pro výuku v základní škole. Petřík by látku první třídy zvládnout mohl, ale musel by vynakládat zbytečně velké úsilí. Pokud by v mateřské škole zůstal ještě jeden rok, osvojil by si bez problémů vše potřebné a získal by svou vnitřní jistotu a sebedůvěru. Přechod na základní školu by pak pro něj byl bezproblémový. “

AAA: „To je divné, nic takového jsem u něj nepozorovala a myslím, že je dost vyspělý, aby šel do školy.“

U: „Máte nějaký důvod pro Petříkův rychlejší přechod do první třídy?“

AAA: „Pěta se mi jeví jako dostatečně vyspělý a jeho sestra ve stejném věku nastoupila do první třídy, kde neměla žádné problémy.“

U: „Je možné, že Vaše dcera byla ve stejném věku vyspělejší a lépe připravená pro přechod na základní školu. Ve kterém měsíci se narodila?“

AAA: „Koncem ledna. Touto dobou byla jen o 6 měsíců starší, než je dnes Petřík.“

U: „Paní AAA, to je pravděpodobně příčina rozdílu v připravenosti na přechod na základní školu. 6 měsíců představuje významnou dobu pro rozvoj, kterou měla vaše dcera k dispozici navíc ve srovnání s Petříkem. Je dobře, že jste za mnou zašla včas. Máte ještě možnost vše dobře uvážit a následně se správně rozhodnout. Mé stanovisko znáte. Je založeno především na ohledu na Petříkovy zájmy. Souhlasíte s mým návrhem?“

AAA: „Ještě vše uvážím. Děkuji za Vaší snahu. Nashledanou.“

P: „Nashledanou.“

- V druhém případě je role učitelky náročnější. Musí nejprve rodiče přesvědčit, že problém skutečně existuje a názor rodiče není správný. Za tímto účelem je vhodné opřít svou argumentaci především o statistiky a psané dokumenty s doplňujícím verbálním komentářem a vysvětlením. Jakmile se podaří rodiči vysvětlit vše potřebné a převést jej názorově na svou platformu, navrhnout řešení vedoucí k řešení problému.

### **Příklad2:**

Rodič – paní AAA (dále jen „paní AAA“)

Učitelka mateřské školy (dále jen „U“)

Konflikt – U sděluje AAA, že dítě není dostatečně vyspělé a připraveno na přechod na základní školu.

AAA: „Dobrý den paní učitelko.“

U: „Dobrý den paní AAA. Co pro Vás mohu udělat?“

AAA: „Paní učitelko, dostala jsem informaci, že doporučujete odklad nástupu do školy pro našeho Petříka a já s tímto návrhem nesouhlasím. Petřík je šikovný a já si s ním doma hraji a pozoruji jej při jeho aktivitách. Domnívám se, že jeho schopnosti jsou takové, že na podzim může nastoupit do první třídy.“

U: „Paní AAA, Petřík je moc milý chlapec, ale jeho přechod na základní školu Vám nedoporučuji. Jsem přesvědčena, že odložením jeho nástupu do první třídy získá čas na osvojení některých potřebných dovedností. Ráda Vám ukážu jeho výkresy. Je z nich patrné to, co jsem pozorovala, když je maloval. Pěťa ještě nemá správný úchop tužky a pastelek, To je jedna z dovedností, které děti při přechodu do základní školy musí bez problému zvládat. Podobně i jeho verbální projev a schopnost logických úsudků neodpovídají zcela dítěti, které je kompletně připraveno pro výuku v základní škole. Petřík by látku první třídy zvládnout mohl, ale musel by vynakládat zbytečně velké úsilí. Pokud by v mateřské škole zůstal ještě jeden rok, osvojil by si bez problémů vše potřebné a získal by svou vnitřní jistotu a sebedůvěru. Přechod na základní školu by pak pro něj byl bezproblémový.“

AAA: „To je divné, nic takového jsem u něj nepozorovala a myslím, že je dost vyspělý, aby šel do školy. Hovořila jsem o tom i s mojí matkou a její názor se shoduje s mým.“

U: „Máte nějaký důvod pro Petříkův rychlejší přechod do první třídy?“

AAA: „Petřík je určitě dobře připravený na školu. Jeho sestra byla ve stejné situaci a do školy šla v šesti letech. I moje maminka, která je dobře informována a děti zná, je přesvědčena, že není nutno nic odkládat. Petřík školu zvládne dobře.“

