



Nové možnosti rozvoje vzdělávání na Technické univerzitě v Liberci

Specifický cíl A2: Rozvoj v oblasti distanční výuky, online výuky a blended learning

NPO_TUL_MSMT-16598/2022



Pedagogická komunikace



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Komunikace

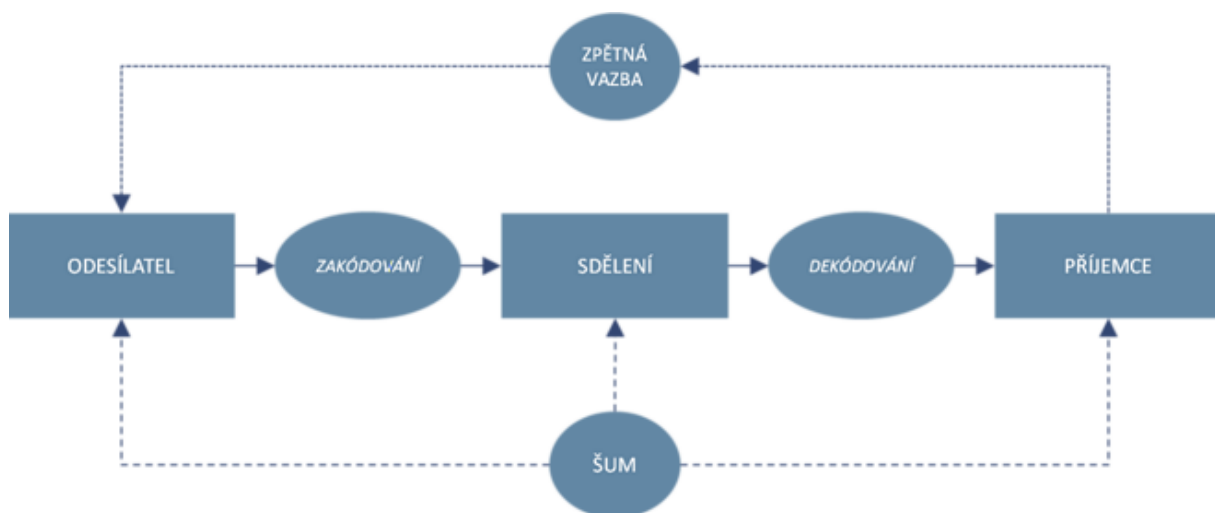
Nejprve přistoupíme k samotné definici termínu komunikace. Toto slovo pochází z latiny a v doslovném překladu znamená „*učinit společným*“. Gavora popisuje komunikaci jako: „*vzájemné působení nebo ovlivňování. Můžeme říct, že lidé jsou téměř pořád ve vzájemné interakci. Důraz je na slově vzájemné, tj. nejde o jednostranné působení.*“ Mikuláščík naopak vnímá komunikaci jako prostředek, který umožňuje vzájemné sdílení pocitů, myšlenek, postojů a informací mezi jedinci. Podobný názor má také Heger, který zdůrazňuje zcela zásadní roli komunikace v procesu vzájemného dorozumění.

Základní podmínkou každé efektivní spolupráce je komunikace. To platí pro všechny oblasti lidského života. Vzájemná komunikace je nedílnou součástí pracovního života ale také interakce v rámci rodiny. Podle Vališové se člověk stává lidskou bytostí ve chvíli, kdy dokáže porozumět podnětům přicházejícím ze strany ostatních osob a dávat svému chování určitý sociální význam. Z této skutečnosti vyplývá, že každé sociální jednání je založeno především na komunikaci. Tím že spolu jedinci navzájem komunikují, vzájemně se také ovlivňují. Toto ovlivňování je pak nazýváno sociální interakce.

Jak již bylo výše uvedeno, komunikace je jedním ze základních předpokladů sociální interakce. Proto se také často setkáváme s pojmem sociální komunikace. Sociální komunikaci je možné charakterizovat jako vzájemnou výměnu informací mezi lidmi. Výměna informací při tom může probíhat buď mezi dvěma lidmi nebo ve skupině více osob. Sociální komunikace jako taková je založena na osobních vztazích. Úroveň a kvalita sociální komunikace určuje kvalitu vzájemných osobních vztahů mezi lidmi, kteří spolu komunikují. Aby byla sociální komunikace kvalitní, musí být dodrženy určité podmínky. Primárně je nutné, aby bylo možné adekvátním způsobem vysílat požadované signály. Dále je nutné, aby bylo možné tyto signály adekvátním způsobem akceptovat.

Čapek charakterizuje sociální komunikaci jako proces, který se odehrává mezi komunikátorem a komunikantem. Komunikátor (odesílatel) zakóduje své sdělení, které vyšle směrem ke komunikantovi (příjemci). Komunikant sdělení dekóduje a dá komunikátorovi zpětnou vazbu. Do procesu však může vstoupit šum, který komunikaci naruší. Pro ilustraci je proces sociální komunikace popsán za pomoci obrázku č. 1 níže.

