

ROZVINUTÉ KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI AKO PREDPOKLAD ÚSPECHU V PEDAGOGICKÝCH SITUÁCIÁCH

DEVELOPED COMMUNICATION SKILLS AS A PEREQUISITE FOR SUCCESS IN TEACHING SITUATION

MIROSLAV POLÁČEK¹, DAGMAR KOZELOVÁ²

Abstrakt

Komunikácia medzi učiteľom a žiakom je osobitným druhom sociálnej komunikácie. Jej špecifikum spočíva v tom, že slúži pedagogickým účelom, uskutočňuje sa v presne vymedzenom priestore, učiteľ prezentuje viac-menej presne určené obsahy a rieši aktuálne pedagogické situácie. Rozvinuté komunikačné zručnosti patria k najdôležitejším zručnostiam učiteľa prostredníctvom ktorých sa realizuje interakcia medzi učiteľom a žiakom a od ktorých závisí úspech v pedagogickej činnosti.

Kľúčové slová

Komunikácia, komunikačné zručnosti, pedagogické situácie

Abstract

Communication between teachers and students is a special type of social communication. Its particularity lies in the fact that it serves the purpose of teaching, conducted in a precisely defined space, the teacher presents more or less precisely defined content and addresses the current educational situation. Developed communication skills are among the most important skills a teacher through whom the interaction between teacher and student, and upon which success in teaching.

Key words

Communication, communication skills, teaching situations

ÚVOD

Jednou z foriem sociálnej komunikácie je aj komunikácia medzi učiteľom a žiakom. Komunikácia v školskom prostredí sa odlišuje od komunikácie v iných inštitúciách alebo v iných životných situáciách rôznymi osobitosťami, napríklad cieľom komunikácie, obsahom, ale aj časovými a priestorovými danosťami. Komunikáciu prebiehajúcu v rámci pedagogickej praxe nazývame aj ako tzv. pedagogickú. Prostredníctvom pedagogickej komunikácie sú realizované výchovno-vzdelávacie ciele, vzájomné vzťahy medzi účastníkmi komunikácie a riešené aktuálne pedagogické situácie. Pedagogická komunikácia sa prejavuje vo všetkých troch rovinách sociálnej komunikácie – v lingvistickej, paralingvistickej a extralingvistickej

¹ PhDr. Miroslav Poláček, KPP FEM SPU Nitra, Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, e-mail: miroslav.polacek@fem.uniag.sk

² Ing. Dagmar Kozelová, PhD., KHBP FBP SPU Nitra, Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra, e-mail: dagmar.kozelova@uniag.sk

a v rámci nej rozlišujeme všeobecné a špeciálne komunikačné zručnosti (schopnosti, kompetencie).

Skúmaná problematika

Podľa Pokrivčákovej (2005) **všeobecné komunikačné kompetencie** nie je možné oddeliť od:

- znalosti jazykového systému (slovná zásoba, gramatika),
- správnej výslovnosti,
- znalosti diskurzu (jazykového prostredia),
- znalosti funkcií jazyka (oslovenie, pozdrav, ospravedlnenie, zákaz, príkaz, atď.),
- interakčných návykov (pravidlá komunikácie s ostatnými jedincami),
- kultúrneho rámca.

Hoci sú verbálne schopnosti učiteľa najväčším facilitátorom podporujúcim učenie sa žiakov v školskom prostredí, nemenej dôležité sú i neverbálne a paralingvistické schopnosti. Peltová (1999) poukazuje na zistenie, že v priebehu bežnej komunikácie:

- používané slová predstavujú iba 7 % z celkového obsahu posolstva,
- výška hlasu a gestá tvoria 38 %,
- výraz tváre až prekvapujúcich 55 %.

Špecifikum učiteľskej práce spočíva najmä v tom, že okrem všeobecných komunikačných zručností prejavujúcich sa v schopnosti používať jazyk, vo výchovno-vzdelávacej práci, najmä pri riešení rozličných pedagogických situácií, je potrebné mať vysokú mieru rozvinutia aj ďalších **špeciálnych komunikačných zručností**. Medzi ne zaraďujeme: asertivitu, empatiu, schopnosť počúvať, tvorbu spätnej väzby a schopnosť motivovať.