U: „Paní AAA, pojdte prosím se mnou do třídy. Ukážu Vám Petříkovy výkresy, které mám uschovány a zároveň můžeme do diskuse zapojit i mou kolegyni, která Vám může poskytnout své postřehy a názory.“

Později ve třídě:

U: „Paní AAA tady jsou všechny Pěťovy výkresy. Je z nich patrné, že jeho grafická technika a především úchop tužky a pastelek nejsou správné. Totéž Vám sdělila před chvílí moje kolegyně, která Pěťu pozorovala a dlouhodobě s ním pracuje, stejně jako já. Její názor se shoduje s mým.“



AAA: „Paní učitelko, myslíte si, že situace je skutečně taková, že se Petřík nestihne včas naučit vše potřebné, aby do školy mohl nastoupit? Opravdu není možné, aby to do konce tohoto školního roku ještě stihl?“

U: „Paní AAA, je dobře, že jste za mnou zašla nyní. Máme ještě možnost se Petříkovi dále věnovat. Nemohu však zaručit, že veškeré potřebné dovednosti si osvojí na potřebné úrovni. Nemůžeme jej vystavit zbytečnému stresu, který by hrozil, pokud bychom se pokusili zvýšit úsilí, intenzitu a nároky na jeho výuku. Je nutno vzít v úvahu, že Pěťa je o 6 měsíců mladší, než byla touto dobou jeho sestra, o které jste se před chvílí zmínila. 6 měsíců představuje významnou dobu pro rozvoj, kterou měla vaše dcera k dispozici navíc ve srovnání s Petříkem. V jeho vlastním zájmu Vás proto prosím, abyste vše ještě dobře uvážila a následně se správně rozhodla. Mé stanovisko znáte. Je založeno především na ohledu na Petříkovy zájmy. Souhlasíte s mým návrhem?“

AAA: „Souhlasím, děkuji za porozumění a za pomoc. Nashledanou.“

U: „Nashledanou.“

- Třetí případ představuje pro učitelku velmi nepříjemnou situaci. V prvním kroku musí nejprve rodiče uklidnit a dostat jej na komunikačně přijatelnou platformu. Sama musí zachovat klidný přístup a nepřijmout agresivní styl komunikace. Ten by vedl k eskalaci konfliktu a jeho řešení by takovýto přístup jen oddálil, nebo zcela zablokoval. Pokud je situace díky agresivnímu chování rodiče již vyhrocena, doporučuje se zvolit metodu odložení (viz výše). Teprve poté, co učitelka zklidní situaci na alespoň přijatelnou úroveň komunikace, může přistoupit k řešení vlastního problému. Je nutno nepodlehnout situaci a vyvarovat se dvou hlavních chyb:

1. snažit se řešit podstatu problému okamžitě v situaci, kdy je rodič agresivní a není ochoten vyslechnout jakékoli argumenty a vysvětlení, chce pouze rychle prosadit svou potřebu či názor.
2. brát situaci příliš osobně, což působí negativně na psychiku a díky tomu i na schopnost správně reagovat. Zároveň může častý negativní psychický stav pedagoga způsobit následné zdravotní problémy.

### **Příklad3:**

Rodič – paní AAA (dále jen „paní AAA“)

Učitelka mateřské školy (dále jen „U“)

Učitelka mateřské školy - kolegyně (dále jen „UK“)

Konflikt – U sděluje AAA, že dítě není dostatečně vyspělé a připraveno na přechod na základní školu.

AAA: „Dobrý den paní učitelko.“

U: „Dobrý den paní AAA. Co pro Vás mohu udělat?“

AAA: „Paní učitelko, slyšela jsem, že nechcete, aby náš Petřík šel do školy a to je nesmysl. Petřík je v pohodě a každému musí být na první pohled jasné, že je šikovný. Vidím ho doma, vše je v pořádku a na podzim může nastoupit do první třídy. Pokud by takové dítě nemělo jít do školy, školka neplní své poslání. Tady se má naučit, co je zapotřebí a získat znalosti. Od toho tady přece jste. Tak s tím něco sakra dělejte!“

U: „Paní AAA nezlobte se, ale v tuto chvíli mám ještě další povinnosti. Ve třídě mám děti. Nemohu je nechat bez dozoru a tady na chodbě řešit tuto záležitost. Po obědě budou děti spinkat, budeme tu dvě s kolegyní a já se Vám budu moci věnovat. Pak můžeme vše prodiskutovat a vysvětlit. Věřím, že společně nalezneme správné řešení. V tuto chvíli se Vám bohužel nemohu plně věnovat.“

