

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.



7. Problémová komunikace a její zvládnání

V této kapitole se studenti seznámí s některými poruchami komunikace ve školním prostředí, dále se způsoby zvládnání konfliktu a předcházení vzniku konfliktů. V kapitole je vysvětlen pojem asertivity a možnosti její aplikace ve školním prostředí – asertivita jako součást komplexu sociálních dovedností.

Stručný obsah kapitoly: - komunikace pasivní, agresivní, asertivní,
- poruchy komunikace,
- konflikt, konflikt destruktivní, konflikt konstruktivní,
- asertivita – filozofie, technika,
- asertivita v pedagogických podmínkách,
- možnosti uplatnění asertivity ve škole,

Klíčová slova : komunikace pasivní, komunikace agresivní, poruchy komunikace, konflikt, konflikt destruktivní, konflikt konstruktivní, asertivita, asertivní komunikace, asertivní práva, asertivní techniky,



7.1. Jednání a komunikace pasivní a agresivní

Dva póly lidského jednání, a také samozřejmě komunikace je jednání a komunikace pasivní. Tento způsob si můžeme volit, protože se může zdát na první pohled jednodušší a snadnější : každému vyhovím, se vším budu souhlasit, nebudu projevovat vlastní názor a okolí mne bude mít rádo....Pasivní jednání ale chutná hořce ! Člověk, který ustupuje, pocítuje ztrátu vlastní hodnoty. Navíc pasivní jednání a komunikace jsou neúčinné. Dobrovolným vzdáním se toho, oč mi jde, sotva mohu něčeho dosáhnout.

Druhým pólem lidského jednání a komunikace je agresivita. Zvyšuji hlas, křičím, bouchám do stolu, mlátím dveřmi a nebo jenom mlčím ! Agresivní útok vyvolává u druhých

lidí buď protiútok, nebo pasivitu. Upíráme-li právo na myšlenky a pocity druhých, jednáme agresivně.

Při agresivním jednání a komunikaci předkládáme druhým své myšlenky, názory, pocity i potřeby a vynucujeme si jejich přijetí. Při pasivním jednání přijímáme myšlenky, názory, pocity a potřeby druhých a vzdáváme se svých vlastních práv.

V následujícím schématu je názorně popsáno, co je příčinou i důsledkem pasivního jednání a komunikace a jednání a komunikace agresivní.

PASIVNÍ JEDNÁNÍ	AGRESIVNÍ JEDNÁNÍ
(komunikace pasivní)	(komunikace agresivní)
Příčina: vnitřní konflikt	Příčina: vnější konflikt
Obvyklé projevy a důsledky:	Obvyklé projevy a důsledky:
- deprese,	- pocit viny,
- bezmocnost,	- frustrace,
- slabý sebeobraz,	- zkreslený sebeobraz,
- ztrácí příležitosti ve vztazích,	- ztrácí příležitosti ve vztazích,
- nemá kontrolu nad sebou,	- nemá kontrolu nad sebou,
- osamělost,	- osamělost,
- stres,	- stres,
- snížený seberepekt.	- pochybný seberepekt.

7.2. Jednání a komunikace asertivní , asertivní práva, asertivní techniky

Asertivní jednání a asertivní komunikace se zpravidla definuje jako jednání, které není ani pasivní, ani agresivní. Je to vlastně určitá rovnováha v našem jednání a komunikaci, která nevybočuje ani k pasivitě a ani k agresivitě.

Z řady definic asertivity vybíráme pracovní definici Vališové (1998, s.13), která docela přesně vystihuje tento pojem:

Asertivita je praktický způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje. Postupuje tak, aby nepřekračoval vlastní práva, ani práva ostatních lidí. Pro některé jedince tvoří významnou strategii jejich každodenního jednání.

