



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



## Metodické postupy a rozšířený syllabus pro předmět **Běžná a krizová komunikace ve škole**

Autoři (v abecedním pořadí)

Radim Kuba

Ina Rajsiglová

Verze 2023

Materiál vznikl v rámci projektu:  
**Podpora pregraduálního vzdělávání budoucích učitelů na UK,**  
Reg. č.: CZ.02.3.68/0.0/0.0/19\_068/0016093

*Toto dílo s názvem "Metodické postupy a rozšířený syllabus pro předmět Běžná a krizová komunikace ve škole" od autorů Mgr. Radim Kuba a RNDr. Ina Rajsiglová, Ph.D. je dostupné pod licencí Creative Commons BY-SA 4.0 International. Licenční podmínky jsou dostupné na adrese <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>. Při zachování těchto podmínek, tedy především uvedení původu díla a zachování licence, jste oprávněni dílo šířit, upravovat, a to i komerčně.*





EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



## Úvod

Níže popisované metodické postupy jsou úzce svázány s prezentacemi: „Úvod do kurzu, psychologie komunikace, priming“, „Emoce a neverbální komunikace“, „Práce v týmu a kolektivu, úhel pohledu“, „Konflikty a konfliktní situace, manipulace“, „Pedagogická komunikace“, „Zpětná vazba v komunikaci, třídnická hodina“, „Komunikace s problémovým jedincem“, „Kázeň vs. svoboda v komunikaci, psychohygiena“, „Základy krizové intervence I“, „Základy krizové intervence II“, „Řešení modelových situací I“ a „Řešení modelových situací II“ (dále jen Prezentace) vzniklé v rámci projektu „Podpora pregraduálního vzdělávání budoucích učitelů na UK“, registrační číslo projektu CZ.02.3.68/0.0/0.0/19\_068/0016093, financovaného prostřednictvím Operačního programu Výzkum, vývoj a vzdělávání. Stejně jako Prezentace, i metodické postupy jsou primárně určené (ale nikoliv limitované) k použití ve výše zmíněném inovovaném předmětu, jakožto součást kurikula vzdělávacích programů zaměřených na vzdělávání budoucích učitelů přírodovědných předmětů (biologie, chemie, geografie a geologie) na Přírodovědecké fakultě Univerzity Karlovy.

## Sylaby a metodické postupy pro výuku předmětů

Začleněním nově vzniklých Prezentací do výuky již zmíněného předmětu došlo k jeho podstatné inovaci nejen v oblasti obsahové a doporučené literatury, ale i z hlediska očekávaných výstupů, cílů a kompetencí studentů.

Prezentace jsou určeny pro použití především (ale nikoliv výlučně) v předmětu:

- Běžná a krizová komunikace ve škole.





## 1 Běžná a krizová komunikace ve škole

### 1.1 Úvod

Příprava učitelů na jejich učitelskou praxi v přírodovědném vzdělávání zahrnuje několik důležitých aspektů – (i) přípravu odbornou, tj. pochopení obsahu vědních disciplín, který následně zprostředkovávají žákům; (ii) přípravu didaktickou, tj. schopnost transformovat vzdělávací obsah tak, aby byl žáků srozumitelný a přesto odborně správný a konečně (iii) ovládnout znalosti pedagogiky a psychologie tak, aby byli schopni je ve své učitelské praxi transformovat do vhodných postupů, které jim umožní efektivně řídit vyučovací proces a další činnosti související pedagogickou činností.

### 1.2 Cíle předmětu

Běžná a krizová komunikace si klade za cíl osvojování základních znalostí i dovedností se zacílením jak na běžné pedagogické prostředí, tak na krizové situace, se kterými se nejen učitelé mohou setkat i v osobním životě. Základním cílem je rozvoj atributů potřebných pro práci a interakci s dalšími lidmi.

Studenti získají základní orientaci ve vybraných tématech sociální psychologie (sociální percepce, neverbální komunikace, intuice, emoce atd.). Na kurzu se věnujeme i tomu, jakým způsobem je možné řešit konfliktní situace obecně (styly řešení konfliktů) a účastníci získají základní vhled do aspektů práce v týmu/pracovní skupině a týmových rolí (slabé a silné stránky každého z nás). Studenti také natrénují vhodné způsoby komunikace se školním kolektivem či rodinnými příslušníky žáků.

