**Komunikace v pedagogickém procesu**

**(průvodce studiem)**

**doc. PhDr. et Mgr. Petra Potměšilová, Ph.D.**

petra.potmesilova@upol.cz



Cílem studijního textu je ukázat základní pravidla komunikace v pedagogickém procesu. Studenti budou seznámeni se složkami komunikace a jak tyto složky využívat v pedagogickém procesu. Důraz pak bude dáván na specifika komunikace s žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a na komunikaci mezi učitelem a rodičem dítěte s postižením.

OBSAH

[komunikace 2](#_Toc527488237)

[K zamyšlení 2](#_Toc527488238)

[Příklad z praxe 3](#_Toc527488239)

[Úkol 4](#_Toc527488240)

[Základní funkce komunikace 4](#_Toc527488241)

[Složky komunikace 4](#_Toc527488242)

[Expresivní složka 4](#_Toc527488243)

[Konativní složka 5](#_Toc527488244)

[K zamyšlení 6](#_Toc527488245)

[Referenční složka 6](#_Toc527488246)

[Fatická složka 6](#_Toc527488247)

[Poetická složka 7](#_Toc527488248)

[K zamyšlení: 9](#_Toc527488249)

[Komunikace jako součást profese 9](#_Toc527488250)

[Úkol: 9](#_Toc527488251)

[literatura 10](#_Toc527488252)

#

# komunikace

V dostupné odborné literatuře (Vybríral, 2000; De Vito, 2008)lze najít velké množství různých definic pojmu komunikace. V těchto definicích lze vypozorovat společné body, které jsou podstatné pro komunikaci v pedagogickém procesu:

* přenos a výměna informací v mluvené, psané, obrazová či činnostní formě,
* výměna významů mezi lidmi za použití běžného systému symbolů,
* vytváření a ovlivňování vztahů,
* dvousměrný akt,
* efektivní sebevyjádření,
* nepřetržitý děj.

**KOMUNIKACI Z PEDAGOGICKÉHO POHLEDU LZE TEDY CHÁPAT JAKO VÝMĚNU VÝZNAMŮ MEZI DVĚMA A VÍCE LIDMI ZA POUŽITÍ DOSTUPNÝCH PROSTŘEDKŮ A SYMBOLŮ, KTERÉ JSOU SROZUMITELNÉ PRO OBĚ STRANY.**

#### K zamyšlení

Zkuste si sami pro sebe stanovit to, co je pro vás v komunikaci podstatné. Liší se pro vás, z hlediska předchozí otázky, běžná komunikace a komunikace v pedagogickém procesu?

Watzlawick (De Vito, 2008, s. 20) uvádí následující schéma komunikace. Jedná se faktory, které mohou komunikaci ovlivnit:



**Kontext** lze vnímat jako něco globálního, co může ovlivňovat komunikaci. Lze sem např. zařadit:

* kulturní prostředí,
* počasí,
* situace – pedagogická situace (zkoušení, běžný rozhovor, výchovný rozhovor, …),
* momentální nastavení komunikačních partnerů,
* osobnost komunikačních partnerů,
* speciální vzdělávací potřeby.

**Oblast zkušeností** je pak soubor zpracovaných předchozích poznatků z komunikačních situací a soubor dosud využívaných prostředků a symbolů v komunikaci. Zde je vhodné si uvědomit, že především v pedagogickém procesu (s důrazem na speciální pedagogiku) by měl pedagog používat takové prostředky a symboly pro komunikaci, které jsou srozumitelné pro klienty.

#### Příklad z praxe

Při jedné z cest na nádraží jsem zaregistrovala, že se za mnou baví dvě dívky ve věku cca 18 let. Rozhovoru jsem nevěnovala pozornost až do té doby, než jsem zaslechla: „…. *pojď, půjdeme na nádraží a zkusíme tam něco vyfárat…“.* Posléze jsem zjistila, že dívky šly na nádraží něco „vyžebrat“.

Uvedený příklad ukazuje na to, že já a dívky jsme měly jinou oblast zkušeností v komunikaci, resp. používaly jsme odlišné chápání jednoho symbolu v komunikaci. S touto odlišností se lze setkat v různých nářečích, věkových skupinách, ale především u dětí se speciálními vzdělávacími potřebami (nejčastěji u dětí s mentálním postižením a u dětí se sluchovým postižením).

**Zdroj** a **přijímač** jsou jednotliví komunikační partneři. **Sdělení** je vyslaná informace, **kanál** pak cesta, kudy informace putuje a **zpětná vazba** je informace pro vysílajícího, zda sdělení proběhlo úspěšně. Zpětnou vazbu lze získat z verbální i neverbální reakce. V pedagogickém procesu je vhodné využívat i aktivní zpětné vazby – dotazování.

