PRAŽSKÁ KONZERVATOŘ

Metodika pro učitele

Podpůrný rozhovor se studentem a jak naložit se získanými informacemi

Zpracovala:
Alžběta Semrádová, metodička prevence
Revize:
Markéta Kukačková, školní psycholožka
Roman Mlejnek, výchovný poradce

Platné od 1. 9. 2026

OBSAH

ÚVOD....2
1. ZÁKLADNÍ PRINCIPY PODPŮRNÉHO ROZHOVORU....3
2. JAK ROZHOVOR ZAČÍT....5
3. JAK ROZHOVOR VÉST....6
4. CO BY MĚLO V ROZHOVORU ZAZNÍT....7
5. ČEMU SE V ROZHOVORU VYHNOUT....8
6. JAK REAGOVAT NA SILNÉ EMOCE....9
7. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE....10
8. JAK NALOŽIT SE ZÍSKANÝMI INFORMACEMI....11
8. 1. SITUACE, PŘI KTERÝCH PEDAGOG KONTAKTUJE ŠPP....11
8. 2. SITUACE, PŘI KTERÝCH PEDAGOG IHNED KONTAKTUJE VEDENÍ ŠKOLY....11
8. 3. OZNAMOVACÍ (OHLAŠOVACÍ) POVINNOSTI ŠKOLY....12
8. 4. SITUACE, PŘI KTERÝCH MÁ ŠKOLA OZNAMOVACÍ POVINNOST....13
9. JAK ROZHOVOR BEZPEČNĚ UKONČIT....15
ZÁVĚR....16
PŘÍLOHA 1 - PŘÍKLADY VHODNÉHO A NEVHODNÉHO VEDENÍ ROZHOVORŮ....17
PŘÍLOHA 2 - TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ....19
PŘÍLOHA 3 - AKTIVITA MODELOVÉ SITUACE A VYHODNOCENÍ DALŠÍHO POSTUPU. 20

ÚVOD

Smyslem rozhovoru mezi pedagogem a studentem není „jen vyslechnout problém“, ale vytvořit bezpečný prostor, ve kterém student získá pocit, že je viděn, slyšen a respektován. Otevřený rozhovor může pomoci včas zachytit psychické obtíže, konflikty ve třídě, ztrátu motivace i osobní problémy, které ovlivňují školní výkon a vztahy.

Důvěra nevzniká jednou větou. Buduje se způsobem, jakým učitel naslouchá, reaguje a zachází s informacemi, které student sdílí. Významnou roli hraje také prostředí, tón hlasu, neverbální komunikace a ochota pedagoga nesoudit.

Výzkumy ukazují, že kvalitní vztah mezi učitelem a studentem výrazně ovlivňuje:

- pocit bezpečí
- motivaci
- školní úspěšnost
- ochotu svěřit se s problémem

Je přitom důležité zdůraznit, že **podpůrný rozhovor představuje běžnou pedagogickou podporu v rámci kompetencí a časových možností pedagoga. Vaším úkolem není diagnostikovat psychické obtíže ani nahrazovat odbornou péči.** Mnoho z Vás však již ve své praxi zažilo situace, kdy se Vám studenti svěřili, či kdy jste sami podobný rozhovor ve snaze studentům pomoci iniciovali. Často jste to právě Vy, kdo jako první zachytí změny v chování studentů. Metodika, kterou právě čtete, má proto za cíl přiblížit Vám principy vedení podpůrného rozhovoru, včetně tzv. aktivního naslouchání, a navést, čemu se naopak v rozhovorech vyhnout a jak zajistit další podporu a odbornou pomoc studentům.

Školní poradenské pracoviště (ŠPP) Vám vždy rádo pomůže. ;))
Zároveň prosíme, abyste s námi konzultovali následující situace:

- pokud se jakékoliv obtíže studenta opakují nebo přetrvávají
- při podezření na úzkosti, deprese, sebepoškozování nebo poruchy příjmu potravy
- v případě podezření na užívání návykových látek studentem
- kdykoliv si nebudete jistí, jak dále postupovat
- pokud se nebudete cítit kompetentní či připravení rozhovor vést

Snahou bylo vytvořit materiál co nejvíce prakticky. Jeho součástí jsou proto konkrétní příklady, jaké věty použít. V příloze pak naleznete modelové rozhovory.

