

KOMUNIKACE, ANEB ZÁKLADNÍ PRACOVNÍ NÁSTROJ PEDAGOGA

ETICKÝ KODEX

1 Úvod

Významu řeči a komunikace si byl vědom už J. A. Komenský, když v Informatoriu školy mateřské napsal: „*To, čím se liší člověk od zvířat, jest rozum a řeč. To prvé má pro svou vlastní potřebu, to druhé pro své bližní. Proto má o oboje stejně pečovati, aby měl jak mysl, tak z myslí pocházející hnutí údů, tedy i jazyk, co nejvybroušenější.*“

I přesto, že téma lidské komunikace je všeobecně dobře známé, nevybavuji si žádnou jinou oblast běžného života, ve které by trvale docházelo k tolika pochybením. Nepovažuji proto za zbytečné se k jejím základním zásadám znovu vracet.

Lidská komunikace bývá považována za jev sociálně psychologický. Mezi psychologickými disciplínami se pro ni konstituoval specifický obor *psychologie lidské komunikace*. Jejím předmětem jsou záměry komunikujících, funkce a motivy komunikace, dorozumění či nedorozumění v procesu komunikace, účinky komunikace na psychiku a další. (Kocurová 2002) Z uvedeného je patrné, že do daného oboru patří i obsah našeho zájmu – pozitivní komunikace s rodinou a dítětem (příp. dospělým) s postižením.

Následující text zahrnuje základní principy obecné sociální komunikace, blíže se zaměří na tzv. pozitivní způsob komunikace s rodinou či dítětem s postižením, zmíní se o principech terapeutického rozhovoru. Poslední kapitola se věnuje zásadám etického jednání s rodinou. Tento text se nezabývá specifiky komunikace osob s jednotlivými druhy postižení. To bude úkolem specializovaných bloků kurzu.

2 Termín a charakteristika sociální komunikace

Komunikace (*communicare*) znamená sdělovat a přenášet informace, radit se s někým. Komunikace je tedy společenský proces. Užíváme tedy i pojmu *sociální komunikace*. Jednou podstatnou složkou je **vzájemné sdělování**, tok informací, dialog. Užíváme při něm:

- a) řeči: jazyka, slov = komunikace verbální;
- b) gest, mimiky, postojů = komunikace neverbální.

Druhou podstatnou složkou sociální komunikace je **budování vztahu** – vzájemného respektu až důvěry. Sociální komunikace má *stránku obsahovou a formální*. Tedy to, co si sdělujeme a jak si to sdělujeme. Mluvíme o verbální, neverbální komunikaci a komunikaci činem.



Například ve školním či zájmovém kolektivu lze z činu dítěte nebo teenagera vyčíst informaci o aktuálním prožívání vztahu k pedagogovi, obsahu činnosti nebo dané situaci.

Komunikace je vždy spojena s určitým symbolickým systémem. Vyžaduje chápání symbolů. K účinné komunikaci může dojít, pokud sdělení umí všichni komunikující správně zakódovat, předat a zpětně vyhodnotit. I tak se v sociální komunikaci setkáváme s různými bariérami na poli obsahu i formy. Dekódovaný význam se totiž často nekryje s tím, co chtěl komunikátor sdělit.

Mezi nejčastější komunikační bariéry patří:

1. Nesystematičnost projevu - užití slov a slovních konstruktů, kterými je příjemce zahlcen či jim plně nerozumí (např. mnoho chaotických detailů).
2. Nejednoznačné formulace, které připouštějí volný výklad – je nutné domýšlení.
3. Obavy a strach z komunikace – způsobené např. dřívější negativní zkušeností.
4. Nepozornost neukázněnost nebo skákání do řeči příjemce sdělení – zkreslení, ztráta informace.
5. Uzavřenost komunikačního partnera způsobená např. předsudky příjemce - k obsahu (např. nezájem o dění), formě sdělení (komunikační chyby) či osobě sdělovatele (vzhled, pohlaví, věk, ...).
6. Neschopnost naslouchat může být způsobená např. vlastním egocentrizmem.

