

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

Bakalářská práce

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Ústav primární a preprimární edukace

Aktivní naslouchání a předškolní pedagogové

bakalářská práce

Autor: Dina Chase

Studijní program: Učitelství pro mateřské školy

Vedoucí práce: Ing. et Ing. Mgr. Marie Herynková, Ph.D.

Oponent práce: doc. PhDr. Jana Marie Havigerová, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor: Dina Chase

Studium: P21K0173

Studijní program: B0112A300001 Učitelství pro mateřské školy

Studijní obor: Učitelství pro mateřské školy

Název bakalářské práce: **Aktivní naslouchání a předškolní pedagogové**

Název bakalářské práce AJ: Active listening and preschool teachers

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá aktivním nasloucháním u předškolních pedagogů. Hlavním cílem práce je analyzovat, jak předškolní pedagogové vnímají aktivní naslouchání a jak sami aktivně naslouchají při komunikaci. V bakalářské práci bude popsán současný stav poznání o řešené problematice, zejména o aktivním naslouchání, jeho zásadách, chybách při komunikaci. Vlastní výzkum bude zaměřen na analyzování vnímání aktivního naslouchání a také toho, jak předškolní pedagogové aktivně naslouchají. Data budou získávána prostřednictvím rozhovorů s předškolními pedagogy, zkoušením modelových situací a analýzou videozáznamů.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8.

KOŤÁTKOVÁ, Soňa. *Dítě a mateřská škola: co by měli rodiče znát, učitelé respektovat a rozvíjet*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4435-3.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

Zadávací pracoviště: Ústav primární, preprimární a speciální pedagogiky,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Ing. et Ing. Mgr. Marie Herynková, Ph.D.

Oponent: doc. PhDr. Jana Marie Havigerová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 5.1.2023

Poděkování:

Ráda bych poděkovala Ing. et Ing. Mgr. Marii Herynkové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, poskytnutí cenných rad, a hlavně za vstřícný přístup a trpělivost. Dále děkuji své rodině za podporu po celou dobu studia.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Aktivní naslouchání a předškolní pedagogové, vypracovala pod vedením vedoucí závěrečné práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 26.4.2025

Anotace

CHASE, D. Aktivní naslouchání a předškolní pedagogové. Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2024. 70 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá aktivním nasloucháním u předškolních pedagogů. Hlavním cílem práce je analyzovat, jak předškolní pedagogové vnímají aktivní naslouchání a jak sami aktivně naslouchají při komunikaci. V bakalářské práci je popsán současný stav poznání o řešené problematice, zejména o aktivním naslouchání, jeho zásadách, chybách při komunikaci. Vlastní výzkum bude zaměřen na analyzování vnímání aktivního naslouchání a také toho, jak předškolní pedagogové aktivně naslouchají. Data budou získávána prostřednictvím rozhovorů s předškolními pedagogy, zkoušením modelových situací a analýzou videozáznamů.

Klíčová slova

Komunikace, aktivní naslouchání, předškolní vzdělávání, předškolní pedagogové.

Annotation

CHASE, D. Active listening and preschool teachers. Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2024. 70 p. Bachelor's thesis.

The bachelor's thesis deals with active listening in preschool teachers. The main goal of the work is to analyze how preschool teachers perceive active listening and how they themselves actively listen during communication. The bachelor's thesis describes the current state of knowledge about the problem being addressed, especially about active listening, its principles, and errors in communication. The actual research will be focused on analyzing the perception of active listening and also how preschool teachers actively listen. Data will be collected through interviews with preschool teachers, testing model situations and video analysis.

Keywords

Communication, active listening, preschool education, preschool teachers.

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská/diplomová práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, disertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum: 26.4.2025

Podpis studenta:

Obsah

1	Úvod.....	10
2	Komunikace	11
2.1	Komunikační schopnosti.....	11
2.2	Komunikační proces	12
2.3	Faktory ovlivňující proces komunikace.....	14
2.3.1	Individuální faktory	14
2.3.2	Sociální faktory.....	15
2.3.3	Situační faktory.....	15
3	Koncept aktivního naslouchání.....	16
3.1	Definice aktivního naslouchání	17
3.2	Cíl aktivního naslouchání	18
3.3	Principy aktivního naslouchání.....	18
3.4	Nejčastější chyby u aktivního naslouchání	21
3.5	Kritické aspekty naslouchání	21
3.6	Bariéry naslouchání	22
3.7	Komunikace v mateřské škole	24
4	Empirická část.....	25
4.1	Hlavní výzkumný cíl.....	25
4.2	Výzkumné otázky	25
4.3	Výzkumná metoda	25
4.4	Způsob analýzy dat	26
4.5	Výzkumný soubor.....	26
4.6	Analýza dat	27
5	Výzkumné šetření - rozhovory	28
5.1	Rozhovor „Poškozené oblečení“	28
5.1.1	Přepis videozáznamu	28

5.1.2	Analýza	29
5.2	Rozhovor „Nástup do první třídy“	31
5.2.1	Přepis videozáznamu	31
5.2.2	Analýza	32
5.3	Rozhovor „Ubližování, šikana“	34
5.3.1	Přepis videozáznamu	34
5.3.2	Analýza	35
5.4	Rozhovor „Nemoc“	37
5.4.1	Přepis videozáznamu	37
5.4.2	Analýza	38
5.5	Rozhovor „Soudně upravený styk s dítětem“	40
5.5.1	Přepis videozáznamu	40
5.5.2	Analýza	41
6	Hodnocení praktické části	43
6.1	Hodnocení analýz rozhovorů	43
6.2	Hodnocení výzkumných otázek	47
7	Diskuse	51
8	Závěr	54
9	Zdroje	56
10	Seznam tabulek	59
11	Přílohy	60
11.1	Rozhovor „Poškozené oblečení“ – dotazník	60
11.2	Rozhovor „Nástup do první třídy“ – dotazník	63
11.3	Rozhovor „Ubližování, šikana“ - dotazník	65
11.4	Rozhovor „Nemoc“ – dotazník	67
11.5	Rozhovor „Soudně upravený styk s dítětem“ – dotazník	69

1 Úvod

Zvládnout umění komunikace je v dnešním světě čím dál složitější. Vzájemný respekt a empatie pomalu mizí, začíná převládat neosobní přístup, zahlcuje nás přemíra informací... Téma bakalářské práce jsem si tedy vybrala hned z několika důvodů.

Ve své pedagogické praxi řeším komunikaci na různých úrovních. V každodenní interakci s dětmi, rodiči a kolegy se najde hodně situací, u kterých si dovedu představit, že by mohly proběhnout lépe. Často se stává, že vyslanou informaci příjemce zpracuje jinak, než bylo zamýšleno. A právě analýza předpokladů a chyb v naslouchání mi může některé situace lépe rozklíčovat.

Téma bakalářské práce je pro mě zajímavé i z pohledu psychologického. Jak moc záleží na rozpoložení zúčastněných, aby byly naplněny potřeby komunikujících stran. Jakým způsobem s dětmi a rodiči komunikovat, příp. jaké otázky pokládat a kterých se naopak vyvarovat.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se věnuji popisu komunikačních procesů, komunikačním schopnostem. Definici aktivního naslouchání, jeho úskalím a chybám. Komunikaci v mateřské škole s rodiči, která by měla mít vždy společný cíl. Navazující praktická část prezentuje výzkumné šetření. Výzkum probíhal formou modelových rozhovorů učitelek s rodiči, doplňujících dotazů a vzájemného hodnocení využitých technik aktivního naslouchání. Cílem výzkumu bylo analyzovat, jak pedagogové vnímají a využívají aktivní naslouchání v komunikaci a jejich limity a obavy. Shrnout, jak tyto techniky pedagogové využívají, jaké problémy a výzvy vnímají. A také možnosti, které by vedly ke zlepšení.

Prostřednictvím rozhovorů s pedagogy a situační analýzy se snažím popsat fenomén aktivního naslouchání ve vybraných mateřských školách. Zvolila jsem několik situací – obavy, nespokojenost, strach, hněv. Lépe by se posuzovala jedna situace, kdy bych pozorovala, jak který pedagog v té stejné situaci reaguje, ale přišlo mi zajímavé hodnotit více situací. Kromě metodologie sběru dat a prezentovaných výsledků jsou v praktické části shrnuty i limity a nedostatky výzkumu.

2 Komunikace

„Komunikace není všechno, ale je za vším.“ (Vymětal, 2008 str. 9)

Každá kultura má určitý vlastní systém komunikace, kde kromě společného jazyka fungují i společná specifická gesta a způsoby chování, které se mohou významně lišit od příslušníků jiné kultury. (Nakonečný, 2005)

Všude ale platí, že systém vzájemně sdílených znaků vytváří následující formy komunikace (Stuparovičová, 2021):

- a) verbální (mluvená a psaná řeč)
- b) nonverbální (mimika, gesta, aj.)
- c) paralingvistické znaky (všechny zvukové vlastnosti lidské řeči, z nichž většina nemá svůj protějšek v grafických prostředcích). Ty se skládají ze dvou základních složek:
 - hlasové identifikátory (smích, pláč, nářek, zívání, atd.)
 - hlasové kvalifikátory (intenzita, výška, rozsah, zkrácená slova, aj.) a hlasové oddělovače (mimoslovní výplňky jako "mm-hmm")

Ovládnutím rozpětí výšky našeho hlasu, hlasivek, artikulací, frázování a tempa hlasu podtrhujeme nebo obměňujeme obsah sdělení. S použitím alespoň jednoho z těchto kvalifikátorů se změní zcela smysl obsahu našeho sdělení.

2.1 Komunikační schopnosti

Při hodnocení našich komunikačních schopností se musíme nejprve zaměřit na otázku motivace. Rozlišujeme hned několik druhů motivace. Např. Žibritová (1984) definuje:

- motivační egoismus – komunikuji proto, abych uspokojil nějakou svoji potřebu;
- motivační altruismus – komunikací se snažím uspokojit potřeby partnera;
- kolektivní typ motivace - chci svou komunikací uspokojit potřeby své, partnerovy, popřípadě potřeby dalších lidí;
- komunikace bez zvláštního důvodu.

Schopnost komunikovat můžeme zlepšovat bez ohledu na postavení ve společnosti, zaměstnání, věk, pohlaví, barvu pleti, víru či finanční situaci. Snaha o neustálé zdokonalování se v této oblasti pochází z myšlenky, že "čím jasněji a úplněji dokážeme

sdělovat své nápady a myšlenky, tím úspěšnější budeme ve veškerém našem konání." (Thomson, 2001)

Zásadním krokem k rozvinutí komunikačních schopností je samotné pochopení komunikačního procesu.

2.2 Komunikační proces

Každý, kdo vstupuje do komunikačního procesu, má jiné fyzické znaky, typ nervové soustavy, temperament, smyslovou citlivost, soubor vrozených a získaných reakcí. Během života jsme ovlivňováni životními zkušenostmi, postupně formujeme své životní ideály a cíle, názory na svět a hierarchii hodnot. Tím vším se stává každý komunikační proces zcela unikátním. (Vybíral, 2009)

Slovo „komunikace“ vychází z latinského communis = společný, z toho vyplývá snaha při o dosažení společnosti při komunikaci s někým. Základními prvky v komunikačním procesu jsou:

- odesílatel sdělení,
- zpráva,
- příjemce sdělení, tj. osoba, která danou příchozí zprávu přijme a dekoduje ji v tom smyslu, že si ji dokáže přečíst, vyslechnout či uvidět. (Berkowitz, 1989)

Komunikační proces můžeme chápat jako vztah mezi komunikujícími partnery (vynecháme-li intrapersonální komunikaci, kde člověk komunikuje sám se sebou). Neměli bychom zapomínat, že v průběhu komunikace odevzdává člověk z menší či větší části i sám sebe. Mimo samotný smysl zprávy posíláme příjemci i sdělení o své úrovni, momentálním stavu, pocitech, názorech apod. (Stuparovičová, 2021)

Užití jazyka v komunikačním procesu vychází z naší komunikační schopnosti. Ta je daná uměním přizpůsobit naši verbální i neverbální komunikaci všem okolnostem dané situace, nejlépe tak, aby výsledek odpovídal očekáváním předpokládaného příjemce sdělení.

Proces předání myšlenky začíná u odesílatele neboli zdroje zprávy, která má být komunikována. Příjemce ale neumí číst myšlenky, proto je odesílatel musí převést do slov. Samozřejmě nestačí smysluplně formulovat sdělení. Je důležité znát, jaké výrazy mohou být použity, v jaké situaci, jaké komunikační kanály použít a pro koho je sdělení

určeno. Předpokladem pro společnou a efektivní komunikaci je *"společná zásoba znaků, ale také společná zásoba oboustranně významných otázek, problémů a zkušeností"*. (Nakonečný, 2005 str. 161)

Komunikační situace jsou často spontánní, které z hlediska prostoru a času nemůžeme ovlivnit. V rámci komunikace v MŠ ale můžeme připravit záměrné situace, které podřizujeme efektu, jehož chceme prostřednictvím komunikace dosáhnout. Na komunikační situaci pak závisí, zda se komunikace vyvine v obousměrnou nebo zůstane u komunikace jednosměrné. Se situací souvisí atmosféra, ve které se komunikace odehrává. Situace tak má v komunikaci výraznou funkci a ovlivňuje její charakter. (Žibritová, 1984)

Již na začátku konverzace bychom si měli určit cíl, jehož se chceme dobrat a vhodně zvolenou konverzací se snažit dospět k nám požadovaným cílům. Nakonečný (2005) tvrdí, že ke komunikaci se musí přistupovat jako ke komplexu, kde samotný lexikální význam slov je doplněn o nonverbální komunikaci.

Pokud však do komunikace zahrneme i proces interakce, pozdvihneme všeobecně zažité chápání komunikačního procesu nad pouhé odevzdávání informací. Z tohoto principu vychází i aktivní naslouchání. Komunikace ale neznamená vzájemné ovlivňování. Komunikace je procesem vzájemného porozumění a pochopení, ve kterém odevzdávání informací a ovlivňování obou partnerů jsou pouze podřadné momenty. (Žibritová, 1984)

Komunikace se považuje za efektivní, když chtějí obě strany uspokojovat svou informační potřebu, zlepšuje se tím účinnost a přesnost v komunikačním procesu. Její hlavní výhodou je tzv. zpětná vazba, kterou dostane odesílatel od příjemce. Podstata spočívá v tom, že odesílatel dostane zpětnou informaci o účinku odeslané informace. Na základě této zpětné vazby se pak může odesílatel ve svém dalším komunikačním procesu zlepšovat. (DeVito, 2001)

Zajímavé je i téma osobního prostoru. Je to jakási bublina kolem člověka, její rozměry se liší v každé kultuře. Pokud je tento osobní prostor narušen, člověk se cítí nepříjemně. Osobní a sociální prostor je však hlavní tematikou neverbální komunikace. Nonverbální znaky mohou měnit význam verbálních sdělení, ale také mohou jejich význam podtrhovat a velmi často se zcela významně doplňují. Čím lépe se komunikující osoby znají, tím jsou

si v komunikaci blíže, nehledě na to, kolik slov pronesou. "Důvěrně známí lidé mohou spolu komunikovat i tím, že spolu mlčí." (Cejpek, 2005)

Verbální komunikací se pak rozumí přenos slov (ať již přímou komunikací z očí do očí, telefonem nebo psanou zprávou). Její základní formou je rozhovor. Pod tímto pojmem rozumíme "záměrný jazykový styk, při kterém se mluva komunikujících střídavě prolíná, a který probíhá v konkrétní předmětné a sociální situaci." (Janoušek, 1988)

Výhody mluvené komunikace (Žibritová, 1984):

- a) Při ústní komunikaci se nevyžaduje žádné technické vybavení, komunikace probíhá zcela přirozeně pouze na základě fyziologické vybavenosti člověka.
- b) Tempo mluvené komunikace vysoce převyšuje možné tempo písemné komunikace. Pouze slovní komunikace umožňuje přímou slovní reakci na rychle se měnící životní události a tím napomáhá k rychlým výměnám replik.
- c) Zprávy komunikované ústně obsahují mnohem více paralingvistických a emocionálně-estetických informací než zprávy písemné.
- d) V myšlení člověk obvykle používá obrazy zvukových jazykových znaků než grafických.

Verbální komunikace bývá lepší v rychle se měnících životních situacích, při vyjadřování emotivních a paralingvistických informací apod. Je součástí našeho každodenního života a hraje právě klíčovou roli při aktivním naslouchání.

2.3 Faktory ovlivňující proces komunikace

Komunikační proces je ovlivňován celou řadou různorodých činitelů, které mohou přispívat k jeho efektivitě, nebo jej naopak ztěžovat. V této kapitole jsou přehledně popsány tři základní skupiny faktorů – individuální, sociální a situační – které sehrávají klíčovou roli při vzájemné výměně informací mezi lidmi. Vychází se přitom z koncepce Vymětala (2008), který jednotlivé faktory rozčlenil do přehledné struktury zahrnující jak pozitivní vlivy (akcelerátory), tak negativní vlivy (retardéry) komunikace.