Důležitou součástí metodiky je kapitola věnující se oznamovacím povinnostem, ve které jsou uvedeny konkrétní situace, při kterých musí škola informace předat dál.

1. ZÁKLADNÍ PRINCIPY PODPŮRNÉHO ROZHOVORU

Bezpečné prostředí

Rozhovor by měl probíhat:

- mimo výuku
- bez přítomnosti spolužáků
- v klidném prostředí
- s dostatečným časem
  - student by neměl mít pocit, že „zdržuje“ nebo že je pedagog ve spěchu.*

Otevřenost a konkrétnost

Učitel by měl popisovat konkrétní pozorování, ne hodnotit (či dokonce “nálepkovat”) osobnost studenta.
Popis konkrétní situace snižuje obranné reakce a otevírá prostor pro dialog.

-> Vhodné:

- *„Všiml jsem si, že jsi poslední dobou hodně ztichl.“*
- *„Zdá se mi, že jsi často unavený.“*
- *„Poslední týdny jsi několikrát odešel z hodiny.“*

-> Nevhodné:

- *„Co je s tebou?“*
- *„Co se zase děje?“*
- *„Už je ti zase špatně? Jestli to není nějak často?“*
- *“S tebou jsou samé problémy.”*

Aktivní naslouchání (více viz. Příloha 2)

Aktivní naslouchání významně posiluje pocit bezpečí a důvěry.
Student potřebuje cítit, že mu pedagog skutečně naslouchá.

To znamená:

- neskákat do řeči
- nepřipravovat si během hovoru „správnou odpověď“
- shrnovat a ověřovat porozumění
- pracovat s tichem

Příklady:

- *„Chceš mi o tom říct víc?“*
- *„To muselo být náročné.“*
- *„Rozumím správně, že … ?“*

Respektovat a nehodnotit

Student by neměl mít pocit, že je souzen nebo zesměšňován.

Pedagog:

- nezlehčuje
- neporovnává
- nepoužívá ironii
- nebagatelizuje emoce
- nenálepkuje

-> Nevhodné výroky:

- *„To přece není tak hrozné.“*
- *„Ostatní to zvládají.“*
- *„To přejde.“*

-> Vhodnější reakce:

- *„Chápu, že to pro tebe může být těžké.“*
- *„Děkuji, že o tom mluvíš.“*
- *„Moc děkuji za důvěru, že mi to říkáš.“*
- *„Je dobře, že ses ozval/a.“*

Další doporučení

-> Pomáhá:

- klidný tón hlasu
- přirozenost
- empatie
- trpělivost
- autentický zájem

-> Nepomáhá:

- výslech
- příliš mnoho otázek
- hodnocení
- bagatelizace
- tlak na okamžité řešení

*****Pokud přijde student ve chvíli, kdy máte pouze omezený čas, je vhodné studentovi empaticky sdělit, že nyní s ním rozhovor vést nemůžete, ale rádi si ho vyslechnete jindy. Ideálně se s ním rovnou domluvte na termínu v co nejkratší době či jej odkažte na některého pracovníka ŠPP. Svěřit se někomu často stojí odvahu, kterou může student opět ztratit.

- *“Moc děkuji, že mám tvoji důvěru a chceš si o tom se mnou promluvit. Za chvíli musím bohužel do hodiny, takže se ti teď mohu věnovat jenom chvilku, ale věř mi, že si na tebe moc ráda udělám čas odpoledne nebo zítra. Hodilo by se ti to?”*

2. JAK ROZHOVOR ZAČÍT

Začátek rozhovoru rozhoduje o tom, zda se student otevře.