**Šum** je cokoliv, co může vést k nedorozumění či k tomu, že komunikace neproběhne. Šumem v komunikaci může být i např. samotná speciální vzdělávací potřeba.

Z výše uvedeného je patrné, že komunikaci může ovlivnit řada faktorů. Mezi základní faktory, které komunikaci ovlivňují, lze zařadit:

* čas,
* prostor,
* emoční naladění,
* mezilidské vztahy,
* míra shody v dorozumívacím jazyku,
* stereotypy, očekávání,
* záměry a motivace,
* sociální situace,
* věk účastníků, pohlaví,
* pozice účastníků (moc, kvalifikace, role).

#### Úkol

Vzpomeňte si na případ komunikace, kdy došlo k nedorozumění či nepochopení a zkuste si popsat jednotlivé faktory, které mohly ovlivnit vámi vybranou komunikační situaci.

## Základní funkce komunikace

Komunikace jako výměna obsahů mezi dvěma a více lidmi může mít z hlediska využití různé funkce:

1. informativní,
2. instruktivní,
3. přesvědčovací,
4. posilovací a motivující,
5. zábavná,
6. vzdělávací a výchovná,
7. socializační a společensky integrující,
8. souvztažnost (dát do souvislosti a tak pomoci pochopit),
9. osobní identita (já – již od dětství – otázka, kdo jsem, kam směřuji, sebevědomí, postoje),
10. poznávací – s informativní funkcí – tato je pouze z pohledu komunikanta,
11. svěřovací,
12. úniková.

V běžném komunikačním procesu se funkce mohou jak prolínat, mohou se doplňovat, ale mohou být i striktně oddělovány.

## Složky komunikace

Komunikační sdělení je složeno z několika složek. Tyto složky bývají více či méně přítomné v komunikačním sdělení podle osobnosti jedince a podle významu či záměru komunikační situace. Mezi základní složky komunikačního sdělení patří:

1. expresivní,
2. konativní,
3. referenční,
4. fatická,
5. poetická.

### Expresivní složka

Expresivní složka v komunikaci poukazuje na vnitřní prožitky a pocity mluvčího. Odráží schopnost mluvčího být v komunikaci výstižný, srozumitelný, adekvátně vyjadřovat myšlenky, pocity, prožitky a rozhodnutí. Rozdíly a odlišnosti v expresivní složce mohou být podmíněny různými faktory:

* osobností jedince – jeho emoční inteligencí,
* kulturně,
* speciálními vzdělávacími potřebami.

Mezi emočně zabarvenou komunikaci patří např.:

* politický projev,
* slavnostní projev,
* soudní řeč,
* motivační řeči,
* reklamní projevy.

### Konativní složka

Konativní složka komunikace je snahová, vědomě řízené. Jejím úkolem je kontrolovat dosažení vytyčených cílů. Vzhledem k tomu, že je spojena s postoji, lze ji charakterizovat jako sklon k jednání či chování ve vztahu k předmětu postoje.

Možné způsoby přesvědčování:

* argumentace, logické zdůvodňování,
* souhlas či nesouhlas,
* dotazování, výzvy, apelace,
* neverbální komunikace,
* působením na emoce, na fantazii, na vírů, vůli,
* manipulace, sliby, výhrůžky, odměny, trest.

|  |  |
| --- | --- |
| PŘESEVĚDČOVACÍ TECHNIKY | ASERTIVNÍ TECHNIKY |
| * **Noha ve dveřích**
	+ Postupné žádání o pomoc (nejdříve maličkost)
* **Dveře v tváři**
	+ Nejdříve žádáme o něco velkého a po odmítnutí o něco menšího
* **Technika nízké koule**
	+ Rozhodnutí pro něco a pak se změní výhodné podmínky, ale jedinec je již rozhodnut
* **Technika to není vše**
	+ Používá se při prodeji – koupíme něco, co je zlevněné, i když to nepotřebujeme
 | * **Technika pokažené gramofonové desky**
	+ Klidné stálé opakování (agresivita, pasivita)
* **Technika otevřených dveří**
	+ Klidné souhlasení s kritikou (komunikace s agresorem)
* **Technika sebeotevření a volných (nevyžádaných) informací**
	+ Volné informace o sobě – odbourává úzkost
* **Technika negativního dotazování**
	+ Aktivní vyžadování dalších negativních informací – obrana před neoprávněnou kritikou
* **Technika selektivního ignorování**
	+ Ignorace nevhodných požadavků či postojů
* **Technika přijatelného kompromisu**
	+ Ustoupí obě strany
 |

Nebezpečí přesvědčování:

* Manipulace s lidskou myslí někým jiným, aniž by si to manipulovaný uvědomoval
* Přístup k pravé části mozku
* Utahování smyčky
	+ Vyvolání souhlasu
	+ Utvrzování
	+ Sugesce

#### K zamyšlení

1. Které z přesvědčovacích či asertivních technik jste již vy sami použili?
2. Které z přesvědčovacích či asertivních technik na vás platí či naopak neplatí a proč?

