

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.



3. Vybrané komunikační teorie

V této kapitole jsou stručně popsány a vysvětleny tři vybrané základní komunikační teorie, jejichž pochopení je pro budoucího pedagoga nutné. Je to Berneho transakční analýza, komunikační teorie Watzlawickova a Rogersova teorie komunikace. Zvláště v případě transakční analýzy student pochopí, jak může být komunikační proces narušen vlivem nesprávné volby komunikace a co může být zárodkem vzniku konfliktu.

Stručný obsah kapitoly: -komunikační teorie a jejich význam v komunikačním procesu,
- Transakční analýza – E.Berne, teorie her, komunikace dospělý, rodič, dítě, poruchy komunikace,
- Watzlawickova komunikační teorie,
- Rogersova teorie komunikace,

Klíčová slova : komunikační teorie, transakční analýza, komunikace dospělý-rodič-dítě, komunikace paralelní, zkřížená, skrytá, teorie P.Watzlawicka, teorie C.Rogerse,



Odborná literatura nabízí celou řadu modelů a teorií, které se věnují sociální komunikaci. Uvádíme zde pouze některé, které mají praktický význam v současné době a které mohou prospět pochopení zvládat interakce v osobním i pracovním životě a pochopitelně také ve školním prostředí.

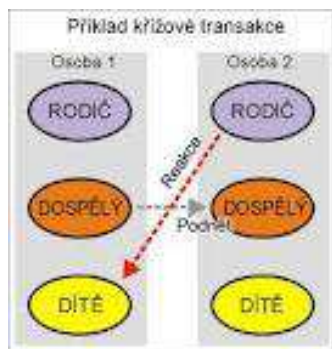
V teorii komunikace se traduje poučka amerického sociologa H. Lasswella (1927), že při komunikaci jde o to, kdo co říká, komu to říká, jakým kanálem a s jakým výsledkem (Hartl, Hartlová, 2010, s. 259).

3.1. Transakční analýza

Hlavními představiteli transakční analýzy je Erik Berne (1910 – 1970), americký psycholog kanadského původu, mj. autor knihy „Jak si lidé hrají“ (Gaes People Play 1964).

Podle této teorie dochází při komunikaci mezi lidmi ke komunikačním transakcím (výměně informací) a Berne tyto komunikační transakce chápe jako hry, pokud jsou splněny následující podmínky:

- Komunikace se řídí určitými pravidly.
- Do komunikační aktivity se nezapojuje celá osobnost, ale jen úroveň ego stavu – rodič – dospělý – dítě. Na nevědomé úrovni se ve svém chování stylizujeme buď do role rodiče, dospělého nebo dítěte a tak také reagujeme při komunikaci s lidmi.
- Jedinec jedná automaticky, nemá na transakce náhled, jedná stereotypně.
- Mnoho transakcí je nevědomých a skrytých.
- Pozice v komunikaci je role ve hře.
- Výsledkem hry jsou určité pocity (pozitivní ale i negativní prožitek, uspokojení, satisfakce, škodolibost, vítězství, výhry, odplaty...).



obr. 6, schéma transakcí podle Berneho (www.google.com/transakcnianalyza)

Chování člověka a tedy i jeho komunikace je podle této teorie interpretováno v rámci transakční analýzy jako chování na třech možných úrovních osobní identifikace a to jako

- rodič (rodič v nás – péče, pravidla, morálka, kritika, panovačnost, přísnost, autorita, zákazy a příkazy),
- dospělý (dospělé ego – naučené pojetí života, vyváženost, zralost, rozum, zkušenost, sebekontrola, racionalita, asertivita, respekt a tolerance, logika),
- dítě (dětské ego – impulzivnost, emocionalita, hravost, spontánnost, zvědavost, neposlušnost, pocity viny, vzpurnost).

Transakce mezi jednotlivými úrovněmi ega mohou mít různou podobu :

- paralelní,
- zkřížená,
- skrytá.

Upozorňuji na knihu Erika Berneho „Jak si lidé hrají“, kterou je vhodné si prostudovat a kde je vše podrobně vysvětleno.

3.2. Watzlawickova komunikační teorie

Teorie je pojmenována podle svého autora Paula Watzlawicka (1921 – 2007). Byl to americký psycholog a psychoterapeut rakouského původu, který se převážně zabýval strukturou komunikace a komunikační terapií.