Asertivita

Gruber (2005) charakterizuje asertivitu ako súbor pravidiel a jednacích techník vedúcich k zdravému, primeranému sebakpresadeniu v komunikácii, bez zbytočnej ústupnosti a zbytočnej agresie. Nagyová (1999) uvádza, že školenie v oblasti asertivity je dôležitým prvkom v rozvoji komunikačných zručností a že asertivita napomáha otvorenej, čestnej komunikácii a uskutočňovaní dôležitých rozhodnutí.

V súčasnosti, tak v teórii, ako aj v praxi, sa používa systém asertívnych práv, ktorých základom je zásada, že nikto nemôže s nami úspešne manipulovať, pokiaľ mu to sami nedovolíme.

Empatia

Vymětal (1996) charakterizuje empatiu ako vnútornú naladenosť osobnosti spojenú s aktívnym úsilím vnímať, zachytiť a chápať vnútorný svet druhého s jeho subjektívnymi významami a pocitmi a toto porozumenie v rozhovore bezprostredne a ohľaduplne k druhému komunikovať. Empatia by mala byť ďalším silným prvkom konania učiteľov.

Schopnosť počúvať

Počúvanie je nevyhnutným základom efektívnej komunikácie. Bez pozorného a kvalitného počúvania nie je možné úspešne a dobre komunikovať. Počúvanie je sústredený aktívny proces, kedy nielen počujeme slová, ktoré sú k nám vysielané, ale kedy vnímame a analyzujeme verbálne i neverbálne prejavy. Počúvanie je zručnosť, ktorá je pre každého edukátora mimoriadne dôležitá.

Spätná väzba

Spätná väzba je súčasťou každého komunikačného aktu medzi učiteľom a žiakom. V teórii komunikácie ju Taylor (1999) vymedzuje ako „informáciu o prijatí informácie“.

Spätná väzba informuje odosielateľa informácie o prijatí informácie adresátom a informuje odosielateľa informácie o pochopení informácie adresátom. Sekundárne môže byť spätná väzba rezervoárom informácií o postojoch, reakciách a náladách adresáta v čase prijatia odoslanej informácie.

Pochopenie informácie adresátom pritom nemusí byť totožné s komunikačným zámerom odosielateľa. Odchýlky, ktoré v tomto procese vznikajú sú obsiahnuté v spätnej väzbe. Ak sú veľké, učiteľ musí opakovať informáciu, vybrať iné komunikačné kanály, iné komunikačné nástroje, inú komunikačnú situáciu, tak aby dosiahol požadovanú mieru pochopenia informácie a následné stotožnenie sa s jej obsahom.

Schopnosť motivovať

Gruber (2005) uvádza, že motivovanie zahŕňa komunikačné techniky, kedy sa pracuje s psychikou druhého metódou najväčšieho dobra. Khelerová (1995) poukazuje na to, že aby bol človek motivovaný musí „to cítiť vo vnútri“. Aby sme vedeli niekoho „uviesť do pohybu“, musíme ho povzbudzovať rôznymi ponukami a podmienkami, musíme osloviť jeho vnútorné postoje a vychádzať z jeho osobných hodnôt a potrieb.

Schopnosť motivovať a viesť žiakov k dosiahnutiu požadovaných výchovno-vzdelávacích cieľov je umením, v ktorom je potrebné si osvojiť množstvo motivačných techník. Gruber (2005) odporúča tieto:

- vcíťovať sa do pocitov druhého,
- viac načúvať,
- začať hovoriť to, čo druhého bytostne zaujíma,
- nepresviedčať toho, kto je v uzavretom psychickom stave, tzv. „close mind“.

Ku komunikačným zručnostiam dôležitých pre prácu učiteľa zaraďujeme aj také, ktoré reagujú na súčasné moderné výchovno-vzdelávacie trendy. Turek (2003) ku komunikačným kompetenciám učiteľa zaraďuje: ovládať tri jazyky EÚ, vyjadrovať sa primerane k situácii písomne i ústne, čítať s porozumením, pozorne počúvať, voliť optimálnu formu komunikácie, prezentovať informácie a komunikovať prostredníctvom informačno-komunikačných technológií. Podľa Mistríka (2000) by mal učiteľ vedieť zrozumiteľne a jednoznačne vyjadrovať čo si myslí a cíti, pozorne počúvať druhých ľudí, vedieť klásť otázky, využívať verbálne a neverbálne vyjadrovacie prostriedky v komunikácii, umožňovať rôznorodé spôsoby komunikácie v triede, odhaľovať rutinné správanie a rutinné reakcie u žiakov, používať konštruktívnu spätnú väzbu a vedieť pracovať s informačnou technológiou a internetom.

