

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.



1. Význam a úloha komunikace v pedagogickém procesu

Cílem této kapitoly je pochopit rozdíl běžné sociální komunikace mezi lidmi a komunikace, kterou používá učitel v pedagogickém procesu. Studenti se naučí rozlišovat malé a velké sociální skupiny. Rozbor deseti falešných představ o sociální komunikaci přivede studenty k pochopení komunikačních úskalí, zvláštností a významu komunikace pro učitele.

Stručný obsah kapitoly: - specifika sociálního prostředí školy a třídy,

- malá a velká sociální skupina z pohledu sociální komunikace,
- desatero falešných představ o sociální komunikaci,
- význam komunikace pro učitele, úloha komunikace v pedagogickém procesu.

Klíčová slova : **komunikace, komunikování, pedagogický proces, pedagogická komunikace, malá sociální skupina, velká sociální skupina,**



1.1. Komunikace a pedagogický proces

Komunikaci obecně – a také sociální komunikaci - chápeme v užším pojetí jako sdělování, výměnu informací a v širším pojetí si lidé v průběhu komunikace, společné činnosti, vzájemně vyměňují i svoje představy, nálady, pocity, postoje a podobně. To všechno lze chápat jako informaci.

Pojem pedagogická komunikace je možné definovat jako vzájemnou výměnu informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, která slouží výchovně vzdělávacím cílům. Informace se v ní zprostředkovávají jazykovými a nejazykovými prostředky. Má stránku obsahovou, procesuální a vztahovou.

Při vlastní komunikaci vstupují do hry učitelovy převládající postoje k žákům, rozdílná očekávání, navyklé stereotypy jednání. Specifikou učitelovy komunikace je i to, že často se jedná o situace emocionálně vypjaté, kdy je nutné se vcítit do stavu ostatních účastníků,

odhadnout správně „logiku vývoje“ událostí, možné důsledky a dokázat pohotově a správně zareagovat.

Zajímavě toto popisuje Mareš a Krivohlavý (1989, s.64) : „Dovednost komunikovat není pro učitele nedostižným uměním, ale je (v podobě schopností a nadání) někomu dána a někomu nikoliv. Má základnu, kterou lze systematicky nacvičovat, rozvíjet, a má nadstavbu, která z ní vyrůstá v podobě tvořivé a individuální svébytné činnosti.

Na mezilidskou komunikaci by měli být speciálně připravováni všichni účastníci: jak žáci, tak učitelé“.

V prostředí současné školy má učitel – z hlediska komunikace určité výsadní postavení. Může hovořit , kdy se mu zachce. Může žákům udělovat slovo a slovo odebrat. Může vyzvat třídu ke klidu. Tato pravidla jsou jasně stanovena a musí je respektovat obě strany komunikačního procesu – žáci i učitelé.

V užším pojetí pedagogické komunikace nalezneme obvykle dvě skupiny účastníků :

- učitel (vychovávací)
- žák – žáci (vychovávaní),



obr. 1 –ilustrace k textu (www.google.cz/skola-ucitel)

Učiteli – vychovávacími bývají nejčastěji dospělí lidé s určitou pedagogickou kvalifikací, ale také školní třída, skupina žáků ve třídě, popř.žák v určité roli- např.vedoucí žákovské nebo pracovní skupiny.

Vychovávaným účastníkem pedagogické komunikace bývá žák jako jedinec, skupina žáků, třída, několik paralelních tříd jednoho ročníku a podobně.

Při definování pedagogické komunikace jsme uvedli, že zprostředkovává vzájemné působení lidí, jejich vztahy, společnou činnost a že je sama zprostředkována slovy, gesty, pohledy, tónem a barvou hlasu. Obvykle jde o přímý osobní styk lidí ve stejném čase a na stejném místě. Pedagogická komunikace může také probíhat odděleně v prostoru a čase, mezi mluvčím a adresátem se pak objeví nějaký prostředník – mezičlánek. Žák čtením učebnice komunikuje s autorem, psaním zadané úlohy do pracovního sešitu sděluje učiteli své řešení. Stisknutím tlačítka klávesnice počítače sděluje vyučujícímu svou odpověď – a zpětně, terminál počítače sděluje žákovi, jak je jeho odpověď hodnocena.

1.2. Sociální prostředí školy

Hartl a Hartlová (2010, s.581) definují školu jako společenskou instituci, která plní především vzdělávací a výchovné, ale také socializační a další funkce. Ve škole- ve školní budově se nesetávají jenom žáci, učitelé a školní třídy, ale také ostatní zaměstnanci školy. Jsou to například: uklízečky, personál kuchyně, ostatní pracovníci, rodiče, veřejnost. Proto také komunikace ve školním prostředí probíhá na řadě úrovní. Vše dohromady vytváří ucelený systém, který je kromě sociální interakce charakterizován jedinečným prostředím každé školy, vyznačujícím se klimatem a dalšími možnými zvláštnostmi té které dané školy.

1.3. Malá a velká sociální skupina

Sociální psychologie rozlišuje sociální skupiny různého druhu podle rozmanitých hledisek. V našem případě – při rozboru výchovných a vzdělávacích otázek současné školy se nejčastěji setkáváme s termíny **m a l é a v e l k é s o c i á l n í s k u p i n y**.

K v e l k ý m s k u p i n á m patří zejména společenské třídy a vrstvy, profesionální skupiny a celé národy, demografické skupiny (například mládež nebo důchodci).

M a l o u s o c i á l n í s k u p i n o u je rodina, skupina dětí, školní třída, sportovní oddíl, pracovní skupina, parta lidí, kteří společně chodí na zábavy a výlety.

