

žák se cítí zahlcen množstvím domácích úkolů

žák se cítí zavržený, má pocit, že ho druzí nemají rádi

žák je zklamán z toho, jak dopadl jeho výkres

„To je tak strašně těžké – vůbec to nechápu.“

„Karolína je tak strašně nafoukaná!“

„Nesnáším výtvarku – výtvarka je úplně k ničemu.“

Reaguje-li učitel jen na doslovné znění kódu, mine se zpravidla se skutečným obsahem žákova sdělení. To obvykle znamená, že žákovi nepomůže, protože se ani nedozví, co jej skutečně trápi. A co víc, odpoví-li učitel na kód, vyjadřuje tím studentovi, že ho nechápe, což vede k dalšímu zhoršování vzájemného vztahu mezi učitelem a žákem.

### JAK SE NAUČIT AKTIVNĚ NASLOUCHAT

Nejúčinnější metodou, kterou lze takovému selhání v komunikaci předejít, je aktivní naslouchání, což vlastně není nic jiného než ujišťování se, že rozumím tomu, co druhý říká. Aktivní naslouchání je jakýmsi protipólem pasivního naslouchání (tedy ticha), zahrnuje interakci s žákem a poskytuje mu důkaz (zpětnou vazbu), že učitel rozumí.

Na typické školní situaci si ukážeme, jak aktivní naslouchání vypadá a jak se liší od naslouchání pasivního.

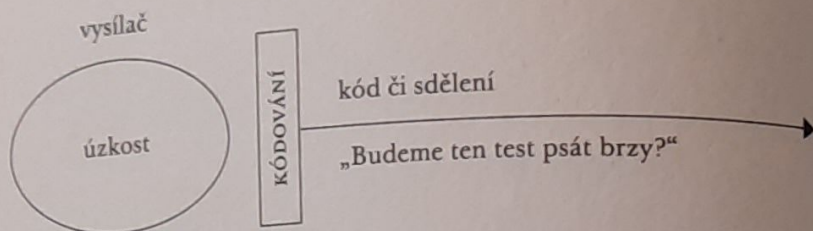
Jeden z vašich žáků je nervózní a má strach, že se nestihne dobře naučit na čtvrtletní zkoušku, protože je pozadu se čtením materiálů a uvědomuje si, jak moc práce mu ještě zbývá dodělat. Má problém a chce se pokusit jej vyřešit.

Samozřejmě nemůže učiteli ukázat úzkost ovládající jeho tělo, takže musí vymyslet nějaký kód, vybrat slova, která by vyjadřovala jeho vnitřní stav. Předpokládejme (jako na obrázku 3-3), že si vybral kód: „Budeme ten test psát brzy?“

Když zachytíte takové sdělení, vaše mysl jej musí dekodovat (jak je zobrazeno na obrázku 3-4), abyste porozuměli obsahu (co

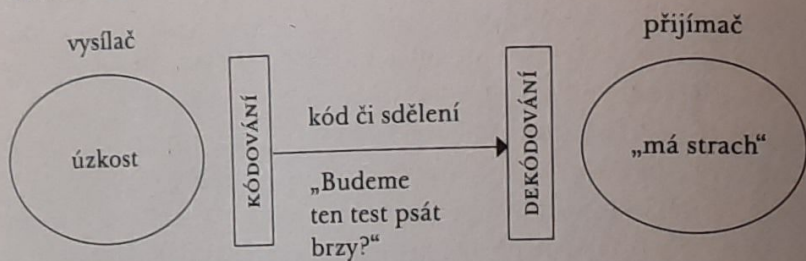
se v žákovi odehrává). Při procesu dekódování musíte hádat či dedukovat, protože jako příjemce sdělení do žáka nevidíte.

