

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Institut vzdělávání a poradenství**

**Katedra pedagogiky**



**Česká  
zemědělská  
univerzita  
v Praze**

**Rozvoj komunikačních dovedností studentů**

**Bakalářská práce**

**Autor: Adéla Pásková**

**Vedoucí práce: PhDr. Monika Dobiášová, Ph.D.**

**2024**

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Institut vzdělávání a poradenství

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Adéla Pásková

Učitelství praktického vyučování

Název práce

**Rozvoj komunikačních dovedností studentů**

Název anglicky

**Development of students' communication skills**

---

### Cíle práce

Cílem práce je popsat možnosti a metody rozvoje komunikačních dovedností ve výukových jednotkách u studentů středních škol. Cílem literární rešerše bude charakterizovat pojmy s tématem související.

### Metodika

Informace získané prostřednictvím dotazníkového šetření a polostandardizovaného rozhovoru budou analyzovány a na základě metody syntézy budou vyslovena vlastní doporučení, jak rozvíjet komunikační dovednosti studentů středních škol.

### **Doporučený rozsah práce**

Dle pravidel pro psaní bakalářské práce. Bakalářská práce bude odevzdána vedoucí práce nejpozději 28. 2. 2023

### **Klíčová slova**

Komunikace, verbální a neverbální, metody rozvoje komunikačních dovedností

---

### **Doporučené zdroje informací**

DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. 1. vyd. [i.e. 2. vyd.]. Praha: Grada, 2008. 502 s. Expert. ISBN 978-80-247-2018-0.

LEJSKA, Mojmir. Poruchy verbální komunikace a foniatrie. Brno: Paido, 2003. 156 s. ISBN 80-7315-038-7.

PALENČÁROVÁ, Jana a ŠEBESTA, Karel. Aktivní naslouchání při vyučování: rozvíjení komunikačních dovedností na 1. stupni ZŠ. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 102 s. Pedagogická praxe. ISBN 80-7367-101-8.

VALENTA, Josef. Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi. 1. vyd. Kladno: AISIS, ©2006. 226 s. Dokážu to?. ISBN 80-239-4908-X.

VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

---

### **Předběžný termín obhajoby**

2022/23 LS – IVP

### **Vedoucí práce**

PhDr. Monika Dobiášová, Ph.D.

### **Garantující pracoviště**

Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia

---

Elektronicky schváleno dne 9. 6. 2022

**PhDr. Lucie Smékalová, Ph.D. et Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 11. 6. 2022

**Ing. Karel Němejc, Ph.D.**

Pověřený ředitel

V Praze dne 01. 03. 2024

## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: Rozvoj komunikačních dovedností studentů vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V ..... dne .....

.....

(podpis autora práce)

## **PODĚKOVÁNÍ**

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucí mé práce PhDr. Monice Dobiášové, Ph.D., za věcné rady, které mi dopomohly práci dopsat. Také všem mým kamarádům, kteří již bakalářskou nebo absolventskou práci psali, za jejich rady a náměty, které mi pomohly při psaní bakalářské práce. Především chci poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili mého dotazníku a rozhovorů v praktické části a díky kterým jsem mohla splnit stanovené cíle.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce s názvem **Rozvoj komunikačních dovedností studentů** se zaměřuje na analýzu a podporu rozvoje komunikačních dovedností u studentů a zdůrazňuje význam komunikačních schopností pro úspěšné studium. Analyzuje faktory, které mohou ovlivnit kvalitu studentské komunikace, jako například přístupy ke komunikaci z pohledu vyučujícího nebo samotných žáků.

V rámci této práce jsou představeny metody a nástroje, které mohou být využity k aktivnímu rozvoji komunikačních dovedností studentů. Vlastní šetření zahrnuje hodnocení současných přístupů a jejich efektivitu při podporování komunikačních schopností pomocí dotazníkového šetření a polostandardizovaného rozhovoru.

V závěru práce jsou prezentovány výsledky analýzy a diskutovány návrhy pro možné zlepšení komunikačních dovedností.

Obecně se tato bakalářská práce snaží přispět k pochopení důležitosti komunikace ve vzdělávacím prostředí a nabízí konkrétní přístupy ke zlepšení komunikačních schopností studentů.

## **Klíčová slova**

komunikace, verbální a neverbální, metody rozvoje, komunikační dovednosti, studenti, učitel, klíčové vlastnosti, cíle

## **Abstract**

The bachelor's thesis entitled Developing Students' Communication Skills focuses on analysing and promoting the development of communication skills in students and highlights the importance of communication skills for successful learning. It analyses factors that can influence the quality of student communication, such as approaches to communication from the perspective of the teacher or the students themselves.

Methods and tools that can be used to actively develop students' communication skills are presented. The actual investigation involves an evaluation of current approaches and their effectiveness in promoting communication skills using a questionnaire survey and a semi-standardized interview.

The paper concludes by presenting the results of the analysis and discussing suggestions for possible improvements in communication skills.

Overall, this bachelor thesis seeks to contribute to the understanding of the importance of communication in the educational environment and offers specific approaches to improve students' communication skills.

## **Keywords**

communication, verbal and non-verbal, methods of development, communication skills, students, teacher, key characteristics, goals

# OBSAH

1	ÚVOD.....	10
	TEORETICKÁ ČÁST .....	11
2	Cíl a metodika.....	11
3	Komunikace a její význam ve společnosti .....	12
3.1	Komunikace a její základní složky .....	12
3.2	Možnosti komunikování.....	12
3.3	Význam komunikace ve společnosti a školním prostředí .....	13
3.4	Komunikační motivace .....	13
4	Formy komunikace .....	15
4.1	Neverbální komunikace .....	15
4.1.1.	Prostředky .....	15
4.1.2.	Využití neverbální komunikace v pedagogice.....	16
4.2	Verbální komunikace .....	17
4.3	Nejčastější specifické poruchy komunikace .....	17
5	Pedagogická komunikace a její formy .....	18
5.1	Pravidla pedagogické komunikace.....	18
6	Komunikační chyby a jejich příčiny.....	21
6.1	Komunikační chyby učitelů .....	21
6.2	Komunikační chyby studentů.....	21
7	Bariéry v komunikaci .....	23
7.1	Interní bariéry.....	23
7.2	Externí bariéry.....	23
7.3	Překonávání interních a externích bariér.....	23
8	Osobnostní rozvoj komunikace .....	25



8.1	Rozvoj komunikace studentů .....	25
8.1.1.	Asertivita.....	25
8.1.2.	Pozitivní přístup.....	26
8.2	Aktivní naslouchání a pozorování.....	26
8.2.1.	Naslouchání .....	26
8.2.2.	Pozorování .....	27
8.3	Problémová komunikace .....	27
8.4	Pokládání otázek .....	28
8.4.1.	Dobře kladené otázky .....	29
8.4.2.	Čas .....	30
8.5	Komunikační strategie .....	31
8.6	Efektivní a neefektivní způsoby komunikace .....	31
8.6.1.	Efektivní způsoby komunikace.....	31
8.6.2.	Neefektivní způsoby komunikace.....	32
	PRAKTICKÁ ČÁST .....	34
9	Vlastní šetření.....	34
9.1	Charakteristika místa šetření .....	34
9.2	Dotazníkové šetření, realizace a analýza .....	34
9.3	Realizace a výsledky individuálních rozhovorů .....	45
10	Komparace a vlastní doporučení.....	49
11	ZÁVĚR.....	51
12	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	53
13	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK .....	56
14	SEZNAM PŘÍLOH.....	57
14.1	Příloha 1: Ukázka formuláře dotazníku (Dotazník_BP) .....	57

# 1 ÚVOD

Rozvoj komunikačních dovedností u studentů je důležitým bodem v procesu vzdělávání. Toto téma je hlavní součástí mého průzkumného šetření z důvodu jeho významu pro současnou společnost a individuální růst. Komunikace hraje klíčovou roli v mezilidských vztazích, pracovním prostředí a osobním úspěchu, je nástrojem efektivního sdílení informací, vyjednávání, budování sociálních vazeb a vytváření pozitivního dojmu.

Téma rozvoje komunikačních dovedností získává na důležitosti i v kontextu vědeckého bádání a pedagogické praxe. V průběhu učitelské praxe jsem identifikovala stále narůstající potřebu efektivní komunikace ve vzdělávacím prostředí, a to nejen mezi pedagogy a studenty, ale i mezi studenty samotnými, proto jsem si toto téma bakalářské práce vybrala.

Také mě inspirovaly práce významných odborníků, jako je prof. PhDr. Alena Nelešovská, prof. PhDr. Jaro Krivohlavý, CSc. & prof. PhDr. Jiří Mareš, CSc., prof. PhDr. Peter Gavora, CSc. nebo také prof. PhDr. Jan Průcha, DrSc., dr. h. c. jejichž výzkumy a přínosy k tomuto tématu výrazně obohacují obor.

V následujících kapitolách se zaměřím na současné přístupy k rozvoji komunikačních dovedností u studentů, faktorů ovlivňujících tento proces a na konci formuluji doporučení pro praktické využití v pedagogické praxi. Cílem této práce je přispět k lepšímu porozumění a efektivnějšímu rozvoji komunikačních dovedností, které pomohou k osobnímu, nebo i profesnímu, úspěchu studentů ve stále se měnícím a náročném světě.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 2 Cíl a metodika

Cílem práce bylo navrhnout možnosti a metody rozvoje komunikačních dovedností ve výukových jednotkách u studentů středních škol a vyslovit vlastní doporučení, která by mohla vést ke zlepšení stávající situace. Cílem literární rešerše bylo charakterizovat pojmy s tématem související.

Hlavní použitou metodu bylo dotazování, a to s využitím dotazníkového šetření a polostandardizovaného rozhovoru. Získané informace byly analyzovány a na základě metody syntézy byla vyslovena vlastní doporučení, jak rozvíjet komunikační dovednosti studentů středních škol.

## 3 Komunikace a její význam ve společnosti

### 3.1 Komunikace a její základní složky

<sup>1</sup>Komunikace je klíčovým prvkem ve společnosti, umožňuje nám sdílet informace, názory a emoce. Pochází z latinského slova „communicare“, což znamená vzájemné sdělování a výměnu informací. Bez komunikace by život ve společnosti nebyl možný.

Základní složky komunikace zahrnují odesílatele, příjemce, sdělení, kód, kanál a kontext. Odesílatel je ten, kdo komunikuje a příjemce je osoba nebo skupina, která přijímá zprávu. Sdělení je obsah, který se přenáší a kód je systém symbolů a pravidel, kterými je sdělení zakódováno.

Kanál je prostředek, kterým je sdělení přenášeno a může to být slovní komunikace, neverbální signály, písemná forma nebo digitální média. Kontext zahrnuje okolnosti a faktory, které ovlivňují komunikaci, jako jsou kulturní normy, historie vztahu nebo prostředí, ve kterém komunikace probíhá.

Všechny tyto složky vzájemně interagují a ovlivňují proces komunikace. Pochopení těchto prvků je důležité pro efektivní komunikaci ve všech oblastech života, ať už jde o osobní vztahy, pracovní prostředí nebo vzdělávací instituce.

### 3.2 Možnosti komunikování

<sup>2</sup>Klasickou, a také nejčastější, možností komunikování je verbální komunikace, kde se používá jazyk a slova k vyjádření myšlenek a informací. Dalším důležitým prvkem je neverbální komunikace, která zahrnuje gesta, mimiku, oční kontakt apod.

Dále se k přenosu informací využívá písemná komunikace prostřednictvím psaných slov a dokumentů. V digitálním světě k tomu slouží elektronická média, jako jsou e – mails, textové zprávy nebo sociální sítě.

Komunikace může také probíhat interpersonálně<sup>2</sup> nebo ve větších kolektivech. Další možností je formální komunikace, která následuje určitá pravidla a struktury,

---

<sup>1</sup>KOMUNIKACE. *Komunikace, význam ve společnosti* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://1url.cz/Yub1V>

<sup>2</sup>KOMUNIKACE. *Možnosti komunikování* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://1url.cz/subls>

a neformální komunikace, která probíhá spontánně a může být v mnoha případech neoficiální.

Vždy je důležité vhodně vybrat možnost komunikování v závislosti na situaci, cíli a příjemci, aby bylo dosaženo co nejefektivnějšího dorozumění. Variabilita komunikačních možností umožňuje lidem flexibilně reagovat na různé kontexty a situace ve svém osobním.

### 3.3 Význam komunikace ve společnosti a školním prostředí

<sup>3</sup>Komunikace je nejen nezbytná pro přenos informací, ale také umožňuje vývoj vědomostí a inovací a je zásadním prvkem ve školním prostředí.

Je důležitá pro vytváření vztahů, budování důvěry a porozumění mezi lidmi. Formuje kulturu, definuje normy a hodnoty. V oblasti organizace je komunikace nezbytná pro plánování, koordinaci a řešení problémů, podporuje rozvoj vědomostí a inovací tím, že umožňuje výměnu nápadů a myšlenek.

