

Mezinárodní vědecká konference

VÝZNAM KOMUNIKACE V POLICEJNÍ PRÁCI



Motto:

„... pokud nám jde o lepší budoucnost, nemůžeme zůstat stát při hledání prostředků, které to umožňují.“

**J. A. Komenský:
Velká didaktika**

VÝZNAM KOMUNIKACE V POLICEJNÍ PRÁCI A VYTVÁŘENÍ KOMUNIKAČNÍCH STANDARDŮ V PROFESNÍ PŘÍPRAVĚ POLICISTŮ

Mgr. Lenka Ptáčková-Melicharová

Vážené dámy, vážení pánové,

Téma dnešní konference je vysoce aktuální, je všudypřítomné /provází člověka od nepaměti/, dobře využitelné /neboť prolná veškerou lidskou činností, a široce /z mnoha úhlů/ uchopitelné.

Většinou si nepřipouštíme, že bychom v této oblasti mohli mít nějaké „dluhy“. Komunikace se často chápe v úzkém významu, tj. jen jako mluvené slovo. Formu, projev a vše ostatní, co ho doprovází, zpravidla necháváme volně vyplynout ze situace. Pozornost přitáhla teprve koncem 20. století, poté co Julius Fast v r. 1970 zveřejnil svou knihu o řeči těla /pomíne-li Darwinův spis O vyjádření emocí z r. 1872/. Přes dosud nashromážděné výsledky studia neverbální komunikace se k ní většina lidí staví nevšímavě.

Přitom dle výzkumů zaujímá verbální složka pouhých 7 % obsahu sdělení, vokální 38 % a zbývajících **55 % je sdělováno neverbálně.**

Kontakt je vztah, který vzniká, rozvíjí se a působí. Tato dynamika nás nutí objevovat a zvládat nové principy, na kterých je kontakt založen, a technické prostředky, které jej usnadňují. V informační společnosti se komunikace stala **fenomémem doby.**

Sami se, na půdě vyšších a středních policejních škol, setkáváte s rozdíly mezi studenty, kteří na jedné straně mají solidní znalosti, ale nedokáží je „prodat“, a na druhé straně studenti, kteří díky slovní ekvilibristice dokáží překlenout mezeru ve znalostech. Odbornost, není-li adekvátně podána, jako by neexistuje.

I policisty musíme vybavit komunikačními dovednostmi, soustředit se na přípravu zdravě sebevědomých policistů, kteří se musí naučit nevyhýbat se sebereflexi.

Dobrá komunikace v týmu je základem dobrého fungování,

stejně tak se váže ke schopnosti tento tým vést. Vzhledem ke stupňujícím se nárokům na výkon policejní služby je aktivní kvalitní přístup ke komunikaci nezbytný.

Jestliže policejní práce má být službou občanům, potom schopnost úspěšně jednat s lidmi rozličného původu, různých temperamentů a různých nálad dodá i zkušenému policistovi novou sebedůvěru, přičemž výsledkem spojení sebedůvěry, zkušeností a schopností je dokonalá profesionální práce.

MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE A JEJICH NEGATIVNÍ VLIV NA VÝCHOVU DĚTÍ A MLÁDEŽE

prof. PaedDr. Gabriel Švejda, CSc.

Média jsou významnou společenskou institucí, tudíž jejich podíl na stavu společnosti není možné od společnosti izolovat a zkoumat jej samostatně. Dodnes se bohužel odborníci nebyli schopni shodnout na tom, čím přesně vlastně média mohou ovlivňovat jednotlivce a společnost a jaké povahy toto působení je. To je dáno rozdílným pohledem na média a mediální komunikaci, protože se jedná o neustále se rozvíjející systém s vnitřní dynamikou vývoje, danou společenskými a ekonomickými podmínkami. Je zcela zřejmé a bez pochyb, že média jsou všude závislá na společnosti, reagují na různé významné podněty a jsou podřízena zdrojům skutečné ekonomické a politické moci. Nikdo neočekává, že média budou vykonávat přímou moc ve svém vlastním zájmu, mimo sféru získávání pozornosti, komunikování, informování, bavení a vydělávání peněz. Ona svoboda vyjadřování legitimizuje tlumochení názorů, kritiku a obhajování alternativ, to by bylo lépe shrnuté pod pojem „vliv“. Média ovlivňují naše chování, postoje či názory jednotlivců, rozšiřují obzory poznání, vzdělávají, pomáhají v politickém či spotřebitelském rozhodování, ovlivňují životní styl, ale mohou také děsit, vyvolávat napětí, navádět ke společensky nežádoucímu jednání. Mají výrazný vliv na stabilitu společnosti, podporují, nebo naopak brzdí společenské změny. Z tohoto tvrzení vyplývá zvýšený zájem odborníků i laiků o fungování médií, usilování zákonodárců o regulaci mediální komunikace, stejně jako nakupování reklamní plochy nebo vysílacího času inzerenty. Účinek médií odkazuje častěji ke specifické reakci na určité typy nabízených obsahů. Účinek odpovídá spíše behaviorálnímu myšlenkovému rámci. V posuzování možných účinků médií jsou důležité tyto tři faktory: stav společnosti, rozvoj médií a rozvoj poznání společnosti a uvažování o ní. Již v 15. století můžeme najít různé podoby objevujících se úvah o tom, jaké účinky mohou média na svého uživatele mít. Logicky si můžeme odvodit, že pokud se někdo snaží institucionálně omezovat fungování médií, pak tím dává najevo, že považuje média za mocná a schopná šířit mezi uživatele představy, jež mu mohou být nebezpečné. A stejně tak, pokud někdo bude bojovat, aby média byla svobodná, pak za tím můžeme vidět, že se

dotyčný domnívá, že jsou média mocná, tudíž mu stojí za to, aby za jejich svobodu bojoval a pak z ní těžil. Obecně tedy platí, že kterýkoli pokus o ovládnutí či kontrolu médií je nepochybně výrazem víry v moc médií. Ve společnosti jsou snahy usměrnit předpokládanou schopnost médií ovlivnit publikum. Těmito snahami je např. cenzura nebo propaganda. Cenzura je v podstatě snaha kontrolovat a korigovat nejrůznějšími zásahy zvnějšku obsahy médií, které se k příjemcům dostanou. Propagandou se rozumí manipulace médií s cílem dosažení společenské kontroly a předem naplánovaných efektů působení. V moderní společnosti propaganda prostupuje celým spektrem společenských činností a je možné je rozdělit přibližně do sedmi hlavních kategorií, z jejichž názvů je patrné vyčíst, v jaké oblasti je propaganda využívána – politické, ekonomické, válečné/vojenské, diplomatické, didaktické, ideologické, eskapistické.