2.3.1 Individuální faktory

- a) Osobní dispozice: vlastnosti, schopnosti, dovednosti a zkušenosti s uměním komunikovat i s různými možnostmi a typy tohoto procesu.

- b) Motivace: jak chtějí aktéři komunikovat, jak chtějí odesílat, přijímat a chápat sdělované informace.

Akcelerátory: otevřenost, vstřícnost, ochota naslouchat, disciplinovanost, jazyková vybavenost, přiměřená asertivita, dobrá psychická i fyzická kondice, dobrá nálada, nepoškozené smysly, vysoká motivace.

Retardéry: uzavřenost, málomluvnost, nejistota, nezkušenost, pasivita, agresivita, jazykové nedostatky, špatná paměť, nemoc, smyslové postižení, hluchota, slepota, mizivá motivace.

2.3.2 Sociální faktory

- a) Normy = co je dovoleno a co ne, regulují komunikaci
- b) Vztahy aktéry komunikace navzájem
- c) Klima, popisující konkrétní sociální prostředí

Akcelerátory: komunikační kanály usnadňující komunikaci, podporující přímou osobní komunikaci, umožňující kvalitní a rychlý přenos informací, průhledné a racionální formální vztahy, rozvinuté vztahy spolupráce, pozitivní neformální vztahy, pozitivní klima, založené na důvěře, otevřenosti, spolupráci.

Retardéry: normy bránící otevřené komunikaci, vyžadující dlouhý komunikační kanál, normy působící jako zbytečné byrokratické předpisy, nevyjasněné formální vztahy, negativní neformální vztahy, negativní klima, poznamenané rivalitou, strachem, nedůvěrou, nejistotou.

2.3.3 Situační faktory

- a) Čas = množství času pro komunikační proces
- b) Prostor = vzdálenost mezi aktéry
- c) Médium = lidé nebo technické prostředky jako zprostředkovatelé sdělení, ovlivňující množství, kvalitu (přesnost) a rychlost přenášených informací.

Akcelerátory: přiměřené množství času, komunikace v správnou dobu, prostor, kde je umožněna přímá komunikace z očí do očí, minimum rušivých vlivů, média, která zajistí kvalitní přenos informací.

Retardéry: nedostatek, příp. nadbytek času, příliš časná/pozdní komunikace, nepohodlné, rušné prostředí, špatné osvětlení, média, která komplikují přenos informací.

3 Koncept aktivního naslouchání

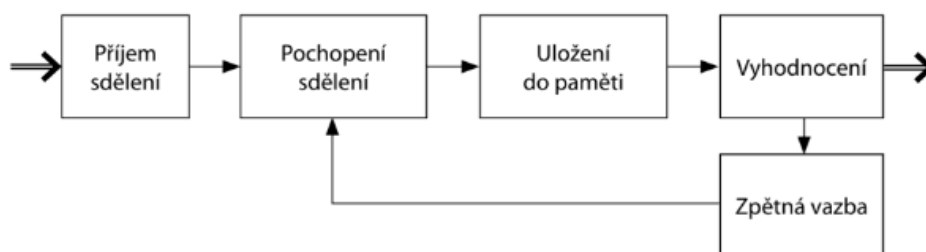
„Kdo příliš mluví, dozví se jen to, co říká“ (čínské přísloví)

Pojem aktivní naslouchání je již delší dobu často zmiňovaný, a to jak v odborné, tak v populárně naučné literatuře. Nevyskytuje se vždy v úplně shodném výkladu, proto se v této práci pokusím hledat shodné principy a doporučení k aktivnímu naslouchání. Je dostupných i mnoho výzkumů, které se zabývají využitím tohoto konceptu na různých úrovních, ať už v osobní rovině, nebo profesní.

Teclová (2021) zmiňuje, že v dostupné literatuře se ale nevyskytuje konsenzus, pokud jde o definici aktivního naslouchání, ani jednotný pohled na jeho roli. Někteří autoři, si pojem mnohdy definují sami vlastním způsobem. Většina definic však obsahuje několik společných prvků, a jak v zapojení neverbální komunikace, tak parafrázováním mluvčího a kladením otázek, které mluvčího povzbudí, aby rozvinul své sdělení, nebo projevil své pocity. Také bývá kladen důraz na projevení empatie a přijetí nejen verbálních, ale i neverbálních projevů mluvčího.

V komunikaci je důležité aktivní naslouchání, protože udrží partnery konverzace v kontaktu pozitivním způsobem, mluvčí se cítí vyslechnutý a oceněný. Tato dovednost je základem úspěšné konverzace a využívání technik aktivního naslouchání většinou obohatí nejen výsledek konverzace, ale i vztah mezi oběma stranami. (Cuncic, 2024)

Pro příjemce sdělení je aktivní naslouchání významnou konkurenční výhodou, pokud umí vytvořit klima, v němž si je komunikační partner (odesílatel) jistý, že příjemce skutečně, aktivně a efektivně naslouchá a že se zajímá o to, o co odesílatel říká.



Obrázek 1 Schéma procesu naslouchání (Vymětal, 2008)

3.1 Definice aktivního naslouchání

Podle Vymětala (2008) aktivní naslouchání znamená, že posluchač je vnímavý a pozorný k mluvčímu a vlastní myšlenky a interpretace prezentuje teprve tehdy, až hovořící dokončí sdělení. Aktivní naslouchání vzbuzuje v odesílateli příjemné, pozitivní pocity, vděčnost, že je někdo ochoten mu naslouchat, neodsuzovat ho a nehodnotit.

Umět správně naslouchat znamená především naučit se co nejméně přerušovat mluvčího. Tedy nevstupovat do hovoru, pokud si nejsme zcela jisti, že jsme jasně pochopili sdělení. Dovolit druhému mluvit bez obav z toho, že ztratíme kontrolu nad průběhem hovoru.

Existují ovšem situace, kdy je nezbytné hovor přerušit, nebo ukončit.

- Když je projev nepřijatelný, urážlivý
- Když se hovořící začíná opakovat
- Když jste byli naopak přerušeni vy.

Aktivní naslouchání je podle Vymětala (2008) nejvyšší stupeň poslouchání, kdy pozorně a aktivně vnímáme sdělení i informace, včetně struktury celého sdělení, připravujeme dotazy na odesílatele sdělení, sdělení kriticky hodnotíme, aktivně vyhledáváme a separujeme to, co je pro nás zajímavé a vylučujeme to, co je v daném sdělení irelevantní. Podstatou naslouchání je snaha přiblížit se ideálnímu stavu komunikačního procesu maximální eliminací šumu a komunikačních bariér, s využitím emočních momentů i prvků neverbální komunikace a optimální poskytování zpětné vazby.

Proces a způsob myšlení příjemce informace, se nazývá dekodování. Příjemce interpretuje sdělení na základě svých předchozích zkušeností a na základě určitých pravidel. Proces dekodování může být někdy značně náročný, a to zejména tehdy, je-li komunikační proces doprovázen značným šumem. Tak, jak jsme uvedli určitá pravidla pro odesílatele, lze zdůraznit i určité podmínky, které musí splňovat příjemce dekodující sdělení. Jedná se především o:

- Aktivní naslouchání – příjemce by měl být naladěný na příjem, nezasahovat do rozhovoru, nepřerušovaně odesílatele poslouchat (neposlouchat jedním uchem, minimalizovat selektivní naslouchání, neskákat do řeči, během řeči neformulovat vlastní protiargumenty, ovládat své emoce apod.), někdy se doporučuje dělat si poznámky;

- Zájem – signalizace zájmu o vysílané sdělení neverbálními signály (oční kontakt, přitakání, kývnutí hlavou apod.);
- Akceptaci – přijetí a respektování odesílatele v komunikaci, vytvoření prostoru pro komunikaci, aniž se příjemce musí ztotožnit s odesílatelem;
- Empatii – vcítění se do prožívání partnera, snaha pochopit, co se v něm děje, proč říká právě to, co říká, jak to říká, co se skrývá za slovy;
- Verifikaci sdělení – ověřování správnosti a přesnosti obdrženého sdělení.

3.2 Cíl aktivního naslouchání

Cílem je získat maximum informací, maximálně pochopit sdělované ve všech prezentovaných souvislostech a poskytnout odpovídající zpětnou vazbu.

Pomocí naslouchání můžeme budovat vztahy, řešit problémy, zvýšit přesnost chápání sdělovaného, snížit četnost omylů a chyb, efektivněji využít čas i ovládat vlastní emoce. I když nesouhlasíme s partnerovým sdělením, je nezbytné mu aktivně naslouchat. Tím hovořícímu dáváme zřetelně najevo, že se umíme nebo snažíme vžít do jeho situace a podívat se na problém z jeho strany. Ochota naslouchat je také projevem respektu a taktu vůči partnerovi. (UJEP, 2014)

3.3 Principy aktivního naslouchání

Mezi hlavní požadavky aktivního naslouchání můžeme podle Vymětala (2008) zařadit:

- a) Přestat mluvit. Zejména nepřerušovat mluvčího, nemluvit oba.
- b) Vyjadřovat zájem. Využívat neverbální komunikaci, zejména oční kontakt, lehký předklon, vstřícný, uvolněný otevřený postoj těla, stejná rovina očí, pokyvování hlavou, zvuky souhlasu, reflexe pocitů. Povzbuzovat, oceňovat, podporovat.
- c) Mít jistotu, že bylo řečeno vše. Využívat otevřených otázek, čekat na dokončení sdělení.
- d) Mít jistotu správného pochopení sdělení. Při pochybnostech se ptát a upřesňovat slyšené parafrázováním řečeného, využívání kontrolních otázek. (Co to pro vás znamená? Myslíte tedy, že...?)
- e) Udržovat si otevřenou mysl – nebýt zaujatý vůči hovořícímu, slyšet to, co se říká, jak je to komunikováno, nikoliv to, jak to chceme slyšet. Je nezbytné eliminovat domněnky.
- f) Být trpělivý. Vyjadřovat porozumění, nepospíchat na mluvčího, akceptovat pauzy v projevu partnera – i ticho něco sděluje.

- g) Věnovat pozornost výrazům, které jsou zdůrazňovány nebo znějí jako nadbytečné, protože znamenají často silný citový efekt.
- h) Soustředění se na cíl sdělení. Držet se tématu, myslet dopředu, nic nepředpokládat, používat doplňující otázky k návratu k původnímu tématu.
- i) V závěru naslouchání sumarizovat, shrnovat, vyjádřit podstatu sdělení, jak jste jej pochopili, poskytnout efektivní zpětnou vazbu.

Mezi principy aktivního naslouchání bylo zmíněno i adekvátní používání neverbální komunikace. Znalost principů neverbální komunikace nám výrazně usnadní:

- Působit na druhé příznivým dojmem.
- Cítit se ve společenských situacích více jistě.
- Dosáhnout toho, co chceme a tehdy, kdy to chceme.
- Přesvědčit druhé, aby přijali naše stanovisko.
- Sdělovat své myšlenky a nápady důrazněji.
- Rozvíjet přátelštější vztahy.
- Sjednávat jistěji a účinněji dohody.
- Nebýt ovládán druhými.
- Řídit a nebýt při tom přetěžován.
- Být schopen uklidnit druhé.
- Vědět, co si druzí opravdu myslí.

Z hlediska významu řeči těla se největší důležitost přikládá neverbálním projevům v oblasti obličeje a hlavy, protože tato část bývá nejvíce vnímána a nejvíce ovlivňuje posluchačovo vnímání neverbálních signálů. Další význam je kladen na pohyby rukou a paží, teprve potom pohyby a pozice těla a nohou.

Karel a Karlová (2014) přehledně shrnuli principy (techniky) aktivního naslouchání:

Název techniky	Její cíl	Je třeba	Příklad
Povzbuzování	Projevit zájem. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru.	Užívat neutrální slova Pokládat otevřené otázky Neverbálně vybízet k pokračování Nedávat najevo ani souhlas, ani nesouhlas	Řekněte mi o tom více. Co se vlastně stalo? Co očekáváte od svého syna, učitele...
Objasňování	Získat více informací vztahujících se k problému. Pomoci mluvčímu vidět i jiná hlediska.	Kladení otevřených otázek Motivování druhého k doplnění	Jak vidíte celou situaci? Co si o tom myslíte? Jak dlouho to už trvá? Z jakého důvodu si myslíte, že...
Parafrázování	Dát mluvčímu najevo, že ho posloucháme a rozumíme mu. Ověřujeme si, že dobře chápeme, co druhý říká.	Shrnutí sdělení, myšlenky a fakta novým způsobem. Přeformulování stížnosti na potřebu.	Takže bys rád více pochopení. Je to tak? Jestli tomu dobře rozumím, vidíte problém v... Je to tak? Říkáte, že...
Zrcadlení pocitu	Dáme najevo, že rozumíme tomu, co druhý cítí. Tím umožníme druhému pocit přehodnotit.	Vyjádříme základní pocity a emoce mluvčího.	Zlobí vás, když... Je vám líto... Vnímám, že vás to pěkně štve. Je to tak?
Shrnutí	Shrnutí důležitých myšlenek a fakt. Zhodnocení dosaženého pokroku. Otevření prostoru pro další diskuzi.	Stručné shrnutí sděleného obsahu a pocitů.	Mluvil jste o..., což vás rozčílilo. To, co jste tu řekl je...
Ocenění	Ocenění snahy obou stran. Uznání jejich osoby.	Ocenit ochotu obou stran jednat, dohodnout se.	Cením si vaší snahy.

3.4 Nejčastější chyby u aktivního naslouchání

Podle Vymětala (2008) se jedná zejména o:

- Pletení a rozrušování mluvčího
- Přisvojování si práva usměrňovat komunikaci
- Skákání hovořícímu do řeči
- Bloumání očima po okolí, čímž vyjadřujeme ostentativně nezáměr
- Překonávání vtipu či příběhu vyprávěného mluvčím
- Kritizování hovořícího
- Hádání se a příliš hlasitá řeč
- Nechat se ovládat emocemi
- Časté používání slova „já“
- Dokončování vět za hovořícího, používání sugestivních a uzavřených otázek
- Při nezajímavých tématech a mluví-li hovořící špatně, tak přestávat poslouchat.
- Sklon pouštět se do polemiky dříve, než víte, o co jde
- Zaměřování se pouze na fakta, zapisování si stereotypních poznámek
- Neschopnost soustředit se (aktivně naslouchat), předstírat pozornost
- Přeceňování emocionálních výrazů a neverbální komunikace,
- Myslet na něco jiného
- Předpokládat, že je důležité pouze to, co řeknete vy
- Předpokládat, že vyjadřování pocitů není důležité
- Nepovažovat mlčení za komunikaci a poslouchání.

3.5 Kritické aspekty naslouchání

Pro vyhodnocení vyslechnutého sdělení a přípravu efektivní zpětné vazby (odpovědi, reakce na sdělení) je nezbytné brát v úvahu i tato kritéria (Vymětal, 2008):

- Je to, co říká hovořící pravda? Dokážeme to posoudit?
- Podal hovořící sdělení dostatečně podrobně, nevynechal některé podstatné části?
- Jedná hovořící čestně, není jeho motivace sobecká, nezkresluje fakta?
- Nepoužívá hovořící klamnou motivaci, jsou jeho závěry reprezentativní?
- Nespoléhá hovořící příliš silně na emocionální působivost svého projevu?
- Je hovořící dostatečně důvěryhodný a kompetentní?

Na důležitost efektivní a konstruktivní zpětné vazby upozorňuje i Scharlau (2016), který ji považuje za klíčový nástroj pro zlepšení komunikace a budování kvalitních mezilidských vztahů. Zpětná vazba pomáhá lidem lépe porozumět tomu, jak jejich chování působí na druhé, a umožňuje upravit vlastní přístup. Pokud je podána citlivě a konkrétně, může vést ke zvýšení důvěry, otevřenosti a motivace ke změně. Naopak nevhodná nebo chybějící zpětná vazba může vést k nedorozuměním, frustraci a narušení vztahů.

3.6 Bariéry naslouchání

Každým naším slovem či gestem vysíláme určité sdělení – vědomě i nevědomě – a to na různých úrovních. Často si ani neuvědomujeme, že dáváme okolí signály, které mohou ovlivnit našeho komunikačního partnera. Pokud nevědomě používáme neverbální komunikaci nevhodně, může to vést k nedorozuměním a komunikačním bariérám. Neverbální složka totiž tvoří až 60 % naší přímé, nevědomé komunikace. (Boucník, 2011)

Hlavní bariéry aktivního naslouchání jsou podle Vymětala (2008):

- Stereotypní vnímání – podle prvních slov již přesně odhadujeme téma rozhovoru.
- Haló efekt – partner ještě nezačal mluvit, ale posluchač již předem odhaduje, že mu nic nového, zajímavého či užitečného neřekne. Proto poslouchá velmi neochotně, netrpělivě, nesoustředěně, utlumeně a jen něco (selektivně).
- Nálepkování – po několika prvních signálech, že partner by mohl být „falešný“ nebo „výborný“, posluchač poslouchá jen to, co naplňuje jeho původní představu. Vše, co zazní mimo původní zařazení, posluchač neslyší, nevnímá a nevidí.
- Asociování – posluchač má tendenci vše, co slyší, spojovat a porovnávat s něčím, s čím má dost vlastních zkušeností a co se jej týká.
- Čtení myšlenek – posluchač si myslí, že ví, co si partner myslí, jak to myslí, a že neříká pravdu. Na základě této premisy dochází k závěrům, které sám považuje za jediné správné, hodnotné, ale které fakticky nemají nic společného s tím, co vlastně partner řekl.
- Sbírání třešniček – posluchač se chytá jen klíčových slov nebo jen pro něj zajímavých bodů sdělení. Není dost trpělivý na to, aby registroval i detaily, které mohou být velmi důležité.

