

# KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

učební text vytvořila Mgr. Helena Hubatková Selucká

učební text doplnila Mgr. Pavlína Lišovská

Vzdělávací program pro profesní kvalifikaci Knihovník v knihovně pro děti byl realizován za finanční podpory Ministerstva kultury ČR v rámci projektu VISK1

Brno 2017

# Obsah

---

|   |    |
|---|----|
| Vzdělávací cíle .....                                     | 1  |
| DĚTSKÝ KNIHOVNÍK A JEHO ČTENÁŘI .....                     | 1  |
| Věkové rozložení dětských čtenářů .....                   | 2  |
| Mezinárodní výzkumy a čtenářské preference.....           | 5  |
| KOMUNIKACE SE ČTENÁŘI (i se specifickými potřebami) ..... | 6  |
| Inkluzivní vzdělávání .....                               | 7  |
| Handicap Friendly .....                                   | 7  |
| Pravidla komunikace a přípravy programů .....             | 7  |
| Komunikace se skupinou .....                              | 9  |
| Jak funguje práce ve skupině .....                        | 9  |
| ÚKOL.....   | 9  |
| Použité a doporučené zdroje: .....                        | 10 |
| Seriál článků o inkluzi .....                             | 10 |
| Komunikace s osobami s různým typem postižení .....       | 10 |

## Vzdělávací cíle

---

Po prostudování učebního textu byste (se) měli:

- vědět, jak lépe komunikovat s dětskými čtenáři,
- znát vliv věku čtenáře na komunikaci s ním
- znát pravidla komunikace se čtenáři i se specifickými potřebami,
- umět komunikovat a vytvářet program pro čtenáře i se specifickými potřebami.

Měli byste získat znalosti pro splnění uvedených kritérií v kompetenci *Odborná komunikace se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách*:

- ◆ Přizpůsobit styl vedení vstupního pohovoru vzdělanostní a sociální skupině klienta se soustředěním na podmínky poskytnutí konkrétní knihovnické služby
- ◆ Popsat komunikační nástroje a postupy používané uživateli s různým typem postižení
- ◆ Odpovědět na vágně/pregnantně formulovaný požadavek na poskytnutí knihovnické a informační služby

## DĚTSKÝ KNIHOVNÍK A JEHO ČTENÁŘI

---

V knihovnické profesi se nejčastěji setkáváme s termínem dětský knihovník, který pracuje v knihovně pro děti. V této knihovně však pracuje rovněž s literaturou pro děti a mládež, bylo by tedy přesnější používat pojem knihovník v knihovně pro děti a mládež. Jedná se totiž o oddělení knihovny, v níž se setkává několik zcela odlišných cílových skupin – jsou to *děti* (vnímáno jako děti od narození po cca konec prvního stupně ZŠ), *mládež* (vnímáno jako období druhého stupně ZŠ po konec SŠ), *učitelé* a *rodiče*. Všechny tyto skupiny mají zcela odlišnou potřebu využívání knihovny. Kromě toho přicházejí zástupci těchto skupin do knihovny buď jako jednotlivci, v doprovodu další osoby nebo skupinově. I toto je nutné při komunikaci a odhadnutí situace a potřeb těchto čtenářů brát v úvahu.

Při komunikaci s prvními dvěma výše zmíněnými skupinami je více než u jiných cílových skupin čtenářů nutné a potřebné zvolit správný komunikační styl a přístup. Jejich dosavadní životní zkušenost jim nabídla setkání se s autoritami v podobě rodičů (či jiných rodinných příslušníků), učitelů, volnočasových pedagogů nebo kamarádů. Kam si ale mají zařadit knihovníka? Není to pro ně dostatečně jasné a často v osobě svého knihovníka hledají od každé výše zmíněné role něco. A je právě na knihovníkovi, aby dokázal vybalancovat tuto svoji roli a pomáhat a radit svému čtenáři optimálně.

Podle inkluзивního přístupu je nutné přistupovat ke všem čtenářům jako k individualitám, ale platí však i to, že do knihoven přicházejí i čtenáři s různými specifickými potřebami. Při komunikaci

s nimi je nutné pracovat nejen s obecnými pravidly pro komunikaci, ale také s pravidly komunikace osob se specifickými potřebami. Ať však budete v knihovně pracovat s jakoukoliv cílovou skupinou, vycházejte z osobnosti čtenáře, jeho věku a informačních potřeb.

