

## Komunikace v kontextu IKV

Jak praví citát – jednou z mála jistot našeho života je, že ať chceme, nebo ne, nelze nekomunikovat – se svým okolím, se svým protějškem, se svými kamarády. I ne je odpověď. Zamilovaní by mohli vyprávět mnohé o tom, kolik si toho řekli svým mlčením...

Co tedy znamená komunikace? Pro jednoduché zobrazení využijeme příměru z technických oborů.



**Obr.1:** Vysílač

Na jedné straně stojí vysílač – člověk, který různým způsobem sděluje určitou informaci (např. slovně – mám hlad, co kdybychom zašli na oběd, neverbálně – bariéra z rukou jako signál – teď mne nech být, necítím se zrovna dobře, oční kontakt podpořený úsměvem jako signál – neboj se, mluv se mnou atd.). Vysílačem je učitel, který se snaží sdělit svým studentům obsah učiva, seznámit je např. s historickým kontextem života různých etnických skupin na našem území.

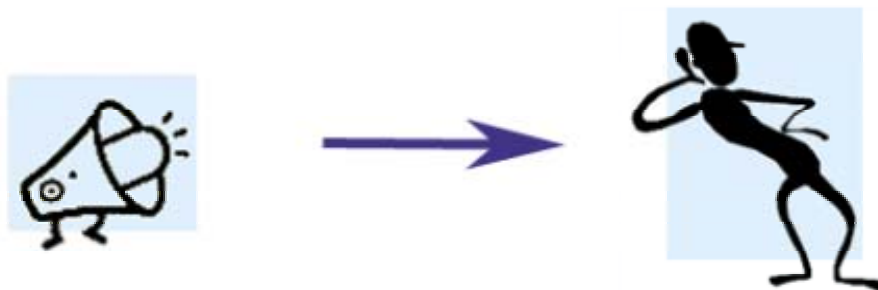


**Obr.2:** Příjímač

Na straně druhé existuje přijímač – člověk, který vysílaný signál zachytí, kterému je vysílaný signál určen nebo jen byl u toho, když byl signál vyslán. Zpracuje jej a zpětně na něj reaguje.

Žák si informaci vyslechne, zařadí ji do kontextu svých předchozích poznatků, reaguje na ni na základě svých osobních zkušeností, zkušeností svých přátel atd. Zde je již patrné, že tento stav je obrazem ideálním a realita se mu často podobá pouze vzdáleně.

Ne vždy budou všichni žáci schopni vnímat vše, co se jim učitel snaží sdělit. Tuto situaci je dobré akceptovat jako fakt – není to dobře ani špatně. Je to realita.



**Obr.3:** Komunikace

### **Komunikační bariéry**

Z obrázku můžeme pochopit, že vše není tak jednoduché, jak by se na první pohled zdálo. Informaci, kterou vysíláme, ovlivňuje řada faktorů – aktuální situace, naše předchozí zkušenosti, naše pocity, naše dovednosti, znalosti, naše postavení, denní doba atd. Podobně je na tom „přijímač“. Z našeho signálu nemusí zdaleka zachytit vše – signál je „rušen“ vnějšími překážkami i vnitřními faktory.

Ne vždy mluví učitel srozumitelnou řečí – promluva nemusí být dětem pochopitelná vinou používaných slovních obrátů. Bariérou může být momentální indispozice učitele, příliš velký význam, který na téma klade, může být kontraproduktivní vzhledem k aktuálním možnostem studentů. To, co učitel studoval léta, student – byť sebevíc motivován – nepochopí během krátké chvíle. V oblasti problematiky menšin navíc hrají roli předsudky, sdělované dětem jejich sociálním okolím již od útlého věku.

Poruchy přijímače jsou také nasnadě – záleží na denní době, v rámci které se hodina koná, na předchozích či následujících vyučovacích předmětech a požadovaných úkolech, které studentům leží v hlavě. Žádný předmět nebyl a nebude atraktivní pro všechny studenty – jednoduše nikoho z nás nezajímá všechno, a i to je přirozené.

### **Podstata komunikace**

Komunikace je tak procesem, v rámci kterého dochází ke sdělení informací, jejich pochopení, vysvětlení, zpracování a reakci – hledání řešení, odpovědi atd. Tento proces

je ovlivňován řadou faktorů jak na straně vysílajícího, tak přijímajícího. Komunikace je proces, očekávaným výsledkem je dorozumění, které ovšem není automatické. Stručně je možné říci, že každé dorozumění se rovná malému zázraku.

Komunikovat je možné verbálně – slovy (ústně, písemným projevem) a neverbálně (pomocí gest, očí, postojů, doteků, intonace, síly hlasu, neartikulovaných zvuků, citoslovcí, mimikou atd.). Komunikace málokdy využívá jednoho prostředku. Během jednoho sdělení je použito několik způsobů vyjádření.

Západní kultura je označována za kulturu slova – opírá se o verbální projev a klade na něj větší důraz. Východní kultura, země od ČR na jihovýchod více pracují s emocemi, s gesty, mimikou – s neverbální komunikací. Tento fakt je dobré si uvědomit při setkání s cizinci. Ne vždy nám musí rozumět (také díky odlišným jazykovým znalostem), ne vždy je pro ně podstatné, co říkáme – obsah sdělení, ale i to, jak se tváříme, jakým celkovým dojmem působíme.

