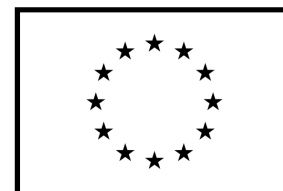




mpc
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



Európska únia
Európsky sociálny fond

Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

PhDr. Ľubica Sobihardová

Ústretová komunikácia

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Osvedčená skúsenosť odbornej praxe

Bratislava

2012

Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,
850 01 Bratislava

Autor OPS/OSO: PhDr. Ľubica Sobihardová

Kontakt na autora: Školský internát pri Tanečnom konzervatóriu E.
Jaczovej, Gorazdova 20, Bratislava
sobihardova@gmail.com

Názov OPS/OSO: Ústretová komunikácia

Rok vytvorenia OPS/OSO: 2012

**Odborné stanovisko
vypracoval:** Ing. Anikó Törökóvá, PhD.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe/osvedčená skúsenosť odbornej praxe bola vytvorená z prostriedkov projektu Profesionálny a kariérny rast pedagogických zamestnancov. Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

Kľúčové slová

Ústretovosť, verbálna komunikácia, neverbálne komunikácia, otvorené otázky, empatia, popisné vyjadrovanie, posudzujúce vyjadrovanie, „Ja“ výroky, reč tela, mimika, gestika, proxemika, haptika.

Anotácia

Práca o osvedčenej pedagogickej skúsenosti sa týka objasnenia spoločenských determinantov a opísania verbálnych a neverbálnych nástrojov ústretovej komunikácie. Východiskom práce je snaha o zvýšenie motivácie pedagogických pracovníkov viesť žiakov k ústretovej komunikácii, a tak prispieť ku kultivovaniu ich správania a medziľudských vzťahov. Práca opisuje jednotlivé techniky ústretovej verbálnej aj neverbálnej komunikácie, uvádza množstvo príkladov, ako je možné tieto nástroje uplatňovať v praxi.

OBSAH

Úvod	s. 4
1. Determinanty výchovy a vzdelávania v postmodernej spoločnosti	s.5
1.1 Komunikatívny štýl výchovy a vzdelávania	s. 6
2 Komunikácia – veľké tajomstvo.....	s. 8
2.1 Ústretovosť, vzácny klenot komunikácie.....	s.10
3 Podporné techniky ústretovej verbálnej komunikácie.....	s. 12
3.1 Popisný a posudzujúci štýl vyjadrovania.....	s. 12
3.2 Empatické načúvanie.....	s. 15
3.3 Empatické správanie dospelého v procese výchovy a vzdelávania detí a n.....	s. 16
3.4 Vyjadrenie empatického načúvania navonok.....	s. 19
3.5 Funkcia otázky v ústretovej komunikácii.....	s. 21
3.6 Používanie otázok v komunikácii s deťmi a mladými ľuďmi.....	s. 25
3.7 Používanie „JA“ a „TY“ výrokov.....	s. 28
4. Neverbálna komunikácia.....	s. 32
4.1 Z čoho sa skladá neverbálna komunikácia.....	s. 32
4.2 Neverbálne komunikačné prostriedky.....	s. 35
4.2.1 Pohľady.....	s. 37
4.2.2 Výraz tváre – mimika.....	s. 38
4.2.3 Gestikulácia.....	s. 40
4.2.4 Pohyby tela – kinezika.....	s. 42
4.2.5 Postoje – posturika.....	s. 43
4.2.6 Dotyky – haptika.....	s. 44
4.2.7 Priblíženie a oddialenie – proxemika.....	s. 44
Záver	s. 46
Zoznam bibliografických zdrojov.....	s. 47

ÚVOD

Svet je taký, aký ho urobili ľudia. Ak je dnes krutý, spôsobili sme to my svojim správaním. Ak zmeníme sami seba, môžeme zmeniť aj svet. Zmeniť sa znamená najprv zmeniť svoj jazyk a spôsob komunikácie. Väčšinu svojho života sa zaoberám dvoma otázkami:

Čo nás, ľudí, odvádza od našej prirodzenej schopnosti vychádzať si v ústrety, vcítiť sa a viesť k násilníckemu a vykorisťujúcemu správaniu? A naopak, čo umožňuje niektorým ľuďom zachovať si schopnosť ústretového správania aj v najťažších podmienkach?

Počas štúdia faktorov, ktoré majú vplyv na našu kompetenciu ústretovo komunikovať, som si uvedomila kľúčovú úlohu jazyka a voľby slov. Zistila som, že špecifický prístup ku komunikácii – ústretovosť – nám môže pomôcť dávať druhým zo seba to najlepšie, pomáhať im spoznávať význam a prínos medziľudských kontaktov. Uvedomila som si tiež potenciál pedagógov viesť žiakov k používaniu ústretovej komunikácie. Termín „ústretovosť“ pritom vnímam a používam vo význame prirodzeného stavu, keď z ľudského srdca ustúpi násilie.

Vo svojej práci predstavujem metodológiu, nástroje ústretovej komunikácie, ktoré niekoľko rokov praktizujem spolu so svojimi kolegami v podmienkach školského internátu. Som presvedčená, že dobré vzťahy medzi žiakmi samotnými aj medzi vychovávateľmi a ich zverencami, schopnosť zvládať a riešiť spoločne rôzne záťažové situácie sú dôsledkom uplatňovania tzv. komunikatívnej výchovy a jej nástroja - ústretovej komunikácie. Deti sa neboja rozprávať, zlepšuje sa ich vyjadrovanie. Pokúšajú sa správne argumentovať aj zaujímavovo prezentovať vedomosti.

Vrelo odporúčam čitateľom osvojiť si opísané nástroje ústretovej komunikácie, lebo, ako ukazuje moja skúsenosť, predstavujú naozaj cestu vedúcu k zlepšeniu medziľudských vzťahov.

1. Determinanty výchovy a vzdelávania v postmodernej spoločnosti

V súčasnosti sme svedkami prelomových spoločenských zvrátov. Dnešná spoločnosť má iné podmienky pre život ako civilizácia minulých desaťročí a storočí. Terajších ľudí ovplyvňujú globálne problémy, z ktorých nemožno uniknúť.

Ktoré prvky rámcujú život ľudí na začiatku 21. storočia?

Predovšetkým je to nebývalo rýchly **technologický rozvoj**, ktorý má nesporný dosah na profesijné zručnosti, hodnotovú aj profesionálnu orientáciu človeka, aj na medziľudské vzťahy. Horúčkovité tempo technologických zmien vo všetkých oblastiach spoločenského života vyžaduje profesionálne zručnosti, osobnostné kvality aj nové ponímanie sveta práce. V ňom sa ľahšie uplatňujú jedinci, ktorí sa dokážu pružne prispôbovať novým podmienkam a špecializáciám. Neustále zmeny, sprevádzajúce súčasné spoločenské aj profesionálne bytie, vnímajú ako príležitosť pre lepšie vlastné uplatnenie sa. To samozrejme vyžaduje neustále učenie sa, samostatné vyhľadávanie zdrojov nových poznatkov. Svet v ktorom žijeme sa zásadne a rýchlo mení. Prostredie do ktorého sme sa narodili sa podstatne líši od prostredia v ktorom prežívame svoj produktívny vek. Vedomosti a zručnosti, ktoré pred 20 rokmi postačovali pre úspešné zvládanie životných situácií sú dnes väčšinou nepoužiteľné. Dokonca ak niekto iba na dva, tri roky vypadne z „produktívneho života“ spravidla stráca kontinuitu s novými poznatkami v profesii, ktorú vykonáva. Poľský sociológ Zygmunt Bauman použil pre epochu neustálych a zrýchľujúcich sa zmien metaforický prívlastok „tekutosť“ – nič nie je pevné a isté, všetko má tendenciu (podobne ako tekutina) k neustálemu pohybu, prelievaniu. Novodobé technológie vnášajú do nášho civilizačného pásma nový životný štýl, tzv. kultúru spotreby. Jej kontúry tvorí snaha nadobudnúť a udržať si relatívny komfort v bývaní a vybavení domácnosti či majetku, strave, v oblečení, vlastníctve dobrej značky ap. To mení morálne kritériá spolunažívania ľudí. Súčasná spoločnosť dovoľuje aj poskytuje viac ako umožňovali podmienky života aj „mravy“ našich otcov či praotcov. Vďaka novým technológiám sa svet „zmenšuje“. Informácie, poznatky či tovar sa rýchlo dostávajú z jedného konca zemegule na druhý. Zhodnocujú sa v nových produktoch, ktoré následne menia zaužívané postupy a technológie. Je možné namietat, že tieto zmeny nie sú problémom posledných dvoch alebo piatich rokov, že prebiehajú už dlhšie. To je pravda. Nový je však stupeň týchto zmien – rýchlostný stupeň. Zmeny v prostredí aj vo vzťahoch sa zrýchľujú natoľko, že ďalšie prežitie jednotlivca aj ľudstva bude vyžadovať neustále priebežné

posudzovanie životných hodnôt, potrieb, plánov, vzorov správania. Tu je namieste otázka, či súčasný vzdelávací systém smeruje k tomu, aby si človek vybudoval schopnosť prispôbovať sa prebiehajúcim zmenám.

1. 1 Komunikatívny štýl výchovy a vzdelávania

Jednou z ciest smerujúcej k utváraniu tvorivej, mravne vyzretej a úspešnej osobnosti je humanistický, komunikatívny štýl výchovy a vzdelávania. Aj napriek tomu, že jeho princípy sú známe a rozpracované v mnohých odborných monografiách, akosi sa nedarí plošne ich dostať do bežného života. Dôsledky sú alarmujúce. „V školskom systéme sa v súčasnosti kladie dôraz na prenos informácií, nie prenos hodnôt. Mladí ľudia vychádzajú zo škôl bez morálnej vízie, ktorej súčasťou je aj vízia zodpovednosti. Výchovno – vzdelávací proces má riešiť nielen otázky profesie, ale hlavne výchovu charakterových vlastností. To už nie je len otázka vzdelávania, ale aj otázka prístupu k žiakom. Žiaci v dnešnej škole síce dostávajú dostatok, až nadbytok znalostí, ale majú málo možností tieto znalosti sami objavovať. A tak, ako ukazujú výskumy, neklesajú len aktuálne vedomosti jednotlivcov, ale čo je horšie, motivácia k ďalšiemu celoživotnému učeniu sa“ (Národná správa s. 52 – 53).

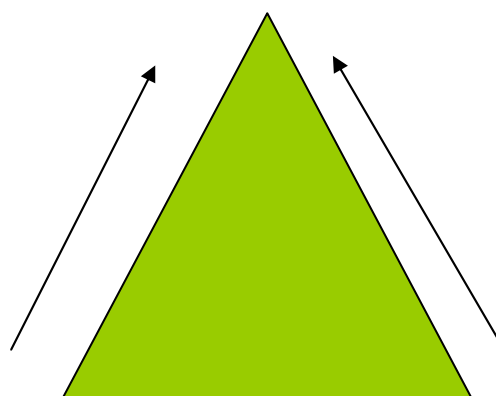
Komunikatívny štýl výchovy a vzdelávania, je založený na súčinnosti pedagóga a žiaka. Dospelý pomáha svojmu zverencovi nájsť svoje možnosti a využívať ich pri riešení istého problému alebo situácie. Cieľom takejto komunikácie je osvojenie si nielen učebnej látky, ale aj istých kompetencií, ktoré žiakovi umožnia stať sa úspešným v budúcom povolání aj v spoločenských kontaktoch.

Podľa F. Jiráňka (1975) tento proces zahŕňa tri póly:

1. učiteľa, ktorý zámerne formuje schopnosti žiaka
2. žiaka, ktorý pod vplyvom učiteľovho pôsobenia mení na dlhší čas svoje správanie a prežívanie
3. sústavu poznatkov alebo sústavu pravidiel pre správanie sa žiaka

Vo výchovnom a vzdelávacom procese sa vytvára pole napätia medzi uvedenými tromi pólmi.

sústava poznatkov, situácia



žiak



pedagóg

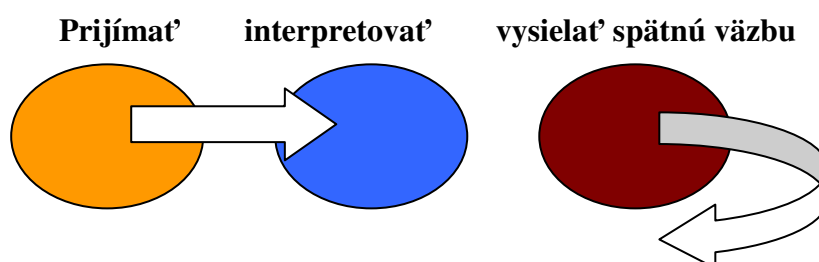
Pedagóg a žiak sa zaoberajú spoločným predmetom (situáciou). Ale zatiaľ čo dieťa ju nevie komplexne riešiť, pretože nemá dostatok skúseností, dospelý pozná riešenie dokonca vo viacerých kontextoch. Učiteľ či vychovávateľ, podobne ako tréner futbalového mužstva, ktorý sleduje situáciu na ihrisku, vie čo treba urobiť, aby sa lopta dostala do súperovej bránky, a súčasne rozmýšľa, akým spôsobom hráčov viesť k tomu, aby dali čo najviac gólov a vyhrali futbalový zápas. Správanie dospelého burcuje úsilie dieťaťa a spoznať neznáme informácie alebo získať isté zručnosti. Pedagóg (v roli kouča) ústretovo komunikuje s dieťaťom.

2. Komunikácia – veľké tajomstvo

Komunikácia - termín, s ktorým sa dnes stretávame veľmi často, či už na pracovisku, v školách, v rodinách alebo v osobnom živote. V širších súvislostiach predstavuje interakciu, výmenu informácií, kontakt medzi ľuďmi, zvieratami, ale aj neživými systémami. V užšom slova zmysle ide o kontakt medzi ľuďmi.

Komunikácia – z lat. (*komunikaré*) znamená niečo SPOJOVAŤ, ZDIELAŤ. Podľa encyklopedického slovníka vyjadruje styk, kontakt, dohodu, spojenie a prenos informácií.

Komunikácia znamená:



Nedá sa nekomunikovať!

Pokiaľ človek žije, komunikuje, pretože sa nejako správa. Každým svojim chovaním komunikujeme, to znamená - jednáme s ľuďmi.

Komunikácia môže mať rôznu úroveň. Niekedy môže byť zameraná na samého seba, svoj prednes, inokedy zas na druhú osobu, prípadne na nejaký obsah.

Niekedy slovo „komunikovať“ zužujeme len na výrečnosť. Tým však veľmi obmedzujeme jeho význam.