- Snění – posluchač je schopen myslet až šestkrát rychleji, než partner mluví. Ušetřený čas využívá k zamyšlení se nad jinými problémy, k rozjímání a ke snění. Tím kvalita naslouchání výrazně klesá.
- Předbíhání – posluchač se snaží být o „krok“ napřed. Připravuje si další otázku nebo argument a dostatečně soustředěně nevnímá, že partner ještě odpovídá na předcházející otázku.
- Přerušování a doporučování – posluchač není schopen se vyvarovat neustálého přerušování a doporučování, jak, co a proč měl partner udělat. Současně přemýšlí o tom, že to partner mohl udělat jinak, reagovat jinak a podle posluchačova názoru lépe apod. To posluchače výrazně odvádí od pozorného naslouchání.
- Zjednodušování – posluchač snižuje význam sdělení, o němž partner hovoří.

Pokud něco sdělujeme, určitě si přejeme, aby nás příjemce informace pozorně poslouchal. Mikuláščík (2010) uvádí následující hlavní faktory ovlivňující intenzitu pozornosti posluchače:

- Významnost sdělení pro příjemce informace.
- Novost a zajímavost sdělení.
- Hlasitost sdělení, jeho intenzita i zabarvení hlasu.
- Osobnost odesílatele, jeho atraktivnost, profesionalita, sociální roce, důležitost, vztah k příjemci sdělení.
- Způsob prezentace sdělení – využití neverbální komunikace, paralingvistických signálů.
- Očekávání – předpokládané a očekávané sdělení zásadních informací.
- Vnímavost a ochota poslouchat – je třeba vůle k poslouchání. Pedagogové nejsou často ochotni naslouchat dětem, vedoucí svým podřízeným. Velmi často bývá problém v naslouchání i ve vztahu rodič x učitel.
- Psychická svěžest a aktivita na obou stranách.

Pro analýzu poslouchaného a zlepšení poslouchání je vhodné zodpovědět šest standardních otázek:

1. Kdo
2. Komu
3. Kdy
4. Kde

5. Co

6. Jak

Poslední fází poslouchání je pamatování si, tedy uložení sdělení, respektive vybraných informací do paměti. Vlastní proces pamatování přímo souvisí s tím, kterými smysly člověk sdělení vnímá. Uvádí se, že člověk si zapamatuje pouze 10 % z toho, co četl, 20 % z toho, co slyšel, 30 % z toho, co viděl, 50 % z toho, co slyšel a viděl, 70 % z toho, co sám řekl a 90 % z toho, co sám dělal.

3.7 Komunikace v mateřské škole

Mateřská škola a rodina nejsou a neměly by být oddělené světy. Mají společný cíl a tím je spokojené, optimálně se rozvíjející dítě. Otevřená, efektivní komunikace mezi pedagogy a rodiči na bázi důvěry a porozumění je nejlepší cestou k tomuto cíli. (Medvedová, 2017)

Pedagog by měl být v oblasti komunikace profesionálem a na komunikačně náročné situace být připraven. V každé situaci je třeba mít na paměti, že rodiče chceme a potřebujeme mít na své straně. Je dobré nastavit hned na začátku pravidla vzájemné komunikace s rodiči, abychom dosáhli vzájemné důvěry. (Vondráková, 2019)

I v MŠ platí, že nelze nekomunikovat. Vždy, když jsme s jedním či více lidmi, předáváme jim nějaké sdělení – i pokud neříkáme nic, nebo se tváříme, že se nás to netýká. Úspěšná efektivní komunikace je úzce spojená s kvalitou mezilidských vztahů, ke které patří vzájemný respekt, schopnost empatické reakce, jasné formulování vlastní potřeby aj. (Informatorium, 2024)

Patrně není potřeba zdůrazňovat, že naprostá většina pedagogů v MŠ jsou ženy. Zajímavý je v této souvislosti i přístup Tannen (1995), která poukazuje na rozdíly v komunikaci žen a mužů. Ženy se většinou vyhýbají tomu, aby komunikační partnery srážely a obecně působí spíše méně sebejistým dojmem, důvodem je otevřenější vyjadřování pochyb. Naopak muži chtějí v rozhovoru obvykle vyniknout. Podle naučených genderových vzorců se nechováme jen v životě osobním, ale i profesním. Proto mohou být i značné rozdíly ve vývoji rozhovoru, pokud přijde řešit problém otec nebo matka.

Lážová (2013) ve své publikaci shrnuje své bohaté zkušenosti z klinické praxe a uvádí různé projevy rodičů, se kterými se ve školce můžeme setkat. V praktické části práce se pokusím některé z nich rozebrat v modelových situacích.

4 Empirická část

Empirická část této práce se zaměřuje na zkoumání aktivního naslouchání v pedagogické praxi. Téma je zvoleno na základě mé osobní zkušenosti jako učitelky v mateřské škole, kde jsem denně vystavena komunikaci s rodiči. Ne vždy je komunikace jednoduchá, a proto je v této části práce kladen důraz na hlubší porozumění tomu, jak pedagogové aktivní naslouchání vnímají a využívají, a jaké faktory tuto dovednost ovlivňují. Výzkumné šetření se snaží zachytit nejen silné stránky tohoto komunikačního přístupu, ale také problémy a překážky, které mohou bránit jeho efektivnímu uplatnění v praxi.

4.1 Hlavní výzkumný cíl

Cílem výzkumu je analyzovat, jak pedagogové využívají aktivní naslouchání v modelových komunikačních situacích s rodiči. Zvláštní pozornost je věnována konkrétním technikám aktivního naslouchání, jako je parafrázování, projev empatie nebo používání doplňujících otázek. Zároveň se výzkum zaměřuje na momenty, kdy dochází k narušení efektivní komunikace.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavní otázkou výzkumu je:

1. Jak pedagogové aktivně naslouchají?

Na tuto otázku pomůže odpovědět následná diskuse a analýza rozhovorů s učitelkami.

Doplňující výzkumné otázky zahrnují:

2. Jak pedagogové vnímají modelovou situaci?
3. Co pro Vás znamená termín aktivní naslouchání?
4. Jaké jsou hlavní bariéry aktivního naslouchání?

4.3 Výzkumná metoda

V rámci výzkumu byla zvolena kvalitativní metoda - experiment v modelové situaci. Tato metoda umožňuje hlubší porozumění problematice aktivního naslouchání a jeho využití v pedagogické praxi. Data byla získána prostřednictvím rozhovorů, konkrétně modelových situací rozhovorů pedagogů s rodiči, a následných analýz těchto rozhovorů. Modelové rozhovory byly realizovány ve formě simulací situací, kdy rodič řeší problém běžně se vyskytující v mateřské škole. Účastníci byli seznámeni s tématem a jejich úkolem bylo vést rozhovor s figurantem představujícím rodiče. Tyto rozhovory byly

nahrávány a následně přepsány pro potřeby analýzy. Poté zároveň své rozhovory respondenti hodnotili sami za sebe.

4.4 Způsob analýzy dat

Analýza dat se zaměřuje na identifikaci hlavních strategií aktivního naslouchání, jejich efektivitu a výzev, se kterými se pedagogové potýkají. Rozbory videozáznamů byly zpracovány do záznamových archů a následně převedeny do tabulek podle zvolených kritérií. (Vymětal, 2008)

Výsledky analýzy jsou zaznamenány v tabulkách a komentářích u analýz rozhovorů, což poskytuje strukturovaný pohled na to, jak pedagogové využívají aktivní naslouchání při komunikaci s rodiči. Zvláštní pozornost je věnována momentům, kdy dochází k narušení efektivní komunikace, a možnostem jejího zlepšení.

4.5 Výzkumný soubor

Výzkumu se zúčastnilo pět učitelek (žen) ve věku od 27 do 58 let, které působí v jedné mateřské škole. Jejich profesní dráhy se liší – některé nevykonávají pedagogickou praxi nepřetržitě, ale mají zkušenosti i z jiných oborů nebo byly na mateřské dovolené. Dvě z nich mají střední školu v jiném oboru, doplněnou dvouletým studiem na soukromé škole, kde si doplnily maturitní předměty z pedagogiky a psychologie potřebné pro výkon učitelského povolání. Žádná z učitelek nemá vysokoškolské vzdělání. Základní charakteristika naznačuje, že výzkumný vzorek zahrnuje jak začínající pedagožky, tak i zkušené profesionálky. Tento fakt umožňuje srovnávat jejich pohledy a zkušenosti s aktivním nasloucháním v různé fázi profesní dráhy. Výzkum probíhal na jejich pracovišti během podzimu roku 2024.

Tabulka níže přehledně shrnuje základní sociodemografické údaje o pěti respondentkách (označených U1–U5), které se zúčastnily výzkumu.

Tabulka 1: Výzkumný soubor

	U1	U2	U3	U4	U5
Věk	31	58	51	27	45
Délka praxe (roky)	6	40	26	3	20
Nejvyšší dosažené vzdělání	VOŠ	SŠ	SŠ	SŠ	SŠ
Rok ukončení školy	2013	1985	1992	2016	1997
Absolvování kurzů/ sebevzdělání	ANO	ANO	ANO	NE	ANO

4.6 Analýza dat

Analýza probíhala za pomoci vyhodnocení modelových rozhovorů pedagogů s rodiči. Téma rozhovorů nebylo jednotné – v rozhovorech se objevovaly emoce jako obavy, strach, hněv nebo nespokojenost. Výsledky výzkumu ukazují, že aktivní naslouchání je pedagogům známé, avšak jeho aplikace v praxi se liší. Ukazují, že v modelových situacích mohou být reakce pedagogů odlišné od reálných situací, protože odpovědi jsou ovlivněny vědomím, jak by měl ideální rozhovor probíhat. Proto byly po rozhovorech zařazeny doplňující otázky, které umožnily hlubší reflexi respondentek nad jejich vlastními komunikačními dovednostmi a oblastmi pro další rozvoj. Osobní informace a jména účastníků byly anonymizovány.

Rozbory videozáznamů jsem zpracovávala do záznamových archů a následně do tabulek podle zvolených kritérií.

Při zpracování hodnocení rozhovorů z mé strany (U6) jsem narazila na své vlastní limity v posuzování využití technik aktivního naslouchání. Nedokázala jsem je úplně jasně vyhodnotit. Není tolik jednoznačné je vidět a správně zhodnotit. Hodnocení je vždy subjektivní, proto jsem empirické části práce dala další rozměr. Přišlo mi zajímavé uspořádat pro respondenty krátký seminář o aktivním naslouchání, který vycházel z teoretické části této práce. Seminář proběhl online video hovorem, kde jsem respondentky seznámila s teoretickou částí mé práce. Požádala jsem poté učitelky, které se zúčastnily mého experimentu, aby každá z nich zhodnotila všechny zaznamenané modelové rozhovory. V tabulce jsem je označila zkratkou U1 - U5. Své hodnocení jako U6. Jako základní nástroj nám posloužil přehled technik uvedených výše. (Karel a Karlová, 2014) Klíčové bylo závěry mezi sebou nekonzultovat. Každá za sebe zhodnotila rozhovory ostatních učitelek a své postřehy nekonzultovala s ostatními. Do následujících tabulek (tab. 2 - 6) jsem zaznamenala hodnocení všech učitelek a doplnila je i svými postřehy z využití technik aktivního naslouchání. Ukazuje to mj., jak se může lišit pohled na používání technik aktivního naslouchání.

5 Výzkumné šetření - rozhovory

V rámci výzkumu se budeme zabývat pěti modelovými rozhovory. Každý rozhovor vede jiný pedagog a zároveň řeší jinou situaci, ve které se snaží maximálně využít techniky aktivního naslouchání. Každý rozhovor je následně podroben analýze z pohledu aktivního naslouchání. Doplnující rozhovory s pedagogy jsou uvedeny v přílohách. Zhodnotím, jaké techniky aktivního naslouchání pedagog použil, jaké chyby, a mohl by využít, příp. jaká by mohla být alternativní či dodatečná reakce učitele. V následujících tabulkách hodnotí každý učitel svůj modelový rozhovor a modelové rozhovory ostatních respondentů a bodově označí svůj pohled na využití technik aktivního naslouchání v poměru k možnému nejvyššímu počtu využití.

5.1 Rozhovor „Poškozené oblečení“

5.1.1 Přepis videozáznamu

Učitelka 1: Dobrý den, pane Krátký. Jak vám můžu pomoci? (povzbuzování)

Rodič: Dobrý den, paní učitelko. Chci si stěžovat na situaci ohledně mého syna Tomáška.

Učitelka 1: Co se stalo, pane Krátký? Je něco v nepořádku? (povzbuzování)

Rodič: Ano, je to v nepořádku! Každý den přichází domů s poškozeným oblečením. Dnes má Tomášova bunda díru, z úterý má na kalhotách jsou skvrny, které nelze odstranit.

Učitelka 1: Omlouvám se, pane Krátký. Máme ve třídě skupinu velmi aktivních dětí a občas se stane, že se při hře či jiných aktivitách stane nějaká nehoda. (objasňování)

Rodič: To mi není nic platné! Vždyť si musíte dávat pozor na děti, aby se nestaly takové věci. Nechápu, proč Tomáš musí nosit vždy nové oblečení. To, které mu dáváme, se vám nepodaří udržet v pořádku.

Učitelka 1: Chápu vás, pane Krátký, ale některé věci jsou opravdu nevyhnutelné, zvláště když se děti účastní aktivit, které zahrnují hry venku nebo výtvarné činnosti. Snažíme se udržovat děti v bezpečí a zabránit takovým situacím, ale občas se něco stane mimo naši kontrolu. (zrcadlení pocitu, objasňování)

Rodič: Nemůžete udělat něco pro to, aby se to neopakovalo? Opravdu byste nemohli dávat větší pozor?

Učitelka 1: Budeme se určitě snažit zvýšit naši pozornost a být obezřetnější, ale nemohu vám slíbit, že se žádné nehody nebudou dít. Je to součást procesu učení a růstu dětí. (objasňování)

Rodič: No, doufám, že se to zlepší. Ale chci, aby bylo jasné, že očekávám, že Tomášovo oblečení bude v bezpečí a v pořádku, když je ve vaší péči.

Učitelka 1: Vaše obavy jsou zcela pochopitelné, pane Krátký. Budeme se snažit, aby se takové situace minimalizovaly, a pokud se něco stane, budeme vás informovat a společně najdeme řešení. Děkuji vám za upozornění na tuto záležitost. (zrcadlení pocitu, shrnutí)

Rodič: Dobře, doufám, že se to zlepší. Děkuji.

Učitelka 1: I já děkuji za pochopení, pane Krátký. Pokud budete mít další obavy nebo otázky, neváhejte se na nás obrátit. (shrnutí, povzbuzování)

5.1.2 Analýza

Tabulka 2: Rozhovor 5.1 „Poškozené oblečení“ - využití technik aktivního naslouchání

Technika	Pedagog						Průměr
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
Povzbuzování	2	3	2	2	2	3	2,3
Objasňování	2	3	3	2	3	2	2,5
Parafrázování	0	0	0	0	0	0	-
Zrcadlení pocitu	3	2	3	3	2	2	2,5
Shrnutí	2	1	1	1	2	2	1,5
Počet využití	9	9	9	8	9	9	8,8

Učitelka 1 v rozhovoru používala několik technik aktivního naslouchání, ale v některých momentech mohla lépe reagovat na emoce rodiče.

Kde se učitelce dařilo aktivně naslouchat:

Povzbuzování: Hned na začátku rozhovoru učitelka aktivně vybídla rodiče k vyjádření („Jak vám můžu pomoci?“). Během rozhovoru několikrát podpořila komunikaci („Co se stalo, pane Krátký?“).

Zrcadlení pocitů: „*Chápu vás, pane Krátký...*“ – tímto projevila snahu porozumět emocím rodiče. Na konci rozhovoru opět shrnula obavy rodiče a dala najevo pochopení („*Vaše obavy jsou zcela pochopitelné...*“).

Shrnutí: Na závěr rozhovoru zopakovala hlavní sdělení rodiče a ujistila ho, že se situaci budou snažit řešit. „*Pokud budete mít další obavy nebo otázky, neváhejte se na nás obrátit.*“ – tímto dala prostor pro další komunikaci.

