

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**Pedagogická fakulta**

Ústav pedagogiky a sociálních studií

**Bakalářská práce**

Dominik Jokl

III. ročník

Obor: Učitelství praktického vyučování a odborného výcviku

**Asertivní pedagogická komunikace**

Olomouc 2022

Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma asertivní pedagogická komunikace vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury.

V Olomouci dne 30.6. 2022

Podpis .....

Tímto bych chtěl poděkovat paní PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D., za vedení mojí bakalářské práce, poskytování cenných rad a připomínek. A také všem učitelům, kteří mi poskytli důležité informace, se kterými jsem pracoval v praktické části mojí bakalářské práce.

## Obsah:

<b>Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>I. Teoretická část .....</b>	<b>8</b>
1 Komunikace .....	8
1.1 Neverbální komunikace .....	8
1.2 Verbální komunikace .....	10
1.3 Paraverbální komunikace .....	11
1.4 Stresory v mezilidské komunikaci .....	12
1.5 Komunikační zlozvyky .....	13
1.6 Rozhovor .....	14
1.7 Sdělování emocí .....	15
<b>2 Asertivita .....</b>	<b>17</b>
2.1 Asertivní práva .....	17
2.2 Asertivní dovednosti .....	19
2.3 Agresivní komunikace .....	21
2.4 Pasivní komunikace .....	22
<b>3 Osobnost učitele .....</b>	<b>23</b>
3.1 Pedagogická komunikace .....	26
3.2 Klima školní třídy .....	28
3.3 Učitelé v interakci s rodiči .....	29
3.4 Vycházení s problémovými žáky .....	30
<b>IV. Praktická část .....</b>	<b>33</b>
4.1 Výzkumná část .....	33
4.2 Cíl výzkumu .....	33
4.3 Kvalitativní výzkum .....	34
4.4 Polostrukturovaný rozhovor .....	34

4.5 Kódování.....	35
4.6 Údaje o respondentech.....	35
<b>5 Asertivní pedagogická komunikace v praxi.....</b>	<b>37</b>
5.1 Jaké mají pedagogové představy o asertivitě a vědí všichni, co to vlastně znamená? ...	37
5.2 Ustoupí pedagogové po jednání s rodiči ze svých požadavků?.....	38
5.3 Jak reaguje pedagog na rodiče, který je rozzlobený kvůli zhoršenému prospěchu žáka a vyslechne si, že vyučuje špatně?.....	39
5.4 Podlehnou pedagogové nátlaku vedení, kvůli sponzorským darům rodičů pro školu?..	40
5.5 Jak reagují pedagogové na nejoblíbenějšího kolegu, který šikanuje žáka?.....	42
5.6 Shrnutí výzkumných dat a diskuse .....	43
5.7 Kostra příběhu – Teorie .....	44
<b>Závěr.....</b>	<b>47</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>49</b>
<b>Seznam použitých elektronických zdrojů .....</b>	<b>51</b>

## Úvod

Bakalářská práce je zaměřena na asertivní pedagogickou komunikaci. S komunikací má zkušenosti každý z nás, setkáváme se s tímto pojmem prakticky každý den. Přesto všechno, ne každý člověk dokáže komunikovat, tak aby to bylo příjemné posluchačům. Komunikovat se všichni učíme již od dětství, proto je také často důležité, jak s námi komunikují naši rodiče. Při nástupu do školky už máme přes tři roky a některé slova jsme si již osvojili od rodičů.

V průběhu života se setkáváme s lidmi, kteří mají odlišené komunikační schopnosti, někteří jsou pasivní, agresivní a asertivní, právě asertivita je taková zlatá střední cesta. Pasivní lidé jsou skvělí přátelé, protože často udělají to, co se po nich vyžaduje, ačkoliv se jim to zrovna nehodí, a to už z časových nebo různých osobních důvodů, zkrátka mají problém říct ne. Ovšem takoví lidé se mohou často dostávat do situací, které pro ně jsou nepříjemné a často si uvědomují, že této vlastnosti dokážou lidé využívat. Naproti tomu člověk, který komunikuje agresivně, se dokáže prosadit sám, a to i na úkor druhých. Asertivní komunikace stojí mezi pasivní a agresivní komunikací. Asertivní člověk si dokáže prosadit své, aniž by ublížil druhým nebo si to vyčítal.

V učitelské profesi se učíme celý život, ať už je to samotné učivo, ale právě samotná komunikace. Tu se učíme postupně během celého života, setkáváme se totiž s různými lidmi a každý člověk není stejný, ale můžeme se dostat několikrát do nepříjemných situací, které se mohou opakovat a kvůli těmto situacím je skvělé umět vhodně reagovat. V mé práci se budeme zabývat právě tím, jak komunikovat s žáky, ale také s jejich rodiči, což bývá dost často kámen úrazu, touto problematikou bych se chtěl zabývat především v mojí praktické části.

V první části mojí bakalářské práce rozeberu pojem komunikace a druhy, se kterými se během ní setkáváme, dále bych chtěl zmínit něco o stresorech v mezilidské komunikaci a komunikační zlovyky, se kterými se může potýkat každý z nás.

Další část mé bakalářské práce, pojednává o asertivitě. Tam si rozebereme asertivní práva a dovednosti, zároveň se zaměříme na pasivní a agresivní komunikaci. Zaměřím se také na osobnost učitele, na jeho komunikaci a na to, jak vycházet s problémovými žáky, také zmíním něco o klimatu třídy.

V praktické části se budu zabývat asertivní komunikací pedagogů v praxi, kde cílem této práce bude zjistit, zda učitelé komunikují asertivně s rodiči žáků, ale také ve

složitých situacích, které mohou nastat v průběhu pedagogické profese. Praktická část proběhne formou kvalitativního výzkumu, kde budu zjišťovat odpovědi, na vytvořené dílčí otázky, které budu pokládat pedagogům středních a základních škol.

# I. Teoretická část

## 1 Komunikace

Pojmu komunikace rozumíme jako interakci lidí mezi sebou, kteří si něco sdělují, ať už mluvíme o verbální nebo o neverbální komunikaci. Každý z nás má jiné komunikační předpoklady, jelikož úroveň našich komunikačních dovedností je dána jednak geneticky, ale také okolnostmi, proto je velice důležité prostředí, ve kterém se pohybujeme v průběhu dětství a dospívání (rodina, škola a kamarádi). Nedostatek našich komunikačních schopností, může zapříčinit nejen to, že se necítíme v komunikaci komfortně, ale také to může být spouštěč nevolnosti, ať už je to například: bolest hlavy, žaludku, svalová ztuhlost apod. (Bukovská, 2006, str. 5).

Hrubošová ve své knize uvedla následující názor na komunikaci. „*Komunikace je proces dorozumívání mezi osobou sdělující (komunikátorem) a osobou sdělení přijímající (komunikantem). Všichni účastníci komunikace jsou ve vzájemné interakci. Komunikaci nikdy nelze vnímat odděleně, ovlivňuje ji řada faktorů (vždy se odehrává v reálném čase, prostoru a mezilidských vztazích, které ovlivňují percepci předávaných informací)*“ (Hrubošová, 2011, str. 5).

### 1.1 Neverbální komunikace

Pužejová (2020, online) uvádí, že: Neverbální komunikace je druhem komunikace, v níž se lidé dorozumějí beze slov. Tato složka je velmi důležitá, protože dokážeme analyzovat, co nám hovořící člověk sděluje, například, postoj a emoce. Analyzováním tohoto druhu komunikace u malých dětí poznáme to, jak se právě cítí, jelikož ještě neumí předstírat určitá gesta. Naše gesta dokážeme lépe předstírat až v pozdější fázi života než jako malé děti, takže jsme si moc dobře vědomi toho, když například děláme agresivní gesta: rychlejší máchání rukama apod. Také můžeme předstírat radost a udělat neupřímný úsměv a člověk, který nás dokonale nezná, tohle gesto zkrátka nepozná. Existuje dvojitý typ souvislosti verbální a neverbální komunikace. V prvním případě mluvíme o kongruentní komunikaci, kde dochází ke shodě verbální a neverbální komunikace. Příklad: Osoba nám sděluje, že má radost a zároveň se usmívá. V opačném případě



hovoříme o nekongruentní komunikaci, kde neexistuje shoda mezi verbálním a neverbálním projevem. Příklad: neupřímný úsměv (Puzejová, 2020, online).

Níže uvedu jednotlivé druhy mimoslovní komunikace dle: Janošové (nedatováno, online), Jechové (2012, online) a Křivohlavého (1988, str. 43-71).

- **Oční kontakt.** V průběhu rozhovoru je důležitý především oční kontakt, pokud s někým mluvíme a vidíme, že oční kontakt dodržuje a dává nám nějakou zpětnou vazbu, pravděpodobně nám naslouchá. (Janošová, nedatováno, online).
- **Mimika.** Její projev je prostřednictvím výrazů v obličeji našeho komunikačního partnera. Tyto výrazy nám říkají, co si o dané situaci myslí náš posluchač. Důležitou součástí mimiky jsou naše obličejové svaly. I v případě mimiky je však velice důležitý oční kontakt s naším komunikačním partnerem a mít na paměti, že při komunikaci s jedním člověkem, bychom se neměli neustále koukat na lidi kolem sebe.
- **Gestika.** Mluvíme o sdělování informací za pomoci našich gest (Jechová, 2012, online). Samotná gesta spadají do oblasti kineziky. Gestům rozumíme jako pohybům, které jsou nezbytnou součástí komunikace, slouží nám totiž jako doprovod při slovní komunikaci, ale také jí dokážou zastoupit. Nejčastěji hovoříme právě o pohybech rukou. V mnoha případech nám gesta ulehčí sdělení, a to takovým způsobem, že než bychom danou věc vysvětlovali, tak jí prostě ukážeme.
- **Proxemika.** Zní to jednoduše, ale i pouhým přiblížením či oddálením nám daná osoba také něco sděluje. Tuto oblast mimoslovní komunikace pojednává proxemika. V případě, že bychom chtěli porovnávat proxemiku a mimiku, tak u proxemiky máme tu výhodu, že můžeme přibližně měřit vzdálenost lidí v interakci mezi sebou.
- **Haptika.** William Austin – lingvista, který zavedl termín haptika do sociální psychologie. Tento termín nám vyjadřuje kontakt prostřednictvím doteku. Naše klasické smysly jako jsou, zrak, hmat, sluch, čich a chuť postihly v minulém století podstatné změny, a to především u hmatu. Přišlo se totiž na to, že hmat není jediným samostatným smyslem, ale je součástí našich dalších smyslů, které jsou zakončeny v naší kůži.
- **Kinezika.** S touto oblastí jsou spojeny pohyby těla a jeho samotných částí. Jsou zde zahrnuty pohyby našeho těla (Křivohlavý, 1988, str. 43-71).

Aby měla komunikace pro obě strany co nejvyšší přínos, je důležité umět naslouchat. Když umíme aktivně naslouchat, tak má náš partner prostor proto, aby nám sděloval informace, které mu přijdou důležité. S využíváním metody aktivního naslouchání vytvoříme s komunikačním partnerem vzájemnou důvěru a podněty k tomu, aby nám i nadále sděloval své myšlenky. Pokud hovoříme o naslouchání, můžeme říct, že mluvíme o jedné z nejtěžších disciplín v komunikaci, a to proto, že myslíme přibližně třikrát rychleji, než mluvíme, často nám také kvůli našemu myšlení unikají detaily sdíleného obsahu (Hrubošová, 2011, str. 16).

## 1.2 Verbální komunikace

Hrubošová (2011, str. 20) uvádí, že Verbální komunikace má v sobě zahrnutou zvukovou, ale také písemnou podobu řeči. Tímto typem komunikace rozumíme jako nejsrozumitelnějšímu prostředku komunikace, a to kvůli tomu, že při procesu sdělení dochází k nejmenší ztrátě smyslu sdělení. S přítomností verbální komunikace, tak můžeme docílit jasnému vyjádření obsahu i s jeho souvislostmi.

Ve verbální komunikaci se v běžné interakci také můžeme setkat s těmito vyjadřovacími styly a jazykovými prostředky:

- a) Měkký styl – Časté vyjadřování zdvořilostí. U komunikačních partnerů silné osobnosti, může tento styl vyjadřovat nadřazenost, která může vyvolat nepříjemné pocity. V případě, že jsme právě silnější osobností, tak časté používání měkkého stylu působí neprofesionálně.
- b) Střední styl – Používání zdvořilostních frází v přiměřeném měřítku.
- c) Silný styl – Vyznačuje se nízkou empatií, časté používání zájmena (já) a používání rozkazovacích způsobů.
- d) Pozitivní a negativní výrazy – V komunikaci se můžeme běžně setkat s pozitivními výrazy jako jsou: pozdrav, oslovování ostatních jménem, souhlas s ostatními. Pravým opakem jsou v tomto případě rozkazovací způsoby nebo také vyjádření, které je nesrozumitelné.
- e) Cizí a odborné výrazy – Pokud se chceme v interakci s partnerem vyhnout konfrontaci, je důležité se přizpůsobit úrovni našeho posluchače a používat slova, u kterých jsme si jisti, že jim rozumí. Snažme se tedy omezit časté užívání cizích výrazů, abychom předešli nedorozumění.
- f) Protiotázky (Hrubošová, 2011, str. 20-22).