3 Proces sociální komunikace

Proces sociální komunikace můžeme hodnotit ze dvou úhlů pohledu, které jsme již v úvodu kapitoly zmínili: *obsahu a formy*. Z hlediska obsahu je komunikace realizována v několika fázích: 1. záměr – myšlenková formulace; 2. slovní formulace – sdělení; 3. naslouchání komunikačního partnera – dekodování smyslu sdělení. Optimalizovat **srozumitelnost obsahu** sdělení můžeme, když si uvědomíme několik důležitých principů o kvalitě a kvantitě informace:

- V rámci sdělení použít jen tolik informací a použít takové jazykové prostředky, aby partner co nejlépe porozuměl sdělenému obsahu (přízpůsobit složitost a délku vět, množství cizích pojmů, míru detailů, aj.).
- Sdělení zakládat na tzv. *základních* (nosných) informacích (absence základních informací způsobí malou srozumitelnost, nepřesnost, nejasnost sdělené informace).
- Zvažovat množství tzv. *doplňkových* informací (jejich sdělení není pro pochopení významu nezbytné – jedná se např. o doplňující detaily, které mohou informaci obohatit, učinit zajímavější).
- Vyvarovat se používání *nadbytečných* (komplikují sdělení, přehlucují / znejišťují posluchače) a *zavádějících* informací (přestože mohou být pravdivé, působí omyl, špatný výklad, strhnou pozornost /představu jiným směrem).



V odborných zdrojích samostatně vyhledejte definici pojmu informační optimum. Analyzujte vlastní způsob sdělování informací komunikačním partnerům při vykonávání Vaší profese. Podáváte Vy osobně informace s využitím principu informačního optima?

Také **forma komunikace** podstatně ovlivňuje především celkovou atmosféru a tedy i vztah komunikačních partnerů. Pro úspěšnou komunikaci je vhodné zaměřit se na její začátek – navázání kontaktu, samotné sdělení informace a způsob jejího ukončení.

Navázání kontaktu zahrnuje oční kontakt, pozdrav / oslovení a úsměv (projev účasti / zájmu). Oční kontakt by při navázání komunikace nikdy neměl chybět, měl by být upřímný a přiměřeně dlouhý. Oslovení následuje po navázání očního kontaktu a má být v souladu se společenským postavením obou partnerů. V roli pedagogického pracovníka můžete do rozhovoru vždy aktivně vstupovat jako první. Upřímný úsměv patří k nástrojům pozitivní komunikace a je vhodným doplněním jednání jak s dětmi, tak s jejich rodiči. Sahrává úlohu při nastolení uvolněné atmosféry a komunikační otevřenosti partnera.

Také vzdálenost komunikujících partnerů může vypovídat o jejich vztahu. Obecně se doporučuje respektovat čtyři zóny komunikační vzdálenosti (osobní prostor): nejbližší jsou si blízké osoby – intimní zóna (pod 1 m), přátelská zóna je vhodná pro neformální rozhovor (1 – 1,5 m); společenská zóna vyhovuje při formálním rozhovoru (okolo 1,5 – 2 m) a veřejná zóna, která využívá vzdálenost větší než 2 m.

Sdělení informace s sebou nese takové formální charakteristiky jako např. melodii, rychlost proslovu a frázování, čas pomlky, aj. Uvedené prostředky může komunikátor cílevědomě využívat pro zdůraznění obsahu sdělení. Na druhé straně nás (v roli posluchače) sledování těchto ukazatelů informuje o aktuálním psychickém stavu mluvčího a jeho postoji ke sdělovanému obsahu. V rámci sociální komunikace jsou vědomě i podvědomě používány taktéž **neverbální projevy** (tzv. řeč těla). Patří mezi ně zejména mimika, gesta, pohyby a doteky. Je třeba vědět, že i tyto projevy buď zdůrazňují, nebo naopak snižují věrohodnost promluvy. Chybné neverbální stereotypy, kterých se mnohdy dopouštíme podvědomě, mohou zbytečně činit náš projev méně kvalitním. Proto je pro pedagoga nebo vedoucího pracovníka vhodný sebe rozvoj komunikačních kompetencí například v oblasti prezentačních dovedností. Jedním z nejčastějších nešvarů komunikace je „skákání do řeči“. Z psychologického hlediska jde o projev neúcty ke komunikačnímu partnerovi a sebestřednosti, případně snížené schopnosti sebeovládání. Chybou je však také projev bez pomlky umožňujících dialog.