Kde se učitelce nedařilo aktivně naslouchat:

Omluva bez dostatečné empatie: „*Omlouvám se, pane Krátký. Máme ve třídě skupinu velmi aktivních dětí...*“ – místo hlubšího pochopení rodičova rozhořčení ihned přešla k vysvětlení situace. Rodič mohl mít pocit, že se jeho obavy bagatelizují. Místo toho mohla použít větu typu: „*Rozumím, že vás to frustruje. Musí být nepříjemné vidět synovo oblečení opakovaně zničené.*“

Obhajování místo hlubší reflexe rodičových emocí: „*Chápu vás, ale některé věci jsou opravdu nevyhnutelné...*“ – tímto sice uznala rodičovy pocity, ale zároveň poskytla racionální argument, který mohl znít jako výmluva. Vhodnější by bylo nejprve posílit empatii a až poté nabídnout vysvětlení.

Nevyslovení konkrétního řešení: Rodič se ptal: „*Nemůžete udělat něco pro to, aby se to neopakovalo?*“ Učitelka odpověděla obecně: „*Budeme se snažit zvýšit naši pozornost...*“ – mohla ale nabídnout konkrétní opatření, například návrh na upozornění rodičů, aby děti do školky nosily odolnější oblečení.

Závěr: Učitelka se snažila aktivně naslouchat a v některých částech se jí to dařilo (zrcadlení pocitů, shrnutí, povzbuzování). Na druhou stranu mohla lépe projevit empatii a vyvarovat se příliš rychlému vysvětlování a obhajování situace. Celkově byl rozhovor veden slušně a profesionálně, ale mohl být ještě více zaměřený na pocity rodiče.

5.2 Rozhovor „Nástup do první třídy“

5.2.1 Přepis videozáznamu

Učitelka 2: Dobrý den, paní Novotná. Jak se máte?

Rodič: Dobrý den, paní učitelko. Mám obavy ohledně nástupu mého syna Adámka do první třídy. Nejsem si jistá, jestli je připravený na tento krok.

Učitelka 2: Rozumím vám, paní Novotná. Přejít z mateřské školy do první třídy je velký krok, jak pro děti, tak pro rodiče. Jak se Ádik momentálně cítí ohledně této změny? (povzbuzování, objasňování, parafrázování, zrcadlení pocitu)

Rodič: Je trochu nervózní a nejistý. Bojí se, že nebude vědět, co má dělat, když bude v novém prostředí a že nebude mít žádné kamarády.

Učitelka 2: To jsou přirozené obavy, paní Novotná. Nicméně, v první třídě budou určitě mít pro Adámka připravené aktivity a program, který mu pomůže přizpůsobit se novému prostředí a získat nové kamarády. Na jakou školu jste přihlášení? Jsem si jistá, že ve všech místních školách mají program pro prvňáčky dobře připravený, aby se v nové škole cítili co nejlépe. (povzbuzování, objasňování)

Rodič: To zní dobře. Ale co kdyby měl Adámek problémy s učením se čtení a psaní? Bojím se, že nebude stačit tempu ostatních dětí.

Učitelka 2: Každé dítě se učí vlastním tempem, paní Novotná. Některé děti mají s učením čtení a psaní menší problémy, ale škola se vždy snaží děti maximálně podpořit. (objasňování)

Rodič: To je uklidňující slyšet. Ale stále mám obavy ohledně toho, jak se Adámek bude cítit ve škole.

Učitelka 2: Vzpomínáte na schůzku v MŠ se zástupci základních škol? Všichni pracují na tom, aby vytvořili prostředí, ve kterém se děti budou cítit podporovány a vítány. Pokud budete mít jakékoliv dotazy nebo obavy, určitě se s důvěrou můžete obrátit na jeho třídní učitelku. (objasňování)

Rodič: Děkuji. Snad to bude v pořádku.

Učitelka 2: Není zač, paní Novotná. Jsme tu proto, abychom vám pomohli s tímto přechodem. Mějte prosím na paměti, že jsme tu pro vás a vaši rodinu kdykoli budete potřebovat. (shrnutí, objasňování)

5.2.2 Analýza

Tabulka 3: Rozhovor 5.2 „Nástup do první třídy“ - využití technik aktivního naslouchání

Technika	Pedagog						Průměr
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
Povzbuzování	3	3	2	3	2	2	2,5
Objasňování	4	3	2	2	3	5	3,2
Parafrázování	2	0	0	0	0	1	0,5
Zrcadlení pocitu	3	2	3	3	2	2	2,5
Shrnutí	2	1	1	1	2	1	1,3
Počet využití	14	9	8	9	9	11	10,0

Učitelka 2 v rozhovoru projevila snahu aktivně naslouchat a podpořit rodiče v jejich obavách. Celkově působila klidně, empaticky a poskytovala konstruktivní odpovědi.

Kde se učitelce dařilo aktivně naslouchat:

Povzbuzování: Hned na začátku učitelka projevila zájem („*Jak se máte?*“), čímž vytvořila příjemnou atmosféru pro rozhovor. „*Rozumím vám, paní Novotná. Přechod z mateřské školy do první třídy je velký krok...*“ – tímto potvrdila, že chápe obavy rodiče a nebagatelizuje je. „*To jsou přirozené obavy...*“ – tím uklidnila rodiče a normalizovala jeho pocity.

Parafrázování a objasňování: Učitelka se aktivně ptala na konkrétní pocity dítěte („*Jak se Adík momentálně cítí ohledně této změny?*“), čímž ukázala, že ji zajímají detaily. „*Každé dítě se učí vlastním tempem...*“ – reagovala na obavy rodiče ohledně čtení a psaní a ujistila ho, že se škola snaží děti podpořit.

Shrnutí a podpora další komunikace: „*Pokud budete mít jakékoliv dotazy nebo obavy, určitě se s důvěrou můžete obrátit na jeho třídní učitelku.*“ – učitelka nabídla další možnosti pomoci a ukázala, že rodiče nejsou na situaci sami. „*Jsme tu proto,*

abychom vám pomohli...“ – opět zdůraznila, že rodič má podporu a na své obavy není sám.

Kde se učitelce nedařilo aktivně naslouchat:

Nedostatečné zrcadlení emocí rodiče: Učitelka sice několikrát uznala obavy rodiče, ale mohla jít více do hloubky. Například místo *„To jsou přirozené obavy...“* by mohla říct: *„Rozumím, že je to pro vás stresující. Je naprosto pochopitelné, že máte obavy o jeho pohodu.“* To by rodiči více potvrdilo, že jeho pocity jsou skutečně vnímány a brány vážně.

Místo konkrétní rady spíše obecná ujištění: Například na otázku o problémech se čtením a psaním odpověděla obecně: *„Každé dítě se učí vlastním tempem...“* Bylo by lepší nabídnout konkrétní kroky: *„V první třídě se začíná s individuálním přístupem. Pokud by se ukázalo, že Adámek potřebuje více podpory, mohou mu učitelé nabídnout doplňkové materiály nebo konzultace.“*

Závěr: Učitelka vedla rozhovor klidně a podporujícím způsobem. Dařilo se jí povzbuzovat rodiče, normalizovat jeho obavy a nabídnout určitou míru podpory. Místy však mohla --více reflektovat emoce rodiče a poskytnout konkrétnější návrhy řešení. Celkově však byl rozhovor veden profesionálně a s pochopením.

5.3 Rozhovor „Ublížování, šikana“

5.3.1 Přepis videozáznamu

Učitelka 3: Dobrý den, paní Marková. Jak vám mohu pomoci? (povzbuzování)

Rodič: Dobrý den, paní učitelko. Musím s vámi mluvit ohledně mé dcery Káti. Mám vážné obavy ohledně chování dětí ve škole.

Učitelka 3: A co se přesně máte na mysli? (objasňování)

Rodič: Tvrdí, že ji děti ubližovaly. Tvrdí, že někteří spolužáci ji šikanují, a my se to tedy snažíme řešit.

Učitelka 3: To je opravdu znepokojující. Mohl byste mi prosím poskytnout více informací o těchto incidentech? Chci se ujistit, že máme všechny potřebné informace, abychom mohli řešit tuto situaci. (zrcadlení pocitu, povzbuzování)

Rodič: Samozřejmě. Kateřina nám řekla, že několikrát byla fyzicky napadena jinými dětmi, že ji strkaly nebo štípaly. A i slovně jí ubližovaly.

Učitelka 3: To zní jako velmi vážné incidenty. Jsem opravdu znepokojená tím, co říkáte. Ale než budeme moci podniknout jakákoli opatření, musíme se tomu podrobněji věnovat. Mohl byste nám poskytnout další informace o časech a místech, kde se tyto incidenty staly? (objasňování)

Rodič: Bohužel nevíme přesné časy a místa. Káťa nám řekla o těchto incidentech až po návratu domů, ale neřekla nám, kdy se přesně staly.

Učitelka 3: Chápu. Je pro nás velmi důležité, abychom získali co nejvíce informací, abychom mohli řešit tuto situaci. Budeme nejprve muset promluvit s Kátou a možná i s ostatními dětmi ve třídě, abychom získali jasnější představu o tom, co se děje. (zrcadlení pocitu)

Rodič: Ano, to chápu. Ale očekávám, že se tato situace bude řešit rychle a důkladně. Moje dcera prostě musí být ve školce v bezpečí!

Učitelka 3: Souhlasím, paní Marková. Budeme se maximálně snažit vyřešit tuto situaci co nejdříve a zajistit, aby se vaše dcera ve školce cítila v bezpečí, stejně tak, jako ostatní děti. Budeme vás průběžně informovat o tom, jak postupujeme v řešení této záležitosti. (zrcadlení pocitu, shrnutí)

Rodič: Děkuji vám. Doufám, že se tato situace brzy vyřeší.

Učitelka 3: Věřte mi, budeme pracovat na tom, aby tomu tak bylo. I pro nás je to velmi důležité. Pokud budete mít jakékoli další obavy nebo otázky, neváhejte se na nás obrátit.
(shrnutí)

5.3.2 Analýza

Tabulka 4: Rozhovor 5.3 „Ublížování, šikana“ - využití technik aktivního naslouchání

Technika	Pedagog						Průměr
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
Povzbuzování	2	2	2	3	2	2	2,2
Objasňování	2	3	2	2	3	2	2,3
Parafrázování	0	0	0	0	0	0	-
Zrcadlení pocitu	2	2	1	2	2	3	2,0
Shrnutí	2	1	1	1	2	2	1,5
Počet využití	8	8	6	8	9	9	8,0

Učitelka 3 vedla rozhovor velmi profesionálně, projevila empatii a ochotu řešit situaci. Vzhledem k vážnosti tématu – šikaně – bylo důležité, aby rodič cítil, že jeho obavy jsou brány vážně.

Kde se učitelce dařilo aktivně naslouchat:

Zrcadlení pocitů: „*To je opravdu znepokojující. To zní jako velmi vážné incidenty. Souhlasím, paní Marková. Budeme se maximálně snažit vyřešit tuto situaci co nejdříve...*“ Tyto věty ukazují, že učitelka vnímá závažnost situace a že rodičovy obavy nejsou přehlíženy.

Povzbuzování a objasňování: Učitelka aktivně vybízela rodiče k poskytnutí více informací („*Mohl byste mi prosím poskytnout více informací...?*“). Položila cílenou otázku na detaily incidentů („*Mohl byste nám poskytnout další informace o časech a místech...?*“). Ukázala rodiči, že získání konkrétních údajů je klíčové pro efektivní řešení situace.

Shrnutí a poskytnutí jasného plánu: „*Budeme nejprve muset promluvit s Kátou a možná i s ostatními dětmi ve třídě...*“ – Učitelka dala rodiči jasně najevo, jaký bude

další postup. „*Budeme vás průběžně informovat...*“ – tím rodiče ujistila, že škola bude transparentní v řešení situace.

Kde se učitelce nedařilo aktivně naslouchat:

Mohla více reflektovat rodičovy emoce: Když rodič řekl: „*Moje dcera prostě musí být ve školce v bezpečí!*“, učitelka sice souhlasila, ale mohla jít více do hloubky s reflexí emocí. Například: „*Rozumím, že je to pro vás velmi stresující a že se obáváte o bezpečí Káti. Uděláme vše pro to, aby se cítila ve školce dobře.*“ To by rodiči poskytlo větší emocionální ujištění.

Mohla se více zaměřit na konkrétní kroky k okamžité ochraně dítěte: Učitelka se soustředila na vyšetření situace, což je správné, ale mohla také nabídnout preventivní opatření: „*Zajistíme, aby Káťa měla vždy u sebe někoho z učitelů nebo zaměstnanců školy, dokud situaci nevyřešíme.*“ To by rodiči dalo pocit, že jeho dítě je chráněno už nyní, nejen v budoucnosti.

Závěr: Učitelka komunikovala empaticky, klidně a systematicky. Výborně použila techniky aktivního naslouchání, jako je zrcadlení pocitů, objasňování a shrnutí. Místy však mohla ještě více reflektovat emoce rodiče a nabídnout konkrétní opatření k okamžité ochraně dítěte. Celkově však šlo o profesionální a citlivě vedený rozhovor.

5.4 Rozhovor „Nemoc“

5.4.1 Přepis videozáznamu

Učitelka 4: Dobrý den, paní Vobecká, volám Vám ohledně Vivinky, bohužel se dnes necítí dobře, v průběhu dopoledne ji stoupla teplota a stěžuje si na bolest v krku a hlavy. Bylo by nejlepší, kdybyste si pro ni co nejdříve přijela. (objasňování)

Rodič: Dobrý den, no to mě moc netěší, ale opravdu nemohu odejít jen tak z práce, mám dnes spoustu domluvených schůzek. A ráno byla Vivinka v pořádku, na nic si nestěžovala. Je opravdu nutné ji vyzvedávat?

Učitelka 4: Chápu, že je to pro Vás komplikace. Kdyby to nebylo tak akutní, počkali bychom, ale opravdu jí není dobře a ani jí nemůžeme podat léky na teplotu a bolest. Ve školce máme pravidla a určitě jste je četla i ve školním řádu, že pokud dítě jeví známky nemoci, je potřeba, aby si ho rodiče vyzvedli v nejkratší možné době. Také máme povinnost ochránit zdraví ostatních dětí. (objasňování)

Rodič: Já tomu rozumím, ale myslím, že je tohle z Vaší strany trochu přehnané. V tomhle věku a v kolektivu jsou děti neustále nachlazené a nejde s nimi zůstat doma s každým kýchnutím. Nemůže si někde stranou jen trochu odpočinout. Nemám moc možnost si to dnes zařídit a vyzvednout ji.

Učitelka 4: Paní Vobecká, já Vám lidsky moc rozumím, ale bohužel, máme nějaká pravidla a nemůžeme Vivinku jen tak nechat odpočívat stranou, pokud má teplotu. Museli bychom ji izolovat od ostatních dětí a zajistit dozor a na to tu bohužel nejsme zařízení. Řídíme se hygienickými předpisy, abychom předešli šíření nemoci. Dítě potřebuje klid a ten mu nemůžeme zajistit. Opravdu se snažíme dbát na zdraví všech dětí. (zrcadlení pocitu, objasňování)

Rodič: Já chápu Vaše pravidla, ale kdybychom měli vyzvedávat děti při každé rýmě a kýchnutí, tak bychom nemohli chodit vůbec do práce. Opravdu nemůžete zajistit, aby Vivinka někde byla, potřebuji víc času na zařizování, nemůžu jen tak odjet z práce, když mi zavoláte.

Učitelka 4: Paní Vobecká chápu, že to není pro rodiče snadné, rádi bychom Vám vyšli vstříc, proto Vás informujeme, co nejdřív to jde, ale opravdu nemáme kapacity na zajištění izolace nemocných dětí, navíc tu není ani odpovědný personál, který by mohl Vivinku pohlídat. Naše povinnost je Vás informovat, pokud je stav dítěte takový, že

vyžaduje domácí péči. Prosím, pokuste se přijet co nejdříve. My Vivinku zatím uložíme na lůžko, ať si odpočine. (objasňování)

Rodič: Dobře, oceňuji, že se snažíte. Pokusím se tedy najít někoho, kdo by Vivinku vyzvedl. Ale ocenila bych příště větší flexibilitu a pochopení. Pro nás rodiče je to velmi komplikované.

