




Komunikace a

zpětná vazba



Zš, MŠ

Příklady

- ▶ *Paní učitelka Nováková se obrací k Mileně, která právě skočila do řeči Ríšovi, a říká: „Ty jsi ale nevychovaná, že takhle skáčeš Ríšovi do řeči!“*
- ▶ *Pan učitel Železný se otáčí k Pepíkovi, který právě skočil do řeči Kateřině, a říká: „Když mluvíš, Pepíku, nemohu se soustředit na to, co říká Kateřina.“*

Jazyk popisný a jazyk hodnotící

- ▶ Při popisném vyjadřování **vykresluje mluvčí situaci, chování, dosažený výsledek nebo pocit.** (sloveso). Je to **přesný popis činnosti.**
- ▶ Jazyk **hodnotící, posuzující zařazuje, klasifikuje.** Často **hodnotíme vlastnosti žáka**, používá přídavná jména jako „*šikovný*“, „*pomalý*“, „*dobry čtenář*“, „*dobře vychovaný*“, „*problémové dítě*“, „*poctivý*“, „*intelligentní*“,... nálepkování.



Jazyk popisný

- Obsahuje více informací pro žáky, popisuje
- Můžeme motivovat žáky, popsat to, co již zvládli
- Pro žáky příznivější i pro slabé žáky
- Náročné pro učitele (čas, dovednost)
- Cílem: popis chování, situace, dosaženého výsledku nebo pocitu
- Je možné jej zařadit do sebehodnocení



Jazyk hodnotící

- Pouze výsledek, chování nebo úspěch klasifikuje, zařazuje, hodnotí
- Žáci neví, co dělají dobře, v čem se mají zlepšit
- Povrchní hodnocení, které negativně působí na sebepojetí žáka
- Nálepkuje
- Žák může zakotvit o sobě mylné představy
- Hodnotí osobu



Zpětná vazba

- Kdykoli něco děláme nebo se nějak chováme, má to určité důsledky, potřebujeme vědět, zda bude naše činnost pokračovat. Tuto informaci nám podá zpětná vazba.
- Zpětná vazba se zaměřuje na činnost nebo chování a nehodnotí osoby, její charakteristikou je věčnost, popis.

Zpětná vazba

- Cílem zpětné vazby je informovat druhého, zda je nám jeho chování příjemné. Cílem je pokus o **úpravu partnerova chování**, posílení či oslabení určitého chování. Zpětná vazba má regulační aspiraci (usměrňující záměr).
- **Pozitivní zpětnou vazbou** chceme nějaké **chování u druhého posílit**, zpevnit.
- **Negativní zpětnou vazbou** chceme vždy určité **chování potlačit**, přerušit.

Příklady

- *Tvá úvaha o přátelství je napsána přehledně, je členěna do odstavců, podle toho, co k sobě patří, myšlenky se neopakují a citáty jsou neotřelé.*

Pozitivní zpětná vazba – hovoří se o výsledku (úvaha o přátelství), uvádí se řada objektivních údajů.

- *Ty jsi opravdu literárně nadaný, napsal jsi to moc krásně, tu úvahu o přátelství pošleme do soutěže.*

Pochvala – pozitivní hodnocení, hodnocení osoby, trvalé kvality (nadání), málo konkrétních informací o tom, co je dobré, nadřazenost chválícího, rozhodování za druhé.

Příklady

- *Tvá úvaha o přátelství je napsána dost nepřehledně, myšlenky na sebe nenasazují, některé zůstávají nedokončené.*

Negativní zpětná vazba - popis slohové práce, není zde hodnocení osoby.

- *Ty se snad nikdy nenaučíš napsat ani obyčejnou úvahu. Je to fakt slátanina, jak s v tom má člověk vyznat, je to hop sem, hop tam.*

Kritika – negativní hodnocení, základem je hodnocení osoby, vyjádření se týká trvalejších charakteristik (neschopnost naučit se psát úvahy). Kritizující se staví do nadřazené pozice, neposkytuje žádné informace co a jak zlepšit.

Příklady zpětné vazby

- *Tvá úvaha o přátelství je napsána přehledně, je členěna do odstavců, podle toho, co k sobě patří, myšlenky se neopakují a citáty jsou neotřelé.*

Pozitivní zpětná vazba – hovoří se o výsledku (úvaha o přátelství), uvádí se řada objektivních údajů, **popis**.

- *Tvá úvaha o přátelství je napsána dost nepřehledně, myšlenky na sebe nenasazují, některé zůstávají nedokončené.*

Negativní zpětná vazba - **popis** slohové práce, není zde hodnocení osoby.