### 1.3 Popis předmětu

Kurz obsahuje praktické nácviky, řešení modelových situací, diskuse o problematice a sebereflexe pokroku studentů. Ze spektra situací, které učitelé mohou ve své praxi řešit, lze uvést např.: interakci s rodiči žáků, kteří v závislosti na situaci nemusí být vždy komunikačně „korektní“ (např. „špatná nálada“ rodičů z důvodu slabých studijních výsledků žáka), zvládání nevhodného chování žáků, či komunikaci se žáky v rámci utváření klimatu školní třídy; situace, kdy v rodině některého z žáků dojde k úmrtí, což jeho fungování ve školním kolektivu může (minimálně dočasně) značně ovlivnit; rovněž, i v rámci akcí pořádanými školou, se ve třídě mohou objevit situační krize spojené např. s užíváním návykových látek, šikanou či vážným zraněním, úmrtím či dokonce únosem některého z žáků.



Pro mnoho učitelů jsou tyto situace velmi zátěžové, neboť se s nimi doposud nemuseli setkat, či netuší, jak na ně reagovat a jakým způsobem s jednotlivými osobami komunikovat. Ačkoliv se v dnešní době v mnoha školách setkáme se školními metodiky prevence či psychology, prvotní kontakt (či následný v rámci výuky) se zasaženými osobami musí řešit a zvládat každý vyučující, tedy i vyučující přírodovědných předmětů.

Významnou součástí kurzu je řešení krizových situací – účastníci se tedy naučí, jak komunikovat s člověkem v krizi (základy krizové intervence). Součástí výuky je tedy význam, charakteristika a průběh krize, přehled nejčastějších typů krizí a základní techniky při práci s člověkem v krizi (technika provázení, práce s emocemi, zrcadlení, normalizace, zarámování rozhovoru, zakázka).

#### 1.4 Jaké kompetence si v rámci předmětu studenti upevní:

- rozvoj atributů potřebných pro práci a interakci s dalšími lidmi,
- jak komunikovat s člověkem v krizi (základy krizové intervence),
- vhodné způsoby komunikace se školním kolektivem či rodinnými příslušníky žáků,
- interakci s rodiči žáků, kteří v závislosti na situaci nemusí být vždy komunikačně „korektní“ (např. „špatná nálada“ rodičů z důvodu slabých studijních výsledků žáka),
- zvládání nevhodného chování žáků, či komunikaci se žáky v rámci utváření klimatu školní třídy,
- situace, kdy v rodině některého z žáků dojde k úmrtí, což jeho fungování ve školním kolektivu může (minimálně dočasně) značně ovlivnit,
- rovněž, i v rámci akcí pořádanými školou, se ve třídě mohou objevit situační krize spojené např. s užíváním návykových látek, šikanou či vážným zraněním, úmrtím či dokonce únosem některého z žáků.

#### 1.5 Metodické postupy

Předmět Běžná a krizová komunikace ve škole je celkem specifický nejen obsahem, ale i jemu odpovídajícími metodami výuky. Často zařazovaná je diskuze, která slouží jako úvod do tématu, sdílení vlastních zkušeností a odrazový můstek pro další aktivity.

Vzhledem k povaze předmětu jsou nejdůležitějšími metodami aktivity, které cílí nejen na rozvoj kognitivních vědomostí, ale také na praktické dovednosti. Ve většině tematických celků jsou proto použity aktivizující metody cílené na aktivní účast studentů ve výuce. Například v tématech „*Emoce a neverbální komunikace*“, „*Konflikty a konfliktní situace, manipulace*“,



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



„Zpětná vazba v komunikaci, třídnická hodina“, „Komunikace s problémovým jedincem“ a především pak při „Řešení modelových situací“ jsou použity metody situační, inscenační, role play apod. Studenti se tak učí vlastní nejen vlastní zkušeností, ale i pozorování a analýzou aktivit svých spolužáků.

Nedílnou součástí je též naplňování cílů afektivních, především při ovlivňování postojů a názorů v tematicke krizová komunikace. Zde také dochází k narovnání častých pre- a miskonceptů ohledně asertivní komunikace. Studenti nacvičují, jakým způsobem (ne)komunikovat, jak jejich způsob komunikace vnímá druhá strana apod. K tomu slouží mimo jiné analýza videí.

Další praktickou aktivitou je nácvik vedení třídnické hodiny z hlediska efektivity komunikace, poskytování a přijímání zpětné vazby od žáků apod.

## 1.6 Studijní opory pro studenty

- Prezentace.

## 1.7 Hodnocení předmětu

Studenti písemně zpracují dosažení osobního pokroku („sebereflexe“) v rozsahu minimálně 2 normostrany a vyřeší jednu modelovou situaci (ze školského prostředí).





## 1.8 Doporučená literatura

VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. 2. vyd. Praha: Portál, 2007.