Učitelka 4: Děkuji, paní Vobecká. Opravdu Vás chápu. Jen i my se musíme řídit pravidly, navíc jsou tu další děti i rodiče, kteří mohou být nespokojeni, že zde máme nemocné děti a nezajistíme pro jejich zdravé děti zdravé prostředí. Jsme v kleštích, kdy musíme vyhovět oběma stranám a snažíme se najít nějaký kompromis. Doufám, že bude Vivince brzy lépe a přijde do školky. Až budete u školky, zavolejte nám a my Vám ji přivedeme k bráně. (shrnutí, zrcadlení pocitu)

5.4.2 Analýza

Tabulka 5: Rozhovor 5.4 „Nemoc“ - využití technik aktivního naslouchání

Technika	Pedagog						Průměr
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
Povzbuzování	0	0	0	0	0	0	-
Objasňování	3	3	3	4	3	4	3,3
Parafrázování	0	0	0	0	0	0	-
Zrcadlení pocitu	1	1	0	1	1	2	1,0
Shrnutí	1	1	1	1	1	1	1,0
Počet využití	5	5	4	6	5	7	5,3

Učitelka 4 zvládla rozhovor profesionálně, snažila se komunikovat empaticky, ale zároveň dodržovat pravidla školky. Situace byla složitá, protože rodič byl v časové tísní a hledal jiné řešení, zatímco učitelka musela trvat na vyzvednutí nemocného dítěte.

Kde se učitelce dařilo aktivně naslouchat:

Zrcadlení pocitů: „Paní Vobecká, já Vám lidsky moc rozumím. Děkuji, paní Vobecká. Opravdu Vás chápu...“ Učitelka projevila empatii a ukázala rodiči, že chápe jeho obtížnou situaci.

Objasňování a argumentace: Jasně vysvětlila, proč je nutné dítě vyzvednout (*„Ve školce máme pravidla... máme povinnost ochránit zdraví ostatních dětí.“*). Zdůraznila, že školka není schopna zajistit individuální péči o nemocné dítě.

Nabídnutí částečného řešení: *„My Vivinku zatím uložíme na lůžko, ať si odpočine.“* Tím ukázala ochotu vyjít vstříc rodiči alespoň v krátkém časovém horizontu.

Shrnutí a podpora: *„Doufám, že bude Vivince brzy lépe... Až budete u školky, zavolejte nám a my Vám ji přivedeme k bráně.“* Učitelka nabídla praktickou pomoc, čímž projevila snahu rodiči ulehčit situaci.

Kde se učitelce nedařilo aktivně naslouchat:

Rodič si stěžoval na „nedostatek flexibility“, ale učitelka zůstala spíše v rovině pravidel. Když rodič řekl *„Ocenila bych příště větší flexibilitu a pochopení.“*, učitelka mohla odpovědět například *„Rozumím, že je pro Vás složité se v práci uvolnit. Máme nastavená pravidla, ale ráda si poslechnu, jestli máte nějaký návrh, který bychom mohli do budoucna zvážit.“* Tím by učitelka ukázala ještě větší vstřícnost a umožnila rodiči pocít spolupráce.

Místo pouhého odkazování na pravidla mohla více reflektovat rodičovy emoce. Například *„Věřím, že je to pro Vás nečekané a stresující. Vím, že je těžké skloubit práci s péčí o dítě, zvláště když přijdou takové situace.“* Taková věta by mohla pomoci rodiči cítit se více vyslyšený.

Závěr: Učitelka zvládla rozhovor velmi dobře – byla empatická, trpělivá a jasně komunikovala pravidla. Nicméně mohla více reflektovat frustraci rodiče a nabídnout mu alespoň symbolický prostor pro návrhy, jak by se podobné situace daly zvládat lépe. Celkově však šlo o profesionální a citlivý přístup.

5.5 Rozhovor „Soudně upravený styk s dítětem“

5.5.1 Přepis videozáznamu

Učitelka 5: Dobrý den, pane Lebedo, ráda bych s Vámi probrala situaci ohledně vyzvedávání vašeho Sebastiána. Máte s druhým rodičem soudně stanovený čas styku s dítětem a často chodíte v jiný den a mimo dohodnutý termín. Můžeme si tedy ujasnit, jak budeme postupovat? (povzbuzování)

Rodič: Dobrý den, ano, já vím, že styk s dítětem mám v omezený čas, ale rád bych byl se synem častěji. Bývalá partnerka má teď novou rodinu a nestíhá syna vyzvedávat tak, jak máme určeno a já jako zákonný zástupce dítěte si nenechám od Vás určovat, kdy já mám dítě vyzvedávat.

Učitelka 5: Rozumím tomu, že situace je teď jiná, než když jste si u soudu nechali určit čas styku s dítětem. Rozumím i tomu, že chcete být se synem podle svého uvážení. Ale my se bohužel musíme řídit soudním rozhodnutím, které jste nám přinesli. Pokud chcete situaci změnit, je třeba se s matkou domluvit na úpravě styku nebo znovu projednat úpravu péče soudně nebo se potvrdit na OSPOD, jak můžete postupovat. (povzbuzování, objasňování, shrnutí)

Rodič: To snad nemyslíte vážně! Mám snad svoje rodičovská práva a nevím, proč bych je nemohl uplatnit. Mám pocit, že se mi záměrně snažíte zabránit v přístupu k vlastnímu dítěti.

Učitelka 5: Pane lebedo, rozumím Vaším pocitům a věřte, že bychom Vám rádi vyšli vstříc, ale bohužel musíme respektovat soudní rozhodnutí, které jste nám přinesli a které jasně stanovuje dobu styku s dítětem. Měli bychom z toho, že rozhodnutí nedodržujeme, velké problémy. Jakmile dostaneme jiné, aktualizované rozhodnutí, rádi Vám vyjdeme vstříc. (objasňování shrnutí)

Rodič: Dobře, ale toto neberu jako konečné rozhodnutí. Čekám od Vás, že mě příště nebudete omezovat v tom, když budu chtít vidět syna i mimo domluvený čas. Jsem snad také rodič.

Učitelka 5: Pane Lebedo, zdá se mi, že si úplně nerozumíme. Chápu Vaše pocity, moc ráda bych pro Vás udělala víc, ale opravdu se musíme řídit soudními rozhodnutími, které nám vy jako zákonní zástupci dětí přinesete. Pokud chcete, aby se ujednání upravilo, opravdu musíte navštívit příslušný soud nebo se obrátit na matku, abyste našli společné

řešení, když má Sebastián v péči. Určitě by to vyřešilo i její situaci, kdy se musí věnovat malému děcku a uvítala by častější péči od Vás. (povzbuzování, objasňování, shrnutí)

Rodič: No dobře, ale situace mi přijde opravdu zvláštní, když mi bráníte ve styku se synem. Budu to řešit dál.

5.5.2 Analýza

Tabulka 6: Rozhovor 5.5 „Soudně upravený styk s dítětem“ - využití technik aktivního naslouchání

Technika	Pedagog						Průměr
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	
Povzbuzování	3	2	3	2	2	3	2,5
Objasňování	3	3	3	3	3	3	3,0
Parafrázování	0	0	0	0	0	0	-
Zrcadlení pocitu	0	0	0	0	0	2	0,3
Shrnutí	2	2	1	2	1	3	1,8
Počet využití	8	7	7	7	6	11	7,7

Učitelka 5 se ocitla v náročné situaci, kde musela dodržovat pravidla a zároveň čelit emocím rodiče, který se cítil omezen ve svých právech. Celkově se jí podařilo udržet klidnou a profesionální komunikaci, ale určité aspekty aktivního naslouchání by šlo ještě vylepšit.

Kde učitelka projevila aktivní naslouchání:

Zrcadlení pocitů: „Rozumím tomu, že situace je teď jiná... Rozumím i tomu, že chcete být se synem podle svého uvážení. Pane Lebedo, rozumím Vaším pocitům a věřte, že bychom Vám rádi vyšli vstříc...“ Tímto ukázala, že bere rodičovy emoce vážně a snaží se pochopit jeho pohled.

Objasňování: „Bohužel musíme respektovat soudní rozhodnutí, které jste nám přinesli... Pokud chcete situaci změnit, je třeba se s matkou domluvit na úpravě styku nebo znovu projednat úpravu péče soudně...“ Učitelka správně a srozumitelně vysvětlila, že školka nemůže jednat jinak než podle oficiálních dokumentů.

Shrnutí a návrh řešení: „Jakmile dostaneme jiné, aktualizované rozhodnutí, rádi Vám vyjdeme vstříc. Pokud chcete, aby se ujednání upravilo, opravdu musíte navštívit

příslušný soud nebo se obrátit na matku...“ Nabídla rodiči konkrétní kroky, jak situaci řešit.

Kde by mohla učitelka lépe naslouchat:

Lepší validace rodičových pocitů: Rodič byl rozrušený a měl pocit, že mu je bráněno ve styku se synem. Učitelka sice opakovaně zdůraznila pravidla, ale mohla více reflektovat rodičovy pocity, například: *„Věřím, že je pro Vás těžké být omezený v kontaktu se synem a že byste s ním rád trávil víc času. Chápu, že Vám to přijde nespravedlivé.“* To by mohlo rodiče více uklidnit a dát mu pocit, že je opravdu vyslyšen.

Méně opakování stejné informace o soudním rozhodnutí: Učitelka několikrát zopakovala, že musí dodržovat rozhodnutí soudu. To je sice pravda, ale mohla situaci více rozvinout. Například: *„Je možné, že by matka souhlasila s častějšími návštěvami? Pokud ano, mohli bychom na základě Vaší dohody dostat písemné potvrzení, abychom měli jistotu, že jednáme správně.“* Tím by ukázala větší ochotu hledat řešení.

Ukončení rozhovoru méně konfrontačně: Rodič nakonec odcházel s pocitem, že se proti němu spiklí: *„Situace mi přijde opravdu zvláštní, když mi bráníte ve styku se synem.“* Učitelka mohla zakončit rozhovor méně obrannou větou, například: *„Chápu, že to pro Vás není snadné. Pokud budete mít další dotazy nebo nové informace o styku se synem, určitě se na nás obraťte.“* Tím by ukázala, že není proti rodiči, ale pouze plní své povinnosti.

Závěr: Celkově šlo o velmi dobře zvládnutou komunikaci, která mohla být ještě o něco jemnější ve vyjadřování porozumění rodiči. Bylo by vhodné větší reflektování emocí rodiče, méně opakování stejných informací, citlivější závěr.

6 Hodnocení praktické části

6.1 Hodnocení analýz rozhovorů

Analýza probíhala za pomoci vyhodnocení modelových rozhovorů pedagogů s rodiči. Vyhodnocení spočívalo v tom, jestli a jaké techniky aktivního naslouchání pedagogové využívají. Rozbory videozáznamů jsem zpracovávala do záznamových archů. Zjistila jsem, že aktivní naslouchání bývá pro učitele problém. Lidsky se snaží rodičům naslouchat, ale jsou svázáni různými pravidly a vnitřním školním řádem.

Často jsem slyšela konstatování, že bývá problém ve vedení školy. Ředitelé dávají přednost rodičům, ať už třeba proto, že nechtějí být za problémovou mateřskou školu nebo proto, že chtějí získat více dětí. Problémem může být i nátlak úředníků, kteří si chtějí získat volební preference. Podpora učitelů ze strany vedení je z mého pohledu jedna z nejdůležitějších věcí pro fungování celé mateřské školy. Učitelé se tak cítí víc jistí právě i při řešení konfliktů ze strany rodičů a snaží se je aktivně řešit.

V rámci mého výzkumu jsem se pokusila rozebrat jednotlivé rozhovory z pohledu splnění kritérií při aktivním naslouchání a výsledky shrnout do následující tabulky:

Tabulka 7: Splnění podmínek aktivního naslouchání u příjemce komunikace (učitelky)

Podmínka u příjemce sdělení	U1	U2	U3	U4	U5
Je naladěn na příjem	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Nezasahuje do rozhovoru, nepřerušovaně poslouchá	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Neskáče do řeči	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Ovládá emoce	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Podpora zájmu neverbálními signály	Ano	Ano	Ano	Ne	Ano
Akceptace = přijetí a respektování odesílatele	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Empatie	Ano	Ano	Ano	Ne	Ne
Verifikace sdělení	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne

Celkové výsledky ukazují, že většina respondentů splňuje klíčové podmínky aktivního naslouchání, jako je **naladění na příjem, nepřerušované poslouchání, neskákání**

do řeči a ovládání emocí. Tyto dovednosti jsou přítomné u všech účastníků, což naznačuje, že základní předpoklady aktivního naslouchání jsou dobře zvládnuty.

Nicméně se objevují **výrazné rozdíly v oblasti neverbální podpory zájmu, akceptace, empatie a verifikace sdělení:**

- U4 a U5 vykazují nižší skóre v akceptaci, empatii a verifikaci sdělení, což naznačuje možné rezervy v porozumění a zpětné vazbě.
- U4 jako jediný neprojevuje neverbální signály zájmu, což může snižovat kvalitu interakce a porozumění sdělení.
- Verifikace sdělení je nejméně splněnou podmínkou, přičemž pouze U2 a U3 tuto techniku využívají.

Z výsledků je zřejmé, že zatímco základní aspekty aktivního naslouchání jsou dobře zvládnuté, pokročilejší dovednosti jako **neverbální podpora, empatie a verifikace** vyžadují u některých účastníků další rozvoj.

Nejsilnější stránky: Všichni učitelé aktivně poslouchají, neskáčou do řeči a ovládají emoce.

Slabší oblasti: Ne všichni učitelé ověřují porozumění sdělení, a někteří nemají plně rozvinutou empatii nebo akceptaci mluvčího.

Tabulka 8: Shrnutí využívání jednotlivých technik aktivního naslouchání

Technika	U1	U2	U3	U4	U5	Průměr
Povzbuzování	2,3	2,5	2,2	0,0	2,5	1,9
Objasňování	2,5	3,2	2,3	3,3	3,0	2,9
Parafrázování	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,1
Zrcadlení pocitu	2,5	2,5	2,0	1,0	0,3	1,7
Shrnutí	1,5	1,3	1,5	1,0	1,8	1,4
Průměr	8,8	10,0	8,0	5,3	7,7	8,0

Učitelé nejčastěji používají objasňování a shrnutí, což ukazuje na snahu vést rozhovory jasně a strukturovaně. Naopak parafrázování je téměř nevyužíváno, což může znamenat, že učitelé preferují přímé odpovědi místo opakování slov rodičů. Často se také snaží o zrcadlení pocitu a shrnutí.

U rozhovoru č.3 podle mého názoru nejvíce došlo k aktivnímu naslouchání. Paní učitelka se snažila vžít do pocitu matky, která má obavy z ubližování její dceři ostatními dětmi v mateřské školce. Snažila se vžít do její situace. Ostatní paní učitelky se snažily buď omlouvat za situaci a nabízet nápravu nebo se jednalo spíše o asertivní jednání s cílem dosáhnout svého řešení. I když se snažily i naslouchat tomu, co po nich rodič chce.

Celkové shrnutí:

- Nejčastěji používaná technika: Objasňování: 2,9x
- Nejméně používaná technika: Parafrázování: 0,1x
- Průměrná četnost použití technik ve všech rozhovorech: 8x

Výsledky naznačují, že celkové využití jednotlivých technik koreluje s délkou praxe a absolvovanými kurzy.

- Nejvyšší průměrné skóre vykazují respondenti s delší praxí (U2: 40 let a U3: 26 let), což ukazuje na souvislost mezi zkušenostmi a efektivním používáním komunikačních technik.
- Nejnižší skóre má respondent s nejkratší praxí (U4 pouze 3 roky) a bez absolvovaných kurzů, což potvrzuje důležitost dalšího vzdělávání.
- Technika „objasňování“ byla nejlépe zvládnuta napříč všemi respondenty, zatímco „parafrázování“ bylo využíváno minimálně, což může poukazovat na to, že parafrázování je méně intuitivní nebo méně používanou strategií.
- Respondent s nejvyšším věkem a nejdelší praxí (U2: 58 let, 40 let praxe) využíval techniky aktivního naslouchání nejčastěji, což ukazuje na zkušenost jako klíčový faktor.
- Absence kurzů (U4) se projevila nejnižším výkonem napříč technikami, což potvrzuje význam dalšího vzdělávání pro rozvoj komunikačních dovedností.

Můžeme zde konstatovat, že u našeho malého vzorku respondentů zkušenosti a absolvované kurzy pozitivně ovlivňují schopnost efektivně využívat komunikační

techniky. Největší rezervy se objevují v oblasti parafrázování, které by mohlo být zlepšeno cíleným tréninkem.