### 1.3 Paraverbální komunikace

Křivohlavý vymezil paraverbální komunikaci takto. „*Tvoří určitý přechod od mimoslovních k slovním způsobům sdělování*“ (Křivohlavý, 1988, str. 87).

Hrubošová (2011, str. 22-23) uvádí, že Paralingvistické jsou souhrnem hlasových prostředků, které jsou typické pro každou osobnost. Vrozenou máme například: Barvu hlasu, během komunikování s nimi můžeme skvěle pracovat, ať už mluvíme o hlasitosti, tempu řeči, intonaci apod.

#### **Hlasitost**

Základ úspěšné komunikace je přiměřená hlasitost, proto je velice důležité mluvit dostatečně hlasitě, tak aby náš posluchač slyšel správný obsah toho, co mu sdělujeme. Na druhou stranu je dobré nemluvit příliš hlasitě, druhá strana může mít pocit, že projevujeme dominanci.

#### **Intonace**

Přidá důležitost sdělení, je významná pro udržování pozornosti, ovlivňování emocí a kvůli těmto faktorům rozeznáme důležité od méně důležitějšího sdělení.

#### **Artikulace**

Artikulujeme zřetelně, aby nedošlo ke špatnému pochopení sdělených informací. Snažíme se o zřetelný projev, abychom zaujali posluchače a předcházíme přílišné artikulaci.

#### **Stabilita**

Důležité je, když jsme přesvědčeni o tom, co říkáme, a zároveň to říkáme s jistotou, roztřesený hlas dává najevo nervozitu a nejistotu.

#### **Rychlost řeči**

Temperamentní lidé své myšlenky sdělují velice rychle, na rozdíl od introvertních lidí. Snažíme se dodržovat při mluvení správné tempo řeči, velice důležité je správné dýchání a místy není na škodu si dát i nějakou pauzu. K rychlejšímu tempu řeči nás často vedou stresové situace.

## **Plynulost projevu**

Pokud chceme působit přesvědčivě snažme se mluvit plynule, s absencí přílišně dlouhých pauz, rychlé řeči, artikulaci apod. Naučme se pracovat s pauzou, je dobré vědět, že pokud jsme právě řekli posluchači nějakou informaci, tak mu dejme čas na zpracování informací a jeho zpětnou vazbu. Pokud se nám něco nelíbí, tak si to dobře promysleme, než něco řekneme. Pokud mluvíme monotónně, posluchače tak může přestat bavit nás poslouchat (Hrubošová, 2011, str. 22-23).

## **1.4 Stresory v mezilidské komunikaci**

Bukovská (2006, str. 6) ve své knize vymezuje pojem stres „*Stres je reakcí organismu na nadměrnou zátěž. V běžném slova smyslu tím rozumíme vše, co nás nějakým způsobem dlouhodoběji vyčerpává, přetěžuje a je nám nepříjemné.*“ Stres dále rozdělujeme na zdravý stres a negativní stres. Zdravý stres můžeme také dále označit pojmem eustres. Uvedu příklad zdravého stresu: Představme si, že nás čeká opravdu nepříjemná a náročná výzva, ale my jsme se tolik připravovali a máme takové odhodlaní, že i tuhle výzvu zvládneme. Naopak negativní neboli distres, známe ze situací, ve kterých už ztrácíme kontrolu a přestáváme věřit, že je dotáhneme do úspěšného konce (Bukovská, 2006, str. 6).

V oblasti mezilidské komunikaci se budeme věnovat právě spouštěčům stresů. Spouštěč stresu pro nás může být každý člověk, který nám zkrátka nesedl a nevyhovuje. Nejčastěji to bývají lidé, kteří často moralizují, jsou negativní a snaží se s lidmi manipulovat. V tom opačném případě třeba vůbec nemluví, ono totiž i takový člověk v nás může vyvolat pocit nervozity. Snažme se i my sami být na sebe méně kritičtí a nebojme se prosadit si svůj názor a reagovat tak, aby se to hodilo nám. Stres v nás mohou vyvolat lidé, kteří se mračí, uhýbají pohledem, také člověk, který se často omlouvá stěžuje si na své problémy nemoci apod (Praško, Prašková, 2007, str. 30).

Samotný stres v nás mohou vyvolat samotné situace, níže uvedu pár příkladů:

- Lidé, co se tváří nepříjemně, nesmějí se, jsou bez mimiky.
- Nedívají se na nás spíše uhýbají pohledem.
- Neustálé omlouvání nám může být také nepříjemné a vyvolat stres.
- Jsou nadměrně loajální, nemají svůj názor a se vším souhlasí.

- Jsou stále připraveni k útoku, ironičtí, ponižují druhé, urážejí, zesměšňují a povyšují se nad ostatními (Praško, Prašková, 2007, str. 30-31).

Stres mohou vyvolávat také různé situace:

- Sociální izolace – styk s druhými lidmi.
- Rodina – Nedokonale fungující rodina je spouštěčem stresové reakce.
- Sociální situace – Strach ze seznamování, ať už u osob opačného pohlaví nebo cizích lidí (Praško, Prašková, 2007, str. 33-37).

## 1.5 Komunikační zlovyky

Bukovská (2006, str. 6) uvádí, že Komunikačním zlovykem může být chování, které zkrátka neodpovídá dané situaci, někteří lidé se pak k nám chovají zkrátka tak, jak si zasloužíme a nám se to nelíbí. Jak jsem již uvedl, tak tuhle roli nehraje logicky jen obsah našeho sdělení, ale také naše řeč těla a celkové vystupování u komunikace.

### Nejčastější komunikační zlovyky při naslouchání:

- Čtení myšlenek: V situaci, když se nám komunikátor něco snaží sdělit, tak si to přebíráme automaticky po svém a vkládáme tomu jiný význam, než se nám třeba osoba snaží sdělit.
- Přerušování a skákání do řeči: Častý problém lidí, kteří jsou netrpěliví a nenechají domluvit druhého.
- Ignorujeme sdělení druhého: Partner může mít špatný pocit, že nám nerozumí, a tak už s námi nebude chtít příště mluvit.
- Neverbální odmítání: Podle gest poznáme nezájem a řečníka může taková situace ponížit (Bukovská, 2006, str. 6).

### Zlovyky při sdělování:

- Nesdělujeme své pocity přímo: Sdělování informací bez upřímnosti, ale spíše oklikou a čekáme až posluchači dojde to co jsme chtěli říct.
- Nekonkrétní sdělení: Neříkáme věci skutečně tak jak jsou, a tak nám posluchač nerozumí.
- Přehánění: Tendence zveličovat události, které se staly.
- Značkování: Místo adekvátní zpětné vazby člověka označíme hanlivými slovy.
- Překrucování: Překrucováním situací, můžeme znemožnit druhou stranu.

- Přehnané emoční reakce: Neudržíme své emoce na uzdě a můžeme se například zasmát v nevhodný moment nebo být hysteričtí.
- Útěk od tématu: Měníme téma, a to jen na základě toho co nám vyhovuje, abychom předešli konfliktu (Vegrícht, nedatováno, online).

## 1.6 Rozhovor

Rozhovor nám slouží především k získání nových informací, vyžaduje čas a někdy i důkladnou přípravu. Důležitým faktorem rozhovoru je schopnost umět naslouchat, abychom věděli, co se nám protějšek snaží sdělit a mohli poskytnout vhodnou zpětnou vazbu. Pro úspěšně vedený rozhovor je nezbytně nutné pokládat dobře připravené otázky (Psychologie osobnosti a sociální psychologie, 2009, online).

Na začátku rozhovoru bychom měli uvést podnět. Důležité je vědět, zda budeme jednat s tím, že máme promyšlené to, čeho chceme dosáhnout na konci, a to i s možnými následky. Dojít ke konfliktu může všude, například na pracovišti. Konflikt, ale nemusí být hned něco špatného může to být také cesta k něčemu lepšímu. Konflikt je neshoda dvou stran, které stojí proti sobě. (Allhoff, Allhoff, 2008, str. 112-154) Rozhovor je psychologická metoda, při které zjišťujeme informace o našem protějšku, a to za pomoci otázek, které jsme si sami připravili. Ne každý člověk nám hned sdělí své osobní problémy a zážitky, každý má nějaké tajemství, proto je nezbytné v průběhu samotného rozhovoru navodit klidnou a důvěrnou atmosféru. Musíme být empatičtí a rozpoznat situace, kdy a na co se můžeme ptát.

Psychologický rozhovor se nijak neliší, každý člověk je jedinečný a my nemůžeme vyžadovat, aby se psychologové chovali ke všem stejně, nepůsobilo by to přirozeně (Říčan, 2010, str. 33).

### **Druhy rozhovorů:**

#### a) Rozhovor psychoterapeutický

Mluvíme o rozhovoru, který má značnou volnost a spíše nasloucháme a občas shrneme poznatky a neklademe ani otázky.

#### b) Rozhovor anamnestický

V průběhu získáváme osobní informace zkoumané osoby, bývá z části řízený, a to psychologem nebo zdravotní sestrou, dotazuje se na osobní věci, jako jsou vztahy v rodině, školní docházka duševní vývoj apod.

Nevýhodou tohoto rozhovoru je takový, že každý člověk nemusí být ochotný odpovídat na naše otázky.

c) Rozhovor řízený

Očekáváme odpovědi na naše přesné otázky. Pro tento typ rozhovoru je uveden příklad: zkoušení ve škole.

d) Přijímací rozhovor

Měl by být spíše veden jako částečně řízený z důvodu, aby měl uchazeč prostor se projevit. Jde v něm spíš o to, aby zaměstnavatel získal potřebné informace, které se nedočel v zaslaných dokumentech od uchazeče, zároveň aby se dozvěděl, jaké má schopnosti a také zkušenosti. Důležité je, aby zaměstnavatel si udělal obrázek o uchazeči.

e) Projektivní rozhovor

Řízený rozhovor s dítětem, psychologická metoda, ve které je využíváné dětské fantazie (Psychologie osobnosti a sociální psychologie, 2009, online).

## 1.7 Sdělování emocí

Dle Slaměníka (2011, str. 115-121) jsou emoce nedílnou součástí v mezilidské interakci. Jejich zdroje jsou různé, ať mluvíme o tom, co se nám v přihodilo nebo přihodí nebo také o současném psychickém rozpoložení, ve kterém se nacházíme. Emoce jsou prvním komunikačním prostředkem malého dítěte, ať už je řeč o úsměvu nebo pláči. Emoce utvářejí vztahy s jinými lidmi, ale taky jsou důležité pro navazování vztahů s okolím. Lidé se liší a u emocí to platí dvojnásob. Jsou lidé, kteří v sobě emoce drží a nedokážou je sdělit na přímo a opakem toho známe lidi, kteří se nebojí zvýšit hlas, když je to potřeba nebo také říct svému blízkému o tom, jak se právě cítí. Slaměnik (2011, str. 115-121) také říká, že při sledování výrazu tváře hned nemůžeme soudit rozpoložení daného člověka, můžeme si třeba myslet, že člověk je na tom psychicky opravdu špatně, a to je třeba jen unavený. Míra sdělovaných emocí také vypovídá o důvěře mezi sdělujícím a příjemcem. V běžném životě se setkáváme s celou řadou hraných výrazů, lidé to posuzují podle toho, jak je zvykem reagovat na danou situaci. V kontextu chování mezi lidmi, které je mimo jiné známkou naší socializace se k ostatním chováme většinou na základě toho, v jakém rozpoložení se právě nachází, říkáme tomu emoční citlivost. To stejné čekáme také od našeho okolí a vyžadujeme, aby nám nebyly připomínány nepříjemné situace. Naopak jsou příjemné situace, ve kterých nás čeká, že uvidíme

někoho blízkého, na koho se těšíme, tak vyjádříme pozitivní emoce, tím že se už z dálky usmíváme (Slaměník, 2011, str. 115-121). Samotní rodiče by neměli dětem říkat, jak se mají cítit v daný okamžik, ale měli by naopak naslouchat tomu, co děti říkají, ale také, co prožívají. Rodiče s emoční inteligencí budou dětem naslouchat, vnímat jejich emoce a projevovat empatii (Štefková, 2022, online). Lidé vybavení emoční inteligencí, dokážou dobře vnímat emoce druhých a s vlastními emocemi umějí dobře pracovat, v tomto směru rozhodně nezaostávají v ohledu mezilidských vztahů, tak rozhodně nemají žádný problém. V konfrontaci s někým jiným vědí, jaké emoce právě vyvolali, a tak snáze řeší konflikty. Emočně inteligentní lidé, bývají úspěšnější a šťastnější v průběhu života. Definici emoční inteligence uvádí Loja (2019, str. 27) „*Zní to vznešeně, ale jednoduše to znamená uvědomování si toho, co se děje v nás, ale také kolem nás.*“

Emoční inteligence má pět oblastí, a to:

1. Sebeuvědomění – znamená, že jsme si vědomí sami sebe, víme, co cítíme, co si myslíme, jak je důležité naše chování a jak ním ovlivňuji své okolí a naopak.
2. Sebeovládání – Umíme pracovat s vlastními emocemi, tak abychom neubližovali sami sobě, ale ani druhým lidem. Příkladem: Když na nás někdo zvýší hlas, tak nepropadnout emocím, ale důležité je zachovat chladnou hlavu, emoce můžeme vypustit později.
3. Sebemotivace – Umět motivovat sám sebe. Jsme schopni za pomoci sebemotivace k naplňování svých cílů
4. Empatie – Znamená, že se umíme vcítit do druhého člověka, podívat se na danou situaci z pohledu vyprávějící osoby. Do této složky spadá i umění naslouchat a mlčet.
5. Sociální dovednosti – Nezbytné pro navazování nových vztahů a udržování těch současných, umět odhadovat různé společenské situace, dobře komunikovat a vést lidi kolem sebe (Loja, 2019, str. 23,27-30).