HAYESOVÁ, N. Základy sociální psychologie. Praha: Portál 1998

LEVINE, A., FREDERICK A. Probouzení tygra: léčení traumatu. Maitrea 2011.

BROŽ, F., VODÁČKOVÁ, D. Krizová intervence v kazuistikách. Praha. Portál 2015.

## 1.9 Seznam probíraných témat a jejich časový rozsah

<b>Téma 1</b>	<i>Úvod do kurzu, psychologie komunikace, priming</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Úvod do kurzu, seznámení organizací výuky.</li><li>- Základní jevy ovlivňující lidskou komunikaci, sociální percepce a kognice („podle jakých klíčů si vytváříme obraz o ostatních lidech“), atribuční tendence (např. základní atribuční chyba), schémata a fungování paměti (řešení problémů pomocí tzv. heuristik – odhad, intuice), priming (podvědomé ovlivnění našeho myšlení a chování).</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 2</b>	<i>Emoce a neverbální komunikace</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivace, prosociální chování, sociální normy.</li><li>- Emoce (práce s nimi a využití pro efektivní komunikaci – techniky empatizace, validizace, normalizace).</li><li>- Neverbální znaky jako „mluvení beze slov“. Charakteristika a druhy nonverbálního sdělování (mimika, gestika, paralingvistika, haptika, proxemika) – zdůraznění významu sdělování pohledy a výrazu obličeje.</li><li>- Základní zóny prostoru (intimní, osobní, sociální, veřejná).</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Technika zrcadlení a aplikace při běžné i krizové komunikaci. Nácviky práce s emocemi a neverbální komunikací. Lhaní.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 3</b>	<i>Práce v týmu a kolektivu, úhel pohledu</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fungování a význam práce v týmu. Rozdíl týmu a skupiny.</li><li>- Struktura skupin (sociální role, pozice, status), fáze vývoje skupin (formování, bouření, soudržnost, optimální výkon, ukončení) a typologie pracovních rolí.</li><li>- Silné a slabé stránky pracovních rolí. Analýza a diskuse nad pracovními rolemi účastníků kurzu.</li><li>- Morální usuzování a význam úhlu pohledu.</li><li>- Praktické cvičení na týmovou spolupráci a komunikaci ve skupině. Aktivní naslouchání, povzbuzující jednání, brzdící jednání v komunikaci.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 4</b>	<i>Konflikty a konfliktní situace, manipulace</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agrese a agresivita (typy agrese, příčiny agresivního chování, metody práce s agresí).</li><li>- Konflikty a konfliktní situace. Strategie řešení konfliktů používané účastníky kurzu a jejich výhody a nevýhody.</li><li>- Argumentační fauly. Manipulativní chování a jeho základní typy (např. techniky k vyhovění - „noha ve dveřích“, „dveře ve tváři“, „loudil“ a další.).</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Psychohygienu učitele a žáků, základní způsoby, jak si chránit a upevňovat duševní zdraví a jak zvyšovat odolnost člověka vůči škodlivým vlivům.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 5</b>	<i>Pedagogická komunikace</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Stresory v práci učitele, syndrom vyhoření, význam sycení potřeb.</li><li>- Životní hodnoty, mínění postoje, žebříček hodnot.</li><li>- Rozdíl sociální a pedagogické komunikace. Komunikace mezi U a Ž, vztahy mezi U a Ž, Struktura výukové komunikace: I – R – F, funkce pedagogické komunikace ve V-V procesu, její podoby a obsah, pravidla pedagogické komunikace.</li><li>- Čeho se vystríhat při komunikaci; bariéry v komunikaci. Prostředky pedagogické komunikace – řeč, dech, hlas.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 6</b>	<i>Zpětná vazba v komunikaci, třídnická hodina</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipy pro efektivní komunikaci.</li><li>- Zásady správné zpětné vazby („sendvičová metoda“). Chyby při poskytování a přijímání zpětné vazby.</li><li>- Třídnické hodiny (TH) – příležitost pro třídu a U. Způsob vedení a cíle TH. Příklady aktivit do TH a jejich praktické vyzkoušení.</li><li>- Pravidla třídy a jak je nastavit (příklady správných a nesprávných formulací). Další doporučení, jak pracovat se třídou.</li></ul>



<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min
-------------------------	-----------------------------