Tabulka 9: Shrnutí doplňujících otázek pro učitele

Otázka	U1	U2	U3	U4	U5
1. Jak hodnotíte rozhovor s rodičem?	spíše pozitivně	pozitivně	pozitivně	nepříjemný	velmi nepříjemný
2. Máte pocit, že jste se snažila aktivně naslouchat?	ano	ano	ano	spíše ne	spíše ne
3. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání?	vyslechnout, nabídnout řešení, nastínit svůj pohled na věc	pozorně poslouchat, bez emocí, věnovat čas rodičům	naslouchat, nevnučovat řešení	empatie, vcítit se do situace, hledat řešení	maximálně vnímat to, co druhý říká, doptávat se...
4. Kdy je vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?	vždy, pokud má někdo problém, ale neútočí	ne před ostatními rodiči, příp. dětmi	vždy, když rodič žádá o pomoc a řešení	téměř vždy	téměř vždy
5. Kdy se vám daří aktivně naslouchat a kdy méně?	ne, když vnucuje řešení, útočí	ne při konfliktech	ne při vylévání vzteku rodičem	ne při vyhocených situacích	ne, pokud nejsem psychicky OK
6. Co by Vám pomohlo se zlepšovat?	kurzy, praxe	více praxe	více podpory vedení školy	semináře, videa	kurzy, praxe
7. Jaká je role AN při konfliktu s rodiči?				zásadní	
8. AN = shoda? Nebo uspokojit rodiče?	Ne. Ale uspokojit rodiče bývá cílem diskuse.	Ne. Shoda by měla být cíl. Pochopení i ze strany rodiče.	Ne.	Ne, ale cíl rozhovoru bývá uspokojit rodiče.	Shoda ano, kompromisy z obou stran.
9. Je omluva nebo ústupek aktivní naslouchání?	Asi ne. Ale končí tím problém ze strany rodiče, a tím často i náš.	Ne. Často ale není jiná cesta.	Omluva ano, ústupek ne.	Omluva někdy ano, vlastně i ústupek.	Omluva někdy ano, někdy i ústupek.

Z odpovědí učitelů vyplývá, že aktivní naslouchání je pro ně důležitou součástí komunikace s rodiči. Vnímají ho jako způsob, jak budovat důvěru, předcházet konfliktům a společně hledat řešení problémů. Aktivní naslouchání však není bezbřehé – učitelé si uvědomují, že je nutné rozlišovat mezi situacemi, kdy má smysl naslouchat, a momenty, kdy je třeba nastavit jasné hranice. Téma aktivního naslouchání je pro učitele

důležité, protože výrazně ovlivňuje jejich komunikaci s rodiči. V odpovědích se objevilo několik klíčových pohledů na to, co pro učitele aktivní naslouchání znamená, kdy je vhodné jej používat a kdy naopak ztrácí svůj smysl.

Celkově se ukazuje, že učitelé mají velký zájem na tom, aby se v této dovednosti dále rozvíjeli a získávali více podpory, například formou kurzů nebo praktických nácviků.

Pod termínem aktivní naslouchání si každý představuje trochu něco jiného a vlastně si většina učitelů myslí, že tuto dovednost ovládá. Jen právě konfliktní situace tuto dovednost snižují. Při komunikaci nejde jen o to, jaká slova vypouštíme, ale jakou mimikou a gesty je doprovázíme, jakou zvolíme intonaci, frázování. Tuhle „omáčku“ psaný text nezachytí, ale mohu potvrdit, že všechny učitelky z našich modelových situací si v tomto ohledu vedly velmi dobře, vyrovnaně, empaticky.

Většina učitelek se ale shodla na tom, že by uvítala podporu na zlepšení svých dovedností v oblasti aktivního naslouchání. Školení, webináře, doporučení literatury, zajímavých článků na webu. I to je úloha vedení školky, aby i v tomto směru bylo aktivní.

Samozřejmě je důležité zmínit, že vzorek oslovených pedagogů pro účely této práce je příliš malý na to, aby se výsledky daly generalizovat. Hodnocení U6 je mým subjektivním pohledem a v porovnání s ostatními respondenty je zřejmé, že každý vidí situaci jinou optikou. Rozcházíme se jak v hodnocení použitých technik v rozhovoru, tak v celkových možnostech využívání technik aktivního naslouchání. V rámci výzkumu řeším zejména oblasti podle výše uvedeného přehledu Karel a Karlová (2014), pouze okrajově se dotýkám využívání gest, mimiky apod.

6.2 Hodnocení výzkumných otázek

Na základě rozhovorů s učiteli U1–U5 jsem zpracovala odpovědi na výzkumnou otázku a tři doplňující výzkumné otázky.

1. Jak pedagogové aktivně naslouchají?

Pedagogové se snaží aktivně naslouchat tím, že věnují rodičům plnou pozornost, vyjadřují pochopení a hledají řešení jejich problémů. Aktivní naslouchání chápou jako proces, který zahrnuje pozorné poslouchání, empatii, objasňování a někdy i parafrázování

Poslouchání s porozuměním – Učitelé se snaží pochopit podstatu problému rodiče a nasměrovat rozhovor k řešení. Například U3 uvedla, že aktivní naslouchání znamená „věnovat svůj čas druhé osobě a vnímat, co mi chce sdělit, aniž bych hned vnucovala své představy o řešení“.

Neverbální podpora – Někteří učitelé (např. U2, U5) používají neverbální signály, jako je přikyvování nebo oční kontakt, aby ukázali, že rodiče skutečně vnímají.

Doplňující otázky a objasňování – U5 zdůrazňuje význam ověřování porozumění („Myslíte to takto?“), což pomáhá minimalizovat nedorozumění.

Hledání kompromisu – Učitelé se snaží rodičům vysvětlit svůj pohled na věc, ale zároveň berou v potaz jejich obavy. U1 například uvedla, že vnímá potřeby rodiče, ale zároveň chce vysvětlit realitu školního prostředí.

Naslouchání v konfliktních situacích – U2 a U4 přiznávají, že při konfliktech s rodiči je pro ně aktivní naslouchání obtížné. U2 například uvedla, že „mám problém při konfliktních situacích, cítím se nekomfortně a chci rozhovor rychle ukončit“.

Celkově se učitelé shodují, že aktivní naslouchání je důležitým prvkem komunikace, ale není vždy snadné, zejména v situacích, kdy rodiče přicházejí s požadavky, které nejsou reálné nebo jsou přehnané.

2. Jak pedagogové vnímají modelovou situaci?

V rozhovorech byly popsány různé modelové situace (např. stížnost na poškozené oblečení, obavy z nástupu do školy, ubližování mezi dětmi, nemoc dítěte, soudně upravený styk s dítětem). Každý učitel situaci vnímal jinak v závislosti na své zkušenosti a postoji k rodičům:

Neutrální nebo mírně nepříjemné situace (např. poškozené oblečení, nástup do školy) – V těchto případech učitelé nevidí zásadní problém. Například U1 uvedla, že „rozhovor o poškozeném oblečení mi nebyl až tak nepříjemný, protože jsem ho nepovažovala za důležitý“. Podobně U2 vnímala rozhovor o obavách z nástupu do první třídy jako běžnou součást své práce.

Konfliktní a emotivní situace (např. soudně upravený styk s dítětem, šikana, nemoc ve školce) – Tyto situace učitelé vnímají jako náročné a emočně vyčerpávající. Například

U5 uvedla, že rozhovor s otcem o vyzvednutí dítěte „je vždy velmi nepříjemný, protože otec nerespektuje soudní rozhodnutí a my jsme v pozici, kdy musíme situaci stále dokola řešit“. U4 popisovala, že rozhovory o nemocných dětech jsou obtížné, protože „*rodiče spíše řeší svou práci než zdraví dítěte*“.

Hledání shody – Někteří učitelé (např. U3) vnímají i konfliktní situace jako příležitost k dohodě. U3 řekla, že „neberu to jako útok na mě, ale jako možnost hledat řešení, protože pedagog může nabídnout odborný pohled, který rodič nemá“.

Učitelé se většinou snaží vnímat rodiče jako partnery, ale někdy mají pocit, že rodiče jednají neadekvátně nebo přehnaně. Například U1 považovala stížnost na poškozené oblečení za „ne tak důležitou“ a chtěla rozhovor rychle uzavřít, zatímco U3 v případě šikany dítěte chápala obavy rodiče a aktivně hledala řešení. Často zohledňují širší souvislosti, například U4 při řešení nemoci dítěte zvažovala nejen potřeby rodičů, ale i provozní možnosti školky a zdraví ostatních dětí. Některé situace jsou pro učitele velmi nepříjemné a vyčerpávající, například U5 při řešení soudně stanoveného styku dítěte s rodičem. Tento učitel měl pocit, že je neustále tlačěn do role „rozhodčího“ mezi rodiči, i když to není jeho kompetence. Učitelé vnímají, že ne vždy je aktivní naslouchání efektivní, pokud rodič nepřistupuje k rozhovoru konstruktivně. U2 i U3 uvádějí, že pokud rodič „jen křičí“ a nesnaží se o řešení, není naslouchání na místě.

Modelové situace vnímali pedagogové různě podle jejich obsahu a svého osobního postoje. Některé situace jsou pro ně snadno řešitelné (např. uklidnění rodiče v případě obav z nástupu do školy), zatímco jiné jsou stresující a vyžadují pečlivé zvážení všech okolností (např. soudní spory rodičů).

3. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání?

Všichni učitelé se shodují, že aktivní naslouchání znamená věnovat plnou pozornost druhé osobě, pochopit její pohled a snažit se najít společné řešení.

U1: „Vyslechnout si člověka, poslouchat, co mi říká, nabídnout mu možnosti řešení, ale také nastínit svůj pohled.“

U2: „Snažit se pozorně poslouchat, vcítit se do rodiče a nechat stranou své emoce.“

U3: „Dát druhé osobě naprostou pozornost, nevnučovat hned svoje řešení, ale nejdříve pochopit její pohled.“

U4: „Vcítit se do situace druhého, poslouchat nejen slova, ale i emoce a hledat řešení přijatelné pro obě strany.“

U5: „Opravdu vnímat, co mi druhý říká. Ověřovat porozumění, ptát se, doptávat se.“

Pedagogové zdůrazňují empatii, soustředění na mluvčího a snahu porozumět jeho situaci bez zbytečného vnášení vlastních emocí do rozhovoru. Aktivní naslouchání pro ně znamená především proces pochopení druhé strany a jejího sdělení. Každý z nich však do tohoto pojmu vkládá trochu jiný důraz – někteří více akcentují empatii, jiní se soustředí na hledání řešení.

4. Jaké jsou hlavní bariéry aktivního naslouchání?

Z rozhovorů vyplynulo několik hlavních překážek, které učitelům brání v aktivním naslouchání:

Emoce a konflikty – U2 a U4 přiznávají, že pokud jsou v rozhovoru silné negativní emoce nebo útoky, aktivně nenaslouchají. U2 říká: „Nemám ráda konflikty, cítím se nekomfortně a chci rozhovor rychle ukončit.“

Vynucování řešení – Učitelé mají problém naslouchat v situacích, kdy rodiče nechtějí hledat kompromis, ale pouze prosazují svou vůli. U1 uvedla: „Když vidím, že rodič si jen vynucuje řešení, které já udělat nechci nebo nemohu, tak naslouchat nechci.“

Opakované a neřešitelné problémy – U5 se cítí vyčerpaná neustálým řešením stejného problému se stejným rodičem: „Už se snažíme spíše hájit to, co musíme. Po tolika rozhovorech je těžké stále dokola naslouchat.“

Nedostatečné vzdělání a podpora – Někteří učitelé cítí, že by jim pomohly kurzy nebo vedení školy. U3 říká: „Bylo by dobré mít zastání ve vedení školy a učit se od zkušenějších kolegů.“

Únava a osobní rozpoložení – U5 uvedla, že aktivní naslouchání jí nejde, pokud je sama unavená: „Ne vždy má člověk svůj den, někdy nemám sílu plně vnímat.“

Hlavními bariérami aktivního naslouchání jsou emoce, útočné chování rodičů, únava, nedostatek podpory a časový tlak. Tyto faktory mohou bránit efektivní komunikaci mezi učiteli a rodiči.

7 Diskuse

Cílem výzkumu bylo analyzovat naslouchání pedagoga v modelové situaci. Dílčí závěry uvedené výše jsou konfrontovány s názory, které jsou aktuálně dostupné např. i v online prostředí.

Zajímavý je pohled z webu NPI - Zapojme všechny (2023), kde paní učitelka uvádí, že v situacích se žáky jí její pozice učitele dovoluje použít aktivní naslouchání snadněji – jde o jejich vzdělávání, není to tolik osobní. Vyšší úroveň je využít aktivní naslouchání v momentě konfliktů s kolegy, příp. s rodiči. Jedná o osobnější rovinu, kde druhá strana chce protlačit své zájmy – často přes osobní hranice pedagoga. Tam naráží stejně jako pedagogové v mém výzkumu na to, že nestačí, když pedagog aktivně naslouchá. I zde se apeluje na potřebu dalšího vzdělávání, například v asertivním jednání, dál pracovat na seberozvoji. Pedagogové musí pomáhat i sami sobě. Dostupné vzdělávání má pozitivní vliv na motivaci lidí ke změně chování a užívání nových přístupů. (Nikodým, 2014)

Respondenti v mém výzkumu zmiňovali i možnost tréninku problémových situací. Přínos těchto aktivit potvrzuje i studie Tomové a Štěpánka (2013) – sice z lékařského prostředí, ale její závěry jsou bezesporu vhodné i pro pedagogické účely. Studie uvádí, že nejistota v komunikaci s pacientem (našem případě rodičem) může odpoutávat pozornost od zásadních informací a nezkušenost ve vedení rozhovoru se může jevit jako stresující nejen pro rodiče, ale především pro pedagoga. Osvojování komunikačních dovedností pomocí hraní rolí a analýza jejich videozáznamu může být jednou z cest, jak se zbavit nejistoty, obav a strachu a lépe se vypořádat s každodenními výzvami. Pomáhá pedagogovi vidět své reakce, kvalitu své slovní zásoby, ale především čist svůj neverbální projev v situaci, ve které se soustředí na rodiče a obsah sdělení.

Je prokázané, že zdvořilost usnadňuje porozumění a chránit osobní hranice lze i s respektem k zájmům druhého. I to je důležité jako prevence případného syndromu vyhoření, na tom se Špačková (2011) shoduje i s výsledky výzkumu této práce.

Výzkum popsany v této práci byl založen na pěti různých situacích a pěti respondentech. Je pravděpodobné, že každý účastník rozhovoru by se v jiném tématu mohl chovat odlišně. Výsledky tohoto výzkumu nelze zobecnit, jsou zpracovány pouze kvalitativně. Umět rozpoznat typy rodičů podle způsobu, jakým komunikují, je také užitečný pohled na komunikaci a aktivní naslouchání. (Lindner, 2019)

Respondenti ve výzkumu zároveň potvrdili, že aktivní naslouchání chápou jako postoj, nikoliv techniku – tedy jako ochotu být druhému skutečně přítomen. Tato představa je blízká i konceptu profesní empatie, která je považována za jeden z klíčových předpokladů kvalitní komunikace (Špačková, 2011). Aktivní naslouchání nejen přispívá k budování důvěry mezi učitelem a rodičem, ale také chrání pedagoga před vyhořením, protože umožňuje vést vztahy transparentně a s respektem k oběma stranám.

Výzkum také ukázal, že pro efektivní komunikační zvládání složitých situací je nutná dlouhodobá podpora a další vzdělávání pedagogů. Učitelé ocenili možnost učit se od kolegů, sdílet zkušenosti nebo absolvovat kurzy – a právě v tom vidí potenciál pro osobní i profesní růst. To potvrzuje i Lindner (2019), podle níž schopnost rozpoznávat typy rodičů podle stylu komunikace může významně zefektivnit vzájemný dialog.

Větší část respondentů v modelových rozhovorech nevyužilo techniky aktivního naslouchání. Část z nich to tak i samo vnímá. Je to způsobeno tím, že si pedagogové pod aktivním nasloucháním představují i techniky, které aktivním nasloucháním nejsou např. – vyjít vstříc rodiči, hájit své zájmy a vysvětlit režim a pravidla školy. Proto se jim špatně hodnotí, zda u nich k aktivnímu naslouchání dochází.

Praktické dopady výzkumu

Výsledky této práce mohou sloužit jako podnět pro vzdělávací instituce, vedení škol i samotné pedagogy k hlubšímu zamyšlení nad tím, jak efektivně komunikují. Aktivní naslouchání není jen technika, ale postoj – a právě ten může významně ovlivnit atmosféru ve školce, vztahy s rodiči i kolegy. A právě důležitost těchto vztahů vyzdvihuje ve své publikaci i Kořátková (2014).

Výstupy této práce mohou být impulzem k zavedení pravidelného komunikačního tréninku, případně ke zpětné vazbě při sezením mezi učiteli. Kvalitní a respektující komunikace snižuje napětí, zvyšuje spokojenost rodičů a chrání psychickou pohodu učitelů. (Vymětal, 2008)

Limity výzkumu

Kromě omezeného počtu respondentů je třeba zmínit i variabilitu situací – každý pedagog reagoval na jinou modelovou situaci. To sice obohatilo výsledky o širší spektrum postojů, ale současně to znesnadnilo přímé srovnání. Dalším limitem může být i samotná forma

rozhovorů, která může ovlivnit autenticitu reakcí. Respondenti si byli vědomi, že jsou pozorováni a hodnoceni, což může jejich projev mírně zkreslit. Dále nebyl zohledněn například *kulturní nebo regionální kontext*, který může v různých typech mateřských škol sehrávat významnou roli. (Nakonečný, 2005)

Návrhy na další výzkum

Do budoucna by bylo přínosné zrealizovat výzkum s větším počtem pedagogů a jednotným scénářem rozhovorů. Zajímavým směrem může být i longitudinální studie – sledování vývoje komunikačních dovedností u jedné skupiny učitelů v čase, například před a po absolvování vzdělávacího kurzu. Dále by bylo užitečné porovnat perspektivu pedagogů s pohledem rodičů – jak oni vnímají komunikaci ze strany školy a jaký význam přikládají aktivnímu naslouchání. Takové výzkumy by mohly odhalit rozdíly v očekáváních a realitě, a tím přispět ke konstruktivnějšímu dialogu mezi oběma stranami.