Citovaná autorka na téže straně dodává : V běžné praxi je někdy dost obtížné odlišit, zda jde o jednání skutečně asertivní, zda nejde již o projev útočnosti, agresivity, hostility,

arogance a nepřátelství či naopak submisivního, pasivního, zbytečně poddajného chování. Je velmi důležité najít hranici mezi asertivitou a zejména agresivitou .

Můžeme tedy doplnit výše uvedené schéma z tohoto pohledu následovně¹:



7.2.1. Asertivní práva

Asertivita jako určitá filozofie a náhled na život nabízí základní asertivní práva. Každé z jedenácti asertivních práv má za cíl zabránit manipulativnímu chování druhých vůči nám. V souvislosti s těmito právy jsou popsány tzv. neasertivní pověry, které jsme si osvojili většinou díky výchově a také vlivem svých pocitů zbytečné úzkosti. Asertivní práva včetně pověr jsou zařazeny do přílohy k tomuto textu. Zde je vyjmenováváme v členění, jak je uvádí Medzihorský (1991, s. 39 – 44).

1. Základní asertivní právo – máš právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně a za jejich důsledky odpovědný.

¹ Asertivní jednání a komunikace také znamená, že ve svém chování a komunikaci potlačím pasivitu – submisivní chování a zároveň se neuchýlím do opačného pólu agresivity. Projevy a tendence k agresivnímu chování a komunikace ze svého jednání vytlačím. Můj komunikační projev a chování je vyvážené, je to přímý, otevřený postoj.

2. Asertivní právo- máš právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující tvé chování.
3. Asertivní právo – máš právo posoudit, zda a nakolik jsi odpovědný za řešení problémů ostatních lidí.
4. Asertivní právo – máš právo změnit svůj názor.
5. Asertivní právo – máš právo dělat chyby a být za ně odpovědný.
6. Asertivní právo – máš právo říci: já nevím.
7. Asertivní právo – máš právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
8. Asertivní právo – máš právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Asertivní právo – máš právo říci: já ti nerozumím.
10. Asertivní právo – máš právo říci: je mi to jedno.
11. Asertivní právo – máš právo sám rozhodnout, zda budeš jednat asertivně neboli.

7.2.2. Základní asertivní techniky

Odborná literatura nejčastěji rozlišuje většinou sedm základních asertivních technik, které je možno chápat jako určité návody – pomůcky, jak určitou situaci komunikačně zvládnout přímým, otevřeným postojem. Medzihorský (1991, s.45-47) uvádí následující rozdělení a charakteristiku:

1. Přeskakující gramofonová deska – technika, která klidným opakováním toho, co chceme, učí vytrvalosti v prosazování svého požadavku. Umožňuje ignorovat manipulativní a argumentační léčky a trvat přitom na svém.
2. Otevřené dveře – technika, která nás učí akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně svému kritikovi přiznáme, že v tom, co říká, může být něco pravdy.
3. Sebeotevření – technika umožňující sociální komunikaci a redukcí manipulaci pomocí sdělování kladných i záporných aspektů vaší osobnosti a chování.
4. Volné informace – technika, která snižuje plachost při zahajování rozhovoru a usnadňuje jej oběma stranám.
5. Negativní aserce – technika, která nás učí přijímat naše chyby a omyly (aniž bychom se museli omlouvat) tak, že jednoznačně souhlasíme s naší kritikou našich skutečných negativních kvalit.
7. Negativní dotazování – technika, která vede k aktivní podpoře kritiky.

8. Selektivní ignorování – technika, která umožňuje vyrovnat se s kritikou. Na kritiku manipulativní a nevěrohodnou nereagujeme.

7.3. Konflikt a jeho řešení

Konflikt je boj myšlenek, názorů, tendencí, potřeb a snah. Zároveň je to stav nerozhodnosti, rozpolcenosti, odlišnosti, nemožnosti dělat dvě věci najednou, ale může to také být neschopnost reagovat adekvátně na vzniklou situaci, což přináší úzkost, strach, obavy z nebezpečí nebo rizik.