Důsledky působení médií pak mohou být rozličné. Od společenských změn, jež nastaly po zavedení nových komunikačních technologií, přes využití médií k dosažení nejrůznějších cílů, až už individuálních nebo skupinových, po snahu omezit působení médií ze strachu před jejich předpokládanou mocí. Vývoj představ o účincích médií odráží vývoj psychologického a sociologického poznání obecně. Někdy se výklad vývoje organizuje podle síly předpokládaných účinků a jeví se jako střídání etap, kdy jsou média podezřívána ze schopnosti vyvolat silné odezvy, a období, kdy jsou podceňována jako slabá až bezmocná. Přitom je důležité, jakou roli přisuzuje ta či ona etapa publiku a jeho aktivitě. Významnou roli hraje časový rozměr sledovaného dopadu, tedy jeho bezprostřednost či postupně prosazování a trvání v čase. Dále je důležité, zda je účinek vyvolán přímo nějakým podnětem z médií, či zda ho zprostředkoval někdo další. V neposlední řadě musím zmínit záměrnost či nezáměrnost vyvolaného účinku, povahu účinku, koho se změna týká a jak je intenzivní. To jsou základní kritéria pro identifikaci jednotlivých typů předpokládaných vlivů. Nejčastěji se však v souvislosti s vlivy médií soustřeďuje pozornost na některé typy obsahů, zvláště pak na mediální násilí, otevřené zobrazování sexuálních aktivit či zneklidňujících obsahů, vliv zpravodajství, reklamy, stereotypizace a zábavných pořadů. To bude také tématem následujících kapitol.

V podstatě každý nový masový komunikační prostředek provází obavy, že může kazit mravy a navádět k nápodobě. V souvislosti se společenskou liberalizací, s odmítnutím cenzury, s poklesem vlivu náboženství a mravních hodnot se v mediích postupně objevují témata, která jsou pro větší část populace hůře přijatelná. Jedná se především o pornografii, samoučelné zobrazování násilí a jeho zlehčování, které velmi významně ohrožuje psychický, morální a sociální vývoj mládeže, dále pak rasismus, antisemitismus, agresivitu vůči členům jiných náboženských, politických a etnických skupin, pokleslou intelektuální a estetickou úroveň. Děti a mládež, oproti minulým desetiletím, tráví většinu svého volného času u některého z masových médií. Jedná se především o sledování televize, hraní počítačových her a surfování po internetu. Značná část populace si tento negativní vliv médií ani neuvědomuje, nebo uvědomovat nechce, tudíž ani nenabízí svým ratolestem jiné a mnohem vhodnější volnočasové aktivity.

Věková nepřiměřenost je jedním z mnoha problémů souvisejících s působením masových médií. Děti a mládež často sledují mediální obsahy, které jim nejsou určené. V předškolním věku dítě ještě není dostatečně zralé takové obsahy vnímat. Nemá dostatek životních a mravních zkušeností, aby plně chápalo mediální skutečnost jako stylizovanou a ne vždy reálnou. Tím jsou děti velmi zranitelné vůči mediálnímu působení. Bohužel, stále je v televizi málo programů určeno přímo dětem a mládeži, tatáž situace je na webových stránkách na internetu a v tištěných médiích. Již výše jsem se zmínil, že mnoho rodičů se v dnešní době „zbavuje“ dětí tím, že je odkládají k televi-

zi či počítači, často záměrně, ale i nevědomky jim dovolují sledovat programy, které pro ně nejsou vhodné, které nejsou přiměřené jejich věkové a psychické zralosti. Tento problém se týká především dětí v předškolním a mladším školním věku. Tyto děti často sledují programy pro dospělé, to má neblahý vliv na jejich duševní zdraví a zdravý vývoj. Pokud budu vycházet z předpokladu, že se děti učí, jak se mají chovat a jak mají reagovat na vnější podněty, podle příkladu dospělých a vůbec všeho toho, co kolem sebe vidí a zakoušejí, pak nám „selský“ rozum říká, že není vhodné, spatřují-li děti při rozvoji své osobnosti nadměrné množství realisticky podaných obrazů násilí. To může otupit jejich cit a svědomí, že by se děti mohly v důsledku těchto vlivů samy dát na cestu cynismu. Děti v předškolním věku se často identifikují s postavami, se kterými se setkávají při sledování televize. Často některou přijímají za svou postavu i s jejími chybami, které se stávají součástí přitažlivosti postavy a bývají důvodem k jejich napodobování. Je třeba si uvědomit, že filmové postavičky velkou měrou ovlivňují zájmy, chování i charakter dětí.

Vývoj masových médií doprovázejí obavy, že násilné obsahy mohou mít negativní dopad na uživatele, zvláště na děti. Tyto obavy se stále více spojují se sledováním televize, videa a hráním počítačových videoher. Dnes je zájem o problematiku násilí v médiích důkladně rozpracovaný a utříděný typ mediálního obsahu. Pozornost je zaměřena na obsahy zobrazující fyzické násilí, tedy tělesné působení na druhého se záměrným úmyslem působit mu bolest nebo poškodit mu zdraví. Veřejně sdílená představa, že média vyvolávají násilné jednání, vede k ospravedlňování násilné činnosti a kriminalizaci médií. Lidé usvědčení z násilné trestné činnosti vysvětlují své chování tím, že to „viděli v televizi“, přestože si jsou vědomi, že se jedná o neformální polehčující okolnost. Tak se totiž dostávají z pozice pachatele do pozice zmanipulované oběti. Mnohdy se však jedná o účelové jednání. Děti ze své přirozenosti napodobují to, co vidí. Vidí-li něco příliš často, začnou to považovat za normální. Někteří psychologové se domnívají, že je agrese naučená, že si ji osvojujeme na základě zkušeností s ní. Děti pak mohou „odkoukat“, že se agresivní chování může vyplácet, že se díky ní mohou stát mocnými, že mohou získat to, po čem touží. Pak se ale nemůžeme divit rychlému vzrůstu šikany, násilí a agresivity ve školách. Šokující je na tom fakt, že se tyto projevy chování objevují u stále mladších dětí.

V současných akčních filmech, ale nejen v nich, velmi často vítězí zločinci a bezohlední tyraní. Často se tito „hrdinové“ dostávají z těch nejhorších situací, které by jinak normálního člověka už dávno zabili. Pak děti ztrácejí měřítko a podceňují závažnost vlastního násilného jednání. V dětech dochází k oslabení schopnosti soucitu, v těch nejhorších případech až k zalíbení v krutosti. Opakem bývá nepřiměřená bázeň a strach z násilí, že by se něco takového mohlo dítěti stát. Pro děti je tedy důležité, aby si za pomoci okolí neustále zjemňovaly svůj cit pro to, jak rozeznat hranici mezi fikcí a realitou.

Reklama je založena na možnosti dosáhnout předem naplánovaných účinků, tedy cíleně ovlivnit působení médií a dosáhnout u příjemců pomocí nejrůznějších typů sdělení nějaké chování, žádoucí z hlediska zadavatele reklamy. Jedná se o placenou formu neosobní prezentace výrobků, služeb nebo myšlenek. Reklama má být účinná, pravdivá a přiměřená. Výběr reklamních prostředků a jejich podoba je stanovena s ohledem na psychologii zákazníka. Je sporné, zda reklama slouží k lepšímu poznání trhu ze strany poptávajících, nebo je zneužívá a probouzí v nich zdánlivé potřeby.