Později odpoledne:

U: „Paní AAA, Petřík je moc milý chlapec, ale jeho přechod na základní školu Vám nedoporučuji. Jsem přesvědčena, že odložením jeho nástupu do první třídy získá čas na osvojení některých potřebných dovedností. Tady jsou jeho výkresy. Je z nich patrné to, co jsem pozorovala, když je maloval. Péťa ještě nemá správný úchop tužky a pastelky, To je jedna z dovedností, které děti při přechodu do základní školy musí bez problému zvládat. Podobně i jeho verbální projev a schopnost logických úsudků neodpovídají zcela dítěti, které je kompletně připraveno pro výuku v základní škole. Petřík by látku první třídy zvládnout mohl, ale musel by vynakládat zbytečně velké úsilí. Pokud by v mateřské škole zůstal ještě jeden rok, osvojil by si bez problémů vše potřebné a získal by svou vnitřní jistotu a sebedůvěru. Přechod na základní školu by pak pro něj byl bezproblémový.“

AAA: „Kdepak, mýlíte se. Z těch výkresů je jasné, že Petřík maluje pěkně. To jenom Vy jste k němu moc kritická. Mezi dětmi se chová přirozeně a je dost vyspělý, aby šel do školy. Hovořila jsem o tom i s mojí matkou. Ta říká totéž a její názor je důležitý. Vychovala tři děti a pět vnoučat, tak se snad ani není o čem dále bavit, ne? Nebo chcete říci, že moje matka tomu nerozumí?“

U: „Máte nějaký důvod pro Petříkův rychlejší přechod do první třídy?“

AAA: „Petřík je určitě dobře připravený na školu. Jeho sestra byla ve stejné situaci a do školy šla v šesti letech. Petřík školu zvládne dobře.“

U: „Nechci zpochybňovat zkušenosti členů Vaší rodiny. V žádném případě nejsem proti Pétovy nijak zaujatá. Naopak, jednám pouze v zájmu Vašeho syna. Abych Vám podala objektivní názor, ráda bych do diskuse zapojila i mou kolegyni, která Vám může poskytnout své postřehy a názory. “

UK: „Dobrý den paní AAA. Na chvíli jsme se s U vystřídaly, abych s Vámi pohovořila o Pétovi. Stejně jako Vám, i nám jde o co nejlepší podmínky a výchovu a vývoj Vašeho syna. Má velmi dobrý potenciál a především ve sportu velmi vyniká. Je také velmi zručný při ručních pracích. V jiných aktivitách jako jsou kreslení a následně i psaní ještě není optimálně připraven pro školní výuku. I jeho verbální a logické projevy nejsou ještě na ideální úrovni pro přechod do první třídy. Pamatuji si ještě na jeho sestru, která chodila též do mé třídy. Povězte mi, jak se má, jak jí jde škola?“

AAA: „Dobře, že to zmiňujete. Pavlínka je ve druhé třídě a do první třídy šla taky v šesti letech. Učí se dobře, školu zvládá. Tak proč by to nešlo u Pétí?“

UK: Pavlínka byla touto dobou před třemi lety o 6 měsíců starší, než je dnes Petřík. 6 měsíců představuje významnou dobu pro rozvoj, kterou měla vaše dcera k dispozici navíc ve srovnání s chlapcem. V jeho vlastním zájmu Vás proto prosím, abyste vše ještě dobře uvážila a následně se správně rozhodla. Naše stanovisko znáte. Je založeno především na ohledu na Petříkovy zájmy. Souhlasíte s mým návrhem?“

AAA: „No, moc se mi to nezdá, ale ještě si to necháme projít hlavou.“

UK: „To je velmi dobře paní AAA. Děkuji Vám za pochopení. Nashledanou.“

AAA: „Nashledanou.“

## **Závěr**

Konflikt představuje častou životní situaci. Může mít pozitivní i negativní vliv. Ke konfliktům dochází běžně i v pedagogické praxi. Pro pedagoga je důležité, aby dokázal řešit podstatu konfliktu a zároveň aby konflikty neměly ve střednědobém či dlouhodobém horizontu negativní vliv na jeho zdravotní stav. Ke konfliktům v pedagogické praxi může docházet ve vztahu s:

- kolegy v pedagogickém sboru
- dětmi
- rodiči dětí.