Ve školním prostředí je komunikace nenahraditelným prvkem vzdělávacího procesu, kde učitelé musí efektivně předávat informace a podporovat učení žáků. Taktéž umožňuje rozvoj sociálních dovedností a emocionální inteligence.

Otevřená komunikace zlepšuje učební prostředí a přispívá k řešení problémů a konfliktů. Také je klíčová pro účinné zapojení rodičů do vzdělávacího procesu, což by mělo mít za následek pozitivního vlivu na celkový rozvoj žáků.

### 3.4 Komunikační motivace

Komunikační motivace odkazuje na sílu, která pohání jedince k tomu, aby komunikovali a má různé formy, které komunikační motivaci ovlivňují.

Vybíral (2000, s. 25-26) rozlišuje motivaci jako „**kognitivní**“ (nutkavost se vyjádřit, vtáhnout toho druhého do naší mysli), „**sdužovací**“ (nutkavost navazovat vztahy), „**sebepotvrzovací**“ (komunikováním s jinými lidmi potvrzujeme sami sebe),

---

<sup>3</sup> PROFESNÍ KOUČINK. *Typy a styly komunikace* [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://1url.cz/xublj>

„**adaptační**“ (začleňování, přizpůsobování se společnosti), „**přesilovou**“ (uplatňování se, upoutávání pozornosti na své přesvědčení), „**existenciální**“ (udržování psychického zdraví), „**požitkářskou**“ (vymezuje rozptýlení, odpočinek) a „**jiný zvláštní druh komunikace**“ (zamlouvání něčeho, vytvoření skandálu, zmatení,...).  
(Vybíral, 2000, s. 25-26)

## 4 Formy komunikace

### 4.1 Neverbální komunikace

<sup>4</sup>Neverbální komunikace je způsob komunikace, který nepoužívá slova nebo verbální jazyk k přenosu zpráv a informací. Místo toho se spoléhá na komunikační signály, gesta, pohyby těla, mimiku obličeje, tón hlasu, postoj a další neverbální projevy, které doprovázejí verbální komunikace nebo jsou samy o sobě samostatným způsobem sdělování. Hraje klíčovou roli v lidské interakci a je často důležitým prvkem porozumění a interpretace zpráv. Je univerzální a je často intuitivní, což znamená, že i lidé z různých kultur a jazykových skupin mohou rozumět neverbálním signálům a emocím vyjádřeným tímto způsobem. Může vyjadřovat emoce, nálady, postoje, úmysly a mnoho dalšího. Lidé ji používají v každodenním životě, ve škole, v práci, v osobních vztazích a v mnoha dalších situacích.

Podle Pokorného (2004, s. 49) je lidská neverbální komunikace využívána zejména k následujícím účelům:

- „posílení verbální komunikace (kontrola tempa řeči, zdůraznění konkrétních informací atd.)
- nahrazení verbální komunikace (použití ilustrací, symboliky)
- vyjádření emocí
- vyjádření interpersonálního postoje (např. vyjádření nesouhlasu)
- projevení sebevyjádření.“

#### 4.1.1. Prostředky

Podle Pokorného (2004, s. 49) patří mezi projevy neverbální komunikace zejména následující:

- „mimika
- pohyby hlavou, těla a gestikulace
- pohledy očí

---

<sup>4</sup>KOMUNIKACE: *Neverbální komunikace* [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://1url.cz/DukSy>

- vzdálenost mezi komunikujícími
- tělesný kontakt, doteky
- tón hlasu a další jeho aspekty
- oblečení a jiné aspekty celkového vzhledu
- zacházení s předměty a časem
- tělesný postoj.“ (Pokorný, 2004, s. 49)

#### **4.1.2. Využití neverbální komunikace v pedagogice**

Učitelé a lektori využívají neverbální komunikaci k udržení pozornosti studentů, zdůraznění klíčových bodů a předávání emocí. Například gestikulace a tón hlasu mohou pomoci při výkladu a výuce. Dále by učitelé měli s žáky udržovat oční kontakt. Podle Mareše a Křivohlavého (1995, s. 107) učitel v průběhu pedagogické komunikace sleduje celou skupinu žáků, přičemž věnuje svůj pohled každému žákovi několikrát. Tuto sledovanost nazývají „četností pohledů“. (Mareš a Křivohlavý, 1995, s. 107). Někteří žáci mohou upoutat učitelovu pozornost, což se projevuje délkou, po kterou zůstává jeho pohled u daného žáka. Z kombinace četnosti a délky pohledů lze vypočítat objem pohledů, který je věnován jednotlivým žákům během pedagogické komunikace. Tím učitel vyjadřuje míru svého zájmu o jednotlivé žáky. Tento zájem může být podmíněn jak aktuální situací, tak i dlouhodobým postojem učitele k danému jedinci.

Z frekvence a délky pohledů učitelem na žáky lze, podle Mareše a Křivohlavého (1995, s.109), odvodit, jaký má k nim postoj, zda je k nim sympatický či nesympatický. Učitel projevuje větší pozornost a delší pohledy k sympatickým žákům, zatímco u žáků, ke kterým má negativní vztah, jsou pohledy kratší a méně časté. Objem pohledů se může snížit, pokud učitel cítí nesympatii k žákovi nebo se žák vyjadřuje nesouhlasně či projevuje nezájem o výklad.

I když si učitel nemusí uvědomovat frekvenci svých pohledů, žáci citlivě vnímají, na koho je učitel zaměřen a na koho nikoliv. Ačkoliv to může být obtížné, učitel by si měl být vědomý tohoto faktoru a vyváženě střídat své pohledy na žáky, aby žádný z nich neměl dojem, že je přehlížen či je na něj pohled zaměřen.



## 4.2 Verbální komunikace

<sup>5</sup>Verbální komunikace je způsob komunikace, který využívá slov a verbálního jazyka k přenosu zpráv, informací, myšlenek a emocí mezi lidmi a zahrnuje převážně používání slov, frází, vět, řeči a textu k sdělování myšlenek a sdělení mezi komunikujícími stranami. Verbální komunikace může probíhat ústně (ústní komunikace) nebo písemně (písemná komunikace). Je také základním nástrojem lidské komunikace a její efektivnost závisí na schopnosti jasně a srozumitelně vyjádřit myšlenky a na schopnosti naslouchat a interpretovat verbální zprávy od ostatních.

## 4.3 Nejčastější specifické poruchy komunikace

Je třeba poznamenat, že tyto poruchy se mohou lišit v závažnosti a projevech, a každý jedinec s poruchou komunikace může potřebovat individuální podporu a terapii.

Nejčastější jsou:

- „dyslalie (nesprávná výslovnost, patlavost)
- balbuties (kóktavost)
- opožděný vývoj řeči
- artikulační dyspraxie
- mutismus (ztráta schopnosti mluvit většinou na neurotickém nebo psychotickém podkladě)
- autismus (jedním z projevů autismu je problém v komunikaci).“ (Zelinková, 2003, s. 157-158)

---

<sup>5</sup>KOMUNIKACE: *Verbální komunikace* [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://1url.cz/RuPBf>

## 5 Pedagogická komunikace a její formy

V souladu s rozsahem a obsahem učebních osnov lze identifikovat ve školním prostředí několik různých variant pedagogické komunikace, jak uvádějí Mareš a Křivohlavý (1995, s. 29). Komunikační linka, která je utvářena, reguluje chování účastníků této komunikace školním řádem. Paralelně s touto oficiální linií existuje také komunikace mezi učitelem a žákem, která často přebírá neformální charakter. Podle Mareše a Křivohlavého (1995, s. 29) se jedná se o interakce před samotným výukovým procesem, rozhovory se žáky během přestávek nebo dialogy mezi samotnými žáky mimo standardní vyučovací hodiny. Pedagogická komunikace má za úkol realizovat pedagogické funkce, což zahrnuje dosahování výchovných a vzdělávacích cílů, jež učitel prostřednictvím této formy komunikace usiluje naplnit.

Vzhledem k vývoji konceptu pedagogické komunikace Mareš a Křivohlavý (1995, s. 25) sumarizují funkce této komunikace na základě různých teorií do šesti skupin, aniž by tvrdili, že jejich výčet je kompletní:

„Funkce pedagogické komunikace:

- zprostředkovává společnou činnost účastníků, jednotlivé pracovní postupy
- zprostředkovává vzájemné působení účastníků
- zprostředkovává osobní i neosobní vztahy
- formuje účastníky pedagogického procesu, zejména žáky
- je prostředkem k uskutečňování výchovy a vzdělávání
- utváří každý výchovně vzdělávací systém, zajišťuje jeho fungování.“ (Mareš a Křivohlavý, 1995, s. 25)

### 5.1 Pravidla pedagogické komunikace

Aby byla pedagogická komunikace úspěšná, je podle Nelešovské (2005, s. 31) klíčové předem stanovit její pravidla. Pojem zahrnuje buď pravidla stanovená školním řádem nebo pravidla, která se vytvářejí v reakci na střet zájmů mezi učitelem a žáky. Tato pravidla jsou do jisté míry ovlivněna přívětivostí učitele nebo schopností žáků prosadit změny v pravidlech.

Termín „komunikační pravidlo“, jak ho chápe Gavora (2005, s. 25), je vnímán jako norma pro specifickou činnost. Toto pravidlo řídí aktivity jedince nebo skupiny lidí s cílem předcházet nežádoucím či nepřiměřeným jevům.

Mareš a Křivohlavý (1995, s. 32) rozdělují komunikační pravidla do několika vrstev. Část těchto pravidel je zřetelně stanovena školou ve školním řádu, další část tvoří obecná pravidla chování platící ve společnosti a zbylá část vzniká kvůli neshodám mezi žáky a učitelem. Navíc zmiňují Gavorovo (1987 in Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 32-33) shrnutí pravidel komunikace, která platí pro frontální výuku v běžných třídách.

„Shrnutí komunikačních pravidel pro frontální vyučování v běžných třídách:

učitel má ve třídě právo:

- mluvit s kým chce (s jednotlivcem, skupinou, třídou)
- kdykoliv si vzít slovo, přerušit žáka
- mluvit o čem chce
- mluvit v rámci vyučovací jednotky, jak dlouho chce
- mluvit v rámci učebny kde chce
- mluvit v pozici, kterou považuje za vhodnou (v chůzi, vsedě, aj.)

žák má při hodině právo:

- mluvit jen tehdy, kdy mu učitel udělí slovo
- mluvit jen s tím, kdo mu byl určen
- mluvit jen o určeném tématu
- mluvit na místě, které mu bylo přiděleno
- mluvit pouze v pozici, která byla stanovena.“ (Gavora, 1987, in Mareš a Křivohlavý, 1995, s. 32-33)

Na základě této analýzy je patrná nerovnost ve vztazích a možnostech komunikace mezi učitelem a žákem. Nelešovská (2005, s. 31) uvádí, že pro žáky mnoho pravidel komunikace ztrácí smysl, je zásadní formulovat pravidla, která jsou pro žáky zapamatovatelná a zároveň nebudou používána pouze k potrestání dětí za jejich porušování. „Pro snazší neporušování pravidel je uplatnitelnější, aby byla vytvořena

za účasti žáků. Pokud žáci při schvalování na pravidla sami nahlíží, přispívá to k tomu, aby je v budoucnu respektovali.“ Nelešovská (2005, s. 31)

## **6 Komunikační chyby a jejich příčiny**

### **6.1 Komunikační chyby učitelů**

Učitelé jsou klíčovými komunikátory ve vzdělávacím prostředí, a proto je důležité, aby byli schopni komunikovat efektivně a vytvářet pozitivní vztahy se svými studenty. Komunikační chyby učitelů mohou mít negativní dopad na učení a vývoj studentů. Proto by se měla respektovat pravidla pro správnou komunikaci, na která upozornila Nelešovská ve své knize na pravidla pro správnou komunikaci učitele takto:

- „obsah informace musí být přijatelný pro žáky daného věku, věcný, správný
- užití běžné, hovorové formy spisovného jazyka
- kultivovanost jazyka
- správná technika mluveného projevu
- odstranění nedostatků řeči učitele
- vhodné tempo řeči, dynamika, intonace, pauzy aj.
- kladný přístup k probírané látce
- emocionálnost v rámci mezí
- vhodná míra gestikulace, mimiky a dalších výrazových prostředků neverbální komunikace (odívání, postoje, pohyby těla, chování, držení těla aj.).“  
(Nelešovská, 2005, s. 105-111)

Podle Nelešovské (2005, s. 111) jsou výše uvedená pravidla klíčová pro efektivní komunikaci mezi učitelem a žáky. V případě porušení prvního bodu (nepřijatelný obsah) žáci nemohou správně porozumět výuce, a to pak vede k selhání komunikačního cíle. Toto pravidlo je zásadní, protože nedostatečné porozumění ze strany žáků znamená ztrátu smyslu pedagogické komunikace. Použití nespisovného jazyka sice nemusí nutně vést k nepochopení učiva, avšak narušuje jednu z funkcí pedagogické komunikace, a to funkci vzdělávací.

