

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI: OTÁZKY A ODPOVĚDI

Jitka Masopustová

EXNEROVÁ, S. *Komunikační dovednosti: Otázky a odpovědi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. 107 s. ISBN 978-80-7372-357-6.

Úvodem tohoto recenzního posudku chci zdůraznit, že předkládaný vysokoškolský učební text, který vyšel již v roce 2008, se dle mého mínění nedostal k širší veřejnosti. Jedním z cílů recenzního posudku je upozornit na tento učební text od liberecké pedagožky S. Exnerové, který podává výstižný přehled komunikačních dovedností. Publikace je charakteristická novým pojetím zpracování, jehož cílem je dovádět čtenáře k tvořivému promýšlení této klíčové kompetence všech pedagogů. V tom je text přínosný nejen pro studenty, kterým je prioritně určen, ale i pro pedagogy – efektivita jejich výchovně-vzdělávací práce se totiž zvyšuje nebo snižuje právě schopností komunikace se studenty.

Publikace je rozdělena do čtrnácti kapitol, které jsou logicky řazeny. Kapitoly nejsou stejně rozsáhlé, největší pozornost je věnována osmé, deváté a dvanácté kapitole pojednávající o verbální a neverbální komunikaci a asertivitě.

V úvodu autorka stručně charakterizuje mezilidskou komunikaci, sděluje čtenáři, co je její podstatou a jaké jsou předpoklady komunikačního procesu. Použitý příklad, který je vhodně graficky oddělen, napomůže čtenářům snáze porozumět obsahu kapitoly.

Okolnostmi, které ovlivňují průběh komunikace, se podrobněji zabývá další kapitola. V textu je kladen důraz na komunikační kontext, který ovlivňuje nás samotné i druhé. Komunikační kontext je rozdělen na psychologický, kulturní, fyzický a sociální, který je doplněn vhodně vybranou modelovou situací čerpající z beletrie (I. Dousková – Hrdý Budžes). Odpovědi na otázky se pokusila autorka formulovat tak, aby nebyly jen přísně „testovým“ výběrem variant špatných a jedné nebo více správných. Jsou tu také možnosti, které čtenáře upozorňují na složitost situace a nutnost zohledňovat její kontext. Čtenář by si tak měl uvědomit, že společenský styk a interpersonální komunikace se nedají vtěsnat do jednoduchých tabulek.

Autorka na to ostatně upozorňuje v úvodu celého textu. Kapitola s názvem Komunikační axiomy je složena převážně z praktických ukázek čerpajících z různých životních situací, takže mohou být čtenáři velmi blízké.

Významem emoční inteligence a jejích složek pro komunikaci se zabývá další kapitola. Je samozřejmě velice důležitá, protože i tyto aspekty ovlivňují kvalitu komunikace. Autorka vysvětluje pojmy spjaté s problematikou emoční inteligence a empatie a opět doplňuje text modelovými situacemi. Příkladů týkajících se empatie by však mohlo být více. V další kapitole se čtenáři dozví, jak mohou rozpoznat klamavé projevy v komunikaci. Na tuto kapitolu logicky navazuje kapitola zabývající se obsahem komunikace. Jednotlivé složky jsou následně analyzovány a čtenáři je připomenuto, co všechno může jeho sdělení ovlivnit.

Vzhledem k tomu, že komunikace vždycky neprobíhá zcela snadno, je zvláštní pozornost věnována komunikačním bariérám, mezi které patří rozdíly ve vlastnostech, znalostech a zkušenostech, nedostatku informací, dezinformovanosti, postojích, nerovném postavení a v neposlední řadě v chybách ve vnímání. Vše je opět doplněno vhodnými praktickými ukázkami, které přispívají ke kvalitě textu. Obsažnější však mohla být kapitola o interkulturní komunikaci (zmínka o ní je také v části o jazykových a kulturních bariérách a v části o neverbální komunikaci) a totéž se týká části o masové komunikaci. Tato kapitola by si zasloužila více pozornosti.

Osmá kapitola je věnována sdělování mluvením, tedy verbální komunikaci. Autorka se zabývá rozhovorem a jeho specifickou variantou, kterou je dialog. V této části je dále pojednáváno o naslouchání, o důvodech obtíží při naslouchání a předpokladech aktivního naslouchání. Pro lepší pochopení je text příhodně doplněn úryvkem z díla Karla Čapka.

Mimoslovní sdělování, o kterém je v další kapitole řeč, probíhá obvykle současně s komunikací verbální. O jednotlivých druzích nonverbální komunikace je pojednáváno odděleně. Autorka doplňuje přehledný a výstižný text o modelové situaci, kapitola o neverbální komunikaci by však mohla obsahovat obrázky, popřípadě fotografie.

Závěrečná část textu je věnována komunikačním problémům: průběhu komunikace v konfliktní situaci a komunikativní asertivitě, která může být za určitých okolností nezbytná. Text by bylo vhodné doplnit o problematiku manipulace, což by mohlo být součástí poslední kapitoly týkající se masové komunikace, která je stručná a která by mohla obsahovat prakticky využitelné

náměty. Kapitola zabývající se asertivitou je zpoloviny složena z modelových situací, které jsou určeny nejen pro procvičení, ale jsou také součástí výkladu díky podrobné analýze jednotlivých odpovědí. Vhodně zvolené ukázky je nezbytné ocenit nejen v této kapitole, ale v celém studijním materiálu. Jak již bylo v úvodu řečeno, autorka pečlivě vybírala modelové situace a k nim navrhovala řešení, která formulovala jako možná. Je jednoznačně vidět snaha vést čtenáře k přemýšlení a pochopení, že skutečná situace je vždy složitá a je nutné zohlednit okolnosti mající vliv na danou situaci.

Závěrem bych ráda zdůraznila, že text je velice přehledný a výstižný, modelové situace jsou vhodně graficky oddělené od výkladového textu. Texty by mohly obsahovat ještě motivační otázky či kontrolní otázky, ale to je částečně splněno v odpovědích na otázky vyplývající z praktické ukázky. Text dokládá autorčinu znalost zkoumané problematiky, autorka se opírá o literaturu českých i zahraničních autorů. Tato publikace by neměla chybět v žádné učitelské knihovně či osobní knihovně každého, kdo má co dočinění s komunikací. Text svědčí o znalosti zkoumané problematiky, tomu odpovídá také literatura, ze které autorka vychází.

Kontaktní adresa

Mgr. Jitka Masopustová
Katedra filozofie
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Technická univerzita v Liberci
Studentská 2
461 17 Liberec
e-mail: Jitka.Masopustova@tul.cz