

Základy profesní komunikace

PhDr. Ing. Milan Hrdina

Studijní opora čerpá z materiálů, které vznikly v rámci ESF projektu č. CZ1.07/2.2.00/18.0027.



2. Základní pojmy komunikace, obecný model komunikace a jeho složky, zpětná vazba a její význam v komunikaci

V této kapitole jsou vysvětleny základní pojmy komunikace a je popsán a vysvětlen obecný model komunikace, včetně jeho složek: a to z hlediska teoretického a praktického. Student pochopí, jak může být komunikační proces narušen vlivem nedostatečného kódování, vlivem komunikačních šumů a rovněž pochopí význam zpětné vazby v komunikaci.

Stručný obsah kapitoly: - základní pojmy, pojem komunikace, základní druhy komunikace,
- komunikace neverbální, verbální, paraverbální,
- komunikace horizontální a vertikální,
- obecný model komunikace, kódování, dekódování, komunikační kanál, komunikační šumy,
- zpětná vazba a její význam v komunikaci,

Klíčová slova : obecný model komunikace, komunikační kanál, kódování, dekódování, komunikační šum, zpětná vazba, efektivní zpětná vazba, neefektivní zpětná vazba,



2.1. Základní pojmy

K o m u n i k a c e jako základní pojem popisované oblasti má tři hlavní významy :

- a) výměna informací – mezi limi, živočichy, v informatice,
- b) veřejná doprava – silniční, letecká, železniční, vodní, potrubní atd.,
- c) dopravní cesta – prostor vymezený pro spojení dopravními prostředky,

Pojem komunikace vznikl z latinského *communicare* – radit se s někým, dorozumívat se, termín označuje i styk, spojení, souvislost.

Jediná a obecně platná definice komunikace ve smyslu bodu a) neexistuje a většina autorů definuje nebo popisuje komunikaci s přihlédnutím ke svému konkrétnímu zaměření. Například Vymětal (2008, s.22) nabízí některé definice:

- proces přenosu a výměny informací v jakékoliv formě, realizovaný mezi lidmi a projevující se nějakým účinkem,
- proces dorozumívání, společenský styk s cílem výměny myšlenkových obsahů mezi účastníky komunikace prostřednictvím slov (mluvením),
- proces přenosu a příjmu sdělení od jednotlivé osoby na druhou, jako oboustranný proces,
- proces přenosu nejrůznějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů, za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka,
- přenos informací pomocí vydávaných přijímaných signálů nebo symbolů optických, zvukových, čichových, hmatových, elektrických apod.,

O sociální komunikaci hovoříme v případě, že jde o komunikaci mezi lidmi.

Obvykle ji dělíme na tři základní druhy:

- ú s t n í – rozhovor, výuka, vysvětlování, dotazování, diskuze, porada a pod.,
- p í s e m n o u – dopis, e-mail, zpráva, poznámka, zápis, hodnocení a pod.,
- v i z u á l n í – tabulka, graf, fotografie, slide, film, powerpointová prezentace a pod.,

Z hlediska komunikačních prostředků a jejich použití se komunikace dělí na :

- v e r b á l n í – mluvení, komunikace slovem,
- p a r a v e r b á l n í – sdělení předaná hlasitostí řeči, tónem a výškou hlasu, tempem řeči, pauzami a odmlkami a přerušením řeči –tedy „jak něco říkáme“, spíše než „co říkáme“ (Hartl, Hartlová 2010, s.259),
- n e v e r b á l n í – mimoslovní komunikace, komunikace tělem a pomocí smyslů,
- komunikace realizovaná činy a skutky .

Podle Vymětala (2008, s.24) je komunikační jednání vždy zaměřeno na dosažení předpokládaného cíle, kterým může být :

- a) výměna informací – změna vlastní nebo partnerovy informovanosti, socializace, uspokojení individuálních potřeb znalostí, projev seberealizace, uznání, úcty, sounáležitosti, bezpečí,
- b) ovlivňování chování lidí – změna nebo utváření pocitů a psychického stavu skupiny lidí, řízení skupiny, udržování a rozvoj sociálních vztahů, soudržnost skupiny, zlepšování sociálního klimatu skupiny,

2.3. Kódování, komunikační kanál, komunikační šumy

2.3.1. Kódování

Proces kódování spočívá v převodu myšlenek odesílatele do systematické řady symbolů, vyjadřujících úmysl odesílatele. Hlavní formou kódování je kódovací jazyk, ale může se jednat i o jiné formy : například Morseova abeceda, dopravní značky, notový zápis (partitura), ale i dotykový vjem – pohlazení, facka apod.