Reklama je produkt, který podporuje komerční, podnikatelskou podstatu médií. Finanční prostředky, které reklama přináší, jsou pro většinu médií existenčně důležité. Reklama je záměrná a cílená komunikace s jasně definovanými cíli. Musí vytvářet iluzi, že mezi produkty a službami jsou zásadní rozdíly a že spotřebitelům správná volba pomůže vyřešit podstatné

problémy. Ovšem reklamní sdělení se nemusí týkat jen nabídky výrobků a služeb, ale také mohou podporovat politická hnutí či nějakou změnu v chování společnosti – ohleduplné chování řidičů nebo bezpečný sex. Proto můžeme hovořit o reklamě komerční, politické či sociální.

Ve spojení s reklamou je důležité zamyslet se nad tím, v jakém věku jsou děti schopné rozlišit reklamu od zbytku vysílání, zda jsou schopné čelit přesvědčivým reklamním sdělením, zda věří tomu, co reklamy sdělují.

V dnešní době se stále běžnějšími stávají rodiny vybavené více počítači. Dospělým tak počítač většinou slouží k domácímu účetnictví, doděláním práce, kterou si přinesli ze zaměstnání, nebo k bankovním úkonům. Pro děti je počítač zdrojem zábavy a her. Občas je v souvislosti s počítači slyšet názor, že mládež pouze hraje počítačové hry. Výzkum „Média v životě mládeže“ prokázal, že v celém věkovém spektru mladé generace není využívání počítače ke hrám dominantní a od 15 do 20 let význam počítačových her výrazně klesá. Celá populace ve věku 15–30 let využívá počítač nejvíce k psaní textu, počítačovým hrám, grafice, užívání databází a ke vzdělávání.

Bohužel, díky rychlému technickému pokroku si každý, kdo má doma počítač, může obstarat diskety nebo CD, jejichž obsahem je pornografie a násilí. Šíření takto pervertovaného softwaru nelze kontrolovat, neboť se velmi snadno kopíruje, vejde se do kapsy a lidé si jej mohou bez obtíží předávat. Rodičům tak pokrok připravil další starost – jak své děti před takovým materiálem uchránit. To, co lze pak na počítači spatřit, není žádná vtipná karikatura, ale věrná reprodukce fotografií vysoké kvality. Díky fotomontáži pak není žádný problém k nějakému nahému tělu „přidat“ hlavu osoby, která je pro děti určitým vzorem.

V dnešní době je na trhu velké množství různých počítačových her. Každý si může vybrat přesně to, co hledá. I počítačové hry jsou velkým zdrojem financí.

Televizní pořady pro děti, zvláště pro ty nejmenší, jsou poměrně nevinné. Je tu méně vražd, méně krve. Ale i přesto je i v pořadech pro nejmenší hodně násilí. Tady má jen trochu „měkkčí“ podobu – např. honičky, výhružky. To však neznamená, že je – když uvážíme věk diváků – méně škodlivé. Je to násilí „přiměřené věku“, pro starší diváky autoři „přitvrdí“. Při sledování násilí v akčních filmech bývají děti nápadně hodné, ani nedutají. Ale toto násilí je láká k napodobení, děti si třeba zkoušejí šikanováním bezbranných spolužáků, co viděly v televizi. Pokud to přímo nenapodobují, oslabuje se jejich schopnost soucitu a probouzí se v nich zalíbení v krutosti nebo ničení věcí. U některých dětí to naopak může vést k bázlivosti, ke strachu z násilí. Samozřejmě, vždy záleží na okolnostech, vždy je odolnější dítě, které má doma bezpečné citové zázemí.

V posledních letech neustále přibývá výzkumů, které se vyjadřují k vlivu násilí na mládež. To, že je násilí v televizi prezentováno, je zřejmé. Sociologové a mnozí jiní odborníci se však jednotně neshodují na tom, zda má násilí výrazně negativní vliv. Na počátku 80. let byly v Americe dělány výzkumy na výskyt násilných činů a epizod u různých pořadů. Násilí bylo definováno takto: „použití fyzické síly či hrozbu jejího použití vůči sobě nebo druhým osobám, směřující k ublížení na těle nebo způsobit smrt“. Zhruba 80 % televizních programů obsahovalo násilné epizody. Zjistilo se, že programy určené pro děti obsahují ještě více násilí, přestože se v nich často nezabývají. Vůbec největší počet násilných činů se vyskytoval v kreslených filmech.

Ze samotného zobrazovaného násilí však nelze vyvozovat, že

povede k přímé imitaci. Diváci mohou být ovlivněni morálním poselstvím, že zlo je nakonec potrestáno, chování tedy není ovlivňováno televizními pořady jako takovými, ale spíše celkovým rámcem postojů, v nichž jsou prezentovány.

Tradiční odpůrce regulace televizní programové skladby Václav Bělohradský argumentuje tím, že přímá souvislost mezi sledováním televizního násilí a pozdějším agresivním chováním nebyla nikdy potvrzena. Zjištění dostatečného a reprezentativního vzorku pro experimentální skupinu je údajně nereálné a navíc – do hry vstupuje mnohem více proměnných, než kolik je možné ve výzkumech zachytit (učení, motivace, postoje, příslušnost atd.).

Souhlasím s tím, že televize má škodlivé účinky na děti a dospívající mládež, protože vývoj nervového systému není v tomto období úplně dokončen a chybí také životní zkušenosti, které dospělým umožňují zachovávat si nadhled. My všichni se snažíme, aby naše děti neviděly na obrazovkách příliš mnoho krve a násilí, ale někdy se zdá tento boj prohraný. Většinou totiž máme pod kontrolou to, co naše děti sledují doma, ale může dojít k tomu, že film, před kterým jsme jej doma úspěšně ochránili, shlédlo u svého kamaráda. Přesto se domnívám, že pokud dítě takový film shlédne příležitostně, a je z rodiny, kde se o všem otevřeně hovoří, kde panuje láska, pak určitě dokáže rozlišit mezi dobrem a zlem, pak to přežije bez vážnějších následků.

Při současné programové skladbě českých televizí, které jsou díky nízkým výrobním nákladům amerických pořadů zhusta nasyceny zámořskou produkcí, dnešní třináctileté dítě vidělo v televizi asi 52 000 vražd, znásilnění, ozbrojených loupeží a přepadení, přičemž „průměrné dítě“ stráví nejméně 25 hodin týdně před obrazovkou. Uvedený časový údaj odkazuje na tzv. nadměrné sledování televize.

LITERATURA:

- Blažek, B.: Tváří v tvář obrazovce. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
 Blažek, B.: Venkov, města, média. Praha: Slon, 1998.
 Burton, G.; Jiráček, J.: Úvod do studia médií. Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2001.
 Holina, V.: Nové Média I. Bratislava: Slovšport, 2000.
 Jiráček, K.: Média a společnost, Praha: PORTÁL, 2003
 Koukolík, F.; Drtilová, J.: Zlo na každý den – Život s deprivanty I. Praha: Galén, 2001.
 Kunczik, M.: Základy masové komunikace. Praha: Karolinum, 1995.
 McLuhan, M.: Člověk, média a elektronická kultura. Brno: Jota, 2000.
 McQuail, D.: Úvod do teorie masové komunikace. Praha: Portál, 1999.
 Oldakowski, K.: Média, kultura, církev. Velehrad: Agentura NP Staré Město, 2000.
 Říčan, P.; Pithartová, D.: Krotíme obrazovku. Praha: Portál, 1995.
 Vágner, I.: Televizní zprávy – psychický nátlak?. Praha: ARGO, 1997.