Při komunikaci s dětskými čtenáři hraje, stejně jako v každé jiné komunikaci, roli osobnost obou – komunikátora a komunikujícího, stejně jako forma a obsah sdělení. Je nutné zajistit, aby si oba rozuměli.

Osobnost knihovníka je v tomto případě komunikátor (ten, kdo se ptá) i komunikující (ten, kdo vyhodnocuje otázku a odpovídá na ni), neboť dětský čtenář často neumí pregnantně vyjádřit svůj dotaz. A právě osobnost knihovníka ho může motivovat k výběru a tak i k osobnostnímu rozvoji. Knihovník však není v tomto případě jen specialista na komunikaci s dětským čtenářem, ale i s dospělým, neboť děti do určitého věku přicházejí často do knihovny v doprovodu rodičů – nebo jsou rodiče osobou zastupující potřeby dítěte (bez jeho přítomnosti).

Základem komunikace s dětskými čtenáři v prostředí dětských oddělení, resp. knihoven pro děti a mládež, je navození vstřícné atmosféry. Toho docílíme jednak příjemným prostředím, jež reflektuje potřeby dětí, jednak aktivním vstřícným přístupem již při příchodu dětských čtenářů do knihovny.

Komunikace by měla probíhat v klidném dobře osvětleném prostředí. U čtenářů, kteří jsou ještě „výškově malí“, je vhodné navázat komunikaci ve stejné úrovni očí, tzn. přidřepnout si k nim. U dětí předškolního věku by si při rozhovoru měl knihovník k nim sednout, popř. kleknout.

Při rozhovoru by měl knihovník respektovat osobnost dítěte (i jeho temperament), jeho zájmy i aktuální rozpoložení. Některé věci se dají vyzorovat a odhadnout již při příchodu čtenáře (skupiny) do knihovny. To, jak se chová a jak komunikuje se svým okolím, vypovídá o jeho temperamentu, aktuálním nastavení či nastavení skupiny poměrně hodně a může to knihovníkovi pomoci vhodně zareagovat. V žádném případě by se knihovník neměl kriticky vyjadřovat o jeho výběru literatury nebo ho od ní odrazovat, případně mu odmítnout nějakou knihu půjčit, může mu ale nabídnout alternativy k jeho vlastnímu výběru a tím ho motivovat k vypůjčení dalších či jiných knih.

## Věkové rozložení dětských čtenářů

I přesto, že některé knihovny upravují své knihovní řady tak, že doporučují určité věkové omezení v knihovnách pro děti a mládež, neexistuje věkové omezení návštěvníků dětských knihoven. Avšak ve směru myšlenky rovného přístupu mají do dětských knihoven právo přicházet všichni. Lze však předpokládat, že hlavními návštěvníky-čtenáři, budou děti ve věku 0 – 15 let a jejich rodiče. Nicméně se vrací trend otevírat dětské knihovny i dospívajícím čtenářům v podobě samostatných oddělení nebo úseků, které nabízí interiér, služby a fondy zaměřené na dospívající (mládež).

Je možné přiblížit některé skupiny dětí a jejich projevy v různých věkových etapách nebo jiných milnících, jako je začátek/konec školní docházky.

