



**ZPĚTNÁ VAZBA** je informace  
upozorňující na to, zda **chování** nějakého **systemu**  
je nebo není na **žádoucí cestě**

# Ted' nás čeká jeden nejtěžší úkolů v semestru

- Zvolte si dva lidi, kterým důvěřujete.
- Zavolejte jim a zeptejte se:
- *Jakou stránku mé osobnosti si myslíš, že přeceňuji nebo podceňuji?*
- Váš úkol: Pozorujte co to s vámi uvnitř dělá, když se jich ptáte, když vám to říkají...

# Hodnocení chování

Milá Jani, jsi mírná, klidná, soustředěná a pozorná. Dokážeš o všech věcech uvažovat do hloubky, jsi přemýšlivá. V poslední době jsi vyrovnanější a sebevědomější. Snažíš se dávat pozor na své povinnosti, byť Tě lenost někdy přemůže. Svojí muzikálností a hrou na violoncello podporuješ třídní orchestr. Hlásíš se, když něčemu nerozumíš. Při vyučování pracuješ a reaguješ na pokyny učitele, nevyrušuješ.

# Hodnocení – Český jazyk

Milá Jano, v epoše českého jazyka jsme se věnovali poznávání temperamentů, jejich vlivu na život člověka a také na styl jeho vyjadřování a další práci s jazykem. V této epoše jsi při skupinové práci spolupracovala se spolužáky a plnila zadané úkoly. Při práci s řečí a s rytmy ses zapojovala a na vyučování jsi byla vždy připravena. Tvým přínosem v hodinách epochy i cvičné češtiny byl kladení relevantních otázek, které často pomáhaly jak Tobě, tak celé třídě. V budoucnu by mohlo být přínosnější, kdybys více reagovala na příspěvky ostatních spolužáků. Tvůj jasný pohled, který jsem mohla vnímat zatím pouze ve Tvých slohových pracích, by totiž mohl velmi přispět společenství třídy, nahlédnout diskutovaná témata ze zajímavých úhlů a krystalickou čistotou.

# Postup při vedení rozhovoru:

Ověření porozumění

Závěr

Kladení otázek

Vysvětlování

Navázání vztahu

Naslouchání

# Technika vedení rozhovoru

1. Navázání vztahu
2. Naslouchání
3. Kladení otázek
4. Vysvětlování
5. Ověření porozumění
6. Závěr

# První kontakt

1. Navázání vztahu
2. Naslouchání
3. Kladení otázek
4. Vysvětlování
5. Ověření porozumění
6. Závěr

# Techniky vedení rozhovoru

PRVNÍ KONTAKT = Navázání vztahu

- Pozdrav
- Podání ruky
- Oslovení jménem
- Úsměv, oční kontakt
- Úvodní konverzace, představení učitele, tématu schůzky
- Stabilizované tělo = stabilizované emoce



# Aktivní naslouchání

Jak?

1. Navázání vztahu
2. **Naslouchání**
3. Kladení otázek
4. Vysvětlování
5. Ověření porozumění
6. Závěr



# Aktivní naslouchání

- Oční kontakt
- Projevování zájmu neverbálními prostředky (nastavení těla, pokyvování hlavou)
- Slovní povzbuzování (hm, opravdu, povídejte)
- Kladení otázek (otevřené i uzavřené, s rozvahou, nepřerušovat hovor)
- Parafrázování
- Zrcadlení

# Parafrázování

- Rekapitulujeme vyslechnuté jinými slovy, ověřujeme, dáváme najevo porozumění
- Nehodnotíme, neděláme závěry
- Dáváme najevo přesné a správné pochopení obsahu
- Ukazujeme respekt
- Dáváme možnost korekce
- Užíváme věty typu: „**Vy říkáte, že ...**“ „**Jestli Vám dobře rozumím, tak ...**“  
„**Takže, ...**“
- Zodpovědnost za případné nepochopení, či nepochopení bereme na sebe.
- Získáváme čas
- Filtrujeme podstatné informace.