### **6.2 Komunikační chyby studentů**

Studenti také mohou dělat ve škole komunikační chyby, které mohou ovlivnit jejich učení a interakce s učiteli a spolužáky. Je důležité, aby učitelé věnovali pozornost těmto komunikačním chybám a snažili se vytvořit bezpečné a podporující učební

prostředí, kde se studenti mohou komfortně vyjádřit, ptát se na otázky a učit se z vlastních chyb.

Nelešovská (2005, s. 88) zkoumá problémy v komunikaci u žáků, přičemž zdůrazňuje, že řeč, která je primárním prostředkem komunikace, u žáků často vykazuje různá narušení, nedostatečný rozvoj nebo výskyt vad a podobně.

„V těchto momentech může být komunikace:

- znemožněna
- omezená
- jednostranná
- ztížená.“ (Nelešovská, 2005, s. 88)

Již od raného dětství dochází k poruchám řeči, mezi nejčastěji vyskytované patří například breptavost, koktavost, huhňavost nebo zbrklá a rychlá řeč. Tyto poruchy mohou někdy způsobit komplikace v pedagogické komunikaci, ale nejsou překážkou úplně.

<sup>6</sup>Komunikační chyby studentů může ovlivňovat, kromě poruch řeči, také nesoustředěnost, omezená slovní zásoba, odbíhání od tématu, mlčení nebo vlastní nejistota. V některých případech se také může jednat o urážlivost, negativismus, strach se projevovat nebo dokonce neschopnost vyjádřit své myšlenky.

---

<sup>6</sup>KOMUNIKACE A PRAKTICKÁ CVIČENÍ: Komunikační překážky [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://lurl.cz/yuPB6>

## **7 Bariéry v komunikaci**

Mešková (2012, s. 36) ve své knize uvádí, že bariéry v komunikaci může zkreslovat či zabraňovat v pochopení významu komunikačního sdělení. Poté pak dochází k nesprávnému a nepřesnému pochopení sdělení. „Komunikační bariéry dělíme na externí a interní.“ (Mešková, 2012, s. 36)

### **7.1 Interní bariéry**

Mešková (2012, s. 36) říká, že „interní překážky se vážou k charakteristikám osoby, která předává nebo přijímá informaci.“ V našem případě se jedná o učitele a studenty. Tyto překážky mohou zahrnovat rychlé nebo tiché mluvení, nejasné výrazy nebo používání slov, kterým příjemci nemohou plně rozumět.

### **7.2 Externí bariéry**

Mešková (2012, s. 36) také zmiňuje, že „externí překážky se týkají okolního prostředí.“ Ty mohou zahrnovat ruch a hluk vyvolaný žáky samotnými, stejně jako hluk zvenčí, například z ulice. Také špatné osvětlení může vést k tomu, že si žák nesprávně zapsal informaci z tabule do svého sešitu. Nosí-li učitel nebo žák brýle s tmavými skly, může to omezit oční kontakt, který je, jak už víme, důležitý pro komunikaci mezi učitelem a žákem.

### **7.3 Překonávání interních a externích bariér**

Mešková (2012, s. 37) se v knize odkazuje na její dizertační práci z roku 2007, ve které prováděla výzkum komunikace a různých aspektů komunikace. Přišla na faktory, které podporují pochopení významu, ale také na faktory, které oslabují pochopení významu.

Faktory podporující pochopení významu, které udává, jsou:

- „organizované uspořádání látky, které žákovi pomáhá lépe porozumět a orientovat se v informacích
- srozumitelná a jasná verbální vyjádření, která odpovídají úrovni myšlení žáka a usnadňují mu porozumění významu informací. Žáci označili tyto faktory jako "polopatistické formulace"

- odpovídající používání nelingvistických prostředků, jako je síla hlasu, intonace a adekvátní délka pauz ve řeči
- jasný kontext výroků učitele, zejména pokud jde o otázky, které nejsou formulovány jako celé věty.“ (Mešková, 2007 in Mešková, 2012, s. 38)

Faktory oslabující pochopení významu, které udává, jsou:

- „náhlé přechody témat učitele, zejména pokud žák současně zapisuje poznámky
- nepřiměřené použití odborných termínů nebo nedostatečná shoda terminologie
- nedostatečné využití paralingvistických prvků: nedostatečná hlasitost a energie v hlasu, monotónní mluva bez výrazu; žáci také považují za komunikační překážku učitelovo rychlé tempo řeči a nedostatečně dlouhé pauzy, které okomentovali slovy "Kdo to má všechno stíhat?"
- nejasnost, jak se informace vztahuje k učiteli, zejména pokud učitel neposkytuje žákům možnost ptát se, v důsledku svého stylu výuky a přístupu k nim.“ (Mešková, 2007 in Mešková, 2012, s. 38)



## 8 Osobnostní rozvoj komunikace

### 8.1 Rozvoj komunikace studentů

Rozvoj komunikačních dovedností a komunikace jako takové u žáků je dlouhodobý proces, který vyžaduje trpělivost a praxi. Proces je důležitý nejen pro jejich akademické úspěchy, ale také pro budování lepších mezilidských vztahů v budoucím profesním životě. Kdo při tom napomáhá v rozvoji jsou rodiče, ve školním prostředí učitelé.

Způsoby, které mohou rozvíjet komunikační dovednosti žáků jsou například aktivní naslouchání a pozorování, vedení diskuzí a debat ve vyučovacích jednotkách, naučit žáky používat klíčová slova, umět spolupracovat v týmech nebo také učit žáky kritickému myšlení, aby dokázali analyzovat informace a efektivně reagovali na různé situace.

Mezi způsoby rozvoje také dále patří poskytování konstruktivní zpětné vazby a naučení žáků poučit se z vlastních chyb tak, aby se příště nebáli chybovat.

Valenta (2006, s 17-18) uvádí 5 cvičení, které spadají do osobnostního rozvoje. Jde o:

- „cvičení smyslového vnímání
- cvičení pozornosti a soustředění
- cvičení dovedností zapamatování
- cvičení dovedností řešení problémů
- cvičení dovedností pro učení a studium.“ Valenta (2006, s 17-18)

#### 8.1.1. Asertivita

<sup>7</sup>Posiluje schopnost studentům efektivně komunikovat, vyjadřovat své názory a bránit vlastní potřeby či přesvědčení s respektem k druhým. Zvyšuje schopnost řešit konflikty tím, že učí studenty jednat konstruktivně a řešit nedorozumění s ostatními. Studenti, kteří jsou asertivní, jsou lépe vybaveni k řešení mezilidských situací a budování zdravých vztahů se spolužáky a učiteli.

---

<sup>7</sup> ASERTIVITA. *Co je to asertivita?* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: <https://1url.cz/Qu9ZC>

### **8.1.2. Pozitivní přístup**

<sup>8</sup>Pozitivní přístup v komunikaci se týká způsobu, jakým komunikujeme s ostatními lidmi a zahrnuje přístup, který je respektující, konstruktivní, podporující a motivující. Když používáme pozitivní přístup v komunikaci, můžeme vytvořit lepší mezilidské vztahy, řešit konflikty efektivněji a přispět k pozitivní atmosféře v různých situacích, včetně školního prostředí.

## **8.2 Aktivní naslouchání a pozorování**

Aktivní naslouchání a aktivní pozorování jsou dvě důležité dovednosti v komunikaci, které umožňují jednotlivcům efektivněji porozumět druhým a komunikovat s nimi.

### **8.2.1. Naslouchání**

Aktivní naslouchání je dovednost, při které jedinec věnuje pozornost tomu, co druhý člověk říká, snaží se porozumět jejich myšlenkám, pohledu, emocím a potřebám a aktivně reaguje na to, co slyší.

DeVito (2008, s. 81-83) zdůraznil význam naslouchání jako prostředku, který umožňuje získávat informace o druhých, o světě a o sobě, což v konečném důsledku přispívá k vyhýbání se problémům a lépe informovaným rozhodováním. Nasloucháním rovněž ovlivňujeme ostatní, protože lidé mají tendenci respektovat a následovat ty, kteří projevují schopnost naslouchat a porozumět. Schopnost přejít od kritického a hodnotícího naslouchání k přijímání absurdit a protismyslům umožňuje hrát si a rozvíjet kreativitu. Navíc naslouchání nám umožňuje efektivněji pomáhat druhým tím, že se věnujeme jejich sdělením s větší pozorností a porozuměním.

DeVito (2008, s. 81-83) rovněž naznačuje, že praxe aktivního naslouchání nám poskytuje možnost ověřovat, zda jsme správně porozuměli tomu, co mluvčí sděloval, a zejména si klade za cíl pochopit, co měl tímto sdělením namysli. Poskytnutím zpětné vazby, která reflektuje naše chápání významu komunikovaného obsahu, umožňuje mluvčímu reagovat na případně nedorozumění a poskytnout potřebné vysvětlení. Tím,

---

<sup>8</sup> KOMUNIKACE. *Jak efektivně jednat?* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: <https://1url.cz/Ku9ZI>

že projevujeme aktivní naslouchání, též dáváme mluvčímu najevo, že uznáváme a respektujeme jeho pocity.

Palenčárová a Šebesta (2006, s. 35) poukazují na to, že existují i další prvky aktivního naslouchání, jako třeba naslouchání tělem (oční kontakt, přikyvování) nebo myslí (sledujeme tóny a výšky hlasu).

Prvky aktivního naslouchání posilují kvalitu komunikace. Naslouchající jedinec se plně soustředí na mluvčího a projevuje empatii, snaží se vcítit do jeho emocí a perspektivy. Zároveň se zdržuje komentářů nebo hodnocení, což umožňuje mluvčímu svobodněji vyjádřit své myšlenky. Aktivní naslouchající kladou také relevantní otázky v případě nejasností a reagují na sdělení mluvčího potvrzením, jako je “chápu tě” či “rozumím ti”. Tímto způsobem se podporuje efektivní komunikace a vytváří se pozitivní komunikační prostředí.

### **8.2.2. Pozorování**

<sup>9</sup>Aktivní pozorování se týká vnímání neverbálních signálů, gest, mimiky obličeje a dalšího neverbálního chování druhého člověka během komunikace.

Při aktivním pozorování je hned několik důležitých faktorů, které obohacují naši schopnost porozumět verbální i neverbální komunikaci. Mimika obličeje, která odhaluje aktuální emoce a nálady mluvčího. Gestikulace, tj. vnímání pohybů rukou či těla, které doprovází verbální sdělení a poskytuje další informace. Tón hlasu, včetně tempa, výkyvů a intonace, umožňuje lépe pochopit emocionální podtexty. Oční kontakt, tj. délka a frekvence udržování kontaktu, poskytuje užitečné informace o angažovanosti a sebejistotě mluvčího.

## **8.3 Problémová komunikace**

<sup>10</sup>Problémová komunikace označuje situace, ve kterých se vyskytují obtíže v efektivním přenosu informací mezi jednotlivci. V kontextu studentské komunikace

---

<sup>9</sup>POZOROVÁNÍ. *Aktivní naslouchání a pozorování* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://1url.cz/HubF1>

<sup>10</sup>PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE. *Problémová komunikace ve škole* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://1url.cz/aubFe>

lze identifikovat několik obecných problémů, které mohou ovlivnit kvalitu učení a mezilidské vztahy ve školním prostředí.

Jedním z hlavních problémů může spočívat v nedostatku, již výše zmíněném, aktivním poslechu ze strany studentů. Tento nedostatek může zkomplikovat pochopení výkladu učitele a ztížit plnou účast ve výukových aktivitách. Někteří studenti mohou také zažívat obtíže s jasným vyjádřením svých myšlenek, což může být důsledkem nedostatku komunikačních dovedností nebo sebejistoty.

Dalším problémem v komunikaci je neschopnost efektivně řešit konflikty a nevhodně vyjadřovat své pocity nebo také neschopnost práce v týmu, kde mohou mít studenti problém vyjádřit své názory.

## 8.4 Pokládání otázek

„Kdo se mnoho ptá, mnoho se naučí a mnoho si zapamatuje.“

- Sir Francis Bacon (1561-1626)<sup>11</sup>

Fisher (1990) ve své knize zmiňuje, že přestože se obvykle tvrdí, že učitelé kladou otázky za účelem motivace, prověřování znalostí a podněcování uvažování, ve skutečnosti mnohé otázky žákům nedávají dostatek prostoru pro rozumovou aktivitu. Ve své knize se také odkazuje na Leedský projekt (Alexander, 1992 in Fisher, 1990), který naznačuje, že většina otázek od učitelů je uzavřených, vyžaduje pouze věcné znalosti a nemotivuje žáky k hlubšímu uvažování a trvalejšímu učení.

Je několik typů otázek, které by měly být kladeny na žáky tak, abychom z nich dostali vždy to, co očekáváme. Otázky by měly být produktivní. Neproductivní otázky, podle Fishera udržují myšlení na stejném místě, a může ho dokonce omezit, oslabit nebo zcela zastavit. Sám uvedl také několik typů neproductivních otázek.

