

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Institut vzdělávání a poradenství



**Česká zemědělská
univerzita v Praze**

Rozvoj komunikačních dovedností

studentů středních škol

Bakalářská práce

Autor: **Adriana Petryšče**

Vedoucí práce: PhDr. Monika Dobiášová Ph.D.

2023

Zadávací list

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „Rozvoj komunikačních dovedností studentů středních škol“ vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V dne

.....
(podpis autora práce)

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji PhDr. Monice Dobiášové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, cenné rady a věcné připomínky. Také děkuji za vstřícnost a její čas, který mi věnovala při konzultacích. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli potřebné informace ke zdárnému dokončení mé práce. Poděkování též mojí rodině, která mě podporovala.

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je zjistit, jaké jsou komunikační dovednosti studentů středních škol a popsat možnosti jejich rozvoje na středních školách. Práce se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola přináší rekapitulaci poznatků o komunikačním procesu, vysvětluje pojmy související s komunikací. Druhá kapitola představuje komunikační kompetence a dovednosti. Třetí kapitola je zaměřena na popis možností rozvíjení komunikačních dovedností studentů středních škol. Poukazuje na to, že rozvíjením komunikačních dovedností je možné přispět k rozvoji komplexní gramotnosti žáka, a tak dosáhnout požadovaného stavu. Čtvrtá kapitola je věnována průzkumu komunikačních dovedností studentů středních škol. Průzkumem bylo zjišťováno, jak hodnotí své komunikační dovednosti studenti na středních školách, jaký je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace, a jaký čas tráví využíváním různých komunikačních dovedností během dne.

Klíčová slova

komunikace, komunikační dovednosti, rozvoj komunikace, metody komunikace

Abstract

The aim of the bachelor's thesis is to find out what the communication skills of secondary school students are in order to describe the possibilities of their development in secondary school. The work consists of four chapters. The first chapter provides a recapitulation of knowledge about the communication process, explains terms related to communication. The second chapter presents communication competences and skills. The third chapter is focused on describing the possibilities of developing the communication skills of secondary school students in Slovakia. He points out that by developing communication skills, it is possible to contribute to the development of the student's comprehensive literacy and thus achieve the desired state. The fourth chapter is devoted to the survey of communication skills of secondary school students. The survey examined how high school students rate their communication skills, how high school students are interested in education in the field of communication, and how much time they spend using various communication skills during the day.

Keywords

communication, communication skills, communication development, communication methods

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ VÝCHODISKA	10
1 Cíl a metodika	10
2 Komunikace	11
2.1 Jazyk a řeč	13
2.2 Verbální komunikace	16
2.3 Neverbální komunikace	17
3 Komunikační kompetence a dovednosti žáků SŠ	21
3.1 Komunikační kompetence.....	21
3.2 Komunikační dovednosti	23
4 Rozvíjení komunikačních dovedností žáků SŠ.....	24
4.1 Rozvíjení komunikačních dovedností jako integrované součásti vyučovacích předmětů vzdělávací oblasti Jazyk a komunikace	25
4.2 Rozvíjení komunikačních dovedností jako samostatný učební předmět	29
4.3 Rozvíjení komunikačních dovedností ve formě projektu nebo formou kurzu	31
4.4 Nezáměrné rozvíjení komunikačních dovedností žáků.....	31
5 PRAKTICKÁ ČÁST	34
5.1 Cíle průzkumu.....	34
5.2 Průzkumné otázky	34
5.3 Metody průzkumu	34
5.4 Popis vzorku průzkumu.....	35
5.5 Zpracování výsledků	35
5.6 Analýza dotazníku.....	35
5.7 Vyhodnocení průzkumných otázek.....	43

ZÁVĚR.....	45
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	46
SEZNAM OBRÁZKŮ	48
SEZNAM TABULEK.....	48
SEZNAM PŘÍLOH	49

ÚVOD

Komunikace je proces, při kterém dochází k výměně informací. Pomocí ní navazujeme sociální kontakty, poznáváme názory, postoje a hodnoty jiných. Styl myšlení, způsob projevu a komunikace lidí jsou určovány dominantním komunikačním prostředkem doby. Kdysi byla dominantním prostředkem kniha, poté televize, dnes je to internet a sociální sítě, které do našeho světa vstoupily poměrně nedávno. Způsob vnímání, myšlení a komunikace jsou dnes ovlivňovány způsobem komunikace v televizi a na internetu. V rámci komunikace se stále více používá předávání a přijímání informací prostřednictvím mobilních telefonů, e-mailů, sociálních sítí, nejvýrazněji je to patrné u žáků středních škol.

Ti dokonce navzájem komunikují prostřednictvím virtuálních her, mnozí pak mají problémy s vytvářením sociálních vazeb a spoluprací v reálném životě. Žáci mezi sebou komunikují novým, zvláštním způsobem, ale ani tam se nesmí vytrácet schopnost pozorně naslouchat, což napomáhá hledat řešení konfliktů a problémů. Vědět a naučit se, jak správně komunikovat je velmi důležité, je to předpoklad úspěchu jakékoli činnosti. Škola představuje prostředí, ve kterém žáci mají možnost osvojovat si, procvičovat, ale i upevňovat sociální dovednosti, mezi něž patří komunikace, asertivita, empatie, prosociální chování a vyjadřování citů.

Cílem práce je zjistit, jaké jsou komunikační dovednosti žáků středních škol a popsat možnosti jejich rozvoje na střední škole.

Práce se skládá ze čtyř kapitol. V první kapitole rekapituluji poznatky o komunikačním procesu, vysvětluji pojmy související s komunikací. Ve druhé kapitole představuji komunikační kompetence a dovednosti. Ve třetí kapitole popisuji možnosti rozvoje komunikačních dovedností žáků středních škol. Poukazuji na to, že kooperací lze ve škole dosáhnout požadovaného stavu a rozvíjením komunikačních dovedností přispět k rozvíjení komplexní gramotnosti žáka. Čtvrtá kapitola je věnována průzkumu komunikačních dovedností studentů středních škol. Zjišťuji jím, jak hodnotí své komunikační dovednosti studenti na středních školách, jaký je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace, a jaký čas tráví využíváním různých komunikačních dovedností během dne.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika

Cílem práce je popsat možnosti a metody rozvoje komunikačních dovedností ve výukových jednotkách u studentů středních škol. Cílem literární rešerše bude charakterizovat pojmy, které s tématem souvisejí.

Rovněž představit faktory a metody, které přispívají k rozvoji komunikačních dovedností studentů. Informace získané prostřednictvím dotazníkového šetření budou analyzovány a na základě metody syntézy budou vyslovena vlastní doporučení, jak rozvíjet komunikační dovednosti studentů středních škol.

2 Komunikace

Lidé jsou společenskými tvory, žijí spolu s jinými lidmi, se kterými jsou spojeni sítí společenských zájmů, potřeb a vztahů. Při styku lidí zákonitě dochází ke komunikaci (Slaměník, 2008).

Lidé nemohou nekomunikovat, neboť i odmítání komunikace a ticho je komunikací. Komunikace má v životě lidí velký význam. Jde o nástroj spojování lidí, prostředek kontaktu s jinými lidmi, získávání a podávání informací.

Komunikace (latinsky *communicare* – sdělit, spojovat) znamená vzájemný proces, interakci mezi komunikujícími osobami, vytváří předpoklad pro společenské fungování lidí, a tím se stává základním společenským procesem (Slaměník, 2008).

Komunikace není jen přenos zprávy, ale také podílení se jiných lidí na komunikaci, byť jen tím, že jsou přítomni. Takže komunikace je jakákoli interakce mezi lidmi (Gavora, 2000).

Komunikace je předávání, šíření, zprostředkování informací, hodnot a citů. Znamená přenos a dekodování signálů, znakových systémů, informací. Je to zároveň přijímání. Vše, co vyvolává nějakou odpověď, reakci, tedy oboustranný proces. Nestačí jen vyslání signálů, zpráv, znaků, ale musí nastat jejich přijetí a dekodování. Skutečná komunikace se potvrdí až tehdy, když dojde k přečtení vyslaného signálu a zpětné vazbě (Gavora, 2000).

Podle Slavíka (2006) komunikace velmi úzce souvisí se životem a prostředím každého člověka. Poskytuje mu spoustu informací a obohacuje je. Prostřednictvím komunikace získává poznatky, názory, dozvídá se o hodnotách, postojích, způsobu života a životním stylu. Komunikace ovlivňuje chování, jednání, postoje, pohled na život a svět. Výrazně ovlivňuje výkon člověka. V podstatě je to podmínka sociální existence (Gavora, 2000).

Lidé komunikují z různých důvodů, k hlavním důvodům, funkcím komunikace lidí patří:

- informovat – oznámit, prodat, doplnit zprávu;
- vyjednat, domluvit se – dospět k dohodě, řešit a vyřešit něco;

- přesvědčit – ovlivnit, získat na svou stranu, dosáhnout, aby byl přijat nebo změněn názor;
- instruovat – naučit, navést, nařídit, dát recept...;
- pobavit – rozveselit, rozptýlit... (Vybíral, 2009).