Komunikačný proces v školskom prostredí je neustále narušovaný množstvom bariér. Ich poznanie je rovnako dôležité ako zvyšovanie komunikačných kompetencií. Cez ich identifikáciu je možné zvyšovať jeho efektívnosť. Týkajú sa odosielateľa, príjemcu alebo oboch. Sedlák (2001) uvádza nasledovné odporúčania ako zvládať komunikačné bariéry. Na strane odosielateľa je potrebné :

- zabezpečiť resp. využívať spätnú väzbu, ktorá umožňuje príjemcovi klásť otázky, objasniť požiadavku, či vyjadriť názor a zistiť u odosielateľa či informáciu pochopil,
- ujasniť si, čo chce oznámiť a za akým účelom,
- uvážiť potrebu informácie pre príjemcu,
- uvedomiť si, že príjemcovia môžu pripisovať slovám odlišný význam,
- snažiť sa udržať svoju vierohodnosť,
- byť vnímavý voči prijímateľovi a usilovať sa o empatiu voči nemu,

na strane prijímateľa je potrebné

- lepšie načúvať, to znamená neprerušovať odosielateľa, správať sa nenútene, prejavíť záujem, byť trpezlivý, klásť otázky a pod.,
- byť pozorný k stanovisku odosielateľa a preto sa snažiť oceniť jeho postavenie a porozumieť tomu, prečo posíla príslušnú správu

a na oboch stranách je dôležité

- používať pri kódovaní a dekódovaní symboly, ktoré sú obidvom dobre známe,
- sledovať, či oznámenie bolo prijaté a je pochopené,
- regulovať informačný tok, to znamená, že odosielateľ alebo prijímateľ podniká opatrenia, aby sa ubezpečil, či nedochádza k preťaženiu.

ZÁVER

Na učiteľa je v súčasnosti kladených množstvo nárokov. Odborníci vytvárajú celý rad tzv. kompetenčných modelov. Komunikačné zručnosti patria v rámci učiteľských kompetencií k tým najdôležitejším. Zvyšovanie úrovne komunikačných zručností umožňuje učiteľom efektívnejšie realizovať výchovno-vzdelávacie ciele, pozdvihnúť interakciu učiteľ – žiak a úspešnejšie zvládať zložité pedagogické situácie.

Literatúra

GRUBER, D. 2005. *Zlatá kniha komunikace*. Ostrava : Repronis, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.

KHELEROVÁ, V. 1995. *Komunikační dovednosti manažera*. Praha : Grada Publishing, 1995. 141 s. ISBN 80-7169-223-9.

MISTRÍK, E. 2000. Zručnosti. In *Multikultúrna výchova v príprave učiteľov*. Bratislava. 2000. [online] [cit. 2010.10.01]. Dostupné na internete: <<http://www.erichmistrík.sk>>

NAGYOVÁ, Ľ.: 1999. *Sociálna komunikácia*. Nitra : SPU, 1999. ISBN 80-7137-636-1.

PELTOVÁ, N. 1999. *Umenie komunikovať bez zábran*. Martin : Advent-Orion, 1999. 189 s. ISBN 80-88960-21-5.

POKRIVČÁKOVÁ, S. 2005. *Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteľa*. Nitra : PF UKF, 2005. 108 s. ISBN 80-8050-814-3.

SEDLÁK, M. 2001. *Manažment*. 2. vyd. Bratislava : Iura Edition, 2001. 378 s. ISBN 80-89047-18-1.

TAYLOR, S. 1999. *Communication*. N.Y. : Longman, 1999. ISBN 058-2381-64-9.

TUREK, I. 2003. Komunikačné kompetencie. In *Kľúčové kompetencie a vzdelávanie učiteľov – prezentácia*. Košice. 2003. [online] [cit. 2010.10.07]. Dostupné na internete: <<http://www.saaic.sk>>

VYMĚTAL, J. 1996. *Rogersovská psychoterapia*. 1. vyd. Praha : Český spisovatel, 1996. 216 s. ISBN 80-202-0605-1.

Recenzent: Ing. Eleonóra Černáková, PhD.