Doporučený postup:

1. Navázání kontaktu

- *„Záleží mi na tom, jak se máš.“*
- *„Měl bys na mě chvíli čas?“*
- *„Chtěl bych se tě na něco zeptat.“*

2. Popsání pozorování

- *„Všiml jsem si, že poslední dobou býváš často sám.“*
- *„Zdá se mi, že jsi poslední týdny hodně unavená.“*
- *„Působíš na mě smutněji než dřív.“*

3. Vyjádření zájmu

- *„Mám o tebe trochu starost.“*
- *„Nechci tě hodnotit, jen bych rád porozuměl.“*
- *„Jsem tady, pokud budeš chtít mluvit.“*

3. JAK ROZHOVOR VÉST

Pokládat otevřené otázky.
Otevřené otázky dávají studentovi prostor.

-> Vhodné:

- *„Jak to teď prožíváš?“*
- *„Co je pro tebe momentálně nejtěžší?“*
- *„Co by ti teď nejvíc pomohlo?“*

-> Nevhodné:

- *„Takže problém je doma?“*
- *„Ty nechceš chodit do školy?“*
- *„Máš deprese?“*

Pracovat s tichem

Ticho není chyba. Často je to chvíle, kdy student přemýšlí nebo sbírá odvahu něco říct.

Pedagog by neměl:

- okamžitě vyplňovat ticho
- tlačit na odpověď
- „zachraňovat“ situaci humorem

Ověřovat porozumění

Student získává pocit, že je opravdu slyšen.
Pedagog si ověřuje, že situaci porozuměl.

- *„Rozumím tomu správně, že…?“*
- *„Jestli tě chápu dobře…?“*
- *„Největší problém tedy je…?“*

4. CO BY MĚLO V ROZHOVORU ZAZNÍT

Pedagog by měl studentovi dát najevo:

Zájem a podporu

- *„Záleží mi na tom, jak se cítíš.“*
- *„Nemusíš na to být sám.“*
- *„Je něco, co bych pro tebe mohla udělat?“*
- *„Můžeme společně hledat, co by ti pomohlo.“*
- *„Co by byl malý krok, který by teď pomohl?“*
- *„Co by ti pomohlo zvládnout příští týden?“*
- *„Kdo je pro tebe bezpečný člověk?“*

Respekt a trpělivost

- *„Je v pořádku, pokud o tom nechceš mluvit hned.“*

Bezpečí - jak pedagog naloží s informacemi

Protože pedagog dopředu neví, s čím se mu student svěří, měl by se vyvarovat slibům, že to, co v rozhovoru zazní, nepředá dál.
Jsou situace ohrožení zdraví nebo života (viz. kapitola 8), kdy má pedagog oznamovací povinnost.

!!! Vyvarujte se na začátku rozhovoru:

- *„Můžeš mi říct cokoliv, nikomu dalšímu to nepovím.“*
- *„Vše zůstane jen mezi námi.“*
- *„Slibuji, že cokoliv mi řekneš si nechám pro sebe.“*

Student by měl na konci rozhovoru vědět:

- co zůstane mezi ním a pedagogem
  „To, co jsi mi řekl, nebudu šířit dál (pokud se na tom společně nedomluvíme).“

- kdy má škola oznamovací povinnost
  „To, co mi říkáš, je bohužel natolik závažné, že musím tuto informaci předat dál. Neudělám ale nic za tvými zády. Pojď se domluvit, jak to uděláme.”

!!! Pokud je sdělení natolik závažné, že pedagog musí informaci sdělit dalším pracovníkům školy, je důležité domluvit se se studentem, jak a kdy ke sdělení dojde.

„„To, co jsi mi řekl, budu muset zkonzultovat s někým ze ŠPP. Společně budeme hledat možnosti, jak ti pomoci.