# Parafrázujte

„Paní učitelko, já už jsem se rozhodla vám zavolat, to je neúnosné, těch úkolů co Anička denně dostává, vždyť ona stále buď sedí u počítače nebo vypracovává úkoly. Už je z toho nešťastná, unavená. Včera zrovna plakala, že nestíhá. Mám o ni obavy, reaguje jinak, je nervózní. Podle mě jí chybí i kamarádi. Já ale nemám čas se jí věnovat, jí pomáhat, také mám svou práci, musím navařit, není to snadné sladit práci z domu a péči o rodinu. Ať už znovu otevřou školy, ale to zas tam budou ty děcka sedět celý den v rouškách, to také není žádná výhra, že jo.“

# Parafrázujte

Maminka, povoláním právnička, si se zájmem prohlíží nástěnku, na které jste si s žáky vytvořili přehled dohodnutých pravidel chování ve třídě. Pravidla jsou napsané na barevných kamíncích a ty nalepené na nástěnce. Na modrém kamínku je napsáno „Neskáčeme si do řeči.“, na červeném kamínku zase "Respektujeme názory spolužáků." atd. Maminka se na Vás podívá a zeptá se: „A to ty kamínky to je jako co?“

Zatím co při parafrázování věnujeme pozornost tomu, co partner říká, při zrcadlení se soustředíme na uznání jeho pocitů.

- Video

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

# Zrcadlení

- Dáváme komunikačnímu partnerovi najevo porozumění
- Uznáváme jeho pocity
- Zrcadlení vyjadřujeme tělesně i slovy
- Ukazujeme respekt
- Snažíme se používat slova **smyslového vnímání**
- Užíváme věty typu: „**Slyším, že se zlobíte ...**“ „**Vidím, že máte obavy ...**“
- Pozor na slovo „chápu“ – lepší alternativa?
- Zodpovědnost za případné nepochopení, či nepochopení bereme na sebe.

# Zrcadlení:

„Paní učitelko, já už jsem se rozhodla vám zavolat, to je neúnosné, těch úkolů co Anička denně dostává, vždyť ona stále buď sedí u počítače nebo vypracovává úkoly. Už je z toho nešťastná, unavená. Včera zrovna plakala, že nestíhá. Mám o ni obavy, reaguje jinak, je nervózní. Podle mě jí chybí i kamarádi. Já ale nemám čas se jí věnovat, jí pomáhat, také mám svou práci, musím navařit, není to snadné sladit práci z domu a péči o rodinu. Ať už znovu otevřou školy, ale to zas tam budou ty děcka sedět celý den v rouškách, to také není žádná výhra, že jo.“



# Kladení otázek

- Získáváme potřebné informace
- 1 věta = 1 otázka
- Otevřené otázky
- Uzavřené otázky

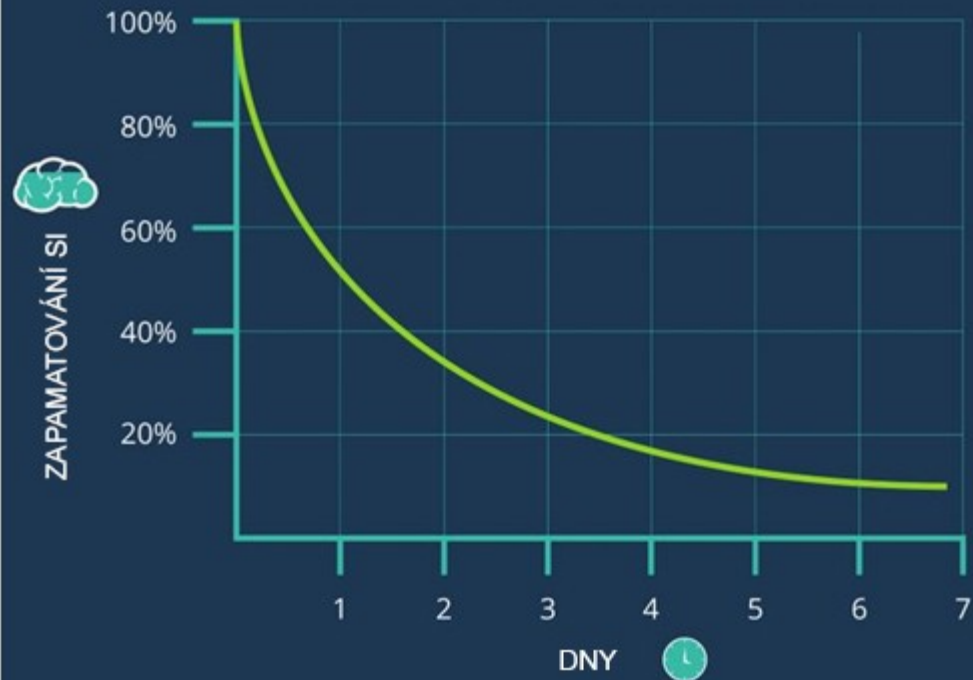
- 1.Navázání vztahu
- 2.Naslouchání
- 3.Kladení otázek
- 4.Vysvětlování
- 5.Ověření porozumění
- 6.Závěr

# Vysvětlování

- Stručně - jasně – výstižně
- Bez odborné terminologie
- Jazykem partnera
- Poskytnout důvod „proč?“