Pozitivní ukončení komunikace by mělo být postaveno na shodě komunikačních partnerů, případně by měly být jasně definovány oblasti a kritéria dalšího jednání tak, aby výsledkem komunikace nebyl konflikt. Verbální i neverbální projev by měl vést k povzbuzení a utvrzení pozitivního vztahu komunikačních partnerů.



Příklady pozitivního ukončení rozhovoru: „Děkuji za návštěvu a těším se na příští setkání...“; „Mrzí mě, že se nám nepovedlo se dohodnout, ale věřím, že příště dosáhneme dohody.“; „Bylo mi potěšením si s Vámi o Davidovi popovídat...“.

4 Pedagogická komunikace

Pedagogická komunikace je oblast sociální komunikace, která je spojována se školním prostředím. Je zaměřena na dosažení pedagogických cílů, mívá vymezen obsah, specifické sociální role a dohodnutá pravidla. To vše víceméně platí i pro komunikaci v zájmovém a neformálním vzdělávání.

Jaká je tedy optimální pedagogická komunikace?

Zajišťuje příznivé emocionální klima, optimalizuje vztahy ve skupině i vztah s pedagogem / vedoucím, umožňuje řídit sociální procesy ve skupině, vytvářet optimální podmínky pro motivaci dětí, podporuje tvořivost a umožňuje pozitivně formovat osobnost.

Koncipování pedagogické komunikace by mělo respektovat následující požadavky:

- princip kooperace (spolupracuj s partnery podle potřeb dialogu);
- princip kvantity (řekni víc, než je nezbytné);
- princip kvality (nelži, neříkej nic, co nemáš doloženo);
- princip relevance (řekni to, co je v daném okamžiku důležité a vhodné);
- princip způsobu (vyjadřuj se jasně, srozumitelně, přesně a jednoznačně). (Mareš, 1995)

5 Pozitivní přístup v jednání s rodinou a dítětem s postižením

Pozitivní komunikace by měla vždy vycházet z *pozitivního myšlení*, které lze chápat jako sociální dovednost. Ovlivňuje nás samotné i naše okolí, předurčuje atmosféru a tvoří potenciál další pozitivní spolupráce. Pozitivní myšlení je ovlivněno vnitřním nastavením jedince; životními okolnostmi a sociálním začleněním (tedy i výchovou). Cíleným usměrňováním svého myšlení, představování i cítění podstatně *ovlivňujeme průběh událostí* kolem nás i celého svého života. Lze doplnit, že pozitivní myšlení a jednání je jedním z nejúčinnějších prostředků prevence syndromu vyhoření.



Samostatně se seznamte pojmy „ pozitivní myšlení“ a „syndrom vyhoření“. Využít můžete např. knihy Phila Clementse „ Bud'te pozitivní“ (Praha, Computer press, 2001) a Angeliky Kallwass „Syndrom vyhoření v práci a osobním životě“ (Praha, Portál, 2007).

Pokud rodiče dítěte s postižením vstupují do komunikace s učitelem / vedoucím dětského kolektivu, mají většinou určitá očekávání. Od pedagoga je očekáván profesionální přístup, který hraničí s přístupem terapeutickým. Uvědomme si, že v jednání s rodinou postiženého (případně i samotnou osobou s postižením) vstupujeme do role nanejvýš zodpovědné. Svým přístupem a jednáním můžeme ovlivnit nejen budoucí vztahy, ale i participaci (nebo naopak rezignaci) dítěte na integrované začlenění ve skupině. Rodina s dítětem s postižením většinou čelí reálnému i psychickému tlaku v různých sférách života. Zařazení do volnočasové aktivity patří bohužel mezi ty nadstandardní – dobrovolné. Proto je v případě vzniklých potíží rychleji opouštějí. Pro další život dítěte má taková rezignace dalekosáhlý význam. Podává mu informaci o vlastním vyloučení ze společnosti zdravých, což je v přímém rozporu s výchovou v atmosféře inkluzivní.

Komunikace s rodičem dítěte s postižením by měla vycházet z profesionálního vztahu. Mimo to, že takový vztah musí být vystavěn na partnerském základě, měl by respektovat i základní sociálně-terapeutické principy:

- Princip individualizace – uznání a porozumění právům a potřebám každého rodiče (dítěte), a to i v případě, že sám jejich názor nesdílí.