- *Chceš, abych to oznámil místo tebe?*
- *Chceš, abychom to oznámili společně?*
- *Chápu, že potřebuješ trochu času se na to připravit. Pojďme se ale domluvit, kdy tam zajdeme.“*

5. ČEMU SE V ROZHOVORU VYHNOUT

Někdy pedagog vede rozhovor s dobrým úmyslem, ale student se přesto uzavře.
Student nejprve potřebuje být vyslyšen, ne okamžitě opraven.
Nedávejte rychlá „řešení“, jsou zlehčováním situace.

Komunikační bariéry:
Nátlak / příliš mnoho otázek

- *„Tak co se děje?“*
- *„Musíš mi to říct.“*
- „A kdo za to může?“

Student může mít pocit výslechu.

Přerušování

- nechat domluvit
- nebát se ticha

Student může ztratit odvahu pokračovat. Nesnažit se dokončovat věty za studenta.

Moralizování

- *„Ve tvém věku jsem to měl horší.“*
- *„Musíš být silnější.“*

Zlehčování

- *„To nic není.“*
- *“To je v tvém věku běžná věc.”*
- *„To přejde.*“

Okamžité rady

- *„Musíš si udělat režim.“*
- *„Prostě se víc uč.“*

6. JAK REAGOVAT NA SILNÉ EMOCE

Během rozhovoru může student:

- plakat
- být naštvaný
- mlčet
- reagovat podrážděně

Úkolem pedagoga není emoce zastavit, ale bezpečně je unést.

Co pomáhá:

- zachovat klid
- nesnižovat emoce
- neargumentovat
- dát čas

-> Vhodné reakce:

- *„Je v pořádku, že tě to rozrušilo.“*
- *„Vidím, že je to pro tebe silné.“*
- *„Nespěcháme.“*

-> Nevhodné reakce:

- *„Uklidni se.“*
- *„Nebreč.“*
- *„To přeháníš.“*

7. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Student často nereaguje pouze na slova pedagoga, ale především na to:

- jakým tónem pedagog mluví
- zda udržuje přirozený oční kontakt
- jestli působí klidně
- zda dává prostor
- jak sedí a gestikuluje

Neverbální komunikace může podpořit pocit bezpečí, ale také jej velmi rychle narušit.
Pokud učitel například spěchá, kontroluje telefon, stojí nad studentem nebo mluví zvýšeným hlasem, student se většinou uzavírá.

Doporučuje se:

- sedět vedle nebo šikmo naproti studentovi
- používat klidný hlas
- ponechat přirozené pauzy
- nepůsobit dominantně

8. JAK NALOŽIT SE ZÍSKANÝMI INFORMACEMI

Rozhovor mezi pedagogem a žákem je založen na vzájemné důvěře. Současně je však třeba mít na paměti, že pedagog není vázán absolutní mlčenlivostí. Pokud během rozhovoru získá informace nasvědčující tomu, že je ohroženo zdraví, bezpečí nebo život žáka či jiné osoby, je jeho povinností podniknout přiměřené kroky a zajistit zapojení dalších kompetentních osob.

Obecným pravidlem je, že pedagog by neměl závažné situace řešit samostatně. O dalším postupu by měl bez zbytečného odkladu informovat školního metodika prevence, případně další členy školního poradenského pracoviště či vedení školy. Společně pak všichni zvolí vhodný způsob řešení, odvíjející se od povahy a závažnosti zjištěných skutečností.
(viz. **krizový plán školy**)

V některých případech je nezbytné informovat zákonné zástupce žáka a doporučit či zajistit odbornou pomoc, v jiných situacích může právní řád ukládat oznamovací povinnost vůči orgánům veřejné moci nebo povinnost přijmout další opatření na ochranu dítěte.
Při rozhodování o dalším postupu je vždy prioritou nejlepší zájem dítěte a ochrana jeho života, zdraví a bezpečí.