| Věkové rozložení                   | Při příchodu do knihovny je pro ně typické   | Komunikační specifika   | Čtenářské postoje  |
|------------------------------------|--|---|--|
| <b>Do 1. roku</b>                  | Navštěvují knihovnu a komunikují prostřednictvím rodičů, samostatně nechodí.   | Nekomunikují běžným jazykem.  | Nejsou známy čtenářské preference, u výběru knih je důležité spíše provedení – barva, hmatové a zvukové prvky.   |
| <b>1 – 2 roky</b>                  | Navštěvují knihovnu a komunikují prostřednictvím rodičů, chodí. Zajímají je spíše hračky než knihy.                              | Začínají komunikovat běžným jazykem.  | Knihy jim vybírají rodiče na základě základních jevů v jejich světě (dopravní prostředky, domácnost, zvířata...), nadále preferují zvukové, obrazové a hmatové knihy. Převažuje obrazová stránka nad textovou. |
| <b>3 – 4 roky</b>                  | Navštěvují knihovnu a komunikují prostřednictvím rodičů. Objevují se typy čtenářů, které dokáží již vyjádřit samy své preference | Komunikace běžným jazykem.<br>Snaží se navazovat kontakty s jinými čtenáři, knihovníky. | Knihy si mohou vybírat samy, lze předpokládat určitou možnou korekci rodiči. Mají své oblíbené postavy a ty hledají v knihách. S rodiči navštěvují akce knihovny.<br>První cílený zájem o naučnou literaturu.  |
| <b>5 – 6 let<br/>(předškoláci)</b> | Navštěvují knihovnu s rodiči, vyjadřují své čtenářské preference.  | Komunikace běžným jazykem.<br>Snaží se navazovat kontakty s jinými čtenáři, knihovníky. | Objevuje se silný zájem o knihy v souvislosti s první samostatnou četbou.<br>Vlastní výběr knih, předpokládá se počátek čtenářství.<br>S rodiči navštěvují akce knihovny.                                      |

|                       |  |   |  |
|-----------------------|--|---|--|
|                       |  |   | Knihy, u nichž je textová a obrazová stránka v rovnováze.<br>Zájem o encyklopedie.   |
| <b>1. ročník</b>      | Navštěvují knihovnu s rodiči, vyjadřují své čtenářské preference. Další doprovod tvoří učitelé.  | Komunikace běžným jazykem.  | Vlastní výběr, předpokládá se počátek čtenářství.<br>Opět mají své oblíbené postavy, které hledají v knihách (často je znají z TV).<br>S rodiči navštěvují akce knihovny, zapojují se aktivně do knihovních soutěží. |
| <b>2. – 3. ročník</b> | Navštěvují knihovnu s rodiči, učiteli.   | Komunikace běžným jazykem.  | Mají zájem o příběhy s dětským hrdinou. Objevují se první fantazijní světy, detektivní příběhy.  |
| <b>4. – 5. ročník</b> | Navštěvují knihovnu s učiteli i samostatně.  | Komunikace běžným jazykem, větší zájem o komunikaci projevují dívky než chlapci.                          | Větší zájem o naučnou literaturu než o beletrii. Dobrodružné příběhy. Rozevírají se nůžky mezi čtenářstvím dívek a chlapců.  |
| <b>6. – 7. ročník</b> | Navštěvují knihovnu samostatně nebo s kamarády. Často přichází jen v případě potřeby školní četby. Začíná hrát roli „tloušťka“ knih.<br>Puberta. | Komunikace běžným jazykem, problém s respektováním autorit, hledají spíše partnera než rodiče či učitele. | Fantasy a sci-fi, romány pro dívky, literatura pro dospívající.<br>V oblasti naučné literatury preferují fond pro dospělé.<br>Zájem o knihovnu spíše klesá.  |
| <b>8. – 9. ročník</b> | Navštěvují knihovnu samostatně. Často v jen v případě potřeby školní četby.  | Komunikace běžným jazykem, hledání partnerů a vzorů.  | Fantasy a sci-fi, romány pro dívky, horory, literatura pro dospívající.<br>Opět vzrůstá zájem o  |

|                         |  |   |   |
|-------------------------|--|---|---|
|                         |  |   | knihovnu.<br>V oblasti naučné literatury preferují fond pro dospělé.  |
| <b>1. ročník SŠ</b>     | Navštěvují knihovnu samostatně, oceňují samostatný výběr, hledají vlastní prostor. | Komunikace běžným jazykem, přechází mezi „dospělé čtenáře“. | Fantasy a sci-fi, romány pro dívky, horory, literatura pro dospívající, poezie.<br>Emocionální literatura.<br>Středoškolská doporučená četba. |
| <b>2. – 3.ročník SŠ</b> | Navštěvují knihovnu pro dospělé.   | Již/ještě ne/navštěvují dětské knihovny.                    | Poezie.<br>Emocionální literatura.<br>Středoškolská doporučená četba.   |

## Mezinárodní výzkumy a čtenářské preference

O čtenářských preferencích se můžete více dozvědět z národních zpráv mezinárodních výzkumů, jež jsou zaměřeny na čtenářskou gramotnost:

Mezinárodní šetření PISA (*Programme for International Student Assessment*)<sup>1</sup> je zaměřeno na zjišťování úrovně gramotností patnáctiletých žáků, kteří se ve většině zúčastněných zemí nacházejí v posledních ročnících povinné školní docházky. Testování probíhá ve tříletých cyklech, přičemž pokaždé je kladen důraz na jednu z oblastí: přírodovědná gramotnost, schopnost individuálně řešit problémy, matematická gramotnost, čtenářská gramotnost, finanční gramotnost. Česká národní inspekce zveřejňuje o výsledcích PISA národní zprávu.<sup>2</sup>

Mezinárodní šetření PIRLS (*Progress in International Reading Literacy Study*)<sup>3</sup> je zaměřeno na testování čtenářské gramotnosti žáků 4. ročníku základních škol. Šetření PIRLS se snaží také zmapovat význam rodinného, školního a širšího prostředí žáků pro rozvoj čtenářské gramotnosti<sup>4</sup>. Pro knihovnickou praxi mohou být výsledky těchto šetření jakýmsi návodným vodítkem, kudy směřovat práci se žáky a studenty během vzdělávacích programů a knihovnických lekcí, neboť se v nich obvykle rozkryje, které oblasti je třeba u těchto cílových skupin podporovat. Knihovnick

<sup>1</sup> Česká školní inspekce ČR - PISA. *Česká školní inspekce ČR - Home* [online]. Copyright © 2016 Česká školní inspekce [cit. 19. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.csicr.cz/Prave-menu/Mezinarodni-setreni/PISA>>.

<sup>2</sup> Česká školní inspekce ČR - Národní zprávy. *Česká školní inspekce ČR - Home* [online]. Copyright © 2016 Česká školní inspekce [cit. 19. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.csicr.cz/Prave-menu/Mezinarodni-setreni/PISA/Narodni-zpravy>>.

<sup>3</sup> Česká školní inspekce ČR - PIRLS. *Česká školní inspekce ČR - Home* [online]. Copyright © 2016 Česká školní inspekce [cit. 19. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.csicr.cz/Prave-menu/Mezinarodni-setreni/PIRLS>>.

<sup>4</sup> Česká školní inspekce ČR - Národní zprávy. *Česká školní inspekce ČR - Home* [online]. Copyright © 2016 Česká školní inspekce [cit. 19. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.csicr.cz/Prave-menu/Mezinarodni-setreni/PIRLS/Narodni-zpravy>>.

by tedy neměl existenci těchto šetření opomíjet a měl by znát alespoň orientačně národní výsledky své země, příp. se inspirovat zahraniční praxí a zjišťovat, jestli a jak v jiných zemích pracují s těmito dokumenty v rámci knihovnické práce.

## KOMUNIKACE SE ČTENÁŘI (i se specifickými potřebami)

---

Základem jakékoliv komunikace se čtenáři v knihovně je navázání důvěry již při prvním kontaktu. Toho může knihovník docílit očním kontaktem, úsměvem a pozdravem. Pak už je to na jednotlivých typech čtenářů, jestli jsou spíše introverti a chtějí si sami požadované knihy vyhledat a jen v případě potřeby požádají o pomoc (někdy nepožádají). Extroverti naopak ocení, když je knihovník „zaujme a získá“ a od začátku spolu komunikují. Možné jsou samozřejmě i různé kombinace. Je na knihovníkovi, aby sledoval své čtenáře a dobře odhadl, jakou míru podpory potřebují.

### Obecně platí i další doporučení:

- čtenáři ocení, když komunikace bude probíhat na klidném, dobře osvětleném místě,
- někteří čtenáři ocení, mohou-li si při komunikaci sednout a také když komunikace probíhá v rovnoměrné oční rovině (u menších dětí si sednout na zem k nim),
- knihovník v knihovně pro děti by měl čtenářům v počátku komunikace spíše vykat, přejde-li na tykání, mělo by to být po vzájemném představení a domluvě,
- při snaze doporučit nějakou četbu je dobré vycházet z osobních zájmů jednotlivých návštěvníků,
- knihovník by měl respektovat výběr dětského čtenáře (i v případě, jde-li o literaturu z fondu knihovny pro dospělé), odpovědnost za výběr je na straně zákonných zástupců (doporučujeme tuto skutečnost zakotvit v knihovním řádu),
- knihovník by se neměl nechat při doporučování ovlivnit svými osobními preferencemi ve vztahu ke svému vlastnímu dospívání či tlakem rodičů na četbu „jejich mládí“, ale měl by přání dětí a jejich zákonných zástupců respektovat (o nabídnutí jiných alternativ byla zmínka výše v textu), mohl by a měl by vycházet mj. ze statistiky výpůjček oddělení, mezinárodních průzkumů, Ankety SUK, čtenářských recenzí na internetu a dalších.