Důležitými aspekty konfliktní situace jsou:

- frustrace – pocit nenaplněného očekávání, nemožnost dosažení cíle vlivem něčeho nebo někoho.
- svalování viny na druhého.
- přesah frustrace do zesíleného emočního jednání, expresivity a neverbální komunikace.

Odborná literatura popisuje různé pohledy na anatomii konfliktu a z různých hledisek konflikty dělí. V prostředí školy se může vyskytnout konflikt jak mezi dvěma jedinci, tak mezi jedincem a skupinou osob (třídou), učitelem, učitelským sborem apod.

I když konflikty přirozeně nikdo nemá rád, neřešené konfliktní situace mají dopad na psychické zdraví člověka, a také na jeho pracovní výkon. Neřešené konflikty mohou mít za následek výskyt různých somatických a neurotických příznaků, které při neřešení mohou končit neurózou nebo nějakou psychosomatickou chorobou.

Konfliktní situace v rodině žáka se negativně projevuje na jeho chování ve škole, ve vztahu ke spolužákům, v přístupu ke studiu.

7.4. Základní doporučení a zásady při řešení konfliktních situací

Mikuláščík (2009, s.94-95) uvádí následující doporučení jako metodu tzv. konstruktivní hádky. Uvedená pravidla musí dodržovat při komunikaci obě strany (tedy ve škole učitel i žák...):

- každý má právo na stejné časové vstupy,
- každý má právo říci svůj názor,
- nemá se zvyšovat hlas, nemá se křičet,
- neurážíme, nezesměšňujeme, neironizujeme,
- používáme logickou argumentaci a stále si udržujeme racionální nadhled,

- nevytahujeme staré věci, staré hříchy,
- hovoříme pouze k aktuálnímu problému, k tomu, o který se jedná teď,
- názor protistrany pozorně vyslechneme až do konce, neskáčíme mu do řeči a pak parafrázujeme to, co on řekl se záměrem zjistit, zda jsme správně pochopili to, co ten druhý říká,
- vyhýbáme se černobílému myšlení,
- chovejme se nestranně,
- po konfliktu se nevracejme svými emocemi ke konfliktní situaci – neprožívejme ji znovu (se vztekem), věc berme za uzavřenou, dohodu podpořme.

Výše uvedená doporučení lze shrnout do následujících konkrétních kroků:

1. Zvolme vhodné místo a čas, kdy budeme konflikt řešit (vhodná je třída po vyučování, kde nebudeme rušeni).
2. Popište přesně chování protistrany a co vám na něm vadí.
3. Snažte se pochopit protistranu – jeho vysvětlení, důvody chování.
4. Hledání řešení – co s tím, co navrhujeme, jak problém změníme.
5. Řešení podpořme !



Cvičení :

1. Prohlédni si power pointovou prezentaci „Asertivita“ a vypracuj poznámky k asertivním právům, kterým nerozumíš. Poznámky vezmi s sebou na cvičení. Poslechni si audio ukázkou – Bednářová a urči, zda se jednalo o asertivní jednání.
2. Poslechni si audio nahrávku „nespokojený zákazník“ a uveď, jakého druhu byla komunikace zákazníka, jakých chyb se dopustil při komunikaci telefonista v autoservisu. Pokud telefonista použil nějakou asertivní techniku, uveď jakou a proč její použití nebylo vhodné. Jak bys řešil tento rozhovor, aby nedošlo ke konfliktu? Měl telefonista reagovat na vulgární výrazy volajícího?
3. Vytiskni stránku „analýza konfliktu“ a přines na cvičení.

4. Shlédni video „Asertivita“ z komunikačního seriálu ČT, volně přístupné na :
[http://www.ceskatelevize.cz/porady/10169534357-komunikace-je-hra/208572231010001-
asertivita/](http://www.ceskatelevize.cz/porady/10169534357-komunikace-je-hra/208572231010001-asertivita/)

Po shlédnutí vypiš důvody, proč je asertivita důležitá pro učitele?