8. 1. SITUACE, PŘI KTERÝCH PEDAGOG KONTAKTUJE ŠPP

(Dle krizového plánu školy)

- Nález návykové látky ve škole
- Podezření na užití návykové látky žákem ve škole, nebo při jeho příchodu pod vlivem návykové látky do školy
- Podezření, že žák má u sebe nelegální návykovou látku
- Nález legální návykové látky na výjezdní školní akci (alkohol)
- Zjištění, že žák ve škole/na školní akci kouří
- Zjištění či podezření poruch příjmu potravy
- Zjištění či podezření násilí páchaného na dítěti
- Zjištění či podezření sexuálního násilí
- Zjištění či podezření na šikanu a to jak mezi studenty, tak při šikaně pedagoga
- Zjištění či podezření na kyberšikanu
- Zjištění či podezření extremismu, rasismu, xenofobie
- Zjištění či podezření na vandalismus či krádeže
- Zjištění či podezření na jakékoliv formy záškoláctví (pravé či skryté)
- Zjištění či podezření na sebepoškozování
- Při sebevraždě či úmrtí žáka nebo pedagoga
- Při afektu žáka

8. 2. SITUACE, PŘI KTERÝCH PEDAGOG IHNED KONTAKTUJE VEDENÍ ŠKOLY

(Dle krizového plánu školy)

- Při pohybu aktivního útočníka v budově školy či v jejím bezprostředním okolí
- Při nálezu a vnesení podezřelého (neznámého) předmětu do budovy školy
- Při výhružném telefonátu či zprávě

8. 3. OZNAMOVACÍ (OHLAŠOVACÍ) POVINNOSTI ŠKOLY

Pedagog není terapeut ani zdravotník, ale má povinnost chránit bezpečí a zdraví žáka a jeho okolí. Pokud se během rozhovoru objeví informace o možném ohrožení života, zdraví nebo bezpečí dítěte, škola nemůže zachovat úplnou důvěrnost a musí informace postoupit dál.

Proto v rozhovoru pedagog:
- slíbit **může**:
  - respekt
  - citlivost
  - diskrétnost
  - bezpečný prostor

- slíbit **nemůže**:
  - absolutní tajemství v situaci ohrožení života nebo zdraví

Oznamovací povinnost školy je založena na právních předpisech, zejména:

- ***zákon č. 359/1999 Sb., zákon o sociálně-právní ochraně dětí (SPOD)***
  - povinnost škol oznámit podezření, že je dítě ohroženo nebo jsou poškozovány jeho zájmy
- ***zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník***
  -§ 367 a § 368: ustanovení o nepřekažení a neoznámení některých trestných činů, která mohou dopadat i na zaměstnance školy, pokud se o takových činech vůči dítěti či dítětem spáchaném hodnověrně dozvědí

Zaměstnanec školy, který zjistí skutečnosti spadající pod oznamovací povinnost, musí **neprodleně informovat vedení školy** a v případech vyžadovaných trestním zákoníkem může být odpovědný i osobně za oznámení Policii ČR. **Neoznámení může představovat trestný čin.**
Za splnění oznamovací povinnosti odpovídá oficiálně zpravidla **ředitel školy**.

!!!Důležité je studentovi **vysvětlit**:
- proč škola informace předává dál
- komu budou sděleny
- že cílem není trest, ale pomoc

8. 4. SITUACE, PŘI KTERÝCH MÁ ŠKOLA OZNAMOVACÍ POVINNOST

Pokud je **důvodné podezření**, že dítě:

- je týráno, zneužíváno nebo vystaveno jakokoliv jiné formě násilí (v rodině, cizí osobou aj.)
- má projevy zanedbávání péče, které mohou ohrozit jeho bezpečí, zdravý vývoj nebo řádnou výchovu (např. opakovaně zanedbává školní docházku)
- je obětí nebo svědkem závažné trestné činnosti

V takových situacích nesmí pedagog informace „držet v tajnosti“, i kdyby si to student přál!