Tato teorie je založena na kontextovém chápání každého člověka. Člověku nelze porozumět, pokud jej nepoznáme v prostředí, v němž je, v němž komunikuje, v němž se snaží ovlivňovat jiné a sám je ovlivňovat (Mikuláščík 2010, s.41). Watzlawík zavádí pojem komunikační vzorce a komunikaci významů. Rozlišuje obsahovou a vztahovou rovinu komunikace – digitální a analogovou komunikaci.

Analogová komunikace dává většinou možnost dvojího výkladu. Například výklad mimiky obličeje můžeme vnímat jako radost, ale také jako výsměch. Komunikační distanc může znamenat ostýchavost, ale také lhostejnost, nepozornost, problémy osobního rázu atd. .

Proto je třeba při komunikaci respektovat kontext, tedy respektovat všechny další signály komunikace.

3.3. Rogersova teorie komunikace

Carl Rogers (1902 – 1987), americký psycholog je jedním z hlavních představitelů tzv. humanistické psychologie. Základními principy přístupu je porozumění a pochopení člověka, sebeaktualizace a seberealizace. Komunikační a v praxi realizovaný terapeutický přístup Carla Rogerse je v literatuře znám jako „přístup – terapie zaměřená na klienta“. Jde o přístup zaměřený na důvěrný, otevřený rozhovor, při němž jde o vcitování a plného respektování druhého člověka. V komunikaci se klade důraz na vřelost a ne na pouhou strohost – direktivnost.



obr. 7, ilustrace textu (www.google.cz/komunikace)

Rogers považuje komunikaci za jednu z nejdůležitějších aktivit a uvádí, co je třeba dělat pro to, aby se jedinec cítil mezi lidmi dobře.

Být upřímný, jednat na rovinu – když nejsme upřímní, těžko se dovedeme soustředit na vzájemné pocity a těžko se nám pak o nich také mluví, zvláště jsouli negativní.

- Při komunikaci s lidmi je třeba se chovat otevřeně, uvolněně, vstřícně.
- Rovnost, respektování, tolerování a akceptování lenivých lidí.
- Při komunikaci s jinými lidmi se chovat autenticky, opravdově, otevřeně, neschovávat se, nepřetvařovat se, ale nezbavovat se své role. Úspěšná komunikace je charakterizována přiměřenou mírou sebeotevření a správným načasováním.
- Zajímat se o člověka, s nímž mluvím, umět se do něj vcítit, být empatický (ale ne tomu druhému podlehnout).
- Z chování by měla vyzařovat pozitivita a konstruktivnost, nikoliv skepse a pochyby.
- Podpora jako schopnost i jako postoj.
- Věřit si.

Učitel v prostředí současné školy by měl mít jasno, na jaké úrovni bude se žáky komunikovat. Transakční analýza E. Berneho určuje komunikační roviny. Učitel, podle věku žáků komunikuje buď v roli rodič – dítě, dospělý – dítě, dospělý – dospělý. Pokus se zamyslet a urči, kdy bude tak jednat? Nezbytné je brát v úvahu i přístupy Rogerse a Watzlawicka. Proč?

Rogers doporučuje abychom mluvili přirozeným jazykem, aby nám ten druhý rozuměl. Raději používat kratší věty, protože dlouhé věty odvádějí pozornost od obsahu. Je třeba mluvit konkrétně a jednoznačně, nepoužívat „měl bych“. Ponechat prostor pro verbální projev i tomu, kdo s námi komunikuje. (Mikuláščík 2010, s.42).



Cvičení :

1. Prostuduj knihu Erika Berneho“Jak si lidé hrají“ – podle pokynů ze cvičení vypracuj z knihy referát .
2. Na jaké úrovni komunikuje, podle teorie E.Berneho učitel ve třídě s dětmi ?
3. V čem je pro učitele prospěšné znát teorii Watzlawicka a Rogerse?
3. Shlédni video „ Hry lidí v komunikaci“ z seriálu ČT „Komunikace je hra“ na adrese:
<http://www.ceskatelevize.cz/porady/10169534357-komunikace-je-hra/208572231010009-jak-si-lide-hraji/>

Na jaké úrovni se probíhala komunikace ve scénkách, postřehl jsi také komunikaci pasivní nebo agresivní?