Zajímavé by bylo výzkum rozpracovat o více respondentů, ale vždy se stejným tématem rozhovoru a stejným „rodičem“. Poté by bylo možné lépe vyhodnotit vliv vzdělání, praxe a jiných atributů na dovednost aktivního naslouchání pedagogů v MŠ.

8 Závěr

Tato práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zaměřila na popis komunikačních procesů a schopností, definovala pojem aktivní naslouchání, jeho přínosy i úskalí a cíl efektivní komunikace, který by měl být společný.

Praktická část představila výzkumné šetření, které probíhalo formou modelových rozhovorů učitelek s rodiči, doplněných o dotazy a vzájemné hodnocení využitých technik aktivního naslouchání. Hlavní výzkumná otázka zněla: „*Jak pedagogové aktivně naslouchají?*“ Cílem bylo zjistit, jak učitelé vnímají a využívají principy aktivního naslouchání, jaké limity či obavy v této oblasti pocítují a jaké možnosti vidí pro zlepšení komunikačních dovedností.

Z výsledků vyplynulo, že pedagogové si důležitost aktivního naslouchání uvědomují a techniky se snaží ve své praxi uplatňovat. Zároveň však poukazují na konkrétní výzvy, které jim efektivní komunikaci mohou komplikovat. Zjištění z výzkumu jsou v souladu s odbornou literaturou, která rovněž upozorňuje na význam této dovednosti a na nutnost jejího cíleného rozvoje v pedagogické praxi.

Domnívám se, že problematika vzájemné komunikace nejen pedagogů s dětmi a jejich rodiči, ale všech lidí navzájem je zásadním tématem sociální interakce. Porozumění a empatie jsou významnými schopnostmi člověka a v aktivním a pozitivním slova smyslu by nás měly provázet každým dnem, neboť bychom se měli celý život snažit a učit žít ve vzájemné harmonii a respektu s ostatními.

Aktivní naslouchání pedagoga vůči rodičům a jejich dětem je základem pro zásadní a fungující komunikaci mezi nimi. Pedagog by se měl umět zaměřit na děti i rodiče, umět projevit pochopení, empatii, zájem o ně a jejich problémy či pochybnosti. Měl by umět nejen poslouchat, ale i naslouchat. To znamená být schopen porozumět potřebám a emocím, které jsou mnohdy čitelné jen „mezi řádky“ v rozhovoru a každodenních situacích. Pedagog by měl být také schopen přizpůsobit svůj výklad na základě zpětné vazby a být otevřený novým informacím, které od rodičů a žáků přijímá.

Aktivní naslouchání zahrnuje klíčové dovednosti, které pomáhají k zajištění správné interpretace sdělení. Zásadní je též umět pokládat otevřené otázky, které rodiče i děti vedou k hlubšímu sdílení svých myšlenek.

Rodiče zas mohou přispět k efektivní komunikaci tím, že se snaží vyjádřit své myšlenky, obavy, pocity a očekávání konstruktivně a jasně. Vzájemná komunikace by měla být procesem, kde obě strany aktivně přispívají k diskusi. Klíčovými složkami úspěšného aktivního naslouchání jsou důvěra, otevřenost, pravdomluvnost a respekt. Komunikace by měla být aktivní nejen v krizových situacích, ale po celou její dobu a měla by být přizpůsobována vzhledem ke změnám a aktuálním potřebám dítěte a rodiče.

Aktivní naslouchání ve vzdělávání je základním pilířem pro vytvoření důvěrného a silného partnerství mezi rodičem a pedagogem. Napomáhá tak k efektivnímu řešení problémů, buduje vzájemnou důvěru a porozumění a optimální rozvoj dětí/žáků.

Pedagog by měl umět rodiče nasměrovat ke správné komunikaci týkající se vzdělávání, ale i celkového rozvoje dítěte. Komunikace by se měla týkat nejen informací o pokroku a úspěchu dětí, ale i obav rodičů a jejich podpory v obtížných situacích.

Dalším důležitým prvkem aktivního naslouchání je schopnost vytvářet pozitivní atmosféru. Vybudování vzájemné důvěry, nalezení společných bodů. Lze říct, že aktivní naslouchání v pedagogickém prostředí vytváří prostor pro vyvážené partnerství, kde se rodič a pedagog navzájem podporují ve výchově a vzdělávání dítěte. Uměním je schopnost flexibilně reagovat na vývoj a změnu situace. Klíčové je též vnímat neverbální komunikaci-gesta, tón hlasu, mimiku. Neverbální komunikace může poskytnout hlubší emocionální porozumění a vnímání a citlivost k těmto nuancím je velkou výhodou.

Vzájemná komunikace a spolupráce při stanovení cílů by měla být jednou z nejsnazších věcí, protože by mělo jít především o správný vývoj, výchovu a blaho dítěte. Ale mnohdy jde o tu nejsložitější věc.

Téma aktivního naslouchání v mateřských školách přesahuje rámec běžné komunikace – souvisí s etikou, respektem, emoční inteligencí a v neposlední řadě i s profesním zdravím pedagogů. Ve chvíli, kdy učitelka umí skutečně naslouchat, aktivně a vědomě, stává se komunikace prostředkem porozumění, ne bojištěm protichůdných názorů. Aktivní naslouchání se tak ukazuje jako jeden z klíčových nástrojů, který může přispět k bezpečnějšímu, otevřenějšímu a zdravějšímu prostředí ve školce – pro děti, rodiče i učitele.

9 Zdroje

Berkowitz, Eric N. 1989. *Marketing*. Homewood, USA : Irwin, 1989. ISBN 0-256-07513-1.

Boucník, P. 2011. *Manuál komunikace pro manažery*. Praha : Forum, 2011. ISBN 978-80-904803-1-5.

Cejpek, J. 2005. *Informace, komunikace a myšlení*. Praha : Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1037-X.

Cuncic, A. 2024. 7 technics of active listening for better communication. *Very well mind*. [Online] 12. 2 2024. [Citace: 2. 4 2025.] <https://www.verywellmind.com/what-is-active-listening-3024343>.

DeVito, J. A. 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha : Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

Informatorium. 2024. Komunikace v mateřské škole. *Portál*. [Online] 11 2024. [Citace: 20. 3 2025.] <https://nakladatelstvi.portal.cz/casopisy/informatorium-3-8/103023/komunikace-v-materske-skole>.

Janoušek, J. 1988. *Sociální psychologie*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1988.

Karel D., Karlová N. 2014. *Mediace pro pedagogické pracovníky*. Ústí nad Labem : UJEP, 2014.

Kořátková, S. 2014. *Dítě a mateřská škola*. Praha : Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4435-3.

Lážová, L. 2013. *Mateřská škola komunikuje s rodiči*. Praha : Portál, 2013. ISBN 978-80-262-378-0.

Lindner, U. 2019. *Pozor, rodiče ve školce*. [překl.] A. Bezděková. Praha : Portál, 2019. ISBN 978-80-262-1521-9.

Medvedová, H. 2017. *Komunikační dovednosti - aktivní naslouchání a empatie*. Brno : MUNI, 2017.

- Mikuláščík, M. 2010.** *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
- Nakonečný, M. 2005.** *Sociální psychologie*. Praha : Návrat domů, 2005. ISBN 80-7255-106-X.
- Nikodým, R. 2014.** *Vliv dalšího vzdělávání dospělých na rozvoj jejich profesních kompetencí*. České Budějovice : Jihočeská univerzita, 2014.
- Scharlau, Ch. 2016.** *Gesprächstechniken*. DE : Haufe-Lexware, 2016. 9783648086735.
- Stuparovičová, K. 2021.** *Přehled základních nedostatků a příčin v naslouchání*. Praha : Univerzita Karlova, 2021.
- Špačková, A. 2011.** *Umění dialogu*. Praha : Grada, 2011. 978-80-247-3810-9.
- Tannen, D. 1995.** *Ty mi prostě nerozumíš*. Praha : Mladá fronta, 1995. ISBN 80-204-0470-8.
- Teclová, M. 2021.** *Aktivní naslouchání v dlouhodobých partnerských vztazích*. Praha : UK, FF, 2021.
- Thomson, P. 2001.** *Tajemství komunikace*. Brno : ALman, 2001. ISBN 80-86135-16-0.
- Tomová, Š., Štěpánek L. 2013.** Využití videotréninku ve výuce komunikačních dovedností. [Online] 3 2013. [Citace: 2. 4 2025.]
http://alpha.kei.vspj.cz/~logos/archiv/LOGOS_POLYTECHNIKOS_1-2013.pdf#page=52.
- UJEP. 2014.** Projekty - Podpora profesního rozvoje učitelů v počátečním vzdělávání. Mediace pro pedagogické pracovníky. UJEP. [Online] 6 2014. [Citace: 28. 3 2024.]
http://old.projekty.ujep.cz/podpuc/wp-content/uploads/2014/06/Mediace_pro_klicove_pracovniky-2.pdf.
- Vondráková, M. 2019.** Komunikace s rodiči v náročných situacích. *Edukační laboratoř*. [Online] 18. 2 2019. [Citace: 8. 2 2025.]
<https://www.edukacnilaborator.cz/novinky/komunikace-s-rodici-v-narocnych-situacich>.
- Vybíral, Z. 2009.** *Psychologie komunikace*. Praha : Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

Vymětal, J. 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací - efektivní komunikace v praxi*. Praha : Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

2023. Zapojme všechny. *Národní pedagogický institut ČR*. [Online] 24. 2 2023. [Citace: 29. 3 2025.] <https://zapojmevsechny.cz/clanek/dovednost-aktivniho-naslouchani-ve-vzdelavani>.

Žibritová, G. 1984. *Sociálna komunikácia*. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1984.

10 Seznam tabulek

Tabulka 1: Výzkumný soubor	26
Tabulka 2: Rozhovor 5.1 „Poškozené oblečení“ - využití technik aktivního naslouchání	29
Tabulka 3: Rozhovor 5.2 „Nástup do první třídy“ - využití technik aktivního naslouchání.....	32
Tabulka 4: Rozhovor 5.3 „Ubližování, šikana“ - využití technik aktivního naslouchání	35
Tabulka 5: Rozhovor 5.4 „Nemoc“ - využití technik aktivního naslouchání.....	38
Tabulka 6: Rozhovor 5.5 „Soudně upravený styk s dítětem“ - využití technik aktivního naslouchání	41
Tabulka 7: Splnění podmínek aktivního naslouchání u příjemce komunikace (učitelky)	43
Tabulka 8: Shrnutí využívání jednotlivých technik aktivního naslouchání.....	44
Tabulka 9: Shrnutí doplňujících otázek pro učitele.....	46

11 Přílohy

11.1 Rozhovor „Poškozené oblečení“ – dotazník

Doplňující otázky pro U1:

1. ***Jak hodnotíte rozhovor s rodičem, který si stěžuje na často poškozené oblečení?
Byl Vám rozhovor nepříjemný?***

U1: *Rozhovor mi nebyl až tak nepříjemný, jednalo se jen o poškozené oblečení. Rodiče si často nedovedou představit situaci ve školce a někdy se stává, že z mého pohledu řeší nepodstatné věci.*

2. ***Když si rozhovor přečtete zpětně, máte pocit, že jste se snažila rodiči naslouchat?***

U1: *Myslím, že ano. Ale asi vzhledem k tomu, že mi přišel rozhovor ne tak důležitý, asi jsem měla pocit, že by se neměl moc dlouho protahovat a měl by se vyřešit ke spokojenosti rodiče, že si budeme dávat na tyto věci pozor. Zároveň jsem ale chtěla dát rodiči najevo, že některé věci jsou při takovém počtu dětí komplikované a že je pro mě důležitější dát pozor na jejich bezpečí a soustředit síly na program, který je nutné pro děti během dne zabezpečit. To je pro mne důležitější než dávat pozor na oblečení.*

3. ***V jaké části se Vám zdálo, že nasloucháte a v jaké ne?***

U1: *Myslím, že jsem se snažila na začátku rozhovoru vnímat, o co jde, jak situaci vyslechnout, pochopit, vyřešit. Potom jsem se ale snažila rodiči nastítnit, jak situace v mateřské škole vypadá a že je těžké v tomto počtu dětí obsáhnout vše a často věci, které ani sami rodiče při dvou dětech, které mají doma, nezvládnou.*

4. ***Co pro Vás znamená aktivní naslouchání? Co si pod tímto termínem představujete?***

U1: *Aktivní naslouchání pro mě znamená vyslechnout si člověka. Poslouchat, co mi povídá, nabídnout mu možnosti řešení jeho problému. Ale i nastítnit můj pohled na situaci, na problém.*

5. ***Kdy se Vám zdá vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?***

U1: *Vhodné mi to samozřejmě přijde v situaci, kdy má někdo problém, kdy se mu budu snažit pomoci problém vyřešit nebo alespoň nabídnout možnosti. Ve chvíli, kdy vidím,*

že je snaha dojít k řešení i z druhé stany. Ve chvíli, kdy na mě někdo rovnou útočí si myslím, že nemusím být v roli toho, kdo naslouchá. Samozřejmě když se jedná o děti, blízké osoby, tak i v tom útoku mohu hledat, co mi tím vlastně chce říci a přemýšlet, jak se cítí, jak mu mohu pomoci.

6. Jak vy sama to máte s aktivním nasloucháním? Kdy Vám to jde, kdy ne?

U1: Jak už jsem říkala, když na mě někdo útočí, tak nemám ani potřebu chtít naslouchat. Nejde mi to ani v situacích, kdy mám pocit, že mě ten druhý zahání do kouta. Že si vynucuje nějaké řešení, které já ale udělat nechci nebo nemohu.

7. Jaká myslíte, že je role aktivního naslouchání při konfliktu s rodiči?

U1: Hlavní je si rodiče vyslechnout. Asi je potřeba se oprostít od toho, že je rodič naštvaný, nebrat si osobně, že útočí na mě. Asi se snažit umět číst mezi řádky. Někdy je to tak, že rodiče často řeší věci, protože i doma to od nich někdo požaduje. Je toho na ně moc a potřebují se nějakého problému zbavit. Snaha zjistit o co jim ve skutečnosti jde. Ne vždy je to ta konkrétní věc.

8. Co by Vám pomohlo se v této dovednosti zlepšovat?

U1: Možná nějaké kurzy, školení, semináře. A samozřejmě víc situací, kdy se budu vystavovat řešení konfliktů s rodiči.

9. Myslíte si, že aktivní naslouchání je cesta, jak dojít ke shodě? Uspokojit přání rodiče?

U1: Spíš si myslím, že většinou jde rodiči o to, že to možná není úplně aktivní naslouchání, ale rodič chce odejít s tím, že se situace či problém vyřeší k jeho spokojenosti a jeho představě. Rodiče často nechtějí radu odborníka. Chtějí vyřešit věc tak, aby to pro ně bylo nejjednodušší.

10. A omluva, ústupek, je tedy v tom případě aktivní naslouchání?

U1: Asi ne, ale často je to to, co rodič chce slyšet a to, co nepříjemný hovor ukončí. Není to vždy správné, jako třeba zrovna u tohoto problému s poškozeným oblečením, ale pro mě je to varianta ukončení problému. Myslím, že by bylo dobré, kdyby někdo také naslouchal nám.

11. *Jak zpětně hodnotíte váš rozhovor po studiu technik a přístupů k aktivnímu naslouchání?*

U1: *V některých pasážích jsem určitě mohla reagovat jinak. Jsem ráda za nové informace, ale umět je pohotově využívat... Chce to cvik.*

11.2 Rozhovor „Nástup do první třídy“ – dotazník

Doplňující otázky pro U2:

1. Jak hodnotíte rozhovor s rodičem, který má obavy z nástupu dítěte do první třídy?

U2: Maminka Adámka má obavy z nástupu dítěte do první třídy. Myslím, že tímto si prochází snad všichni rodiče, ale i děti. Rozhovor nebyl nepříjemný, spíš šlo o to uklidnit maminku a snížit její obavy. Myslím, že toto nejde vyřešit jedním rozhovorem, že je potřeba o tom mluvit častěji. Nabízet rodiči setkání, informovat ho o tom, jak se dítě jeví nám, jaké dělá pokroky.

2. Když si rozhovor přečtete zpětně, máte pocit, že jste se snažila rodiči naslouchat?

U2: Myslím, že ano. Snažila jsem se ptát, jak se cítí Adámek, jaké obavy z toho mají. Snažila jsem se maminku uklidnit, že její obavy jsou přirozené, a i základní školy jsou na to připravené. Že je normální mít obavy nejen z toho, jestli zvládne učivo, ale i to, že nastoupí do nového prostředí a kolektivu a že po něm bude požadována samostatnost a větší zodpovědnost.

