



KOMUNIKAČNÍ PŘEKÁŽKY

Poskytování průběžné verbální zpětné vazby žákům

Gordon¹ a Kopřiva a kol.² představují dvanáct komunikačních bloků, které jsou překážkou v další komunikaci: zpomalí, naruší či zastaví oboustrannou komunikaci, která je nezbytná k tomu, aby učitel mohl žákovi pomoci. Prvních pět komunikačních překážek jsou nevhodnými reakcemi učitele na problém, které má žák a opravdu se jím trápí. Všechny vyjadřují odmítavý postoj (nepřijetí) tohoto problému a nabízejí žákovi (nevhodné) řešení:

1. Nařizování, příkazování, rozkazování – tím dáváme najevo, že pocity, potřeby nebo problémy žáka nejsou důležité; nebo žákovi mohou signalizovat, že je v daném okamžiku nepřijatelný: Přestaň si stěžovat a začni pracovat. / Okamžitě běž a udělej ... / Tys to ještě neudělal/a?

2. Varování, vyhrožování – tyto výroky se velmi podobají prvnímu příkladu, avšak s tím rozdílem, že přidávají, co se stane, když žák neuposlechne: Raději se do toho pusť, jestli chceš ode mě dostat slušnou známku na vysvědčení. / Ještě jedno takové slovo, a uvidíš! / Než napočítám do pěti, ať jste z šatny venku. Jinak vás tam zamknu. / Běda, jestli ... Tyto výroky vyvolávají u žáka hrozby, nepřátelství, pocit strachu; žák vnímá, že učitel málo respektuje jeho potřeby a přání.

3. Moralizování, kázání – učitel těmito výroky dává žákovi najevo svou vnější autoritu, převahu; v žákovi to může vyvolat pocit, že učitel mu nevěří, že by něco mohl udělat správně: Měl bys teď udělat správnou věc a jít se Oskarovi omluvit. / Když přijdeš do školy, je tvým úkolem pracovat. Své osobní problémy si nech na potom, protože do školy nepatří. / Neměl by se schovat tak, aby ses musel za své chování stydět. / Měl/a by sis uvědomit, že ...

4. Rady, nabízení řešení, předkládání návrhů – tato sdělení vnímají žáci jako důkaz toho, že jim pedagog nedůvěřuje, že jsou schopni vyřešit problém sami. Navíc rady mohou u některých žáků vypěstovat závislost na učiteli, takže žák přestane sám přemýšlet a při jakékoliv stresové situaci hledá odpověď u vnějších autorit: Musíš si lépe rozvrhnout čas. Pak to stihneš. / Já vím, co je pro tebe nejlepší. / Kolikrát jsem ti už říkal/a, že bez pravidelné přípravy na vyučování nemůžeš mít opravdu dobré výsledky.

5. Kázání, poučování, předkládání fakt – v bezproblémové situaci jsou zcela na místě, ale v ostatních případech mohou tato sdělení u žáků vyvolat pocity podřazenosti, poníženosti, nepatřičnosti: Ty sis myslel/a, že před přijímačkama můžeš ve dne v noci sedět u počítače? / Já jsem ti říkala, že skončíš někde na učňáku a o vysoké škole si můžeš tak leda nechat zdát!

Další trojice způsobů odpovědí vyjadřují hodnocení, soud nebo žáka shazují. Mnoho učitelů je nesprávně přesvědčeno o tom, že žákům pomůžou, když poukážou na jejich chyby, nedostatky, nerozumné chování:

6. Odsuzování, kritizování, nesouhlas, vyčítání – tato sdělení vyvolávají u žáků pocit, že jsou hloupí, chovají se nepatřičně, nestojí za nic, jsou prostě špatní. A protože se sebepojetí žáka ve značné míře vytváří podle toho, jak ho rodiče a dospělí, tedy nejvýznamnější dospělí,

¹ GORDON, Thomas. Škola bez poražených: praktická příručka efektivní komunikace mezi učitelem a žákem: Přeložil Julie ŽEMLOVÁ. Praha: Malvern, 2015, str. 58–60.

² KOPŘIVA, Pavel, a kol.. Respektovat a být respektován. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008



hodnotí, podepisuje se to potom na tom, jak žák sám sebe vnímá, tedy na jeho sebeobrazu (myslí si, že je špatný, nikomu se nelíbí, za nic nestojí): Jsi líný a jenom všechno odkládáš. / Tohle jsi udělal/a zase špatně... / Opravdu ti to musím pokaždé připomínat? Já už nevím, co s tebou mám dělat! / Tohle cvičení jsi teda dost zvorala/a, máš tam jednu chybu vedle druhé. / Škrábeš jako kočka, to se nedá číst!

Není asi překvapením, že pedagogové, kteří si nejčastěji stěžují na to, že je žáci nerespektují, s velkou oblibou používají právě negativní hodnotící výroky, např.:

7. Hanlivé označování nálepkami, vysmívání, stereotypizace mají podobné účinky jako kritika zmíněná v předchozím bodě: Chováš se jako prvňák, ne jako někdo, kdo má jít za chvíli na střední školu. / Jsi nešika. / Jsi matematický antitalent. / Ty jsi naše šmudla, vid'/? / Filip je počítačový maniak, nic jiného ho nezajímá. / Jindra je hodně agresivní, pořád někomu ubližuje. / Honza je lenoch – co nemusí, to neudělá.