Obrázek 1 Proces sociální komunikace



Zdroj: MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*.

Podobným způsobem charakterizuje sociální komunikaci také Nakonečný. Podle něho se jedná o komplexní proces, kterého se účastní komunikátor a komunikant. Komunikátor sdělení zakóduje a posílá ho komunikantovi. Ten ho přijme a dekóduje. Obsah, který je komunikován, je nazýván komuniké. Nemusí se při tom jednat pouze o informace. Komunikovány mohou být například pocity, postoje nebo nálada.

Komunikace může existovat pouze za předpokladu, že mezi komunikujícími existuje nějaké spojení. Ti musí být na komunikaci připraveni. Pro zajištění efektivity komunikace musí existovat určitá zpětná vazba. Komunikátor a komunikant si totiž mohou vysvětlit sdělení odlišně. Prostřednictvím zpětné vazby se tak účastníci komunikace ujišťují, zda došlo ke vzájemnému pochopení. Mimo to je nutné si uvědomit, že komunikace je ovlivněna také dalšími faktory, jako jsou například zkušenosti účastníků komunikace, jejich kultura, minulost, postoje nebo nálada.

Význam komunikace je nepopiratelný. Podle Exnerové jsou lidé sociální bytosti, které mají potřebu sdružovat se a navazovat vztahy s jinými lidmi. K tomuto účelu slouží mimo jiné komunikace. Ke komunikaci nás tedy vede potřeba sociálně se integrovat a adaptovat se. Komunikace je ale také cestou k sebepoznání. To znamená, že během rozhovoru s ostatními lidmi dostáváme zpětnou vazbu o tom, jak nás vnímají. Z jejich postojů k nám pak odvozujeme své postavení ve společnosti.

I když by se mohlo na první pohled zdát, že mezilidská komunikace je vlastně jednoduchý proces, opak je pravdou. Mezilidská komunikace je velmi složitý proces, což souvisí zejména se skutečností, že do něho vstupuje každý z účastníků se svou vlastní

specifickou představou. To je také důvod, proč se v rámci komunikace můžeme setkat s tím, že jedna ze zúčastněných stran není ke komunikaci dostatečně motivována, není ochotna naslouchat nebo chce za každou cenu protlačit svůj názor.

V praxi se tak můžeme setkat se situací, kdy je sice sdělení mluvčího srozumitelné a adekvátní dané situaci, příjemce však není z různých důvodů schopen ho odpovídajícím způsobem dekodovat. V takovém případě hovoříme o překážkách ve vzájemné komunikaci. Někdy jsou tyto překážky fyzického rázu (hluk atd.), ale někdy hrají roli překážky na straně účastníků komunikace. V takovém případě může dojít k situaci, kdy se jeden z účastníků vzájemné interakce snaží komunikovat, ale druhý o to prostě nemá zájem.

Jedním ze základních předpokladů kvalitní sociální komunikace je ochota a zájem poznávat druhé, jejich názory a postoje. V souvislosti s tím hovoříme o vhodném způsobu vnímání a interpretaci sdělení. Součástí interpretace sdělení je také schopnost porozumět chování druhého jedince, interpretovat jeho neverbální komunikaci a předvídat jeho chování. Hovoříme o tzv. schopnosti orientovat se v mezilidských vztazích. Pokud je člověk ochoten a schopen vnímat odlišnost druhých lidí, tak je také připraven pochopit a akceptovat svého partnera v procesu komunikace. V takovém případě je jedinec nositelem efektivní vzájemné komunikace.

V případě každé komunikace je možné stanovit základní pravidla, která by vedla k zajištění kvalitních vztahů účastníků komunikace. To platí nejen pro komunikaci mezi dospělými, ale také pro komunikaci mezi dětmi nebo dospělým a dítětem. Tato pravidla můžeme shrnout do následujících bodů:

- Vnímejte každého účastníka procesu komunikace jako partnera, který nás provází na cestě při hledání pravdy, nikoliv jako nepřítele.
- Vnímejte nejen rodiče ale každého účastníka komunikace jako partnera, protože tím docílíme otevřených vztahů.
- Důležité je, abychom partnera v komunikaci chápali a snažili se mu porozumět. Díky tomu můžeme formulovat svými vlastními slovy námitky, které přichází ze strany partnera. Argument ještě neznamená důkaz. V tomto případě platí, že nemůžeme vydávat tvrzení nepodložené věcnými důkazy za pravdu. V takovém případě jenom sdělujeme naše mínění.
- Dalším problémem je, že utíkáme od zvoleného tématu. Učitel by měl s rodiči mluvit i o nepříjemných skutečnostech. Měl by být schopen přijmout jejich kritiku a případně uznat chybu.