ZDROJE Z INTERNETU

- <http://www.psp.cz/kps/pi/PRÁCE/PI-5-101.DOC>
<http://www.mvcr.cz/casopisy/s/zpravy/senat/991102.html>

TEORETICKÁ VÝCHODISKA A SOUVISEJÍCÍ ATRIBUTY VYTVÁŘENÍ KOMUNIKAČNÍCH KOMPETENCÍ POLICISTŮ VE FORMÁLNÍ EDUKACI V POLICEJNÍCH ŠKOLÁCH

Mgr. Ing. Bc. Jiří Zlámal, Ph.D.

Úvod

Činnost policie pokrývá velice rozsáhlou oblast lidských aktivit, které jsou pro život společnosti nesmírně významné.

Nová strategie policejní práce (Community Policing) je založena na přechodu od reaktivního – represivního modelu, tj. vyhledávání, vyšetřování a objasňování spáchaných trestných činů a postih pachatelů, k proaktivnímu modelu „služby občanům“ s důrazem na prevenci kriminality a spolupráci policie s občanskými komunitami. Proto je třeba vzdělávání konstruovat tak, aby odpovídalo nárokům občansky orientované policejní práce, což vyžaduje nejen všeobecně silnější spolupráci policie s komunálními a společenskými skupinami, ale také nové znalosti, dovednosti a návyky, zejména sociální a komunikační kompetence.

Interdisciplinární pojetí vzdělávání je důležité zejména s ohledem na činnost v oblasti prevence. Kombinace výuky právních a dalších speciálních policejních a společenskovedních disciplín je předpokladem nového pojetí policejní práce, uceleného systému přípravy policistů.

Profesiografické výzkumy ukazují, že policejní činnosti obsahují silné prvky sociální, především právní, sociologické a psychologické, přírodovědné a technické, ale též manažerské a informatické. Proto mají své místo ve studijním programu předměty, jako jsou např. aplikované psychologické disciplíny nebo profesní etika aj.

Cílem vzdělávání v policejních školách musí být vytváření návyků k odpovědnosti za kvalitu své práce, k empatii, altruismu, angažovanosti a flexibilitě ve prospěch občanů, k dodržování bezpečných pracovních postupů a strategií.

1. Základní pojmy a některé teorie komunikace v novodobé filozofii, psychologii, pedagogice a sociologii

„Svět především potřebuje globální společensko-sociální filozofii, která by byla liberální k většině lidí v podmínkách rozdílného socio-ekonomického prostředí postindustriální společnosti.“

R. Palouš:

Totalismus a holismus, 1996

Každý člověk jistě touží po tom, aby se pokud možno dokázal bezproblémově zařadit a úspěšně se pohybovat ve společnosti. To ale nelze uskutečnit bez permanentní interakce se svým okolím a bez komunikace s ním. Proto je důležité vytvořit si a postupně zvládnout určité komunikační styly a dokázat je také v každodenním životě prakticky uplatňovat.

Co ale komunikace je a v čem spočívá? Co tvoří její základní pilíře a jakým způsobem se komunikační proces uskutečňuje?

Obecná definice vymezuje komunikaci jako proces sdělování významů mezi lidmi.

V klasické psychologii a v antropologii je komunikace jedním ze základních sociálněpsychologických procesů. (J. Janoušek, 1968).

V širším pojetí komunikace představuje každou interakci, výměnu informací, kontakt mezi lidmi, zvířaty i neživými systémy. V užším chápání jde o komunikaci mezi lidmi, jejíž předpoklady jsou vrozeny.¹⁾

Jde především o dorozumívání mezi lidmi, o přenos myšlenek, emocí, postojů a o jednání jedné osoby vůči druhé.²⁾

Sociální komunikace je z hlediska psychologického specifickou formou sociálních styků, která nespočívá pouze v přenosu informací, ale předpokládá porozumění.³⁾

Zásadní a inspirativní poznatky k tématu nabízí sociální psychologie, která objasňuje vztahy mezi strukturou osobnosti na jedné straně a strukturou sociální reality na straně druhé. Zákonitosti tohoto vztahu, potvrzené empirickým i aplikovaným výzkumem, vedou k důležitému poznání, že vzájemná interakce jedince se společností a naopak má charakter rozmanitých forem komunikace. Zavádí termín sociální komunikace.

Podle sociálněpsychologické teorie komunikace spočívá ve vzájemném dorozumívání a představuje vzájemný duševní styk, je chápána jako základní sociální proces. Je sdělováním významů mezi lidmi, přičemž význam je vše, o čem lidé mezi sebou komunikují.⁴⁾

Sociologové považují komunikaci za základní společenský proces, protože propojuje lidi po duševní stránce. To znamená, že spojuje lidskou psychiku a společnost a naopak. Komunikace je nedílnou součástí sociální interakce, přičemž sociální interakce představuje jednání, jehož důsledkem je vzájemné ovlivňování jedinců nebo skupin. Je vázána na sociální role, jakožto prvky sociálního systému, a regulována normami.⁵⁾ Komunikace znamená nejen přenos informace, ale také výměnu emocionálního obsahu (neverbální náznaky), přičemž teprve znalost obsahu umožňuje pochopit vlastní smysl informace. Bez komunikace by nebyly možné sociální kontakty.

V současnosti je přikládán zvláštní význam tzv. masové komunikaci, která značnou měrou ovlivňuje světové společenské klima. Směřuje „od jednoho k mnohým“ – rozhlas, televize, film, noviny, časopisy, knihy.⁶⁾

Stejně jako začínající učitel (a nejen on) hledá a teprve postupně si vytváří svůj vlastní styl pedagogické práce, tak i každý člověk, i manažér policejního útvaru, si postupně vytváří svůj specifický komunikační styl, který reflektuje jeho dosažené vzdělání, pohyb v určitém sociálním prostředí či v pracovním týmu. Způsob a úroveň komunikace se tak stává součástí osobnosti a životního stylu, je projevem individuálního myšlení člověka. Má zásadní význam pro společenskou a profesní úspěšnost, je jedním z důležitých předpokladů kariérního růstu v konkrétním oboru činnosti.

Lze shrnout, že komunikace umožňuje dorozumívání a sdělování informací, je schopností vytvářet a mít kontakt s okolím, je procesem, a to základním, sociálním a psychologickým, že existuje nejen u lidí, ale i u živočichů a neživých organismů. Shoda vědních oborů je i v tom, že komunikaci chápou jako proces, terminologicky pak jako komunikační proces.

Komunikační proces je tvořený řetězcem: a) odesílatel informace, komunikátor, b) příjemce, komunikant, c) obsah sdělení, komuniké, d) účinek, který sdělení vyvolalo, tzn. monolog nebo dialog.⁷⁾

V sociální psychologii je charakterizován jako komunikativní akt původce vzhledem k příjemci sdělení.⁸⁾

Komunikační proces spočívá ve sdělování významů mezi

¹⁾ Praško, J.–Prašková, H.: *Asertivitou proti stresu*. 1996, dotisk 1997, s.10.

²⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 265.

³⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 266.