Mezi typické **varovné signály** patří například:

- opakovaná nevysvětlená zranění nebo nepravděpodobná vysvětlení jejich vzniku
- výrazné změny chování dítěte (úzkosti, agresivita, apatie, sebepoškozování)
- známky sexuálního zneužívání nebo nevhodného sexuálního chování
- dlouhodobé zanedbávání hygieny, výživy či zdravotní péče
- časté absence, záškoláctví nebo opakované pozdní příchody související s rodinnými problémy
- dlouhodobý nezájem rodičů o vzdělávání dítěte nebo neschopnost zajistit základní podmínky pro jeho vývoj

Koho škola informuje:

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

- podezření na ohrožení dítěte
- týká se pouze nezletilých studentů

!!! Pro oznámení na OSPOD **postačuje podezření** podložené zjištěnými skutečnostmi.

Policii ČR / státní zastupitelství (orgány činné v trestním řízení)

- hodnověrné informace o páchání nebo přípravě některých závažných trestných činů (např. týrání, těžké ublížení na zdraví, sexuální zneužívání, znásilnění)

Rodiče

- oznamovací povinnost se na rodiče nevztahuje, pokud by jejich informování mohlo dítě ohrozit nebo zmařit vyšetřování (např. při podezření na týrání či zneužívání v rodině)

Podáním oznámení úloha školy nekončí.
Škola může dále:

- spolupracovat s OSPOD při zjišťování potřeb dítěte
- podílet se na tvorbě a naplňování individuálního plánu dítěte
- poskytovat dítěti podpůrná opatření (např. doučování, pomoc s přípravou do školy nebo další přiměřenou podporu).

9. JAK ROZHOVOR BEZPEČNĚ UKONČIT

Důležitý není jen začátek rozhovoru, ale i jeho zakončení. Student by neměl odcházet s pocitem nejistoty nebo osamocení.

Na konci by mělo zaznít:

Shrnutí

- *„Jsem rád, že jsme o tom mluvili.“*

Ocenění důvěry

- *„Děkuji, že jsi to sdílel.“*
- *„Vážím si tvojí důvěry.“*

Další krok

- *„Domluvíme se, co by ti mohlo pomoct.“*
- *„Můžeme si znovu promluvit příští týden.“*

Ujištění

- *„Nejsi na to sám.“*

ZÁVĚR

Podpůrný rozhovor není o dokonalých formulacích. Největší význam má:

- bezpečný prostor
- respekt
- aktivní naslouchání
- upřímný zájem

Student si často nebude pamatovat přesná slova pedagoga, ale bude si pamatovat, zda se cítil přijatý a vyslyšený.

PŘÍLOHA 1 - PŘÍKLADY VHODNÉHO A NEVHODNÉHO VEDENÍ ROZHOVORŮ

Modelová situace:
Pedagog si všiml, že student poslední dobou v hodinách hůře pracuje a o přestávkách se nebaví se spolužáky jako dřív. Očividně se uzavírá a hůře se soustředí.

NEVHODNÉ PŘÍSTUPY

1) Student je uzavřený

Učitel:

„Poslední dobou vůbec nepracuješ. Co s tebou je?“

Student:

„Nic.“

Učitel:

„Tak se začni snažit.“

-> Pedagog začal rozhovor útočně, student reagoval obrannou reakcí. O situaci studenta se pedagog nedozvěděl nic a nezískal důvěru.

2) Student přizná psychické obtíže

Učitel:

„Poslední týdny jsi často v hodinách hlavou jinde. Co se děje?”

Student:

„Mám pocit, že nezvládám vůbec nic.“

Učitel:

„To bude jen stres před zkouškami. To zas přejde.“

-> Pedagog bagatelizuje situaci a bez většího kontextu “diagnostikuje” studentovi stres před zkouškami. O konkrétní situaci studenta se nedozvěděl nic.

VHODNÉ PŘÍSTUPY

1) Student je zprvu uzavřený

Učitel:

„Všiml jsem si, že jsi poslední týdny hodně tichý a působíš unaveně. Mám o tebe trochu starost.“

Student:

„No…já…“

Učitel:

„To je v pořádku. Nemusíš mi nic říkat, pokud nechceš. Jen jsem chtěl, abys věděl, že kdybys potřeboval, můžeš za mnou kdykoliv přijít. Moc rád ti pomůžu.“

Student:

„Je toho teď nějak moc.“

Učitel:

„A chceš mi říct, co je teď pro tebe nejtěžší?“

-> Rozhovor otevírá ve studentovi důvěru.

