

# Komunikace

Mgr. Lenka Ďulíková Učo: 386350



# Co můžeme říct o komunikaci?

...

(Co pro vás znamená komunikace a jak ji vnímáte?)

# Komunikace

*„...je procesem tvorby společného chápání a interpretování myšlenek, názorů a pocitů mezi dvěma a více jednotlivci“ (Palmer, Weaver)*

*„...jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů..“ (Kunczik)*

# Komunikace

- prostředek VaV
  - zprostředkovává vztahy a činnosti
  - proces vzájemného dorozumívání - sdělování informací
- 1) **verbální** komunikaci: slovem, písmem – obsah... „co říkáme“
  - 2) **neverbální** komunikaci: gesty, mimikou, postojem...
  - 3) paralingvistická složka – citové zabarvení, emoce vyslovovaných zvuků... „jak říkáme“

# Efektivní vyjadřování VK

## **Co? = obsah sdělení**

- co chcete říci, věcná podstata...

## **Jak? = forma sdělení**

- aby vám každý co nejlépe porozuměl, aby nedošlo ke zkreslenému/nesprávnému porozumění
- stručně (středně) - jasně (logicky, postupně) - srozumitelně (odbornost? AJ?...)

## **Komu? = adresát**

## **Proč? = vlastní účel sdělení, důvod proč komunikuji**

- čeho chci dosáhnout, proč danou věc říkáme, proč s ním o dané věci komunikujeme, co má být výsledkem?

**+ ZV**

### 3 ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ AXIOMY (PAUL WATZLAWICK)

- 1) **Nelze nekomunikovat** – i odmítnutí vyslat nebo přijmout sdělení komentuje vztah lidí
- 1) **Dvě úrovně komunikace** - fce: obsahová a vztahová (jde-li o žádání, nařizování, zakazování...)
- 1) **Vždy dochází ke zkreslení**
  - co mělo být sděleno / jak tomu druhý skutečně rozuměl

# Komunikace

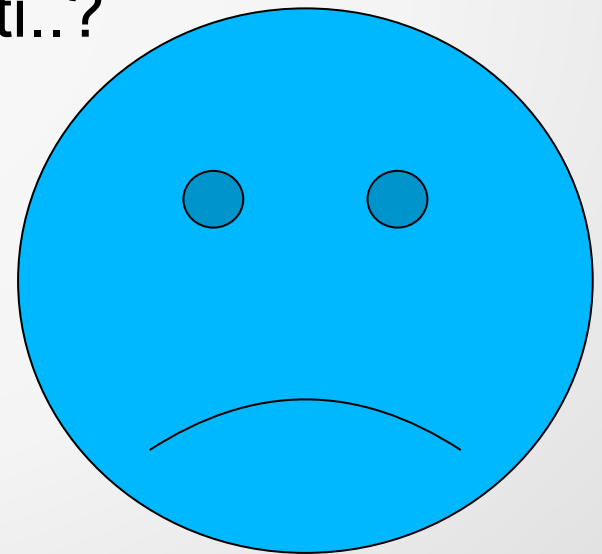
- **vyslání informací** komunikátorem, jež zprostředkovává určitý obsah (sdělení)
- **reakce na sdělení** podle způsobu, jakým vnímá obsah přijatého sdělení



# Komunikační bariéry

- brání EK
- hluk, jazyk, stres, představa a zaujatost, zkreslení, okamžitý osobní stav...

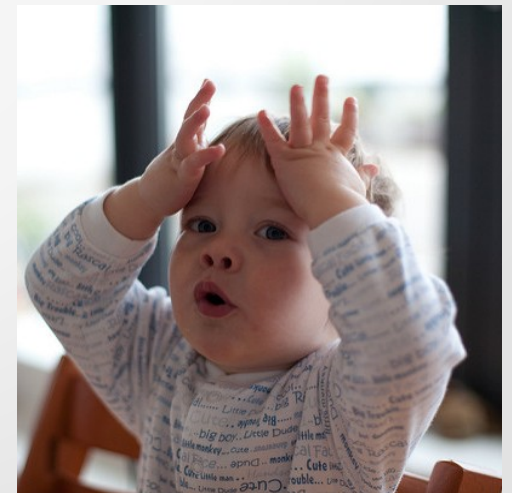
Jaká bariéra pro vás důležitá?...pro děti..?





# Neverbální komunikace

- obličej - mimika
- oční kontakt
- pohyby rukou – gesta
- pohyby těla – kinezika
- charakteristika řeči – paralingvistika
- doteky – haptika
- postoj těla - posturika
- prostřednictvím předmětů
- práce s prostorem, vzdálenost – proxemika



# Problematika

- oči (výš = autoritativní, níž = submisivní)
- různé haptické zóny (kultura)
- senzitivita kůže (problémy s doteky – přecitlivělost, neuspokojenost, frustrace, akutní bolest, autisté) x zvýšená potřeba (staří lidé, děti, chronická bolest)
- „nepřátelský postoj“ (ruce v bok, překřížení končetin, ruce v pěst...)
- znaková řeč ☺
- SP obtíže (mrkání, tiky...)