Slovo „komunikovať“ v sebe skrýva:

- **Umenie odovzdávať informácie** prostredníctvom hovoreného slova, ale aj svojou mimikou a pohybmi tela;

Ak chceme druhých ľudí získať, podnieť k aktivite, presvedčiť, musia nám predovšetkým rozumieť. Dobré vyjadrovacie schopnosti sú nevyhnutným predpokladom toho, že ľudia nás budú rešpektovať a uznávať. Mnoho dobrých myšlienok už zapadlo kvôli tomu, že ich autor ich nevedel zaujímavo podať a presvedčiť druhých ľudí o ich význame. Informácia je vždy niekomu určená, a preto by ten, kto informuje, mal počítať s potrebami aj s povahou adresáta. Ľudia tiež niekedy počujú, čo počuť chcú. Napr. vedúci hovorí podriadeným: „Budeme musieť pridať!“ Niektorí z nich si môžu vysvetliť túto výzvu ako predsavzatie vedúceho pridať pracovníkom nejaké korunky k platu.

Musíme pripomenúť, že ľudia oceňujú informácie, ktoré sú zrozumiteľné, stručné, konkrétne a výstižné. Informácia musí byť však aj zaujímavo a pôsobivo podaná.

- **Umenie načúvať**, t. j. venovať pozornosť motívom našich partnerov pri rozhovore, alebo pri konaní;

Umenie načúvať nám priblíži nasledujúce podobenstvo. Človek, ktorému načúvame je ako človek, ktorý spadol do hlbkej studne bez vody. Je zúfalý, nedokáže sa zo studne dostať von, klope a klope na jej steny a dúfa, že ho niekto začuje, uvedomí si jeho situáciu a pomôže mu. Po dlhej chvíli bezvýsledného klopania sa ozve konečne hlas zhora. Niekto ho začul! A úbohý človek zaburáca radosťou a úľavou: „Vďaka Bohu! Konečne niekto vie, kde som. Niekto konečne vie, ako mi je! Cítim oslobudzujúcu úľavu, pretože niekto ma pozorne počúva a rozumie mi. Niekto konečne vie, aké je to byť v mojej koži.“

Na druhej strane, len človek, ktorý dokáže načúvať sa môže niečo dozvedieť o skrytom vesmíre svojho partnera – o motívoch jeho správania, jeho pocitoch, môže počuť aj

nevyslovené slová.

- **Umenie mlčať**, t. j. rozlišovať, čo môžeme sprostredkovať iným ľuďom a čo nie;

Umenie mlčať je cennou zručnosťou. Vyžaduje sebaovládanie, znamená odhadnúť situáciu, citlivo posúdiť, kedy je vhodné prehovoriť, čo možno a čo nemožno povedať a ako to povedať. Niektorí ľudia nie sú schopní uniesť ťažobu mlčania a podržať akúkoľvek informáciu. Typickým prejavom nedostatku mlčanlivosti – ale tiež taktnosti – je potreba niektorých ľudí vynášať vlastné hodnotiace súdy na všetko, čo sa okolo nich deje. Na veci, udalosti, správanie a vlastnosti ľudí. Vyhýbať sa hodnoteniam je samozrejme alibistické. Snažiť sa však za každú cenu vnucovať svoj pohľad na svet môže viesť k nechcenému zhoršeniu medziľudských vzťahov.

Ak hovorím, že komunikujem, tak môžem (funkcie komunikácie):

- **Informovať** – odovzdávam informácie, fakty, dáta medzi ľuďmi
- **Inštruovať** – vysvetľujem význam, dávam návod ... ide mi aj o pochopenie
- **Presvedčovať** – pôsobím na iného, aby som zmenil jeho názor alebo správanie, argumentujem, pôsobím na city
- **Zabávať** – snažím sa pobaviť a rozosmiať iných ľudí, chcem navodiť pocit pohody, spokojnosti
- **Socializovať** – usilujem sa o vytváranie vzťahu medzi ľuďmi, zblížovanie, tvorbu kontaktov
- **Unikať** – komunikáciou unikám od starostí, zhonu, sklúčenosti

2.1 Ústretovosť, vzácny klenot komunikácie

V predchádzajúcom výpočte funkcií komunikácie sú na popredných miestach umiestnené významy komunikácie súvisiace s prenosom informácií. Ale pozor! Určujúcim ukazovateľom toho, že náš partner nám porozumel a primerane reaguje na naše slová aj reč tela (to znamená že naša komunikácia sa zdarne rozvíja) je socializačná zložka našich kontaktov. Jej jadro predstavuje vzťah – vytváraný, vnímaný a utužovaný všetkými partnermi v komunikácii. Význam vzťahu (interakcie) ľahšie pochopíme ak ho prirovnáme k tancovaniu. Aby tanec zaujal, každý z tanečníkov musí sám ovládať a udržiavať tanečný krok. Obaja tak prispievajú vlastným dielom ku kráse ich spoločného tanca, podieľajú sa na tom, aby pri tancovaní zaujali

a súčasne sa cítili dobre. Obaja si navzájom odovzdávajú vlastné zážitky z tancovania – úsmevmi, uvoľnenosťou, pohľadmi, rečovými prejavmi. Vzťah medzi ľuďmi, ktorí spolu komunikujú má mnoho rozmerov a zahrňuje rôzne skúsenosti. Od počiatočnej príťažlivosti, cez možnosť vyjadriť svoje city, požiadať o vysvetlenie, byť takým, akým naozaj som, prejavit' vzájomnosť a dôvernosť. Spoločným menovateľom pretínajúcim všetky dimenzie takéhoto vzťahu je **ústretoivosť**.

Jazykové okienko

VÝZNAM SLOVA „ÚSTRETOVÝ“

In: Slovník slovenského jazyka (smerujúci k stretnutiu s niekým alebo s niečím; pohyb v ústrety);

In: Synonymický slovník (znášavlivý; zmierlivý; usilujúci sa o zmierenie; zmierlivý postoj k niečomu; zmierovací; udobrujúci; odzbrojujúci /úsmev/; lojálny; kniž. konciliantný);

Accommodat (angl.): prispôsobit' sa niečomu;

Accommodating (angl.): úslužný, ochotný, vychádzajúci v ústrety, vyhovujúci, ústupný, ochotný ku kompromisu, chcúci byť zadobre, výhodný;

Friendly (angl.): priateľský, prívetivý, spriatelavny, priaznivý (smerom ku komu);

Ústretová komunikácia je založená na jazyku a komunikačných zručnostiach, ktoré posilňujú schopnosť jednotlivcov zostať ľuďmi, a to dokonca aj v náročných podmienkach. Človek sa v jej rámci vyjadruje úprimne a jasne, iných ľudí vníma empaticky a rešpektuje ich. Rozpoznáva a jasne vyjadruje čo konkrétne chce v danej situácii. M. Rosenberg tento proces charakterizoval nasledovne: „Svoj život by som chcel naplniť predovšetkým vcítením, plynulým prúdom medzi mnou a inými ľuďmi, založeným na vzájomnom dávaní zo svojho vnútra“ (2008, s. 15). Ústretová komunikácia nahrádza obranné, vyhýbavé či útočné vzorce správania, ktorými ľudia obyčajne reagujú na útok alebo kritiku. Odpor, obrana a násilné reakcie nahrádza ujasnenie si toho, čo pozorujeme, cítime a potrebujeme.

Ústretová komunikácia zahrňuje štyri oblasti – pozorovanie, pocity, potreby a prosbu (Rosenberg, M. B., s. 20).

Príklad:

Vychovávateľ v školskom internáte je nespokojný, pretože žiaci nevyprázdnili kôš s

odpadkami. Vyjadruje to slovami: „Milan, keď vidím tú horu odpadkov v koši rozčuľuje ma to, pretože si myslím, žeby ste tu mohli mať väčší poriadok.“ A nasleduje prosba – „mohol by si ten kôš vyprázdniť?“ Touto vetou vyjadruje, čo od človeka požaduje, čo by ho potešilo alebo obohatilo.

Udržovaním pozornosti v rámci spomínaných štyroch oblastí, a tým, že v tom pomáhame aj ostatným ľuďom, vytvárame plynulý vzájomný komunikačný prúd. V jeho rámci je zrejmé, čo pozorujem, cítim a potrebujem, čo žiadam pre svoje obohatenie, a čo pozoruje, cíti a potrebuje a žiada pre svoje obohatenie iný človek.

3. Podporné techniky ústretovej verbálnej komunikácie

Výrečnosť a dostatok vedomostí učiteľa alebo vedúceho sú cenným tromfom, ale tieto devízy naozaj získajú na váhe vtedy, ak ich obohatíme o komunikačné zručnosti. Obratný komunikátor zapôsobí na svojich zverencov vtedy, ak dokáže dobre načúvať a smerom k dievčatám a chlapcom vysielajú jasné a výstižné informácie. Na to, aby sa mladí ľudia naozaj tešili na kontakt s vami vám môže pomôcť osvojenie si nasledujúcich pravidiel.

3.1 Popisný a posudzujúci štýl vyjadrovania

Mnohoročné skúsenosti, ale aj výsledky výskumov dokazujú, že mladí ľudia sú otvorenejší, bezprostrednejší, cítia sa menej ohrození, dlhšie udržia pozornosť a sú aktívnejší, keď ich vedú dospelí, ktorí s nimi komunikujú popisným spôsobom. Naopak, „dusná“ atmosféra prevažuje v skupinách, kde sa pedagóg uchýľuje viac k posudzovaniu správania svojich zverencov.

Pri tzv. **popisnom** vyjadrovaní sa pedagóg zameriava na popis situácie, správania, výsledkov alebo emócií.

Pri tzv. **posudzujúcom** vyjadrovaní pedagóg slovne klasifikuje (hodnotí) správanie, výkony aj emócie svojich zverencov.

Pomocou popisného vyjadrovania učiteľ či vychovávateľ posilňuje alebo koriguje smerovanie svojho zverenca pri riešení problému. Nechváli, nehaní jeho vlastnosti, ale

zhodnocuje postup, ktorý zvolil pri riešení problému. Takýto charakter komunikácie v procese spolupráce upevňuje predovšetkým sebaúctu mladého človeka.

Príklad:

Juraj ukazuje učiteľovi svoju kresbu. Učiteľ sa na obraz pozrie a povie:

a) popisné vyjadrovanie

„Pridaním ružovej farby do modrého pozadia si vystihol farby typické pre západ slnka“. Teší ma, že sa ti takto podarilo znázorniť krásu prírody.

b) posudzujúce vyjadrovanie, „No, to je ale krásny obraz, Juraj, si naozaj šikovný chlapec!“

V prvom prípade učiteľ jasne popisuje, čo ho na obrázku zaujalo a čo pritom cíti. Učiteľova pochvala smeruje ku konkrétnym fragmentom na obraze. Dáva Jurajovi konkrétne informácie a naznačuje akým smerom má ďalej postupovať. V druhom prípade Juraja možno poteší, že ho učiteľ označil za šikovného. Takáto pochvala mu ale nenaznačuje, akým spôsobom sa má zdokonaľovať.

Nemusí byť ani pravdivá. Ak sa Jurajov obraz páči, to ešte neznamená, že je šikovný. V iných činnostiach môže totálne zlyhávať.

Pochvala jedincov za ich výkon, ale na druhej strane aj hanenie za ich zlyhanie, môže posilňovať presvedčenie mladých ľudí, že hodnota osobnosti človeka závisí na jeho úspechu. Ak vedúci má sklony k posudzovaniu svojich zverencov, dáva im vlastne najavo, čo od nich očakáva. Potom ale hrozí reálne nebezpečenstvo, že mladí ľudia príjmu takéto očakávania a budú sa podľa nich správať. Sami stratia vôľu napredovať. Jednoducho si zvyknú na to, že platí rozhodnutie dospelých o tom, kto je najlepší lepší alebo najhorší. V každom prípade, takéto nálepkovanie vedie k tomu, že vlastné sociálne potreby aj roly v sociálnom styku nebudú vedieť naplniť.

J. S. Cangelosi uvádza ešte jeden dôsledok posudzujúceho vyjadrovania. Keď dospievajúci pochopí napr. nejaký matematický zákon, ktorý sa všeobecne považuje za ťažký na porozumenie, neznamená to, že je výnimočne „bystrý“, alebo že je „rodený matematik“. Znamená to len fakt, že mladík pochopil jeden konkrétny matematický zákon. Ak by sme ho označili za „rodeného matematika“, v podstate by sme od neho požadovali, aby splnil predstavy, ktoré má o ňom niekto iný. Tým, že ho vyhlásime za „bystrého“, nechtiac

označujeme ostatných, ktorí pochopili onen matematický zákon neskoršie, alebo ho vôbec nepochopili, za „menej kvalitných“.

Príklad:

Príklad popisného vyjadrovania:

Pán Kováč, vedúci mládežníckeho divadelného klubu, momentálne spolu s mladými členmi klubu pripravuje scény pre pouličné divadlo. Rozlišuje medzi aktivitou členov klubu a hodnotou ich osobnosti. Nepochybuje o tom, že jeho poslaním je viesť mladých ľudí k spolupráci a naučiť ich dosahovať vytýčené méty. Vyjadruje sa popisným spôsobom a v rozhovore sa sústreďuje na to, ako sa čo najlepšie zhostiť stanovených úloh.

Keď jeden z jeho zverencov presvedčivo zvládne rolu gašparka, poznamená: „Jozef, z toho ako si zahrál túto postavu je vidieť, že si pochopil úlohu šaša na kráľovskom dvore“. Zatiaľ čo dáva pokyny pre ďalšiu činnosť, všimne si, že Zuzana sa díva do zrkadielka a vylepšuje svoj make up. Osloví ju: „Zuzana, urobila by si mi radosť, keby si sledovala moje návrhy.“

Pán Kováč konkrétne reaguje na prejavy a správanie svojich chránencov, sústreďí sa na prejavy, ktoré od nich očakáva a na spôsoby, ktoré považuje za neprijateľné. Vyhýba sa akémukoľvek prisudzovaniu vlastností mladým ľuďom v dôsledku ich momentálneho správania. Popisné vyjadrovanie obsahuje viacej informácií ako posudzujúce. Ilustrujeme to na nasledujúcich príkladoch:

Príklad popisného vyjadrovania:

Už spomínaný pán Kováč sa spolu s členmi divadelného klubu vracia po skončení pouličného predstavenia do priestorov klubu. Výkony mladých hercov sa stretli u obecnstva so značným úspechom. Po príchode do klubu hovorí svojim zverencom (popisné vyjadrovanie): „Svojim výkonom ste dokonca zaujali aj okoloidúce babičky. Pritom nám trvalo len 15 minút, kým bol chodník po vystúpení opäť čistý, bez použitých rekvizít. Nezavadzali sme pritom ľuďom, ktorí po ňom prechádzali. Ak súhlasíte, budúci víkend budeme organizovať predstavenie znovu, tentoraz na inú tému.“

Príklad posudzujúceho vyjadrovania:

O 50 km ďalej, v inom mestečku, organizuje pán Oliver, tiež vedúci divadelného klubu, podobné predstavenie, ktoré má takisto zdarný priebeh. Vedúci po príchode do klubu však reaguje inak ako pán Kováč. “Ste naozaj talentované dievčatá a chlapci. Som na vás hrdý. Nabudúce zorganizujeme niečo podobné. Dúfam, že budete mať podobný úspech ako dnes.“

Od pána Kováča sa mladí ľudia konkrétne dozvedia, čo robili a čo budú robiť v budúcnosti. Pán Oliver dáva svojim chránencom najavo to, že ich považuje za talentovaných a že je na nich hrdý. Je to síce dôležitá informácia, ale nič, čo by členovia klubu nevedeli už dávno. Akčnosť a konkrétny obsah príhovoru pána Kováča vytvárajú silnejší predpoklad preto, aby mladí ľudia pokračovali vo svojej činnosti aj naďalej.

