

„Proč jsi to udělal?“ [OTÁZKY]

„Ty jsi hotový Albert Einstein.“ [SARKASMUS]

Žádné z těchto ty-sdělení neodhaluje nic o učiteli – všechna se zaměřují na žáka. Kdyby učitel řekl něco o tom, jak se on v situaci cítí nebo jak jej konkrétně žákovo chování ovlivňuje, pak by se z ty-sdělení stalo nutně já-sdělení.

„Nemůžu dělat svou práci, když musím uklízet hory materiálů, co tu zůstaly rozházené.“

„Ten hluk mě rozčiluje.“

„Vážně mi vadí, když se ve třídě perete.“

Všimněte si, že já sdělení kladou zodpovědnost za to, co se děje, tam, kam patří – tedy na osobu učitele, do vnitřního prostoru osoby zažívající problém. Já-sdělení by se mohlo nazývat také „sdělení přebírající zodpovědnost“.

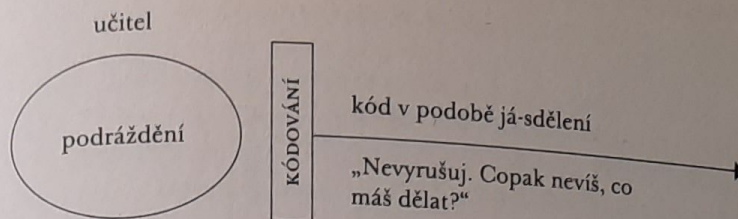
CO JE ŠPATNÉHO NA TY-SDĚLENÍ

Abychom plně docenili rozdíl mezi ty-sdělením a já-sdělením, musíme se vrátit se k obrázku 3-5, který zobrazuje model komunikace mezi dvěma lidmi, a vztáhnout k němu oba typy výroků.

Předpokládejme, že cítíte vnitřní napětí, protože jeden z vašich bystřejších žáků vás opakovaně vyrušuje, právě když se věnujete žákům, kterým se nedaří pochopit zlomky. Jeho jednání (přerušování vašeho výkladu) je pro vás problémem – vy máte problém. Vy cítíte podráždění (uvnitř).

Při komunikaci tohoto svého pocitu směrem k žákovi můžete zvolit kód, který bude mít podobu ty-sdělení, tak jak je ukázáno na obrázku 5-1.

Obrázek 5-1



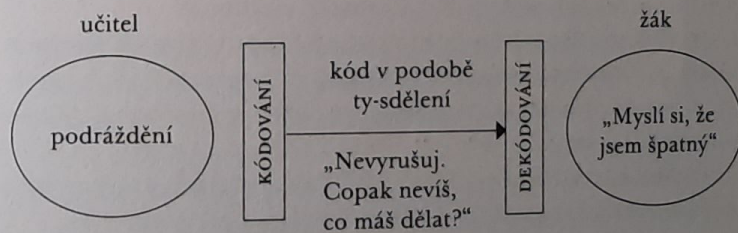
Pokud byste chtěli zvolit kód, který přesně odpovídá tomu, co se ve vás odehrává, pak byste museli nutně použít já-sdělení (nebo „jak se já cítím sdělení“), jako třeba: „Nemůžu se soustředit, a proto jsem nervózní.“

Pokud použijete ty-sdělení, pak vlastně žákovi dáváte za vinu, že za vámi přišel, ať už k tomu má jakýkoliv důvod. Tímto se vyhýbáte zodpovědnosti za své vlastní zneklidňující pocity, neboť ty-sdělení je téměř nečitelný kód pro sdělení toho, co se ve vás odehrává.

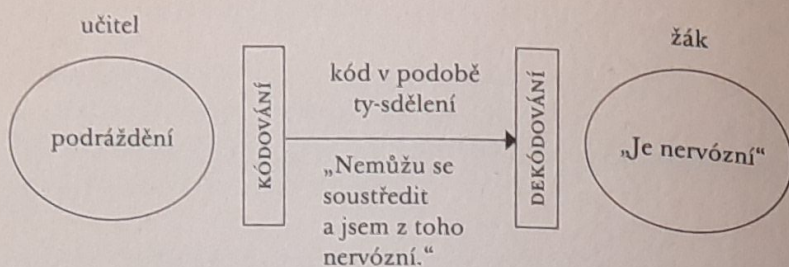
Jasným sdělením o tom, jaké jsou vaše vnitřní podmínky, je vždy já-sdělení: „Nemohu se soustředit na práci se skupinou a jsem z toho nervózní.“ Tohle sdělení poskytuje informaci o tom, co učitel prožívá; ty-sdělení je negativní hodnocení žáka.