Příklady

- *Ty jsi opravdu literárně nadaný, napsal jsi to moc krásně, tu úvahu o přátelství pošleme do soutěže.*

Pochvala – pozitivní hodnocení, **hodnocení osoby**, trvalé kvality (nadání), málo konkrétních informací o tom, co je dobré, **nadřazenost chválicího**, rozhodování za druhé

- *Ty se snad nikdy nenaučíš napsat ani obyčejnou úvahu. Je to fakt slátanina, jak s v tom má člověk vyznat, je to hop sem, hop tam.*

Kritika – negativní hodnocení, základem je **hodnocení osoby**, vyjádření se týká trvalejších charakteristik (neschopnost naučit se psát úvahy). Kritizující se staví do **nadřazené pozice**, neposkytuje žádné informace co a jak zlepšit.



Zpětná vazba

- Efektivní učení potřebuje zpětnou vazbu, **nikoli kritiku nebo pochvalu**. Bez zpětné vazby není učení.
- **Zpětná vazba** - slouží tomu, kdo něco dělá, nějak jedná něco se učí. Zpětná vazba mu dá informaci, co mu jde/nejde, co je správně/nesprávně a jak má dále pokračovat, slouží autorovi pro jeho další rozhodování.
- **Hodnocení druhé osoby** – vyslovování soudů o tom, jaký kdo je, jak se chová, nebo co jak dělá. Slouží tomu, kdo hodnotí jako mocenský nástroj k rozhodování o druhých, upevnění nadřazené pozice (pochvala, kritika).

Účinná zpětná vazba

Chceme - li dlouhodobě ovlivnit chování druhého, musíme pro našeho komunikačního partnera vytvořit prostor. Tento prostor vytváří zpětná vazba. Není vhodné:

- interpretovat jeho chování (Ty ses nesoustředil, Udělal jsi to schválně,..)
- hodnotit, dávat nálepky (Jsi nezodpovědný, jsi šikulka,..)
- dávat nevyžádané rady (Měl by ses nad tím zamyslet,..)
- být ironičtí, agresivní...(Okamžitě toho nech,.. Ještě jednou a půjdeš ven. ..)



Účinná zpětná vazba

Měla by obsahovat

- Co nejpřesnější, vztahově neutrální **popis** chování druhého člověka.
- **Pojmenování** toho, co toto chování ve mně vyvolává (**pocit, emoce**).

Příklady:


Odevzdali jste úkoly včas a to mne moc potěšilo.

Nepočkal jsi na mne, to mne mrzí.

Štve mne, že jsi mne nepozvala na setkání spolužáků.



Zpětná vazba účinná

- Měla by být okamžitá
 - Měla by popisovat
 - Vztahovat se k výsledku nějaké činnosti
- 



Diskuse

Co byste raději:

aby vám někdo vyjádřil uznání nebo udělil pochvalu? A proč?

Pochvala x ocenění

- No ty jsi ale šikulka! Vidíš, už se umíš about sám, když chceš.

Vidím, že už jsi obutý. Pravá i levá bota jsou správně.

- Ty jsi ale statečný chlapec.

Bylo vidět, že máš u zubaře strach, ale překonal jsi to a nechal sis ošetřit zub.

- To bylo úžasné! Ty jsi už úplný virtuos.

Ta skladba byla zahrána čistě a s citem. Musela jsi tomu věnovat spoustu času.




Ocenění

- Podstata je v respektujícím postoji k druhému člověku.
- Potřeba uznání patří k našim základním potřebám.
- Rovnocenný vztah není záležitostí věku.
- Potřebujeme ,aby nám byl dáván najevo respekt.
- Nedostatek zpětné vazby je pociťován jako nevyslovená kritika.
- Záměrné přehlížení je forma trestu.
- Vyjádření uznání potřebují děti více než dospělí.
- Pro děti jsou ocenění významnými stavebními kameny jejich sebeúcty.
- Ocenění nemá negativní účinky jako pochvala, která posiluje závislost na druhých.