3. 2 Empatické načúvanie

Popisný spôsob vyjadrovania je len jedným z tromfov dospelých na ceste vedenia (sprevádzania) mládeže na ceste ku vzdelaniu. Ďalším úderným nástrojom komunikácie pedagógov s ich zverencami je podporujúci (empatický) spôsob načúvania. Tu máme do činenia so vciťovaním sa do myslenia mladých ľudí. Načúvanie učiteľa je silným nástrojom mobilizujúcim vnútorné sily mladého človeka na prekonávanie ťažkostí a riešenie problémov.

Terminologické okienko

Termín „**empatia**“ Má grécky pôvod podobne ako slová, ktoré majú rovnaký základ (sympatia - náklonnosť; apatia – ľahostajnosť; antipatia – odpor;) Slovo empatia sa skladá z dvoch častí: Prvá časť, „em“ je predložka, ktorá znamená „do“ – dovnútra. Druhá časť má základ v gréckom slove „paschein“ – cítiť (napr. bolesť)

Prameň: Křivohlavý, 2004

Podľa psychologického slovníka (Haetl, Hartlová, 2000) empatia znamená vcítiť sa do pocitov, myslenia a konania druhej osoby. Je to umenie zachádzať s citmi – emóciami, vcitovať sa do situácie druhej osoby.

Zo skúsenosti vieme, že ľudia radšej rozprávajú o sebe ako by mali počúvať iných ľudí. Keď sa pokúšame vysvetliť motívy nejakého činu, mnohí nám skočia do reči a našu snahu otvoriť sa obmedzia na riešenie problému. Hneď sa sami ponúknu a radia, čo máme robiť. Inokedy zas pochybujú o úprimnosti našich slov: „To hádam nemyslíš vážne?“ Alebo nám začnú rozprávať o svojich problémoch a ubezpečujú nás, že to, čo my prežívame, oni dávno prekonali. Ani jedna z týchto reakcií sa empatickému načúvaniu nepodobá.

Prečo je ťažké empaticky načúvať?

- **Myslíme 3 x rýchlejšie ako hovoríme;**
- **Máme v hlave myšlienky, ktorých sa nemôžeme zbaviť;**
- **Niekedy nepočúvame názory, ktoré sa od našich líšia;**
- **Nemáme dobrú mienku o partnerovi;**
- **Radi počúvame vlastný hlas;**
- **Robíme závery skôr ako partner dohovorí;**

Empatický poslucháč nesúdi, nekritizuje ani nenariaďuje. Dobrovoľne opúšťa vlastné postoje, pohľady a predsudky. Plne sa sústreďí na skúsenosť iného. Prelomí svoju zameranosť na vlastnú osobu a vyjde zo seba, aby sa stotožnil s myšlienkami, pocitmi a situáciou, v ktorej sa nachádza jeho blížny. Splnil tak jeho túžbu mať pri sebe človeka, ktorý naozaj chápe, ako sa cíti! V ďalších chvíľach možno bude musieť byť buď tvrdý alebo nežne hovoriť alebo mlčať, sadnúť si k človeku alebo mu ponechať výsadu samoty. Toto umenie zvládne len empatický človek.

4. 3 Empatické správanie dospelého v procese výchovy a vzdelávania detí a mládeže

A ako je to s empatiou pedagóga pri vedení detí a mládeže? Nepáči sa nám, ak naši zverenci vyrušujú, sú hluční, prchkí, podráždení? Prv ako sa nadýchneme, aby sme ich pokarhali za nevhodné správanie, položme si otázku, čo väzí za ich výčinmi. Najskôr nájdeme odpoveď u mocnej matky prírody. Schopnosť popísať a ovládať vlastné emócie, nálady, citové stavy, nie je vrodená. Utvára sa postupne, ruka v ruke s celkovým vývinom jedinca. Preto deti a mladí ľudia nie vždy vedia pokojne slovne reagovať a utiekajú sa k citovým prejavom. Nie, nemusí to byť prejav nadutosti či bezohľadnosti, ak náš zverenec v zlosti tresne o zem čo mu je najbližšie po ruke, pretože nemá dosť argumentov pre obhájenie svojho názoru. Mladý človek prosto ešte mentálne nedozrel. Čím je dieťa mladšie, tým majú v jeho správaní väčší zástoj emócie a nedostatočne kontrolované pohnútky. V snahe pochopiť ich, vaša skúsenosť nemusí byť vždy najlepším radcom, pretože každý človek je iný a ani situácie sa neopakujú.

Prосто, v úsilí vniknúť mladým ľuďom do duše, logika ťahá za kratší koniec. Najdôležitejšie je, na jednej strane porozumieť motívom mladého človeka a na druhej strane postrehnúť, či nás žiak pochopil.

Pozor na úskalie!

Pre niekoho, kto potrebuje, aby sme mu načúvali, môže byť frustrujúce, keď ho začneme povrchno uisťovať alebo mu dávať formálne rady. Marshall B. Rosenberg uvádza niektoré bežné spôsoby správania, ktoré nám bránia v tom, aby sme boli pripravení empaticky sa spojiť s našimi žiakmi. „Sú to:

- Poskytovanie rád: („Myslím, že by si mal...“, „Ako to, že si ne...?“)
- Zľahčovanie: („To nič nie je, to sa mne stalo...“)
- Vychovávanie: („to by pre teba mohla byť veľmi dobrá skúsenosť, keby si len...“)
- Utešovanie: („To nebola tvoja chyba, ty si urobil to najlepšie, čo si mohol.“)
- Rozprávanie príhod: („To mi pripomína časy...“)
- Povzbudzovanie: („Vzmuž sa, nebuť taký smutný...“)
- Prejav s úcitu: („Ach ty chudáčik...“)
- Vypytovanie: („Kedy to začalo?“)
- Vysvetľovanie: („Bol by som zavolať, ale...“)
- Opravovanie: („Tak to nebolo.“)

Keď premýšľame o slovách žiakov tak, že sa ich snažíme vysvetľovať pomocou nám známych teórií, na dieťa či mladého človeka sa síce dívame, ale nie sme s ním. Kľúčovou zložkou empatie je naša prítomnosť. Sme celou svojou bytosťou s našim zverencom, s tým, čo prežíva. Táto hodnota „byť prítomný“ odlišuje empatiu od rozumového chápania či sympatie. Je dobré si uvedomiť, že ak nám je niektorý jedinec v danej chvíli sympatický, nejde o empatické vcítenie.

Učiteľ alebo vychovávateľ vďaka svojej schopnosti empatického načúvania môže ovplyvňovať motiváciu svojich zverencov k učeniu a k činnosti. Mladí ľudia môžu strácať motiváciu pre exponovanie sa v nejakej činnosti, ak celkom nepochopia, čo sa od nich očakáva, alebo sa im zdá úloha príliš náročná. Práve vcítením sa do ich situácie môže pedagóg takúto bariéru odhaliť a prelomiť.

Príklad:

Tibor, člen malej skupinky rádioamatérov, ktorí si užívali letné dni v tábore, zachytil správu ďalšieho rádioamatéra až spoza Atlantického oceánu. Vedúci postrehol, že Tibor sa neúspešne borí s dešifrovaním textu a mumle si popod nos: „Nezvládnem to! Je to pre mňa príliš ťažké!“ vedúci prehodí poznámku:

Reakcia vedúceho bez empatie:

„Ale Tibor, pre teba by to mala byť hračka! Postupuj rovnako ako včera pri kontakte s tým Japoncom. Je to naozaj jednoduché. No, začni...“

Empatická reakcia vedúceho:

„Dešifrovanie správy je niekedy naozaj ťažká úloha. Vidím, že s tým máš starosti. Neboj, stojím pri tebe... No, začni...“

V empatickej reakcii vedúci skôr ako sa pokúsil pomôcť Tiborovi dešifrovať správu, dal mu najavo, že chápe, čo prežíva, a že navzdory ťažkostiam, ktoré prežíva, je úplne v poriadku. Sklamanie a neistota môžu značne obmedziť schopnosti človeka. Preto je treba tieto dezilúzie a obavy uvoľniť skôr ako sa budeme zaoberať ich príčinami. Náš chránenec v tejto situácii môže pocítiť úľavu, ak vidí, že „chodíme v jeho topánkach“.

Na tomto mieste musíme spomenúť ešte jeden „sekundárny“ dôsledok empatického načúvania pedagóga.

Schopnosť empatie pedagóga umožňuje vytvorenie adekvátneho „pedagogického ovzdušia“, pre ktoré je príznačná obojstranná komunikácia a v ktorom mladí ľudia nemajú obavu spýtať sa na to, čomu nerozumejú. Uplatňovanie empatie dospelého voči dospievajúcemu znižuje riziko nespravodlivých potrestaní, neobjektívneho hodnotenia, vytvorenia nesprávnej predstavy o svojom zverencovi.

A ešte malý dodatok. V komunikácii s mladými ľuďmi je nevyhnutné pustiť všetko z hlavy, čo nesúvisí s naším proťajškom. Neustále je treba neverbálne utvrdzovať mladého človeka, že mu načúvame, slovne podnecovať jeho výrečnosť. Slovom, mimikou aj gestami presviedčať zverencov, že sme „s nimi“. Ak pedagóg čo i len na chvíľku „odbehne“ v myslí k problémom ako napr. čo uvariť na večeru alebo kedy zaplatiť účty, oni to vycítia a v komunikácii s ním nebudú pokračovať. Empatickým načúvaním dávame inému človeku najavo, že sme mu porozumeli a že akceptujeme to, čo povedal. Prispieva to na jednej strane k zlepšeniu duševnej pohody žiaka, na strane druhej to umožňuje viac sa dozvedieť o motívoch jeho činnosti.

3. 4 Vyjadrenie empatického načúvania navonok

Je namieste sa spýtať, či žiak spozná, že pedagóg mu skutočne načúva. Takáto úprimná snaha učiteľa či vychovávateľa sa rozhodne prejaví v jeho slovnom prejave, mimike, gestách, postoji či v intonácii. Dieťa ju určite zaregistruje aj keď si to nemusí hneď uvedomiť. Vcíťovanie do emocionálneho rozpoloženia iného jedinca sa nedá „nafilmovať“, pretože „reč tela“ mimovoľne „sprevádza“ naše myšlienky a predovšetkým naše emócie. Človek ju úplne nevie korigovať ani po viacerých tréningoch.

Existujú viaceré verbálne aj neverbálne nástroje na zvýraznenie snahy pedagóga vcítiť sa do psychického rozpoloženia žiaka, ktoré zároveň slúžia na to, aby sa dieťa viac uvoľnilo a pokračovalo v komunikácii. Patria medzi ne:

- **Používanie jednoduchého slovného uistenia o tom, že dieťaťu načúvame:** Sú to citoslovce alebo krátke slová, ktorými učiteľ alebo vychovávateľ vyjadří, že ho zaujalo rozprávanie dieťaťa. („Hmm“, „aha“, „ajajáááj“, „chápem ťa“, „to muselo byť krásne“ ap.). Zároveň povzbudzuje žiaka, aby pokračoval v rozprávaní. Takéto slová je možné vsunúť medzi rečový prejav dieťaťa vo fáze, keď sa nadychuje.

Pozor na úskalie!

Existujú však aj krátke slová a citoslovce, ktoré sa dajú použiť rovnakým spôsobom, ako sa uvádza v predchádzajúcom odseku. Ich aplikovaním je však možné zastaviť rečový prejav dieťaťa („a basta...“, „no, čo už“, „a je to“, „inak to nebude“).

- **Parafrázovanie hovoriaceho:**

Terminologické okienko:

PARAFRÁZOVANIE (voľné tlmočenie cudzích myšlienok)

PARAFRÁZOVAŤ (obmieňať, pomerne voľne, nie celkom presne, nie doslovne)

(slovník cudzích slov)

Účelom parafrázovania je pomôcť poslucháčovi preveriť si, že skutočne porozumel všetkému, o čom hovoriaci rozprával, či už verbálne alebo neverbálne. Súčasne je parafrázovanie mocným dôkazom pre hovoriaceho, že ho počúvajú a rozumejú mu. Pri parafrázovaní poslucháč používa svoje vlastné slová na spätné vyjadrenie toho, o čom si myslí, že sa hovoriaci pokúšal povedať. Ak parafrázujeme, vyjadrujeme vlastnými slovami to, čo sme počuli od nášho náprotivku. Pedagóg môže parafrázovať určitú celistvú informáciu potom, čo si ju celú vypočuje. Ak ju správne pochopil a prijal, parafráza mu to potvrdí. Ak je naopak, jeho parafráza chybná, mladý človek má príležitosť uviesť ju na správnu mieru. Ďalšou výhodou pedagógovho parafrázovania je, že druhá strana získava čas, aby premýšľala o tom, čo povedala.

Ako poznáme, kedy je treba parafrázovať informácie, ktoré dostaneme od mladých ľudí? Mali by sme to rozhodne urobiť, ak máme pochybnosti, či sme informáciám správne porozumeli. Mladí ľudia majú tak príležitosť nás poopraviť. Môžeme ale vycítiť, že druhá strana si želá, aby sme jej potvrdili, že sme jej informáciu správne prijali. Môže sa nás dokonca na to spýtať priamo, napr. „Je to zrozumiteľné?“ V takej situácii je parafrázovanie dokonca vhodnejšie ako len stručná odpoveď „Áno, rozumiem“.

- **Používanie tzv. otvorených odpovedí:** Žiaci niekedy nedokážu sami racionálne sformulovať, prečo odmietajú nejakú činnosť alebo vzťah. Buď im to nedovolia zábrany (napr. sa hanbia, nechcú priznať svoj podiel viny ap.), alebo nejaký problém len pociťujú, ale nevedia ho racionálne zdôvodniť. V takýchto prípadoch zvyčajne chcú ukončiť aj komunikáciu s dospelými. A je práve na dospelých, či sa tak naozaj stane alebo rozhovor bude ďalej pokračovať a dieťa, či mladý človek sa „otvorí“ a o probléme sa rozhovorie. Je

na pedagógovi, či po dramatickom výkriku dieťaťa typu „Nechcem...“, „nebudem...“, „neviem...“, bude „pátrať“ po motívoch takéhoto vyhlásenia, ktoré má korene najčastejšie v zlom citovom rozpoložení alebo rozhovor ukončí buď povzdychom, alebo vetou (napr. „Nuž, nič sa nedá robiť“, „Taký je život“ ap.)