Podívejte se nyní na obrázky 5-2 a 5-3, které obsahují protikladná sdělení, a pokuste se odhadnout, jak by je žáci přijali.

Obrázek 5-2



Obrázek 5-3



V prvním případě slyší žák hodnocení své osoby. Ty-sdělení žáci slyší téměř vždy jako hodnocení, jako sdělení o tom, že jsou špatní (ponižující sdělení). Druhé sdělení je dekódováno jako prohlášení o skutečnosti týkající se učitele.

PROČ JE JÁ-SDĚLENÍ ÚČINNĚJŠÍ

Já-sdělení by se mohlo nazývat „sdělení přebírající zodpovědnost“, a to ze dvou důvodů: (1) učitel, který vyjádří já-sdělení, si je vědom zodpovědnosti za své vnitřní podmínky (naslouchá sám sobě) a předpokládá, že je zodpovědné otevřeně sdělit své vnitřní pocity, tak jak si je uvědomil, žákům; (2) já-sdělení přenechává na žácích zodpovědnost za jejich jednání. Zároveň je já-sdělení oproštěno od negativních dopadů spojených s ty-sdělením, tedy uvolňuje žáky k tomu, aby se chovali uvážlivě a vstřícně, nikoliv odmítavě, vzdorovitě a zákeřně.

Já-sdělení splňuje tři důležité podmínky pro účinnou konfrontaci: (1) pravděpodobnost, že u žáka vyvolá ochotu změnit jednání, je vysoká; (2) negativní hodnocení žáka je minimální; (3) nepoškozují vztah.

Ředitel střední školy popsal následující zážitek, který se stal, když se rozhodl s jedním z žáků vyzkoušet já-sdělení:¹⁵

„Ve škole jsme nechali udělat příčky, protože jsme potřebovali více tříd. Právě zvonilo na konec přestávky a studenti vycházeli ze tříd na oběd, když jsem si všiml, že na jedné z těch

nových příček směrem do chodby je díra. Šel kolem mě student se skateboardem pod paží. ‚Roberte,‘ zavolal jsem na něj, ‚můžu si na chvíli půjčit tvůj skateboard?‘ Chtěl jsem vědět, jestli díra v příčce odpovídá velikosti přední hrany skateboardu. Bylo to tak. ‚Já to neudělal,‘ řekl Robert. Místo abych se pokoušel zjistit, kdo ‚to udělal,‘ rozhodl jsem se vyzkoušet dovednosti, kterým jsem se přiučil v kurzu. Použil jsem nejlepší já-sdělení, které jsem byl schopen vymyslet: Jsem naštvaný, když vidím, že je tu díra. ‚Někdo si vzal moje prkno,‘ řekl Robert. ‚Někdo?‘ ‚Jo,‘ odpověděl, ‚vůbec se nezeptali, jestli si ho můžou půjčit. A teď mám z toho průšvih já!‘ ‚Pořád jsem naštvaný, že je to zničené,‘ řekl jsem. ‚Co můžeme udělat, aby se to neopakovalo?‘ Robert přišel s docela dobrým návrhem. Svolarli jsme schůzi všech žáků, co jezdí na skateboardech, a společně jsme začali hledat řešení. Robert se ujal vedení diskuze. Udivilo mě, jak schopně si vedli. Nakonec přišli s řešením, které bylo všemi odsouhlaseno. Během sezení dokonce žáci, kteří zeď rozbili, navrhli, že ji pomůžou opravit. Bylo to mnohem lepší, než vyslýchání a hledání viníka.“

Odhodlají-li se učitelé (a ředitelé) tímto způsobem riskovat, téměř bez výjimky zjistí, že žáci reagují daleko uvážlivěji, než učitelé očekávali.