## Inkluzivní vzdělávání

Inkluzivní vzdělávání (neboli společné vzdělávání) se liší od integrace. Inkluze nabízí přístup „ke všem stejně“, aniž by nějakým způsobem „vystrčila, zdůraznila“ osobu se specifickými potřebami (ve školství je používán spíše termín děti se speciálními vzdělávacími potřebami). Vychází však z faktu, že rodiče, učitelé (v našem případě knihovníci) mají dostatek informací, nejen o samotné inkluzi, ale také o potřebách začleňovaného žáka. Přitom je nutné oboustranné působení. Zkuste si představit dítě, které veze v kočárku panenku, která představuje černošku. Jakmile vás jako první napadne „miminko“, je to inkluzivní přístup, pokud to jsou však slova jako černoška, hnědé miminko apod., je to spíše integrační přístup. Jde především o obohacení světa těch druhých a stírání rozdílů mezi lidmi. Čím více se budeme pohybovat v různorodém prostředí, tím méně budeme vnímat „výjimečnost“ tohoto prostředí. A platí to i o knihovnách.

[K tématu doporučujeme shlédnout následující video.](#)

## Handicap Friendly

Jak v knihovnách nastavit služby, prostředí a jak připravit personál na čtenáře se specifickými potřebami, je obsaženo ve Standardu Handicap Friendly a příslušných rozpracovaných metodikách<sup>5</sup>, jež jsou zaměřeny na osoby se zrakovým, sluchovým, mentálním a tělesným postižením. Podle tohoto standardu je schopná každá knihovna přiblížit své služby kromě majority také osobám se specifickými potřebami. Standard a metodiky vznikaly společným úsilím knihovníků, odborníků na problematiku jednotlivých postižení a samotných osob se specifickými potřebami. V metodikách je rozpracována také část věnovaná přímo dětským čtenářům knihoven.

## Pravidla komunikace a přípravy programů

Pravidla, jak komunikovat s lidmi v knihovně, se v první řadě řídí zásadami klasické etikety a slušného chování, ale v případě, že přijde osoba se specifickými potřebami, je třeba naše jednání přizpůsobit dle pravidel speciálních, ale přitom zcela jednoduchých.

V zásadě je nejdůležitější nastavit opět příjemné a klidné prostředí, aby se klient-čtenář cítil bezpečně. Otevřený a důvěryhodný vztah s knihovníkem přináší prostor pro vznášení dotazů, čtenáři ztratí část svého ostychu a nebudou se bát, že některý z jejich dotazů bude nevhodný či špatně položený, budou si totiž vědomi, že knihovník je zde pro ně a je schopen jim s dopomocí poskytnout požadované informace či materiály.

Základním pravidlem komunikace se všemi typy lidí s postižením je mluvit srozumitelně, pomaleji, jasně a výstižně, nepoužívat přehřelá slova a je vhodné se vyvarovat také knihovnickému

---

<sup>5</sup> CERNIŇÁKOVÁ, Eva a kol. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly : metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2014. 92 s. ISBN 978-80-7050-641-7. Dostupné také online: <[http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny\\_pristup.pdf](http://ipk.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf)>.

slangu a dvojsmyslům, jimž by daná osoba nemusela rozumět a mohlo by ji to znejišťovat či v nich vyvolávat agresivní či jiné negativní projevy pramenící právě z neporozumění.

Důležité je zachovávat úctu k těmto lidem už jen tím, že jim budeme vykat, popř. se společně domluvíme na tykání. Je důležité je oslovovat jménem. Všechny úkony, které budeme provádět, těmto osobám předem vysvětlíme a pak krok po kroku s nimi provedeme (počáteční vysvětlení slouží zejména jako obrana před nesrozumitelností situace a zajištění pocitu bezpečí, člověk by se neměl cítit ohrožen neznámostí situace).

