

Příloha č. 4.5.1 – Skupinová komunikace a spolupráce (shrnutí tématu pro žáky)

Empatie, naslouchání a předsudky

Dobrý novinář si uvědomuje možná zkreslení v naslouchání a vnímání druhých. Snaží se nepodléhat prvnímu dojmu a pohotově reagovat na sdělení respondentů.

Naslouchání a empatie

Součástí kvalitní komunikace je i umění naslouchat. Může nám přinést nové poznatky, náměty na otázky. Novináři si běžně při rozhovoru dělají poznámky, aby nezapomněli, jaký pojem je zaujal či na co se chtějí zeptat. Otázky k rozhovoru, případně k tématu mají většinou předpřipravené.

Na sdělení mluvčího se snažte dívat z jeho pohledu a nevytvářejte si definitivní úsudek, dokud plně neporozumíte tomu, co vám chce říci. Pokud se k mluvčímu po dobu jeho řeči chováte vstřícně a vysíláte různé signály zpětné vazby (empatické, upřímné, dotazy na objasnění), bude komunikace s mluvčím plnohodnotná.

Chcete-li pochopit, co si někdo myslí a co cítí, naslouchejte mu s empatií. Empatie znamená podívat se na svět očima druhých, vcítit se do myšlení druhých, chápat jejich myšlení.

Efektivní naslouchání je jak nezaujaté (jsme přístupní novým informacím) tak i kritické. Kritické naslouchání znamená uvědomovat si na nesrovnalosti v promluvě mluvčího a upozorňovat jej věcně na ně.

Paměť – Člověk si nepamatuje, to, co slyšel, ale to, co si myslíme (vzpomínáme), že jsme slyšeli. Ve své paměti nereprodukuje přesně, co nám někdo řekl, ale spíše rekonstruuje přijatá a zaznamenaná sdělení do nějakého systému, který nám dává smysl.

Předsudky, stereotypy

Předsudky nebo stereotypy jsou zkratky ve vnímání. V oboru sociologie nebo psychologie stereotyp znamená zafixované vnímání skupiny lidí. Zafixované dojmy mohou při setkání s příslušníkem některé takové skupiny na něj pohlížet především jako na příslušníka této skupiny a zkreslovat pohled na něj a případně informace, které o něm chceme zprostředkovat. Stereotypy brání vidět individualitu jednotlivce. Každý máme stereotypy např. vůči národním, náboženským skupinám, mužům, ženám, kriminálíkům, prostitutkám, lidem co nosí značkové oblečení nebo naopak apod., je třeba si toto uvědomit a při komunikaci se zaměřit spíše na specifické vlastnosti jednotlivce.

Aktivní naslouchání je technika zpětné vazby, kdy posluchač vysílá zpět k mluvčímu, co je podle jeho názoru podstatou přijatého sdělení jak po stránce obsahové, tak pocitové. Aktivní naslouchání není pouhé přesné opakování slov mluvčího, ale spíše vyjádření vlastního chápání jeho sdělení jako určitého významového celku.

- Pomáhá ověřovat, zda jste pochopili, co mluvčí řekl, a také co tím mínil. Zpětná vazba reflektující vaše chápání významu sdělení dává mluvčímu příležitost v případě potřeby nabídnout objasnění. Tak se zvyšuje pravděpodobnost, že každé další sdělení bude přesnější a výstižnější.
- Dáváte mluvčímu najevo, že uznáváte a přijímáte jeho pocity.
- Podněcujete mluvčího, aby zkoumal své pocity a myšlenky.

Techniky aktivního naslouchání: parafrázovat myšlenky mluvčího, vyjadřovat pochopení a klást otázky

Jak se dohodnout?

Ke komunikaci (ve smyslu rozhodování, řešení problémů) v rámci malých skupiny i velkých společenských uskupení a organizací slouží následující komunikační prostředky.

Konsensus

Konsensus je shoda mínění jistého společenství, zejména spontánní a živelný souhlas, obecně jakýkoliv vzájemný souhlas. Na rozdíl od hlasování a vlády většiny, konsensus není výsledek pouze racionální, ale také emocionální. Bývá výsledkem předchozí diskuse, sporu, kompromisů, dohadování atd. Je tudíž složitě k němu dojít, jelikož je založen na dobrovolném přístupu a předchází mu diskuze, spory a kompromisy. Proto má konsensus také velký význam legitimizační. Konsensus připouští souhlas většiny, ale také přítomnost a vyjádření nesouhlasu ze strany menšiny. Díky tomu se menšina, která nesouhlasí, nemusí cítit jako vyhoštěná a utlačovaná, a tak je možné dospět souhlasu. Protikladem ke konsensuálnímu rozhodování je buď rozhodování autoritativní, nebo hlasováním.

Všeobecný souhlas

Pro návrh musejí hlasovat všichni členové skupiny tzv. jednomyslně. Nejsložitější způsob rozhodování (hlasování). Musejí mu předcházet dlouhé diskuze, vyjednávání, dokud s návrhem nesouhlasí všichni. Výhodou je vysoká míra legitimacy, návrh vyhovuje všem, nezaniká hlas menšiny. Jednomyslně se hlasuje např. v Radě Evropy při významných hlasování – například vstup nového státu do EU.