Jeden učitel vylíčil, jak těžké pro něj bylo přejít od obviňujících a vyčítajících ty-sdělení k vlastně mnohem bezpečnějším já-sdělením:

„I když jsem si uvědomoval, jak moje ty-sdělení působí na žáky a na náš vztah, bylo pro mě hrozně těžké mluvit v já-sděleních. Dělal mi hrozný problém se změnit. Jeden z důvodů byl, že mě jako dítě vedli k tomu, že je nezdvořilé používat zájmeno já. Učitelé mi ve slohových pracích škrtali místa, kde jsem o sobě psal v první osobě – moje slohy bývaly od shora dolů červené. Druhý důvod, asi ještě závažnější, bylo to, že mě jako dítě učili nedávat najevo své pocity, protože to je projev slabosti, která se pro muže nehodí. I když na tom pracuji, pořád je pro mě těžké uvědomit si, co vlastně cítím. Když

mě něco rozhodí, vím, že musím jít hlouběji, a zjistit, co mě opravdu štve.“

Tohoto učitele budou žáci vnímat jako opravdového člověka, protože v sobě pěstuje vnitřní sílu, která mu umožňuje odhalovat pocity, a to jak sobě, tak následně i ostatním – učitel pak sám sebe bude vnímat jako člověka, který dokáže cítit zklamání, bolest, zlost i strach. Studenti v něm poznají ryziho člověka, jenž má své slabosti, je zranitelný, a dokonce v některých chvílích prožívá obavy či pocit nepatřičnosti – zkrátka je na tom podobně jako studenti.

Mnoho učitelů se takové opravdovosti děší. Spolu s ní padá obraz, který – jak si mnoho učitelů myslí, by měl učitel naplňovat: vzor až božské neomylnosti, neohroženosti a neochvějného klidu. Mají strach, že ztratí respekt žáků, jestliže se jim ukáží takoví, jací skutečně jsou. Ty-sdělení jsou pro takové učitele uklidňující, neboť jim pomáhají skrývat pocity a svalovat vinu na žáky, místo aby převzali zodpovědnosti za svou vlastní zranitelnost.

Na výcviku často žádáme učitele, aby napsali jmenný seznam svých bývalých učitelů. Pravidelně se stává, že učitelé mají „slepá místa“ a na některé učitele si vůbec nedokáží vzpomenout. Jak je možné úplně zapomenout na člověka, který sehrál v našem životě tak významnou roli a s nímž člověk strávil tolik hodin času? Jednou z hypotéz je, že v tomto vztahu nikdy neexistovala žádná důvěrná blízkost. Zapomenutý učitel byl zkrátka jen maketa vystřižená z papíru, žádný skutečný člověk v životě žáka, byl to někdo, koho není těžké vypustit z paměti.

Já-sdělení podporuje důvěrnou blízkost. Ukazuje člověka jako transparentní, upřímnou, skutečnou bytost – bytost, s níž žáci mohou mít smysluplný vztah. Jedna učitelka, právě při sestavování svého seznamu, řekla:

„Nikdy nezapomenu na paní učitelku Millerovou. Byla k nám opravdu upřímná. Nikdy nic nepředstírala ani nás nevodila za nos. Vždycky říkala: ‚Říkejte, co si myslíte, a neříkejte nic, co byste si nemysleli.‘ Na tomhle kurzu jsem si uvědomila, že

ona k nám vlastně mluvila v já-sděleních, a ne v ty-sděleních jako ostatní učitelé. Měla jsem paní učitelku Millerovou hrozně ráda. Pořád ji mám ráda.“

JAK DÁT DOHROMADY JÁ-SDĚLENÍ

Učitelé zjišťují, že mluvit v já-sděleních není snadné. Aby mělo já-sdělení na žáky co největší dopad, musí splňovat tři podmínky. Především z něj musí žák pochopit, co působí učiteli problém. Pokud se žák nemusí dohadovat, proč jej učitel konfrontuje, je mnohem větší pravděpodobnost, že se já-sdělení nemine účinkem. Dobré je začít já-sdělení neobviňujícím, nehodnotícím popisem toho, co je nepřijatelné:

„Když na podlaze leží papíry...“

„Když je tady takový hluk...“

„Když začínáme pozdě...“

Všimněte si, že se tyto výroky vztahují k podmínkám, které jsou výsledkem chování žáka (či žáků). Tyto podmínky jsou tím, co učitele zajímá.