Příklady neproductivních otázek:

- „hloupé otázky
- příliš složité otázky

---

<sup>11</sup>CITÁT: *Sir Francis Bacon, 1561-1626* [online]. [cit. 2024-03-06]. Dostupné z: <https://1url.cz/mu9lt>

- příliš ohraničené, úzké otázky.“ (Fisher, 1990, s. 29)

Fisher (1990, s. 27) vysvětluje, že pokud jde o nedůkladné otázky, které zjednodušují něco, co má rozumově složitý charakter, jedná se hloupé otázky. O příliš složité otázky jde tehdy, pokud jde o natolik obsáhlé otázky, že s nimi nejde okamžitě pracovat. Například, kdybychom se zeptali ve třídě na otázku „Proč je voda důležitá?“, tak by nám nikdo, podle Fishera (1990, s. 28), s největší pravděpodobností, neodpověděl. Bylo by efektivnější omezit rozsah otázky, zaměřit se na konkrétní kontext a začít od již známých informací. A v poslední řadě příliš úzké otázky, to jsou podle Fishera (1990, s. 28) často „otázky typu "Co-si-učitel-myslí?", když jsou příliš snadné, vedou k přivalu otázek typu "vypal a prchej dál": "Co je tohle?", "Co je tamto?". Když jsou otázky příliš těžké, mohou vést k tomu, že si pak na ně učitel odpovídá sám. Hlavní překážkou myšlení je hledání právě té jediné odpovědi, která nejspíš vyhoví požadavku "rychle a správně!", jako by šlo o hru "hádej, co má učitel na mysli".“

„Učitelské otázky jsou hlavním nástrojem výukové komunikace iniciované učitelem. Otázka učitele nemusí mít nezbytně formu věty tázací, protože ji posuzujeme podle komunikačního záměru mluvčího vybídnout partnera k tomu, aby promluvil.“ (Šed'ová a kol., 2019, s. 41)

#### **8.4.1. Dobře kladené otázky**

Podle Fishera (1990, s. 30) mnozí učitelé podléhají pokušení klást nadměrný počet otázek, zejména uzavřených otázek nižší úrovně. U studentů dosáhneme lepších výsledků ve vzdělávání, pokud budete postupovat následovně:

- „začněte dávat méně otázek, ale s větší kvalitou, dvě nebo tři otázky jsou lepší než deset, na kterými jste předem přemýšlel, snažte se spíše o kvalitu než o kvantitu
- požadujte kvalitnější odpovědi, s menším množstvím otázek máte více času na vyžádání si detailnějších odpovědí a umožníte studentům více času k zamyšlení, nespíchejte s hodnocením a soustřeďte se na získání vylepšených odpovědí

- podporujte studenty, aby kladli více otázek, umění položit otázky je klíčem k úspěšnému učení a zlepšuje se praxí, oceňujte otázky studentů stejně jako jejich odpovědi.“ (Fisher, 1990, s. 30)

Fisher (1990, s. 30) také zmiňuje, že „dobře kladená otázka se vyhýbá odpovědi pouhým “ano” či “ne”.“ Uvádí také několik správně položených otázek tak, aby měly otevřený konec a vedly studenty k přemýšlení. Zde je pár z nich:

- „Jak to víš?
- Proč si to myslíš?
- Je ještě nějaký jiný způsob, důvod, možnost?
- Je to vždy tak?
- Co si myslíš, že se teď stane?“ (Fisher, 1990, s. 31)

Kvalitní otázka, podle Fishera (1990, s. 31), vyvolává aktivitu v mysli, podněcuje myšlení a hledání vysvětlení. Takové otázky obvykle nejsou snadné, často nejsou postaveny na jistotě a vyžadují uváženou odpověď s otevřeným koncem. Jsou produktivní, protože podporují tvorbu nových myšlenek nebo konceptů.

#### **8.4.2. Čas**

Fisher (1990, s. 32) ve své knize zmiňuje výzkumy, které ukázaly, že někteří učitelé očekávají odpověď během jedné sekundy. Pokud žák nereaguje v této době, mají učitelé tendenci zasahovat opakováním otázky, vyjádřením jinými slovy, pokládáním nové otázky nebo oslovením jiného žáka. Když oslovený žák odpoví, učitel obvykle reaguje do jedné sekundy: buď pochvalou, položením další otázky nebo komentářem k tomu, co žák řekl. Téměř nikdy učitelé nenechávají studentům prostor pro tiché zamyšlení. I když se snažíme udržet konverzaci v chodu, výzkumy naznačují, že prodloužení času pro přemýšlení může výrazně zvýšit kvalitu odpovědí od žáků.

## 8.5 Komunikační strategie

<sup>12</sup>Komunikační strategie jsou plány a postupy, které lidé používají k dosažení svých komunikačních cílů. Tyto strategie mohou zahrnovat různé metody, styly a techniky, které pomáhají efektivně komunikovat s ostatními.

„Je mnohem méně efektivních technik komunikace než těch, které jsou neúčinné. Tyto účinné strategie můžeme používat samostatně nebo je kombinovat. Pokud se držíme a využíváme těchto účinných dovedností v komunikaci, přispíváme k třem hlavním cílům výchovy: vzděláváme žáky v důležitých vlastnostech a návycích pro život, podporujeme jejich osobnostní rozvoj a udržujeme s nimi kvalitní vztahy.“ (Kopřiva, 2008, s. 50)

„Oponent není nepřítel, ale partner při hledání pravdy. Cílem dialogu je pravda, nikoliv soutěž. Účast v dialogu předpokládá úctu k druhému i k sobě samému.“ (Pokorný, 2004, s.)

## 8.6 Efektivní a neefektivní způsoby komunikace

### 8.6.1. Efektivní způsoby komunikace

Kopřiva (2008, s. 50) uvádí ve své knize komunikační způsoby, které zefektivňují komunikační dovednosti. Jedná se o formy konstatování, informace, vyjádření vlastních očekávání a potřeb, možnost volby, dvě slova, prostor pro vlastní spoluúčast a aktivitu žáků, empatická reakce a já/výrok.

U konstatování je důležité to, že se vyjadřujeme o tom, co vnímáme bez toho, abychom někoho hodnotili. Vymětal (2008, s. 206) říká, že pokud má být komunikace efektivní, musí splňovat důležité podmínky i za použití jakéhokoliv typu komunikace nebo prostředku.

Podmínky jsou:

- „zřetelnost
- stručnost

---

<sup>12</sup> KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE. *Co je komunikační strategie?* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z: <https://1url.cz/Zu9Zc>

- správnost
- úplnost
- zdvořilost.“ (Vymětal, 2008)

### 8.6.2. Neefektivní způsoby komunikace

Do neefektivních způsobů zařadil: „výčitky a obviňování „*Ty zase (vždycky, nikdy, pořád)*“, poučování, moralizování, vysvětlování „*Tohle byste už měli vědět.*“, kritiku, zaměření se na chyby („*Tohle se ti nepovedlo, má to všechno špatně.*“), citové vydírání („*Já se z tebe zblázním.*“), zákazy a varování („*Varuji tě, ještě jednou...*“), negativní scénáře, proroctví („*S takovou nikdy neodmaturuješ!*“), nálepkování („*Ty jsi tak hloupý!*“), pokyny („*Uklid' si ty věci z lavice!*“), příkazy („*Pojd' okamžitě k tabuli!*“), vyhrožování („*Jestli nepůjdeš k tabuli, dostaneš za pět!*“), křik (často spojený s příkazy a vyhrožováním), srovnávání, dávání za vzor („*Podívej se na známky Petra, když to jde jemu, proč tobě ne?*“), zdůrazňování vlastních zásluh s výčitekami („*Celý den učím a vy nejste schopni v tichosti sedět a dělat svou práci!*“), řečnické otázky („*Chceš snad špatnou známku?*“), urážky a ponižování („*Ty jsi ale hloupý!*“), ironii a shazování („*To ses teda předvedl!*““ (Kopřiva, 2005, s. 24).

Nejběžnější formy neefektivního způsobu komunikace jsou výčitky, moralizování nebo poučování, proroctví, nálepkování a srovnávání.

Výčitky a obviňování nastává, kdy učitel nebo vedení školy jednostranně přisuzuje vinu žákovi za problémy ve třídě nebo na školním pozemku. Například se ve třídě vyskytne konflikt a učitel okamžitě obviňuje jednoho studenta, aniž by si vyslechnul všechny strany a důkladně problém prošetřil. Celá situace pak vede k nespravedlivému postihu jednoho žáka a k ignorování možného přispění ostatních účastníků konfliktu. Další příklad výčitek může nastat ve vyučovací jednotce, kdy se žák přihlásí a špatně odpoví na otázku, učitel zaujme postoj výčitek a vyčte žákovi špatnou odpověď: „*Ty nikdy neodpovíš správně.*“ „*Ty ses zase neučil.*“. Takové výčitky pak shazují žákovo sebevědomí, ovlivňují vztah mezi učitelem a žákem a vedou k nepříznivému prostředí ve třídě.

Moralizování nebo poučování je velmi častým jevem v případech, kdy učitel nedokáže přijmout názory žáků, před celou třídou je kritizuje a označuje je za nesprávné.



Klasické věty, které učitelé při poučování používají jsou například „*Tohle byste už měli vědět.*“, „*Vždyť je to jednoduché, jak to, že to nechápete?*“, „*Tohle už jsme probírali.*“, „*Nemůžete se takto chovat, jste dospělí.*“, „*Nemáte vůbec zájem o to, co se učíme.*“, „*Neposloucháte.*“ anebo „*Měl by sis vzít příklad od ostatních.*“.

Proroctví nastává tehdy, kdy učitel nebo školní poradce předpovídá budoucí úspěch či neúspěch žáka na základě jeho aktuálních výsledků nebo chování. Například, pokud student má špatné známky v určitém předmětu, učitel často řekne, že se do vyššího ročníku nedostane, popřípadě neodmaturuje. Tyto odpovědi mohou ovlivnit žákovu sebevědomí a motivaci k učení, a může se stát naplněným proroctvím, které ovlivní jeho skutečné výsledky. Místo toho, aby se žáka podporoval ke zlepšení a hledání strategií pro úspěch, je odsouzen ke stagnaci či neúspěchu na základě negativních předpovědí.

V případě, kdy žák dostane štítek „*problémového žáka*“ kvůli třeba jen jednomu incidentu nebo chování, které je nepřiměřené, se jedná o tzv. nálepkování. Štítek vede k předsudkům ze strany učitelů a dalších studentů a může ovlivnit sebevědomí a chování tohoto žáka i jeho vztahy ve třídě. Místo toho, aby situace byla řešena pomocí konstruktivní komunikace a podpory, žák je označen nálepkou, která může být zbytečně stigmatizující.

Srovnávání žáků mezi sebou nese velké následky a měl by být kladen důraz na podporu každého žáka a dosažení jeho maximálního potenciálu. Často je srovnávána klasifikace výkonů, hodnocení výsledků testů nebo komparace předchozích výkonů nebo výsledků: „*Proč jsi ten test nenapsal stejně, jako Petr?*“, „*Kéž bys prezentoval jako Ondřej.*“.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 9 Vlastní šetření

### 9.1 Charakteristika místa šetření

Šetření bylo realizováno na Střední škole elektrotechniky, multimédií a informatiky v Praze, instituci poskytující vysoce kvalitní vzdělání hlavně v oblasti elektrotechniky. Škola nabízí celkem sedm specializovaných oborů, z nichž jeden umožňuje studium ve zkráceném kombinovaném režimu. Jedním z významných prvků vzdělávacího programu je čtrnáctidenní odborná praxe ve firmách, kterou absolvují studenti během studia. Tuto praxi si sami studenti volí, nebo jsou umístěni do firem podle nabídky, kterou škola poskytuje. Absolventům se po úspěšném ukončení studia otevírá možnost přímého vstupu do firem, čímž zahájí svou profesionální kariéru s praktickými zkušenostmi získanými již během školního vzdělávání.