Hlasování

Své kořeny má hlasování již ve starověkém Řecku. Hlasování je součástí rozhodovacího procesu, kde určitá skupina zúčastněných – v politice např. voličů, nebo jejich volených reprezentantů – dá najevo svůj, závazný, názor. Hlasování je běžný demokratický způsob, jak řešit věci, včetně sporných, u nichž je žádoucí, nebo ze zákona nutná, shoda (stanovené většiny). Demokratickému hlasování předchází veřejné diskuze a debaty, ve kterých je tříben názor na věc a jsou zohledňována různá stanoviska, včetně dopadu na vývoj společnosti, veřejné finance, právo atd. V méně demokratických a totalitních systémech bývá hlasování manipulováno, potlačeno až úplně znemožněno.

Rozlišujeme dva základní způsoby hlasování: hlasování tajné a hlasování veřejné.

- **Hlasování tajné** – typický způsob hlasování v demokratických volbách pomocí hlasovacího lístku – volby do parlamentu a senátu, volba prezidenta, volba zastupitelů.
- **Veřejné hlasování (aklamace)** – veřejné hlasování je hromadný a zjevný projev souhlasu nebo nesouhlasu, a to zvednutím ruky, povstáním nebo zvoláním (tzv. aklamace). Např. poslanci v poslanecké sněmovně hlasují veřejně.

Hlasování zvolenými zástupci

Lid, společnost či skupina vyberou nebo zvolí zástupce, kteří za ni rozhodují o věcech celé skupiny. Např. konkláve nebo dříve volba prezidenta v ČR. Konkláve je shromáždění kardinálů volící papeže. V roce 1274 papež Řehoř X. definitivně zavedl navíc uzavření kardinálů před vnějším světem při hlasování – a to doslova. Kardinálové byli zavřeni do jedné místnosti a z vnějšku jim bylo podáváno jen jídlo a pití. Uzavřená volba umožňuje kardinálům plně se koncentrovat na svůj úkol a vyhnout se možným snahám volbu zvenčí ovlivnit.

Právo veta

Veto (latinsky zakazují) označuje stav, kdy jedna strana má právo jednostranně zastavit například zákonodárný proces. Veto tak dává neomezenou moc znemožnit přijetí (nebo změnu) zákona, nedává ale žádnou možnost nějaké změny prosadit. Prezident České republiky má pravomoc vrátit jakýkoli přijatý zákon, s výjimkou zákona ústavního, Poslanecké sněmovně k novému projednání samostatně i bez vládního návrhu. Absolutní veto používají také stálí členové Rady bezpečnosti OSN.

Los

Například volby ve starověkém Řecku využívaly los. O volbě rozhoduje náhoda, jakoby vyšší moc. Volba tak může být pro skupinu snáze přijatelná, než když by rozhodovala např. autorita, která může mít na rozhodnutí osobní zájem. I u nás se rozhoduje losem při volbě senátorů.

Rozhodování dle autority

Slovo autorita (z latinského augere: růsti, posílit, podpořit, uplatnit) označuje buď osobu, jejíž názory, postoje či rozhodnutí ostatní členové skupiny obvykle přijímají a řídí se jimi, nebo také jejich vztah k tomu, od něhož taková rozhodnutí, rady a postoje očekávají (např. rozhoduje ten nejstarší, přenecháme rozhodnutí odborníkům). V angličtině a dalších jazycích může znamenat také úřad, pověřený rozhodováním v nějaké věci.

Tradičně rozlišujeme dva typy autorit:

- Autoritu přirozenou či neformální, založenou na přesvědčivosti určité osoby, na dobrých zkušenostech s jejími radami či rozhodováním.
- Autoritu formální, to jest výslovné vůdčí společenské postavení nějaké osoby, která je rozhodováním pověřena a může poslušnost případně i vymáhat.

Důležitým znakem autority je, že nepoužívá násilí, což znamená, že tam, kde je zapotřebí nátlaku, se nejedná o autoritu. Autoritativní osobnost má své postavení dané, ovšem její vůdčí charakter je autoritou pouze ve chvíli, je-li uznán oběma stranami. Autoritou může být například šaman, stařešina, odborník.

Diktátor

Diktátor/despota je vynucená autorita, která rozhoduje o určité skupině osob nátlakem na danou skupinu – hrozbou smrti, násilím, uvězněním apod. Diktatura je autoritativní (nedemokratická) forma vlády, ve které je politická moc držena diktátorem nebo politickou skupinou. Nedemokratické formy vlády často k legitimizaci své moci využívají demokratické nástroje – volby, ústavu atd. Volby a soudy jsou však zmanipulované a ústava není reálně dodržována.

Otázky k zamyšlení

- *Jaké jsou výhody a nevýhody dorozumívání mezi dvojicemi, v rámci malé skupiny a na úrovni velkého společenství?*
- *Jakým způsobem se liší vaše osobní pojetí šťastného života od pojetí, na kterém se shodla, domluvila celá třída.*
- *Který způsob rozhodování je podle Vás nejspravedlivější? Jaké jsou jeho výhody a jaké jsou jeho nevýhody?*
- *Jakou roli hraje zpravodajství a média v dorozumívání mezi státy či občany, politiky v rámci státu, města?*