## 2 Asertivita

Tento pojem lze chápat jako přímé, přiměřené a citlivé vyjádření vlastních pocitů, dojmů a potřeb. Zároveň bereme ve všech směrech ohled na partnera a jsme k němu přátelští a laskaví, naším cílem je celoživotní spolupráce (Praško, 2005, str. 28). Asertivnímu chování můžeme také rozumět jako snaze přimět ostatní k tomu, aby se rozhodovali svobodně. Osoba jednající asertivně respektuje sebe sama, ale i druhé, také přistoupit a vymyslet kompromis pro ni není výjimkou, včas se rozhoduje o situacích, které se právě dějí, nemá problém mluvit otevřeně. Bukovská (2006, str. 11). Bukovská uvádí co znamená, když je člověk asertivní. „*Být asertivní znamená umět si prosadit svoje požadavky, ale současně respektovat skutečnost, že i druzí mají své názory a požadavky. K hovoru i k životu tak lze přistupovat jako k prostoru pro spolupráci, ne k bitvě ani k útěku*“ (Bukovská, 2006, str. 10). V průběhu života na našem asertivním chování ztrácíme, protože už jako děti jsme neměli problémy s vyjadřováním emocí a potřeb, v tomto ohledu jsme neměli prakticky žádné zábrany. Ohledně asertivity kvůli špatnému pochopení, tak vznikly zvláštní předsudky. To takové, že lidem připadá sobecké a neslušné říct si a prosadit to, co chtějí, protože se zároveň bojí, pokazení vztahů s ostatními. Dále je častým problémem, strach ze situací, ve kterých se můžeme cítit trapně, když prosadíme svůj názor (Kadeřábková, 2020, online).

Asertivní pohled na svět: Víme, že jsme zodpovědní za své chování a rozhodování včetně důsledků, stojíme si za svým, aniž bychom nějak útočili na ostatní, umíme požádat otevřeně o pomoc ostatních (Potts, Potts, 2014, str. 26).

### 2.1 Asertivní práva

Všichni máme stejná práva na to, abychom mohli prosadit svůj vlastní názor, který pak můžeme kdykoliv změnit, máme právo chybovat a odmítnout druhé. Nemusíme se ohlížet na to, abychom dělali na ostatní perfektní dojem. Držet se těchto kroků je v osobním životě velice důležité, pomůže nám to se vyhnout manipulativnímu chování k nám ze strany ostatních (Bukovská, 2006, str. 11).

Asertivní práva jsou součástí našich práv, poskytují nám specifický přístup k životu. Společenský základ nám umožňuje vyjádřit své zásady, hodnoty, pocity, přání a potřeby (Novák, 2012, str. 28).

Níže je uvedených deset základních asertivních práv dle Bukovské (2006, str. 12–14):

**1) Právo posuzovat své jednání, myšlenky a pocity, a být za ně společně s důsledky zodpovědný.**

Velice relevantní je zde hodnocení, toho, co je správně, a naopak v případě, že dotyčný předpokládá přijetí vnější autority. V běžném životě takových situací nastane spousta, ať už z pozice rodiče nebo učitele, v těchto případech máme potřebu mít na děti pozitivní vliv.

**2) Právo nenabízet vysvětlení, výmluvy ani omluvy za své chování.**

Pokud se jednou nějak rozhodneme, tak je důležité si za tím stát, je zbytečné se příliš omlouvat, naše rozhodnutí už stejně zpátky nevrátíme. Když přijde na naše omlouvání, obhajování nebo vysvětlování, našemu protějšku, tak jen ukazujeme, že si nejsme našim rozhodnutím jisti. Pokud jsme se rozhodli špatně, je lepší si to přiznat než to maskovat tímto způsobem.

**3) Právo posoudit, zda a na kolik jsem zodpovědný za řešení problému druhých.**

Tohle právo reaguje na pojetí výchovy, do které spadají obavy typu – co si o té věci myslí ostatní a aby se na mě nenaštvali. Jde tu především o tom zbavit se myšlenek, které nám říkají, že bychom to měli řešit za ostatní a když už se nám povede neřešit problémy za ostatní, tak je taky důležité, nenést žádné pocity viny.

**4) Právo na změnu názoru**

Důležité, aby dospělí dokázali přiznat svou vlastní vinu, protože tím se to budou přirozeně učit i jejich děti. Změnu vlastního názoru můžeme svému okolí vysvětlit, není však nezbytné ten důvod vysvětlovat několikrát za den.

**5) Právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.**

Tohle právo nám říká, že není nezbytné být na sebe po každé chybě, každém špatném rozhodnutí příliš přísní a chybu si vyčítat. Nejlepší možné řešení takové situace je, si svou chybu přiznat a říct si, že zpět už to nevezmu a nic s tím udělat nemohu. Důležité je se snažit najít i nějaké konstruktivní řešení dané situace.

**6) Právo říct, že nevíme.**

Do nerozhodných situací se dostáváme každý, takovou situaci si nemusíme vyčítat, buďme si vědomí toho, že nemůžeme rozumět všemu.

### **7) Právo na nezávislost na dobré vůli či jiných lidech.**

Tohle právo je často spojené s potížemi typu, bát se někomu říct ne. Všichni jsme si vědomi, že se našimi rozhodnutími nemusíme zavděčit všem kolem nás, proto je důležité se prostě jednou rozhodnout a ustát tu nepříjemnou chvíli výčitek od ostatních.

### **8) Právo na nelogické rozhodnutí.**

Spousta věcí v našem životě nejde uspořádat podle našich logicky podle našich představ (Bukovská, 2006, str. 12,13,14). Další práva uvedla Malinová pro – web asertivní desatero. Díky našim nelogickým rozhodnutím poznáme lépe sami sebe. Přenesme se přes riziko, že v očích ostatních nebudeme těmi nejoblíbenějšími.

### **9) Právo říct, že nerozumíme.**

Nebojme se toho, že si o nás ostatní budou myslet, že jsme hloupí a jinými informacemi, se kterými nemusíme v budoucnu vůbec počítat.

### **10) Právo říct, že je nám to jedno.**

Nepropadat strachu z toho, že nás ostatní lidé budou považovat za ignoranty. Například v situaci, kdy nás může zatahovat někdo do problémů ostatních lidí, si můžeme s klidem říct větu, „je mi to jedno, je to jeho věc“.

Výše uvedená práva nám neříkají, co máme dělat, ale poukazují na to, co v danou situaci udělat můžeme, aniž bychom pocíťovali pocit viny (Asertivní desatero 2016, online).

## **2.2 Asertivní dovednosti**

Asertivní dovednosti, jsou změny v našem uvažování a snaha zakomponovat určité asertivní techniky do našeho života. Je důležité mít ve všem stanovené hranice a kompetence ve vztazích a autoritách, pokud budeme mít v těchto věcech jasno, jsme schopni se lépe prezentovat (Dušková, 2018, online).

### **Přeskakující gramofonová deska**

Patří mezi ty nejznámější asertivní techniky, tím že neustále dokola opakujeme své požadavky, můžeme připomínat gramofonovou desku. Je však důležité si uvědomit pár zásadních faktů: Opakováním svého požadavku pořád dokola si můžeme říct, že máme základní dovednost asertivity. Své požadavky však opakujeme s klidnou hlavou bez agrese a když dosáhneme svého odpustíme si zbytečné poznámky typu: Stejně jsem

věděl, že to tak dopadne. Tato technika je výhodná pro používání ve vztazích, na kterých nejsme závislí (Sociální komunikace a rétorika, 2012, online).

### **Asertivní technika otevřených dveří**

Za pomoci techniky otevřených dveří se naučíme akceptovat kritiku, a to tak, že kritikovi přiznáme jeho pravdu. Tato technika nám umožní kritiku v klidu bez úzkosti přijmout. Ovšem i technika otevřených dveří má své zásady, které zde uvedu: Ne protestujeme proti pravdě ani pravděpodobnosti v kritickém rozsahu.

### **Volné informace**

S touto technikou rozpoznáváme během konverzace prvky, které jsou pro našeho komunikačního partnera důležité. V rozhovoru říkáme informace, které jsou adekvátní k obsahu sdělení. Mluvme o spíše pozitivních tématech, jako jsou naše záliby, postoje a jiné. Naopak se vyhneme Negativním tématům, ať už mluvíme o nemocích, bolestech nebo neštěstí, které nás potkalo (Sociální komunikace a rétorika, 2012, online).

### **Sebeotevření**

Znamená, otevřít se druhému. Našemu komunikačnímu partnerovi poskytujeme informace o nás, o tom, jak se máme, jak se cítíme. Tato technika je vhodná používat především u lidí, kde jsme si jisti, že některé informace nepoužijí někdy v budoucnu proti nám, zkrátka je dobré některé osobnější informace sdělovat pouze svým blízkým, kterým pevně důvěřujeme.

### **Negativní asertivita**

Umět vyjádřit své právo na děláni chyb, nedokonalost a být za tyto věci zodpovědný.

Tato technika nám pomůže se naučit přijmout chyby prostřednictvím přijetí kritiky, která je oprávněná (Sociální komunikace a rétorika, 2012, online).

### **Negativní dotazování**

Když se ocitneme ve chvíli, ve které jsme neustále kritizováni, ale pořád nejsme schopni zjistit proč vlastně a za co, tak se ptejme kritika, proč kritizuje a co přesně tou kritikou myslí, v případě, že se dotazujeme, tak musí náš kritik poznat, že si neděláme srandu, ale mluvíme opravdu vyrovnaně a zajímá nás to. Hranice mezi negativním

dotazováním a ironickou provokací je opravdu velmi tenká. Při použití této techniky ukazujeme, kritikovi, že jeho kritiku nepovažujeme pro důvod se hádat nebo ještě hůř uškodit vztahu mezi námi. Na kritiku nereagujeme útokem, ale slušně řekněme, že dané situaci nerozumíme a chtěli bychom jí objasnit (Praško, 2007, str. 215-216).

### **Selektivní ignorování**

Nereagujeme na věty, které náš partner pronese v afektu, ať už se nachází ve složité situaci nebo je pod vlivem návykových látek. Takové situace našemu partnerovi prostě nepřipomínáme a snažíme se na ně zapomenout (Novák, Dvořáčková, 2010, str. 116).

### **Přijatelný kompromis**

Strany ustoupí ze svých požadavků v zájmu dohody. Výsledkem je vhodné řešení pro obě strany, aby ani jedna ze stran se necítila nějak poškozena (Lahnerová, 2012, str. 100).

## **2.3 Agresivní komunikace**

Člověk jednající agresivně se sice prosazuje, ale je to na úkor ostatních. Takoví lidé často neberou ohledy na práva ostatních a dokážou je také ponižovat. Agresivní komunikací dokážou lidé často dosáhnout svého cíle, ale však není zrovna oblíbený, vzhledem k chování vůči ostatním lidem. Při dosažení úspěchu u agresivně jednajícího člověka dojde k uspokojení potřeb, a však jen na chvíli. Prakticky všechno, co se takovým lidem nepovede, tak v tom sami pro sebe musí najít nějaký úspěch, v případě neúspěchu může také obviňovat své okolí z toho, že ho nějakým způsobem vůbec nepodpořilo. Pod pojmem Agrese si mnozí vybaví pouze křik, nadávky nebo hlasitá slova, může to být také sarkasmus, ironie. Lidé se vyhýbají komunikaci s takovými (Novák, Capponi 2012, str. 37).

Hrubošová ve své knize vymezila pojem agrese takto: *„Jedná se o útočné a nepřátelské jednání. V komunikaci se projevuje vulgarizmy, křikem, panovačnými paralingvistickými projevy, sarkasmy, zesměšňováním druhé osoby, šikanováním. Při prvních projevech agresivity je důležité důrazně odmítnout tento způsob jednání, v případě opakování zasáhnout možnými nápravnými prostředky, které jsou k dispozici, popřípadě komunikaci ihned ukončit“* (Hrubošová, 2011, str. 57).