Rozdíl mezi oběma druhy skupin není jen kvantitativní, v počtu členů. Důležité je také to, že ve „velké“ skupině nemohou být všichni členové v přímém styku a komunikovat spolu tak jako v „malé“ skupině.



obr.2, ilustrace k textu (www.google.cz/skola-ucitel)

V pedagogickém procesu se zabýváme převážně malými skupinami, to však neznamená, že velké skupiny nejsou psychologicky a pedagogicky důležité. Silně ovlivňují např. to, které hodnoty si mladý člověk osvojí, jaké druhy motivů se u něj rozvinou, jak se bude chovat a komunikovat.

F o r m á l n í s k u p i n a je např. nově vytvořená školní třída nebo skupina pracovníků, kteří se dosud navzájem dobře nepoznali a nesblížili. Jsou to skupiny, které jsou zpravidla organizovány „shora“, nějakou sociální institucí. Nebývá v nich vyhraněný citový vztah mezi členy.

N e f o r m á l n í s k u p i n a – „dobrá parta“, „dobrý školní-třídní kolektiv“ apod. – vzniká spontánně, na podkladě společných cílů, potřeb, činností, a vyznačuje se výrazným citovým vztahem mezi členy.

Z formální skupiny se může vyvinout skupina neformální.

R e f e r e n č n í (vztažná) s k u p i n a, je taková, ke které se jednotlivec hlásí, zahrnuje se do ní, identifikuje se s ní, silně mu záleží na členství v ní, buď je skutečně členem, nebo touží po tom, stát se jím. Může to být malá skupina (třeba úspěšný sportovní oddíl, orchestr, zájmový kroužek), nebo i velká skupina (třeba profesionální).

K o l e k t i v (třídní kolektiv) je zvláštní druh sociální skupiny. Má znaky referenční skupiny, která přitom má pozitivní morální a výchovné aspekty.



obr.3, ilustrace k textu (www.google.cz/skola-ucitel)

1.4. Desatero falešných představ o sociální komunikaci

Desatero si můžeme vytvořit podle Křivohlavého (1988, s. 23):

- 1) Není pravda, že je možné nekomunikovat. Je naopak pravdou, že všude tam, kde dva lidé přicházejí spolu do styku, si něco sdělují. I tehdy, když nic neřeknou, když se ani nepozdraví, ani na sebe nepohlédnou, něco si tím říkají.
- 2) Není pravda, že spolu mluvíme jen slovy . Naopak je pravdou, že vedle slov tvoří tzv. mimoslovní-neverbální – sociální komunikace základ našeho sdělování.
- 3) Není pravda, že slova jsou tím nejdůležitějším pro to, co a jak si v sociální interakci sdělujeme. Je naopak pravdou, že to, co děláme a jak se chováme je tím nejpodstatnějším, co vlastně říkáme.
- 4) Není pravda, že nezáleží na tom, jak řekneme to, co řekneme. Je naopak pravdou, že způsob, jakým říkáme, to co říkáme, dotváří význam řečeného.
- 5) Není pravda, že umění mluvit je všemocné. Pravdou je, že umění naslouchat je cennější. Ten, kdo nemá co hodnotného říci, nezakryje to ani sebedokonalejším slovním projevem.
- 6) Není pravda, že si musíme rozumět, když spolu hovoříme týmiž slovy. Je naopak pravdou, že pod každým slovem si každý z nás představuje něco poněkud odlišného - viz. tzv.sémantický diferenciál¹ a jeho rozměry:

aktivní – pasívní

dobry - špatný

silný - slabý

¹ Sémantický diferenciál, Osgoodova metoda měření významu pojmů a postojů jedinců k nim. Základem je hodnocení pojmů na odlišných škálách, jako je horký – studený, plný – líný. (Hartl, Hartlová, 2010, s.101).

- 7) Není pravda, že ty slyšíš přesně to, co já říkám. Naopak je pravdou, že dřív, než někdo něco řekne, mám již jako posluchač určitou představu (anticipaci-předjímání), co asi mluvčí řekne – a to zkresluje slyšené. Neslyšíme, co se říká, ale slyšíme to, co slyšet chceme (co nechceme slyšet, to neslyšíme).
- 8) Není pravda, že věta přesně vyjadřuje myšlenku. Pravdou je spíše to, že vyslovená věta jen přibližně vystihuje to, co máme na mysli – a má přitom pro nás do určité míry jiný význam a smysl, než pro toho, kdo ji slyší.
- 9) Není pravda, že slova jsou jen slova. Pravdou je naopak, že slovem se můžeme druhého dotknout, můžeme ho zranit, můžeme ho nejen popíchnout, ale i píchnout. Slovem jej však můžeme také potěšit, povzbudit a postavit na nohy.
- 10) Není pravda, že si sdělujeme slovy jen holá fakta, informace a nic víc. Pravdou je, že každá naše sdělená informace obsahuje i sdělení, postoje k tomu, co říkáme, i k osobě, které to říkáme.



Cvičení :

1. Vysvětli, jak se většinou liší komunikace mezi členy nějaké formální skupiny a skupiny neformální .
2. Jako námět pro semestrální práci prostuduj knihu: Šedová, Švaříček: Komunikace ve školní třídě, Praha 2012, Portál. Která kapitola tě nejvíce zaujala a proč?
3. Z uvedené knihy kriticky zhodnot' kapitolu týkající se komunikace ve školní třídě. Referát strukturuj na části : - co mne zaujalo, -s čím nesouhlasím a proč, -vypiš zásady komunikace učitele ve třídě. Uvedený referát odevzdej na cvičení.