- 1.Navázání vztahu
- 2.Naslouchání
- 3.Kladení otázek
- 4.Vysvětlování
- 5.Ověření porozumění
- 6.Závěr

## KŘIVKA ZAPOMÍNÁNÍ



# Ověření porozumění – Teach back metoda

- Zodpovědnost bereme na sebe

„Chci se jen ujistit, že jsem Vám všechno správně vysvětlila, mohla byste mi prosím zopakovat, jak budete s Toníkem doma pokračovat.“

„Chtěl bych se ujistit, že jsem nezapomněl a nic důležitého, prosím připomeňte mi, jak budete s Toníkem procvičovat ....“

„Snad jsem na nic nezapomněla, vadilo by Vám, kdybychom si to spolu ještě jednou prošli? (plus vysvětlení proč). Mám zkušenost, že rodičům to dává větší smysl, když si to sami zopakují ...“ (případně Osvědčilo se mi, když ...

- 1.Navázání vztahu
- 2.Naslouchání
- 3.Kladení otázek
- 4.Vysvětlování
- 5.Ověření porozumění
- 6.Závěr

# Závěr = otázka

- Máte nějaké otázky?
- Rozumíte tomu?
- Ještě něco?

- Jaké otázky máte?
- Na co se chcete zeptat?
- Pokud se chcete ještě na něco zeptat, ráda odpovím.

- 1.Navázání vztahu
- 2.Naslouchání
- 3.Kladení otázek
- 4.Vysvětlování
- 5.Ověření porozumění
- 6.**Závěr**

# Role Play: Učitel – Rodič - Pozorovatel

- Situace 1: Vyhledá Vás rodič žákyně Anny, kterou jste včera přesadil/a od nejlepší kamarádky k žákovi s problémovým chováním. Váš záměr byl problémového žáka „zkrotit“ přítomností vzorné žákyně, kterou Anička je. Rodič je rozčilený, zastihl Vás na chodbě školy. Navažte s ním vztah, naslouchajte, dejte mu najevo zájem, pokuste se mu situaci vysvětlit a najít řešení.

# Role Play: Učitel – Rodič - Pozorovatel

- Situace 2: Žáci deváté třídy zničili lavici. Jako výsledek Vašeho výchovného rozhovoru, sami navrhli, že zakoupí potřebný materiál a s pomocí pana školníka lavici opraví. S výsledkem jste spokojen/á, žáci se k problému postavili zodpovědně, ani investice k zakoupení materiálu není vysoká, každý provinilý žák zaplatí 100 Kč. V konzultačních hodinách Vás však navštíví rodič jednoho z nich, kterému se zdá nepřiměřené, aby žáci dotovali školu. Má sarkastické poznámky, například, že si za ty peníze kupují učitelky koláčky ke kávě. Navažte s rodičem vztah, naslouchejte, pokuste se situaci vyřešit.

# Role Play: Učitel – Rodič - Pozorovatel

- Situace 3: Navštíví Vás rodič žáka 6. třídy Filipa, který vyjadřuje obavy, že Filip není v kolektivu oblíbený, máte pocit, že naznačuje možnou šikanu. Filip je tichý, introvertní žák se slabým prospěchem, jeho rodič je jeho kopie, mluví tiše, vystrašeně, nesouvisle. Cítíte z něj nervozitu, respekt před autoritami, ale také obavy o dítě. Navažte s rodičem vztah, naslouchejte, dejte mu najevo zájem, pokuste se situaci vyřešit.



# Role Play: Učitel – Rodič - Pozorovatel

- Situace 4: Navštíví Vás maminka žáka Alberta, který dosahuje ve Vašem předmětu slabé výsledky. Albert je ze sociálně slabší rodiny, maminka je samoživitelka, má dosažené pouze základní vzdělání. Ráda by Albertovi pomohla při domácí přípravě, ale neví jak. Maminku si poslechněte, aktivně naslouchajte, ptejte se, a následně jí vysvětlete jak postupovat při přípravě na Váš předmět, čemu se může doma s Albertem věnovat (buďte konkrétní, vyberte si např. konkrétní tematický celek). Ověřte si porozumění.

# Zadání:

- Pracujte ve trojicích
- Střídejte role Učitel - Rodič - Pozorovatel, vyzkoušejte si každou z rolí
- Zachovejte svou autenticitu v gendru a aprobaci
- Pozorovatel pozoruje, zapisuje poznámky, poskytuje učiteli popisnou zpětnou vazbu
- Časový limit: 20 minut

„Snad jsem to vysvětlila dostatečně jasně, zopakujme si prosím, co budete vlastně dělat, aby jste si to potom nemuseli komplikovaně vyjasňovat ve skupinkách.“