Hlavními prvky komunikačního procesu jsou odesílatel (komunikátor) a příjemce (komunikant). Nástroji komunikace jsou zpráva (oznámení, informace) a médium (komunikační kanál). Komunikace s sebou přináší nebezpečí nepochopení nebo dokonce odsouzení, zklamání, zranění. Tento rozpor nemusí překvapit, pokud si uvědomíme, jak je proces komunikace složitý. Podle Vybírala (2005) má proces komunikace tyto prvky:

- komunikátor (oznamovatel, odesílatel, mluvčí, vysílač) – ten, kdo zprávu vysílá, chce přenést k příjemci to, co chce vyjádřit, přizpůsobí představě, jakou si o příjemci zprávy udělá
- zakódování oznámení (zprávy), které je třeba přenést, se vyjádří pomocí určité formy v podobě slov, textu, výrazů obličeje, gest..., které považuje komunikátor za nejvhodnější;
- komuniké (zpráva, myšlenka) – vysílaná informace, oznámení, její obsah musí být srozumitelný oběma partnerům, jinak komunikační spojení nenastane, obsah komunikace je jádrem komunikačního procesu;
- komunikační kanál (médium) – cesta, způsob, forma, jak se zpráva přenesou od komunikátora ke komunikantovi (rozhovor, hlas, dopis, telefon, e-mail...);
- komunikant (příjemce, adresát, poslouchající) – ten, kdo zprávu přijímá, komu je zpráva určena;
- komunikační kód – zakódování informace, oznámení, zprávy, vyjadřuje se jako systém znaků;
- dekodér (odkódování) – zprávu přeloží do formy přijatelné pro příjemce, který musí zprávu dekodovat, aby jí porozuměl;
- zpětná vazba – reakce druhého člověka na naše komunikační signály, jehož nástroj se dozvídáme, jak působíme na druhé lidi, a umožňuje nám mluvit k druhým, jak na nás působí oni, bez kontroly správného pochopení

komunikace by byla komunikace nedostačující, dobrý posluchač jednoduše ujišťuje, že smysl, který svým slovům vyprávějící dal, správně pochopil;

- šumy – ruchy a zásahy do přenášeného oznámení (úmyslné nebo neúmyslné), které určitým způsobem zkreslí zprávu, jsou to překážky v komunikaci, informace bez užitku (hluk z ulice, zvonění telefonu, otevírání dveří...) (Vybíral, 2005).

Obecně rozeznáváme komunikaci jednosměrnou a obousměrnou. Při jednostranné komunikaci je tok informací jen jedním směrem, druhá strana nemá možnost se k informacím vyjadřovat. Typickým příkladem jsou klasické přednášky, noviny, rozhlasové a televizní vysílání. Nevýhodou jednostranné komunikace je, že prezentované informace nemusí být příjemci pochopeny tak, jak poskytovatel informací očekává. Dvoustranná komunikace je založena na principu dialogu – komunikace se účastní všechny zúčastněné strany. Z hlediska vzájemného pochopení je tato komunikace výrazně efektivnější (Vališová, 2007).

Důležité jsou způsoby, kterými lidé navzájem komunikují. Rozlišují se tři základní způsoby komunikace:

- a) verbální komunikace;
- b) neverbální komunikace;
- c) komunikace činem, paralingvistika (Vališová, 2007).

Při porozumění určitému sdílení se verbální složka uplatňuje pouze 7 %, vokální složka (intonace hlasu, modulace hlasu, kterou můžeme přiřadit ke komunikaci činem, kde se uplatňuje 38 % obsahu zprávy a zbývajících 55 % se zprostředkovává neverbálními signály. Předpokladem úspěšné komunikace je vzájemný soulad těchto tří složek, tzn. aby to, co říkáme, jak to říkáme a co při tom děláme, navzájem ladilo. Tak se komunikace stává zřetelnou, jednoznačnou, jasnou a snadno srozumitelnou (Vališová, 2007).

2.1 Jazyk a řeč

V první řadě je důležité si uvědomit, co je předmětem lingvistiky. I když se nad touto otázkou zamýšlíme jakkoli, nenacházíme odpověď, protože všude narážíme na nějaké problémy. Podle Saussura existuje jediné východisko z těchto problémů „od

samého začátku je třeba se postavit na půdu jazyka a chápat ho jako normu všech ostatních manifestací řeči“ (Saussure, 1996, s. 25).

Co vlastně jazyk je? Jazykovědci definovali jazyk různými způsoby: Viktor Krupa definuje jazyk takto: „Jazyk jako mimořádně složitý systémový útvar mnohdy souvisí s jinými sférami lidské činnosti. Snad nejtěsnější je vztah jazyka ke kultuře, kterou v širokém smyslu chápeme jako souhrn materiálních a duchovních hodnot lidské společnosti. Tento souhrn hodnot zprostředkovává myšlení, jehož nástrojem je jazyk“ (Krupa, 1980, s. 7).

Jazyk je vyjádření uvědomělých vnitřních psychických procesů, stavů a vztahů pomocí artikulovaných zvuků. Jazyk je lidská činnost, jejímž účelem je sdílet myšlenky a city. Jazyk je také specifický lidský a neinstinktivní způsob podávání myšlenek, citů a přání pomocí systému úmyslně produkováných symbolů.

Jazyk je systém konvenčních znaků, které lze kdykoli záměrně produkovat. Jazyk je struktura čistých vztahů „čistá forma – schéma, nezávislá na praktické realizaci“ (Erhart, 1965, s. 3).

Podle Ferdinanda de Saussura „jazyk je systém znaků“ (Horecký, 1978, s. 10). Tento systém představuje „langue“ jako jazyk a „parole“ jako řeč. Tyto složky langue a parole tvoří langage – lidskou řeč. Ferdinand de Saussure tvrdí, že „za živou řečí stojí jazykové struktury, které si mluvčí neuvědomuje, ale které přesto regulují živý proud řeči“ (Horecký, 1978, s. 10).

„Langue (jazyk) je systém všech jazykových jednotek a pravidel, kterými se řídí všichni mluvící jazykového společenství“ (Černý, 2005, s. 117). Jedině tento systém umožňuje, aby se mluvící mezi sebou dorozumívali. Jazyk je tedy společenský jev.

„Parole (řeč) je individuální jev; je to konkrétní autentická výpověď, která je vyslovena určitým jednotlivcům v daný okamžik“ (Černý, 2005, s. 118).

„La langue je to, co si jednotlivec osvojuje, když se učí jazyk, soubor forem nebo zásobnice uložená/nanesená řečovou praxí mluvících, kteří patří do jisté komunity, gramatický systém existující v mysli každého mluvícího pro všechny záměry a účely. Parole na druhé straně je výkonnou stránkou jazyka a pro Saussura zahrnuje také kombinace, kterými mluvčí používá kód lingvistického systému, aby vyjádřil své

vlastní myšlenky a také psychofyziologický mechanismus, který mu dovoluje projevit navenek tyto kombinace“ (Culler, 1976, s. 29). Mluvící si při používání parole vybírá prvky, které kombinuje a těmto formám dává konkrétní projev pomocí zvuku a významu.

Konkrétní řeč může mluvčí zformulovat na základě dodržování pravidel jazyka, to znamená při znalosti a dodržování langue. Ferdinand de Saussure dospěl k názoru, že řeč se nedá vědecky formalizovat, a proto lingvistika se má zajímat jen o langue (Černý, 2005, s. 118).

Saussure neusiluje o popsání promluv, ale snaží se analyzovat jazyk, a tak určit jednotky a pravidla kombinace, které vytvářejí jazykový systém. Tvrdí, že „la langue nebo lingvistický systém je srozumitelný a analyzovatelný předmět; je to systém znaků, ve kterém jediná podstatná věc je jednota významu a akustického obrazu“ (Culler, 1976, s. 30). Při studiu jazyka je důležité identifikovat jeho základní rysy: „ty prvky, které jsou rozhodující pro významovou funkci jazyka, nebo jinými slovy, prvky, které jsou funkční v systému proto, že vytvářejí znaky tím, že odlišují jeden znak od druhého“ (Culler, 1976, s. 30).

Saussure píše, že při oddělování langue a parole „oddělujeme to, co je sociální, od toho, co je individuální a to, co je podstatné, od toho, co je vedlejší nebo náhodné“ (Culler, 1976, s. 30).

Rozdílem mezi langue a parole vznikly dvě odlišné disciplíny, které studují zvuk a jeho lingvistické funkce. Jsou to tyto disciplíny:

- a) fonetika – „studuje zvuk v hovorovém projevu z fyziologického hlediska“ (Culler, 1976, s. 31);
- b) fonologie – zajímá se o „diference mezi abstraktními jednotkami označujícího, fungující v lingvistickém systému“ (Culler, 1976, s. 31).

„Rozdíl mezi langue a parole má důležité důsledky pro ostatní disciplíny kromě lingvistiky, protože je to v podstatě rozdíl mezi institucí a událostí, mezi základním systémem, který umožňuje různé typy chování a skutečnými případy takového chování. Oddělením langue od parole dal Saussure lingvistice přiměřený předmět studia a lingvistovi dal mnohem jasnější smysl toho, co dělá: pokud se zaměřil na jazyk

jako systém, pak věděl, co se pokoušel a mohl zrekonstruovat v rámci této perspektivy, uměl určit, jaký důkaz byl relevantní a jak má být organizován“ (Culler, 1976, s. 133).

2.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace (verbum – slovo) je slovní, ústní komunikace, která je zaměřena na předávání a přijímání věcných informací prostřednictvím slov, mluvenou nebo psanou řečí. Řeč je vývojově nejvyšší forma sociální komunikace (Křivohlavý 2002).

Hlavními nositeli verbální komunikace jsou tedy slova, která slouží k popisu, objasnění a vysvětlení. Verbální forma komunikace vyžaduje, aby komunikující používali shodný systém znaků (slova) a rovněž chápali jejich obsah.

Verbální komunikace je nositelkou informace a vždy je doprovázena a doplňována aspekty slovního projevu, které tvoří jeho pozadí – paralingvistické projevy řeči. Řadíme k nim:

- výšku, zabarvení a melodičnost hlasu;
- sílu hlasu – intenzitu hlasového projevu;
- intonaci – tónovou výšku hlasu;
- plynulost řeči;
- rychlost, délku a přesnost projevu;
- mimoslovní složky hlasového projevu – zvukové projevy (no, hm, ehm...)
(Křivohlavý 2002).

Verbální komunikace neexistuje bez spojení s neverbální komunikací. Samostatně existuje pouze v písemné formě a ve formě komunikace s neživými předměty, například v programátorském jazyce mezi počítači. Písemná komunikace probíhá v odlišné době a na odlišném místě (Křivohlavý 2002).