1. príklad:

Šestnásťročná Jana, stojac pred zrkadlom, prehlási: „Som škaredá ako opica“. Otec môže reagovať na toto prehlásenie dvomi spôsobmi:

1. Zatvorí komunikáciu obdivným pokrikom: „Si najúžasnejší tvor, akého kedy Zem nosila!!!“ Jana a len vzdychne, „...Ale tati...“ a odíde.
2. Otvorí komunikáciu otázkou: „Si dnes sklamaná z toho ako vyzeráš?“ A Jana sa rozhorí o svojom aktuálnom probléme.

2. príklad:

Janko povie mame: „Už sa teším na prázdniny! V škole je hrozná otrava!“ Mama si položí otázku. „Čo cíti môj syn? Pravdepodobná odpoveď je: Nudí sa. Následne môže reagovať na Jankove prehlásenie dvomi spôsobmi.

1. Zatvorí komunikáciu konštatovaním: „Musíš to vydržať do konca školského roka“.
2. Otvorí komunikáciu vyjadrením: „Mám dojem, že mi chceš povedať, že sa v škole nudíš.“

Otázka v bode 2. je vlastne otvorenou odpoveďou. Otvorenou preto, lebo dieťa vedie k pokračovaniu rozhovoru, ktorého cieľom je objasnenie jeho citového rozpoloženia.

3. 5 Funkcia otázky v ústretovej komunikácii

Isidor Rabi, jadrový fyzik a nositeľ Nobelovej ceny rád rozprával príbeh o tom, ako mu jeho matka po jeho návrate zo školy nekladla tradičnú otázku „Čo ste sa dnes učili?“. Namiesto toho sa ho pýtala: „Izzy, položil si dnes dobrú otázku?“

Dieťa poznáva, akú moc má kladenie otázok najprv doma. Tizard a Hughes, (1984) uvádzajú vo svojej štúdii, že štvorročné deti kladú svojim matkám za hodinu priemerne 26 otázok, pričom sa s nimi vystriedajú v dialógu v priemere 16 x za hodinu. Polovicu z týchto

rozhovorov zahajujú deti. Spomínaná štúdia ďalej uvádza, čo sa stane keď tieto deti nastúpia do školy. Množstvo ich rozhovorov s učiteľmi klesne už v prvom ročníku na 10 za hodinu. Väčšinu rozhovorov začínajú učitelia a tí kladú aj väčšinu otázok. Uvedená štúdia aj mnohé ďalšie s podobnou témou poukazujú na fakt, že deti v škole okrem toho, že hovoria menej ako doma, kladú menej otázok, menej často žiadajú informácie, používajú jednoduchšie vety a zriedkavejšie využívajú hovorené slovo na diskutovanie či spomínanie na minulé zážitky. Namiesto aby sa v škole „hovorilo s deťmi, hovorí sa k deťom“ R. Fischer (1997) konštatuje, že „táto diskontinuita medzi kultúrou domova a školy môže viesť ku „vzdelávacím“ stratám. Spôsob, ako učitelia využívajú reč a zvlášť ako využívajú otázky, môže bezprostredne a dlhodobo ovplyvniť detské učenie.“

Formulácia a charakter otázok má veľký vplyv na celý proces ústretovej komunikácie. Otázky je potrebné dávať, pretože je to jedna z foriem aktivizovania žiakov. Otázky majú provokovať rozumovú činnosť, majú podnecovať žiakov k uvažovaniu. Tak hovorí teória. Prax ale vyzerá inak. Mnohí učitelia kladú otázky, ktoré rozumovú aktivitu žiakov skôr utlmujú. Viaceré výskumy (Alexander 1992) poukazujú na to, že väčšina otázok učiteľov sú zatvorené otázky zisťujúce vecné znalosti. Tieto otázky majú dopredu známe správne odpovede, vyžadujú málo rozumovej činnosti a nevedú deti k vytrvalosti v myslení a učení.

Príklad:

R. Fischer uvádza v tejto súvislosti tento príklad: V jednej triede sa učiteľka spýtala šesťročného dievčatka, ktoré kreslilo obrázok narcisu: „Ako sa volá ten kvietok?“ Dostala odpoveď: „Myslím, že sa volá Betka.“

V medziosobnej komunikácii sa najčastejšie využívajú dva typy otázok:

a) uzatvorené otázky

b) otvorené otázky

Uzatvorené otázky dávajú opytovanému malú alebo žiadnu voľnosť pri výbere reakcie.

Kladú si za cieľ dosiahnuť len jednoslovnú odpoveď „áno“ alebo „nie“. Nedávajú možnosť rozhovoriť sa, podrobnejšie niečo objasniť. Ak v rozhovore prevažujú uzatvorené

otázky, pripomína to výsluch. Uzatvorené otázky však môžu skrátit' zdĺhavý rozhovor s osobou, ktorá váha, je neistá či nerozhodná.

Výhodou uzatvorených otázok je, že umožňujú vychovávateľovi udržať si kontrolu nad rozhovorom, otázka a odpoveď sú rýchle, reakcie sa dajú ľahko analyzovať, umožňujú porovnať reakcie rôznych ľudí, sú vhodné vtedy, ak sú vyžadované špecifické reakcie, ak odpovedajúci sa ťažko vyjadruje.

Na druhej strane uzatvorené otázky nezabezpečujú možnosť získania podrobných informácií, poskytujú málo možností výberu, môžu vnútiť nepresnú odpoveď, môžu byť zdrojom frustrácie žiaka.

Uzatvorené otázky často začínajú slovesom.

Príklad uzatvorených otázok:	Príklad otvorených otázok:
Prídeš?	Čo musím urobiť, aby si prišiel?
Toto je tvoj konečný návrh?	Aké sú tvoje návrhy?
Mali ste dost' času na prípravu?	Koľko potrebuješ času na prípravu?
Môžem počítať s týmto termínom?	Aké termíny navrhuješ?
Čítali ste to?	Čo ťa zaujalo pri čítaní?
Súhlasíš s mojim hodnotením?	Aké je tvoje stanovisko k môjmu hodnoteniu?
Kontrolovali ste to?	Aké chyby sú v tej práci?
Je ti to jasné?	Aké máš k tomu pripomienky?

Otvorené otázky poskytujú opytovanému pri tvorbe reakcií veľkú voľnosť. Sú vhodné na získanie množstva informácií. poskytujú respondentovi dobrú príležitosť predstaviť sa, vytvárajú pocit väčšieho zapojenia do dialógu, pýtajúci sa môže sústrediť viac na počúvanie než na kladenie otázok, umožňujú získať viac informácií o veciach, o ktorých už bolo hovorené a získané odpovede boli príliš jednoduché a strohé, resp. nekompletné.

Otvorené otázky majú aj svoje nevýhody. Sú časovo náročnejšie, môže dôjsť k odklonu od témy, odpovedi na dôležitú otázku, irelevantným informáciám a nežiaducim detailom, pýtajúci môže byť ovplyvnený viac formuláciou respondenta ako obsahom odpovede. Vhodne položená otvorená otázka núti žiaka rozmyšľať a konkretizovať fakty.

Tým sa rozhovor s ním stáva vecným, okolnosti o ktorých sa hovorí nadobúdajú jasné kontúry.

Aj otvorené otázky však môžu ubíjať samostatnosť žiaka. Deje sa tak vtedy, ak pedagóg kladie priveľa otázok. Niektorí učitelia či vychovávatelia sa neustálym vypytovaním snažia udržať pozornosť mladých ľudí, ak zistia, že ich téma rozhovoru nezaujíma. Ak žiaci nemajú dostatok času na premyslenie odpovede, uzatvárajú sa do seba a odmietajú komunikovať s vychovávateľom. Dôležité je vedieť, že ak pedagóg kladie priveľa otázok, ubíja to chuť žiakov klásť otázky vychovávateľovi.

Príklady otvorených otázok, ktoré vedú deti k premýšľaniu:

- **Čo si myslíš?**
- **Ako to vieš?**
- **Prečo si to myslíš?**
- **Máš k tomu dôvod? Ako si môžeš byť istý?**
- **Je to vždy tak?**
- **Je ešte iný dôvod, spôsob, možnosť?**
- **Ešte nájdeme iný príklad?**
- **Čo myslíš, čo sa teraz stane?**

Zásady pri kladení otázok

- otázka smeruje ku všetkým (najprv otázka, potom výber žiaka),
- dostatok času na premyslenie odpovede;
- čas na odpoveď nie príliš dlhý ani krátky;
- odpoveď očakávať od jedného, nie chórové odpovede, to nemožno tolerovať (chýba disciplína!!);
- otázku uviesť: zamyslite sa..., skúste odpovedať..., dám vám otázku..., vedeli by ste odpovedať...;
- žiadať odpovede aj od žiakov, ktorí sú pasívni (dať im ľahšiu otázku), ak hovoria zle, opýtať sa, „Kto si myslí iné? Kto to povie ináč? Kto ešte niečo doplní? ;
- je nesprávne, ak učiteľ či vychovávateľ vyvoláva iba tých, ktorí sa hlásia, alebo iba tých, ktorí sa nehlásia;
- nedávať otázky iba všeobecné (povedz niečo o..., čo vieš o);

- nedávať otázky iba zatvorené jednoznačné (aký je názov, kto, čo);
- nedávať otázky, v ktorých je zakomponovaná odpoveď;
- pozor na otázky s pozitívnou odpoveďou, ktorú si praje vychovávateľ;

Otázky vedúce k riešeniu problému môžu byť inšpirujúce, smerujúce k istému druhu myslenia:

- povzbudzovanie k syntéze, k záverom (induktívne myslenie)
- hľadanie príčin, dôsledkov (hypotetické myslenie)
- využitie všeobecného pravidla v jednotlivých prípadoch (deduktívne myslenie)
- vedúce k hľadaniu podobnosti a rozdielov (analogické myslenie)
- pripomenutia skutočnosti a súvislosti s tým spojených (skúsenostné myslenie)
- systematické vedomosti

Zásady pri odpovedi dieťaťa

- odpoveď žiaka má byť samostatná (neubíjať myslenie);
- odpoveď celou vetou;
- nechať dostatočný čas (nie veľa, nie málo);
- počúvať odpoveď, nezasahovať do odpovede žiaka;
- poďakovať za odpoveď, pochváliť;
- pri zlej odpovedi hľadať dôvod: nerozumel otázke, zle postavená otázka, nesmelosť, strach, nevysmievať sa, ak je iba časť pravdy v odpovedi – vyzdvihnúť to, nekritizovať žiaka pred triedou, zopakovať ešte raz otázku s uvádzajúcimi otázkami, opýtať sa iných, potom sa vrátiť k žiakovi, ktorý odpovedal zle;

3. 6 Používanie otázok v komunikácii s deťmi a mladými ľuďmi.

Skúsený učiteľ si vždy v príprave na vyučovanie dopredu pripraví otázky, ktorými upevní poznatky žiakov získané na hodine. Ak však nevenuje kvalite otázok dostatočnú pozornosť, môže sa stať, že po položení otázky nastane ticho. Začínajúci učiteľ upadne do paniky a bude sa snažiť zakryť svoju nepripravenosť na situáciu ponížením žiakov, alebo bude narýchlo hľadať lepšiu formuláciu otázok. Nie vždy je improvizácia účinná a nie každý učiteľ je taký skúsený, aby správne zareagoval. Povedzme si teda, akých chýb pri formulácii otázok sa učitelia najčastejšie dopúšťajú.

„Prvou chybou, hlavne z hľadiska pedagogického taktu voči žiakom je, že učiteľ povie: „*Milan, ako sa sfarbila skúmavka?*“ Správna formulácia otázky znie: „Ako sa sfarbila skúmavka, Milan?“ Oslovenie žiaka by malo zaznieť až po formulácii otázky, inak

môže vyznieť ako „odveta“ za nevhodné správanie Milana, alebo vážnejšou chybou takejto formulácie býva, že ostatní žiaci sú vlastne z odpovede vynechaní, a teda majú možnosť nedávať pozor, či dokonca vyrušovať.

Druhou chybou je otázka: „*Žiaci, skúmavka sa nám sfarbila ako?*“ Nikdy by opytovacie slovo nemalo byť v závere otázky. Čo ak si žiaci už v duchu pripravovali odpoveď na otázku „Prečo sa nám sfarbila skúmavka?“ a teraz sa cítia zaskočení, takže nebudú odpovedať, aj keď to vedia. Správne má táto otázka teda vyzeráť: „*Žiaci, ako sa nám sfarbila skúmavka?*“

Treťou chybou je začínať otázku ustavične alebo často slovom „prečo“. Keď si uvedomíme, ktoré kognitívne funkcie takouto otázkou rozvíjame, zistíme, že vyššie. Od žiaka vyžaduje takáto odpoveď premýšľanie nad súvislosťami, často si musí pospomínať na motívy a príčiny deja a pod. Po položení 3 – 4 takto naformulovaných otázok je žiak unavený a jeho záujem odpovedať klesá.

Štvrtou chybou je, že otázka zaznie v nevhodnom čase. Často učiteľ ihneď po vyslovení témy hodiny okamžite naformuluje otázku. Napríklad: „Deti, dnes si povieme o ročných obdobiach“ a jedným dychom ihneď zaznie otázka: „Aké je teda teraz ročné obdobie?“ Žiaci ešte nestihli „pohľadať“ vo svojich pamäťových schémach predchádzajúce informácie, ktoré o danej téme získali v minulosti, a už zaznie otázka, ktorá im preruší ich „hľadanie“. Týmto spôsobom sme sa obrali o vzácnu chvíľku premýšľania našich žiakov nad práve zadanou témou. Možno sa už táto možnosť tak skoro nenaskytne.

Piatou chybou je priveľa učiteľových otázok. Ak sa ustavične pýta učiteľ, nepýtajú sa žiaci. A preto v duchu humanistických edukačných teórií, by sme sa mali pokúsiť zo žiaka ako objektu vzdelávania vytvoriť subjekt, ktorý samostatne myslí a hľadá správne odpovede. V prípade, že si žiak nevie poradiť s úlohou, formuluje otázku, ktorú smeruje či už na učiteľa alebo na spolužiaka. Pravdou je, že až keď sa pýtame, učíme sa.

Šiestou chybou je, keď sa učiteľ pýta stále. Takýto proces sa potom podobá viac výsluchu ako vyučovaniu. Často sa stáva, že žiak nedáva pozor a my mu otázku aj dvakrát zopakujeme. Ak to robíme pravidelne, žiaci nebudú dávať pozor, lebo si zvyknú, že im otázku aj tak vždy zopakujeme.