## 2.4 Pasivní komunikace

Pasivně jednající osobnost není schopna jasně sdělit svoje potřeby a přání. Ve svém jednání není jistý a takovému člověku stačí mírná kritika, aby ho vyvedla z míry natolik, že se dokonce začne i omlouvat. S přítomností pasivního jednání se obtížně dosahuje stanovených cílů, což také často logicky může souviset s faktem, že tyto osobnosti trpí nízkým sebevědomím (Novák, 2012, str. 36).

Pasivní lidé často ustupují ostatním, podřizují se, nemluví o svých emocích. Tihle lidé často vyvolávají v ostatních agresi (Bukovská, 2006, str. 10-11). Tento typ osobností se vyznačuje především bezbranností, také jim chybí sebedůvěra, často se omlouvají nebo něco vysvětlují, podřizují se silnějším osobnostem. Jejich nejčastější vyjádření na situaci je většinou nejisté typu, nevím, možná (Praško, Prašková, 2007, str. 23).

### 3 Osobnost učitele

Nelešovská (2005, str. 11) uvádí, že v psychologii chápeme pojem osobnost jako individuální jednotu člověka, která se vyznačuje integrací, interakcí a směřuje k určitému cíli. Od osobnosti učitele očekáváme především vyšší úroveň morálních vlastností, které by měly být úzce spojeny s jeho profesí. Vyzrálý pedagog má rozhled v kulturně politických záležitostech a ve svém oboru je sečtělý. Především by měl vynikat svými komunikačními dovednostmi, a to nejen s dospělými, ale hlavně s dětmi, ke kterým by měl mít pozitivní vztah. Učitel by měl být psychicky vyrovnanou osobností a mít skvělou schopnost pro práci s lidmi, zároveň by měl být připraven na možné změny, které mohou nastat během jeho profese, ať už mluvíme o současně rychlém vývoji technických prostředků, ve kterém mají určitě mladí pedagogové velikou výhodu, ale také je důležité se orientovat v kultuře a ve vědách. Učitelská persona by měla mít nejen široký rozhled, ale také soubor pedagogických kompetencí, které jsou důležitou součástí pro komunikaci se žáky (Nelešovská, 2005, str. 11). Ve společnosti jsou učitelé významnými činiteli, která jim na základě vzdělání a postojů umožňuje ovlivňovat žáky. Učitelé zodpovídají za výchovu, vzdělávání a připravují žáky na společenský život. Důležité je si uvědomit, že tu učitelé nejsou od toho, aby dětem nahradili péči rodičů. (Vališová, Kasíková, 2007, str. 16). Vývoj učitele není vůbec jednoduchým procesem, je to proces v dlouhém časovém sledu. Vzájemné propojení tří socio profesních dimenzí nám může připravit profesně připraveného učitele (Nelešovská, 2005, str. 12-13).

Mluvíme o těchto 3 dimenzích:

- Vědomostní – Vím.
- Dovednostní – Umím.
- Hodnotová – Chci.

Dle Nelešovské (2005, str. 12-13) hovoříme-li o současném školství a vzdělávání, tak učitel a jeho práce je hlavním bodem v tomto tématu. Učitel by měl rozumět psychice žáka, jeho rodinném prostředí a kolektivu, ve kterém se žák nachází a to proto, aby byl schopen zdokonalovat kritické a tvořivé myšlení u žáka. Učitelská profese se neustále mění, jeho náplní práce už není jenom o zkoušení, přednášení, vysvětlování a poskytování informací, častěji však k těmto úlohám přibývá organizační schopnost a tvoření aktivit. Nelešovská (2005, str. 12-13) také uvádí, že rodiče často znepříjemňují

práci učitelům, místo toho, aby právě rodiče spolupracovali, tak většinou jednají v rozporu s tím, o co škola nebo učitel usilují. O člověku, který miluje děti, má radost z každého setkání s nimi, umí se s nimi skamarádit, jejich radost si bere k srdci a zná jejich duši, můžeme říct, že je dobrým učitelem. Abychom se mohli stát dobrým učitelem, měli bychom v sobě rozvíjet takové vlastnosti, že rádi poradíme ostatním a jsme pro ně upřímnými přáteli. Snažme se o to, aby děti chodily do školy rády. Pokud po žácích něco žádáme, tak jim to dobře vysvětleme. Žáci také potřebují často povzbudit pochvalou. (Nelešovská, 2005, str. 12-13).

Učitelská profese, o které je sepsáno tolik teoretických pojednání a rozborů, že není pochyb o tom, jak je pro veřejnost tohle povolání zajímavé. Co se prestiže týče, tak sami učitelé podhodnocují ve srovnání s jinými povoláními, na rozdíl od veřejnosti, která učitelství považuje za prestižnější povolání než učitelé samotní. K sebepodceňování přispívá často skutečnost, že učitelovy pracovní výkony jsou těžko vykazatelné.

O výběru této profese by se mohlo říct, že jde člověk na jistotu, ale proč? Z prostých důvodů, každý z nás chodil do školy a poznal za ty roky spoustu učitelů a určitě měl každý i někoho oblíbeného, se kterým je možné v průběhu profese se identifikovat, zároveň máme nějaké představy o tom, co bude náplní naší práce (Vališová, Kasíková, 2007, str. 22,24).

### **Kompetence učitele**

Zichler a Svoboda (2019, str. 137) definovali kompetence učitele takto „*Profesní kompetence lze definovat jako soubor obecných předpokladů pedagoga. Tento soubor se skládá ze znalostí, dovedností a zkušeností a postojů, které jsou nezbytné pro výkon pedagogické profese.*“

Zde uvádím přehled jednotlivých kompetencí dle Slavíka (2012, str.77-79):

### **Kompetence oborově předmětová**

- Pedagog má zcela osvojeny znalosti a dovednosti v oboru, který vyučuje, a to v dostatečné hloubce, tak aby je mohl předávat dále.
- Zvládá uplatňovat své praktické zkušenosti z dané oblasti.
- Pedagog by měl být také schopen přeměnit poznatky z příslušných oborů do vzdělávacího obsahu.
- Dále je nezbytné umět pracovat s informacemi, to tak, že si je umí najít, ale také je zpracovávat.



### **Kompetence obecně pedagogická**

- Zvládání procesů a podmínek vzdělávání, a to jak v teoretické, ale také praktické rovině.
- Správná orientace pedagoga v kontextu výchovy je také nezbytnou součástí pedagogických kompetencí.
- Pedagog by měl také i nadále rozvíjet studenty, a to po individuální stránce, ale také po stránce jejich zájmů ve volném čase.

### **Kompetence didaktická a psychodidaktická**

- Pedagog ovládá strategie učení žáků ve škole, a to jak v teoretickém, ale také v praktickém úseku.
- Používání vhodných výukových metod ve výuce je také důležitou součástí kompetencí pedagoga v průběhu výuky. Důležité je umět přizpůsobit výukové metody individuálním potřebám žáků/studentů.
- Vhodně naložit se znalostmi potřebnými k vytvoření vzdělávacích programů pro žáky/studenty a dokázat s nimi pracovat na potřebné úrovni během výuky.
- Pedagog by měl, a to především v dnešní době umět pracovat s informačními a komunikačními technologiemi.

### **Kompetence diagnostická a intervenční**

- Umět diagnostikovat současné klima ve školní třídě, a to na základě vlastních znalostí a zkušeností. Učitel by měl znát žaky/studenty individuální stránky a vědět co může od daného žáka čekat.
- Pedagog by měl být schopen uzpůsobit své požadavky, na základě potřeb žáků, kteří mohou být znevýhodněni a mohou mít specifické potřeby, ať už mluvíme o poruše nepozornosti, dyslexie a dysgrafie.
- Jít příkladem žákům, a to i v oblasti slušného chování.

### **Kompetence sociální, psychosociální a komunikativní**

- Pedagog by měl mít pozitivní vliv na atmosféru ve třídě, a to na základě vlastních znalostí a zkušeností. Důležité je, aby uměl žáky správně aktivizovat.
- Umění správně řešit náročné sociální situace, které mohou nastat.

- Účinná komunikace se žáky/studenty je také nezbytnou součástí pedagogických kompetencí.

### **Kompetence manažerská a normativní**

- Učitel disponuje znalostmi fungování školy.
- Pedagog by měl mít potřebné znalosti z oblasti zákonů a norem vztahující se k jeho profesi.
- Pro pedagoga by rovněž nemělo být cizí ovládání základních administrativních úkonů, ať už mluvíme o samotné evidenci studentů, zaznamenávání jejich studijních výsledků.
- Mít v sobě organizační schopnosti a dokázat pro žáky zorganizovat vhodné výukové, ale i mimo výukové aktivity.
- Pedagog by měl disponovat vůdčími schopnostmi. Měl by zajistit vhodné pracovní podmínky pro žáky/studenty.

### **Kompetence profesně a osobnostně kultivující**

- Všeobecný rozhled by měl mít každý pedagog, ať už je řeč o oblasti, ekonomické, politické, kulturní a filozofické. Těmito znalostmi by měl vhodně pozitivně ovlivňovat postoje žáků/studentů.
- Být reprezentativní a nebát se vystupovat před lidmi, zároveň se jevit profesionálně.
- Pedagog by si měl umět také obhájit své vlastní postoje a myšlenky.
- Dobré vztahy a spolupráce s kolegy.
- Pedagog by měl být také fyzicky a psychicky zdatný, ale také bezúhonný (Slavík, 2012, str.77-79).

## **3.1 Pedagogická komunikace**

Tento pojem zahrnuje každou interakci mezi učitelem – žákem nebo rodičem – učitelem, ať už ve škole či jiném adaptovaném prostředí. Mluvíme v podstatě o sociální komunikaci, která má své specifické rysy na jedné straně, ale na straně druhé zůstávají společenské rysy. Hlavním cílem pedagogické komunikace je, podílet se na rozvoji vychovávané a vzdělávané osoby a brát přitom ohled na jeho možnosti a schopnosti (Svatoš, 2009, str. 75,76).

V pedagogické komunikaci platí stejná pravidla jako v interakci mezi rodič — dítě, pokud žák nekomunikuje, tak vyučující pozná jen těžko, čemu novému se žák naučil nebo zda pochopil, správně výklad (Nelešovská, 2005, str. 27).

Dle Mareše a Krivohlavého (1989, str. 31-37) se můžeme v pedagogické komunikaci setkat se třemi rovinami a třemi pedagogickými podobami, které se navzájem ovlivňují. Pedagogickou komunikaci můžeme vyčlenit na komunikaci, kterou lze předem připravit, závisí to také na míře naší očekávanosti. Zkušený pedagog má velikou výhodu v tom, že nejspíš tuší, jak bude daná situace probíhat a na základě vlastních zkušeností bude nejspíš vědět, jakým směrem se má ubírat. S nepřipravenou komunikací se setkáváme v situacích, které jsou jedinečné a příliš často se neopakují, takové situace lze předvídat jen s těží, ale musíme se jim umět postavit a vyřešit je. Mluvíme o situacích, kdy se musí pedagog umět vcítit do stavu, ve kterých se účastníci nacházejí. Jsou to totiž situace emocionálně vypjaté., v takové situace je důležité odhadnout co se právě děje a na základě svých poznatků správně zareagovat. Komunikační dovednost není tou, kterou nelze dosáhnout, ale má základnu, se kterou lze pracovat a můžeme jí zdokonalovat. Mareš a Krivohlavý (1989, str. 31-37) říkají, že pedagogickou komunikaci tvoří dvě strany, jsou to žáci (vychovávání) a na druhé straně je to osoba s pedagogickým vzděláním (vychovatel). Komunikaci ve školní třídě zřetelně ovlivňuje počet žáků ve třídě, dá se říct, že čím více žáků máme, tím se možnosti přímé mezilidské komunikace zužují. V pedagogické profesi se setkáváme s celou řadou situací, ve kterých musíme plnit složité úkoly, je to situace, ve které je nutné, aby počet žáků nebyl příliš vysoký, pro takové situace máme k dispozici školské předpisy, které nám stanovují s kolika žáky můžeme v jistých situacích pracovat. Veřejnost má v podvědomí, že obsah pedagogické komunikace se ztotožňuje s učivem, učitelé ve vyučovacích hodinách skutečně komunikují především o tom, co předepisují učební osnovy, v reálné komunikaci se tento obsah nesděluje, tak jak je to napsáno, učitel si ho sám mění a upravuje. Pedagogická komunikace se však neskládá jen z bodu, kdy učitel podle svého sděluje obsah učebních osnov, pedagog může také organizovat různé společenské akce, zprostředkovat mezilidské vztahy, postoje. V procesu vyučování je také důležité, jak proběhne sdělení učiva žákům, tak aby jej pochopili. Každý žák má jiné možnosti, o kterých by měl pedagog vědět, protože například v matematice se musí učitel soustředit na tom, jak žákům sdělí obsah učiva (Mareš, Krivohlavý, 1989, str. 31-37).