Verbální komunikace má několik forem:

- monolog – ten kdo vypráví, nečeká odpověď, mluví sám pro sebe;
- dialog, rozhovor – mluvící očekává reakci naslouchajícího;
- konzultace – dotazování lidí na jejich názory, připomínky k návrhu;
- konverzace, mluvení – volnější forma dialogu, mluvení na určité téma;

- diskuse – výměna názorů, rozebrání důvodů pro a proti;
- debata, pohovor – mírnější forma diskuse, volnější rozebírání různých otázek;
- psaný text – komunikace psanou formou (Křivohlavý 2002).

2.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace (nonverbální, mimoslovní) doprovází, nebo nahrazuje verbální komunikaci, informuje více o postojích, citech, náladách, vztazích mezi lidmi. Neverbální komunikaci vnímáme smysly (Křivohlavý 2002).

Všechny způsoby neverbální komunikace tvoří celek a doplňují se. Nelze je od sebe oddělit. Největší část naší komunikace s okolím je právě neverbální. Lidé reagují na neverbální podněty – postoj, gesta, tón hlasu, mimiku, výraz tváře, úsměv, pohled, zamračení se, vzhled a další. Někdy stačí pohled nebo pohyb a nastane porozumění, jindy nestačí ani spousta slov. Neverbální komunikaci není možné vyhnout se, vyjadřuje naše pocity. Některé neverbální projevy jsou závislé na kultuře lidí, na vzdělání, výchově a sociální skupině, v níž se lidé pohybují (Mareš, 1993).

Neverbální komunikace se nedá zcela ovládnout. Převážnou část projevů neverbální komunikace se člověk spíše naučí prostřednictvím napodobování jiných lidí, již děti napodobují neverbální projevy a komunikaci svých rodičů a kamarádů. Zatímco verbální komunikace je pod naší kontrolou (vybíráme si slova, formulujeme věty), neverbální komunikace je pod naší kontrolou jen částečně, je návyková a podvědomá, je to však dovednost, kterou se lze naučit, dá se naučit jak zvládat své postoje, gestikulaci a mimiku (Průcha, 2005).

Podle Vališové (2007) rozlišujeme několik základních druhů neverbální komunikace:

- mimika (komunikace výrazy obličeje),
- pohledy (komunikace pohledem – řeč očí),
- gestika (komunikace gesty),
- haptika (komunikace doteky),
- posturika (komunikace polohou těla, fyzickým postojem),
- proxemika (komunikace vzdáleností),
- kinezika (komunikace pohyby),

- produkce (komunikace úpravou vnějšího vzhledu, prostředí).

Mimika – řecké slovo „mimos“ znamená jemně a citlivě napodobovat, imitovat psychické stavy prostřednictvím výrazu obličeje. Mimika má schopnost vyjadřovat zážitky, ovlivňovat průběh sociálního kontaktu. Mimiku obličeje tvoří výrazy a pohyby úst (úsměv), očí (pohled), obočí, očních víček, lícních svalů a čela. Mimické projevy jsou do určité míry vrozené a do určité míry naučené. Mimika je neobyčejně bohatá, vyjadřujeme s ní naše emoce: radost, štěstí, nadšení, zájem, nezájem, překvapení, strach, smutek (De Vito, 2008).

Pohled – člověk přijímá až kolem 80 % informací zrakem. Sledováním se vyjadřuje zájem o daný předmět a naopak. V naší kultuře je požadováno dívat se při komunikaci do očí partnera v dialogu. Pokud osoba, se kterou komunikujeme, se na nás během rozhovoru dívá, předpokládáme, že nás poslouchá a konverzace je pro něj důležitá. Naopak pokud se delší dobu nepodívá, myslíme si, že nemá o rozhovor zájem, ignoruje nás, což působí rušivě. Funkcí pohledu při komunikaci je informační vyjádření komunikátoru (např. tázavě se dívat na partnera), ale i registrování stavu a reakce komunikanta (Gillrnová, 2012).

Gestika dává informace zejména o kvantitě a intenzitě emocí. Gesta – pohyby rukou a těla mají výrazný vyjadřovací účel, provázejí verbální komunikaci a v jistých komunikačních situacích plnohodnotně nahrazují slovní výpověď. Kývnutí hlavou znamená souhlas, kroucení nesouhlas, pomačkání rameny naznačuje nevědomost nebo lhostejnost apod. Kromě gest úmyslných, vědomých jsou mnohá gesta neúmyslná, nevědomá, spontánní, mimovolná (např. nakloněná hlava vyjadřuje zájem; zakrývání obličeje – hanbu; tření rukou – nervozitu; mnutí brady – pochybnosti, přemýšlení; okusování nehtů – nejistotu apod. Gestami můžeme ukazovat, naznačovat, přikazovat a zdůrazňovat to, co říkáme (Krohe a kol., 2003).

Haptika „je komunikace dotyky rukou a patří k základním formám dorozumívání se. Dotyky komunikujeme, dotváříme emocionální vztah a vyjadřujeme společenské postavení“ (Gavora, 2000, s. 45). Dotek může být projevem sympatie, přátelství a důvěry (podání ruky, objetí, pohlazení, polibek, poplácání po rameni...), ale i nepřátelství a antipatie (sání, odstrčení, kopnutí, úder, facka...).

Posturika pomáhá dotvářet emocionální obsah, je to komunikace prostřednictvím fyzického postoje, polohy a držení těla, končetin, krku a hlavy. Poloha, kterou osoba zaujímá, vyjadřuje jeho momentální stav a vztah k okolí (klid, radost, uvolněnost, únavu, nejistotu, strach, napjatost, depresi, odstup, uzavřenost, odmítání, pohrdání, agresivitu, aroganci apod.) (Plamínek, 2012).

Kinezika je komunikace pomocí pohybu rukou, nohou, hlavy, těla, které nemají význam gest. Znamená sdělování informace pohybem a držením celého těla nebo některou z jeho částí (Plamínek, 2012).

Proxemika (teritorialita) studuje časově prostorové vztahy v komunikaci, umístění partnerů v prostoru, fyzickou vzdálenost – přiblížení nebo oddálení se jedince vůči druhému. Čím pozitivnější mají jedinci k sobě vztah, tím více se k sobě přibližují, natáčejí se tváří k sobě, a naopak nesouhlas vyjadřují vzdalováním se od sebe. Kromě horizontální proxemiky známe i vertikální proxemiku, založenou na rozdílech ve „výšce“ komunikujících osob. Když jeden z komunikujících stojí a druhý sedí (nevyvážená vertikální komunikace). Optimální vertikální komunikace je tehdy, když jsou oči komunikujících v přibližně stejné výšce (všichni komunikující sedí, nebo stojí) (Křivohlavý, 2002).

Při komunikaci je velmi důležité respektovat osobní prostor člověka. Podle Plamínka (2012) proxemika rozlišuje čtyři druhy zón:

- intimní sféra je určena vzdáleností do 40 cm. Uplatňuje se zde jen intimní komunikace mezi rodiči a dětmi, důvěrnými přáteli, manžely...;
- osobní sféra je vymezena v rozsahu od 40 do 120 cm. Tato sféra je typická při komunikaci příbuzných, přátel, známých, spolupracovníků...;
- sociální sféru určuje vzdálenost od 120 cm do 360 cm. Tato vzdálenost se vyskytuje při společenských a obchodních kontaktech...;
- oficiální sféra je dána vzdáleností od 360 cm. Jde například o komunikaci při přednáškách, besedách, diskusích.

Produkce – je významným informačním zdrojem neverbální komunikace, může o komunikujících vypovídat hodně, úpravou zevnějšku, oblečení a prostředí člověk vyjadřuje, jak vnímá sám sebe i jak chce, aby ho vnímali jiní. Vlasy, účes, postava, čistota, upravenost či zanedbanost – to jsou signály, kterými člověk prezentuje okolí

své priority, „životní filozofii“, příslušnost k sociální skupině a k určitému životnímu stylu, postojem a hodnotám, ale také své estetické cítění, emocionalitu, sebevědomí, povrchnost, důslednost apod. Zevnějšek odráží a zároveň zpětně působí na mínění o sobě samých a také ovlivňuje naše chování. Silným dojmem působí drobné detaily jako čistota oblečení, příjemná tělesná vůně, udržované nehty apod. (Plamínek, 2012).

3 Komunikační kompetence a dovednosti žáků SŠ

Na všech typech a stupních škol České republiky je třeba u žáků rozvíjet klíčové kompetence, využitelné v práci, v osobním životě i celoživotním vzdělávání. Jsou to kompetence, které umožní člověku zastávat celou řadu pracovních funkcí i pozic a které jsou vhodné k řešení mnoha nepředvídatelných problémů a jsou využitelné ve většině povolání, i v těch, co zatím ještě neexistují. V souladu se společným evropským rámcem klíčových kompetencí pro celoživotní vzdělávání státní vzdělávací program MŠMT ČR vymezuje klíčové kompetence shrnuté do šesti kategorií:

1. informační kompetence,
2. učební kompetence,
3. kognitivní kompetence,
4. interpersonální (sociální) kompetence,
5. personální kompetence,
6. komunikační kompetence.

Všechny kategorie jsou stejně důležité. Kompetence jsou způsobilosti člověka prokázat znalosti, dovednosti, schopnosti v praktické činnosti, mají nadpředmětový charakter a jejich realizace je vázána spíše na metody vyučování než na obsah. Nás zajímají komunikační kompetence a dovednosti (MŠMT ČR, 2022).

3.1 Komunikační kompetence

Komunikační kompetence je schopnost člověka komunikovat na základě souboru znalostí, dovedností, postojů a hodnot, které se týkají principů, norem, pravidel a prostředků komunikačního procesu. Součástí komunikační kompetence jsou všechny předpoklady, které člověka činí schopným komunikovat (Vymětal, 2008).

Podle MŠMT ČR (2022) jsou komunikační kompetence způsobilosti vyjadřovat se verbálně i neverbálně přiměřeně situacím, číst s porozuměním, aktivně naslouchat, zpracovávat písemný materiál srozumitelným způsobem, volit optimální formu a způsob komunikace, prezentovat informace a komunikovat prostřednictvím informačních a komunikačních technologií (IK).