Obrázek 3-3



Pokud hádáte správně, výsledkem vašeho dekódovacího procesu (který se odehraje uvnitř vás) bude: „**má strach, bojí se.**“ Chybnými výsledkem dekódovacího procesu by mohlo být „**chce psát test brzy**“ nebo „**zapomněl, že test je naplánován na příští týden.**“

Obrázek 3-4



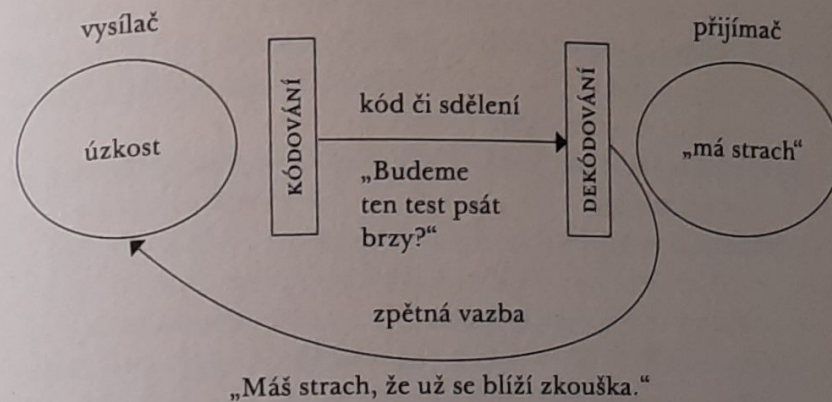
Ačkoliv dekódování je v procesu komunikace klíčové, *nevíte, jestli jste jej provedli správně, či nikoliv.* Neméně důležité je, že ani student *neví, jestli jste jeho vzkaz dekodovali správně, či nesprávně.* Nečte vaše myšlenky o nic lépe než vy jeho.

Předpokládejme tedy, že se rozhodnete před tím, než odpovíte, ověřit si, zda jste jeho sdělení dekodovali správně. **Jediné, co musíte udělat, je předložit mu zpět (reflektovat), k čemu jste došli (viz obrázek 3-5).** Používáte svá vlastní slova, reflektujete: „**Máš strach, že už se blíží zkouška.**“ Na to bude žák pravděpodobně reagovat: „**Jo, mám.**“ Ví, že jste ho slyšeli a porozuměli mu, a oba nyní víte totéž.

Tento proces „**zpětné vazby**“ nazýváme aktivní naslouchání. Je to poslední krok, který završuje *zdravý komunikační proces.*

Ale předpokládejme, že student měl strach, protože se bál, že zkouška bude mít formu eseje, přičemž jemu eseje moc psát nejdou.

Obrázek 3-5



V takovém případě bylo vaše dekódování **nesprávné.** Z vaší následné odpovědi žák pochopil, že **jste nehádali správně.** S největší pravděpodobností vás opraví a váš rozhovor bude vypadat asi nějak takhle:

ŽÁK: Ne. Jenom nevím, jaký test nám chcete dát, a bojím se, že to bude esej nebo něco takového.

UČITEL: Aha, dělá ti starosti, jak bude ta zkouška vypadat.

ŽÁK: Jo. Eseje mi nejdou. Nemám z nich dobré známky.

UČITEL: Rozumím, myslíš si, že bys napsal lépe test.

ŽÁK: Jo. Vždycky ty eseje zvorám.

UČITEL: Budete psát písemný test – tedy výběr správné odpovědi z několika možností.

ŽÁK: Uf... Skvělý! Díky.

V tomto případě se zpětná vazba učitele minula s tím, co žáka trápilo, takže tomu bylo jasné, že **musí své sdělení přeformulovat či překódovat, aby bylo pro učitele srozumitelné.**

Zde je několik dalších příkladů úspěšného aktivního naslouchání sdělením, která signalizují, že se žák potýká s těžkostmi.

ŽÁK: Anežka mi roztrhala výkres. (Natahuje)

UČITEL: Mrzí tě, že jsi přišla o obrázek a zlobíš se na Anežku, že ti ho roztrhla.

ŽÁK: Jo. Teď to musím dělat celé znovu.

ŽÁK: Nevím, jaké volitelné předměty si mám zapsat na příští semestr. Líbilo by se mi truhlářství, ale máma chce, abych se zapsal na matematiku.