⁴⁾ Výrost, J.–Slaměník, I.: *Sociální psychologie – Sociálna psychológia*. 1997, s. 127.

⁵⁾ Jandourek, J.: *Sociologický slovník*. 2001, s. 109.

⁶⁾ Jandourek, J.: *Sociologický slovník*. 2001, s. 126.

⁷⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 453.

⁸⁾ Výrost, J.–Slaměník, I.: *Sociální psychologie – Sociálna psychológia*. 1997 s. 128.

lidmi, přičemž pojem sdělování znamená jejich předávání a přijímání. Významem v tomto chápání je všechno to, o čem lidé mezi sebou komunikují. Významy v komunikaci nelze ale ztotožnit s obsahem komunikace. Významy jsou pojmem věcně širším, protože jsou vázány na individuální psychiku, na osobnost účastníků, na situační a společenský kontext, v němž se komunikace uskutečňuje.⁹⁾

Obecným předpokladem jakékoli komunikace je vytvoření (existence) komunikačního vztahu. Mluvíme o spojení mezi účastníky.¹⁰⁾

V teoriích obecné psychologie se komunikační vztahy rozlišují na mezilidský primární vztah, který je dlouhodobější a spojený s emocionální vazbou a odpovědností, a na mezilidský sekundární vztah, který je krátkodobý, povrchnější, bez větších závazků.¹¹⁾

Úroveň a kvalita jakékoli komunikace je určována jednak věcnou validitou jejího obsahu, jednak reliabilní spolehlivostí zvolené formy, která zajistí aktérovi dosažení sledovaného cíle u příjemce.

Komunikační proces, má-li být smysluplný, má své zásady, svůj mechanismus. Mívá tuto strukturální posloupnost: mluvčí – záměr sdělení – formulace sdělení – vlastní sdělení – posluchač – interpretace obsahu a záměru mluvčího – reakce posluchače.¹²⁾ Toto základní schéma deklaruje časovou a věcnou posloupnost sdělování a dorozumívání mezi lidmi, která reflektuje jednak informační postup či strategii, jednak i zpětnou vazbu.

Z psychologického hlediska je specifickou formou sociálních styků, která nespočívá pouze v přenosu informací, ale předpokládá porozumění.¹³⁾

2. Pedagogická a personální komunikace jako specifický a významný nástroj firemní kultury policejních škol 21. století

Specifickými obory sociální komunikace jsou tzv. profesní komunikace, z nichž, vzhledem k tématu konference, se věnují komunikaci pedagogické a komunikaci personální.

Pro začlenění člověka do jakéhokoli společenství byla a je podmínkou schopnost socializace, tedy schopnost učení a výchovy. Primární komunikační zkušenosti a návyky jsou získávány v rodině a ve škole, teprve později v sociální skupině (např. profesní) a ve společnosti.

Z toho vyplývá, že proces učení a vyučování má sociální a psychologickou dimenzi a realizuje se prostřednictvím interakce subjektů, komunikačních forem a prostředků.

To znamená, že pedagogická komunikace je zvláštním případem komunikace sociální. Je zaměřena na dosažení pedagogických cílů, mívá vymezen obsah, sociální role účastníků, stanovena či dohodnuta komunikační pravidla. Má aspekty intencionální (řízený proces), kognitivní, motivační a regulační.¹⁴⁾

P. Gavora uvádí, že pedagogická komunikace je výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu. Slouží k dosahování výchovně vzdělávacích cílů. Informace jsou v pedagogické komunikaci zprostředkovávány verbálně a neverbálně. Pedagogická komunikace se řídí specifickými pravidly, která určují pravomoci jejích účastníků. Má prostorovou a časovou dimenzi.¹⁵⁾ Specifickým typem pedagogické komunikace je komunikace didaktická, jejímž cílem je učení. Probíhá v různých edukačních prostředcích, ve škole, v rodině, v pracovním procesu atd.¹⁶⁾

Vyučování a učení spočívá v práci s informacemi. Jestliže informační technologie dnes umožňují rychlý způsob transferu informací, pak komunikační technologie K(C)T představují způsob uskutečňování komunikace. Dnes se tak děje zejména využitím počítačů jako interaktivních přístrojů.¹⁷⁾

Podle B. Brdičky (2003) počítače spojené s internetem umožňují neomezenou komunikaci všech uživatelů.

Vzrůstající společenská potřeba všeobecné a odborné vzdělanosti vyžaduje nejen nové vymezení obsahu a cílů školní edukace, ale také implementovat odpovídající vizi, misi, strategii a firemní kulturu do všech realizovaných procesů v policejních školách a v policejních útvech.

J. Pospíšil vychází z premisy, že lidské poznání je tvořeno kognitivní, afektivní a racionální složkou. Mimořádný akcent klade na etická paradigma výchovy a vzdělávání. Ta spatřuje jednak v osobní dokonalosti, jednak v komunikaci a empatii a jednak v pravidlech a normách. V nich shledává minimum etické podstaty chování, které by mělo směřovat k pochopení a dosažení společného dobra.¹⁸⁾

Jestliže pohlédneme na filozofii výchovy jako na hlavní prostředek edukace, dojdeme k závěru, že v pedagogické praxi představuje komplexní didaktickou kategorii, která zahrnuje takové fenomény, jako jsou výuková schémata, cíle, obsah, metody i organizační formy výuky, způsoby řízení procesu učení i pedagogickou a didaktickou komunikaci. K některým z nich se vyjádřím podrobněji.

Tvorba výukového schématu je ve své podstatě pragmatický proces přípravy učitele na vyučování, kterému by měl věnovat zvláštní pozornost, než předstoupí před žáky. Zevrubnou analýzou dojdeme k vyspecifikování jeho tří primárních fází.

První z nich je analýza, nebo-li zkoumání výukového a vzdělávacího úkolu ve světle charakterových rysů žáka, kontextu problému a potřebných průvodních znalostí a charakteristických rysů učitele.

Druhá fáze procesu má určit jakési mezníky (posloupnost kroků a vědomostí) a konečné cíle. To znamená odpověď na otázku, co učitel chce, aby žáci znali, dělali a pamatovali si jako výsledek výuky.

Třetí fáze spočívá ve výběru výukové taktiky, obsahu a zhodnocení, které v průběhu edukaci ulehčují a ve výsledku vedou k úspěšnému dosažení cíle vzdělávacího úkolu. Učitel by měl mít neustále na paměti skutečnost, že obecně používané taktiky k dosažení vzdělávacích cílů závisí na jednom nebo více ze tří základních modelů dialogů a komunikace, a to:

- dialog mezi učitelem a žákem,
- dialog mezi žákem a výukovými zdroji,
- dialog mezi dvěma nebo více žáky.

Na uvedených modelech jsou vystavěny a v současné filozofii výchovy se prosazují tři základní pragmatické vzdělávací a výchovné teorie. Každá z nich se soustřeďuje na jeden nebo více prvků těchto základních modelů. Jsou to:

⁹⁾ Výrost, J.–Slaměňík, I.: *Sociální psychologie – Sociální psycholgia*. 1997, s. 127.

¹⁰⁾ Výrost, J.–Slaměňík, I.: *Sociální psychologie – Sociální psycholgia*. 1997, s. 128.

¹¹⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 690.