Ocenění

- Vyznačuje se popisem, informací
 - Rovnocenným vztahem
 - Zájmem o druhého
 - Tónem hlasu
 - Mimikou
 - Neverbální vyjádření – palec nahoru, pokývání hlavou, ..
- 



Co byste slyšeli raději? Povzbuzení

- ▶ Neboj, to je lehké, tu násobilku se naučíš snadno! Vždyť jsi taková šikovná holčička.
 - ▶ Naučit se dobře násobilku dá docela práci a člověk to nebude umět hned. Ale dá se to zvládnout. Zkusíš to sám, nebo chceš, aby ti někdo dával příklady?
- 



Povzbuzení

- Zásadou při povzbuzení je nejprve připustit obtížnost nějaké činnosti nebo učení a pak teprve povzbudit k pokračování.
- 




Časté chyby a rady

- Pozor na přívlastky – šikovný, inteligentní, poctivý, ...
- Škatulkování (nálepkování)
- Hovořit k člověku, kterého se to týká
- Využití nonverbálních prostředků v komunikaci – pohled, řeč těla
- Úspěšná komunikace = oboustranná komunikace (naslouchání žákům)
- Reagovat podporujícím způsobem, více oceňovat než chválit
- Vyhýbat se destruktivním trestům



Proč je používáme?

- Rozšířené, známe z dětství
 - Říkáme je automaticky (naučeno sociálním učením - nápodobou)
 - Ulevujeme si od vlastních emocí
 - Neznáme jiný způsob, jak to říci
- 

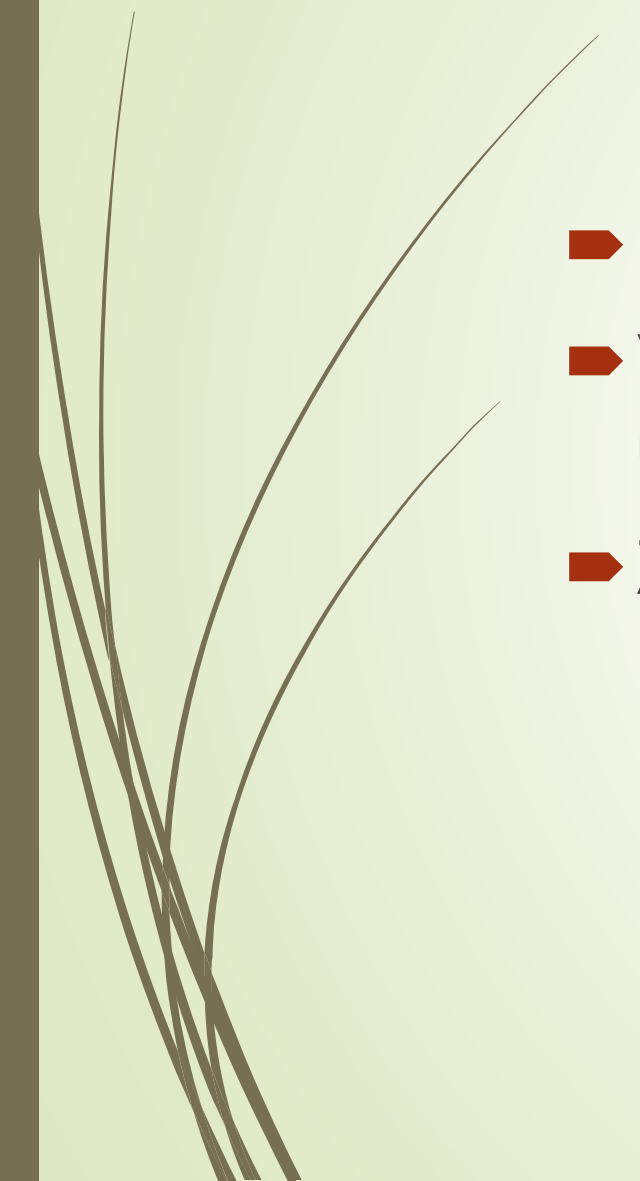


Proč se tak děje? Aneb jak funguje náš mozek.

- Hrozba, nebezpečí – aktivace emočních center
- Ohrožení mohou být fyzická, ale i psychická
- Emoční centra reagují rychleji než mozková kůra
- Emoce blokují schopnost uvažovat, ztrácíme nadhled



Osvojení efektivní komunikace

- Dlouhodobý proces
 - Vyžaduje znalost, dovednost a „zapálenost“ učitele
 - Žáci si musí zvyknout na tento způsob komunikace
- 



Proč bychom ji měli používat?

- Efektivní komunikace naplňuje všechny tři oblasti výchovy, o které se jako učitelé musíme starat:
 - 1. Učit děti důležitým dovednostem a návykům pro život
 - 2. Rozvíjet jejich osobnost
 - 3. Být současně s dětmi v dobrých vztazích



Použitá literatura

- KOPŘIVA, Pavel. Respektovat a být respektován. 3. vyd. Bystřice pod Hostýnem: Spirála, 2008. 286 s.
 - CANGELOSI, S. James. Strategie řízení třídy: Jak získat a udržet spolupráci žáků ve výuce. 3. vyd. Praha: Portál, 2000. 289 s.
- 