- Princip odůvodněného vyjádření pocitů – brát v potaz potřebu vyjádření pocitů – tedy počítat s emotivní formou komunikace.
- Princip kontrolovaného emocionálního zaujetí – je uznáním potřeby přiměřeným a vhodným způsobem odpovídat na jeho pocity a emoce.
- Princip akceptace – uznat a přijímat rodiče (i dítě) takové, jaké je. S uvedeným principem úzce souvisí neodsuzující postoj (profesním úkolem je porozumět, příp. podpořit uvedené osoby, nikoli je posuzovat nebo odsuzovat).
- Nutnost zachovávat důvěrnost sdělení – v rámci instruování učitele o možnostech a funkčním omezení dítěte je manipulováno s důvěrnými informacemi, které nesmí být bez svolení dále použity.

Na základě principů vztahových se dále zakládá většina zásad pro komunikaci. Následující výčet není vyčerpávající. Postačí však k uvědomění atmosféry, ve které by měla být komunikace realizována.

Komunikace založená na pozitivním myšlení – zdůrazňuje možnosti, schopnosti, vyzdvihuje pozitiva. Negativa a neschopnost je sdělována realisticky, avšak s pozitivním výhledem k dalšímu postupu práce s dítětem nebo využití náhradních možností řešení.

Komunikace založená na empatii – tato komunikace neupřednostňuje vlastní prezentaci před názory a sdělením komunikačního partnera. Usiluje o porozumění jeho sdělení a respektuje je.

Komunikace založená na aktivním naslouchání (naslouchání je zde ve smyslu pochopení) - je zaměřená na povzbuzování komunikačního partnera k hovoru, nepřerušování a účastného provázení jeho výpovědi neverbálními prostředky (přikývnutí, zájem ve tváři, oční kontakt). Podpořit komunikaci partnera je možné mimo uvolněné komunikační atmosféry také například pokládáním otevřených otázek a zejména naprostou soustředěností na jeho výpověď bez jakýchkoli rušivých vlivů.

Pozitivní zpětná vazba – se při vedení dětí považuje za základní komunikační prostředek. Přesto je převážně využívána ve školách (i jinde) stále v nedostatečné míře. Pozitivní zpětnou vazbu o začlenění dítěte do skupiny by měl pravidelně dostávat i rodič dítěte. Pokud je to jen trochu možné, lze při práci s dětmi zvolit takové činnosti nebo upravit podmínky tak, aby alespoň v některých mohlo i dítě s postižením vyniknout.



Zamyslete se nad vlastním způsobem myšlení. Zkuste se v praxi více zaměřit na aplikaci zásad aktivního naslouchání a poskytnutí pozitivní zpětné vazby. Jako motivační předlohu můžete využít přílohu I – Desatero aktivního naslouchání.

6 Etický kodex při spolupráci dítětem a jeho rodinou

V souvislosti s rozvojem profesionalizace vztahů (zejména v ucelené rehabilitaci) jsou po vzoru zahraničí řešeny také otázky etického přístupu ke klientovi. I přesto, že právě Vaše praxe neodpovídá procesu rehabilitace, přispěje znalost základních principů etického jednání s rodinou či dítětem s postižením k profesionálnímu přístupu a komunikaci.

1. V každém případě musí být zachována důstojnost osoby s postižením i její rodiny.
2. Musí být respektováno soukromí osoby s postižením i její rodiny. S veškerými daty je nutné nakládat jako s důvěrnými.

3. V zájmu rehabilitačních i speciálně pedagogických snah je rozvoj nezávislosti a zplnomocnění v oblastech, ve kterých je toho daná osoba schopna.
4. V procesu plánování aktivit je vhodné spolupracovat s dítětem (nebo jeho zákonným zástupcem), pokud je třeba zvolit konkrétní (pro dítě rozhodující) skutečnost, měl by mít zákonný zástupce právo volby.
5. Významným principem je respektování týmového přístupu a komplexnosti péče a služeb podílejících se na rozvoji dítěte (léčba, rehabilitace, edukace, aj.).
6. Pokud tomu okolnosti nebrání, je preferována forma integrace a rehabilitace v přirozeném prostředí osoby s postižením.