### **Zásady efektivní komunikace**

Pedagog Haim Ginott vypracoval několik komunikačních zásad, které mají zabraňovat nedorozuměním mezi učitelem a studenty. Efektivní komunikaci popisuje jako „způsob čestných poselství“, jejich užívání podporuje atmosféru důvěry a spolupráce v učícím se kolektivu. Tyto zásady jsou koncipovány pro jakýkoliv druh výuky, v interkulturním vzdělávání založeném na interaktivních metodách najde velké uplatnění.

#### **Komunikace v IKV (upraveno podle H. Ginotta)**

##### **Vyjadřovat rozumná sdělení**

Vyjadřovaná sdělení mají odpovídat dané situaci. Učitel by měl vždy oddělovat hodnocení studenta jako osoby od hodnocení jeho chování, názoru či výkonu v dané situaci.

Komentář rasistického projevu může proběhnout dvojím způsobem:

A. „*Tys byl vždycky nenapravitelný rasista*“

B. „*Chápu, že Tvé špatné zkušenosti se odrazily v názoru na Romy jako skupinu, ale v žádném případě nemohu souhlasit, že by barva pleti nějak souvisela s kriminalitou. Takový názor je po právu nazýván rasistický.*“

Varianta B. neuzavírá komunikační kanál a dává studentovi – přestože výsledek nebude okamžitý – možnost přemýšlet o svých postojích. Varianta A. ho neodvratně nálepkuje.

##### **Nepřehlížet pocity**

Při komunikaci mezi učitelem a studentem a mezi studenty navzájem doporučuje Ginott nesledovat pouze obsahovou stránku sdělení, ale zaměřit se také na emoce, které komunikace vyvolává. Učitel by neměl rezignovat na náročný

úkol řešit pocity vůči sobě a vůči druhým. Pro udržení vstřícné komunikační atmosféry ve skupině je v některých případech účinnější opustit na chvíli dané téma a soustředit se na proces. Možnost vyjádřit pocity „vyčistí“ komunikační kanál a umožní po chvíli pokračovat ve věcné argumentaci. Diskusi je možno přerušit slovy: *„Jak se v dané chvíli cítíte? Jaké argumenty ve vás vyvolávají hněv? Zkuste se zamyslet, proč tomu tak je.“*

### **Odbourávat stereotypů a šablon v myšlení**

Tato zásada patří ke prioritám interkulturního vzdělávání vůbec. V komunikační praxi to znamená vyhýbat se generalizujícím výpovědím o osobě nebo skupinách osob, přepisování stálých vlastností osobám na základě jedinečného jednání apod. Učitel by se, pokud nemluví v jasném kontextu, měl vstříhat formulací typu *„Vietnamci by měli...“*, *„Ukrajinci jsou...“*, *„Romové odpradávná mají...“* Je vhodné reagovat na podobné promluvy studentů konkrétními dotazy: *„Kteří Vietnamci?“*, *„Všichni Romové?“* atp. Samozřejmě není možné měnit kategorie jazyka, ale u studentů lze tímto způsobem vypěstovat jistou citlivost na generalizace, jež jsou základem předsudků.

### **Rozvážně používat chválu**

Je vhodné adekvátním způsobem chválit spolupracující jednání. Při tom je však opět vhodné chválit konkrétní výkon popisným, nehodnotícím a nesrovnávajícím jazykem *„První skupina vypracovala svoji mentální mapu velmi podrobně a pro naše přemýšlení budou užitečné její výsledky týkající se pracovní migrace.“*

Na druhou stranu nadměra chvály může vyvolat ve studentech pocit, že jsou manipulováni. Chvála by měla být věnována nadstandardním výkonům.

### **Budovat prostředí spolupráce**

Většina aktivit IKV takové prostředí nutně potřebuje. Je vhodné věnovat čas sdílení výukových cílů a krátké diskusi se studenty. Např.: *„V dnešní hodině bychom se měli dobrat příčin, proč odlišnost vzbuzuje strach, a zamyslet se, jakým způsobem to lze změnit.“* Pokud studenti cíl odsouhlasí, je možné jej připomínat ve chvílích nespolečného jednání. Participativní metody je vhodné posilovat používáním participativního plurálu: *„Shodli jsme se na tom, že...“* *„Naše další práce...“* apod. Pokud studenti cítí svůj díl zodpovědnosti za výsledek, motivuje je to ke spolupráci.

### **Sdělovat pocity hněvu**

Učitel není stroj a je naprosto přirozené, že se čas od času rozhněvá. Pokud k tomu dojde, doporučuje se hněv ventilovat v první osobě: *„Opravdu mě mrzí, že jste právě několikrát porušili pravidla, která jsme si odsouhlasili. Potom mi naše úsilí připadá marné.“* Popisné, neosoučující sdělení pocitů hněvu může být efektivním nástrojem pro uklidnění skupiny a návratu k žádoucí činnosti.

**Autor:** Jana Kepřtová, externí spolupracovnice projektu Varianty realizovaného společností Člověk v tísni, o.p.s.