¹²⁾ Průcha, J.–Walterová, E.–Mareš, J.: *Pedagogický slovník*. 1995, s. 101.

¹³⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 266.

¹⁴⁾ Průcha, J.–Walterová, E., Mareš, J.: *Pedagogický slovník*. 1995, s. 147.

¹⁵⁾ Gavora, P. a kol.: *Pedagogická komunikácia v základné škole*. 1988, s. 22.

¹⁶⁾ Průcha, J.–Walterová, E.–Mareš, J.: *Pedagogický slovník*. 1995, s. 49.

¹⁷⁾ Hartl, P.–Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 2000, s. 598.

¹⁸⁾ Pospíšil, J.: *Etická paradigma výchovy*. Dostupné z: <http://old.paidagogos.net/4/2html>

- behaviorální,
- kognitivistický,
- konstruktivistický model.

V minulé době se v policejním školství zpravidla negativně projevovalo nastavení některých paradigmat edukačního procesu. Jednalo se zejména o:

- transmisivní pojetí vyučování a kvalitu firemní kultury,
- absenci komunikace s civilním školstvím a s veřejností,
- úroveň pedagogické a didaktické komunikace.

I když budou témata, kde tradiční pedagogická a didaktická komunikace bude i nadále a dobře plnit výchovně vzdělávací očekávání, jsou dnes tyto formy a metody překonány.

V policejním školství bylo vzdělávání chápáno jako činnost časově limitovaná do adolescentního věku. Získaný stupeň vzdělání byl (u některých lidí je, bohužel, i dnes) motivací i cílem pro celý aktivní pracovní život. Chyběly navazující studijní programy i systém celoživotního vzdělávání. Edukační proces v policejních školách byl pod stálým tlakem centrální resortní byrokracie. Edukační prostředí bylo příliš zatížené ideologií. Pedagogická a didaktická komunikace byla budována na filozofii instruktivní edukace. Tradiční vzdělávání mělo své pevně stanovené programy a výstupy, které byly zpravidla velmi sevřené do předmětového pojetí. Výchovná funkce se realizovala přes instrukce kodifikované ve školním řádu nebo v dalších interních aktech řízení. Firemní kultura se prezentovala většinou skromným, málo motivujícím pedagogickým prostředím. Opomíjena byla etická a estetická výchova. Tradiční pojetí bylo málo komunikativní. Absence celoresortní diskuse o stavu, úkolech, vzdělávacím obsahu jednotlivých typů a stupňů škol i cílech vzdělávání vytvořily jakousi bariéru nezdavé izolovanosti. Učící se žáci byli zpravidla v pozici manipulované skupiny, chyběl diferencovaný přístup, zcela opomíjena byla práce s průměrnými a nadanými žáky. Monologické formy, metody a didaktické postupy a transmisivní podávání učiva, při kterém učitel sděloval žákům nové informace převážně již v hotové podobě, vyvolávaly pasivitu začínajících policistů a potlačovaly jejich přirozenou aktivitu a kreativitu. Paměťové učení a vyžadování encyklopedických vědomostí mělo za následek, že neuměli sami sebe prezentovat ve výuce ani ve službě, chyběla jim schopnost komunikovat, prodat své znalosti, chybělo sebevědomí a zkušenosti z vlastní prezentace. Model sevřeného plánování a dogmatického řízení výuky vytvářel z výchovně vzdělávacího procesu stereotypní činnost.

Současné pedagogické teorie zaměřené na optimalizaci vzdělávání, systémy vzdělávání, pedagogický výzkum a měnící se trh práce potvrzují, že je třeba vnímat neustále se měnící společenské požadavky na odbornou kvalifikaci a pokrok v technologiích učení. Ruku v ruce s tímto nezvratným trendem se zvyšují i nároky na znalosti, kvalifikaci a profesionalitu každého policisty i manažera v Policii ČR. To vyžaduje hledat a postupně vytvářet nové paradigma profesního vzdělávání s výrazným akcentem na rozvíjení reflexního, tvořivého a odpovědného myšlení a jednání.

Učitelé musí účelně provádět výběr základního a rozšiřujícího učiva a implementovat takové metody výuky, které by vybavovaly studenty všech vzdělávacích programů kompetencemi vyhledávat, hodnotit a dále pracovat s informacemi, a takto získané vědomosti efektivně využívat. Absolventi studijních programů musí být pro výkon policejní profese vybaveni souborem schopností, které přesahují tradiční gramotnost. Pedagogickou doktrínou k dosažení cílových struktur institucionální výuky pro nejbližší období, které je třeba podřídit manažerskou prací vedoucích na všech stupních organizační struktury školy i všech učitelů ve vyučovacích jednotkách, je cílevědomé řízení činností studentů v hodinách a jejich úkolování do autodidaktiky. Konkrétně to znamená zaměřit a favorizovat standardy výstupní úrovně učících se studentů na získání dalších gramotností. Jde především o:

- technologickou gramotnost, spočívající ve schopnostech ovládat a v policejních činnostech využívat nové informační a komunikační prostředky k získání a sdělování informací;
- informační gramotnost, jejíž podstatou jsou schopnosti absolventů shromažďovat, pořádat a hodnotit informace a vytvářet si na jejich základě vlastní názory;
- mediální tvořivost, prezentující schopnosti vytvářet vlastní sdělení a prezentovat je před užším či širším publikem;
- globální gramotnost, která spočívá v chápání vzájemné závislosti mezi lidmi a národy a ve schopnostech úspěšně komunikovat s lidmi z různého kulturního prostředí ve smyslu profesně etickém.

3. Pedagogický sbor jako realizační tým formální edukace

Toto téma jsem zařadil především proto, abych upozornil a zdůraznil zásadní úlohu kvalitního a stabilizovaného pedagogického sboru a učitelů jako řídicích pracovníků ve složitých procesech vytváření vzdělávacích zkušeností učících se policistů.

Instalace pedagogického sboru, stejně jako jakéhokoli pracovního týmu, má vždy tři základní fáze:

- a) formování – výběr vedoucího, stanovení velikosti, formování pedagogického sboru podle odborných a osobnostních požadavků a podle předpokladů k týmové práci,
- b) orientování – organizace postupu pedagogických činností a konsenzus principů a cílů,
- c) aktivování a stabilizování – zjišťování a oceňování dosažených výkonů, plánování potřeby dalšího vzdělávání, analýza způsobů učení, aktivace učebních potenciálů a coaching pedagogického sboru.