Speciálně pedagogická a rehabilitační podpora by měla být každému člověku poskytována cílevědomě, kontinuálně a komplexně. K jejímu ukončení by mělo dojít po vzájemné dohodě a souhlasu osoby s postižením (u dítěte jeho zákonného zástupce) a v případě potřeby na jeho žádost opětovně zahájena.



Podrobněji se s problematikou etického kódu poskytování služeb můžete seznámit např. v materiálech Společnosti pro ranou péči na www.ranapece.cz, nebo zde http://is.muni.cz/th/182582/pedf_m/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf.

7 Související termíny

Metakognitivní klíče – K procesu komunikace nedochází ve vzduchoprázdnu. Lidé si nesdělují pouze holé zprávy. Jevy nad rámec „pouze základní informace“ jsou nazývány metakognitivními klíči. Jsou realizovány převážně neverbálními prostředky jako tónem či melodií hlasu nebo mohou mít mimoslovní formu (např. mimické gesto, posunek). Na úrovni metakomunikace sdělujeme: emocionální stav; vztah a postoj k tématu rozmluvy; postoj ke komunikačním partnerům; sebepojetí; přání; záměry dalšího vývoje komunikace. (Mareš, 1995)

Paralingvistické charakteristiky řeči – Projevy, které nelze písemně zaznamenat, které ale ovlivňují význam sdělení. Křivohlavý (1988) uvádí následující: hlasitost, výška tónu, rychlost, plynulost, frázování, intonace a melodie řeči, počet a kvalita chyb.

Komunikační syntonie - je souborem komunikačních prostředků, které máme k dispozici a kterými ovlivňujeme vztah s komunikačním partnerem. Jinými slovy se jedná se o vzájemnou sladěnost využívaných komunikačních prostředků.

Komunikační kompetence – schopnost člověka předat někomu zprávu přijatelně rychle a správně, s využitím toho, co člověk vyhodnotí jako nejpřiměřenější kódující znaky. (Vybíral, 2000)



Zkuste charakterizovat komunikační kompetence dětí (dospělých), se kterými se stýkáte ve své praxi.

8 Závěr

Komunikovat se učíme po celý život, jde o nikdy nekončící proces. Záměrný sebe rozvoj v dané oblasti může probíhat v podobě samostudia nebo účasti v některém z nepřeberné nabídky odborných kurzů. Každopádně je efektivní takový proces edukace, který vede od odhalení slabších stránek vlastní komunikace k tréninku a návyku správných stereotypů. A jestli má hodnotu takové základní činnosti věnovat čas, energii a finanční prostředky? Samozřejmě, že má. Vždyť jde o dovednost, která provází většinu jiných činností a vztahů po celý život. A pro nás, kteří pracujeme s dětmi, představuje vysoká úroveň komunikační kultury i zodpovědný přístup a vklad pro další generaci.

9 Použité a doporučené zdroje

KOCUROVÁ, M. *Komunikační kompetence jako téma inkluzivní školy*. Dobrá voda, 2002.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha, Svoboda, 1988.

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno, MU, 1995.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha, Portál, 2000.

VÍTKOVÁ, M. (ed.) *Integrativní speciální pedagogika*. Brno, Paido, 2004.



JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha, Portál, 2010.

(Kniha, která vám pomůže uvažovat o etických aspektech vaší práce.)

Film k zamýšlení: **Kurz negativního myšlení** <http://www.csfd.cz/film/232435-kurz-negativniho-mysleni/prehled/>

Příloha 1 – Desatero Jak se naučit naslouchat

1. PŘESTAŇTE MLUVIT
2. NECHTE MLUVIT DRUHÉHO
3. UKAŽTE, ŽE SI PŘEJETE NASLOUCHAT
4. BUĎTE POZORNÍ
5. SNAŽTE SE DRUHÉHO POCHOPIT
6. BUĎTE TRPĚLIVÍ
7. TLUMTE SVŮJ TEMPERAMENT
8. REAGUJTE KLIDNĚ NA ARGUMENTY A KRITIKU
9. KLAĎTE OTÁZKY
10. PŘESTAŇTE MLUVIT