### 3.2 Klima školní třídy

Čapek (2010, str. 12,14) uvádí, že pod pojmem klima školní třídy může napadnout každého něco jiného, ale samotné rysy by pravděpodobně zůstaly stejné. Odlišný názor už by mohl vzniknout u otázky, co klima školní třídy ovlivňuje? Pokud je řeč o této problematice, tak mnoho autorů zmínilo, že jde o atmosféru, ovzduší třídy, nálada apod.

Čapek ve své knize zmiňuje také názor žáků na klima třídy podle „*Klima školní třídy vyjadřuje, do jaké míry je žák ve třídě spokojený, jestli si žáci vzájemně dostatečně rozumějí, jaký je mezi nimi stupeň soutěživosti a konkurence mezi nimi a jaká je soudržnost třídy*“ (sec. cit. Gavora 1999, str. 37 in Čapek, 2010, str. 12,14).

Každý člen, přítomný v dané třídě, má vždy dopad na její klima. Z časového hlediska termín sociální klima označuje jevy, které jsou typické pro třídu a učitele, ať už několik měsíců či let. Pedagogové vědí, že chování tříd v průběhu výuky se značně liší od chování během přestávek. Také žáci vědí, že se učitelé chovají ve výuce jinak než o přestávce. Učitelé jsou odlišní a je jen na nich jaké klima ve třídě vytvoří, ať už je to chuť k učení a pohody nebo také napětí, stres a soutěživost (Mareš, Čáp, 2011, str. 411-566). Dnes je nám poskytováno několik možností ke zjišťování klimatu ve třídě v interakci mezi žákem a pedagogem.

Níže jsou uvedené tři možnosti ke zjišťování klimatu třídy dle Pekařové (2010, online):

a) Pedagogicko psychologický přístup

Sleduje celou třídu a vyučujícího, a to především spolupráci ve třídě, kooperativní učení. V tomto přístupu jsou naši nezávislou proměnnou žáci, výkon žáků, ale také výkon celé školní třídy.

b) Sociometrický přístup

Zabývá se školní třídou v roli sociální skupiny a věnuje se především strukturování a vývoji sociálních vztahů. V tomto přístupu je metodou sociometrický dotazník a naši nezávisle proměnnou je soudržnost školní třídy, integrovanost třídy a také vzájemné sympatie žáků. Závisle proměnnou jsou pak výkony třídy jako celku, ale také samostatných žáků ve třídě, chování třídy a chování žáků.

c) Sociálně – psychologický a environmentalistický přístup

Mluvíme o nejrozšířenějším přístupu ke zkoumání klimatu ve školní třídě v současnosti, který je zaměřen na školní třídu chápanou jako prostředí pro učení, žáky a vyučující, kteří jsou ve třídě účastníky. Za pomoci tohoto přístupu zjistíme,

jak kvalitní klima ve třídě je a jeho aktuální podobu. Informace o klimatu třídy nám poskytnou sami žáci, kteří vyplní dotazníky (Pekařová, 2010, online).

### 3.3 Učitelé v interakci s rodiči

Spolupráce mezi učitelem a rodičem je důležitou součástí vzdělávání žáka, a to především na základní škole. Začínající učitelé považují za nejobtížnější především spolupráci s rodiči a celkovou komunikaci obecně. Jsou to věci, se kterými mohou mít problémy i zkušenější učitelé. V našem školství je spolupráce s rodiči opravdu na nízké úrovni, ale není to jen problém pouze samotných rodičů a pedagogů, může za to především absence návodů, informací, ale také nedostatek zkušeností v našich školách. Rodiče svých dětí by měli s vyučujícím pečlivě spolupracovat, nikoliv se pouštět do konfrontace. Dobrou spoluprací mohou své dítě posunout mnohem výš, než je tomu doposud, a to tak, že se zajímají o prospěch žáka, o školu a také se podílejí na různých akcích, které samotná škola pořádá. Mnoho výzkumů potvrdilo fakt, že děti rodičů, kteří spolupracují se školou, tak jsou nejen spokojenější, ale také dosahují lepších studijních výsledků. Ze vzájemné spolupráce vyjdou nejlépe samy děti (Čapek, 2013, str. 11-18). Komunikace s vyučujícím je nezbytná, tudíž nestačí jen docházet na třídní schůzky a sledovat nástěnky školy, především je také důležité sledovat webové stránky školy a kontrolovat e-mail, z toho vyplývá, že je nezbytné využívat také informační technologie.

Pojďme se tedy podívat na body, které jsou pro rodiče důležité pro to, aby bylo jejich dítě ve škole úspěšné dle Hoštičky (2006, online):

a) Webové stránky školy

Stránky by měly být přehledné, tak aby to rodiče hned na první pohled nutilo dál listovat. Je tedy dobré, když je na každé škole někdo, kdo má na starost tuto práci a stará se o webové stránky. Velké plus je, když jsou tam také domácí úkoly, či pracovní listy. Školy dnes většinou pracují na online aplikacích jako třeba: Microsoft Teams, Bakaláři online, IS/STAG.

b) Nástěnky

Když rodič navštíví danou školu a jde se podívat na nástěnku, tak by tam měly být informace, které jsou pro něj přínosem. Ať už je to cíl školy, kontakty nebo aktuální zprávy.

c) Rozhovor

V průběhu rozhovoru, který vedou rodiče musíme být připraveni na situaci, že budeme nuceni odpovídat na dotazy, vysvětlovat apod. Pedagog musí rodičům předat informace o tom, jak bude probíhat výuka, co se bude po žácích vyžadovat, ale také jak bude probíhat vzájemná komunikace přímo s rodiči.

d) Mobilní telefon, e-mail

Za pomoci těchto prostředků mohou rodiče komunikovat s učiteli nebo naopak. Je tedy dobré, aby všichni rodiče měli zřízený e-mail a vyučující, tak mohl hromadně rozeslat informaci o tom, kdy se budou konat třídní schůzky. Přes SMS mohou rodiče omluvit své dítě, že se nemůže dostavit do školy.

e) Třídní schůzky

Když slyšíme slovo třídní schůzky, tak si většina představíme, výklad pedagoga rodičům, kteří sedí ve třídě v lavicích a sděluje jim důležité poznatky o třídě a jednotlivých žácích. Pedagog může tyto třídní schůzky ozvláštnit a uspořádat je netradičním způsobem, což může sloužit ke značnému uvolnění atmosféry. Hoštička mluví také o tom, jak by mohli třídní schůzky vypadat. *„Rodiče také nemusí sedět v lavicích, ale třídu uspořádáme tak, aby všichni seděli za jedním stolem. Proměňme třídní schůzky v diskusi všech rodičů nad určitými tématy. Ptejme se jich na jejich názor, co by pro své děti chtěli jinak apod. Rodiče musí cítit ze strany školy naprostou otevřenost a snahu vytvořit co nejlepší prostředí a podmínky pro své žáky“* (Hoštička, 2006, online).

### 3.4 Vycházení s problémovými žáky

Pedagogové by neměli upírat příliš velkou pozornost na žákovo agresivní chování. Pedagog by se měl zkrátka cítit neohrožen a dávat najevo, že chování, které daný žák vykazuje učitel respektuje. Když budeme problémovému žákovi prokazovat dostatečnou důvěru, tak nám začne důvěřovat a my můžeme pracovat na možných změnách v jeho chování (Auger 2005, str. 63).

Když se zeptáme sami sebe, kdo může být problémovým žákem, tak postačí jednoduchá odpověď typu: Každý žák, který se nám vymyká z průměru, ale ve špatném slova smyslu. Důležitá jsou také kritéria školy, může klidně nastat situace, že žák, který patří k podprůměrným na škole A, může klidně patřit k nejlepším na škole. Samotné rozřazení žáků úspěšných až po ty problémové probíhá na základě obtíží u žáků, které

mohou mít speciální vzdělávací potřeby například: poruchy soustředění, poruchy řeči nebo nedostatečnou výchovou ze strany rodičů. Problémovými žáky mohou být i také ti, kterým se rodiče příliš nevěnují, nemusí mít zatím nutně mezery, ale v budoucnu mohou začít strádat na vědomostech. Z toho také mohou vyplynout situace, kdy žáci na sebe upozorňují během výuky chováním, které do výuky nepatří, vyrušují, vykřikují, pospávají, vzbuzují negativní emoce u ostatních apod. (Jak vyjednávat s rodiči problémových žáků? Nedatováno, online).

Nyní zmíním několik důležitých typů k tomu, jaký by měl učitel zvolit přístup, aby vycházel s problémovými žáky dle Augera (2005, str. 52-54):

- **Přijetí**  
Vytvořit si hned zpočátku dobrý dojem, proto je velice důležité to, jakým způsobem učitel vkročí do třídy. Umění žákům naslouchat a pozdravit.
- **Tělesný postoj**  
Nebát se jít k žákovi blíž, zachovat si dobrý tělesný postoj, ve třídě nesesedět, ale stát.
- **Respekt vůči žákům**  
Umět žáky respektovat, brát ohledy na jejich nedostatky. Chování učitele vůči žákům je velmi důležité, učitel by se měl k žákům chovat slušně nikoliv agresivně, zároveň by je měl respektovat.
- **Potřeba být žákům k dispozici**  
V tomto bodě je velmi důležité naslouchání, věnovat se jim, být jim kdykoliv k dispozici.
- **Uvolnění**  
Důležité je někdy navodit uvolňující atmosféru a vytvořit možnost se zasmát, humor je velice důležitý.
- **Osobní vztah**  
Žáci respektují, že pedagog je také jen člověk a může být unavený, ale je důležité to dokázat žákům, sdělit.
- **Nutnost zachovat klid**  
Nervózního pedagoga žáci poznají, proto je důležité zachovat klid, pak opadne i napětí ve třídě. Nerozčilit se a nervat, snažit se zachovat klid.

- Překonání odstupu

Pokud nastane situace, ve které žák nespolupracuje nebo jemu samotnému se nechce, tak se dívat na situaci s humorem a nepropadat agresivitě. Na začátku i na konci hodiny odcházet vždy dobře naladěni (Auger 2005, str. 52-54).



## IV. Praktická část

V této části práce se budu zabývat asertivní pedagogickou komunikací s rodiči a nepříjemnými situacemi, se kterými se může pedagog setkat. Samotná komunikace s rodiči je obzvláště v dnešní době pořádný oříšek a zcela jistě nastávají situace, ve kterých mají pedagogové co dělat, aby jednali s klidnou hlavou. S pojmy, které se mohou vyskytovat, jsem již vymezil v teoretické části.

### 4.1 Výzkumná část

Výzkumná část bude realizována metodou polostrukturovaného rozhovoru, ve které budu mít předem připravené otázky z dané problematiky. Rozhovor bude předem domluvený s pedagogy z různých středních škol. Respondentům budou kladeny otázky z dané problematiky a jejich odpovědi si následně budu nahrávat.

Účastníci rozhovoru budou označeni takto: Pedagog – P. A otázky budu pokládat já sám a označím se prvním písmenem mého křestního jména, a to je – D.

### 4.2 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, zda respondenti, v tomto případě učitelé středních a základních škol, jednají asertivně v interakci s rodiči žáků, ale také v nepříjemných situacích, které mohou nastat v průběhu vykonávání pedagogické profese. Vytvořil jsem výzkumnou otázku: *Přistupují pedagogové ke komunikaci s rodiči a v obtížných situacích vždy asertivně?* Na tuto otázku se pokusím v průběhu šetření odpovědět za pomoci těchto dílčích otázek:

- *Jaké mají pedagogové představy o asertivitě a vědí všichni, co to vlastně znamená?*
- *Ustoupí pedagogové po jednání s rodiči ze svých požadavků?*
- *Jak reaguje pedagog na rodiče, který je rozzlobený kvůli zhoršenému prospěchu žáka a vyslechne si, že vyučuje špatně?*
- *Podlehnu pedagogové nátlaku vedení, kvůli sponzorským darům rodičů pro školu?*
- *Jak reagují pedagogové na nejoblíbenějšího kolegu, který šikanuje žáka?*

### 4.3 Kvalitativní výzkum

Strauss, Corbinová (1999, str. 10) uvádí tuto definici kvalitativního výzkumu: „*Termínem kvalitativní výzkum rozumíme, jakýkoliv výzkum, jehož výsledkům se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.*“ Kvalitativní výzkum může zkoumat také životy lidí, jejich příběhy, ale také chování v různých životních situacích. Ať už vědci získávají data prostřednictvím rozhovoru nebo pozorováním, obvykle jsou tyto metody spojené s kvalitativním výzkumem. Tento výzkum nedělají pouze vědci v sociálních a psychologických vědách, ale také praktičtí pracovníci, kteří se zajímají o chování lidí ve společnosti.