I v případě, že s sebou mají osoby s postižením průvodce, je důležité promlouvat nejprve k nim, teprve poté se obracet na jejich doprovod. Pokud je osoba nevidomá či se sluchovým postižením, uzpůsobíme jednání s ní jejím možnostem (tlumočnick, text v Braillově písmu apod.).

Je vhodné a důležité si na jednání s osobami s postižením vyčlenit dostatek času, abychom na ně příliš nespěchali, aby stihly pochopit vše, co s nimi projednáváme a měly dostatek času na zvládnutí např. administrativních úkonů (vyplnění přihlášky apod.). V průběhu jednání s nimi je důležité si ověřovat, že rozumějí všemu, co jim říkáme, ověřovat si zpětnou vazbu. Je bezpodmínečně nutné klást srozumitelné a ideálně krátké (nikoli květnaté) otázky a stejně tak věci vysvětlovat.<sup>6</sup> S obměnami přizpůsobenými různým typům postižení pak probíhá komunikace s lidmi s určitým typem postižení.<sup>7</sup>

Obdobnými principy se řídí příprava programů pro osoby s postižením – vždy je třeba klást důraz na srozumitelnost, jasnost a výstižnost, ale přitom neopomíjet obsahovou pestrost a informační hodnotu. Tematické zaměření programů by mělo vycházet z potřeb těchto osob (většinou si programy objednávají z předem dané nabídky, popř. jsou jim vytvořeny na míru na jejich přání).

Metody užívané během programů by měly respektovat schopnosti a dovednosti klientů a neměly by nijak snižovat jejich osobu (měly by být voleny tak, aby je účastníci zvládli, ale zároveň aby byly rozvíjeny jejich schopnosti a dovednosti, vyváženost je někdy nelehký úkol, přesto lze zařídit, pokud dovedeme nad tématy kreativně přemýšlet). Žáky se specifickými potřebami motivujeme jak k samostatné práci, tak k práci ve skupině, v tomto případě je nutné dodržovat určité zásady (viz popis níže).

Během programů neužíváme zbytečně květnaté, rozsáhlé popisy, nesrozumitelné výrazy, odborné výrazy a cizí jazyky, snažíme se zajistit maximální srozumitelnost. Vždy si během výkladu ověřujeme zpětnou vazbou a vhodně položenými otázkami, zda účastníci všemu rozumějí. Opět je dobré klást důraz na smysluplnost zaměření programu (cílit spíše na zajímavé a podstatné informace).

Během práce udržujeme s dětmi oční kontakt, vyzýváme je ke spolupráci, motivujeme je k odpovědím či vykonání nějaké činnosti vlastní zapáleností a adekvátně zvoleným přístupem, jenž by v nich měl podněcovat radost z práce, touhu po poznání a ideálně také zájem o další

<sup>6</sup> Zásady úspěšné komunikace... [2012], s. 6-7.

<sup>7</sup> Pro doplnění informací k této problematice nahlédněte do doporučených zdrojů na konci textu.

činnosti. Stejně jako u dětí zdravých se snažíme o pozitivní motivaci a za správné odpovědi je odměníme alespoň slovní pochvalou (pocit úspěchu).

## Komunikace se skupinou

Knihovník v této rovině pracuje s přiměřenou věkově homogenní skupinou (např. při vzdělávacích programech pro třídy škol) nebo věkově heterogenní skupinou (volnočasové vzdělávací aktivity). Jeho role může být položena do tří rovin – knihovník jako odborník, knihovník jako prostředník, knihovník jako účastník diskuze.<sup>8</sup> Při programu je důležité, aby se byly tyto roviny zastoupeny všechny, ale bylo jasně dané ohraničení, kdy knihovník vystupuje z roviny jedné a vstupuje do roviny jiné.

K výhodám práce ve skupině patří rozvoj sociálních dovedností, rozumových dovedností a emoční podpory, což převedeno do praxe znamená komunikaci ve skupině, nutnost řešit společně problémy a navzájem se respektovat a oceňovat.