Pojem komunikační kompetence se začal aplikovat v lingvodidaktických souvislostech v 90. letech minulého století v souvislosti s nástupem komunikačně-poznávací koncepce vyučování mateřského jazyka. V současném kontextu klíčových kompetencí se komunikační kompetence definuje jako „soubor znalostí, dovedností, postojů a hodnot žáka, které se týkají principů, norem, pravidel a prostředků diferencovaného komunikačního procesu“ (Vymětal, 2008, s. 153).

Podle Šedřové (2012) komunikační kompetence jsou:

- vyjadřovat se ústně a písemně přiměřeně situaci v mateřském a ve dvou cizích jazycích;
- volit optimální formu a způsob komunikace;
- číst s porozuměním a umět využívat informace získané čtením;
- pozorně poslouchat jiné;
- zpracovávat písemný materiál srozumitelným způsobem;
- prezentovat informace – znázorňovat a vysvětlovat přesně, srozumitelně, jasně a stručně;
- komunikovat prostřednictvím IKT.

Jedním z požadavků Evropské unie je, aby každý občan žijící v zemích Evropské unie (EU) aktivně ovládal tři jazyky.

Klimovič (2013) uvádí, že komunikační kompetence se rozvíjejí po celý život, a to záměrně, systematicky (vzděláváním ve škole), ale i nezáměrně (pozorováním komunikace jiných lidí). Podle Klimoviče (2013) úroveň komunikační kompetence uživatele jazyka závisí na:

- úrovně kognice čili mentálních, psychických předpokladů vést komunikaci;
- úrovně poznání jazyka jako systému;
- úrovně komunikačních dovedností člověka;
- systému komunikačních postojů a hodnot (vztah uživatele k jazyku, ve kterém komunikuje).

Součástí komunikační kompetence jsou komunikační dovednosti.

3.2 Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti jsou jednou ze základních podmínek úspěchu ve škole, zaměstnání i samotném životě, jsou předpokladem dobrých vztahů mezi lidmi. Jsou to schopnosti umožňující efektivně komunikovat s druhými lidmi, patří k nim schopnost poslouchat jiného, vcítit se do situace partnera, poznávat komunikačního partnera, využít své pozorovací schopnosti, schopnost argumentovat a přesvědčovat bez omezení partnera. Komunikační dovednosti umožňují řešit situaci nebo dosáhnout cíle. Nejsou přirozenou součástí osobnostní výbavy člověka, tvoří určité rozvinutí a zdokonalení osobnostních dispozic, určitou nástavbu, kterou jednotlivec nabývá buď v životě, nebo si ji osvojuje ve škole (Mareš, 1993).

Podle toho, zda účastník komunikace přijímá nebo vysílá zprávu, můžeme komunikační dovednosti rozdělit na recepční a produkční. Recepční komunikační dovednosti jsou spojeny s dekodováním smyslu textu a patří sem čtení a poslech. Produkční komunikační dovednosti jsou spojeny s procesy kódování obsahu textu a patří sem mluvení a psaní (Klimovič, 2013).

Slaměník (2008) uvádí, že k základním komunikačním dovednostem patří:

- dovednosti předávat informaci tak, aby příjemce slyšel a dobře pochopil to, co zpráva obsahuje;
- dovednosti efektivního poslechu;
- asertivní dovednosti.

Osvojení těchto dovedností vyžaduje trénink, ale i poznání základních pravidel komunikace, které je třeba dodržovat i při komunikaci prostřednictvím internetu.

V dnešním světě enormně narůstá množství informací a jejich výměna je stále rychlejší. Lidé stále více komunikují ve virtuálním světě prostřednictvím internetu. Školy by měly na tyto změny reagovat a využívat nové formy komunikace i v rámci vzdělávání. Žáci by se měli naučit využívat nové komunikační prostředky vhodně a smysluplně. Přestože internetová komunikace nikdy nenahradí osobní kontakt, je jeho důležitým a velmi užitečným doplňkem. Proto i tento typ komunikace je třeba u žáků rozvíjet (Slaměník, 2008).

4 Rozvíjení komunikačních dovedností žáků SŠ

Komunikace je obdivuhodný proces vzájemného působení lidí, využíváme ji každodenně, proto je rozvíjení komunikačních dovedností důležitou součástí výchovně vzdělávacího procesu. Žáci by měli během školního vzdělávání obsáhnout pevný základ, který budou dále rozvíjet a obohacovat. Pro vybudování dobrých komunikačních dovedností je třeba zvolit adekvátně efektivní metody, které podníčí správný verbální i neverbální projev žáků a současně vytvoří vhodné podmínky pro získávání nových poznatků a zkušeností.

Rozvíjením komunikačních dovedností přispíváme k rozvíjení komplexní gramotnosti žáka, pod kterou rozumíme efektivní využívání recepčních a produkčních komunikačních dovedností k řešení učebních nebo životních situací (Krohe a kol, 2003).

Význam rozvíjení komunikačních dovedností v posledním období vzrostl natolik, že je součástí jednoho z průřezových témat MŠMT – osobnostní a sociální rozvoj. Na úrovni vyššího sekundárního vzdělávání zavádí MŠMT průřezová témata: osobnostní a sociální rozvoj, multikulturní výchova, mediální výchova, environmentální výchova, ochrana života a zdraví, tvorba projektu a prezentační dovednosti (MŠMT, 2022).

Průřezové téma osobnostní a sociální rozvoj vytváří prostor pro uplatnění mezipředmětových vztahů a aktivizujících participativních vyučovacích metod, jako jsou projektová, kooperativní a problémová metoda. Může se například realizovat prostřednictvím modelových situací, diskusí, her a jiných interaktivních metod, přičemž pedagogové mohou využívat i pomoci jiných odborníků (MŠMT, 2022).

Při rozvíjení komunikačních dovedností žáků středních škol je třeba dbát a přihlížet na výkonové standardy v oblasti komunikace. Absolvent má:

- vyjadřovat se ústně a písemně přiměřeně situaci;
- číst s porozuměním, poslouchat pozorně;
- volit optimální formu komunikace;
- zpracovat informace;
- prezentovat informace přiměřeně situaci;
- ovládat normy společenského kontaktu a společenského aktu;

- zvládat konfliktní komunikační situace;
- objasnit strukturou společenského komunikačního procesu;
- osvojit si komunikační prostředky, techniky a bariéry společenské komunikace, komunikace na pracovišti;
- osvojit si v praktickém životě základní techniky eliminace stresu;
- odolávat stresovým situacím;
- akceptovat jiné lidi;
- převzít odpovědnost za sebe samého;
- spolupracovat s jinými lidmi;
- aplikovat osvojené poznatky, schopnosti a dovednosti v knihovně-informační praxi (MŠMT, 2022).

Průřezová témata se zpravidla prolínají přes vzdělávací oblasti, obdobně i rozvíjení komunikačních dovedností je možné je realizovat několika formami:

1. jako integrovanou součást vyučovacích předmětů;
2. jako součást vzdělávacího obsahu všech oblastí vzdělávání;
3. jako samostatný učební předmět;
4. ve formě projektu nebo formou kurzu (MŠMT, 2022).

4.1 Rozvíjení komunikačních dovedností jako integrované součásti vyučovacích předmětů vzdělávací oblasti Jazyk a komunikace

Rozvíjení komunikačních a čtenářských kompetencí se ve škole realizuje především ve vzdělávací oblasti Jazyk a komunikace – v předmětech slovenský jazyk a literatura a v cizím jazyce. Ale zodpovědnost za rozvíjení komunikačních dovedností přebírají i učitelé ostatních předmětů, ve kterých se od žáků požaduje, aby porozuměli textu nebo jej v mluvené či psané podobě tvořili.

Způsobilst a dovednost komunikovat v mateřském a cizím jazyce mají žáci získat za účelem aktivního zapojení se do společnosti založené na znalostech s jasným smyslem pro vlastní identitu a směr života, sebezdokonalování a zvyšování výkonnosti, racionálního a samostatného vzdělávání a učení se během celého života,

aktualizování a udržování potřebné základní úrovně jazykových dovedností, informačních a komunikačních dovedností (MŠMT. 2022).

Jako nástroj komunikace má předmět český jazyk a literatura výsadní postavení, neboť jeho zvládnutí podmiňuje nejen úspěšnost žáka při studiu ve škole, ale i jeho uplatnění v dalším životě. Předmět český jazyk a literatura v sobě zahrnuje více složek, a to jazykové vyučování, literární výchova a sloh.

Jazyková složka se věnuje poznávání gramatických pravidel, sémantické spojovatelnosti slov, písemnému a ústnímu komunikování podle komunikačního záměru.

Místo rozvíjení čtenářské gramotnosti v kurikulu českého jazyka a literatury podmiňuje potřeba praktické přípravy žáků na každodenní dorozumívání se s okolním světem vzhledem k různorodosti komunikačních situací. Čtenářskou gramotností se prolíná literární kompetence, která úzce souvisí s textovou kompetencí.

Obecně lze říci, že tradice, kultura i poznání se uchovávají a předávají převážně v písemné podobě, což vede školy k profilování takového absolventa, který si úspěšně osvojí práci s psaným textem (Průcha, 2005).

Ve slohové složce předmětu se důraz klade na rozvíjení komunikačních dovedností recepčních (poslech, čtení) a produkčních (mluvení, psaní). Slohová složka je integrujícím elementem všech složek vyučování mateřského i cizího jazyka. Vytváří prostor pro získání praktických dovedností, které jsou využitelné v reálných životních situacích. Slohová složka umožňuje práci s textem v oblasti rozvíjení porozumění textu, rozvíjí schopnost identifikovat informace v textu, dedukovat z textu, interpretovat informace, kriticky analyzovat a hodnotit text.