Kvalitativní výzkum se skládá ze tří následujících složek:

- Údaje – získáváme např. prostřednictvím rozhovoru a pozorování.
- Analytické, interpretační postupy – Slouží k docílení závěrů a teorií.
- Písemné a ústní výzkumné zprávy – Jsou zveřejněny ve vědeckých časopisech a na konferencích, jejich podobu ovlivní posluchači a prezentující (Strauss, Corbinová, 1999, str.10,12).

Hlavní podstatou kvalitativního výzkumu je získávání dat, a to i bez stanovených proměnných. Zpočátku také nejsou stanoveny žádné hypotézy, tudíž se tento výzkumný projekt se neopírá o žádnou předem stanovenou teorii. V tomto výzkumu hovoříme o induktivní logice, v momentě, kdy badatel získá potřebné množství dat, tak pak začíná pátrat po jejich pravidelnostech, které se objevují. Spolehlivost kvalitativní výzkumné metody je na nízké úrovni z důvodu, že všechny metody nejsou standardizované a může nastat situace, že každý badatel bude zkoumat něco jiného. V případě, že chceme, aby byl výzkum přesný a spolehlivý, musí mít naše připravené otázky pro respondenty stejnou strukturu (Švaříček, Šed'ová, 2007 str. 24-40).

### 4.4 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor je rozhovor, který se uskutečňuje pomocí návodu a je částečně řízený. Pro uskutečnění tohoto typu rozhovoru je zapotřebí mít připravené okruhy otázek, ze kterých se bude čerpat v jeho průběhu. Tazatel si jej může sice upravit, ale měl by položit všechny připravené otázky. Tento typ rozhovoru kombinuje pozitiva a snižuje negativa nestrukturovaného a strukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný

rozhovor nám poskytuje určitou volnost mezi oběma stranami a vytváří tak lepší přirozenější kontakt, což má za následek plynulejší průběh rozhovoru. Určitý aspekt standardizace se objevuje i u polostrukturovaného rozhovoru zejména pokud mluvíme o místě, ve kterém bude rozhovor probíhat, ať už je to kavárna, pracovna apod (Reichel, 2009, str. 111-112).

## 4.5 Kódování

Jde o činnost, při které získané informace rozebereme a znovu skládáme, ale novým způsobem. Strauss a Corbinová uvádí, že je to „*ústřední proces tvorby teorie z údajů*.“ (Strauss, Corbinová, 1999, str. 39). Data, která nám poskytlí respondenti v průběhu rozhovoru, jsou pro nás důležitým materiálem, se kterým budeme pracovat. Ať už je řeč o vyplněném dotazníku nebo odpovědi, které jsme si zaznamenali při rozhovoru. Průběh kódování v kvalitativním výzkumu se od kvantitativního liší. Zatímco u kvantitativního výzkumu, máme předem připravený kódovací klíč, podle kterého se kódují varianty znaků. U kvalitativního výzkumu se kódy vytvářejí v průběhu získávání údajů (Reichel, 2009, str. 153).

U kódování jsou podstatou dva analytické postupy, jejichž jádro se mění s typem kódování, mluvíme o:

- Porovnávání.
- Kladení otázek (Strauss, Corbinová, 1999, str. 43).

## 4.6 Údaje o respondentech

V této kapitole budou uvedeny základní údaje o respondentech. Uvedu typ školy, na které působí, délku jejich praxe, které předměty vyučují. V mém případě budu hovořit o pěti respondentech, kterým jsem pokládal otázky z dané problematiky. Tyto údaje budou uvedeny v tabulce. č.1.

Tabulka. č.1: Údaje o respondentech

Pedagogové	Praxe	Pohlaví	Pozice	Pracoviště
<b>P1</b>	8 let	Muž	Učitel odborných předmětů a matematiky	SOŠ a SOU
<b>P2</b>	17 let	Žena	Základní škola, Matematika a přírodopis	ZŠ
<b>P3</b>	33 let	Žena	Střední škola, matematika	SŠ
<b>P4</b>	9 let	Muž	Základní škola Tělocvik a zeměpis	ZŠ
<b>P5</b>	45 let	Žena	Základní škola Tělocvik a matematika	ZŠ

**P1** Vystudoval ekonomii, mezinárodní vztahy, právo, pedagogiku a aktuálně si dodělává doktorské studium v oblasti matematiky. Působí na střední škole a středním odborném učilišti, vyučuje ekonomické předměty, odborné předměty u kuchařů a čističků, matematiku na maturitním studiu. Tuto profesi vykonává osm let.

**P2** Vystudovala Univerzitu obrany v Brně. Momentálně působí druhým rokem na základní škole, kde vyučuje matematiku a přírodopis. Má zkušenosti z VŠ, a to patnáct let.

**P3** Úspěšně dostudovala na Přírodovědecké fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Má opravdu bohaté zkušenosti, protože v pedagogické profesi působí třicet tři let. Učí na střední škole, matematiku.

**P4** Vystudoval učitelství pro střední školy, tělesnou výchovu a zeměpis. Jako pedagog působí devět let. Současně působí na druhém stupni základní školy, a to osmým rokem, před tím působil na jiné základní škole, a to jeden rok. Momentálně učí zeměpis a tělocvik.

**P5** Vystudovala Pedagogickou fakultu Univerzity palackého v Olomouci, obor matematika a tělesná výchova. Vyučuje na základní škole už čtyřicátým pátým rokem, matematické předměty a tělesnou výchovu.

## 5 Asertivní pedagogická komunikace v praxi

V této kapitole se budu zabývat zpracováním získaných dat od respondentů. Budu zároveň prezentovat data, která mi byla v průběhu výzkumu poskytnuta, data budou zde uvedena kurzívou. Respondenti budou označeni zkratkami P1 – P5. Vytvořil jsem výzkumnou otázku: *Přístupují pedagogové ke komunikaci s rodiči a v obtížných situacích vždy asertivně?* Odpověď na tuto otázku zjistíme v následující části práce, kdy budou pedagogové odpovídat na mé dílčí otázky, které jsem vytvořil pro tuto problematiku.

### Otevřeným kódováním jsme dostali tyto kategorie:

- 1) Prosazení sebe sama
- 2) Stručná odpověď „ne“
- 3) Prosazení si svého
- 4) Mám své požadavky
- 5) Vysvětlení pro rodiče
- 6) Podlehl bych nebo bych podal výpověď?
- 7) Zdrženlivost nebo otevřené jednání?

### 5.1 Jaké mají pedagogové představy o asertivitě a vědí všichni, co to vlastně znamená?

Na základě získaných dat, která mi byla poskytnuta v průběhu rozhovoru, jsem vytvořil tuto kategorii:

- 1) Prosazení sebe sama

#### Kategorie 1: Prosazení sebe sama

Všichni respondenti, P1, P2, P3, P4 a P5 se shodují na tom, že pojem asertivita znamená prosazení sebe sama. „*Schopnost prosazovat názor, lidově řečeno prosadit se nebo prosadit si svou*“ (P1).

„*Klidné prosazování svých názorů*“ (P3).

„*Chování, které vede k prosazení vlastního názoru, umět říct ne, popř. se ozvat, děje-li se mi příkoří, schopnost se prosadit a správně komunikovat*“ (P2).

„Za sebe vnímám asertivitu jako věc, ve které člověk, když má asertivní jednání, tak si dokáže prosadit svůj názor a nepodvolí se cizím názorům. Ať už je to situace, jestli je ten názor správný nebo ne“(P4).

„No tak, nějaké prosazení, mít nějaký postoj k nějaké věci a problému“(P5).

## **Dílčí závěr**

Následujícími slovy odpovím na vytvořenou dílčí otázku, která vyplynula z mých výzkumných otázek: *Jakou mají pedagogové představivost o asertivitě a vědí všichni, co to vlastně znamená?*

V průběhu všech rozhovorů, které jsem uskutečnil s mými respondenty, jsem zjistil, že všichni respondenti vědí, co tento pojem znamená a chápou ho správně. Ať už šlo o učitelé nebo učitelky, tak nastala shoda jednoho důležitého slova, tím je prosazení sebe sama. V další části se také dozvíme, jestli to učitelé opravdu umějí i v praxi.

## **5.2 Ustoupí pedagogové po jednání s rodiči ze svých požadavků?**

V průběhu rozhovorů mi byla poskytnuta data, se kterými jsem dále pracoval a vytvořil tyto kategorie:

- 2) Stručná odpověď „ne“
- 3) Prosazení si svého
- 4) Mám své požadavky

### **Kategorie 2: Stručná odpověď „ne“**

Respondenti P2 a P3 neměli potřebu tuhle odpověď ani nějak zvlášť rozvádět: Zatímco respondent P2 uvedl: „*Ne a věřím, že mě to nepotká*“(P2). Tak další to neměl potřebu rozvádět vůbec a řekl: „*Ne*“(P3).

### **Kategorie 3: Prosazení si svého**

Respondent, se kterým jsem vedl tento rozhovor, se s touto situací taktéž nesetkal, ale sám od sebe mi sdělil, jak by se v dané situaci zachoval: „*Pokud by to znamenalo, že pro ostatní děti bych měl metr stejný, tak bych rozhodně neustoupil, nejde to*“(P4).

## **Kategorie 4: Mám své požadavky**

P1 a P5 mi sdělili, že mají své požadavky, které vyžadují od každého žáka a taková situace je nepotkala. „*Já se snažím mít ty požadavky individualizované. Člověk má stejný metr, ale k některým věcem přistupuje trochu jinak. Rodiče na mě nikdy takový tlak nevyvíjeli*“ (P1). „*Nejsem přísná, vyžaduji disciplínu, odpovědnou a stabilní práci v matematice, protože když přestaneš stavět dvě patra nepostavíš čtvrtý. Rodičům jsem vždycky vysvětlila proč taková známka je, dokážu si to prosadit. Žák mě musí delší dobu přesvědčovat a snažit se. Nikdy jsem se do této situace nedostala*“ (P5).

### **Dílčí závěr**

K dílčí otázce *Ustoupí pedagogové po jednání s rodiči ze svých požadavků?* se vztahují tři kategorie. P2 a P3, svoji odpověď neměli zapotřebí ani nějak zvlášť rozebírat a odpověděli zcela stručně, že se s takovou situací nesetkali.

P4 se s takovou situací nesetkal, a i kdyby se to stalo, tak mi sdělil, že má na všechny stejný metr a ze svých požadavků ustoupit nelze.

P1 a P5, se do této situace nikdy nedostali. Zároveň, ale dodali, že na žáky kladou nějaké své požadavky, které mají být splněny.

## **5.3 Jak reaguje pedagog na rodiče, který je rozzlobený kvůli zhoršenému prospěchu žáka a vyslechne si, že vyučuje špatně?**

Na základě získaných dat jsem vytvořil tuto kategorii:

### 5) Vysvětlení pro rodiče

## **Kategorie 5: Vysvětlení pro rodiče**

Tuto otázku respondenti P1 – P5 rozvedli více, někteří byli naopak ve svých odpovědích poměrně zdrženliví, ale v tom důležitém prvku se všichni shodli.

„*Rodiče tohle říkají poměrně často, nedochází jim, že známky jsou ověřitelné, Snažím se to vždycky rodiči vysvětlit. Často dochází k tomu, že žák v té hodině vůbec není. Myslím se, že většina rodičů si to nechá vysvětlit, i když podle mého názoru jim minimálně stojí za to, aby na nás budili dojem, že to chápou. Je vtipné že rodiče říkají, že žáka neumíme nic naučit, když žák v té hodině ani není*“ (P1).

„Budu se snažit vysvětlit, proč se známky zhoršily, budu mít argumenty, o umí a co ne“ (P2).

„Vysvětlím, že učivo je náročnější, zkusím znova vysvětlit, jiným způsobem“ (P3).

„Tak moje reakce po nesouhlasu s hodnocením je, že si může zažádat o přezkoušení, zkontrolování a projetí si na vysvědčení nové známky, do 3 dnů po vysvědčení si může rodič zažádat o změnu známky a proběhne přezkoušení. S rodiči bych to prošel, řekl bych mu, za co jsem mu dal horší známku“ (P4).

„No tak, během docházky a klasifikace, člověk tuší a ví a pozná to dítě, pozná, jestli trpí tím, jakou má známku. Rodičům řeknu větu, že všichni nemůžeme být inženýři a doktoři všichni na to nemáme“ (P5).

## **Dílčí závěr**

Na otázku: *Jak reaguje pedagog na rodiče, který je rozzlobený kvůli zhoršenému prospěchu žáka a vyslechne si, že vyučuje špatně?* byly reakce, které se shodovaly, někteří respondenti tuto situaci opět trochu rozvedli, jiní byli opět poměrně struční, ale důležitý je výsledek. Na základě odpovědí mých respondentů jsem zjistil, že by učitelé na agresii rodiče nereagovali agresí, ale situaci by se snažili vysvětlit, tak jak jí vnímají, popřípadě poskytnout vhodné řešení.