Výsledkem kódování je vždy nějaké sdělení – a to buď verbální, nebo neverbální. Při kódování je třeba brát v úvahu, komu je sdělení adresováno, a skutečnost, že komunikační proces vždy probíhá za konkrétní situace, v určité době, na určitém místě a v dané společenské atmosféře.



Podle Vymětala (2008, s. 31) je při kódování sdělení nutné dodržet základní pravidla, mezi něž zejména patří:

1. Jasně definovaný záměr – chceme pouze předat sdělení nebo i změnit postoje nebo názory příjemce?
2. Konkrétnost sdělení – odesílatel by neměl počítat s jasnovidectvím příjemce nebo s jeho schopností číst mezi řádky.
3. Srozumitelnost podání – vyžaduje se odstranění veškerých rušivých momentů, které zhoršují srozumitelnost sdělení i příjmu, příliš stručné sdělení může příjemce znejistit.
4. Srozumitelnost jazyka – omezení používání specializovaných termínů, slangových výrazů, předpisů, norem a paragrafů, pokud je příjemce běžně nepoužívá.
5. Dávkování – obsáhlé sdělení blokuje kvalitu přenosu. Vymětal (2008, s.31) uvádí celkem devět základních pravidel kódování
6. Jednoznačnost sdělení – sdělení má být jasné, nezamlžené, jedna část nemá odporovat druhé.

7. Otevřenost komunikace – relevantní sdělení se má komunikovat otevřeně, včetně potřeb a pocitů odesílatele a včetně zásad etiky sdělení.
8. Forma komunikace – pečlivá volba kritiky, příkazu, žádosti, poděkování za dodržení pravidel slušnosti a empatie.
9. Verifikace sdělení – v průběhu sdělení nebo po jeho odeslání by měl odesílatel –
 - formou zpětné vazby ověřovat, zda sdělení bylo dekodováno správně – tedy tak, jak bylo zakódováno.

2.3.2. Komunikační kanál

Po zakódování sdělení odesílatelem je nezbytné zvolit vhodný komunikační kanál nebo také jak uvádí některá literatura – komunikační médium – pro přenos sdělení od odesílatele k příjemci.

Komunikačním kanálem může být například rozhovor z očí do očí, sdělení pomocí telefonu, mailu, ale také třeba projev, diskuze nebo poznámka vyslovené na poradách. V současné době se nabízí celá řada vyspělých komunikačních technologií – e-mail, e-konference, video-konference, chat, rozhlas, televize, internet.

Podle Palmera a Weavera (2000, s.79) je třeba při výběru komunikačního kanálu brát v úvahu řadu faktorů – jako například:

- náklady – např. cena kurýrní služby,
- rychlost – e-mail i fax jsou velmi rychlé,
- přesnost – písemná komunikace bývá přesnější než ústní,
- charakter sdělení – fax nebo mail, ale i smskovou zprávu nelze považovat za dostatečně důvěrný způsob komunikace,
- charakter příjemce – telefonický rozhovor může být příjemcem považován za povrchní reakci (zpětnou vazbu) na dopis,
- rozsah komunikace – pro komunikaci s větším počtem příjemců je vhodné použít dopis nebo e-mail,
- význam zpětné vazby – pro bezprostřední zpětnou vazbu je výhodná ústní komunikace .

Jak připomíná Vymětal (2008, s.33), v řadě případů se setkáváme s tím, že volba komunikačního kanálu předchází kódování sdělení – například připravíme dopis a pak se rozhodneme raději jeho obsah sdělit telefonem.

2.3.3. Komunikační šumy

Všechno, co nějakým způsobem narušuje, zkresluje a doprovází komunikační proces je považováno za komunikační šum. Tento pojem se v komunikační teorii používá ve dvou významech. V užším pojetí je chápán pouze jako rušivé vlivy komunikačního kanálu, v širším pojetí zahrnuje všechna zkreslení – a je jedno, v jaké fázi komunikačního procesu vznikají.

Z našeho pohledu budeme chápat komunikační šum jako jakýkoliv rušivý vliv na přenos sdělení, zkreslující nebo jinak deformující podobu sdělení a znesnadňující jeho dekódování. Následkem působení komunikačních šumů je skutečnost, že příjemce chápe doručené sdělení v pozměněném obsahu, než jak jej odesílatel zakódoval.

Základní čtyři typy komunikačních šumů jsou podle Vymětala následující :

Typy šumu :	P o p i s :	P ř í k l a d y:
Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo odesílatele i příjemce, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení.	Reálný hluk v prostředí odesílatele, hluk projíždějících aut, šum PC, sluneční brýle na obličej, poruchy telekomunikační sítě.
Fyziologické	Vlastní fyziologická omezení odesílatele nebo příjemce.	Vada zraku, sluchu, výslovnost, ztráta paměti, pocit hladu...
Psychologické	Poznávací nebo mentální interference.	Předpojatost a klamné úsudky o odesílateli nebo příjemci, mylné naděje, uzavřenost, emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek).
Sémantické	Rozdílně chápané významy	Odlíšné jazyky, používání slangu a žargonu, odborných termínů, kterým příjemce nerozumí.