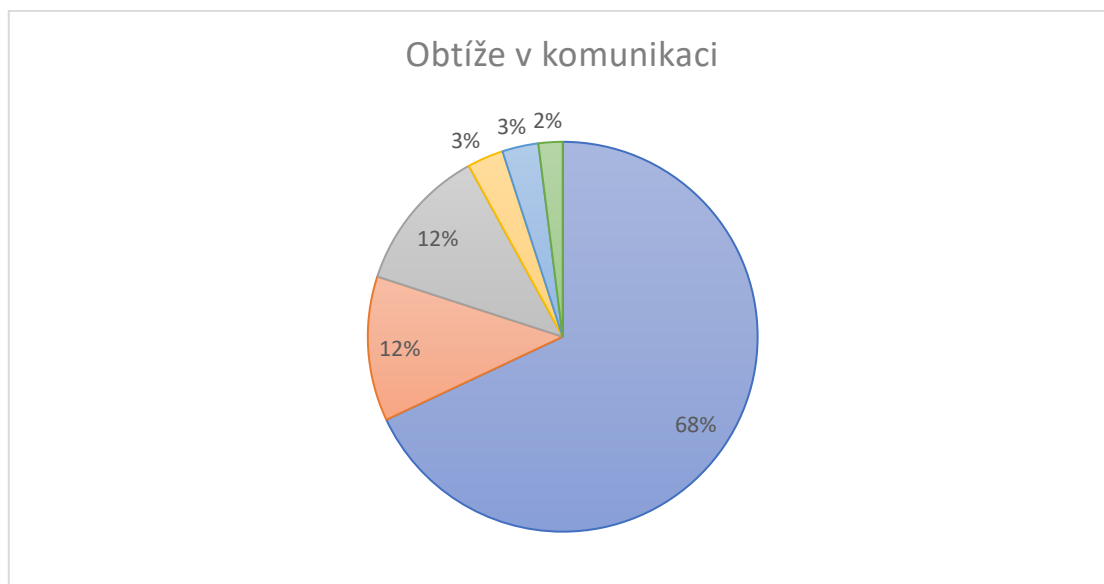
Dotazníkového šetření, které obsahovalo 11 otázek, se zúčastnilo 100 žáků a polostandardizovaných rozhovorů se zúčastnilo 5 žáků, kterým bylo položeno 5 otázek. Šetření proběhlo v období 18.09.2023 až 02.10.2023.

### 9.2 Dotazníkové šetření, realizace a analýza

Součástí dotazníkového šetření byly všeobecné otázky, které jsou mimo celkové pořadí otázek. Ty se týkaly věku, genderové identifikace a navštěvovaného ročníku. Z těchto otázek vyplynulo, že se šetření zúčastnili převážně první ročníky (43 %) muži (64 %) a věkové rozmezí bylo 15-18 let (87 %). Důvodem pravděpodobně je, že první ročníky na střední školu přichází ze základních škol, kde očekávali, že s nimi učitelé na střední škole budou komunikovat stejně tak, jako na základní škole. Vyšší ročníky již vědí, jak to na střední škole chodí, proto nevěnovali dotazníku tolik pozornosti. Velké zastoupení mužů bylo proto, že se jedná o technickou školu, kterou navštěvují převážně muži.

**Otázka č. 1:** Máte nějaké obtíže, o kterých byste nám mohl\*a říct, které vám komplikují komunikaci ve škole?

**Graf 1: Obtíže v komunikaci**



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Ze 100 respondentů je 68 % žáků bez obtíží. 12 % má dyslexii, dysgrafii nebo dysortografii. Dalších 12 % trpí nervozitou, úzkostmi nebo jsou introverti. Mezi posledních 8 % je ze 3 % zastoupen problém s vyjadřováním, 3 % uvedlo koktavost a poslední 2 % ADHD. Student, který se zúčastnil i přímého rozhovoru mi sdělil, že se mu často dostává, při špatné odpovědi, odsouzení učitelem, a to mu dále komplikuje s ním komunikovat. Dostal se už i do fáze, kdy cítí vůči vyučujícímu nenávist a schválně vyvolává konflikty. Bohužel se velmi často setkávám s tím, že se žáci bojí odpovídat na otázky, jak mé, tak kolegů, protože se bojí neúspěchu a budou pokáráni. Tento přístup může, podle psychologů, vyústit ve velmi závažný problém a do budoucího života se nehezky promítnout.

**Otázka č. 2:** Jaké komunikační prostředky vám s vyučujícím nejvíce vyhovují?

**Tabulka 1: Komunikační prostředky**

Možnost	Počet	Podíl
Bakaláři	63	64.3 %
Osobní kontakt	52	53.1 %
E-mail	42	42.9 %
SMS	20	20.4 %
Nekomunikuji s vyučujícím	6	6.1 %
Hovor	6	6.1 %
Jiná	5	5.1 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

V této otázce bylo cílem identifikovat preferované komunikační prostředky žáků při interakci s učitelem. Žáci mohli zvolit více možností.

Nejfrekventovanější odpovědí bylo využívání aplikace Bakaláři, následované osobním kontaktem a e-mailem. Aplikace Bakaláři se jeví jako optimální komunikační prostředek, neboť umožňuje okamžitou interakci a zároveň umožňuje nastavení potvrzení o přečtení. Tato aplikace rovněž umožňuje sledování zpráv ze strany vedení školy, což poskytuje externí validaci komunikace. V případě sporů týkajících se neuskutečněné komunikace lze takové situace potenciálně ověřit prostřednictvím informací poskytnutých třetí stranou, v tomto případě vedením školy.

**Otázka č. 3:** Kterou z těchto komunikačních dovedností byste nejvíce chtěl\*a ovládat? (možnost volby více odpovědí)

**Tabulka 2: Komunikační dovednosti**

Odpověď	Počet	Podíl
Umět argumentovat.	54	54.1 %
Umět se rychle vyjadřovat.	48	48.9 %
Jednoduše porozumět psanému textu.	40	40.8 %
Vyčíst sdělení z řeči obličeje nebo těla.	24	24.5 %
Porozumět sám sobě a následně se vyjádřit.	20	20.4 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Nejfrekventovanější preferovanou dovedností, kterou by žáci chtěli získat, byla schopnost argumentace. Pravděpodobně lze tuto skutečnost přičíst tomu, že většina pedagogů se zdráhá vstupovat do argumentačních debat s žáky, neboť předpokládají, že jejich postoje nebudou uznány, a tudíž nepřikládají argumentaci zásadní význam. V teoretické části jsem upozornila na to, že komunikace a výměna názorů mezi učitelem a žákem má klíčový význam pro upevnění vztahů ve školním prostředí. Druhá nejčastěji vybraná dovednost, umění rychlého vyjadřování se, by mohla indikovat situaci, kdy žák není schopen adekvátně reagovat na dotazy, ať už z důvodu nervozity či nedostatku znalostí, což může být interpretováno učitelem jako nedostatečná kompetence. Třetí nejčastěji vybranou dovedností, totiž porozumění psanému textu, lze interpretovat z několika důvodů. Zaprvé, schopnost efektivně číst a porozumět psanému materiálu je základem studijního úspěchu ve většině školních oborů. Studenti si tak mohou být vědomi potřeby zdokonalit tuto dovednost jako prostředek ke zlepšení svého studijního výkonu. Zadruhé schopnost kriticky analyzovat a interpretovat psané texty je důležité pro osobní rozvoj.

U této otázky byla ještě možnost volby otevřené odpovědi, kdyby náhodou někdo z respondentů měl jinou komunikační dovednost, kterou by chtěl ovládat, avšak odpovědi nebyly přesné, proto jsem tuto možnost z tabulky výše vymazala.

**Otázka č. 4:** Do jaké míry se shodujete s následujícími výroky o svých vyučujících?

**Tabulka 3: Výroky o vyučujících**

Výrok	Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Na vyučujícího se mohu spolehnout.	13	48	24	15
S vyučujícími si rozumím.	6	42	42	10
S vyučujícími se vzájemně respektujeme.	13	38	45	4
Jsem vyučujícím pochválen za odvedenou práci.	12	31	42	15
Komunikace mezi mnou a vyučujícím je rychlá a stručná.	14	35	47	4
Vždy, když jsem komunikoval*a s vyučujícím, dostala jsem odpověď na svou otázku.	18	39	33	10
Když jsem něco potřeboval*a s vyučujícím něco vyřešit, byl vstřícný.	15	30	38	17

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

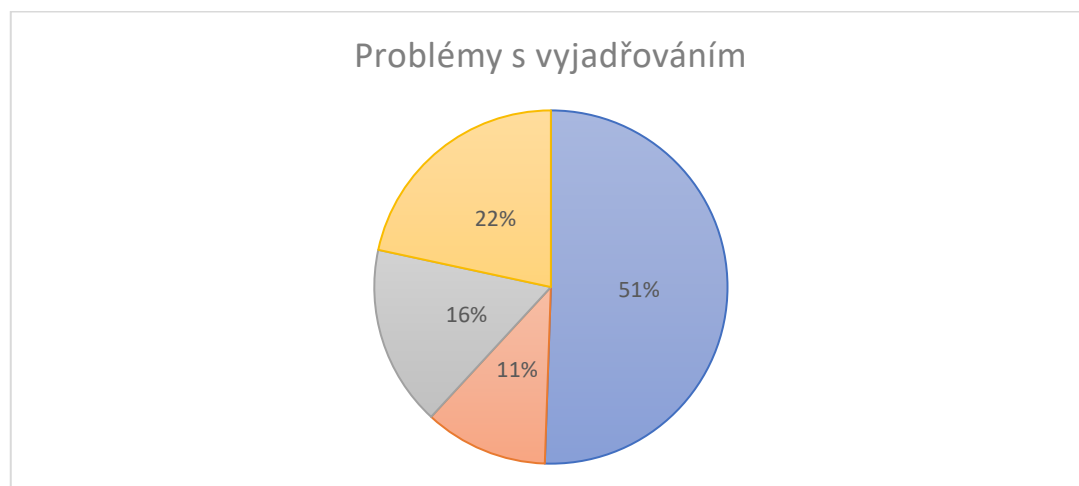
Z výsledků této tabulky lze vyvodit, že studenti mají různé názory na komunikaci a vztahy se svými učiteli. Zatímco výrazná část studentů souhlasí s tím, že se mohou na své učitele spolehnout (61 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí), že si s nimi rozumí (48 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí), a že jsou s nimi schopni se vzájemně respektovat (51 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí), existuje také značná část, která tento názor nesdílí. 39 % studentů se nemůže spolehnout na své učitele, 52 % si s vyučujícími nerozumí a 49 % se navzájem nerespektují.

Další aspekty komunikace a vztahů s učiteli jsou vnímány méně pozitivně. Pouze menšina studentů (43 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí) odpověděla, že jsou pochváleni za odvedenou práci, komunikace s učitelem je rychlá a stručná (49 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí) a když něco potřebovali s učitelem vyřešit, byl vstřícný (45 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí), oproti tomu však více než polovina studentů (59 % souhlasí nebo rozhodně souhlasí) uvedla, že dostanou odpověď na svou otázku vždy, když s učitelem komunikují.

Celkově je zde velký prostor pro zlepšení ve vzájemné komunikaci a vytváření respektovaných vztahů mezi učiteli a studenty. Důležité je, aby učitelé věnovali pozornost potřebám a očekáváním svých studentů a aktivně pracovali na vytváření podpůrného a příznivého učebního prostředí.

**Otázka č. 5:** Máte někdy problém vyjádřit to, co chcete říct? Jak se s tím vyrovnáváte?

### **Graf 2: Problémy s vyjadřováním**



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

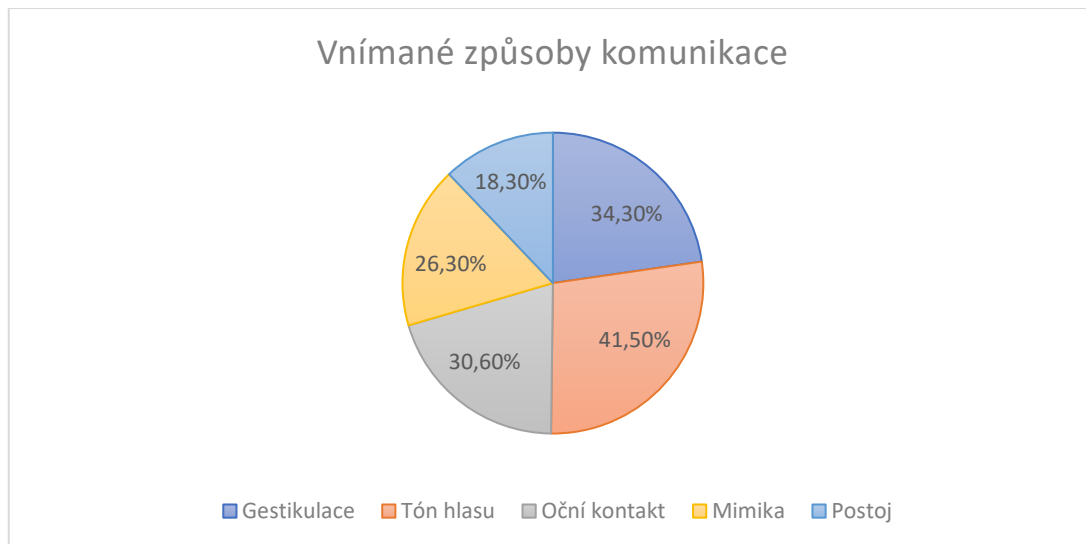
Graf zobrazuje rozložení odpovědí respondentů na otázku týkající se jejich problémů s vyjadřováním a jak se s tím, popřípadě, vyrovnávají. Nejvíce respondentů, konkrétně 51 %, uvádí, že nemá problém s vyjadřováním. Druhá nejčastější odpověď, zastoupená 22 % respondentů, naznačuje, že se prvně rozmyslí a až poté se vyjádří. Následuje skupina o velikosti 16 %, která má problém s vyjadřováním a raději mlčí. Posledních 11 % respondentů, i když nemá problém s vyjadřováním, také preferuje raději mlčet. Tento graf představuje různé přístupy k vyjadřování respondentů a ukazuje na různorodost v jejich komunikačních preferencích.