Vážnou chybou, ktorej sa učitelia niekedy dopúšťajú je nedostatok času, ktorý dávajú žiakom na odpoveď, alebo „skákanie do reči“ počas odpovede žiaka. Ako dokazujú výskumy, učiteľ čaká na odpoveď žiaka bežne 1-2 sekundy. Ak by dokázal počkať 3-7 sekúnd, dočkal by sa:

- dlhšej odpovede od žiaka,
- správnejšej odpovede od žiaka,
- kvalitnejšieho premýšľania svojich žiakov,
- položenia otázky od žiaka,
- odstránenia strachu pomalších žiakov z odpovedania .

Čakať má učiteľ nielen pred odpoveďou žiaka, ale aj po nej. Niekedy si žiak ani neuvedomí, akej chyby sa dopustil a keď ho hneď opravíme, môže to prijať aj nemusí. Možno stratí sebadomie a viac sa už neprihlási. Po odpovedi má mať žiak opäť dostatok času, aby v ňom doznelo to, čo povedal. Ak mu ten čas dáme, zvyčajne sa aj sám opraví.

Aj so skákaním do reči počas odpovede žiakov si dobrý učiteľ poradí. Pre cholerický temperamentného učiteľa bude spočiatku táto rada neprijateľná, ale sme si istí, že pri istej miere sebadisciplíny sa efekt dostaví čoskoro. Počas odpovede by sme žiaka nemali prerušovať, no stane sa, že hovorí nesprávne a s chybami. V takom prípade by sme každého žiaka mali počúvať s kúskom papiera v ruke a mali by sme si zapisovať myšlienky, s ktorými nesúhlasíme. Keď žiak skončí, pripomenieme mu ich. Občas sa stane, že žiak si sám nebude pamätať, čo povedal alebo sa zasmieja nad tým, čo mu prečítame z našich poznámok. Po takomto prístupe si naši žiaci časom začnú viac dávať pozor na to, čo hovoria a ich odpovede sa skvalitnia.

Aby sa naplnil citát z úvodu kapitoly, treba si uvedomiť niekoľko konzekvencií vyplývajúcich pre školskú prax. Pri rozvíjaní myslenia žiakov má otázka dominantnú pozíciu. Výskumy v oblasti kladenia otázok vo vyučovaní však dokazujú, že až 95% z celkovo položených otázok v našich školách tvoria tzv. reproduktívne (faktografické) otázky. Ich nevýhodou je, že pri odpovedi na ne žiak nemusí vôbec uvažovať, a teda iba zaloví v pamäti a jednoslovné, či krátkou vetou uspokojí učiteľovu „zvedavosť“. Ak majú žiaci uvažovať o novom poznatku a integrovať ho so svojimi vedomosťami, musia o preberanej téme diskutovať, vyjadriť k nej svoje stanovisko, či vzťah. Faktografická otázka oberá žiaka o možnosť rozdiskutovať si problém z jeho hľadiska, čím sa de facto bráni dokonalému pochopeniu, a teda i naučeniu sa. Okrem iného v odpovedi žiak väčšinou používa tie isté slová, ktoré použil učiteľ pri výklade učebnej látky, takže sa ochudobňuje žiakova slovná zásoba i možnosť prejaviť svoje porozumenie preberanej témy vyjadrením sa v iných sémantických jednotkách.“ (Onderčová, 2003).

3. 7 Používanie „JA“ a „TY“ výrokov

Príklad:

Predstavte si, že sa so svojim priateľom o niečom hádate. Prečítajte si nasledujúce dva výroky a uvažujte, ako jednotlivé sentence ovplyvnia váš rozhovor.

1. „Nikdy ma nepočúvaš, si otrasný priateľ!“
2. „Je mi smutno, keď ma nepočúvaš, pretože mám pocit, že ti na mne veľmi nezáleží“.

Prvý výrok môže spôsobiť rozmrzelosť vášho priateľa a postaviť ho do obrannej pozície. V druhom výroku beriete zodpovednosť za svoje vlastné pocity a neatakujete svojho partnera v rozhovore.

Ešte jeden príklad:

Všimnite si tieto výroky:

A: To, čo hovoríš, je nezrozumiteľné.

B: To, čo hovoríš, nerozumiem.

A: To, čo navrhuješ, sa nedá pochopiť.

B: To, čo navrhuješ, nemôžem pochopiť.

A: To nestihneš.

B: To by som na tvojom mieste nestihol.

A: Tvoje argumenty nesedia.

B: Tvoje argumenty mi nesedia.

A: Myslíš, že tú úlohu splníš?

B: Rozmýšľam, či tú úlohu splníš.

A: Mal by si tú správu opraviť.

B: Mali by sme tú správu opraviť.

Pozrite si tie výroky ešte raz a položte si otázku:

Aký pocit vyvolávajú výroky A v porovnaní s výrokmi B ?

Aký pocit vznikne v adresátovi tých výrokov?

Ak jednoznačne povieme, že výroky A majú konfliktnejší náboj, tak potom je rozumné urobiť dve veci: analyzovať, v čom je rozdiel. Ak chceme odstrániť z našej reči konfliktné prvky,

tak potom treba používať len formulácie typu B .

Výroky A majú spoločné to, že adresát dostáva od nás správu o sebe. My sa obraciame na neho. Preto sa nazývajú „TY“ - *správy*. Adresát môže byť háklivý na TY - správu, lebo sa dotýka jeho osoby a často obsahuje prvok hodnotenia (pozrite prvú dvojicu výrokov). Môže cítiť, že mu medzi „medzi riadkami“ odkazujeme: „ja vyjadrujem hodnotenie o tebe, lebo som múdrejší a schopnejší a ty si predmetom hodnotenia.“ Ak to adresát skutočne pochopí takto, je konflikt za dverami.

Výroky B majú spoločné to, že adresát dostáva správu o nás namiesto o sebe. Preto sa nazývajú „JA“ - *správy*. „JA“ - správa je pre adresáta spravidla príjemnejšia, lebo nehovorí priamo o ňom, aj keď sa dotýka jeho osoby. To znižuje jej prípadný konfliktný náboj.

Konštrukcia „JA“ výrokov

S ústretovou komunikáciou priamo súvisí prihováranie sa druhým ľuďom prostredníctvom tzv. „JA“ výrokov. „JA“ – informácia popisuje, aké pocity v nás vyvoláva správanie partnera. Vyjadruje to, čo cítime, nehodnotí a neobviňuje ho. Je konkrétna. Podstatný význam v nej majú neverbálne prvky, napr. tón hlasu.

„JA“ – informácia sa vo všeobecnosti vzťahuje k trom prvkom danej situácie:

1. správaniu
2. pocitom
3. možnej príčine správania

„JA“ výrok je spôsob nekonfrontačného oslovenia druhého človeka, od ktorého niečo požadujeme, ktorý nám svojim správaním spôsobuje nepríjemnosti alebo s ktorým nesúhlasíme. Názov „JA“ výroku vystihuje jeho podstatu – druhú stranu ním oslovujeme v prvej osobe jednotného čísla: „*Ja sa cítim..., Mne je to nepríjemné..., Mám radosť..., Dojalo ma to...*“. „TY“ výrokom v podstate obviňujeme druhého človeka, negatívne ho hodnotíme alebo odsudzujeme: „*Ty si taký a taký..., To ty si urobil..., Okamžite prestaň...*“.

„JA“ výrok má štyri prvky, ktorých dodržanie zaručuje, že vychovávateľ predíde konfliktu so žiakom, resp. naliehaniu na neho direktívnym spôsobom. Dôležité je, že svoje námietky uvádzame neútočnou, slušnou, ale dôraznou formou.

1. Konflikt neotvárame obviňovaním druhej strany, ale pomenovaním svojich negatívnych pocitov, ktoré nám druhá osoba spôsobila svojim správaním.

2. Druhého človeka oslovujeme nehodnotiacim spôsobom – snažíme sa iba popísať jeho konkrétne správanie, na ktoré ho chceme upozorniť. Tak nezavrhujeme celú osobu, ale len jeho správanie.
3. S pomenovaním ťažkosti resp. konfliktu zároveň popisujeme dôsledky jeho správania.
4. Navrhujeme možnosti riešenia konfliktnej situácie.

Ako „JA“ výrok vyzerá v praxi?

1. **Pomenovanie pocitu** – Cítim sa..., Prekáža mi..., Je mi nepríjemné...Hnevá ma, že...
2. **Popis konkrétneho správania druhej osoby** – keď si urobil..., keď mi..., potom čo si tvrdil...,
3. **Popísanie dôsledkov jeho správania na mňa a moju situáciu** – pretože mi to spôsobuje..., pretože kvôli tomu...,
4. **Návrh riešenia situácie** – a chcel by som, aby si..., bola by som rada, ak by si..., potrebujem od teba, aby...prosím ťa, keby si...,

Príklad používania „JA“ jazyka

Žiak sa pri čakaní na výdaj obeda v školskej jedálni bez opýtania postavil do radu pred čakajúcich žiakov. Vychovávateľku, ktorá má službu v jedálni školského internátu, to nahnevá. Na jeho drzé správanie môže reagovať dvomi spôsobmi:

1. „JA“ výrok“:

„Hnevá ma, keď sa staviaš pred žiakov bez opýtania do radu. Aj oni sa ponáhľajú . Bola by som rada, keby si sa postavil na koniec radu.“

2. „TY výrok“:

„Čo si to dovoľuješ! Vieš, že predbiehať pri čakaní na obed je zakázané. Mazaj na koniec radu!“

Schéma je jedna vec. Použitie samotného „JA“ výroku v praxi presne podľa schémy môže spôsobiť komplikácie v rozhovore. Ak použijeme „JA“ výrok umelo a príliš komplikovane, môže sa stať, že ostatní nám nebudú rozumieť, alebo nám neuveria. Pri uplatňovaní „JA“ výrokov je preto vhodné rešpektovať nasledujúce zásady:

- Je potrebné pomenovať presne emóciu, ktorú človek naozaj cíti. Niekedy je to naozaj ťažké. Pre mnohých ľudí je problém hovoriť o pocite, ktorý prežívajú.

- Nie je vhodné používať stále tie isté slová na vyjadrenie emócií. Človek predsa nie je vždy nahnevaný, niekedy ho správanie iných len mrzí. Nie vždy sú ľudia znechutení, niekedy sa iba nudia. Nie vždy je všetko super, niekedy sú jedinci len prekvapení. Presne charakterizovať svoju emóciu, to niekedy vyžaduje dlhší nácvik.
- Používanie vulgarizmov, slangových výrazov či nových pojmov v slovenčine neobvyklých, je treba naozaj zvážiť. Záleží od situácie, v ktorej sa vychovávateľ nachádza. Slangový výraz niekedy pomôže priblížiť sa k žiakovi, niekedy môže vyznieť smiešne.

Človek sa môže dopustiť chýb aj pri popisovaní správania druhej osoby. Tieto potom z „JA“ výroku robia provokujúci výrok. Vyhnúť sa tomu možno, ak:

- Vychovávateľ popisuje objektívne viditeľné správanie a nie interpretáciu toho, čo vidí.

Príklad

Pedagóg vidí ako dievča zobralo svojej kamarátke z kabelky pero. Môže mu povedať: „Videl som, ako si jej zobrala pero z kabelky“. Takto vychovávateľ popisuje, čo videl. Ale môže aj povedať: „Videl som, ako si mu ukradla pero z tašky“. To ju už obviňuje z niečoho, čo nemusí byť pravda. To je iba jeho domnienka.

- Pri popisovaní nie je vhodné zovšeobecňovať. Zovšeobecňovaním môže vychovávateľ premeniť popisovanie konkrétnej situácie na hádanie sa o tom, či to, čo žiak urobil, robí vždy, nikdy, stále, donekonečna. Je rozdiel, ak mladému človeku povie: „Nepriniesol si už tretíkrát knihu“, alebo ho obviní „Ty mi nikdy neprinesieš knihu tak, ako sľúbiš“.
- Niekedy sa do „JA“ výroku „podarí“ vsunúť obviňovanie, označkovanie alebo výčitky (ktoré sú charakteristické pre „TY“ výrok). Je to možné robiť verbálnym spôsobom, ale aj neverbálnymi prejavmi (vyčítavou intonáciou alebo pohľadom).

Príklad

„TY“ výroky maskované do „JA“ výrokov môžu vyzeráť takto: „Cítim sa oklamaný, lebo si to odflákol!“, „Hanbím sa za teba, keď si taký nezodpovedný“. Druhá časť uvedených výrokov už zabieha do hodnotenia. A to je v rámci JA výrokov neprípustné.

4. Neverbálna komunikácia

4.1 Z čoho sa skladá neverbálna komunikácia

V každodennom styku sa vzájomne dorozumievame aj inak ako len slovami. Neverbálne komunikačné prostriedky používajú od nepamäti ľudia aj zvieratá. Sú veľmi staré, no stále sa v našej kultúre uchovávajú.

„Môj starý pes“, píše K. Lorenz v knižke Prsteň kráľa Šalamúna, „vedel presne zistiť, kto z hostí mi ide na nervy a kedy. A potom mu nič nebránilo dotýčať sa. Urobil to vždy tak, že ho slabúčko pohrýzol na zadok. Toto nebezpečenstvo číhalo najmä na starších autoritatívnych gentlemanov, ktorí v rozhovore so mnou zaujímali známy postoj: „Ste ešte primladý na to, aby ste...“ A hosť nestačil dokončiť svoje mravné ponaučenie a už sa vystrašený chytil za miesto, ktoré si môj pes notoricky vyberal na vykonanie svojho rozsudku. Nikdy som nevedel pochopiť, ako je to možné – pes ležal pod stolom a nevidel tvár ani gestá ľudí, čo sedeli za stolom. Ako vedel, s kým som práve hovoril a dostal sa do konfliktu? Ako? Spojovacích kanálov bolo mnoho. Videl nohy. Počul hlasy, dych... Poznával to podľa intonácie a pohybov. Podľa mykania kolenami... „

Správanie psa podnietila jeho obdivuhodná schopnosť, ako to nazýva V. Levi, pohybovej anticipácie, akejsi vyspelej pohybovej predstavivosti. Vďaka nej pes v duchu predlžuje každý, aj ten najmenší pohyb, ktorý si vy ani nemusíte uvedomiť. Jeho receptory registrujú a predvídajú dôsledky aj sluchových signálov. Táto jeho vlastnosť má logické opodstatnenie. Je to predsa lovec a strážca. V zlomku sekundy musí zistiť ako sa bude bytosť v jeho blízkosti správať, kde bude bežať, akým spôsobom zaútočí. V tej istej sekunde musí určiť vlastnú stratégiu i taktiku kontaktu s touto bytosťou. Aj keď je okruh psieho uvažovania obmedzený, váš pes vie vďaka spomínanej pohybovej anticipácii lepšie ako vy, či zabočíte doprava alebo doľava, či sa chcete vrátiť alebo siahnete do vrečka pre piškótku...

„Každý človek,“ napísal Z. Freud, „má vo svojom podvedomí aparát, ktorý umožňuje postrehnúť stavy iných ľudí.“ Tento mechanizmus si všimli mnohí ďalší odborníci zaoberajúci sa správaním človeka. Vďaka nemu neomylné zachytávame i tie najmenšie odtiene prejavov dobrosrdečnosti, podlízavosti, závidia či strachu atď.