Někdy je středem zájmu učitele určité konkrétní chování žáka. V následujících případech se skutečně vyskytuje zájmeno ty. Avšak na rozdíl od ty-sdělení tyto výroky neobviňují, nehodnotí, nerozhodují ani nemoralizují:

„Když poskakuješ sem a tam...“

„Když na hřišti strkáš do Honzika...“

„Když mě vyrušuješ...“

Každý reportér ví, že je rozdíl mezi tím, řekne-li jen, co se stalo (fakta), nebo připojí-li k tomu svůj komentář (hodnocení). Dobré já-sdělení je faktická zpráva bez hodnotících charakteristik. Podívejte se, jaký je rozdíl, vloudí-li se do popisu události hodnocení:

„Když nebereš ohled na ostatní...“
 „Když jsi nepořádný a neuklízíš...“
 „Když se chováš jako násilník a rváč...“

Tato sdělení jsou ve skutečnosti ty-sděleními, dokonce i to první, protože sice začínají popisem jednání, ale jsou hodnotící a odsuzující. Sdělení, která mají formu já-sdělení, ale začínají hodnocením, nazýváme „maskovaná ty-sdělení“.

Všimněte si, že každé ze skutečných já-sdělení začínalo slovem „když“. Je důležité dát žákovi najevo, že máte problém právě jen s jeho určitým konkrétním chováním. Nejste naštvaní pořád. Právě tehdy, když se musíte potýkat s určitým specifickým chováním či podmínkami, jste vyvedeni z míry. To žáku pomůže pochopit, že se zaměřujete na konkrétní situaci či chování, nikoliv na jeho celkový charakter či osobnost. Může vám vyjít vstříc tím, že toto konkrétní chování změní. Pokud ve vašem sdělení uslyší, že je obecně nepřijatelný, bude zmatený: Kde by měl začít? Jak by mohl získat vaši náklonnost?

Ze všech tří částí bývá pro učitele nejtěžší formulovat právě druhou část já-sdělení. Tato část zachycuje skutečný a konkrétní dopad, který jednání žáka popsané v první části já-sdělení na učitele má.

„Když je tady takový hluk [NEHODNOTÍCÍ POPIS], neslyším, co kdo říká...“ [SKUTEČNÝ DOPAD]

„Když mě přerušuješ [NEHODNOTÍCÍ POPIS], ztratím nit a zapomenu, co jsem chtěla říct...“ [SKUTEČNÝ DOPAD]

Co přesně myslíme slovy „skutečný a konkrétní dopad“? Ze zkušenosti víme, že já-sdělení zpravidla nepřinesou kýžený výsledek, jestliže žáci nepochopí, že dopad jejich jednání na druhé je skutečný a konkrétní. Jakmile žák pochopí (nebo „přijme“), že jeho jednání skutečně způsobuje (nebo v budoucnu může způsobit) učitelův potíže, bude motivovanější k tomu, aby jej změnil. Většina žáků nechce být druhými považována za špatné. Většina žáků chce, aby je měl jejich učitel rád. Často si vůbec neuvědomí, že se jejich jednání druhých dotýká. Chtějí naplnit své potře-

by a většinou jsou při tomto svém snažení v blažené nevědomosti bez nejmenšího tušení, že druhým působí nějaké problémy. Řekne-li jim to někdo, bývá jejich nejčastější reakcí: „Aha, promiňte, já jsem nevěděl...“ či jiná varianta téhož.