2) Student se nechce svěřit

Učitel:

„Všiml jsem si, že jsi poslední týdny hodně tichý a působíš unaveně. Mám o tebe trochu starost.“

Student:

„Nechci o tom mluvit.“

Učitel:

„Rozumím. Nechci na tebe tlačit. Vím, že o některých věcech se těžko mluví. Jen jsem chtěl dát najevo, že jsem si všiml, že nejsi tak veselý jako dřív. Moc rád bych ti pomohl a pokud budeš chtít, rád tě vyslechnu.”

-> Reakce učitele je empatická, vzbuzuje důvěru a zájem o studentovi problémy. Nechává otevřené dveře pro další kontakt.

3) Student přizná psychické obtíže

Učitel:

„Zdá se mi, že jsi v posledních týdnech uzavřený a vypadáš ustaraně. Jestli bych ti mohl nějak pomoci, rád to udělám.“

Student:

„Poslední dobou nezvládám vůbec nic.“

Učitel:

„Musí to pro tebe teď být náročné dny. Děkuji, že mi to říkáš. Tušíš, proč se tak cítíš? Děje se něco konkrétního, co je pro tebe těžké? …

… Je něco, co ti v poslední době pomáhá aspoň trochu zvládnout den?“

-> Učitel projevuje zájem o studentovi problémy. Je empatický, pokládá otevřené otázky a snaží se studentovi nabídnout řešení.

PŘÍLOHA 2 - TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Techniky aktivního naslouchání jsou považovány za klíčové pro budování důvěry v jakémkoliv rozhovoru. Jde o aktivní vytváření pocitu, že tomu druhému opravdu rozumíme.

Mezi nejdůležitější techniky patří:

Parafrázování
Pedagog vlastními slovy zopakuje podstatu sdělení.

Příklad:

Student:

„Mám pocit, že všechno kazím.“

Učitel:

„Připadá ti, že se ti teď nedaří a že jsi pod velkým tlakem.“

Zrcadlení emocí
Pedagog pojmenuje emoci, kterou u studenta vnímá.
Tím student získává pocit, že jeho emoce jsou legitimní a pochopené.

Příklad:

- *„Zdá se mi, že tě to hodně mrzí.“*
- *„Působí to, jako by tě to vyčerpávalo.“*

Povzbuzující reakce
Krátké reakce, které podporují pokračování rozhovoru:

- *„Rozumím.“*
- *„Povídej.“*
- *„A co bylo potom?“*

Shrnutí
Na konci části rozhovoru pedagog shrne důležité body.

Příklad:

- *„Největší stres teď přichází kvůli škole a zároveň máš pocit, že doma nemáš moc prostoru si odpočinout. Pochopila jsem to správně?“*

PŘÍLOHA 3 - AKTIVITA: MODELOVÉ SITUACE A VYHODNOCENÍ DALŠÍHO POSTUPU

1. **Modelová situace**

Studentka je v posledních týdnech plachá a tichá. Ačkoliv je léto, stále nosí dlouhé kalhoty a tričko s dlouhým rukávem, ačkoliv je jí v tomto oblečení evidentně teplo.

-> Jaké by byly Vaše kroky?

-> Co by Vás napadlo, že se studentce může dít?
Jak by se ve vámi uvedených případech měla situace řešit dál?

2. **Modelová situace**

Dříve bezproblémový student se začíná výrazně zhoršovat jak v prospěchu, tak v docházce.

-> Vyzkoušejte si, jak by probíhal Váš první rozhovor se studentem.

-> Bohužel Vám student nic konkrétního nepoví. Jak budete postupovat dál?

-> Jaké mohou být důvody zhoršení studentova přístupu ke škole?