3. Zdálo se Vám, že nasloucháte po celou dobu rozhovoru?

U2: Asi ano, poslouchala jsem, co mi maminka říká, snažila jsem se do ní vcítit. Nabízela jsem pohled, jak vše bude probíhat, co mohou očekávat...

4. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání? Co si pod tímto termínem představujete?

U2: Znamená to pro mě, že se budu snažit po celou dobu pozorně poslouchat, co mi rodič povídá. Že se budu snažit do něj vcítit. Že nebudu do toho vnášet své emoce, že to bude můj čas věnovaný jemu.

5. Kdy se Vám zdá vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?

U2: V případě, že mě rodič osloví se schůzkou k vyřešení jeho problému nebo obav, tak ano. Pak často nastávají situace, kdy jsou rodiče nespokojení a řeší situaci v šatně před ostatními rodiči a dětmi, pak toto pro mě není situace, kdy chci poslouchat, co po mě rodič požaduje. A zároveň ani nemohu.

6. Jak vy sama to máte s aktivním nasloucháním? Kdy Vám to jde, kdy ne?

U2: *Mám problém při konfliktních situacích. Cítím se v těchto situacích nekomfortně. Nemám je ráda. Mám pocit, že je to jen o tom, aby si rodič „vydupal“ to, co on chce. Bez ohledu na možnosti a bez ohledu na to, jestli je to správné řešení. Tam mám pocit, že nenaslouchám a snažím se rozhovor rychle ukončit. Jinak pokud jde rodič za mnou s problémem, že si neví rady a potřebuje pomoc, tak si myslím, že naslouchám a snažím se situaci vyřešit.*

7. Jaká myslíte, že je role aktivního naslouchání při konfliktu s rodiči?

U2: *Samozřejmě asi ta, že potřeba vyřešit problém a konfliktní situace je často zkreslená emocemi. Je třeba z toho vyčíst, podstatu toho problému. Je to ale za mě těžká situace. Konflikt je vždy plný emocí, negativních emocí, kdy je nepříjemně všem zúčastněným.*

8. Co by Vám pomohlo se v této dovednosti zlepšovat?

U2: *Asi vystavování těmto situacím. Jsem nekonfliktní člověk, nemám ráda tyto situace a snažím se jim vyhýbat. Chápu, že jako pedagog je musím řešit, ale nemám je ráda. Nevím, možná nějaké kurzy by pomohly.*

9. Myslíte si, že aktivní naslouchání je dojít ke shodě? Uspokojit přání rodiče?

U2: *Asi ne. I když asi je toto od rodiče očekáváno. Ne problém vyřešit, ale přizpůsobit se jeho přáním. Ale toto často nejde. Ve třídě není jen jeho dítě. K nějaké shodě by mělo dojít. Výsledek by měl být ten, že jsme problém vyřešili.*

10. Omluva, ústupek, je podle Vás aktivní naslouchání?

U2: *Není. Omluva nebo ústupek je právě to, že přistoupím na požadavek rodiče. Na jeho představu, jak problém vyřešit. Někdy v tom může být shoda, ale spíš je to takový útek z nepříjemné situace. Ale asi se mi to stává. Jak jsem říkala, nemám tyto situace ráda a nerada se jim vystavuji. Je to pro mě velmi nepříjemné.*

11.3 Rozhovor „Ublíživání, šikana“ - dotazník

Doplňující otázky pro U3:

1. Jak hodnotíte rozhovor s rodičem, který chce vyřešit ublížování jeho dítěti?

U3: *Situace, kdy si děti vzájemně ubližují, je vždy nepříjemná. Bohužel se tak mezi dětmi často děje. Ale jsou to malé děti, co se teprve učí fungovat ve větším kolektivu a v kolektivu „nepřirozeném“ do teď byly často jen v okruhu rodinných příslušníků nebo vrstevníků, ale za přítomnosti rodiče, ve kterém měly oporu. Ted' jsou v tom samy. A nevědí, jak věc vyřešit a uchylují se někdy k agresi. A často se stává v takovém počtu dětí, že si této věci ani nevšimneme. Děti ne vždy reagují pláčem nebo tím, že přijdou paní učitelce říct, co se děje. To je nepříjemné hlavně, když s tímto problémem přijde rodič a my o tom nic nevíme. Rozhovor s maminkou nebyl až tak nepříjemný. Maminka přišla situaci vyřešit a ne nás za ní pokárat a snad jsme se shodli na řešení.*

2. Když si rozhovor přečtete zpětně, máte pocit, že jste se snažila rodiči naslouchat?

U3: *Myslím, že ano. Vyslechla jsem maminku, dala jí najevo, že mě to, co povídá, znepokojuje a že se na situaci zaměřím a pokusím se najít řešení.*

3. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání? Co si pod tímto termínem představujete?

U3: *Představuji si pod tím, že je to můj čas věnovaný další osobě a naprosté vnímání toho, co mi chce sdělit. Možná nevnučovat svoje představy o řešení. Svoje představy o tom, co bych já na jejich místě dělala.*

4. Kdy se Vám zdá vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?

U3: *Tak vhodné je to samozřejmě v situaci, kdy mě požádá rodič o pomoc a řešení. Kdy chce najít nějakou společnou cestu. V případě, že si přijde jen uvolnit svoje emoce a křičet na mě, určitě naslouchat nebudu.*

5. Jak vy sama to máte s aktivním nasloucháním? Kdy Vám to jde, kdy ne?

U3: *Myslím, že za ty roky praxe se v tomto zdokonaluji. Jsou to asi i životní zkušenosti. Umím upozadit sebe a věnovat se jen další osobě. I když je pro mě situace třeba i nepříjemná. Asi se mi nedaří úplně vždy, ale snažím se. A jak už jsem říkala. V případě, kdy si na mě někdo jen vylije svůj vztek nebo nekomfort, tak nenaslouchám.*

6. Jaká myslíte, že je role aktivního naslouchání při konfliktu s rodiči?

U3: Určitě velká. Neberu to tak, že je to útok na mě. Beru to tak, že jsme, co se týká jeho dítěte, spojenci. Často trávím s jejich dětmi více času než rodiče. Znáám je, vidím je v situacích, ve kterých oni ne. Jsem pedagog a mám nějaké vzdělání, praxi a někdy umím vyřešit problém, se kterým si rodiče neví rady. Konflikt, pokud opravdu nepřijdou jen útočit a chtějí dojít k řešení, mi tolik nevádí. Snažím se zjistit, jaký je problém. Někdy to ani není problém v mateřské škole, ale často se táhne odjinud. Z rodiny, od kamarádů mimo mateřskou školu. Často je to jen nejistota rodičů.

7. Co by Vám pomohlo se v této dovednosti zlepšovat?

U3: Asi hlavně vystavování se těmto situacím. A bylo by dobré mít také zastání ve vedení školy. Myslím, že u konfliktních situací by mělo být i vedení. Seznámit se s problémem a podpořit pedagoga.

8. Myslíte si, že aktivní naslouchání je dojít ke shodě? Uspokojit přání rodiče?

U3: Určitě si nemyslím, že by mělo primárně dojít k uspokojení rodiče. Ke shodě ano. Ke shodě na tom, jak se budeme snažit problém vyřešit a shoda je v tom, že se dítě bude cítit dobře. Ne rodič, ale dítě. Právě problém vidím v tom, že vedení často nestojí za pedagogy, ale snaží se uspokojit přání rodiče. Jde jim o to, aby se do mateřské školy hlásilo co nejvíc dětí, a rodiče si mezi sebou řeknou, že tohle je školka, kde si mohou diktovat. A to je často pro rodiče zásadní.

9. A omluva nebo, ústupek, je podle Vás aktivní naslouchání?

U3: Omluva možná ano. Záleží na tom, co se děje, co je za problém. Ale ústupek ne. Ústupek asi jen v případě, že je pedagog velmi zajetý ve svých postupech a požadavcích. Někdy je přesvědčený, že to, co dělá celé roky, je jediné to správné. Nebere v potaz, že se i pedagogika vyvíjí a děti jsou dnes jiné, než před 30 lety.

11.4 Rozhovor „Nemoc“ – dotazník

Doplňující otázky U4:

1. Jak hodnotíte rozhovor s rodičem, který si má vyzvednout nemocné dítě?

U4: *Rozhovor byl trochu nepříjemný. Stává se to často, zvláště když voláme pracujícím rodičům. Jsem vždy překvapená, že rodiče řeší především to, že musí odejít ze zaměstnání. Že je ani tak moc nezajímá to, že se jejich dítě necítí dobře. Ale asi je to dáno dobou a tlakem společnosti především na matky. Které si chtějí udržet své místo v zaměstnání a nevědí, jak situaci efektivně vyřešit. Chápu, že nejde se ze zaměstnání ihned zvednout a odejít, že v dnešní době pracují i prarodiče a rodiče se nemohou na ně obrátit o pomoc, ale zdraví dítěte je přednější.*

2. Když si rozhovor přečtete zpětně, máte pocit, že jste se snažila rodiči naslouchat?

U4: *Popravdě asi moc ne. Jak říkám, chápu, že jsou dnes rodiče v kleštích společnosti. Finanční nároky na život jsou velké a těžké. Ale zároveň i my jsme v těžké situaci. Pokud by zdravotní problém byl velký a zhoršoval se, jsme zodpovědné za to, že situaci řešíme. Dál například u nás v mateřské škole nemáme prostor na to dítě izolovat od ostatních a také nemáme personál, který by mohl s dítětem na izolaci zůstat. Potom jsou tu děti, pro které musíme zajistit bezinfekční prostředí a rodiče, kteří si budou stěžovat na to, že oni vodí do školky zdravé dítě a my ve školce máme nebo přijmeme dítě s nemocí. Takže asi jsem moc matce dítěte nenaslouchala, ale jednala jsem podle pravidel.*

3. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání? Co si pod tímto termínem představujete?

U4: *Znamená to pro mě asi vcítit se do situace rodiče nebo kteréhokoliv člověka. Poslouchat, co mi říká, vnímat to, jak se při tom cítí. A asi zkusit najít řešení, které by vyhovovalo oběma stranám.*

4. Kdy se Vám zdá vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?

U4: *Vhodné je to u mojí profese asi téměř vždy. Ale asi jsou to převážně vyhocené konfliktní situace, kdy si myslím, že není na místě se snažit naslouchat.*

5. Jak vy sama to máte s aktivním nasloucháním? Kdy Vám to jde, kdy ne?

U4: *Právě v těch vyhrocených situacích s tím mám problém. Jinak si myslím, že se o to snažím. Jde mi to asi samozřejmě lépe u dětí. Děti jsou upřímné, emoce dávají snadno najevo. Dospělí jsou zamotaní do svých představ o tom, jak by to mělo být, jak by se měli chovat. V případě oznámení onemocnění dítěte ve školce jsem asi rodiči moc nenaslouchala, ale v situacích, že se mnou rodič řeší problém, co se týká třeba vývoje a fungování dítěte v kolektivu, myslím, že se snažím naslouchat a věc efektivně řešit.*

6. Jaká myslíte, že je role aktivního naslouchání při konfliktu s rodiči?

U4: *Zásadní, ale ne vždy je toho člověk schopen. Někdy je dobré mlčet a jen poslouchat. Protože při usměrňování a okřikování se situace ještě víc vyhroťí a je celý rozhovor potom k ničemu. Ale tak to je často. Konfliktní situace je nepříjemná pro všechny a každý si hájí svoji pozici. Jsem pedagog s nějakou znalostí psychologie, ale nejsem v tomto odborník. Sama často nevím, jak takový rozhovor vést.*

7. Co by Vám pomohlo se v této dovednosti zlepšovat?

U4: *Možná nějaké semináře, videa? Já bych přivítala třeba, kdybych v této situaci nemusela být sama. Kdy by se mnou někdo nepříjemné situace řešil, a já bych měla nejen oporu, ale i bych si všímala, jaké reakce a jak situaci řeší ostatní. Zároveň se člověk asi víc ovládá před druhými. Jak rodič, tak i pedagog.*

8. Myslíte si, že aktivní naslouchání je dojít ke shodě? Uspokojit přání rodiče?

U4: *Tak především rodič si často asi myslí, že je cílem uspokojit jeho přání. Není to tak samozřejmě vždy, ale v dnešní době si rodiče myslí, že mateřská škola je služba, kterou si platí. Platí se i státní mateřská škola, tak rodiče si tedy mohou přijít s přáním, které je jim předem splněno. Nejsou samozřejmě všichni takoví. Mám docela štěstí na komunikativní rodiče, kteří za mnou přijdou pro radu. Ale pár takových situací jsem už viděla a znám z vyprávění. Ke shodě by ale dojít mělo. Jde přeci o to problém vyřešit.*

9. A omluva nebo, ústupek, je podle Vás aktivní naslouchání?

U4: *Omluva někdy ano a vlastně i ústupek. Záleží na situaci.*

11.5 Rozhovor „Soudně upravený styk s dítětem“ – dotazník

Doplňující otázky pro U5:

1. Jak hodnotíte rozhovor s rodičem, který si má vyzvednout dítě v mimo soudně stanovenou dobu?

U5: *Tento rozhovor je vždy velmi nepříjemný. Tuto situaci řešíme již dlouhou dobu a stále je co řešit. Zdá se mi, že otec absolutně nerespektuje to, na čem se s matkou domluvili. Ještě mají pocit, že my situaci vyřešíme za ně. Je to opravdu velmi nepříjemná situace, která ale ještě vyústila v pozvánku mateřské školy na „Případovou konferenci“ s matkou a jinými institucemi. Situaci se snažíme zvládat, obcházení soudního rozhodnutí otcem je velmi časté. Zároveň i matka nás žádá jednu chvíli o to, abychom dítě otcí nevydávali vůbec, jednou zas mimo stanovenou dobu. Je to opravdu velmi náročné a nejvíc nám na tom vadí to, že největší chudák je z celé situace jejich syn, který má opravdu moc rád oba rodiče a přál by si s nimi trávit co nejvíc času.*

2. Když si rozhovor přečtete zpětně, máte pocit, že jste se snažila rodiči naslouchat?

U5: *Asi moc ne, ale jak říkám, je to časté a už se snažíme spíše si asertivně hájit to, co musíme. Rodiči nebo otcí se snažím naslouchat. Je mi ho v podstatě líto, protože soudní rozhodnutí je z doby, kdy byl syn několikaměsíční. Opakuji mu, že o chápu, ale že s tím bohužel my nemůžeme nic udělat. Nabízím možnosti.*

3. Co pro Vás znamená aktivní naslouchání? Co si pod tímto termínem představujete

U5: *Asi maximálně vnímat to, co mi druhý říká. Opravdu vnímat. Třeba se i ptát – „Chceš říct tohle?“ „Myslíš to takhle?“ Doptávat se, zajímat se...*

4. Kdy se Vám zdá vhodné aktivně naslouchat a kdy ne?

U5: *Tak vzhledem k tomu, že pracuji s lidmi, dětmi a podílím se na jejich vývoji, tak asi vždy. Možná v rámci zachování svého duševního zdraví mohu odmítnout. Někdy si nechá člověk na sebe naložit víc, než je schopen unést.*

5. Jak vy sama to máte s aktivním nasloucháním? Kdy Vám to jde, kdy ne?

U5: *Myslím, že se snažím. Asi mi to nejde tak vždy, záleží vlastně i na mém rozpoložení. Ne vždy má člověk sílu a „svůj den“. Ale snažím se vnímat to, co mi druzí opravdu povídají. Nejde mi to asi v případě, kdy jsem sama nějak psychicky nebo i fyzicky unavená.*

6. Jaká myslíte, že je role aktivního naslouchání při konfliktu s rodiči?

U5: Asi taková, že je třeba vymazat z toho své emoce, i emoce druhých. Snažit se v takové konfliktní situaci zjistit, co je to opravdu za problém a co opravdu chce ten konkrétní člověk vyřešit.

7. Co by Vám pomohlo se v této dovednosti zlepšovat?

U5: Nevím, možná životní zkušenosti. Sledování toho, jak podobné situace řeší jiní. Některé kurzy.

8. Myslíte si, že aktivní naslouchání je dojít ke shodě? Uspokojit přání rodiče?

U5: Ke shodě by podle mě mělo dojít. Jinak je to vlastně nevyřešená situace. Tím, že budu opravdu naslouchat, je větší šance dojít ke shodě a problém vyřešit. Ale přesně takto by k tomu měla přistupovat i druhá strana. Když se snaží jen jeden, tak je to asi marné. Uspokojit přání rodiče ano, ale pokud je to rozumné pro všechny.

9. Otázka: A omluva nebo ústupek je podle Vás aktivní naslouchání?

U5: Pokud došlo k pochybení, tak i omluva je podle mého názoru výsledkem aktivního naslouchání. Pokud je ta omluva to, co si rodič přeje a je na místě. A ústupek v případě, že se rodič cítí jen něčím úkolován, tak také. Vždy záleží na konkrétní situaci.