Zahrnout do já-sdělení tuto významnou druhou část dělá někdy učitelům potíže, protože jsou zvyklí po žácích chtít, aby změnil i taková svá jednání, která se učitelů nijak skutečně a konkrétně nedotýkají. Učitelé mívají vyhraněné představy o tom, co je „správné“ a „nesprávné“, „dobré“ a „špatné“, a to i tehdy, když se jich to vůbec netýká. Avšak snaha učitelů ovlivnit taková jednání, která se jich netýkají, ztroskotává, neboť žáci nenahlíží, proč to učitelé vadí. Proto žáci mají jen malou či vůbec žádnou motivaci měnit se v takových situacích, jako je například tato:

„Nemůžu se na ten tvůj kroužek v nose dívat.“

Čili jakmile se učitelé naučí používat já-sdělení, musí jednání žáků rozdělit do dvou kategorií: jednání, která mají na učitele skutečný dopad, a jednání, která žádný skutečný dopad na učitele nemají. Říkáme učitelům, že mohou očekávat výsledky jenom v případech, kdy jejich já-sdělení směřuje vůči jednání spadajícímu do první z uvedených kategorií. Žáci jsou lidé a člověk je málokdy ochotný změnit své chování, jestliže nenahlíží, že jím skutečně a konkrétním způsobem působí druhému člověku neodůvodněné potíže.

Třetí část já-sdělení musí vyjadřovat, jaký pocit v učiteli vzniká situace vyvolává:

„Když neplníte domácí úkoly [POPIS JEDNÁNÍ], zabere mi víc času vás látku naučit, musím s vámi stále opakovat a nepostupujeme dopředu [KONKRÉTNÍ DOPAD]. Jsem z toho unavená, otrávená a dělám si starosti, že nestihneme probrat všechno, co máme [POCIT].“

Učitelka říká, že jednání mělo konkrétní důsledek (více času stráveného opakováním a neplnění studijního plánu) a tento důsledek v ní vyvolává pocit frustrace. Tato posloupnost (jednání –

důsledek – pocit) vyjadřuje, že vzniklý pocit je zapříčiněn důsledkem, nikoliv jednáním žáků.

Tato logická posloupnost je významná, avšak nikoliv neporušitelná. Ať už bude mít já-sdělení jakoukoliv posloupnost (či mu bude dokonce nějaká část scházet), je bez dalšího velmi pravděpodobné, že v něm žáci uslyší upřímnou, otevřenou výpověď učitele o tom, jak se právě cítí. Jakékoliv rozumné já-sdělení je mnohem lepší než obviňující ty-sdělení nebo slabé nepřímé sdělení.

JAK PO JÁ-SDĚLENÍ PŘEHODIT VÝHYBKU

I když já-sdělení vyvolává ve studentech obranné reakce v mnohem menší míře než ty-sdělení, je jasné, že nikdo neslyší rád, že jeho chování druhé obtěžuje, ať už je mu to sděleno jakýmkoliv způsobem. I to nejlépe formulované já-sdělení může způsobit, že se žák urazí, cítí se zahanbeně, je mu to líto, je zaražený, má chuť se bránit či hádat, nebo je mu dokonce do pláče. Konec konců právě se dozvěděl, jasně a nahlas, že jeho jednání učitele obtěžuje či zraňuje a je pro něj nepřijatelné. Velmi často bude první reakcí žáka signál, kterým vyjadřuje, že se ho přímá konfrontace s učitelem dotkla a on teď sám zažívá problém. Čili nyní se ocitá v situaci, kdy má sám problém.

Ve výcviku vedeme učitele k tomu, aby zůstali bdělí a pozorní k těmto signálům a náznakům, a zdůrazňujeme, že zachytí-li je, musí přehodit výhybku – tedy musí přejít od konfrontačního já-sdělení k aktivnímu naslouchání. Tento přechod žákům pomůže zpracovat jejich nově vzniklý problém. Taktéž mu dá najevo, že učitel rozumí žakově reakci a přijímá ji.

Následující soukromý rozhovor ilustruje situaci, kdy k „přehození výhybky“ nedošlo:

UČITEL: Jonáši, tvé pozdní příchody do hodiny mi působí nepříjemnosti. Když přijdeš pozdě, musím přerušit to, co právě dělám. Vyrušuje mě to a jsem z toho otrávený. [JÁ-SDĚLENÍ]
 ŽÁK: Jo. No, mám toho poslední dobou moc a někdy prostě nestihnu dorazit včas.