Komunikácia medzi ľuďmi prebieha mnohými kanálmi. Sú to slová, intonácia, oči, ruky, pohyb. Vo vývoji ľudstva mimoslovná komunikácia predchádzala slovnú komunikáciu (v počiatočných vývojových štádiách sa ľudia dorozumievali bez slov), často ju využívame bez toho, aby sme si to uvedomili..

Pre neverbálnu komunikáciu platí:

- Nie je možné vyhnúť sa neverbálnej komunikácii;
- Neverbálne chovanie je dvojzmyselné;
- Primárne vyjadruje pocity;
- Ťažšie sa ovláda vôľou;
- Ťažšie sa ňou manipuluje;
- Väčšina neverbálnych prejavov nesie v sebe stopy kultúrneho dedičstva ľudskej spoločnosti;

Neverbálna komunikácia buď potvrdzuje verbálny prejav, alebo mu protirečí. Dotvára atmosféru a náš osobný vzťah k obsahu verbálnej informácie, taktiež podáva referencie o nás ako o osobe. „Slovný a mimoslovný prejav možno považovať za dve úrovne komunikácie človeka, ktoré sa navzájom dopĺňajú. Ak „hovoríme“ slovami to isté čo rukami, tónom hlasu, postojom, prejav je spravidla veľmi presvedčivý a získava na dôraze. Odborne povedané – náš prejav je kongruentný. Naopak, ak neverbálnymi prejavmi – očami, intonáciou, mimikou hovoríme niečo iné než slovami, náš prejav je nedôveryhodný, pôsobí zvláštne. Oznamujeme smutnú správu a pritom sa usmievame, hovoríme, že sme pokojní a pritom mykáme kolenom a kŕčovite si žmolíme ruky. Náš prejav je nekongruentný. Všímať si kongruenciu má význam hlavne vtedy, ak sa v prejave súčasne vyskytujú vedomé (kontrolované aspekty komunikácie) a nevedomé (spontánne, nekontrolované) aspekty. Vtedy je nekongruencia vypuklá a spravidla platí, že presnejším ukazovateľom prežívania je tá časť, ktorá je nekontrolovaná“ (Ondrušek, 2007, s. 54). Prečo je tomu tak? Väčšina ľudí vie oveľa ťažšie kontrolovať a vedome korigovať vlastné neverbálne správanie, ako opatrne voliť slová, alebo dokonca mlčať. A tak neverbálne správanie plní často úlohu „dešifrovateľa“ toho, aký je skutočný postoj človeka k veci, ako naozaj prežíva určitú situáciu, čo sa skrýva v jeho vnútri.

Dôležité je, aby pedagóg v práci s mládežou vedel dobre pracovať so svojimi verbálnymi aj neverbálnymi prejavmi, pretože mu to pomáha:

- presvedčivejšie pôsobiť na svojich zverencov;
- efektívnejšie aktivizovať žiakov;

- pôsobiť ako dobrý vzor správania pre mladých ľudí, s ktorými je v kontakte;
Neverbálne správanie má pri vzájomnom kontakte pedagóga a mladých ľudí aj svoje úskalia.
1. Neverbálne správanie sa síce ľahko registruje, ale nemusí sa presne interpretovať, rozpoznať presný význam toho, čo človek vidí.

Príklad:

So skupinkou mladých ľudí spoločne plánujete víkendový pochod na hrad Pajštún. Zrazu zbadáte, že Jana si počas tejto porady čmára ornamenty na okraj poznámkového bloku. Môžete to vnímať ako jasný dôkaz toho, že Jana sa nudí. Môžete sa však aj poriadne myliť, pretože takéto čmáranie niektorých ľudí nielenže nerozptyľuje, ale naopak, pomáha sa im sústrediť. Riziko chybných interpretácií sa dá znížiť, ak odoláte pokušeniu robiť nepremyslené, urýchlené závery z pozorovania jedného izolovaného neverbálneho prejavu. Oplatí sa počkať, až tých signálov zaregistrujete viac, až sa vytvoria celé zhluky (klastre). Potom váš úsudok bude viac zodpovedať skutočnosti. Na ilustráciu budeme pokračovať v predchádzajúcom príklade. Ak zistíte že Jana počas porady nielenže čmára ornamenty, ale aj pokukáva po hodinkách, vyzivuje, podupáva nohou, potom máte pohromade celý zhluk signálov o tom, že mladá deva sa skutočne nudí.

2. Neverbálny prejav môže mať viacej významov. Ak u niekoho je čmáranie ornamentov na okraji papiera signálom toho, že sa nudí, neplatí to o všetkých jedincoch, ktorí takto „skrášľujú“ svoje poznámky. Riziko paušalizácie hrozí najmä pri strete rôznych kultúr či tradícií.

Príklad:

Príklad takého rozdielu v prístupe rôznych kultúr uvádza P. Honey (1997). Hoci človek zo západnej Európy chce navodiť priateľskú atmosféru pri stretnutí s jedincom, s ktorým sa vidí po prvýkrát v živote, jeho odstup od neho nebude menší ako 60 cm a väčší ako 120 cm. Na Strednom východe by však takýto „dištanc“ mohli považovať za výraz nepriateľstva alebo neúprimnosti. Špeciálne Arabi považujú priamo za urážku, ak od nich neustále ustupujete

alebo si odsadnete, aby ste získali okolo seba viacej priestoru.

3. Neverbálnu komunikáciu je možné na jednej strane podceňovať a na druhej strane preceňovať až absolutizovať.

Príklad:

To, že reportér počas interview pokyvuje hlavou, sa niekomu môže javiť ako bezvýznamný detail. Ako uvádza P. Honey (1997), v skutočnosti to má však na správanie človeka, s ktorým robí reportér rozhovor, prekvapivý dopad. Podľa výsledkov relevantného výskumu, tento vníma prikyvovanie reportéra ako súhlas a povzbudenie a v dôsledku toho povie nakoniec dva krát toľko, ako keby sa reportér vzdal tohto signálu. Prikyvovanie reportéra v rozhovore je príklad maličkosti s veľkými dôsledkami.

Prioritou zvlášť tzv. pomáhajúcich profesií, medzi ktoré patrí aj pracovník s mládežou či učiteľ je správať sa tak, aby to mladých ľudí stimulovalo a pomáhalo im napredovať v osobnom, občianskom aj profesijnom živote. Platí to pre verbálne aj neverbálne aspekty správania.

4. 2 Neverbálne komunikačné prostriedky

Neverbálnymi komunikačnými prostriedkami nazývame také nástroje medziľudskej komunikácie, ktoré nemajú čistú jazykovú podobu, ale v styku medzi ľuďmi sa s nimi počíta ako so sprievodnými prostriedkami. Hovorený prejav dopĺňujú viaceré zvukové a pohybové nástroje. V živote každého z nás sa mimoslovné prejavy objavujú skôr ako rečový prejav; prv než začneme hovoriť, komunikujeme so svojím okolím neverbálne. Neverbálna komunikácia môže podstatným spôsobom zmeniť obsah jazykovej zložky.

V odbornej literatúre sa rozlišuje osem základných spôsobov neverbálnej komunikácie (podľa Mareš, J., Křivohlavý, J. 1989):

- pohľad (reč očí)
- mimika (výrazy tváre)
- pohyb (kinezika)

- fyzický postoj (konfigurácia všetkých častí tela)
- gesto (gestika)
- dotyk (haptika)
- priblíženie či oddialenie (proxemika)
- úprava zovňajšku a životného prostredia

Možno ich považovať za „stavebné kamene“ mimoslovného dorozumievania. V skutočnosti ich nie je možné od seba umelo odtrhávať, pretože sa navzájom dopĺňajú. J. Mareš tento stav prirovnal k hre orchestra: „Môžeme síce sledovať hru jednotlivých nástrojov, ale interpretácia skladby je výsledkom súhry všetkých inštrumentov.“ Platí to v plnej miere aj pre neverbálnu komunikáciu. Aj tá je zložená z viacerých zložiek (mimických, pohybových, postojových atď.), tieto však majú význam len v rámci celkového prejavu človeka.

Neverbálna komunikácia sa nazýva aj „reč tela“, ktorá prezrádza naše skutočné pocity a postoje predtým ako prehovoríme, resp. potvrdzuje alebo vyvracia naše slovné vyjadrenia. Mnoho ľudí, ktorí nevedia konverzovať, si neuvedomuje, že ich fádna, nevýrazná reč tela (napr. uzavretý postoj, nedostatočný zrkový kontakt, žiadny úsmev) je často príčinou, toho, že druhí ľudia nemajú záujem dlhšie sa s nimi rozprávať. Osoby, ktoré sa nachádzajú v okolí jedinca zvyčajne na neho reagujú podľa signálov, ktoré vysiela jeho telo. Keď takáto informácia nie je priateľská a pozitívna, potom bude pre neho ťažšie udržiavať produktívnu a dlhšiu konverzáciu.

Komunikovať ústretovo vyžaduje používanie viacerých neverbálnych komunikačných znakov. Dajú sa ľahko zapamätať vďaka mnemotechnickej pomôcke – spojenia ich začiatkových písmen do slova **P-O-K-R-O-K**:

P - pousmianie,

O - otvorený postoj,

K - konverzácia s naklonením,

R - ruka,

O - očný kontakt,

K - kývnutie.

Na tomto mieste je potrebné zdôrazniť, že ak učiteľ alebo vychovávateľ má pôsobiť na mladých ľudí ústretovo, treba splniť tri zásadné podmienky:

1. Používanie uvedených vonkajších neverbálnych ústretových znakov sa musí diať v súlade s vnútorným prežívaním roly ústretového pedagóga. Pracovník s mládežou musí byť

vnútorne presvedčený o zmysluplnosti svojho ústretového postoja voči svojim zverencom. Neverbálne ústretové správanie je **vonkajší prejav** ústretového postoja, názoru. Dá sa síce natrénovať, ale ak pedagóg ústretovo nezmysľá, používanie spomenutých neverbálnych nástrojov pôsobí nepresvedčivo, umelo. Mladí ľudia mu jednoducho neuveria.

2. Ústretový neverbálny výraz sa vždy skladá z viacerých znakov, ktoré vysiela naše telo. Izolovaný neverbálny signál má vždy viacero významov. Napr. úsmev sám osebe „môže byť prejavom pohody a spokojnosti, ale aj rozpakov“ (Ondrušek, 2007, s. 54). Ak ho však sprevádzajú otvorené dlane nasmerované na žiaka, ruky vystreté do strán, hlava naklonená nabok, rozšírené oči a príjemný tón hlasu, vzbudzuje to u žiakov dôveru, presvedčenie, že učiteľ alebo vychovávateľ im vychádza v ústrety, chce im pomôcť.

3. Učiteľ alebo vychovávateľ určite viac zaujme svojich zverencov ak začne neverbálne znaky vysielať voči nim skôr ako prehovorí. Upúta tým ich pozornosť. Samozrejme, ústretová „reč tela“ bude aj ďalej sprevádzať jeho slová.

Aj keď si uvedomujeme nutnosť súzvuku ústretových neverbálnych znakov, podrobnejšie objasníme osobitne každý z nich.

4. 2 1 Pohľady

Štúdiom významu zrakového kontaktu v komunikácii sa zaoberá **okulezika**. Reč očí patrí medzi najčastejšie mimoslovné spôsoby komunikácie. Aj keď výrazom tváre dokážeme ešte pomerne ľahko klamať, náznaky pri zrakovom kontakte odhaľujú dosť z našej osobnosti. Vysvetľuje sa to tým, že máme omnoho väčšiu kontrolu nad svalmi v dolnej časti tváre ako nad svalmi okolo očí. Dokonca sa hovorí, že dolná časť tváre môže odrážať kultúrou prenášané pravidlá, kým oči ukazujú spontánnu alebo nahú odpoveď. Vo všeobecnosti platí, že zrakovým kontaktom dávame najavo záujem alebo jeho nedostatok. Reč pohľadov je často prvou rečou. Obidve strany ňou hovoria ešte skôr než sa vysloví prvé slovo. Reč očí sa netýka len pohľadov, i keď pohľady hrajú dôležitú úlohu. Dôležitú úlohu hrajú aj viečka, ale aj vrásky po stranách očí, tvar a pohyb obočia, mrkacie reflexy. Napr. podozrivo časté mrkanie môže prezrádzať, že človek je v duševnom napätí, ktoré nie je schopný uvoľniť.

Svoju dôležitosť tu má aj dĺžka pohľadu. Doba trvania pohľadu vyjadruje mieru záujmu o hovoriaceho. Niekedy nedostatok zrakového kontaktu svedčí o plachosti alebo neistote hovoriacej osoby, prípadne o rozpakoch, ak sa hovorí napríklad o intímnych alebo osobných otázkach. Očividné predlžovanie zrakového kontaktu sa môže interpretovať ako hrozba a ľudia majú tendenciu uniknúť mu. Dlhšie sa dívame na ľudí, ktorým dávame z

rôznych dôvodov prednosť - preferujeme ich. Dlhé pohľady sú určené ľuďom, ktorých máme radi. Najdlhšie pohľady venujeme tým ľuďom, na ktorých priazni a kladnom vzťahu k nám veľmi záleží, ale u ktorých si nie sme celkom istí, že takýto kladný citový vzťah k nám majú.

J. Krivohlavý uvádza viaceré zaujímavé poznatky z výskumu „reči očí“. Napr. pokusy R. V. Exlina dokazujú, že chválenie a hanenie ovplyvňuje pohľady ľudí. Ak učiteľ chválil žiaka, tento sa častejšie díval učiteľovi do očí; ak ho viac krát napomínal, žiak očný kontakt s učiteľom obmedzil. Podľa uvedeného autora, z frekvencie a dĺžky pohľadu sa dá usudzovať o miere sympatií. Žiaci, ktorým bol učiteľ sympatický sa na neho dívali dlhšie a častejšie ako školáci, ktorí nemali k nemu až taký vreľý vzťah. Podobná situácia bola aj medzi žiakmi: jedinec sa k najsympatickejšiemu spolužiakovi obracal najčastejšie a aj sa najdlhšie na neho díval.