# Báze moci v komunikaci

**Co je moc?**

obsah a VZTAH (moc ovlivňuje naši komunikaci a opačně)

**French a Raven (1968)**

Legitimní – paní učitelka, zaměstnavatel

Odměňovací

Donucovací

Referenční – partner/ka, kamarád/ka

Expertní – lékař, média

# Autorita a kázeň

## Autorita

- jedna z podstatných forem uskutečňování moci - založena na obecném uznávání oprávněnosti, tj. legitimacy, vlivu určité osobnosti, instituce nebo skupiny

formální x neformální...

partnerský vztah edukátora a žáka + řád (odpovědnost)

moc - schopnost donutit někoho, aby si počíнал jinak, než by chtěl

Čím můžeme dávat najevo autoritu?

# Kázeň

- dobrovolné (vnitřní)/nucené (vnější) podřizování se jednotlivce/společnosti určité autoritě, pořádku, řádu, dodržování zadaných norem chování
- funkce:  
orientace ve společnosti, chrání před bezprávím a konflikty, sebekázeň, fungování společnosti, výkonová

# Jak na nekázeň?

- zapojit děti ihned, pozorovat, oční kontakt, interakce, skupinová práce, motivace!
- neustoupit, když jsou narušována pravidla, nezastrašovat „ještě jednou to budu muset říct...“, čekat na vyplnění v klidu
- pochvaly, odměny a eliminace hrozby a trestu
- cíl práce, zapojení, dodržení času, otázky udržují při aktivitě, zpětná vazba...
- nabídnout a ukázat to pozitivní a krásné....jít příkladem

# Agrese

- nepřátelství, útočnost vůči osobě, předmětu či překážce na cestě k uspokojování potřeby, může se projevit otevřeně, být potlačena, být přesunuta, projevit se psychosomatickými důsledky
- jednání poškozující ostatní, ale i jakékoliv jednání a chování, které směřuje k dosažení určitých výhod a prosazení cílů
- nebezpečí šikany!



fyzická aktivní přímá – např. rvačka

fyzická aktivní nepřímá – např. pokud někomu zaplatíme, aby někomu ublížil

fyzická pasivní přímá – např. bráním někomu, aby dosáhl cíle

fyzická pasivní nepřímá – např. odmítání splnit kladené požadavky

verbální aktivní přímá – např. slovní urážky

verbální aktivní nepřímá – např. šíření pomluv

verbální pasivní přímá – např. odmítám se s někým mluvit

verbální pasivní nepřímá – např. pokud se někoho nezastaneme, když ho ostatní kritizují



# Šikana

## **vývojové stupně šikanování:**

1. zrod ostrakismu
2. fyzická agrese a přitvrzování manipulace
3. klíčový moment – vytvoření jádra
4. většina přijímá normy agresorů
5. totalita neboli dokonalá šikana