Uvědomění si těchto zásad vytváří předpoklady k minimalizaci vzniku bariér, které obecně znamenají nějakou překážku, jsou vždy škodlivé a jsou projevem špatné vertikální i horizontální komunikace a nízké firemní kultury, i když se vyskytují v jakékoliv lidské činnosti a mají své specifické znaky. Na vzniku bariér pedagogického prostředí, ze kterých lze následně očekávat vznik konfliktů, se podílí celá řada dalších faktorů, např.:

- Nedorozumění – příčinou je zpravidla špatná vnitřní komunikace, nedostatečné vysvětlení pravidel a povinností, nedostatečná inteligence. Řešení je ve vzdělávání pedagogických pracovníků a přehodnocení komunikačního systému.
- Nedostatky v personální práci – vznikají chybami při získávání a při výběru lidí, ale i jejich zařazením na určité pracovní místo, nebo chybami systému hodnocení. Řešením je změna personální politiky a praxe.
- Styl vedení lidí v organizaci – převaha direktivního řízení, sklon k byrokracii, sociální přehradu mezi učiteli a vedením, velké nároky a minimální práva. Řešením je změna stylu vedení lidí.
- Způsob formování týmu – malá pozornost charakteristice osobnostních kvalit členů pedagogického sboru a vedoucích. Řešení spočívá v lepším psychologickém pohledu a důrazu na osobnostní charakteristiky, nejen na kvalifikaci.
- Změny technických prostředků a technologie vzdělávání a organizačních struktur ve škole – změny probíhají bez znalosti názorů učitelů, kteří nejsou dostatečně včas informováni, nemají dostatek prostoru na osvojení nových pracovních návyků, na rekvalifikaci. Řešení je ve včasné informování, konzultaci, vysvětlení změn, zapojení učitelů jako aktivního činitele.
- Umístění pracoviště a pracovní podmínky – sem patří vzdálenost mezi spolupracujícími odděleními, práce v centrální budově a dislokovaném pracovišti, izolace učitelů, ale i nepořádek na pracovišti nebo stísněné prostory.

- Příčiny nacházející se mimo školu – ty souvisí s životními podmínkami pedagogických pracovníků, životní situací, rodinnými problémy, nemocí, ale i situací ve společnosti, kam patří například nezaměstnanost či inflace.

Bariéry mohou být percepční, kultury a prostředí, intelektuální a výrazové a v neposlední řadě také emoční.

- Bariéry percepční brání jasně vnímat podstatu problému a určit, co je nezbytné k jejich odstranění.
- Kulturní bariéry se projevují „hraním rolí“. Vliv mají třeba předsudky.
- Intelektuální a výrazové bariéry vycházejí ze skutečné nebo domnělé nedostatečné intelektuální výzbroje a promítají se v nevhodné volbě taktik. Tyto překážky lze zmírnit nebo odstranit praktickým a logickým myšlením a názorností.
- Emoční bariéry jsou citové překážky volného, nespoutaného myšlení, sdělování a jednání.
- Vyhrocením přetrvávajících a neřešených problémů v pracovním prostředí jsou konflikty v pracovním týmu, které mohou být taktéž příčinou vzniku bariér. Jsou přirozenou a nevyhnutelnou součástí lidských vztahů a jako takové mají předvídatelné fáze a důsledky. Konfliktní situaci se nelze vyhnout, i když je vždy nevídaná.

Příčin vzniku konfliktu je celá řada – budování sboru, tlak na výkon, změny v organizaci, změny v širším společenském prostředí a další. Pedagogickému sboru přináší růst napětí, bývají zaznamenány zhoršujícími se mezilidskými vztahy, zpravidla se snižuje i pracovní výkon jednotlivých učitelů.

Pro překonávání bariér pracovního prostředí je důležité vedení lidí a jejich motivace. Jaký styl vedení lidí je nejlepší by mohlo být předmětem obsáhlé diskuse. Podle mého názoru je však jedna zásada velmi důležitá, ne-li nejdůležitější. Tou je odborná, manažerská a osobnostní kompetentnost vedoucího týmu, která spočívá, mimo jiné, především v komunikačních schopnostech koordinovat a moderovat tým, radit členům týmu a prezentovat výsledky, regulovat konflikty či reprezentovat tým navenek a jednat za něj.

Aby ředitel školy nebo vedoucí oddělení mohl úspěšně zvládat všechny povinnosti, které jsou na něj kladeny, musí splňovat určitý profil a disponovat:

- sociálními kompetencemi, tedy schopnostmi rozpoznávat potřeby, zájmy a napětí v pedagogickém sboru,
- kontaktními schopnostmi, neboli uměním nalézat přístup ke všem učitelům, které zastupuje navenek,
- kooperační způsobilostí, která přispívá k tomu, že pedagogický sbor jak uvnitř, tak i navenek vyvíjí účinnou spolupráci,
- integračními schopnostmi, které usnadňují vytváření a udržování pedagogického sboru v činnosti a v aktivitě,
- komunikačními schopnostmi, které se projevují ve správném přijímání a vyhodnocování informací a v jejich předávání (podle potřeby) dále (zpětná vazba),
- sebekontrolou přispívající k udržování pozitivního sociálně-psychologického klimatu v pedagogickém sboru,
- ovládnutím komunikačních technik, které pomáhají přesvědčivě moderovat, prezentovat a vyjednávat.

Úspěšnost školy nezávisí však jen na osobnosti vedoucího nebo ředitele, nýbrž i na dalších faktorech, které ji ovlivňují. Mám na mysli motivy a motivace, potřeby a ambice učitelů, správná interní komunikace, firemní kultura, zásady vytváření zdravých pracovních vztahů atd.

Za meritorní považuji motivaci a uspokojování potřeb učitelů a studujících, protože motivy a potřeby jsou fenomény, které vzbuzují a aktivují jednání a prožívání a zaměřují ho určitým směrem. Potřeby jsou reflexí stavů nedostatku, jejichž uspokojování vyvolává aktivitu. Bez ohledu na to, zda se jedná o potřebu

by fyziologické nebo bezpečí, o potřeby sociální či uznání nebo o potřeby sebeaktualizace (podle Maslowa, Rogerse) nebo třeba existenční, vztahové a růstové (podle Aldorfera).

Podstatným pro manažerskou praxi ve škole je ověřená skutečnost, podle níž neustálé uspokojování základních potřeb (zvyšování odměn, odstraňování nedostatků pedagogického prostředí) nemůže být trvalým zdrojem motivace učitelů ani studujících. Účinným nástrojem je uspokojování dalších lidských potřeb, zejména sociálních a potřeb růstu. Na tento způsob motivace však zatím nejsou připraveni v mnoha případech ani sami manažeři.

Různé teorie se snaží vysvětlit aspekty průběhu motivace. Teorie expektanc chápá motivaci jako úsilí následované odpovídajícím výsledkem a tento výsledek je následován odměnou. Teorie modifikace organizačního chování zase dává návody k formování chování lidí. Chování lze posilovat pozitivním či negativním zpěvňováním, tzn. prezentací příjemného, odstraněním nepříjemného. Výhrady vůči této teorii bychom asi měli ve faktu odsouzení člověka do pasivní role nebo manipulativnosti. Jiná je teorie spravedlnosti, podle níž lidé srovnávají vlastní a cizí vstupy a výstupy s tím, že vnímaná nespravedlnost vyvolává rozmanité reakce k odvrácení nespravedlnosti. Každá z teorií motivace tak vysvětluje určitý aspekt problému. Některé vykládají průběh, jiné se snaží podat návod. V současné době je progresivně přijímána teorie asertivity, jejíž podstatou je obhajoba vlastních práv při respektování osobnosti a oprávněných zájmů druhého. Zásadou je nevstupovat druhým do života, pokud to oni sami nechtějí. Přijmout, že to, co je jiné, ještě není samo o sobě horší. Nicméně již fakt, že s asertivními technikami v životě experimentujeme, je velmi cenný. Jednáme-li ve většině situací asertivně, jsme schopni se zdravě sebezprosádit a nenecháme si vnútit, o co nestojíme. Jsme schopni bez pocitu viny říci ne, na kritiku umíme reagovat s klidem a konstruktivně. Asertivní přístup nám ušetří hodně nervozity a stresu v každodenním životě a navíc pročistí komunikaci, neboť jednat asertivně znamená jednat na rovinu.