8. Analyzování, diagnostikování, interpretace, věštění. Zvláště, pokud je učitelova analýza chybná, má žák vztek, že byl nespravedlivě obviněn: Děláš všechno proto, aby ses tomu úkolu vyhnul. / Děláš to jen proto, aby si tě ostatní všímali. / Ty zase (vždycky, nikdy, pořád ...) / Co z tebe bude? Rosteš pro kriminál! / S tebou nemá cenu se zdržovat, ty jsi ztracený případ. / Ty se ty mocniny snad nikdy nenaučíš!

Následující dva způsoby sdělení používají pedagogové k tomu, aby přiměli žáka cítit se lépe, aby se zbavili problému nebo aby ho popřeli:

9. Chvála, souhlas, pozitivní hodnocení (podrobněji viz kapitola 1.2.2, kapitola 1.4 knihy Hodnocení pro učení) – Ty jsi přece chytrý kluk. Jsem si jistá, že si s tím nějak poradíš. / Jirka je jedničkář, vždycky všechno umí. / Ivanka je vždycky vzorně připravená. / Ty jsi taková obětavá, vždycky každému pomůžeš.

10. Uklidňování, litování, utěšování, chlácholení může vyznít jako nepochopení problému žáka – Nejsi jediný, komu se to stalo. / Nebreč, vždyť se nestalo nic tak hrozného. / Nic si z toho nedělej. / Chudinko. Lítost a další nástroje používané ke snížení významu žákovských prožitků zastavují komunikaci, protože žák cítí, že učitel chce, aby se přestal cítit tak, jak se právě cítí.

Nejčastější překážka v komunikaci bývá tato:

11. Otázky, zjišťování, výslech, křížový výslech – Proč sis nedonesl/a ...? / Proč jsi nepřišel dřív? / Myslíš, že bylo zadání příliš těžké? / Kolik času si tomu věnoval/a? Otázky používají pedagogové zejména tehdy, potřebují-li více informací, aby mohli vyřešit problém žáka tím, že vyrukují se svým vlastním řešením – ale žákovi nejvíce pomohou tím, když mu dopřejí volnost nebo mu jen naznačí, jak by mohl vyřešit svůj problém sám.

Poslední kategorie zahrnuje sdělení, která učitelé používají ke změně předmětu rozhovoru, aby tím odvedli pozornost jinam nebo se vyhnuli řešení problému s žákem:

12. Stáhnutí se, odvádění pozornosti, sarkasmus, humor – Teď není ten správný čas... / Ty ses teda zase vyznamenal/a ... / Vypadá to, že dneska tu někdo vstal z postele špatnou nohou ... / No tak pojďme mluvit o něčem příjemnějším. Tato sdělení může žák vnímat jako nezáměr učitele – můžou ho ranit, vyvolat v něm pocit odmítnutí či ponížení.

Proč těchto dvanáct překážek brání komunikaci a učení žáka?



Tento druh sdělení totiž odradí žáka mluvit, vyvolává v něm pocit viny, neschopnosti či jiné negativní reakce. Je však důležité si uvědomit, že tyto komunikační překážky se týkají reakce učitele na žáka, který se právě potýká s nějakým problémem. Pokud se pohybujeme v bezproblémové situaci, není vztah pedagoga a žáka zasažen žádným problémem, nemusí se jednat o komunikační překážku. Ale je třeba si uvědomit, že tímto způsobem komunikace vlastně dáváme druhému najevo, že by se něco mělo nebo musí změnit, proto je to jazyk, který Gordon³ označuje za odmítající či nepřijímající.

Někdy je však třeba reagovat rychle – protože čím rychleji se nějaká nesrovnalost vyřeší, tím lépe pro situaci i vztahy na obou stranách. Kopřiva a kol.⁴ doporučují dvě slova: tím prvním bylo mělo být oslovení žáka, které pomáhá zabránit příkrému či rozkazovacímu tónu, a další slovo, kterým upozorníme na to, co je třeba udělat: Filipe, tabule! Lenko, strana 32! Např. když předtím již učitel Filipa upozorňoval, že vidí nesmazanou tabuli před další hodinou. Někdy stačí jen pohled nebo gesto (upřený pohled, nesouhlasný výraz ve tváři, nepatrné zavrtění hlavou) – zejména, když chceme na něco upozornit bez povšimnutí, nechceme nápadněji zasahovat před spolužáky. Je zřejmé, že někdy je potřeba vyjádřit kategorický nesouhlas (například na nepřijatelné chování): Žádné rvačky! Vždy je však třeba mluvit o pozorovatelném chování a vyhýbat se hodnocení osoby – žáka⁵.

Z publikace Hodnocení pro učení⁶

Autoři textu: Veronika Laufková, Karel Starý

³ GORDON, Thomas. *Škola bez poražených: praktická příručka efektivní komunikace mezi učitelem a žákem*. Přeložil Julie ŽEMLOVÁ. Praha: Malvern, 2015

⁴ KOPŘIVA, Pavel, a kol.. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008

⁵ KOPŘIVA, Pavel, a kol.. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008

⁶ STARÝ, Karel; CHVÁL, Martin a LAUFKOVÁ, Veronika (Eds.). *Hodnocení pro učení (e-book)*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2022. ISBN 978-80-7603-365-8.