- Dalším pravidlem je nesnažit se mít za každou cenu poslední slovo. Pokud dospějeme v rámci komunikace k nějakému závěru, je nutné vyslechnout názory a závěry druhé strany.
- Monolog není totéž co dialog. Je nutné, aby se komunikace aktivně účastnily obě strany. Pouze tak je možné vést dialog.
- Ke každému je třeba se chovat s úctou a respektem

Je třeba si uvědomovat, že do vzájemné komunikace neodmyslitelně patří také emoce, které jsou nezbytnou součástí našich životů a které se v komunikaci projevují. Emoce je však nutné do určité míry potlačit, abychom byli schopni vyslechnout si i druhou stranu. Nejspíše nejdůležitější schopností v rámci sociální komunikace je umění naslouchat. Naslouchání je základním předpokladem umožňujícím vytvořit si vzájemnou důvěru. Lidé se často domnívají, že naslouchání je něco pasivního. Není tomu ale tak. Naslouchání je vysoce aktivní činnost. Jedná se o projev naší účasti na procesu komunikace. Někteří odborníci na naslouchání nahlíží jako na neúčinnější formu sdílení. Pokud bychom toto tvrzení měli převést do praxe, tak by mít pedagog umět ve vztahu k rodičům potřebu naslouchat jejich názorům, protože pokud bude jeho naslouchání autentické rodiče to vycítí. Díky tomu budou mít rodiče pocit, že jejich dítě je v rukou té správné osoby. Dále je důležité, aby pedagog věnoval dostatečné úsilí vybudování si důvěrného vztahu s rodiči svých žáků. Jejich vztah by měl být naplněn úctou a respektem. Pokud bude tato podmínka splněna podaří se naplnit jednu ze základních premis efektivní komunikace.

Podstatnou dovedností pedagoga je tedy aktivní naslouchání. V tomto případě rozlišujeme různé techniky aktivního naslouchání. Aktivnímu naslouchání je možné pomoci následujícím způsobem:

- Je vhodné vytvořit podmínky pro daný rozhovor. Učitel by měl vybudovat prostředí, ve kterém se budou všichni cítit příjemně. V rámci komunikace by měl dávat najevo, že má dostatek času a svou pozornost bude soustředit jen na partnera.
- V rámci sociální komunikace hraje významnou roli také neverbální komunikace. Prostřednictvím mimiky dáváme najevo, zda nás skutečně zajímá, co nám druhý sděluje. Můžeme se projevovat také prostřednictvím gest rukou, udržováním očního kontaktu, polohou svého těla nebo fyzických doteků.
- Také různé prvky verbální komunikace mohou hrát v rámci komunikace významnou roli. Je možné aktivně pracovat také s intonací hlasu, tempem a hlasitostí řeči.

- Našemu partnerovi dejme najevo, že chápeme obsah jeho sdělení a také jeho emoce, které zpravidla provázejí jeho projev. Můžeme ho ubezpečit, že jeho emoce jsou oprávněné a netřeba se za ně omlouvat.
- Také je vhodné, abychom poskytovali svému partnerovi zpětnou vazbu. Tímto způsobem partnera utvrzujeme v tom, že se mu snažíme porozumět. Zpětnou vazbu můžeme dát najevo například tím, že zopakujeme a parafrázujeme to, co nám náš partner sděluje.
- Důležité také je, aby si učitel v průběhu komunikace ověřoval, zda správně porozuměl tomu, co mu druhý sděluje. Může se například ptát na jeho pocity z průběhu dialogu.
- V neposlední řadě je vhodné zdůraznit, že oceňujeme důvěru, kterou v nás náš partner projevil tím, že si s námi přišel popovídat, oceňujeme vše, co lze ocenit.

1. Použitá literatura

- ČÁP, J. *Psychologie pro učitele*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 656 s. ISBN 80-7066-534-3.
- EXNEROVÁ, S. *Komunikační dovednosti*. 1. vyd. Liberec: TUL, 2008. 93 s. ISBN 978-80-7372-374-3.
- HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. 256 s. ISBN 978-802-4737-799.
- GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. 1. vyd. Brno: Paido, 2005. 165 s. ISBN 80-7315-104-9.
- MAŠTALÍŘ, J. *Příručka alternativní a augmentativní komunikace*. [online]. Kyjov: Domov Horizont Kyjov, 2018. [cit. 2021-06-02]. Dostupné z: <https://horizontkyjov.cz/wp-content/uploads/2019/08/Prirucka-AAK.pdf>
- MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 3. vyd. Praha: Grada, 2010. 328 s. ISBN 80-247-0650-4.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2009. 500 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy-dovednosti-poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 148 s. ISBN 80-247-08582.
- VALIŠOVÁ, A. *Asertivita v rodině a ve škole*. 1. vyd. Praha: H&H, 1992. 180 s. ISBN 80-86022-41-2.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.