Pro úspěšné zvládnutí konfliktů s rodiči žáků je nutno dodržovat základní pravidla:

- zachovat klidný, asertivní přístup
- nevychovávat rodiče a nezdůrazňovat jeho chyby ve výchově
- zdůraznit společný zájem o dítě a jeho výsledky
- zklidnit rodičovu agresivitu
- neustupovat a nepodřizovat se agresivitě rodiče

a kromě osvojení teorie konfliktu využívat technik aktivního naslouchání:

- vcitění se
- porozumění
- povzbuzování
- poskytnutí zpětné vazby
- otevřený postoj
- doplňující otázky
- uznání
- klást otázky
- nehodnotit druhého
- parafráze
- zobecnění

### **Použitá literatura**

1. *Konflikt, koření života: Průvodce řešením konfliktů pro učitele středních škol.* Praha: Partners for Democratic Change - České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, 1996.
2. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace.* 1. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

Příloha:

## Neverbální komunikace – význam gest



Stydí se



Nekomunikativnost, drzost,  
odpor, neúcta



Vymezuje si svůj prostor  
(komunikační i fyzický)



Nekomunikativní bariéry  
z rukou i nohou



Osoba vpravo: podpírá si hlavu – nuda, palec pod bradou – kritika, celkově negativní dojem ze setkání a z diskuse. Ruce i nohy tvoří bariéru.

Osoba uprostřed: ruce spojené do stříšky – umí to lépe a je schopen podat hodně doporučujících rad. Má zaručeně lepší návrh a ostatní by jednoznačně měli akceptovat jeho myšlenky.

Osoba vlevo: čestné a otevřené jednání – otevřené ruce, noha posunutá dopředu, ruce i nohy rozevřené, prsty rukou natažené.



Zkřížené ruce na hrudi znamenají bariéru. Jedná se o obranný nebo zamítavý postoj.

Pokud by při zkřížení paží byly dlaně zaťaty v pěst, jednalo by se o zdůrazněné zkřížení. Pěst v takovém případě znamená zvýšenou agresivitu a připravenost k útoku.

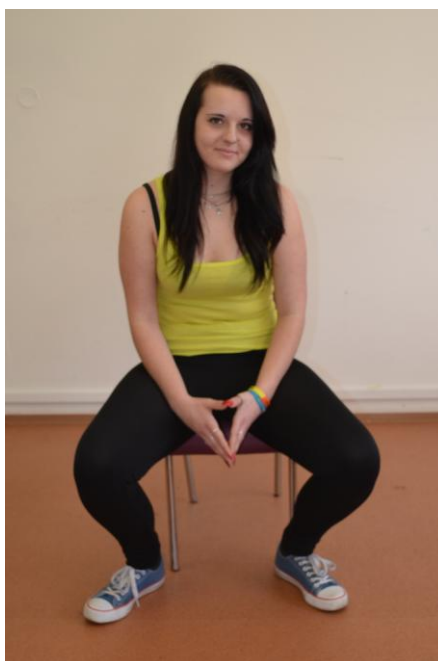
Na obrázku jsou paže zkříženy a dlaně je uchopily nad lokty. Osoba tím vyjadřuje neochotu uvolnit tělo. Má své neochvějné stanovisko, za nímž si bude stát.

Částečná bariéra ze zkřížených paží – pokud někdo zkříží přes hrudník pouze jednu paži, kterou chytne svou druhou, volně podél těla visící paži u lokte, postrádá sebedůvěru a necítí se uvolněně. Často k tomu dochází, pokud se taková osoba setká s někým neznámým.

Zastřené bariéry – muž si hraje s páskem hodinek, nebo s manžetovými knoflíčky. Žena si drží oběma rukama kabelku nebo kapesníček. Držení sklenky nebo hrnku oběma rukama.



Pokud si žena prohrábne vlasy či odstraňuje vlasy z čela, upravuje si účes, hraje si s vlasy apod., znamená to, že jí záleží, aby na sebe upoutala pozornost určitého člověka, o kterého má zájem.



Věžička z prstů – nadřazenost a sebejistý postoj. Pokud je věžička otočena směrem nahoru, znamená to: „mám pravdu“. Pokud je věžička otočena směrem dolů (viz. obrázek), znamená to: „rozhodla jsem se Tě ještě vyslechnout“.