Ako sa díva na žiaka ústretový pedagóg? Vyhľadáva očný kontakt so svojim zverencom. Do očí sa mu díva približne 3 – 7 sekúnd. Potom odvráti pohľad smerom nabok, nie dohora ani dolu. Pozeranie dohora, ponad hlavy, naznačuje nadradený postoj aj istý nezáujem o partnera, pohľad dolu zasa opak – podriadenie sa partnerovi. Dlhšie pozeranie sa do očí ako 7 sekúnd môže signalizovať istú zaujatosť voči zverencovi. Ústretový pedagóg počas konverzácie so žiakmi neblúdi pohľadom po okolitých predmetoch. Nechce totiž vzbudiť u žiakov dojem, že ho nezaujímajú alebo že si nie je istý v tom, čo hovorí. Keď hovorí žiak, učiteľ či vychovávateľ občas mierne zodvihne obočie a viac otvorí oči. Dáva tým najavo, že ho zaujíma predmet rozhovoru aj samotné dieťa a že uvažuje o tom čo jeho zverenec hovorí. Ak sa mu objavia pri kontakte s mladým človekom jemné vrásky na vonkajšom okraji očí sprevádzajúce úprimný otvorený úsmev, určite utvrdí dieťa o svojich sympatiách voči nemu. Pokiaľ nemá nejaké zdravotné problémy s očami, snaží sa nadmerne neklipkať viečkami. Dával by tak najavo svoju neistotu.

4. 2. 2 Výraz tváre - mimika

Mimika je silný dorozumievací prostriedok, ktorý dopĺňa reč hovoriaceho a buď ju potvrdzuje alebo vyvracia. Preto človek, ktorý zvykne klamať, klame slovami, ale zriedkavo dokáže to, aby súčasne klamala aj jeho tvár. Tvár dodržiava akési normy, ktoré sme sa naučili v prvých rokoch života. Na 2 - 3- ročnom dieťati vidieť mimické prejavy príbuzné mimike rodičov, hlavne matke. V odbornej literatúre sa označujú ako primárne. Akým spôsobom sa prejavujú? Prekvapenie sa najčastejšie reflektuje v zmenách tváre v oblasti čela a obočia. Strach, podobne ako smútok možno vybadať z očí a viečok. Šťastie sa dá určovať z mimických prejavov v dolnej časti tváre. Iba rozčúlenie sa prejavuje nie v jednej zóne

tváre, jeho príznaky sú roztrúsené po celej tvári (podľa Mareš, Křivohlavý, 1984). Mimickými prejavmi vznikajúceho konfliktu môžu byť: stisnuté čelúste, vystúpené spánkové žily (hnev, napätie), dopredu vystrčená brada (agresia), zamračené čelo (hnev, nesúhlas), stisnuté (nesúhlas) alebo vypúlené pery (odpor, opovrhnutie, pochybnosti).

Mimika tváre je súhra výrazu očí, úst a čela. Tak, ako pri postojoch, aj pri mimike rozoznávame výraz uzavretý, otvorený a neutrálny.

Uzavretý výraz signalizuje, že počúvajúcí nie je ochotný prijímať informácie. Obočie je stiahnuté, oči sú privreté, prípadne pozerajú iným smerom, pery sú pevne zovreté. Veľmi často býva hlava alebo celé telo odklonené od rozprávajúceho bokom. Počúvajúcí môže vnútorne nesúhlasiť s tým, čo hovoríme, alebo nám dáva najavo negatívny postoj k našej osobe. V každom prípade sa koncentruje skôr na emocionálny kontext našich slov.

Neutrálny výraz je výraz pokoja. Oči počúvajúceho sú nasmerované na nás, ústa sú pootvorené alebo privreté (nie pevne zomknuté), hlava a celé telo sú otočené smerom k nám, čelo sa nemračí. Počúvajúcí dáva najavo ochotu venovať nám svoju pozornosť a koncentruje sa na obsah našich slov. Niektorí ľudia, aby ešte zosilnili signál „počúvam ťa“, zvyknú zdvihnúť obočie - ponúkajú nás hovoriť.

Otvorený výraz pozorujeme často u detí: oči doširoka otvorené, ústa takisto, obočie povytiahnuté, čelo niekedy až pokrčené od námahy zachytiť všetko, čo sa deje naokolo. Otvorená tvár často naznačuje úsmev. Je to signál, že to, čo hovoríme, u počúvajúceho vzbudzuje kladné emócie.

Úsmev a pousmianie

Úsmev vo svojej podstate signalizuje oslobodenie sa od tlaku. Človek sa však môže smiať aj keď je v strese, niečoho sa bojí, chce zaujať alebo získať svojho partnera, klame či sa niekomu vysmieva.

Existuje šesť základných typov úsmevu, s ktorými sa väčšina z nás stretáva každý deň. Každý z týchto úsmevov má iný význam. Od úprimnej radosti, cez sarkazmus až po tajnostkárstvo. Pri smiechu nám nevdojak vychádzajú z úst náznaky samohlások A, E, I, O, U. Ktorú z nich uprednostňujeme, závisí od príčiny pre ktorú sa smežeme .

1. Klasický úsmev s odhalenými zubami: Je to priateľský úsmev, ktorý by sme chceli vidieť u našich partnerov (žiakov nevynímajúc) najčastejšie. Usmievajúca sa osoba má pri ňom odhalené zuby, kútiky jej úst smerujú hore a mimovoľne vyslovuje samohlásku „A“. Pokiaľ úsmev nepredstiera, sprevádzajú ho jemné vrásky na vonkajšej strane očí a mierny pokles obočia. Tieto mimické pohyby sú naozaj pravdivé, človek ich nedokáže „nafilmovať“.

2. Úsmev s veľmi poklesnutou dolnou čeľusťou: Vychádza z prvého úsmevu. Jediný rozdiel je v tom, že usmievajúcej osobe pri ňom viac poklesne dolná čeľusť. To sa zvyčajne stane ak niekto dostane poriadny záchvat smiechu. Hovoríme, že sa smeje „z plných pľúc“.

3. Úsmev so zovretými perami: Pri tomto úsmeve neklesá dolná čeľusť a pery sú v priamej línii. Na tento typ úsmevu si treba dať obzvlášť pozor. Človek, ktorý sa takto usmieva, nechce povedať, čo si naozaj myslí. Zvyčajne niečo skrýva, je v strese, nechce povedať svoj názor, klame alebo rovno odmieta svojho partnera v rozhovore. Pri smiechu vydáva samohlásku „O“.

4. Pokrivený úsmev: Pri tomto úsmeve jeden kútik úst smeruje hore ako pri klasickom úsmeve (najčastejšie na ľavej polovici tváre) a druhý kútik mieri dolu ako keď je človek zamračený. Správne tušíte, takto vyzerá sarkastický úsmev. Ak sa niekto takto smeje, zvyčajne si myslí opak toho, čo hovorí. Tento smiech znie výsmešne. Môže byť výrazom domýšľavosti. Človek pri ňom zvyčajne vyslovuje samohlásku „E“.

5. Previnilý úsmev: Je to špecifický druh úsmevu. Aby sme ho správne dešifrovali, je potrebné ho spájať s ostatnými mimickými signálmi, ktoré sa zároveň s ním objavujú na tvári a na hlave. Predovšetkým je to mierne dopredu naklonená hlava, pričom pohľad smeruje hore. Pery sú pritom zovreté a kútiky úst tiež smerujú hore. Tento úsmev vylúdia malé deti, ktoré niečo vyviedli a teraz sa za to hanbia. Osobu, ktorá sa takto smeje máme tendenciu ochraňovať, pretože vyzerá hravo, tajuplne a zaujímavo. Vydáva pritom samohlásku „U“. Tak sa ameje človek pociťujúci očakávanie, vinu alebo strach.

6. Permanentný úsmev: Niektorí ľudia majú tendenciu bez príčiny sa neustále usmievať. Takýto úsmev nevypovedá o ničom. Je to len gesto, jeho nositeľ si ho zvyčajne ani neuvedomuje. Ľudia ho aj tak často považujú za tajnostkára, ktorý vždy nosí „eso v rukáve“.

V medziľudskej komunikácii sa okrem úsmevu objavuje aj pousmianie. Pri ňom neotvoríme pery, dokonca ich ešte stlačíme, ale ich trochu rozťahujeme.

4. 2. 3 Gestikulácia

Gestá predstavujú jednu z najstarších foriem ľudskej komunikácie, staršiu ako reč. Sú to pohyby, ktorými možno významne vymieňať informácie medzi ľuďmi.

Vzťah medzi rečou a gestami je zložitý. Gestá môžu zvýšiť dôraz a názornosť slovného prejavu, môžu sprevádzať a dokresliť obsah hovoreného a tým mu dávať väčšiu zrozumiteľnosť, ale môžu byť aj v úplnom protiklade s tým, čo hovoríme.

Veľa populárnych kníh sa venuje reči tela a z nich často vyznieva, že dokážeme presne povedať, čo si ten druhý myslí iba na základe pozorovania jeho gest a postoja. Mnohé

gestá sú všeobecne akceptované a nesú špecifickú informáciu, (napríklad gestá pre stoj, pod', áno, nie). Význam gest je však výrazne podmienený kontextom, ako aj kultúrou.

V odbornej literatúre sa rozlišujú typy gestikulácie:

- **Ilustrátory** - sú synchronne s verbálnym prejavom, podporujú význam toho, čo povieme, prstami a rukami môže pridať na dôležitosť toho, čo povieme.

Malá rada:

Zvýrazniť záujem o náš prejav, alebo závažnosť našej informácie nám gestá ešte viac pomôžu, ak ich použijeme tesne pred vyrieknutím slov. Všimnite si, ako často tento malý trik využívajú mnohí zdatní rečníci.

- **regulátory** – signalizujú zmenu v komunikácii, preberanie slova alebo jeho odovzdávanie (hlásenie sa o slovo, pozeranie dolu, na stôl, keď sa chcem vyhnúť odpovedi, ukazovanie prstom na niekoho ap.)
- **Adaptéry** – uvoľňovače napätia (hľadkanie vlasov, škrabanie sa za ušami, uhládzanie šiat tzv. autokontakty)

V plejáde gest vyniká **reč rúk**. Ruky vždy hovoria pravdu. Prezrádajú želania, pocity a signalizujú nálady.

Pre ústretového človeka je typické gesto otvorenej ruky. Otvorená ruka nie je iba znamením čestnosti, je aj symbolom sily a moci. Ak chceme zapôsobiť dôveryhodnejšie na iných, vstúpme si návyk používať v komunikácii gestá s otvorenou dlaňou. „Vedecké výskumy dokázali, že do akej miery si zvykáme na tieto gestá, v takej miere ustupuje u nás náchylnosť na malé alebo väčšie klamstvá - teda pozitívne ovplyvňuje náš charakter. Klamať s otvorenými dlaňami je veľmi neúprimné. Druhí to jednoducho vycítia. Komunikácia s otvorenými dlaňami pozitívne ovplyvňuje medziľudské vzťahy. Typy ľudí, ktoré používajú gestá otvorenej ruky, si ľahšie a rýchlejšie získajú dôveru iných“ (www.infovek.sk).

Medzi gestami, ktoré nemajú opodstatnenie v ústretovej komunikácii „kraluje“ vystretý ukazovák namierený na dieťa. Takéto gesto má silu úderu biča, ktorým šibeme partnera pri rozhovore. Vystretý ukazovák berú iní vždy ako prejav agresivity a vyzývavosti. Ústretoví ľudia sa radi vzdávajú aj gesta, ktorým sa jedinec ako keby „zatváral“ pre okolím. Robí to tak, že dlane otočí dovnútra, smerom k telu a ruky prekříži pred vlastným telom ako zábranu.

Takýto človek nepripúšťa nikoho bližšie k sebe a nevidí dôvod pre väčšiu otvorenosť. Bariérou nemusia byť len vlastné ruky, ale napr. aj stôl, (katedra) polica alebo akýkoľvek iný predmet, ktorý je postavený medzi partnerov, ktorí sa spolu rozprávajú.

4. 2. 4 Pohyby tela – kinezika

Slovo kinezika súvisí s gréckym kinein čo znamená pohybovať sa. Kinezika znamená oznamovanie informácie pohybom a držaním celého tela alebo niektorou z jeho častí. Od posturiky sa odlišuje tým, že oznamovanie nejakej informácie prebieha dynamickým spôsobom a nie statickým fyzickým postojom. „Vlastnosti, ktoré sa nám na ľuďoch páčia, ako dôvera, porozumenie, rozvážnosť, či šarm, angažovanosť alebo entuziazmus, sú vyjadrované pohybom, hoci pohyb by sme pravdepodobne nikdy nespomenuli ako osobitnú kvalitu, ktorá sa nám na niekom páči“ (Elle Goldman). Človek vykonáva rôzne pohyby - ukláňa sa, chodí, behá, , nenápadne i nápadne posúva nohy, pohybuje hlavou, rukami, prstami či krkom, premiestňuje sa, manipuluje s predmetmi. Tieto aj ďalšie pohyby sú verným zrkadlom nášho vnútorného postoja, krehkou kvalitou ktorá je predvojom našich slov a sprievodcom našich citov.

Ústretový učiteľ alebo vychovávateľ vyjadruje naplno a s ľahkosťou svoje myšlienky a pocity aj prostredníctvom pohybu svojho tela. Ako? Nenáhlym pohybom dopredu dáva najavo svoju náklonnosť a koncentrovanú pozornosť. Tým, že sa obracia v smere svojho zverenca signalizuje, že ho pozorne počúva. Ak je dieťa v rozpakoch, nevie odpovedať alebo nesúhlasí, mierne ustupuje dozadu, a tak naznačuje ochotu vyčkať, kým si žiak ujasní myšlienky. Ak je potrebné dieťa povzbudiť nachýľuje sa zvoľna dopredu. Takým spôsobom dáva najavo, že očakáva od žiaka pozitívne reakcie. Vyhýba sa tzv. gestikulačno – kinezickým zlovykom ako napr. poklepkávanie prstami o stôl, otáčanie prsteňa, hladenie brady, krku, nervózne škrabanie hlavy, držanie rúk vo vreckách, pričastý pohľad na hodinky, kmitanie nohami, listovanie v papieroch, žmolenie vreckovky či búchanie do stola. Takéto a im podobné zlovyky signalizujú napätie a citovú nepohodu pedagóga.

Všeobecne platí, že čím rýchlejšie sa pedagóg pri interakcii s deťmi pohybuje dopredu, nabok, hore alebo dolu, tým viac pôsobí ako agresívny, zlostný či neistý jedinec. Veľmi pomalé pohyby rovnakým smerom zas vypovedajú o jeho smútku, skepse, strachu.

V kontakte so svojimi zverencami sa učiteľ či vychovávateľ mal vyhýbať dvom pohybovým extrémom. Jeho činnosť by nemala pôsobiť ani stereotypne (jednotvárne), ani

príliš dynamicky (výbušne). V oboch týchto prípadoch by sa stal on sám stredobodom pozornosti a deťom by mohol unikáť obsah výkladu, diskusie. Tým by sa strácal zmysel pedagogickej komunikácie.

4. 2. 5 Postoje – posturika

Odovzdať informácie sa dá aj polohou, ktorú zaujímajú jednotlivé časti tela. Poloha rúk, nôh, vzájomná poloha trupu, končatín a hlavy (a ich celok) vytvárajú charakteristický súbor, ktorý sa nazýva póza (posture). Tieto pózy môžu pri interakcii oznamovať to, čo sa medzi ľuďmi, ktorí spolu komunikujú, deje. Telo vysielá informácie typu: pod' bližšie, nechod' sem, chcem odísť, chcem pristúpiť bližšie, som unavený, znechutený. Z postoja a držania tela sa dá vyčítať aj stupeň sebavedomia, pocity menejcennosti či nadradenosti, hnev, nervozita, radosť. Držaním tela človek neskrývane hovorí, ako sa momentálne cíti.