Situace může být různorodá a záleží na mnoha aspektech, jako je nálada žáků i učitelů nebo to, o čem se právě ve škole diskutuje nebo jaká je náplň výuky. To znamená, že i když někteří žáci odpověděli, že nemají problém s vyjadřováním, nemusí se vždy skutečně zapojovat do konverzace nebo aktivně komunikovat. Tyto situace mohou být ovlivněny mnoha faktory, včetně toho, jak se cítí ve třídě nebo jaké jsou metody výuky. Je tedy důležité brát v úvahu celkový kontext školního prostředí, když

se snažíme pochopit, jak žáci komunikují a jak můžeme podporovat jejich aktivní účast v diskusi.

**Otázka č. 6:** Jaké vnímáte způsoby, jakými s vámi vyučující komunikuje?

**Graf 3: Vnímané způsoby komunikace**



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Všechny způsoby komunikace byly respondenty seřazovány od důležitých po méně důležité dle jejich uvážení a vnímání.

Z grafu vyplývá, že nejvíce je u vyučujícího vnímán tón hlasu, což může naznačovat, že způsob, jakým je sdělení předneseno, má velký vliv na to, jak je přijato a jak je mu porozuměno. Toto zjištění je důležité pro pedagogickou praxi, protože z něj vyplývá, že by měli vyučující věnovat pozornost svému hlasovému projevu a jeho emocionálnímu zabarvení, aby efektivněji komunikovali se svými žáky.

Gestikulace a oční kontakt jsou také důležité prvky komunikace s vyučujícím, avšak ve srovnání s tónem hlasu jsou pro respondenty méně důležité. To může naznačovat, že respondenti vnímají verbální komunikaci jako prioritu před nonverbálním projevováním, ačkoliv oba tyto prvky mají vliv na celkový dojem z komunikace.

Mimika obličeje a postoj vyučujícího byly označeny jako méně významné, což jen potvrzuje, že respondenti kladou menší důraz na nonverbální projevy. Nicméně by nemělo být opomenuto, že i tyto prvky mohou ovlivnit komunikační situaci a přispět k porozumění mezi vyučujícím a studenty.



Graf podtrhuje důležitost rozmanitosti komunikačních dovedností vyučujícího a potřebu flexibilního přístupu ke komunikaci, který bere v úvahu individuální preference a potřeby studentů.

**Otázka č. 7:** Pomáhá vám vnímání způsobu komunikace vyučujícího v porozumění sdělených informací?

**Tabulka 4: Vnímání způsobu komunikace**

Odpověď	Počet	Podíl
Ano, ale není jediným faktorem.	51	51 %
Ano, pomáhá mi lépe porozumět informacím.	30	30.6 %
Ne, mou komunikaci s vyučujícím nijak neovlivňuje.	14	14.3 %
Pokud jste nenalezli svou odpověď, napište svou zde	3	2 %
Ne, ale myslím si, že v komunikaci hraje roli.	2	2 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Výsledky této otázky jasně naznačují, že vnímání způsobu komunikace vyučujícího má vliv na porozumění sdělených informací, avšak není jediným faktorem. Respondenti častěji uvádějí, že komunikační styl vyučujícího ovlivňuje jejich schopnost porozumění informacím a pomáhá jim lépe interpretovat učivo. Nicméně, existují i další faktory, které mohou ovlivnit porozumění, jako je například osobní motivace, předchozí znalosti či prostředí výuky. Třetí nejčastější odpověď ukazuje, že pro některé respondenty způsob komunikace vyučujícího není klíčovým faktorem ovlivňujícím jejich interakci s ním.

**Otázka č. 8:** Co si myslíte, že by vám pomohlo lépe komunikovat ve škole v postavení vyučujícího k vám, jako žákovi? (možnost výběru více odpovědí)

**Tabulka 5: Co by pomohlo lépe komunikovat**

Odpověď	Počet	Podíl
Otevřená komunikace (vyučující by měl vytvářet pohodlně prostředí pro vyjádření myšlenek a otázek bez obav)	58	58.2 %
Jasná a srozumitelná komunikace (předávání informací jasně a srozumitelně)	48	48 %
Aktivní naslouchání (vyučující by měl naslouchat a porozumět žákům)	43	43.9 %
Respekt	38	38.8 %
Empatie (vyučující by se měl snažit chápat jejich pohledy a pocity)	32	32.7 %
Sledování pokroku (měl by monitorovat pokrok žáků a být ochoten přizpůsobit svůj přístup podle potřeb jednotlivých žáků)	27	27.6 %
Zpětná vazba (konstruktivní)	27	27.6 %
Interaktivní učení (diskuse, skupinové práce apod.)	23	23.5 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Výsledky v první polovině tabulky jasně ukazují, že důležité prvky úspěšné komunikace mezi učitelem a žáky jsou otevřenost, jasnost, aktivní naslouchání a respekt. Tyto faktory nejenom posilují vztahy ve třídě, ale také podporují efektivní vzdělávací prostředí. Otevřená komunikace, která byla zvolena více než polovinou respondentů, umožňuje vzájemnou důvěru a porozumění, poskytuje žákům prostor pro sdílení svých myšlenek, názorů a obav s učitelem bez obav z negativních důsledků. Dále pomáhá učitelům lépe pochopit potřeby a individuální situace svých žáků, což jim pak umožňuje lépe přizpůsobit svůj výukový přístup a podporovat jejich studijní rozvoj, zatímco jasnost a srozumitelnost zajišťují efektivní přenos informací. Aktivní naslouchání učitelů k žákům posiluje jejich pocit, že je učitel slyší a respekt vytváří prostředí, kde se každý cítí hodnotný a akceptovaný.

Empatie, sledování pokroku, poskytování zpětné vazby a interaktivní učení jsou důležité aspekty komunikace mezi učitelem a žáky, ve srovnání s předchozími faktory jsou však vnímány jako sekundární. Nicméně, tyto prvky stále přinášejí hodnotu do vzdělávacího prostředí. Empatické porozumění a sledování pokroku žáků mohou posílit vztahy a personalizovat výuku. Poskytování zpětné vazby a podpora interaktivního učení pak mohou přispět k lepšímu porozumění a zapamatování

se u studentů, což by mělo vést k lepším výsledkům a zdokonalení jejich komunikačních dovedností.

**Otázka č. 9:** Jak se cítíte při komunikování s učiteli?

**Tabulka 6: Pocity při komunikování**

	Příjemně	Spíše příjemně	Neutrálně	Spíše příjemně	Nepříjemně
Učitelé společenskovedních předmětů	20	22	26	20	12
Učitelé odborného výcviku	19	24	26	27	4
Učitelé technických předmětů	12	31	24	21	12
Učitelé maturitních předmětů	18	32	20	20	10

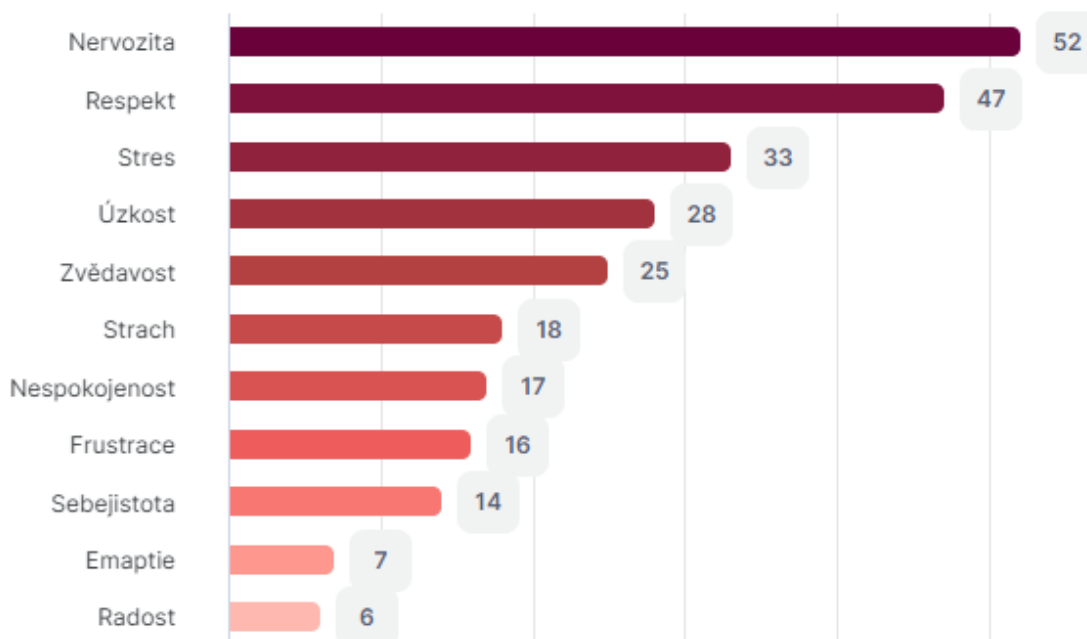
Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Všechny výsledky v tabulce jsou poměrně vyvážené. Učitelé společenskovedních předmětů jsou často vnímáni neutrálně a spíše příjemně, naopak učitelé odborného výcviku jsou vnímáni nejčastěji spíše nepříjemně anebo neutrálně. K učitelům technických předmětů respondenti přistupují nejčastěji spíše příjemně nebo neutrálně a k učitelům maturitních předmětů spíše příjemně nebo neutrálně.

Tato variabilita v reakcích může být ovlivněna způsobem výuky, osobností učitele a preferencí studentů vůči danému typu předmětů. Jak je již v teoretické části mé práce několikrát zmíněno, komunikace mezi učitelem a žáky má významný vliv nejen na atmosféru ve vyučovacích jednotkách, ale také na celkovou efektivitu výuky. Proto je důležité, aby učitelé věnovali pozornost tomu, jak jsou jejich komunikační přístupy vnímány studenty a přizpůsobily je potřebám a preferencím svých žáků, což by poté vedlo ke zlepšení učebního prostředí.

**Otázka č. 10:** Když komunikujete s vyučujícím, pociťujete některou z možností?

**Graf 4: Pocity**



Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Z výsledků vyplývá, že komunikace s vyučujícím vyvolává u respondentů širokou škálu emocí, od pozitivních až po negativní. Nejčastěji zvolené možnosti, jako je nervozita, respekt, stres a úzkost, odrážejí možné emocionální reakce spojené s komunikací ve školním prostředí. Nicméně, i pozitivní emoce, jako je zvědavost a sebejistota, jsou v komunikaci důležité. Přítomnost negativních emocí, jako je nespokojenost a frustrace, může signalizovat potřebu dalšího zkoumání a zlepšení komunikačních procesů ve třídě. Celkově závěr ukazuje, že komunikace s vyučujícím je komplexní proces, který může ovlivňovat emocionální stav studentů a vyžaduje citlivý přístup a porozumění ze strany všech zúčastněných.

**Otázka č. 11:** Co děláte, když se nepohodnete s vyučujícím?

**Tabulka 7: Chování při nepohodnutí se s učitelem**

Odpověď	Počet	Podíl
Proberu to se spolužáky a společně na vyučujícího za zády nadáváme.	34	34 %
Po hodině za ním zajdu a snažím se s ním komunikovat dál, abychom konflikt vyřešili.	24	24 %
Zajdu za třídním učitelem / zástupcem ředitele školy, abychom konflikt mohli probrat a najít společně řešení.	16	16 %
Začnu se s vyučujícím hádat před celou třídou.	11	11 %
Odejdu z hodiny a nesnažím se argumentovat.	9	9 %
Vyhledám pomoc jiného učitele.	4	4 %
Řeknu o tom doma rodičům a ti to vyřeší za mě.	2	2 %

Zdroj: vlastní zpracování, 2023

Existuje rozmanitost přístupů k řešení konfliktů s vyučujícím. Nejčastěji zvolená možnost ukazuje na tendenci hledat podporu ve spolužácích a vyjadřovat negativní emoce za zády vyučujícího. Druhá nejčastější odpověď naznačuje snahu řešit konflikty přímo s vyučujícím, což signalizuje otevřenost ke komunikaci a řešení problémů. Třetí volená možnost ukazuje na důvěru ve školní autority a hledání podpory ze strany třídního učitele nebo zástupce ředitele.

I když jsou možnosti „Začnu se s vyučujícím hádat před celou třídou.“ a „Odejdu z hodiny a nesnažím se argumentovat.“ méně časté, jsou stále relevantní a odrážejí různé přístupy k řešení konfliktů. Zvolit cestu hádky před celou třídou může být výrazem frustrace nebo nevládnutí emocí, zatímco odejít z hodiny bez argumentace může signalizovat potřebu času na uklidnění a přemýšlení nad situací. Tyto alternativní přístupy ukazují na důležitost respektování emocionálních reakcí a hledání konstruktivních způsobů, jak řešit konflikty ve vyučovacích jednotkách nebo školním prostředí.