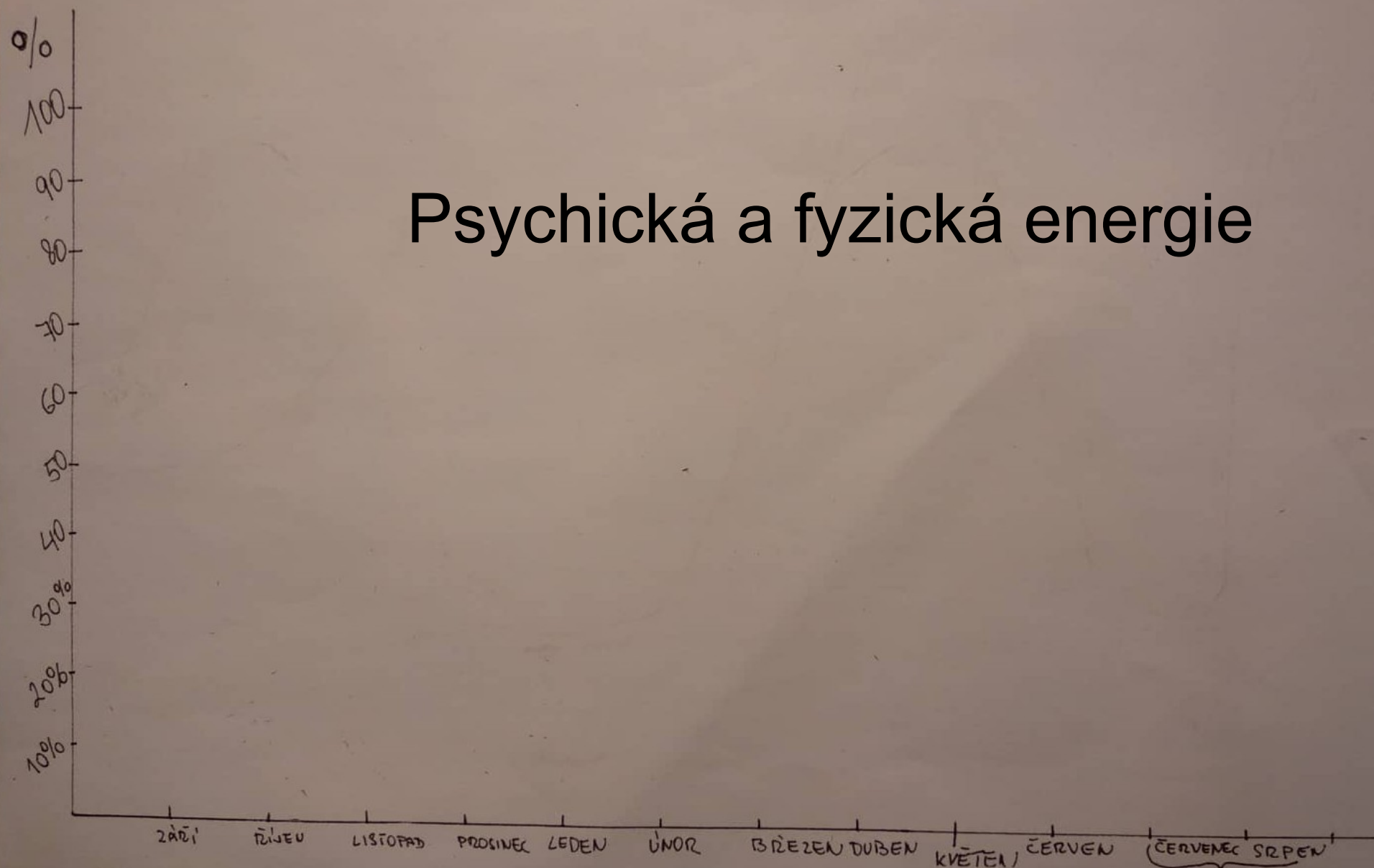
ponižování/týrání jedinců jinými, cílené a obvykle opakované užití násilí jedincem nebo jedinci vůči osobě, která se nemůže nebo neumí bránit

agresivní chování ze strany žáka/ů vůči žákovi/skupině žáků/učiteli, opakuje se (nikoli nutně)

vědomé, záměrné, úmyslné (skryté) snaze ublížit fyzicky, emocionálně, sociálně....

VÝVOJ ME' ENERGIE VE ŠKOLNÍM ROCE \* SPĚVÁKOVÁ, PAVLAS MARTANOVÁ' 2019

## Psychická a fyzická energie



# Burn out

výsledek dlouhého pozvolného procesu:

0. fáze: výkon, snaží se, přesto má pocit nedostatečnosti, že požadavkům **není možné dostát** a jeho snaha není dostatečně ohodnocena, „podhoubí“
1. fáze: pocit tlaku, že **nic nestíhá**, ztráta systému
2. fáze: **neuróza** (např. úzkost), pocit nutkání, že stále musí něco dělat, chaotické jednání
3. fáze: **apatie** – že se nemusí nic, přítomnost druhých lidí dráždí, ztráta veškerého nadšení a zájmu, únava, zklamání, vyčerpání

Prevence: postoj, práce není všechno, sociální opora, VČ, terapie...

Důsledek dlouhodobého stresu...

**Aktivita:**

**„V mé profesi ...“**

**Moje silné stránky  
(přednosti), které usnadňují  
práci:**

**Moje slabé stránky (nedostatky),  
které znesnadňují práci:**

**Příležitosti, které zlepšují  
práci:**

**Hrozby, které mě v práci  
ohrožují/znesnadňují práci:**

# Literatura (+ k TMV 1. části)

*Metodický pokyn ministryně školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikany ve školách a školských zařízeních.* [online]. Praha: MŠMT, 2016. 28 s. [cit. 2018-04-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.msmt.cz/file/38988/>>.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize.* Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

ROSENBERG, Marshall B. *Co řeknete, změní váš svět.* Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2015. ISBN 9788026209126.

DVOŘÁKOVÁ, Markéta. *Základní učebnice pedagogiky.* Praha: Grada, 2015. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5039-2.

*Velký sociologický slovník.* Praha: Karolinum, 1996. ISBN 8071843105.

BENDL, Stanislav. *Školní kázeň: metody a strategie.* Praha: ISV, 2001. Pedagogika (ISV). ISBN 80-85866-80-3.

UHER, Jan. *Problém kázně.* V Praze: Nákladem Dědictví Komenského, 1924.

VALIŠOVÁ, Alena. *Jak získat, udržet a neztrácet autoritu.* Praha: Grada, 2008. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-2282-8.

JANATA, Jaromír. *Agrese, tolerance a intolerance.* Praha: Grada, 1999. Psyché (Grada). ISBN 80-7169-889-x.

ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti.* Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902614-1-8.

RAVEN, B. H. A power/interaction model of interpersonal influence: French and Raven thirty years later, *Journal of Social Behavior and Personality*, 1992, 7.