Človek, ktorý nechce nadväzovať kontakty, má sklonenú hlavu a sklesnutý hrudník, telo mu signalizuje únavu. Ak však chce niekto rozšíriť priestor okolo seba, vypne hrudník a vzpriami hlavu. Rozkročené nohy a ruky vbok sa tradične chápu ako výzva na súboj, vyskytujú sa u mužov, aj žien. Prekrížené nohy vyjadrujú obranný postoj. Ruka vo vrecku znamená, že sa snažíme zakryť svoju nervozitu, je to však aj vyjadrenie istej ležérnosti.

Pre ústretovú komunikáciu má význam stupeň harmónie v pózach partnerov (pedagóga a dieťaťa). Ak medzi nimi prevláda porozumenie, zaujímajú zhodné (kongruentné) polohy tela. Znamená to, že ich ramená a tváre sú v jednej rovine oproti sebe, chodidlá sú otočené smerom k partnerovi. Pretože dieťa je vzrastom zvyčajne nižšie, ak chce učiteľ pôsobiť ako jeho partner, musí sa k dieťaťu „znížiť“ – sadnúť, kľuknúť ap. Ruky má pritom zľahka opreté vbok a nohy v kolenách akoby trochu ohnuté. Tak na žiaka pôsobí ako cieľavedomý jedinec, ktorý mu je ochotný vždy pomôcť. Ak sa náš zverenec dobre cíti v našej spoločnosti, otáča k nám svoje telo a tvár, kopíruje naše držanie tela, snaží sa o paralelnú pózu. Dôležité je pritom reagovať na polohu, ktorú dieťa zaujíma pri sedení. Ak sedí strnulo s nohami zasunutými pod stoličkou a prekríženými v členkoch, je to znakom zviazanosti a spútanosti. Ak sa pritom ešte drží okrajov stoličky, prezrádza tak svoju plachosť a neistotu voči pedagógovi. Malou výhrou ústretového učiteľa alebo vychovávateľa je, ak jeho zverenec v priebehu rozhovoru začne vystierať nohy a pustí sa stoličky. Sú to signály, ktorými oznamuje dospelému, že z neho opadáva neistota.

4. 2. 6 Dotyky – haptika

Haptika - dotykové správanie, dotyková komunikácia je snáď najzákladnejšou a vôbec prvou formou dorozumievania medzi ľuďmi. Komunikácia prostredníctvom telesného dotyku má svoj základ v mimoriadnej citlivosti kože. Dotyková komunikácia sa realizuje hmatom, dotyk má význam, ktorý si zainteresovaní uvedomujú. Pri dotýkaní dochádza k dráždeniu a stimulácii kožných zmyslov, a to tlakom, teplom, rýchlosťou a dĺžkou dotyku, vibráciou. Ide o bezprostredný kontakt, najčastejšie je to podanie ruky, pohladenie, potľapkávanie, objatie.

Niekedy je výklad významu dotyku ťažký alebo nejednoznačný. Napr. kopnutie môže byť znakom hnevu, ale aj upozornenia (pod stolom), existuje bozk z priateľstva, lásky, pre útechu, pri gratulácii, ale aj "judášsky bozk". Ak jeden partner chytá druhého za ruku, napr. u milencov znamená to pre nich "sme svoji", potľapkanie po ramene je znak priateľstva.

Nie všetci ľudia kvalifikujú dotyky rovnako, niektorí sa radi iných dotýkajú, a sú radi, ak sa ich druhí dotýkajú, sú to väčšinou ľudia extrovertní, priateľskí. Sú ľudia, ktorí vcelku nemajú radi dotyky, prevláda u nich napätie, úzkosť. Sú aj ľudia, ktorí pociťujú "dotykový hlad", napr. opustené deti z detských domovov, aj deti, ktorým rodičia neprejavujú svoju lásku hladkaním, bozkami. Pre takéto deti je dotyk iných príjemný, očakávajú ho. Ich nedostatok spôsobuje strach, obavu, zakríknutosť, ale niekedy aj agresivitu, násilníctvo. Zo skúsenosti vieme, že dotyk je dôležitý nielen u detí. Aj dospelí potrebujú priateľské a láskyplné pohladenie, pod vplyvom životných okolností môžu byť dotykovo hladní.

Na tomto mieste je dôležité sa zoznámiť aj s pojmom „sebahaptika“, čiže dotyk seba samého, ktorý má viacero funkcií. Predovšetkým slúži na upokojenie, relaxovanie. Človek sa ale dotýka sám seba aj vtedy, keď sa cíti vinným, keď nechce pokračovať v komunikácii, keď nie si je istý sám sebou, má nejaké komplexy, je nervózny, nepokojný alebo keď sa počas komunikácie necíti príjemne. Typické pre takýchto ľudí je, že sa chytajú za nos, uši alebo končatiny.

4. 2. 7 Priblíženie a oddialenie - proxemika

Terminologické okienko

Proxemika alebo aj teritoriálny imperatív (z latinského proxima – blízko) je druh non verbálnej komunikácie, spočívajúci vo vyjadrení vzťahu k druhému, vo vzdialenosti, ktorú

od seba zaujmú vzájomne komunikujúci ľudia. Pojednáva o mimoslovnom komunikovaní pomocou oddialenia alebo priblíženia.

Patri medzi najjednoduchšie spôsoby neverbálnej komunikácie. V podstate ide o uplatnenie vplyvu vzdialenosti medzi komunikujúcimi osobami. Priestorová vzdialenosť medzi ľuďmi má určité psychologické hranice, ktoré sú jedným z ukazovateľov sociálnej dištancie. Niekedy sú tieto vzdialenosti väčšie, niekedy menšie. Ak niekto prekročí nami požadovanú hranicu interpersonálnej vzdialenosti, nasleduje citovo vzrušivá reakcia.

Vzd'alovanie a približovanie sa nám pomáha uvedomovať si, aký je vzťah medzi dvoma ľuďmi v komunikácii a ako sa v priebehu komunikácie mení. Napr. súhlas sa prejavuje väčšinou približovaním sa a nesúhlas vzd'alovaním sa od osoby, ktorej vedome či nevedome vyjadrujeme tento postoj. Samozrejme, aj približovaním môžeme vyjadrovať nesúhlas alebo zlé úmysly. Vtedy hovoríme o zámernom porušovaní teritoriálnych hraníc druhého človeka, ktorým jedinec dáva najavo, že on je pánom na tomto „území“.

Človeka obklopujú tzv. zóny interpersonálnej vzdialenosti. Každý človek má niekoľko takýchto zón, postupne sa zväčšujúcich, do ktorých dá jednotlivým ľuďom preniknúť rôzne hlboko. Inú zónu má pre ľudí, ktorí sú mu nesympatickí, inú pre neznámych, inú blízkych priateľov, inú pre veľmi blízkych ľudí.

Komunikácia je odstupňovaná do štyroch zón, ktoré sú výrazom adekvátnosti vzťahov, ktoré máme k iným ľuďom. Každá z nich má svoje rozpätie:

- Intímna zóna je vzdialenosť, do ktorej si púšťame len svojich blízkych. V tejto vzdialenosti strácame zrkovú kontrolu nad celým telom druhého človeka, nevidíme celú jeho mimiku, a preto sem púšťame len ľudí, ktorým plne dôverujeme. Je to zóna, v ktorej cítime dych druhého človeka, pozeráme sa mu z krátkej vzdialenosti priamo do očí a nedokážeme už vidieť ostro. Pri vstupe do tejto zóny, ak nie sme blízkym priateľom druhej osoby, riskujeme vznik napätia.
- Osobná zóna je zóna v ktorej komunikujeme s ľuďmi, ktorých poznáme, ale nie sú nám až tak blízki. V tejto vzdialenosti už máme plnú zrkovú kontrolu nad správaním sa nášho prot'ajšku, je nám stále na dosah, ale nepredpokladáme, že by nás mohol ohroziť.
- Sociálna zóna je bezpečnou zónou, v ktorej komunikujeme väčšinou s neznámymi ľuďmi, s osobami s ktorými udržujeme pracovný kontakt, s jedincami s ktorými sme v styku na úradoch ap. Človek v tejto vzdialenosti sa s nami môže ešte normálne, bez

zvýšenia hlasu rozprávať, môžeme sa jeden druhému pozrieť do očí, máme ho plne pod zrakovou kontrolou.

- Verejná zóna –V takejto vzdialenosti sa už stráca osobný kontakt človeka s človekom a je potrebné znížiť vzdialenosť, ak nechceme na druhého zvýšiť hlas. Takéto situácie sú bežné napr. na prednáškach, keď je v miestnosti veľa ľudí a prednášajúci nemá možnosť vytvoriť osobný kontakt s jednotlivými ľuďmi. Významné informácie nám poskytuje tiež poloha v priestore.

Ak má človek slobodnú vôľu, je orientácia v priestore taktiež ukazovateľom interpersonálnych postojov. Napríklad sa zistilo, že ak sú dvaja jednotlivci v kooperatívnom vzťahu, sadajú si častejšie k stolu vedľa seba. Opačný vzťah, kompetitívny, signalizuje zasadnutie k opačnej strane stola. Pri diskusii, nezáväznej konverzácii si dvaja účastníci sadajú častejšie cez roh stola. Dôležité je tiež, či obaja sedia, alebo jeden z nich stojí a pod.

Pozor na úskalia!

Približovaním či vzdiaľovaním môže pracovník s mládežou veľmi účinne aktivizovať, ale aj tlmiť aktivitu mladých ľudí. Majú za úlohu samostatne vyriešiť problém? Sú sústredení, zamyslení, v duchu riešia otázky, ktoré si sami kladú? Drasticky môžete prerušiť ich myšlienkové pochody už len tým, že sa nečakane priblížite k ich pracovnému stolu. Alebo naopak, spoločne s mladými ľuďmi plánujete brigádu. Napriek vážnosti témy, pozornosť Zuzany púta boj dvoch veвериčiek na smreku za oknom vašej klubovne. Vrátiť ju do problému prípravy brigády môžete jednoduchým, tichým priblížením sa k jej stolu. Poslucháči na vašej prednáške neudržia pozornosť aj keď je téma vo vašom podaní zaujímavá? Možno je to preto, lebo ste „priklincovaní“ za prednáškovým pultom. Pohybujte sa po miestnosti a s pozornosťou poslucháčov sa budú diať zázraky.

Záver:

Existuje množstvo kníh a článkov, ktoré sa podrobne venujú verbálnej a neverbálnej komunikácii. Taktiež v tejto publikácii sa toho dost napísalo. Komunikačné prejavy majú svoju diagnostickú hodnotu a možno z nich všeličo poznať. O osobnosti vypovedajú niekedy veľa, inokedy málo. My sme sa pokúsili ísť ďalej. Ústretová komunikácia nabáda, aby v kontakte s druhými ľuďmi šlo o dosiahnutie súzvuku, radosti, spolupatričnosti všetkých aktérov, aby ich vzájomná komunikácia posúvala dopredu, aby s jej pomocou vykonávali činy, ktoré prispievajú k dobru človeka, naplňovali jeho potreby a poskytovali pocit potešenia, ktorý by mal byť výsledkom vzájomnej interakcie.

Išlo nám o to, zoznámiť s technikami ústretovej komunikácie pedagógov, ktorí tvoria vzorce správania pre deti a mladých ľudí. Používaním nástrojov ústretovej komunikácie môžu výrazne zvýšiť kognitívny potenciál svojich zverencov, rozvinúť ich kompetencie v učení, myslení a uplatňovaní sa v skupinách rovesníkov.

Osvojovanie techník ústretovej komunikácie v bežnom živote je dlhodobý proces.

Deti aj pedagógovia potrebujú čas naučiť sa fungovať novým, ústretovým spôsobom a tak prispievať k zvýšeniu kvality výchovno – vzdelávacieho procesu a rozvíjať jeho prostredníctvom kľúčové kompetenciu mládeže.

Zoznam bibliografických zdrojov

- BEDNAŘÍK, A. 2008. *Facilitace*. Praha: Grada ISBN 80-904071-0-7
- CANGELOSI, J. S., 1994. *Strategie řízené třídy*. Praha: Portál. ISBN 80-7118-022-7.
- ČERNOTOVÁ, M. 2005. *Ako komunikovať so žiakmi (Učebný text)*. Prešov: MPC 2005.
- FISHER, R. 1997. *Učíme děti myslet a učit se*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-120-7
- GABURA, J.- Pružinská, J., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-10-9
- GARDINER, A., 1951. *The Theory of Speech and Language*, 2. vyd. Oxford: Part I.
- HAVLOVÁ, I., MĚCHURKOVÁ, A., ŠTEMBERGOVÁ, Š., 1991. *Kapitoly z rétoriky*. Praha 1991.
- HONEY, P., 1997. *Tváří v tvář. Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-445-2
- JANOUSEK, J. 1968. *Sociální komunikace*. Praha: Svoboda. 66/508-21-8.6
- JANOUSEK, J. 1984. *Společenská činnost a komunikace*. Praha: Nakladatelství Svoboda. 73/508-21-8.2
- JASPERS, K., 1932. *Philosophie, sv, II*. Berlin.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 1976. *Funkce zrakového kontaktu v sociální komunikaci*. Čs. psychologie, 20, 1976, č. 1, s. 72 – 79.
- KUHLINGER, G. P. – FRIEDEL, J. 2007. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2145-3
- LOWENFELD, V., 1957. *Creative and Mental Growth*. New York: Macmillan Co. 1957. In: Kol. *Umění a děti*. Praha: SPN 1976.
- MAREŠ, J. – KŘIVOHLAVÝ, J., 1989. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN, ISBN 80-04-21854-7

- MILLER, G. A., 1956. *Langage et communication*. Paríž: 1956.
- NAGYOVÁ, E. 1999 *Sociálna komunikácia*. 1. vyd. Nitra: SPU, 153 s. ISBN 80-7137-636-1.
- ONDERČOVÁ, V. 2003. *Špecifiká verbálnej komunikácie v základnej škole*. Prešov: MPC.
- ONDRUŠEK, D. 2007. *Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci*. Bratislava: PDCS. ISBN 80-969431-2-X
- PETTY, G., 2 000. *Moderní vyučování*, Praha, Portál
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., 1996. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-334-0
- PEAS A. – PEAS, B. 2008. *Řeč těla*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-449-6
- ROSENBERG, M. B. 2008. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-447-2
- ŠTEPANÍK, J., 2005. *Umění jednat s lidmi 2. Komunikace*. Praha: Grada. ISBN 80-247
- <http://www.blackfox.estranky.sk/clanky/rec-tela/tvar-cloveka-ii.h>
- <http://www.infovek.sk>