## **5.4 Podlehnou pedagogové nátlaku vedení, kvůli sponzorským darům rodičů pro školu?**

Ze získaných dat vznikla tato kategorie:

- 6) Podlehl bych nebo dal výpověď?

### **Kategorie 6: Podlehl bych nebo bych podal výpověď?**

Respondent P1, by se přes takovou situaci během svojí profese nemohl přenést a musel by změnit zaměstnání: „Pravděpodobně odejdu, nějaká moje morálka se s tímto konceptem neslučuje, je to velké riziko na straně školy, když něco takového vůbec připustí. Škola by tohle neměla tolerovat“ (P1).

„Zde by záleželo na více okolnostech. Pokud by žák projevoval snahu a prokazoval vstřícný přístup, asi bych nátlaku podlehla.“ (P2).



P3 a P5 by si stáli za svým názorem, protože mají své požadavky a tlaku by nepodlehli.

*„Nechám ho (jako ostatní) vypracovat test opakující učivo, bez práce žáka známku nezměním“ (P3).*

*„Tato situace se nikdy nestala. Nevím, jak bych reagovala, požadovala bych vysvětlení a komunikaci s žákem, jestli si nechce zlepšit známku, né zadarmo. Musí splnit nějaký úkol“ (P5).*

P4 je součástí vedení školy a říkal, že taková situace během jeho devítiletého působení ve školství nenastala, avšak se zkusil do této nepříjemné situace vžít a popsat jeho reakci. *„Jsem součástí vedení školy a nikdy se mi nestalo, že by na mě vedení tlačilo ohledně změny známky, ale kdybych se měl vžít do té situace, tak vím, že by mi to vadilo. Vadilo by mi, že mi vedení říká, že mám přimhouřit oko u nějakého extra žáka a já bych po té klasifikaci neměl žádný důvod. Šel bych za vedením a řekl bych, že mi to vadí, pokud by mi vedení řeklo, že přes to vlak nejede, tak by mi nic jiného nezbylo, výpověď bych nedal“ (P4).* Z jeho slov jsem tedy pochopil, že kdyby taková situace nastala, nejspíš by nátlaku podlehl, protože má nějaké závazky, rodina apod.

## **Dílčí závěr**

Odpovědi na mojí vytvořenou otázku: *Podlehnu pedagogové nátlaku vedení, kvůli sponzorským darům rodičů pro školu?* Vytvořil jsem čtyři různé kategorie odpovědí, protože se mírně lišily a dospěl jsem k těmto závěrům. První kategorie, kterou jsem nazval výpověď, mi respondent uvedl, že by takovou situaci nepřekousl a raději by ze školy odešel, tuto reakci považuji já osobně za agresivní. Druhou kategorií jsem nazval okolnosti, můj respondent by sice nátlaku ze strany školy podlehl, stanovil by si však požadavky, které musí žák splňovat, tudíž si dokáže prosadit své požadavky, nepropadl agresí a pasivitě nikoli.

Respondenti P3 a P5, měli relativně shodné názory, v této situaci si dokážou prosadit svůj postoj a chtěli by, aby žák vypracoval učivo.

Zůstal nám respondent P4, který pracuje přímo ve vedení školy, tvrdí, že se s touto situací nesetkal, ale kdyby byl klasický učitel, rozhodně by nedělal ukvapené závěry a nepodléhal agresí. Svůj názor by sice řekl přímo vedení školy, pokud by mu, ale nic jiného nezbylo, musel by ustoupit, a to především kvůli svým závazkům.

## 5.5 Jak reagují pedagogové na nejoblíbenějšího kolegu, který šikanuje žáka?

Z uvedených odpovědí jsem vytvořil následující kategorii:

7) Zdrženlivost nebo otevřené jednání?

### Kategorie 7: Zdrženlivost nebo otevřené jednání?

V tom podstatném, se na této problematice shodli respondenti P1, P4 a P5, a to je hlášení vedení školy. „*Nelehká situace, promluvit si s vyučujícím samotným, dám si pozor na to, jak to formuluji, nejlíp tak, že přímo řekneme, hele já jsem tě viděl, nemůžu říct, že jsem to slyšel nebo mi to ten žák řekl. Vždycky to musí být něco, co jsem viděl sám. Pokud i po konverzaci zjistím, že tato situace přetrvává, Hlásit vedení školy*“ (P1). Z této výpovědi je zřejmé, že by tento respondent svého kolegu upozornil na to, že o situaci ví a pokud by se nic nezměnilo, hlásil by to vedení školy.

V druhém případě je to trochu jinak: „*No, já jsem taková huba a já bych to řekl. Řekl bych to klidně před všemi kolegy, člověk se tohle naučil, že je lepší takhle věci říkat rovnou*“ (P4). Zde by to respondent řešil, tak že by to nahlásil ihned vedení školy a na nic by nečekal.

Třetí odpověď je celkem shodná s tou první: „*No, tak určitě kdybych to zjistila, tak bych se zeptala, jaký má problém, přímo daného učitele a dál by se to muselo řešit s vedením školy. Podle mě není fér vystoupit na poradě s něčím závažným, aniž by ředitel něco věděl*“ (P5).

Výpovědi respondentů P2 a P3 byly na tuto situaci poněkud zdrženlivé. „*Nevím, s takovou situací jsem se nesečkala a nedokážu si představit, jak by taková šikana mohla vypadat. Patrně bych se šikanovaného žáka zastala*“ (P2).

„*Informaci bych prověřila. Zkusila zjistit důvod šikany nebo obvinění z ní. Možná půjde o nedorozumění*“ (P3).

### Dílčí závěr

Na moji dílčí vytvořenou otázku: *Jak reagují pedagogové na nejoblíbenější kolegu, který šikanuje žáka?* Z pěti odpovědí, jsem vytvořil dvě zkratky, které jsem pojmenoval: hlásit a zdrženlivost. Respondent P1 uvedl, že by si o dané situaci promluvil přímo

s vyučujícím, který šikanuje žáka a pokud by to nezabralo, tak by danou situaci hlásil vedení škole. Respondent P1 tedy prokazuje asertivní přístup k této nelehké situaci.

Respondent P4 by se s tím nepáral a situaci vyřešil stručně, a to tak, že by hned při první příležitosti tuto situaci hlásil vedení školy. V tomhle jednání prokazuje agresivní přístup.

Respondent P5, se ztotožňuje se svým tvrzením s respondentem P1. Snažil by se tuto situaci řešit přímo s vyučujícím a následně hlásit vedení školy, k tomu, ale dodal, že by tohle nikdy nevytáhl na žádné poradě, aniž by o tom vědělo vedení školy. V této situaci prokazuje asertivní přístup ovšem v jiných situacích by se mohl změnit v přístup pasivní.

Respondentům P2 a P3 se tato situace nestala a moc si to ani nedovedou představit. Respondent P3 by se snažil situaci prověřit a P4 je na tom dost podobně, ale kdyby došlo na řešení dané situace, tak by se postavil na stranu žáka.

## **5.6 Shrnutí výzkumných dat a diskuse**

Cílem mého výzkumu bylo zjistit, zda pedagogové jednají asertivně v interakci s rodiči, ale také v nepříjemných situacích, které mohou nastat v průběhu vykonávání profese. Všichni mí respondenti věděli, co je to asertivita a dokázali to popsat svými slovy podobně.

Všichni respondenti se shodli na tom, že by rozhodně nepodlehli tlaku ze strany rodičů a ze svých požadavků, které kladou na žáky by neustoupili.

V interakci s rozzlobeným rodičem žáka by se všichni respondenti snažili o vysvětlení celé situace.

Na otázku, která se týkala nátlaku ze strany školy kvůli změně klasifikace u žáka, jehož rodiče jsou sponzorem školy, se výpovědi lišily. Někteří respondenti sdělili, že by pravděpodobně nátlaku podlehl. Také jsem se setkal s odpovědí, kdy by respondent byl schopen opustit danou školu za této situace. Další respondenti uvedli, že by si stáli za svým názorem a chtěli by po žákovi, aby splnil stanovené požadavky.

A na poslední otázku z této ukázky, ve které jsme s respondenty řešili šikanu žáka od oblíbeného kolegy se mi dostaly odpovědi jako: Situaci řešit a následně hlásit vedení školy, další dva by situaci prošetřili a žáka by se následně zastali.

Odpovědi na otázku, jestli jsou pedagogové v této oblasti asertivní? Ano většina pedagogů se snaží chovat asertivně, hodně odpovědí se shodovalo, avšak se vyskytly situace, ve kterých by podlehl tlaku, například přímo ze strany školy, v tomto případě bychom hovořili o pasivní komunikaci. Také jsem získal data typu: výpověď nebo danou

situaci ihned hlásit vedení školy, v těchto případech hovoříme o agresivním typu komunikace. Pro přečtení celých rozhovorů je nutné se obrátit na autora této bakalářské práce.

Výsledky, které jsem získal v průběhu výzkumu, bych chtěl porovnat s diplomovou prací Barbory Kačírkové, která ve své práci zkoumala také způsob komunikace mezi učitelem a rodičem. Autorka ve své práci uvádí, že nejčastější způsob komunikace v interakci učitel a rodič jsou třídní schůzky. Z mého výzkumu jsem zjistil, že jsou rodiče v tomto ohledu spíše pasivní a většinou sami od sebe vyučujícího nekontaktují. Upřednostňují také třídní schůzky.

Dále jsem porovnal své výsledky s Bakalářskou prací Gabriely Holotové, která se zabývala efektivní komunikací mezi učitelem a rodičem v MŠ. Autorka ze svého výzkumu zjistila, že na agresivitu ze strany rodičů jí 32 % vyučujících odpovědělo ano nebo spíše ano. Z mého výzkumu vyplývá podobné tvrzení. Pokládal jsem respondentům otázku: „*Chovali se rodiče v komunikaci s Vámi vždy korektně*“? V mém případě měli dva respondenti z celkových pěti negativní zkušenost s rodiči, kteří vykazovali agresivní sklony v jednání.

## **5.7 Kostra příběhu – Teorie**

Otázky byly pokládány učitelům základních a středních škol, většina se shodla na tom, že pozorují chování žáků mimo výuku, někteří dokonce sdělili, že by se o to měl snažit každý pedagog. Jednou jsem slyšel, že chování žáků mimo výuku pozoruje, ale málo. Všichni respondenti mi sdělili, že vědí, co je to pojem asertivita, zároveň mi ho vysvětlili a řekli jedno důležité slovo, a tím je prosazení. Svých respondentů jsem se ptal, jestli dokážou rozpoznat, že situace v rodině žáka není v pořádku. Někteří pedagogové to poznají podle změn v chování dítěte, ať už je řeč o častém pláči, pozdních příchodech, zhoršeném prospěchu apod. V případě, že tato situace nastává, tak jsem se dozvěděl, že se pedagogové snaží kontaktovat rodiče, i když někteří vyzkouší individuální pohovor s žákem.

Co se týká chování rodičů směrem k pedagogům, tak jsem z pěti respondentů získal i data, kdy se rodiče nechovali zrovna korektně. Byl případ, že matka se zastávala svojí dcery a myslela si, že její dcera je naprosto dokonalá a bezchybná. Nedokázala se smířit s tím, že její dcera není tak úžasná, jak si sama myslí a doslova pohrdala učitelovým výroky ohledně dcery. Také jsem objevil případ, ve kterém byl rodič dokonce opilý, jinak zbývající respondenti neměli problémy s rodiči.

Můžu říct, že z mého výzkumu by se většina pedagogů neomlouvala zbytečně, avšak bohužel nastala i situace, ve které byl vyučující nucen se omluvit, přestože to nebylo nezbytně nutné. Šlo o situaci, kdy žákyně porušovala pravidla slušného chování ve výuce a následně si postěžovala doma rodičům. Matka dcery danou situaci řešila natolik, že vedení školy donutilo vyučující, aby se žákyni i rodičům omluvila. Rodiče většinou sami od sebe nekontaktují vyučujícího, bývají v tomhle ohledu spíše pasivní, ale rozhodně ne všichni. V případě, že někteří rodiče zjistí, v jaké situaci se žák nachází a jaký má prospěch, tak teprve tehdy jsou schopni neohlášeně navštívit školu. Zjistil jsem jeden případ, ve kterém se rodiče snaží kontaktovat vyučujícího, ale opět zjišťovali v pozdní situaci studijní výsledky žáka a jestli nehrozí propadnutí.

Nenarazil jsem ani na jednu situaci, ve které by pedagog ustoupil ze svých požadavků pod tlakem rodičů žáka. V tomhle se všichni shodli a ponechali by na všech stejný metr.

Na třídních schůzkách si pedagogové dokážou prosadit svůj názor na žáka i v ohledu, že rodič zrovna nemusí souhlasit, ovšem je důležité, s jakým rodičem člověk jedná a také to musí umět rodiči dobře podat. Nesetkal jsem se s případem, kdy by rodiče ponižovali vyučujícího, což je super, zároveň by mě zajímaly některé reakce na takovou situaci.