<b>Téma 7</b>	<i>Komunikace s problémovým jedincem</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sociální klima školní třídy; sociometrie třídy. Aktivita školy, kde se dále a v jaké podobě můžeme setkat s nekáznými žáky.</li><li>- Specifikace možných počátků konfliktní situace. Agresor vs. oběť. Postoj a chování v konfliktních situacích – uvědomění a strategie jednání.</li><li>- Význam odmítnutí – sdělování „NE“, asertivita a respekt. Nácviky vybraných aktivit.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 8</b>	<i>Kázeň vs. svoboda v komunikaci, psychohygiena</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Přístupy k řešení problémů – „popovídání“, „pohovor“, „ostrá výtka“ aj.</li><li>- Prevence a příčiny nekázně – situace, ukázky a jejich možná řešení. Způsoby řešení konfliktních situací ve škole.</li><li>- Otevřená a přímá komunikace, význam dialogu. Tipy z a do praxe.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 9</b>	<i>Základy krizové intervence I</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definice, význam, charakteristika a průběh krize, typologie krizí (krize situační, tranzitorní, vývojové, krize spojené s psychopatologií).</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Základy práce s člověkem v krizi (technika provázení, práce s emocemi, zrcadlení, normalizace, zarámování rozhovoru, zakázka, skrytá zakázka, žádoucí vyrovnávací strategie).</li><li>- Praktické nácviky vedení hovoru.</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 10</b>	<i>Základy krizové intervence II</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pokročilejší techniky z krizové intervence, krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru – trauma, stres, akutní reakce na stres, post-trauma. Reakce alfa a beta, práce s traumatizovaným člověkem v místě události (příchod a pozdrav, uklidnění, odchod do bezpečí, potřeby a provázení).</li><li>- Techniky a tipy pro komunikaci, emoce v těchto situacích a práce s nimi.</li><li>- Praktické nácviky vedení hovoru.</li><li>- Možnosti odborné pomoci (krizová centra, krizové linky apod.).</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 11</b>	<i>Řešení modelových situací I</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pokročilejší techniky z krizové intervence, krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru – trauma, stres, akutní reakce na stres, post-trauma. Reakce alfa a beta, práce s traumatizovaným člověkem v místě události (příchod a pozdrav, uklidnění, odchod do bezpečí, potřeby a provázení).</li><li>- Techniky a tipy pro komunikaci, emoce v těchto situacích a práce s nimi.</li><li>- Praktické nácviky vedení hovoru.</li></ul>



	- Možnosti odborné pomoci (krizová centra, krizové linky apod.).
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min

<b>Téma 12</b>	<i>Řešení modelových situací II</i>
<b>Dílčí výstupy tématu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pokročilejší techniky z krizové intervence, krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru – trauma, stres, akutní reakce na stres, post-trauma. Reakce alfa a beta, práce s traumatizovaným člověkem v místě události (příchod a pozdrav, uklidnění, odchod do bezpečí, potřeby a provázení).</li><li>- Techniky a tipy pro komunikaci, emoce v těchto situacích a práce s nimi.</li><li>- Praktické nácviky vedení hovoru.</li><li>- Možnosti odborné pomoci (krizová centra, krizové linky apod.).</li></ul>
<b>Časová náročnost</b>	3 vyučovací hodiny á 45 min



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



## Použitá literatura

- ALTMANN, A. (1975): Přírodniny ve vyučování biologii a geologii. SPN. Praha.
- VODÁČKOVÁ, D. a kol. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál, 2012.
- HAYESOVÁ, N. Základy sociální psychologie. Praha: Portál 1998
- LEVINE, A., FREDERICK A. Probouzení tygra: léčení traumatu. Maitrea 2011.
- BROŽ, F., VODÁČKOVÁ, D. Krizová intervence v kazuistikách. Praha. Portál 2015.
- ČÁP, J., MAREŠ., J. Psychologie pro učitele.
- HOLEČEK, V. Psychologie v učitelské praxi. Grada Publishing, a. s.: 2015.
- VYMĚTAL, Š. Krizová komunikace a komunikace rizika. Vyd. 1, Praha: Grada Publishing, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9
- FB Náměty a inspirace pro paní učitelky a pány učitele - <https://www.facebook.com/groups/408013116062>
- FB Učitelé přírodovědných předmětů - <https://www.facebook.com/groups/uciteleprirodovednych>
- FB Náměty a inspirace pro učitele 2.stupně ZŠ + pracovníky se starší mládeží - <https://www.facebook.com/groups/1686174311597411>
- FB První pomoc na PřF UK - <https://www.facebook.com/prvnipomocprfuk>
- FB Česká psychologie <https://www.facebook.com/groups/257954574335307>
- FB Remedium - <https://www.facebook.com/REMEDIUMPraha>