Hlavním cílem vyučování mateřského jazyka v současnosti je tedy komplexní rozvíjení komunikačních dovedností žáka a vytváření návyku kultivování vlastního řečového chování. Toto směřování vytváří předpoklady pro jeho komunikační flexibilitu, a tedy dosažení komunikační efektivity ve složitém a diferencovaném procesu verbální interakce. Multikulturní rozměr vyučování posouvá přípravu na proces verbální interakce nejen za hranice jednoho komunikačního kódu, ale rozšiřuje i hranice běžně uvědomovaného mezilidského porozumění (Průcha, 2005, s. 16).

Všechny poznatky, které jsou důležité pro potřebu předmětu, tvoří znalostní základ pro rozvíjení poznávacích a komunikačních dovedností. Tento předmět má podle Průchy (2005, s. 13) v systému školního vzdělávání centrální postavení, protože vytváří předpoklady pro zvládnutí ostatních vyučovacích předmětů. Podle nové vzdělávací strategie se ve vyučování vychází z komunikačně-poznávacího principu přičemž jazyk se vnímá jak nástroj myšlení a komunikace mezi lidmi (žáky), tak v jazykové i slohové části předmětu, a to přes čtyři oblasti jazykové gramotnosti, tj. poslech, čtení, mluvení a psaní. V této souvislosti se klade důraz na budování schopnosti žáka rozpoznat cíl a kontext komunikační situace; na schopnost vnímat rozdíly mezi ústním a písemným projevem a mezi subjektivním a objektivním zpracováním tématu; k rozvíjení schopnosti číst s porozuměním umělecké a věcné texty. Čtenářská gramotnost se v současnosti nechápe jen jako schopnost číst.

Čtenářská gramotnost je komplexním souborem čtenářských dovedností, pomocí kterého se rozvíjí schopnost člověka učit se. Každý čtenář by měl být schopen zpracovat informace z neznámého textu, prokázat detailní porozumění textu a umět posoudit, které informace jsou podstatné (Plamínek, 2012).

Důraz na komunikaci a na to, aby žáci správně a adekvátně komunikovali je kladen i v učebnici Český jazyk pro 1.–4. ročník středních škol. Pokud studenti prakticky zvládnou požadavky kladené na komunikaci, určitě nebudou mít problém s interpretováním osvojeného učiva (Plamínek, 2012).

Základem zvládnutí komunikace v cizím jazyce je mluvení. Na hodinách cizího jazyka nestačí zprostředkovat žákům znalosti z oblasti gramatiky a naučit se slovní zásobu. Hlavním cílem vyučování cizího jazyka je získat dovednost komunikovat v cizím jazyce. Aby byl tento cíl naplněn, je třeba podporovat u žáků vyjadřování vlastního názoru, vytvářet v hodinách takové podmínky, které simulují reálné komunikační situace, dávat žákům zpětnou vazbu, na jejímž základě poznají své silné a slabé stránky, a tak budou motivováni zlepšovat svůj výkon.

Ve vzdělávací oblasti jazyk a komunikace jde o rozvoj sociálních dovedností v oblasti komunikace, rozvoj verbální a neverbální komunikace, komunikace v každodenním životě a dovednosti prezentace. Cíle této vzdělávací oblasti jsou:

- přiměřeně komunikovat v různorodých situacích života, brát v úvahu specifika a význam verbální i neverbální komunikace;
- komunikovat ve skupině – aktivně naslouchat, přijímat a předávat zpětnou vazbu, adekvátně se vyjadřovat;
- prezentovat a prezentovat se;
- analyzovat vlastní komunikační problémy a řešit je sám nebo s pomocí jiných (Plamínek, 2012).

Rozvíjení komunikačních dovedností jako součást vzdělávacího obsahu všech oblastí vzdělávání. Nejen cizí jazyky, ale všechny studijní předměty umožňují rozvíjet komunikační dovednosti žáků. V rámci vyučovacího procesu učitelé mohou využívat například diskusi, různé druhy her, brainstorming, myšlenkové mapy, pohybové metody, hraní rolí, metody zaměřené na představitost či vizualizaci, psací techniky, čtení textů s porozuměním, práci s kamerou a videem a jiné, mohou realizovat tematické programy rozvíjející komunikační dovednosti žáků v rámci svého předmětu.

Metody využívané k rozvíjení komunikačních dovedností jsou pestré a záleží na vytyčených cílech, prostorových a časových možnostech, které metody pro dosažení daného cíle použijeme. Metodu je třeba vybírat ve vztahu ke konkrétním cílům, nikdy ne naopak. Základní otázky při volbě metody jsou: Zpřítomňuje tato metoda skutečně stanovený cíl? [a] Vede tato metoda co nejlépe a nejjednodušeji k cíli? (Plamínek, 2012).

V rámci vzdělávací oblasti Matematika a práce s informacemi se žáci učí racionálnímu získávání, přijímání, výběru, zpracování a podávání informací. Obsahem učiva je i čtení s porozuměním, aktivní poslech a problémy při zpracování informací se zaměřují na zpracování informací a na efektivnost komunikace. Žáci se učí správně zacházet s informacemi, umět se orientovat v množství dostupných informací a prezentovat je. Tedy i zde se rozvíjí verbální projev žáků – mluvený i písemný (MŠMT, 2022).

4.2 Rozvíjení komunikačních dovedností jako samostatný učební předmět

Jedním z cílů vzdělávacího standardu zaměřeného na komunikaci na středí škole je příprava absolventa, který rozumí komunikaci jako prostředku dorozumívání a přenosu informací a umí správně komunikovat s lidmi. Například pro mladé lidi, kteří se připravují v oblasti služeb, je komunikace jedním ze základních faktorů k úspěšnému naplnění získaných znalostí v jejich reálném pracovním životě. Absolvent by měl umět správně navázat kontakt, ovládat umění vést rozhovor a správně používat komunikační teorie při společenské komunikaci.

Na středních školách jsou v závislosti na studovaném oboru i vyučovací předměty věnovány komunikaci, ve kterých je probírána teorie komunikace alespoň v některých tematických celcích: společenská komunikace, sociální komunikace, komunikace, svět práce, úvod do světa práce, intermediální tvorba, etická výchova, náboženská výchova, informatika, technika obsluhy, psychologie...

V rámci těchto předmětů lze zařadit okruhy témat v oblasti komunikace:

- pochopení fází procesu komunikace – jak komunikace probíhá a funguje, proč se někdy nedaří komunikovat, jaké jsou překážky a bariéry v komunikaci;
- schopnost citlivě projevat a prosazovat svá práva, potřeby a názory;
- schopnost rozlišovat respektující a nerespektující komunikaci;
- schopnost používat komunikační styly relevantní dané situaci;
- schopnost vést dialog, znát jeho pravidla;
- schopnost vést diskusi a přispívat do ní;
- schopnost vhodně prezentovat;
- schopnost dávat a přijímat zpětnou vazbu;
- nácvik efektivní verbální komunikace;
- nácvik neverbální komunikace a její vědomé používání;
- nácvik empatického a aktivního poslechu;
- nácvik reprodukce komunikovaných obsahů;
- nácvik obranných komunikačních dovedností proti agresi a manipulaci a další (Vybíral, 2009).

Obsah učiva těchto předmětů se věnuje technické komunikaci a zaměřuje se na rozvíjení toho, co tvoří komunikaci, význam a způsoby komunikace. Poskytuje informace o komunikačním přenosu, složkách komunikace a jejích druzích (MŠMT, 2022).

Uvádíme přehled možností rozvíjení komunikačních dovedností v některých vybraných předmětech, vycházející z obsahu vzdělávání v těchto předmětech:

Společenská komunikace: Obsah učiva je zaměřen na osobnost člověka jako jednoho z článků komunikačního dění. Žák se naučí společenským normám, které určuje sociální skupina. Žák je veden k používání komunikace jako nástroje k vyjádření svých myšlenek, ale i snášení následků komunikačního přenosu. Vzdělávání je orientované na společenské normy a projevy chování ve verbální i neverbální formě (MŠMT, 2022).

Sociální komunikace: Žáci jsou v tomto předmětu obeznámeni s odbornou terminologií v oblasti komunikace a s pravidly komunikace. Budou umět vysvětlit význam komunikace pro život člověka, poznají význam společenských kontaktů, osvojí si základní zásady společenského chování a vystupování v různých pracovních aktivitách. Žáci si osvojí základní znalosti z psychologie osobnosti a společenské komunikace, což jim umožní lépe pochopit a předvídat jednání, chování a komunikaci lidí. U žáků se vytvoří a upevní vědomí důležitosti a nezbytnosti komunikace mezi lidmi ve všech jejích podobách. Obsah vzdělávání tohoto předmětu má pomoci žákům uvědomit si, že rozhovor není jen výměna slov, ale že do rozhovoru zahrnujeme i neverbální komunikační projevy, schopnost empatické komunikace a umění poslouchat druhého. Žáci se naučí rozvíjet samostatné myšlení a prezentovat své názory. Při různých řízených a neřízených rozhovorech žáci mohou vnímat a uvědomovat si význam a důležitou spojitost verbálního a neverbálního projevu (MŠMT, 2022).

Komunikace se zákazníkem a společenské vystupování: Obsah učiva se zaměřuje na společenská pravidla, chování ve společnosti, nácvik rozhovoru se zákazníkem a na chování k zákazníkům. Žáci se naučí dodržovat společenské zásady a zvládnout komunikaci s klientem. Součástí učiva je řešení běžných a mimořádných situací při

práci s klientem, uplatňování etických zásad komunikace se zákazníky, klienty, spolupracovníky a nadřízenými (MŠMT. 2022).

4.3 Rozvíjení komunikačních dovedností ve formě projektu nebo formou kurzu

Aby se schopnosti správně komunikovat, kultivovaně projevat a prosazovat své názory, práva a potřeby mohly projevit a rozvíjet, je zapotřebí nácvik verbální a neverbální komunikace, empatického a aktivního poslechu, vedení dialogu, komunikace v různých situacích, řešení konfliktů atd. (De Vito, 2008).