V případě, že rodiče si dovolí říct pedagogovi větu, že dělá svojí práci špatně, protože známky, které nyní má, neodpovídají jeho standardu, tak by pedagogové s klidnou hlavou tuto situaci danému rodiči vysvětlili. Někteří navíc uvedli, že by ukázali rodičům písemky žáka a případně zkontrolovali známky z předchozích ročníků.

Respondenti uvedli, že v situaci, ve které rodič nařkl z toho, že si zasedl na jeho dítě, tak by proběhl prvek vysvětlení situace, někteří by dokonce byli schopni předložit písemky ostatních žáků, a tím potvrdit, že si na nikoho nezasedl a má na všechny stejné měřítko v hodnocení.

V situacích, kdy by zavolal rodič vyučujícímu a ptal se, proč dává dítěti, takové zbytečné a hloupé úkoly, tak by někteří pedagogové řekli, proč takové úkoly dávají, někteří by řekli, že dané učivo potřebují probrat, a to na základě ŠVP. Také jsem se setkal se situací, že by vyučující řekl rodiči, že teda může některé úkoly navrhnout on sám, když mu připadají hloupé.

Jestli by měl pedagog přimhouřit oko, kvůli tomu, že ho o to rodič požádá, tuto otázku jsem také pokládal mým respondentům. Dozvěděl jsem se, že by v tomto případě

nikdo nepřimhouřil ani jedno oko. Pedagogové sledují žáky a jejich výkony po celý rok, navíc rodiče mají přístup k webu bakaláři, kde mohou sledovat studijní výsledky. Všichni žáci by měli vypracovat test a ukázat tak, jakou známku si zaslouží, tohle byla častá odpověď.

Mí respondenti se neocitli v situaci, ve které byli nuceni změnit známku žákovi, a to z důvodu sponzorských darů ze strany rodičů. V tomhle případě se odpovědi lišily. Jeden respondent mi dokonce sdělil, že by tuhle situaci nezvládl a byl by ochoten dát výpověď. Bylo mi také sděleno, že bez snahy žáka se známka nezmění. Dva vyučující by nátlaku podleli, jeden z důvodu, že si je vědom svých závazků, jako je rodina apod.

V situacích, kdy se skupinka pedagogů shodne na tom, že je daný žák problémový, mi každý respondent uvedl, že by neměl problém kolegům odporovat a žáka se zastat, přestože by se s kolegy nepohodl. Svůj názor by si před kolegy obhájil.

Šikana žáka ze strany pedagoga. Na tuto situaci jsem získal také zajímavá a v některých případech odlišná data. Respondenti se shodli na jedné věci, tou by bylo danou situaci prošetřit a zkoumat. Jeden mi uvedl, že by byl schopný tohle ihned hlásit vedení školy nebo to říct před všemi na poradě. Další mi uvedl, že by na poradě tohle nezmínil, protože není fér takovou vážnou věc sdělit takhle přede všemi, navíc když ředitel o ničem neví. Další by se žáka zastali a doufali by v nedorozumění.

## Závěr

V této bakalářské práci jsem se zabýval tématem asertivní pedagogická komunikace. Úvodní kapitola je zaměřena na komunikaci, kde jsem tento pojem společně s jeho druhy vymezil. Zároveň jsou v úvodní kapitole zmíněny stresory v mezilidské komunikaci, se kterými se v běžném životě setkáváme. U této práce také stálo za to zmínit něco o sdělování emocí, rozhovoru, ale také jaké máme komunikační zlozvyky.

Druhá kapitola pojednává o klíčovém pojmu, který se významně promítá především do praktické části této práce. Tato kapitola je zaměřena na asertivitu. V teoretické části je vymezen pojem asertivita a následně uvedeny asertivní práva a dovednosti, které máme každý a neměli bychom se bát je používat. Dále se tato kapitola zaměřuje na agresivní a pasivní chování.

Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na osobnost učitele, jeho komunikaci, vycházení s problémovými žáky, na interakci mezi učitelem a rodičem a klimatem školní třídy.

Další část mojí bakalářské práce, byla částí praktickou. V této části jsem se zabýval asertivní pedagogickou komunikací v praxi, a to konkrétně s rodiči, ale také v nepříjemných situacích, které mohou nastat v průběhu výkonu pedagogické profese. Cílem této práce bylo tedy zjistit, zda dokážou všichni moji respondenti v těchto situacích asertivně komunikovat. Výzkum probíhal kvalitativní metodou, a to způsobem, ve kterém jsem si já vytvořil několik výzkumných otázek na tuto problematiku a následně je pokládal mým respondentům. Odpovědi na tyto otázky jsem si nahrával a následně přepisoval. V mnoha případech jsem měl štěstí, že se respondenti shodli a odpovědi byly často podobné, ale zároveň se vyskytly situace, kdy se jejich odpovědi lišily. Z výzkumu jsem zjistil, že většina pedagogů se snaží nepropadat agresivitě nebo pasivitě a snaží se prosadit si své. Ovšem se mi podařilo získat data, ve kterých byli nuceni pedagogové ustoupit ze svých požadavků a omluvit se třeba i v případě, kdy opravdu nemusí, a to je proto, aby neměla daná škola problémy.

Tato bakalářská práce se mi zpracovávala velice dobře, měl jsem možnost seznámit se s odbornou literaturou na tuto problematiku a dozvěděl jsem se opravdu zajímavé věci. Zároveň bylo velice zajímavé a přínosné vést rozhovory s pedagogy na tohle téma. Také jsem velice rád, že si na mě pedagogové udělali čas a tyto zajímavé odpovědi do praktické části mi poskytly.

Rozhodně stojí za zmínku, že čas, který jsem strávil u této práce pro mě nebyl zbytečný, ale naopak mě obohatil o spoustu nových věcí. Každý den můžeme poznat nové lidi, se kterými následně přicházíme do styku, proto je důležité umět správně komunikovat, a to nejen v pedagogické profesi.



## Seznam použitých zdrojů

- ALLHOFF, Dieter-W a Waltraud ALLHOFF. *Rétorika a komunikace*. 14. vydání. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2283-2.
- AUGER, Marie-Thérèse. *Učitel a problémový žák: strategie pro řešení problémů s kázní a učením*. Praha: Portál, 2005. Pedagogická praxe. ISBN 80-7178-907-0.
- BUKOVSKÁ, Lucie. *Asertivní komunikace*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-73-3.
- ČAPEK, Robert. *Třídní klima a školní klima*. Praha: Grada, 2010. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2742-4.
- ČAPEK, Robert. *Učitel a rodič: spolupráce, třídní schůzka, komunikace*. Praha: Grada, 2013. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4640-1.
- ECO, Umberto. *Jak napsat diplomovou práci*. Olomouc: Votobia, 1997. Velká řada (Votobia). ISBN 80-7198-173-7.
- HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. V Olomouci: Univerzita Palackého, 2011. ISBN 978-80-244-3024-9.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihnice (Svoboda).
- LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitivu asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.
- LOJA, Radka. *Emoce pod kontrolou: 5 kroků ke zvládnutí emocí*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2217-2.
- MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990. Pedagogické a psychologické studie. ISBN 80-04-21854-7.
- MAREŠ, Jiří; ČÁP, Jan. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-463-X.
- NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.
- NOVÁK, Tomáš a Blanka DVOŘÁČKOVÁ. *Věřte sami sobě!*. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2922-0.
- NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7.
- NOVÁK, Tomáš. *Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3999-1.
- POTTS, Conrad a Suzanne POTTS. *Asertivita: umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5197-9.

- PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu. 2.*, přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.
- PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6.
- PRAŠKO, Ján. *Jak vybudovat a posílit sebedůvěru*. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1352-6.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu. 6.*, rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3133-9.
- SLAMĚNÍK, Ivan. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3311-1.
- SLAVÍK, Milan. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada, 2012. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4054-6.
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
- SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty. 3.* vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7435-002-3.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- VALÍŠOVÁ, Alena a Hana KASÍKOVÁ. *Pedagogika pro učitele*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1734-0.
- ZILCHER, Ladislav a Zdeněk SVOBODA. *Inkluzivní vzdělávání: efektivní vzdělávání všech žáků*. Praha: Grada, 2019. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0789-6.

## Seznam použitých elektronických zdrojů

4.2 *Asertivní dovednosti*. Moodle Česká zemědělská univerzita v Praze [online].

Dostupné z:

[https://moodle.czu.cz/scorms/kps/SCORM/SKR/UT/Sekce\\_2/resources/04\\_02\\_Asertivni\\_dovednosti.htm](https://moodle.czu.cz/scorms/kps/SCORM/SKR/UT/Sekce_2/resources/04_02_Asertivni_dovednosti.htm)

*Asertivita: Víte, co to je a jaké existují techniky?* - Blog Orange Academy. Kurzy účetnictví a jazykové kurzy |

Orange Academy [online]. Copyright © 1990 [cit. 24.01.2022].

Dostupné z: <https://orangeacademy.cz/clanky/asertivita/>

*asertivní desatero* | RS Kompas. RS Kompas - roztroušená skleróza - léčba, příznaky, rady, zkušenosti [online]. Dostupné z: <https://www.rskompas.cz/rs-kompas-plus/101-asertivni-desatero/>

*Asertivní techniky a dovednosti* | Asertivita. Asertivita - MUDr. Ludmila Dušková [online]. Copyright © 2018 Asertivita.com, MUDr. Ludmila Dušková, tvorba webu [cit. 25.01.2022]. Dostupné z: <https://www.asertivita.com/co-je-asertivita/asertivni-techniky-a-dovednosti>

*Emoční inteligence u dětí – proč a jak ji rozvíjet* | Šance Dětem. homepage | Šance Dětem [online]. Copyright © [cit. 23.01.2022]. Dostupné z:

<https://sancedetem.cz/emocni-inteligence-u-deti-proc-jak-ji-rozvijet>

*Jak vyjednávat s rodiči problémových žáků?*. Raabe.cz [online]. Copyright © 2021 Dr. Josef Raabe Česká republika, s.r.o. [cit. 02.02.2022]. Dostupné z:

<https://www.raabe.cz/magazin/vyjednavame-s-rodici-problemovych-zaku/magazin>

*Jaké jsou naše komunikační zlovyky?* - Lektor, trenér a kouč. Marek Vegricht - Lektor, trenér a kouč [online].

Copyright © 2022 marekvegricht.cz [cit. 20.01.2022].

Dostupné z: <https://www.marekvegricht.cz/komunikacni-zlovyky/>

*Komunikace. Inovace VOV* [online]. Dostupné z:

<https://www.vovcr.cz/odz/zdrav/128/page04.html>

Odborný článek: *Klima ve třídě*. Metodický portál / Odborné články [online]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/s/Z/6051/KLIMA-VE-TRIDE.html>

Odborný článek: *Komunikace mezi školou a rodiči žáků*. Metodický portál / Odborné články [online]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/s/Z/620/KOMUNIKACE-MEZI-SKOLOU-A-RODICI-ZAKU.html>

Odborný článek: *Nonverbální komunikace aneb Mluvíme i beze slov*. Metodický portál / Odborné články [online]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/OVHA/14225/NONVERBALNI-KOMUNIKACE-ANEB-MLUVIME-I-BEZE-SLOV.html>

*Rozhovor*. Moodle Česká zemědělská univerzita v Praze [online].

Dostupné z: <https://moodle.czu.cz/scorms/EPE71E/PS002/resources/20.Rozhovor.htm>

*Studijní text* Janošová, P. *Základy sociální psychologie: Neverbální komunikace*. Testovací server CDV [online]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5969&chapterid=6266>

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na téma asertivní pedagogická komunikace. Úvodní částí práce se věnuji komunikaci, verbální, neverbální komunikaci, paraverbální komunikaci, stresorům v mezilidské komunikaci, zlovykům v mezilidské komunikaci a sdělování emocí. Ve druhé části se věnuji pojmu asertivita, asertivním právním dovednostem, agresivní a pasivní komunikaci. Třetí část se zaměřuje na osobnost učitele, kde se věnuji pedagogické komunikaci, klimatu ve školní třídě, interakci mezi učitelem a rodičem a také vycházení s problémovými žáky. V části praktické se zaměřuji na asertivní pedagogickou komunikaci v praxi, a to v interakci s rodiči, ale také v jiných nepříjemných situacích, které mohou v průběhu profese nastat.

**Klíčová slova:** Asertivita, pedagog, komunikace

## **Annotation**

The bachelor thesis is focused on the topic of assertive pedagogical communication. The introductory part of the thesis deals with communication, verbal, nonverbal communication, paraverbal communication, stressors in interpersonal communication, vices in interpersonal communication and communication of emotions. The second part deals with the concept of assertiveness, assertive rights skills, aggressive and passive communication. The third part focuses on the personality of the teacher, where I deal with pedagogical communication, the climate in the school classroom, between the teacher and the parent and also dealing with problem students. In the practical part, I focus on assertive pedagogical communication in practice, in interaction with parents, but also in other unpleasant situations that occur during the profession.

**Keywords:** Assertiveness, pedagogue, communication