### Referenční složka

Referenční složka se vztahuje ke kontextu komunikace. Kontext komunikace lze definovat jako aktuální vztažný rámec, celek všech proměnných, ve kterých se naše komunikace uskutečňuje a v němž je důležité s kým, kde, kdy, o čem jak a proč a s jakým účinkem komunikuje. Celkový kontext komunikační situace je tvořen následujícími kontexty:

1. Kontext, ve kterém došlo ke spuštění podnětu.
2. Momentální kontext, v němž se nachází komunikační partneři.
3. Kontext, který působí na reakci.
4. Globální kontext (kulturní, jazykový, sociální).

Každý z výše kontextů nabízí při následné analýze komunikačního aktu možné vysvětlení dané situace. Kontexty jsou sami o sobě stále přítomné, je jen na komunikačních aktérech zda a jak je využívají:

* automaticky a bez uvažování,
* promyšleně a záměrně.

Kromě stálých kontextů existují i nepředvídatelné intervenující proměnné, které jsou buď ignorovány, nebo jsou více či méně úspěšně využívány

###

### Fatická složka

Fatická složka komunikace souvisí s udržováním otevřených komunikačních kanálů. Jsou to komunikační techniky, jejichž cílem není předávat informace, ale udržovat vztah mezi komunikačními partnery. Pro udržování uvedeného vztahu je nutné Identifikovat to, co je komunikačnímu partnerovi příjemné a to používat.

Malinowsky (2013) fatickou složku komunikace definuje jako sdělení, která „slouží v prvé řadě k navázání, pokračování a přerušení komunikace, k ujištění, že kanál normálně pracuje. Jedná se tedy o sdělení, která slouží k připoutání nebo udržení partnerovy pozornosti. Podle Jakobsna (1995) lze fatickou složku charakterizovat jako technickou stránku komunikačního kontaktu: na zajištění fyzikálních podmínek komunikace, na budování komunikačního kanálu.

Fatickou složku komunikace lze chápat jako komunikaci „bezobsažnou“, tedy jako „triviální hovor o nedůležitých tématech“. Jedná se o projev zdvořilosti a slušnosti, nahrazuje trapné mlčení a pomáhá zmírnit napětí; její význam je tedy především společenský.

**KOMUNIKAČNÍ REAKCE**

|  |  |
| --- | --- |
| VHODNÉ REAKCE | NEVHODNÉ REAKCE |
| * jednoduchá akceptace
* zachycení a objasnění
* interpretace
* ujištění
* používání pomlk
 | * popírání pocitů
* hodnocení
* zobecňování
* soucit, předsudky
* rady
* obrana oponenta
* nevhodné neverbální projevy
 |

### Poetická složka

Poetická složka komunikace se zaměřuje „na sdělení jako takové“, tedy na to, jak je sdělení provedeno, na komunikační styl. Do poetické složky lze zařadit:

* volbu slov,
* volbu melodie, přízvuku,
* tempo řeči,
* skladbu vět,
* osobností nastavení,
* momentální nastavení (prolíná se s ostatními funkcemi),
	+ prožívání,
	+ kontext,

Mezi stylem mužské a ženské komunikace existují rozdíly. Mužský styl je více naplněn příkazy, nařízeními a sebeprosazujícími způsoby komunikace. Ženský styl je pak více expresivní, popisný, pocitový; ženy volí jemnější slova.

Vybíral (2000) uvádí znaky zdravé komunikace:

1. Bezprostřednost reakce (umět si věci vyříkat hned)
2. Kognitivní přizpůsobování (snaha o dorozumění, nikoliv názorová nepevnost či snadná ovlivnitelnost)
3. Zájem o druhého (zájem o sdělení, ale i o komunikačního partnera)
4. Reciprocita (poslouchat druhého, nechat ho mluvit; na komunikaci se podílejí oba dva)
5. Humor
6. Třikrát „ne“ (nadbytek požadavků, přílišná kritika, vyjadřování zklamání z konverzace)
7. Otevřenost – možnost navázat na předchozí rozhovor
8. Konzistence našeho jednání
9. Pozitivní komunikace (jak formulujeme kritiku či problém)

Znaky funkční a nefunkční komunikace podle Vybírala (2000):

**NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UKAZATELE KOMUNIKACE** | **FUNKČNÍ VZTAH** | **DYSFUNKČNÍ VZTAH** |
| ZRAKOVÝ KONTAKT | 65 – 90% | ojediněle |
| TÓN HLASU | vstřícný, vyjádření zájmu | nezúčastnění, podrážděný  |
| DRŽENÍ TĚLA | uvolněné | spíše strnulé  |
| MOTORICKÝ NEKLID | absence | častý a výrazný |
| PROJEVY RUKOU | přiměřená gesta | mnutí, poklepávání, hraní si  |
| PROJEVY NOHOU | spíše klid | spíše výrazný neklid |
| VZTAH MEZI VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ SLOŽKOU | soulad | častý nesoulad |

**VERBÁLNÍ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UKAZATELE KOMUNIKACE** | **FUNKČNÍ VZTAH** | **DYSFUNKČNÍ VZTAH** |
| POTŘEBA KOMUNIKACE | Adekvátně saturovaná | Nespokojenost s časem |
| OTEVŘENÁ KOMUNIKACE POCITŮ | Vítaná oběma | Sdělování pouze negativních pocitů |
| PŘÍTOMNOST GENERALIZOVANÝCH VÝROKŮ | Ojediněle  | často |
| POZITIVNÍ POSILOVÁNÍ | Pochvaly, ocenění | Ojediněle či absence |
| HUMOR | Často | ojediněle |
| INTRUZE | Absence | Časté skákání do řeči |
| VÝROKY SNIŽUJÍCÍ DRUHÉHO | Absence či ojediněle | časté |
| KONTEXTOVÁ JASNOST | Jasný, srozumitelný | Zamlžená, méně čitelná |
| CHARAKTER ROZHOVORU | Vyvážený | Výslechový dialog, ulpívání, střídání témat |
| AKCEPTACE ODLIŠNÝCH NÁZORŮ | Akceptace  | Neochota akceptovat |

#### K zamyšlení:

Uvědomujete si používání složek v běžné a profesní komunikaci? Je některá ze složek, která vám dělá v komunikaci problém a některá, kterou umíte dobře používat?

## Komunikace jako součást profese

Profesní komunikace bývá ovlivňována přístupem pracovníka ke klientovi. V praxi lze rozlišit dva základní přístupy ke klientům:

* opouzdření, předsudky,
* vnímavost, otevřenost.

V souvislosti se vztahem mezi pracovníkem a klientem se často mluví o tom, zda je možné, aby vztah byl rovnocenný. Rovnocennost či nerovnocennost vztahu je dána pracovníkovou:

* rolí,
* odborností,
* mocí.

Moc pracovníka může být institucionálně přidělená či vzniká v rámci vztahu s klientem. V případě, že vzniká v rámci vztahu, můžete to být tak, že:

* si ji pracovník bere sám,
* mu ji dává klient.

Kopřiva (2016) uvádí, jak může moc ovlivňovat komunikaci:

* Instrukce – direktivní vedení,
* Komentář – direktivní, ale i nedirektivní (forma),
* Kladení otázek – direktivní, ale i nedirektivní (forma),
* Rezonance – zrcadlení klientových myšlenek.

#### Úkol:

U výše uvedených způsobů komunikace (komentář a kladení otázek) si vytvořte příklady obou forem – direktivního i nedirektivního použití.

# literatura

1. DEVITO, J. A. 2008. Základy lidské komunikace. Praha: Grada.
2. GAVORA, P. 2005. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido.
3. JAKOBSON, R. 1995. Lingvistika a poetika. In: *Poetická funkce*. Praha: H&H.
4. KOPŘIVA, K. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
5. MALINOWSKI, B. 2013. *The Problem of Meaning in Primitive Languages*, s. 313-316. [online], [cit 16. 10. 2018]. Dostupný z www:<http://annabellelukin.edublogs.org/files/2013/07/Ogden-and-Richards-Supplement-l-12vqvdr.pdf>
6. MAREŠ, J. a KŘIVOHLAVÝ, J. 1990. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN.
7. MIKULÁŠTÍK, M. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada.
8. NELEŠOVSKÁ, A. 2005. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi.* Praha: Grada.
9. SVATOŠ, T. 2009. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty.* Hradec Králové: Gaudeamus.
10. TRNKA, J. 2005. *Sociální komunikace a rétorika*. Praha: Vysoká škola veřejné správy a mezinárodních vztahů.
11. VALENTA, J. 2010. *Učíme (se) komunikovat: metodika komunikace v rámci osobnostní a sociální výchovy.* Kladno: AISIS.
12. VYBÍRAL, Z. 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.