## Jak funguje práce ve skupině

- Užívání jazyka a volba obsahu na úrovni přiměřené dané skupině.
- Rozdělení otázek rovnoměrně všem členům skupiny.
- Vybízení a nápovědy podle potřeby.
- Zužitkování odpovědí žáků (i nesprávných) v kladném smyslu.
- Vhodné načasování otázek a odmlk mezi otázkami.
- Postupné zvyšování myšlenkové náročnosti kladením náročnějších otázek.
- Účinné využívání písemných otázek.
- Počkat s hodnocením, požádat o odezvu ostatní.
- Vybídnout k alternativním odpovědím.
- Vyžádat si otázky od členů skupiny („Má někdo na mluvčího otázku?“).
- Nechat žáky, aby se ptali jeden druhého („Zeptej se někoho, co si myslí.“).
- Užít způsobu „mysli – prober s partnerem – vyslov přede všemi“.

## ÚKOL

Tento úkol vyžaduje reakci učitele. Vypracujte a odevzdejte úkol na základě zadání, které naleznete pod štítkem „Testy / úkoly“ v lekci 4b v Moodle.

---

<sup>8</sup> FISCHER 2011, s. 65.

## Použité a doporučené zdroje:

---

FISCHER, Robert. *Učíme děti myslet a učit se: Praktický průvodce strategiemi vyučování*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0043-7.

*Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením: Doporučené přístupy k lidem s mentálním postižením v rámci jejich celoživotního vzdělávání i mimo něj*. Praha: [Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením], [2009]. 12 s. ISBN 2-87460-137-3.

### Seriál článků o inkluzi

Á propos k inkluzi ... Definice – díl první (1/4) – Liga lidských práv. *Liga lidských práv – ... blíže spravedlnosti* [online]. Dostupné z: <<http://llp.cz/2016/03/a-propos-k-inkluzi-definice-dil-prvni/>>.

Á propos k inkluzi ... Principy – díl druhý (2/4) – Liga lidských práv. *Liga lidských práv – ... blíže spravedlnosti* [online]. Dostupné z: <<http://llp.cz/2016/04/a-propos-k-inkluzi-principy-dil-druhy/>>.

Á propos k inkluzi ... Tradiční vs. inkluzivní – díl třetí (3/4) – Liga lidských práv. *Liga lidských práv – ... blíže spravedlnosti* [online]. Dostupné z: <<http://llp.cz/2016/06/a-propos-k-inkluzi-tradicni-vs-inkluzivni-dil-treti/>>.

Á propos k inkluzi ... Integrace vs. inkluze – díl čtvrtý (4/4) – Liga lidských práv. *Liga lidských práv – ... blíže spravedlnosti* [online]. Dostupné z: <<http://llp.cz/2016/07/a-propos-k-inkluzi-integrace-vs-inkluze-dil-ctvrty-44/>>.

### Komunikace s osobami s různým typem postižení

MODUL – Práce se žáky se specifickými poruchami učení. *Pedagog inkluze pro střední školy* [online]. [cit. 18. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.pedagoginkluze.cz/modul-prace-s-zaky-se-specifickymi-poruchami-chovani>>.

ŘÍHOVÁ, Alena. *Specifika komunikace osob s mentálním postižením a osob s poruchami autistického spektra*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, [2012]. Dostupné z: <[http://www.popup.upol.cz/files/forSchoolsDocuments/PdF\\_Rihova.pdf](http://www.popup.upol.cz/files/forSchoolsDocuments/PdF_Rihova.pdf)>.

Metodický materiál. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. © 2009 [cit. 18. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.kjm.cz/metodika>>.

LANGER, Jiří a kol. *Tvorba a realizace kurzů zaměřených na práci se žáky se speciálními potřebami pro pedagogické pracovníky středních škol a druhého stupně základních škol* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, Ústav speciálněpedagogických studií, 2012 [cit. 18. 6. 2017]. ISBN neuvedeno. Dostupné z: <<http://kurzy-spp.upol.cz/CD/Default.htm>>.

*Komunikace a lidé s mentálním postižením: Metodický materiál 2* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, Ústav speciálněpedagogických studií, 2012 [cit. 16. 8. 2017]. ISBN neuvedeno. Dostupné z: <<http://posit.upol.cz/materials/komunikace-2.pdf>>.

Výukové produkty: Diverzita pro OZP. *Diverzita pro OZP* [online]. © 2009 [cit. 19. 6. 2017]. Dostupné z: <<http://www.diverzitaproozp.cz/produkty>>.