To vše lze rozvíjet u žáků v rámci školy, ale i mimo ni. Mohou to být pravidelné třídnické hodiny, kroužky, výlety, speciální kurzy pro třídní kolektivy zaměřené na rozvoj komunikačních dovedností apod.

Princip zaměření výchovy říká, že se jedná o záměrnou činnost, která vede ke konkrétním výchovným cílům, ale komunikační dovednosti se ve škole i mimo ni rozvíjí u žáků také nezáměrně.

4.4 Nezáměrné rozvíjení komunikačních dovedností žáků

Sociální vztahy ve škole významně ovlivňují efektivitu vzdělávacího systému, proto při komplexním působení na žáky je třeba podle Klimoviče (2013, s. 34) vyzdvihnout skutečnost, že „komunikační kompetence žáka se formuje i nezáměrně, v interakci s jinými. Žák se ve škole ocitá v rozličných komunikačních situacích, ve kterých se od něj očekává naplnění různých komunikačních rolí. Znamená to, že pedagogický i odborný zaměstnanec školy je komunikačním vzorem pro žáka (v pozitivním i negativním smyslu). Žák může profitovat z komunikace nebo mu může komunikace přinášet bolestnou zkušenost z této vzájemné interakce.“

„Učitel by si měl uvědomit, že svou komunikací ovlivňuje žáky. Měl by tedy dbát na formulaci otázek, kulturu jazyka, vyjadřování, na své celkové působení při interakci se žákem a přispívat tak k rozvoji osobnosti žáků a vhodného klimatu ve třídě“ (Nelešovská, 2005, s. 41).

Klimovič (2013, s. 39) v otázce nezáměrného rozvíjení komunikačních dovedností poukazuje na tvrzení, že nelze nekomunikovat, parafrázujíc výrok jednoho slavného myslitele tvrdí:

„Vyučuji, tedy komunikuji.“

„Testuji, tedy komunikuji.“

„Diagnostikuji, tedy komunikuji.“

„Vychovávám, tedy komunikuji.“

„Koriguji chování či řeč, tedy komunikuji.““

Všichni se od začátku svého života učíme spoustu věcí napodobováním. Okolí ovlivňuje lidi velmi silně. Tento zdroj učení je úspěšný a v prostředí školy nesmírně náročný na osobnostní výbavu učitelů. Každodenní práce s mladými lidmi, se žáky přináší mnoho neplánovaných situací, které však působí na osobnostní rozvoj a sociální učení se žáků. Mnohé situace se opakují, a když je učitel vhodně uchopí, může to žákům přinést ponaučení. Někdy takové lekce probíhají záměrně jindy nezáměrně. I citlivé řešení dění ve třídě, řešení konfliktů mezi žáky, řešení porušování pravidel může být z učitelovy strany ukázkou efektivní komunikace. Tento způsob učení vyžaduje dovednosti a kompetence na straně učitele.

Procesuální stránka vyučování je pod vlivem všeobecné edukační humanizace charakterizována přibližováním se k funkční symetrické komunikaci mezi učitelem a žáky. Zdůrazňuje se aktivní, vědomý, tvůrčí a kritický přístup žáka k získávání a utváření poznatků a k jejich využívání při řešení reálných komunikačních situací (Šebesta, 2005).

Při rozvíjení komunikačních dovedností je nesmírně důležitá zpětná vazba. Pokud mají žáci možnost pravidelně se přesvědčit o své schopnosti vyjádřit myšlenky, emoce a postoje, vzrůstá jejich komunikační sebevědomí, které je důležitou podmínkou komunikační úspěšnosti (Šebesta, 2005).

K tomu, aby žáci se žáci různé poučky, texty, údaje a učivo neučili nazpaměť, ale aby jim i rozuměli, je nezbytné žáky vést k různým strategiím a technikám učení. Zde pomáhají hlavně nabyté komunikační dovednosti, které vedou k trvalejšímu osvojování si informací. Komunikační způsobilosti patří mezi klíčové kompetence

vzdělávání. Je nesmírně důležité si uvědomit, že učení žáka těmito dovednostem se nezužuje jen na vzdělávání ve škole, ale že jde o celoživotní vzdělávání.

5 PRAKTICKÁ ČÁST

Úkolem průzkumu je zkvalitnit, zlepšit a pozitivně ovlivnit vyučovací proces. Průzkum pomůže učitelům zhodnotit a ověřit účinnost zkoumané oblasti, pomůže navrhnout inovaci vyučovacího procesu. Naším průzkumem zkoumáme, jaké jsou komunikační dovednosti žáků středních škol formou dotazníku.

5.1 Cíle průzkumu

Hlavním cílem průzkumu je formou dotazníku získat informace o komunikačních dovednostech žáků středních škol.

Dílčí cíle:

- zjistit, jak hodnotí své komunikační dovednosti žáci středních škol;
- zjistit zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace;
- zjistit, jak dlouho stráví žáci středních škol využíváním různých komunikačních dovedností během dne.

5.2 Průzkumné otázky

Na začátku průzkumu jsme si stanovili průzkumné otázky:

1. otázka – Jak hodnotí žáci středních škol své komunikační dovednosti?
2. otázka – Je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace ve výchovně-vzdělávacím procesu?
3. otázka – Jaký čas stráví žáci středních škol využíváním různých komunikačních dovedností během dne?

5.3 Metody průzkumu

Jako metodu kvalitativního průzkumu jsme zvolili nestandardizovaný anonymní dotazník, který je nejvhodnější pro získávání informací v krátké době i při větším množství respondentů tvořících reprezentativní vzorek. Dotazník je nejfrekventovanější technika, která slouží k hromadnému získávání údajů od zkoumaných osob.

Dotazník obsahuje 13 otázek s výběrem odpovědi s uzavřenou konstrukcí. V otázkách 3 až 10 odpovídají žáci pomocí pětistupňové škály od 1 – výborně po 5 – nedostatečně jako při školním hodnocení. Pětistupňová škála slouží k měření intenzity postojů a názorů respondentů, vyjadřuje stupeň souhlasu nebo nesouhlasu. V ostatních otázkách je možnost výběru jedné z nabízených možností. Na otázky respondenti odpověděli písemnou formou.

Dotazník byl určen pro žáky středních škol. Úvodními otázkami zjišťujeme demografické údaje: obor, který žák studuje, ročník studia, věk a pohlaví. V prvních osmi položkách žáci sami hodnotí své vlastní komunikační dovednosti. Položky 9 až 11 se týkají zájmu žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace ve výchovně-vzdělávacím procesu. V otázkách 12 a 13 mají žáci středních škol určit, jaký čas stráví využíváním různých komunikačních dovedností během dne během vyučovacích hodin a mimo vyučovací hodiny. Takové rozdělení položek je s ohledem na průzkumné otázky.

Dotazník jsme realizovali osobně. Respondenty jsme požádali o vyplnění dotazníku a ujistili jsme je, že dotazník je anonymní.

5.4 Popis vzorku průzkumu

Respondenty průzkumu byli studenti čtvrtých ročníků dvou středních škol v nejmenovaném městě.

5.5 Zpracování výsledků

Získané údaje jsme při vyhodnocování procentuálně vyčíslili a zobrazili v tabulkách, pro lepší orientaci následně v grafech, které jsme dále analyzovali.

5.6 Analýza dotazníku

Úvodními otázkami jsme zjišťovali demografické údaje: obor, který žák studuje, ročník studia, věk a pohlaví. Ze 70 dotazníků se nám vrátilo 54 vyplněných dotazníků, které vyplnilo 32 dívek a 22 chlapců.

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů

Pohlaví	Počet studentů	Procenta
Dívka	32	59,26 %
Chlapec	22	40,74 %

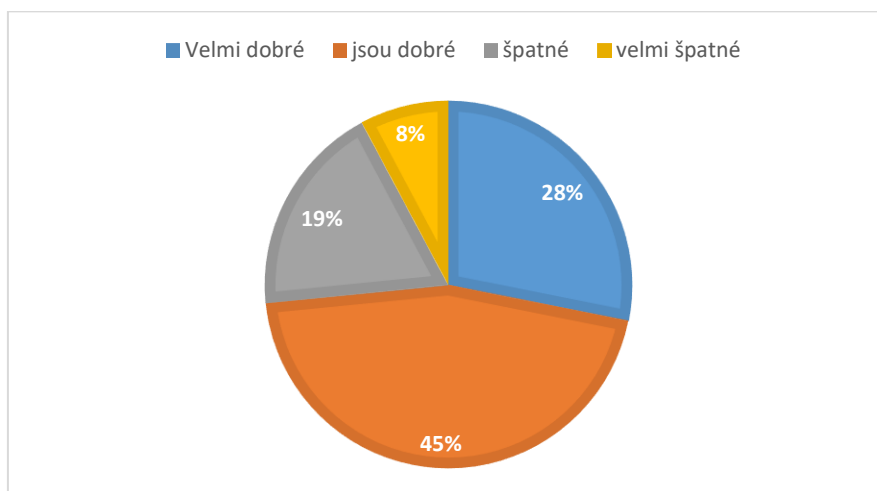
Tabulka 1 – Pohlaví respondentů

Studenti, kteří se zúčastnili průzkumu, studují v oborech obchodní akademie (25 %), kosmetik (15,63 %), obchodní pracovník (10,94 %), propagační grafika (18,75 %), kuchař (12,5 %), číšník (17,19 %).

I. Jak hodnotí žáci středních škol své komunikační dovednosti?

1. Komunikační dovednosti

Studenti hodnotí své komunikační dovednosti pozitivně: 28,13 % z nich si myslí, že jsou velmi dobré a až 45,31 %, že jsou jejich komunikační dovednosti dobré. 18,75 % uvedlo špatné a jen 5 z nich si myslí, že jejich komunikační dovednosti jsou velmi špatné.