### **9.3 Realizace a výsledky individuálních rozhovorů**

K zachování anonymity jsou následující odpovědi respondentů napsány pouze v mužském rodě a pořadí jednotlivých odpovědí je proházeno. Odpovědi nejsou nijak

pozměněny ani upraveny, jedná se o autentické odpovědi, proto jsou napsány v uvozovkách a kurzívou. U respondentů se vyskytují úzkosti, panické ataky, ADHD a někteří jsou navíc introvertní.

### **Otázka č. 1: Jaké situace ti přinášejí největší výzvy v komunikaci ve škole?**

- Respondent č. 1: „*Když se snažím vyjádřit svůj názor před celou třídou, cítím se často nervózní a bojím se toho, jak budou mé myšlenky přijaty.*“
- Respondent č. 2: „*Když pracujeme ve skupinách mám problém najít rovnováhu mezi nasloucháním názorům ostatních a vyjádřením svých vlastních myšlenek. Jednoduše se nechám ovlivnit.*“
- Respondent č. 3: „*Když nechápu nové učivo nebo úkol, stydím se zeptat učitele nebo spolužáka o radu nebo vysvětlení.*“
- Respondent č. 4: „*Při prezentování před třídou mě často trápí strach z toho, že udělám chybu nebo zapomenu na slova, což mi znemožňuje se plně soustředit na sdělování obsahu prezentace.*“
- Respondent č. 5: „*Když se snažím vyjádřit kritiku nebo názor na nějakou školní záležitost, občas mám obavu, že nebudu brán vážně nebo že má slova budou ignorována.*“

### **Otázka č. 2: Jaké strategie používáš, když máš potřebu sdělit svůj názor nebo se zeptat na něco ve třídě?**

- Respondent č. 1: „*Obvykle se snažím počkat, až se naskytne vhodná příležitost, a přihlásím se.*“
- Respondent č. 2: „*O názor se podělím se svým spolužákem, ale nikdy ne s učitelem.*“
- Respondent č. 3: „*Často skáču učiteli do řeči, mám ADHD, ale snažím se krotit.*“
- Respondent č. 4: „*Hledám odvahu na to se zeptat učitele před celou třídou, ale jsem tak často ve stresu, že odvahu nakonec nenajdu.*“
- Respondent č. 5: „*Počkám do zvonění, na přestávku, a zajdu za učitelem osobně. Ne vždy to ale dopadne podle mých představ, často mi učitel nevyjde vstříc a nemá čas.*“

**Otázka č. 3:** Co, podle tebe, přispívá, nebo by přispívalo, k efektivnímu a příjemnému komunikačnímu prostředí ve třídě?

**Odpovědi na otázku č. 3:**

- Respondent č. 1: „Kdyby se učitelé zajímaly o naše názory a aktivně nás povzbuzovali, bylo by to super.“
- Respondent č. 2: „Často si učitelé stěžují, že se nezapojujeme do výuky, ale kdyby ve třídě panovala uvolněná atmosféra, tak by nám nic nebránilo v tom se otevřeně vyjadřovat.“
- Respondent č. 3: „Když nám učitel poskytuje jasné pokyny k nějakým pracím, bohužel ne každý tohle dělá.“
- Respondent č. 4: „Kdybychom dostávali více příležitostí pracovat ve skupinkách, tak si myslím, že by to, jak jste říkala, rozvíjelo naše komunikační dovednosti.“
- Respondent č. 5: „Moje třída je super, vzájemně se, myslím, respektujeme a tím pádem nás mají i učitelé rádi.“

**Otázka č. 4:** Jak se cítíš, když ti je obtížné vyjádřit své myšlenky před ostatními ve třídě? Co by ti mohlo pomoci?

**Odpovědi na otázku č. 4:**

- Respondent č. 1: „Nemám problém se vyjádřit.“
- Respondent č. 2: „Obvykle se cítím trochu pod tlakem a nejistý, zvláště, když mám pocit, že ostatní mají větší znalosti, což mi naznačují často i učitelé. Pomohlo by mi, kdyby učitelé nevytvářeli na mě tlak a nesrovnávali mě s ostatními a vytvořili tak prostředí, kde bych se mohl vyjádřit bez obav z kritiky.“
- Respondent č. 3: „Občas si připadám, že jsem přehlcený učivem a myšlenkami, hlavně na konci dne, a tak mám potom strach, že se spletu. Asi by mi pomohlo, kdybych byl ujištěn učitelem, že mohu sdílet své odpovědi bez ohledu na to, že jsou správné nebo ne.“
- Respondent č. 4: „Nemám problém s tím, že bych se neuměl vyjádřit, rád diskutuji se spolužáky nebo s učiteli, proto možná mám tolik problémů.“

- Respondent č. 5: „*Cítím lehkou frustraci, že nebudu pochopen a pomohlo by mi, kdyby učitelé vytvářeli prostor, kde by byla oceněna snaha i při chybách, nejen v případech, kdy nechybujete.*“

**Otázka č. 5:** Máš nějaký zážitek, kdy tě komunikace s učitelem nebo spolužáky pozitivně nebo negativně ovlivnila? Mohl\*a bys popsat, co se událo a proč to pro tebe bylo důležité?

**Odpovědi na otázku č. 5:**

- Respondent č. 1: „*Ano, mám. Prezentoval jsem před třídou a učitel mě pochválil za mou sebejistotu a připravenost. To mi dodalo celkem sebevědomí.*“
- Respondent č. 2: „*Když jsem se pokoušel diskutovat s učitelem s učivem, které zrovna vyučoval, a já tomu nerozuměl, byl neochotný mi naslouchat a odmítl mi učivo znovu vysvětlit se slovy, ať se to doučím doma. Cítil jsem se ignorován a frustrován, že nejsem podporován ve svém vzdělávání.*“
- Respondent č. 3: „*Mám zážitek, kdy jsem se snažil sdělit svůj názor během diskuse ve třídě, ale ostatní spolužáci mě nebrali vážně. Cítil jsem se nepřijatý a neuznaný.*“
- Respondent č. 4: „*Když jsem zašel za učitelem po hodině s tím, jestli nemá další materiály k přípravě na test, tak byl velmi ochotný a poskytnul mi je. Pomohlo mi to v lepší přípravě na test a zlepšit si tak známku.*“
- Respondent č. 5: „*Když se mě učitel na něco zeptal, nechtěl jsem odpovídat, protože jsem si nebyl jistý svou odpovědí, ale spolužáci na mě začali pokřikovat, ať odpovím. To ve mně vyvolalo velmi špatné pocity a musel jsem odejít ze třídy.*“



## 10 Komparace a vlastní doporučení

Respondenti vyjádřili své různé výzvy spojené s komunikací, kdy u některých se výrazné problémy s komunikací nevyskytují, u jiných se objevuje často nervozita nebo obavy z tlaku při vyjadřování svých názorů před třídou, pocitují stud při žádání o pomoc nebo strach z chybování. To vše poukazuje a složitost komunikace, které musí respondenti čelit. Učitelé by se měli proto v této oblasti zaměřit na podporu a rozvoj komunikačních dovedností, měli by své žáky podporovat v komunikaci pozitivním přístupem (chválit za snahu i při špatné odpovědi). Také je velmi důležité, abychom pro žáky vytvářeli podpůrné a inkluzivní učební prostředí, které by jim umožňovalo bezpečně sdílet své myšlenky a přispívat k otevřené diskusi.

Respondenti se mnou sdíleli také své strategie a přístupy ve vyjadřování svých názorů ve třídě, kdy někteří volí opatrnější přístup a čekají na vhodnou příležitost k vyjádření, jiní se raději obrací na své spolužáky než na učitele. To může být z důvodu minulých zkušeností ignorace ze strany učitele. Také jedna ze zmiňovaných forem strategie bylo vykřikování. To také není nejlepší forma komunikace, je to forma, která může učitele v ten moment naštvat a tím celou atmosféru ve třídě rozladit. Všechny tyto různorodé přístupy a strategie upozorňují na důležitost flexibilního přístupu ke komunikaci ve školním prostředí, který by měl respektovat individuální potřeby a preference studentů. Pokud učitel nemá čas po zvonění na dotazy ze strany žáků, může si s nimi sjednat schůzku na pozdější čas či den, ale určitě ignorování není ta správná cesta, jelikož může vyvolat v žácích blok a nemusí s učitelem už nikdy chtít komunikovat.

Popsali také své zkušenosti ohledně schopnosti vyjádřit se ve školním prostředí, vyzdvihovali hlavně důležitost podpory ze strany učitelů a příznivost atmosféry ve třídě. Zájem učitelů o jejich názory a aktivní povzbuzování k vyjadřování by mohlo posílit jejich sebevědomí a ochotu zapojit se do výuky. Dále by vytvářelo příznivější prostředí pro učení to, kdyby učitelé zadávali žákům úkoly s jasnými pokyny k práci a také nabízeli více příležitostí k práci ve skupinkách, což by mohlo podporovat efektivnější spolupráci a komunikaci, protože by docházelo k ucelování pozitivních vztahů ve třídě a vytváření vzájemného respektu mezi spolužáky.

V poslední řadě popsali své zkušenosti, ať už pozitivní či negativní, s komunikací ve škole. Někteří sdíleli pozitivní zážitky spojené s učitelovou podporou a pochvalou, jiní

se zase setkali s negativními situacemi, jako je neochota učitele naslouchat nebo pocity neuznání svými spolužáky. Podporování a respektování se ve školním prostředí, ať už mezi učiteli a žáky nebo jen mezi spolužáky, je velmi důležité pro rozvoj sebevědomí a efektivní komunikaci. Mnoho učitelů si tento fakt neuvědomuje, ale pracujeme s dospívajícími lidmi, kteří jsou velmi citliví, my bychom měli být těmi lidmi, co je vedou celým školním procesem, a proto bychom jim měli vytvářet příjemné prostředí. Ne se nad nimi povyšovat, že učitel je něco víc, než žák.

## 11 ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala rozvojem komunikačních dovedností u studentů středních škol. Cílem práce bylo popsat možnosti a metody rozvoje komunikačních dovedností ve výukových jednotkách.

V teoretické části jsem se zaměřila na komunikaci jako celek, uvedla jsem význam, formy a možnosti komunikování. Následně jsem popsala funkci pedagogické komunikace a její chyby, bariéry v komunikaci a její chyby a v poslední kapitole jsem se zaměřila na osobnostní rozvoj, kde jsem zmínila aktivní naslouchání a pozorování, problematiku komunikaci, pokládání otázek, komunikační strategie nebo také efektivní a neefektivní způsoby komunikace.

V praktické části jsem shrnula výsledky dotazníkového šetření, polostandardizovaných rozhovorů, jejichž výsledky mě velmi překvapily, a navrhla vlastní doporučení. Žáci jsou velmi nespokojeni s vedením vyučovacích jednotek, jsou ostýchaví v komunikaci a mají poměrně velký strach při vyjadřování vlastních názorů jak před učitelem, tak před svými spolužáky. Často, i mimo můj průzkum, slyším od žáků negativní poznatky ze strany učitelů, že žáky ignorují, srovnávají, nálepkují apod. Sama jsem se s těmito jevy setkala, kdy učitelé nedostatečně naslouchají studentům, přehlíží jejich individuální potřeby, předpokládají na základě jejich pohlaví či původu, hodnotí negativně jejich minulé nebo budoucí výsledky (nejčastěji spojené s neúspěchem – výroky jako neodmaturuješ, propadneš), neodpovídají studentům na otázky, neposkytují zpětnou vazbu, nespravedlivě hodnotí nebo hodnotí podle sympatií nebo poskytují konstruktivní kritiku. Také jsem byla svědkem ztráty sebekontroly ze strany vyučujícího, která pak narušila chod vyučovací jednotky. Všechny tyto výroky, aniž by si to někteří učitelé neuvědomovali, vedou k diskriminaci jedinců a zároveň o jejich diskriminaci ke studiu, kterou by učitel neměl za žádných okolností ve studentech vytvářet.

Naproti tomu žáci by měli také vynaložit úsilí k tomu, aby se komunikace mezi nimi a učiteli dále rozvíjela a vytvořilo se tak příjemné prostředí pro studium. Za mou učitelskou praxi jsem si všimla, že se žáci nepříliš aktivně podílí na chodu vyučovacích jednotek (například se málo zapojují do konverzací, nekladou dotazy) nebo naopak neustále vyrušují (vulgárně či nevlgárně) výklad učitele, zírají do mobilních telefonů

a nedávají pozor. Všechny tyto činnosti, které studenti ve vyučovacích jednotkách konají, poukazují na to, že nemají dostatečný zájem o učivo nebo nerespektují vyučujícího.

Má práce mě velmi obohatila o znalosti v komunikaci s mými žáky, které ráda použiji při svých vyučovacích jednotkách a zároveň je použitelná v praxi i pro ostatní učitele (stávající či budoucí) tím, že můžou využít mé dotazníkové šetření nebo otázky z rozhovoru pro to, aby lépe pochopili, jak se jejich studenti cítí. Zároveň bych jim doporučila, aby se snažili zaměřit na pocity a potřeby svých žáků, aby vytvářeli přátelské, příjemné, prostředí, ve kterém se žáci budou cítit bezpečně a nevytvářeli na žáky tlak nálepkováním či srovnáváním. Ve školách by se měl začít brát velký zřetel na komunikaci a naslouchání jeden druhému.