Dobré komunikační dovednosti pomáhají snížit distres, protože jsou dobrou prevencí sociální úzkosti. Účinný způsob komunikace může zabránit stresujícím situacím a konfliktům již v zárodku. Soubor takových dovedností, které nám umožní sdělit druhým, co prožíváme a co od nich potřebujeme, je sociální zdatností. Její praktickou prezentací je sociální dovednost, která představuje schopnost přirozeným způsobem vyjadřovat své potřeby, mluvit o svých pocitech a záměrech a brát přitom ohled na potřeby druhých. Sociální dovednosti jsou důležité při hledání zaměstnání, abychom vycházeli se svým nadřízeným, s kolegy i s podřízenými (instrumentální sociální dovednosti), ale také v osobním životě, abychom dokázali blízkého člověka vyslechnout a povzbudit (afiliativní sociální dovednosti).

4. Závěr

Komunikace a s ní spojený transfer informací na všech úrovních je určující strategií současnosti. Potvrzuje se teze, že „špatná myšlenka ve správném podání má mnohem větší šanci uspět než výborná myšlenka, která je špatně deklamovaná“. To platí jak v práci, tak v občanském životě.

Fungující systém horizontální a vertikální firemní komunikace je předpokladem zdravých pracovních vztahů a podmínkou úspěchu týmu, respektive celé organizace.

Z tohoto důvodu dochází v dnešní době k jakémusi „vzkříšení“ rétoriky a asertivního chování.

Positivní komunikace předchází a minimalizuje vznik a projevy nestandardního chování a negativních projevů, které jsou podhoubím nespokojenosti, nervozity a konfliktů na pracovišti. Je konstruktivním činitelem zlepšování firemní kultury.

Širší aplikace problému potvrzuje závěry psychologů a sociologů, že úroveň řízení organizace, stejně jako kvalita

společenských kontaktů v občanském životě jsou podmíněny kvalitní komunikací.

V edukační realitě tzn., že spolu s vyzvednutím samostatnosti a aktivity učícího se policisty proti mechanickému zapamatování hotových poznatků se dostává do popředí názor, který požaduje usilovat o vytváření poznatkových struktur spjatých se soustavným rozvíjením myšlení a s všestranným formováním jeho osobnosti. Se snahami o zvýšení celkové účinnosti vyučovacího procesu a se zdůrazněním zřetele k učícímu se policistovi a k jeho psychické činnosti velmi úzce souvisí metody produkčního vyučování a teorie cílových struktur. Z toho vyplývá hlavní úkol formální edukace v současnosti, kterým je naučit policisty klást správné otázky a pracovat v týmu, vyhledávat a vyhodnocovat informace, dokázat komunikovat a přesvědčit, přijímat rozhodnutí a nést za ně odpovědnost, ale také formovat jejich hodnotovou orientaci k celoživotní potřebě vzdělávání. Postupy vyvinuté v rámci sociálně psychologického výcviku dávají studujícím policistům příležitost k aktivní spoluúčasti na tvorbě vyučovací jednotky a na vytváření kognitivních zkušeností vlastním poznáním.

Profesionální komunikační kompetence policistů zvyšují hodnotu policejních škol i policejních útvarů, vedou ke zdokonalování vnitřní a vnější komunikace jako nejvýznamnějšího manažerského nástroje řízení. Umožňuje operativně modifikovat interpersonální strategie komunikace, posiluje vnitřní vazby v pracovních týmech a předchází stresů, agresivity a konfliktů na pracovišti, zlepšuje pracovní výkony policistů a hygienu práce, vytváří podmínky pro implementaci moderních teorií a technologií personálního řízení školy nebo policejního útvaru, motivuje policisty k dalšímu vzdělávání.

Z myšlenek, které jsem uvedl a které považuji za významné, vyplývá poznání, že nejdůležitějším subjektem příznivého sociálního klimatu a sociálních vztahů prostředí jsou pouze a jen konkrétní lidé, kteří se shodou okolností sešli na jednom pracovišti a které k sobě váže společná práce v pracovním týmu. K pocitu příjemného pedagogického i pracovního prostředí přispívá každý jeho člen svou individualitou, zejména morálně charakterovými vlastnostmi, temperamentem, tolerancí, flexibilitou, asertivním chováním a jednáním i schopnostmi podřídit své individuální ambice týmové práci. K tomu samozřejmě ještě přistupuje individuální vzdělání, pracovní morálka i ochota přijímat, odvádět a odpovídat za objem a kvalitu veškeré své práce.

Pracovníci řídicího managementu nesou odpovědnost za zlepšování kvality firemní kultury, protože jsou organickou součástí týmu a garanty pracovních výkonů a výsledků. Měli by být nadáni a disponováni odbornými kompetencemi, schopnostmi komunikovat a vést tým, přijímat rozhodnutí a odpovědnost. Ve své práci by si měli uvědomovat povinnost, která je jim s funkcí delegována a legislativně uložena, tzn. řídit a kontrolovat výkony podřízených, kultivovat interpersonální vztahy k vytváření pocitu spokojenosti pracovníků řízeného policejního týmu nebo pedagogického sboru i učících se policistů v policejní škole nebo školském zařízení.

LITERATURA:

Odborné publikace:

- Armstrong, M.: *Personální management*. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-614-5.
- Armstrong, M.: *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2.
- BĚLOHLÁVEK, F.: *Organizační chování*. 1. vyd., Olomouc: Rubico, s. r. o., 1996. ISBN 80-85839-09-1.
- BRDIČKA, B.: *Role internetu ve vzdělávání*. Kladno: AISIS, 2003.
- GAVORA, P.: a kol. *Pedagogická komunikácia v základním škole*. Bratislava: Veda, 1988.
- GRAZ, J.: *Persuazie ovplyvňovania človeka človekom*. Martin: Osveta, 1988.
- HAYESOVÁ, N.: *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-763-9.
- JANOUŠEK, J.: *Společná činnost a komunikace*. Praha: Svoboda, 1984.
- KOUBEK, J.: *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Management press, 2003. ISBN 80-7261-033-3.
- KOHOUTEK, R.: *Psychologie práce a organizace*. Brno: CERM, Akademické nakladatelství, 2000. ISBN 80-214-1552-5.
- MĚCHÝŘOVÁ, A.: *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat*. Praha: VŠJAK, 2002. ISBN 80-7048-044-0.
- NAKONEČNÝ, M.: *Motivace pracovního jednání a její řízení*. Praha: Management press, 1992.
- PALOUŠ, R.: *Totalismus a holismus*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 8071842818.
- PFEIFER, L.– UMLAUFOVÁ, M.: *Firemní kultura*. Praha: Grada, 1993. ISBN 80-7169-018-X.
- PRAŠKO, J.– PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 1996, dotisk 1997. ISBN 80-7169-334-0.