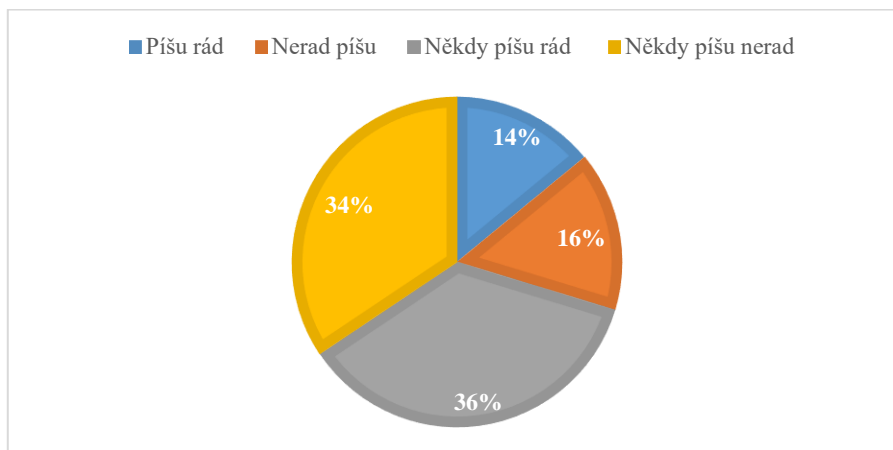
Obrázek 1 – Komunikační dovednosti

Graf 1 – Komunikační dovednosti

2. Tvůrčí psaní (básně, články, blogy...)

Tvůrčí psaní není pro žáky středních škol příliš přitažlivé. Je zajímavé, že srovnatelný počet respondentů píše rádo ve svém běžném životě (14,06 %) a 15,63 % píše nerado. Mnohem více – 35,94 % píše někdy rádo, jindy ne a 34,38 % respondentů tvůrčí psaní

využívá jen v nutných případech ve škole. Tvůrčí psaní vytváří prostor, aby žáci psaním vyjadřovali své vlastní netradiční a originální nápady, proto by bylo vhodné vzbudit u žáků zájem o tvůrčí psaní.

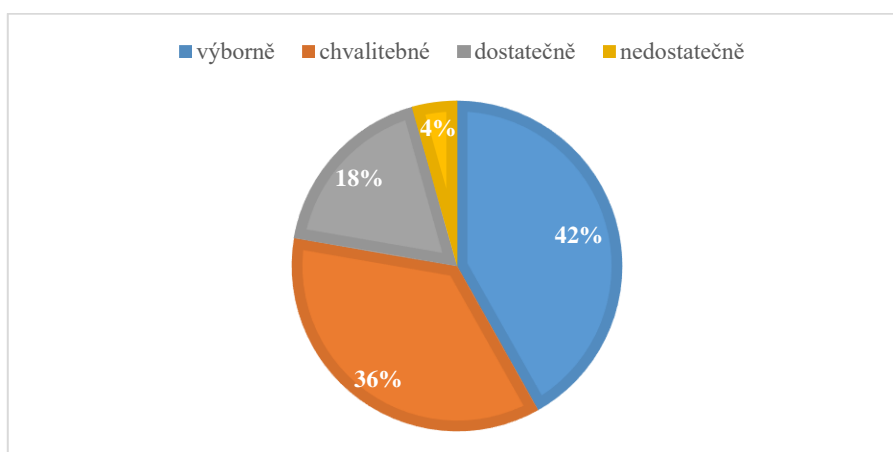


Obrázek 2 – Tvořivé psaní

Graf 2 – Tvořivé psaní

3. Vyjadřování se v mateřském jazyce v mluvené i písemné formě

Studenti hodnotí své schopnosti vyjadřovat se v mateřském jazyce v mluvené i písemné formě dobře. Čtvrtina z nich si myslí, že tyto schopnosti má výborné, 32,81 % chvalitebné, 28,13 % dobré, Jen 14,06 % se ohodnotilo dostatečně a ani jeden nedostatečně.

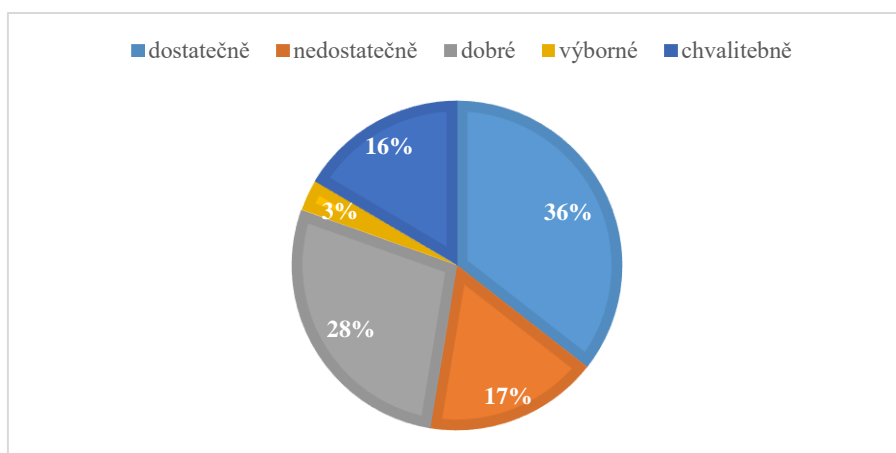


Obrázek 3 – Vyjadřování se v mateřském jazyce

Graf 3 – Vyjadřování se v mateřském jazyce

4. Vyjadřování se v cizím jazyce v mluvené i písemné formě

Studenti hodnotí své schopnosti vyjadřovat se v cizím jazyce mnohem hůře. Více než polovina z nich si myslí, že tyto schopnosti má dostatečné (35,94 %) až nedostatečné (17,19 %). Jako dobré uvádí 28,13% respondentů. Jen 3,13 % se ohodnotilo výborně a 15,63 % chvalitebně.



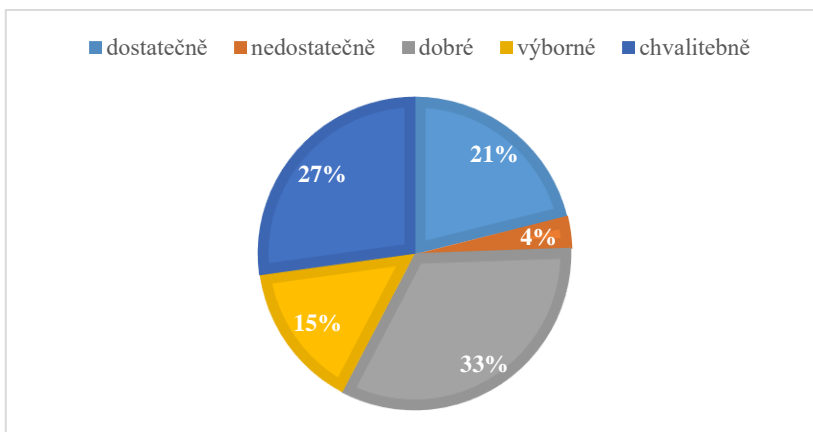
Obrázek 4 – Vyjadřování se v cizím jazyce

Graf 4 – Vyjadřování se v cizím jazyce

5. Vyhledávání, třídění a zpracovávání různých informací a informačních zdrojů

Vyhledávání, třídění a zpracovávání různých informací a informačních zdrojů nedělá studentům problémy, přestože se většina z nich ohodnotila dobře (34,38 %).

Až 28,13 % respondentů si myslí, že umí pracovat s informacemi chvalitebně a 15,63 % výborně. Není nikdo, kdo by si myslel, že to neovládá, ale 21,88 % z nich se ohodnotilo dostatečně. Je vidět, že práce s informacemi je pro mladé lidi – studenty zajímavá a věnují jí pozornost.

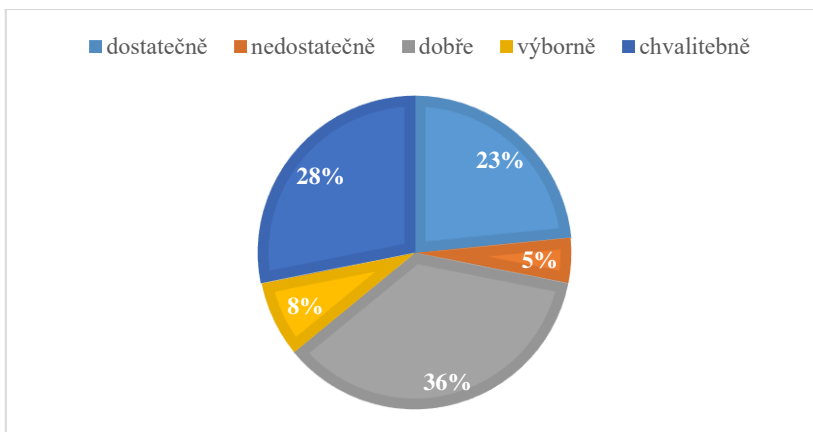


Graf 5 – Vyhledávání, třídění a zpracovávání informací

Graf 5 – Vyhledávání, třídění a zpracovávání informací

II. Posouzení věrohodnosti informačních zdrojů

Studenti si myslí, že věrohodnost informačních zdrojů dokáží rozlišit průměrně: chvalitebně 28,13 %, dobře 35,94 % dostatečně 23,44 %. Výborně se ohodnotilo 7,81 % a nedostatečně jen 4,69 %.