Nicméně je třeba mít na paměti, že každý student je jedinečný a má své vlastní potřeby a schopnosti. Proto by měly být vzdělávací programy zaměřeny na individualizaci výuky a poskytování prostoru pro rozvoj specifických komunikačních dovedností každého jednotlivce. Pouze tak lze dosáhnout skutečného pokroku a připravit studenty na úspěšné uplatnění v dnešní společnosti, kde schopnost efektivně a s respektem komunikovat představuje klíč k studijnímu úspěchu.

Někteří učitelé se mohou pozastavit nad tím, že na to všechno není čas, že je to zbytečné, ale není to pravda. Zlepšení komunikace není, z mého pohledu, tak časově náročné, a i kdybychom měli začít od začátku, byť těmi nejmenšími kroky, i tak by to navodilo mnohem lepší atmosféru než nezačít vůbec. Myslím si, že učitelé, kteří svou práci mají rádi a dělají ji poctivě, si čas na zlepšení výuky a komunikace se svými studenty vždy najdou.

## 12 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### TIŠTĚNÉ ZDROJE

DEVITO, Joseph, A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada, 2008. 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.

FISHER, Ronald: *Teaching Children to Think*. Hemel Hempstead, Simon and Schuster 1990.

GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

KOPŘIVA, Pavel. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008. ISBN 978-80-904030-0-0.

MAREŠ, Jiří a KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1995, s. 107. ISBN 80-210-1070-3.

MEŠKOVÁ, Marta. *Motivace žáků efektivní komunikací: [praktická příručka pro učitele]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 135 s. ISBN 978-80-262-0198-4.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.

PALENČÁROVÁ, Jana a ŠEBESTA, Karel. *Aktivní naslouchání při vyučování: rozvíjení komunikačních dovedností na 1. stupni ZŠ*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 102 s. Pedagogická praxe. ISBN 80-7367-101-8.

POKORNÝ, J. *Manuál tvořivé komunikace*. 2.vyd. Brno: AKADEMICKÉ NAKLADATELSTVÍ CERM, 2004. ISBN. 80-7204-330-7

ŠEĐOVÁ, Klára; ŠALAMOUNOVÁ, Zuzana; ŠVAŘÍČEK, Roman; SEDLÁČEK, Martin; MAJCÍK, Martin et al. *Výuková komunikace*. Brno: Masarykova univerzita, 2019. ISBN 978-80-210-9529-8.

VALENTA, Josef. *Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi*. 1. vyd. Kladno: AISIS, ©2006. 226 s. Dokážu to?. ISBN 80-239-4908-X.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 322 s. Manažer. Komunikace. ISBN 978-80-247-2614-4.

ZELINKOVÁ, Olga. Pedagogická diagnostika a individuální vzdělávací program: [nástroje pro prevenci, nápravu a integraci]. Praha: Portál, 2001. Pedagogická praxe. ISBN 80-7178-544-x.

## ELEKTRONICKÉ ZDROJE

ASERTIVITA. *Co je to asertivita* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z:

<https://1url.cz/Qu9ZC>

CITÁT: *Sir Francis Bacon, 1561-1626* [online]. [cit. 2024-03-06]. Dostupné z:

<https://1url.cz/mu9lt>

KOMUNIKACE. *Jak efektivně jednat?* [online]. [cit. 2024-03-07]. Dostupné z:

<https://1url.cz/Ku9ZI>

KOMUNIKACE. *Komunikace, význam ve společnosti* [online]. [cit. 2024-03-01].

Dostupné z: <https://1url.cz/Yub1V>

KOMUNIKACE. *Možnosti komunikování* [online]. [cit. 2024-03-01].

Dostupné z: <https://1url.cz/subls>

KOMUNIKACE: *Neverbální komunikace* [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z:

<https://1url.cz/DukSy>

KOMUNIKACE: *Verbální komunikace* [online]. [cit. 2024-03-11]. Dostupné z:

<https://1url.cz/RuPBf>

KOMUNIKACE A PRAKTICKÁ CVIČENÍ: *Komunikační překážky* [online]. [cit. 2

024-03-11]. Dostupné z: <https://1url.cz/yuPB6>

KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE. *Co je komunikační strategie?* [online]. [cit. 2024-03-

07]. Dostupné z: <https://1url.cz/Zu9Zc>

POZOROVÁNÍ. *Aktivní naslouchání a pozorování* [online]. [cit. 2024-03-01].

Dostupné z: <https://1url.cz/HubF1>

PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE. *Problémová komunikace ve škole* [online]. [cit.

2024-03-01]. Dostupné z: <https://1url.cz/aubFe>

PROFESNÍ KOUČINK. *Typy a styly komunikace* [online]. [cit. 2024-02-22].  
Dostupné z: <https://1url.cz/xublj>

## **13 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK**

### **Seznam obrázků**

<b>GRAF 1: OBTÍŽE V KOMUNIKACI</b> .....	35
<b>GRAF 2: PROBLÉMY S VYJADŘOVÁNÍM</b> .....	39
<b>GRAF 3: VNÍMANÉ ZPŮSOBY KOMUNIKACE</b> .....	40
<b>GRAF 4: POCITY</b> .....	44

### **Seznam tabulek**

<b>TABULKA 1: KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDKY</b> .....	36
<b>TABULKA 2: KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI</b> .....	36
<b>TABULKA 3: VÝROKY O VYUČUJÍCÍCH</b> .....	38
<b>TABULKA 4: VNÍMÁNÍ ZPŮSOBU KOMUNIKACE</b> .....	41
<b>TABULKA 5: CO BY POMOHOLO LÉPE KOMUNIKOVAT</b> .....	42
<b>TABULKA 6: POCITY PŘI KOMUNIKOVÁNÍ</b> .....	43
<b>TABULKA 7: CHOVÁNÍ PŘI NEPOHODNUTÍ SE S UČITELEM</b> .....	45



## **14 SEZNAM PŘÍLOH**

### **14.1 Příloha 1: Ukázka formuláře dotazníku (Dotazník\_BP)**

# Dotazník\_BP

Vážení studenti,

mé jméno je Adéla Pásková a jsem studentkou třetího ročníku na Institutu vzdělávání a poradenství České zemědělské univerzity oboru Učitelství praktického vyučování.

Ráda bych vás tímto požádala o váš čas a vyplnění mého dotazníku, jehož výstupem bude zpracování dat do mé bakalářské práce na téma "Rozvoj komunikačních dovedností u studentů na SŠ".

Dotazník je čistě anonymní, odpovídejte, prosím, na otázky pravdivě a co nejstručněji, ať mé výsledky jsou co nejpřesnější.

Také vás velmi prosím, abyste se vyvarovali odpovědím hanlivým, nepřesným a pro vás vtipným.

Dotazník je nejdůležitější součástí mé práce.

Předem všem, kteří se zúčastní, velmi děkuji za odpovědi a čas. Kdo by náhodou chtěl vidět výsledky, budou (snad) k dispozici na konci Ledna.

Všem přeji krásný den.

## 1 Identifikuji se jako

Nápověda k otázce: *Vyberte, prosím, jednu odpověď.*

Muž  Žena  Jiné  Nechci uvádět

## 2 Jakou třídu navštěvujete?

Nápověda k otázce: *Zde napište třídu i ročník ve formátu "XX1 / XX3": např: ME1*

## 3 Kolik je vám let?

Nápověda k otázce: *Prosím, napiš pouze číslo.*

#### 4 Máte nějaké obtíže, o kterých byste nám mohl\*a říct, že vám komplikují komunikaci ve škole?

Nápověda k otázce: *Uvedte, prosím, stručně, co si myslíte, že vám komplikuje komunikaci. Například: dyslexie, dysgrafie, dyslalie, vývojová dysfázie, koktavost... Pokud nemáte, napište "nemám".*

#### 5 Jaké komunikační prostředky vám s vyučujícím vyhovují?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí. Pokud se vaše odpověď nenachází v možnostech, označte pole "jiná" a napište vaši odpověď.*

- Osobní kontakt  
  E-mail  
  Bakaláři  
  SMS  
  Hovor  
  Nekomunikuji s vyučujícím  
 Jiná

#### 6 Kterou z těchto komunikačních dovedností byste nejvíce chtěl\*a ovládat?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí.*

- Umět se rychle vyjadřovat.                       Umět argumentovat.                       Jednoduše porozumět psanému textu.                       Vyčíst sdělení z řeči obličeje nebo těla.  
 Porozumět sám sobě a následně se vyjádřit.  
 Pokud je nějaká jiná komunikační dovednost, kterou bys chtěl\*a ovládat, napiš ji zde:

#### 7 Do jaké míry se shodujete s následujícími výroky o svých vyučujících?

Nápověda k otázce: *Pečlivě si promyslete, prosím, odpovědi. Odpovídejte všeobecně, nezaměřujte se na ten jeden špatný článek.*

	Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Na vyučujícího se mohu spolehnout.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S vyučujícími si rozumím.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S vyučujícími se vzájemně respektujeme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jsem vyučujícím pochválen za odvedenou práci.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komunikace mezi mnou a vyučujícím je rychlá a stručná.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vždy, když jsem komunikoval*a s vyučujícím, dostala jsem odpověď na svou otázku.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Když jsem něco potřeboval\* a s vyučujícím něco vyřešit, byl vstřícný.

## 8 Máte někdy problém vyjádřit to, co chcete říct? Jak se s tím vyrovnáváte?

Nápověda k otázce: *Prostor pro názor. Prosím, snažte se popsat váš problém srozumitelně a stručně.*

## 9 Jaké vnímáte způsoby, jakými s vámi vyučující komunikuje?

Nápověda k otázce: *Změňte pořadí položek dle svých preferencí (1. - nejdůležitější, poslední - nejméně důležitá)*

Gestikulace

Mimika

Tón hlasu

Oční kontakt

Postoj

## 10 Pomáhá vám vnímání způsobu komunikace vyučujícího v porozumění sdělených informací?

Nápověda k otázce: *Vztahuje se k předchozí otázce.*

Ano, pomáhá mi lépe porozumět informacím.

Ano, ale není jediným faktorem.

Ne, mou komunikaci s vyučujícím nijak neovlivňuje.

Ne, ale myslím si, že v komunikaci hraje roli.

Pokud jste nenalezli svou odpověď, napište svou zde

## 11 Co si myslíte, že by vám pomohlo lépe komunikovat ve škole v postavení vyučujícího k vám jako žákovi?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí.*

Jasná a srozumitelná komunikace (předávání informací jasně a srozumitelně)

Aktivní naslouchání (vyučující by měl naslouchat a porozumět žákům)

Otevřená komunikace (vyučující by měl vytvářet pohodlné prostředí pro vyjádření myšlenek a otázek bez obav)

Empatie (vyučující by se měl snažit chápat jejich pohledy a pocity)

Zpětná vazba (konstruktivní)

Respekt

Interaktivní učení (diskuse, skupinové práce apod.)

Sledování pokroku (měl by monitorovat pokrok žáků a být ochoten přizpůsobit svůj přístup podle potřeb jednotlivých žáků)

## 12 Jak se cítíš při komunikování s učiteli?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď v každém řádku.*

	Příjemně	Spíše příjemně	Neutrálně	Spíše nepříjemně	Nepříjemně
Učitelé společenskovedních oborů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Učitelé odborného výcviku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Učitelé technických předmětů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Učitelé maturitních předmětů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 13 Když komunikuješ s vyučujícím, pociťuješ některou z možností?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí.*

- Nervozita       Strach       Stres       Nespokojenost       Frustrace       Úzkost  
 Radost       Sebejistota       Zvědavost       Respekt       Empatie  
 Napiš zde, co cítíš a není v nabídce. Prosím o jednoslovní odpověď.

## 14 Co děláš, když se nepohodneš s vyučujícím?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí. Prosím, neberte odpovědi na lehkou váhu.*

- Po hodině za ním zajdu a snažím se s ním komunikovat dál, abychom konflikt vyřešili.       Vyhledám pomoc jiného učitele.       Zajdu za třídním učitelem / zástupcem ředitele školy, abychom konflikt mohli probrat a najít společně řešení.       Řeknu o tom doma rodičům a ti to vyřeší za mě.  
 Proberu to se spolužáky a společně na vyučujícího za zády nadáváme.       Začnu se s vyučujícím hádat před celou třídou.       Odejdu z hodiny a nesnažím se argumentovat.

## 15 Je důležité říkat to, co si myslíme? Proč?

Nápověda k otázce: *Napište stručně váš názor.*

16 Je něco dalšího, co vám chybí ve vzájemné komunikaci s vyučujícím?

Nápověda k otázce: *Tato otázka není povinná. Pokud nemáte nic dalšího na srdíčku, neodpovídejte a rovnou ukončete a odešlete odpovědi.*