UČITEL: Máš dilema, jestli si vybrat to, co chceš ty, nebo to, co chce maminka.

ŽÁK: Hmm...

ŽÁK: Robert vždycky podvádí. Už si s ním nebudu hrát.

UČITEL: Zlobí tě, jak se Robert chová, a už nemáš chuť si s ním hrát.

ŽÁK: Jo, budu si radši hrát s Tomíkem a s Davidem.

ŽÁK: Tahle škola není zdaleka tak dobrá jako ta, do které jsem chodil dřív. Tam nebyly tak nafoukaný děti.

UČITEL: Připadáš si tu odstrčený, je to tak?

ŽÁK: To teda jo.

ŽÁK: Pořád jenom prší. Nic se tady nedá dělat. Nemůžeme se houpat na houpačce ani lézt na prolézačce. Není tu vůbec žádná zábava.

UČITEL: Pěkně se už vevnitř nudíš, co?

ŽÁK: Jo. Já už bych chtěl jít ven.

V každé z těchto ukázek učitel přesně dekodoval sdělení žáka a dozvěděl se, co se v jeho nitru odehrává. V každém z uvedených příkladů si učitel ověřil přesnost svého dekodování a dostalo se mu ověření – žák kladně odpověděl „jo“ nebo „hmm“. Všimněte si také, že učitel se v každém případě zaměřil na to, co student cítí ve vztahu k nějaké situaci, a nikoliv na situaci samot-

nou, čímž odpovědnost kladl na žáka, nikoliv na vnější svět. Na příklad v situaci, kdy žák říká: „Robert vždycky podvádí. Už si s ním nebudu hrát,“ se učitel zaměřuje na to, jak žák vnímá situaci. Nezaměřuje se na Roberta tím, že by řekl: „To se nedělá, takhle podvádět. Robert je zlobivý.“

Zde je rozhovor mezi jedním šestákem a ředitelem základní školy, do které chodí. Všimněte si, jak ředitel díky aktivnímu naslouchání pomohl žákovi posunout se od „úvodního problému“ – tedy jeho těžkostí s učitelem, k hlubšímu problému – tedy jeho obavám o staršího bratra.

ŽÁK: (Váhavě) Já... myslel jsem... chci vám říct něco o panu učiteli Larsonovi.

ŘEDITEL: Zní to, jak by sis nebyl jistý, jestli o tom chceš mluvit.

ŽÁK: No, kdyby se dozvěděl, že jsem s Vámi mluvil, hrozně by ho to naštvalo.

ŘEDITEL: Aha, rozumím. Dělá ti starosti, co by pan učitel Larson dělal, kdybych mu o našem setkání řekl.

ŽÁK: Jo.

ŘEDITEL: Nikomu o naší schůzce neřeknu, pokud s tím nebudeš souhlasit.

ŽÁK: (S úlevou) To je skvělý, protože já už s ním mám takhle dost starostí. Víte, co udělal? Podívejte se na tohle tričko. (Ukazuje na své tričko, kde chybí knoflík a kolem knoflíkové dírky je natržené.) Popadl mě a takhle to přitom roztrhnul. Máma se zblázní.

ŘEDITEL: Bojíš se, že se bude máma zlobit, je to tak?

ŽÁK: Jo, vždycky na mě křičí, když si zničím oblečení nebo ho ušpiním. Nebude mi věřit, že to roztrhnul pan učitel Larson. Řekne: „Opravdu? A proč by učitel dělal takové věci?“ a pak jí budu muset říct o tom, že jsem se pral se Štěpánem a ona řekne: „Ty už neděláš nic jiného, jenom se pereš a hádáš.“ A bude k nezastavení. Bude to opakovat pořád dokola, že se jenom hádám a peru.

ŘEDITEL: Nechceš to poslouchat pořád dokola.

ŽÁK: (Přikývne) Nebylo to tak hrozný, dokud se Alex nevrátil z vysoký. Znáte Alexe? Taky chodil sem do školy, ale asi před