Tabulka 1. Základní typy šumu (Vymětal 2008, s.34).

2.4. Zpětná vazba a její význam v komunikaci

V zásadě je zpětná vazba v komunikaci určitým způsobem řízení, při němž dva systémy- osoba A a jeho komunikační partner – osoba B – na sebe bezprostředně působí.

$$A \rightarrow B$$
$$B \leftarrow A$$

Z uvedeného schématu vyplývá, že ve většině případů je proces komunikace oboustranný, to znamená, že mezi odesílatelem sdělení a jeho příjemcem existuje zpětná vazba.



obr. 5, ilustrační obrázek (www.google.cz/skola-ucitel)

Zpětná vazba může mít několik funkcí a to například :

funkci regulační, poznávací, sociální, podpůrnou, inspirující, ale i provokující.

Od druhu sdělení závisí charakter zpětné vazby. Zpětná vazba může odesílatele informovat o tom, že příjemce sdělení porozuměl, že bude nějak reagovat, že potřebuje další informace, že s odesílatelem souhlasí a nebo nesouhlasí atd. .

Úloha zpětné vazby v komunikačním procesu ve škole je nezastupitelná. Pomocí zpětné vazby si učitel bezprostředně po výkladu učiva ověřuje jak byla látka pochopena. Správná zpětná vazba má mít i obsah motivační –nemá dávat najevo momentální sympatie nebo antipatie, ale má být zaměřena na daný problém a být žákův návodem, jak při studiu učiva postupovat a jakých chyb se vyvarovat.

Mikuláštk (2003, s.361) uvádí následující charakteristiky efektivní a neefektivní zpětné vazby :

E f e k t i v n í z p ě t n á v a z b a	N e e f e k t i v n í z p ě t n á v a z b a
Pomáhá odesílateli i příjemci	Pokořuje odesílatele im příjemce
Určitá a přesná	Všeobecná
Popisná	Soudící
Užitečná	Nevhodná a nepřiměřená
Aktuální a včasná	Neaktuální
S radostí slyšená	Vyvolává obranné postoje
Jasná	Nesrozumitelná
Podložená a relevantní	Nepřesná

Tabulka 2. Charakteristiky efektivní a neefektivní zpětné vazby podle Mikuláštk .

V praxi je možné a bývá užitečné, když zpětnou vazbu uděluji tak, že stručně zopakuji - nemusím doslova – co mi právě sdělil můj partner.

Samozřejmě by zpětná vazba nebyla zpětnou vazbou, kdyby následné sdělení nebylo ovlivněno tím, jak reagoval můj komunikační partner. Příjmu-li jeho zpětnou vazbu (souhlasnou, neutrální, negativní), mohu pokračovat buď stejně – a nebo jinak. A jak komunikace plyne, udělují si partneři další zpětné vazby.¹

Dosud jsme uvažovali o zpětných vazbách obrácených navenek, jdoucích od jednoho člověka ke druhému a zpět. Za zvláštní druh zpětné vazby lze považovat i vnitřní zpětnou vazbu. Je to schopnost i jistá dovednost jedince rozmlouvat sám se sebou, vést vnitřní dialog, tázat se sám sebe, pochybovat, a tudíž přemýšlet o svých názorech, soudech, i o jejich logické správnosti a především o míře pravdivosti.

¹ Plaňava používá výraz pokerová zpětná vazba a to v případě, jestliže ten, s kým jsme právě v kontaktu není mým partnerem, nýbrž protihráčem nebo přímo soupeřem. Potom bývá komunikace ostražitá, je méně či vůbec není bezprostřední – prostě dáváme si každý na sebe i jeden na druhého pozor. I v takových situacích je na místě zpětná vazba, dokonce s ní oba „hráči“ velmi obezřetně a intenzívně pracují. Jde tu o zpětnou vazbu kterou bychom mohli nazvat pokerovou (Plaňava 1996, s.20).



Cvičení :

1. Shlédni power pointovou prezentaci – „Základy profesní komunikace 1“ - a vypracuj úkol na konci prezentace. Úkol vezmi s sebou na cvičení.

1. Otevři power pointovou prezentaci – „Obecný model komunikace“, a po shlédnutí vypiš, jaké komunikační šumy mohou narušovat výuku ve třídě, jak tyto šumy omezit.

2. Vysvětli, jak ovlivňuje vzdálenost mezi vyučujícím ve třídě a žákem-žáky výklad učiva a jaké komunikační vzdálenosti jsou optimální.