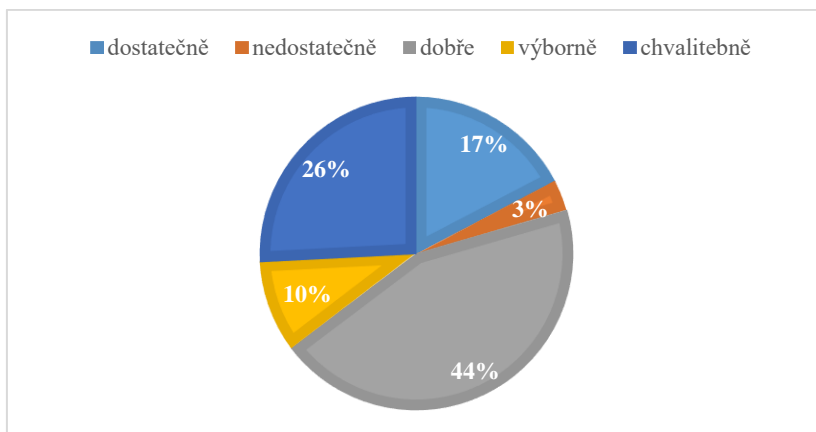


Obrázek 6 – Posouzení věrohodnosti informačních zdrojů

Graf 6 – Posouzení věrohodnosti informačních zdrojů

7. Prezentování a interpretování získaných údajů

Studenti si myslí, že prezentovat a interpretovat získané údaje umí průměrně: chvalitebně 26,56 %, dobře 43,75 %, dostatečně 17,19 % z nich. Výborně se ohodnotilo 9,38 % a nedostatečně jen 3,13 %.

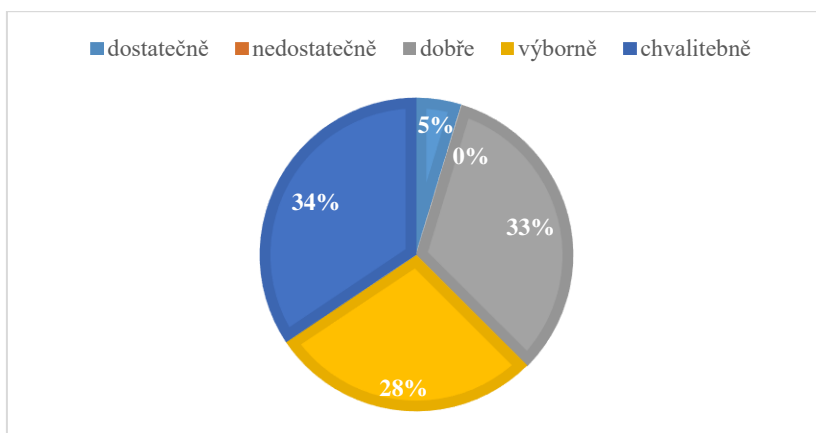


Obrázek 7 – Prezentace dat

Graf 7 – Prezentace dat

8. Elektronická komunikace

Není nikdo, kdo by neuměl elektronicky komunikovat, a jen tři respondenti uvedli, že dostatečně. V současné internetové době studentům nedělá elektronická komunikace žádné problémy.



Obrázek 8 – Elektronická komunikace

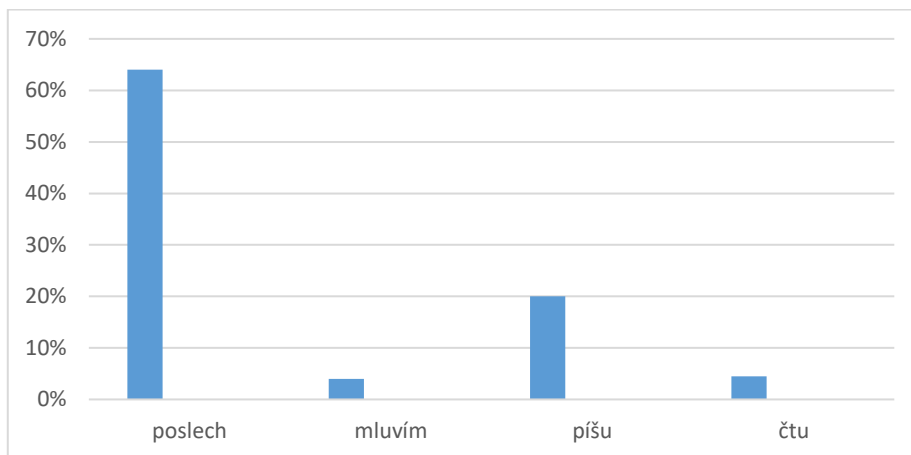
Graf 8 – Elektronická komunikace

II. Jaký čas stráví žáci středních škol využíváním různých komunikačních dovedností během dne?

9. a 10. Procentuální rozdělení celkového bdělého času mimo vyučovací hodiny a během vyučovacích hodin

Respondenti uvedli, že nejvíce času využívají poslechem dokonce během vyučovacích hodin více než polovinu celkového času – 64 %. Během vyučovacích hodin nejméně

mluví – 4 % a hodně píše – 20 %. Mimo vyučovací hodiny studenti tráví mluvením 22 % času a jen 7 % píše. Čtením tráví mimo vyučovací hodiny 25 % času a na vyučovacích hodinách čtou jen 12 % času.



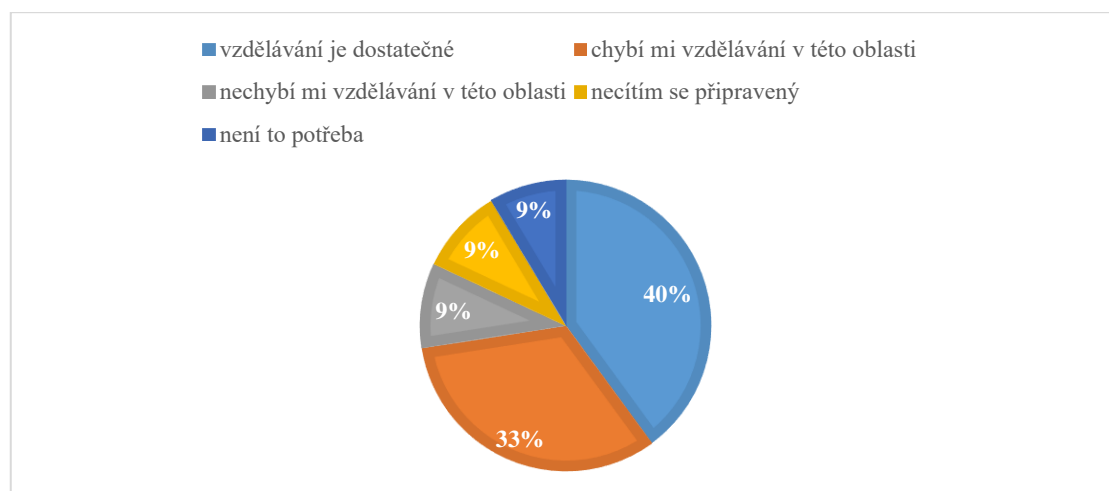
Obrázek 9 – Procentuální rozdělení bdělého času

Graf 9 – Procentuální rozdělení bdělého času

Je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace ve výchovně-vzdělávacím procesu?

11. Vzdělávání na střední škole v oblasti komunikace

Až 42,19 % respondentů si myslí, že je vzdělávání v oblasti komunikace dostatečné a skoro 10 % respondentům takové vzdělávání nechybí. 34,38 % respondentům vzdělání však v této oblasti chybí. Skoro 10 % respondentů se necítí připraveno a plánují se v této oblasti dále vzdělávat, pro tři respondenty to není potřeba.

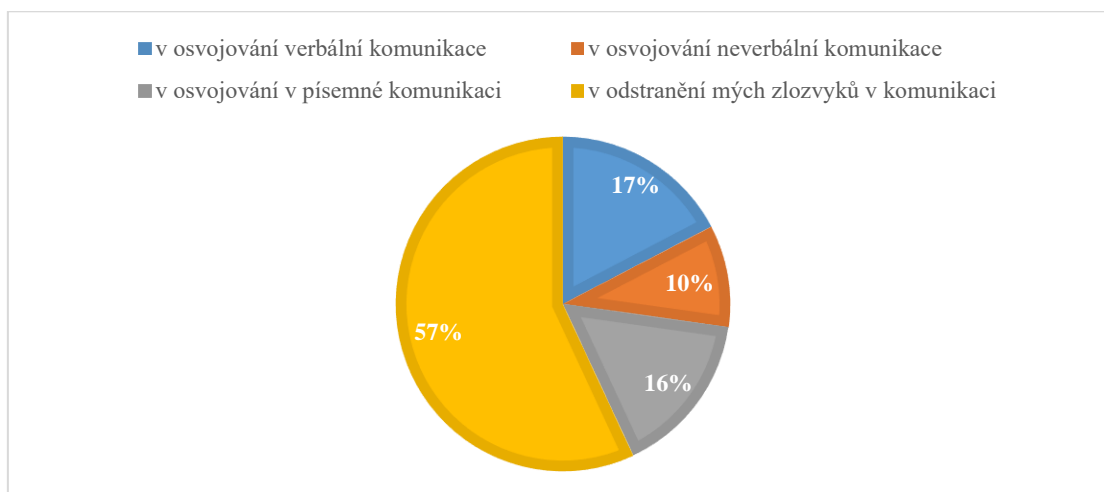


Obrázek 10 – Vzdělávání v SŠ v oblasti komunikace

Graf 10 – Vzdělávání v SŠ v oblasti komunikace

12. Nácvik komunikačních dovedností, které by studenti v rámci školního vzdělávání nejvíce přivítali

V rámci školního vzdělávání by studenti nejvíce přivítali písemnou komunikaci – slohy, eseje, což pravděpodobně souvisí s tím, že studenty čtvrtých ročníků v té době čekali písemné maturitní zkoušky, ačkoli v předchozí otázce odpověděli, že tvůrčímu psaní se věnuje jen málo z nich a většinou jen když jsou k tomu donuceni ve škole. Nikdo z nich by se nechtěl věnovat osvojování gramatiky a jen jeden čtenářské gramotnosti. Z odpovědí vyplývá, že studenti si uvědomují své zlovyky při komunikaci, protože 36,94 % respondentů uvedlo, že by ve škole přivítali nácvik odstraňování zlovyků při komunikaci.



Obrázek 11 – Oblasti komunikace, ve kterých by žáci SŠ uvítali vzdělávání se

Graf 11 – Oblasti komunikace, ve kterých by žáci SŠ uvítali vzdělávání se

13. V rámci školního vzdělávání by studenti nejvíce (až 43,75 %) přivítali cvičení se v osvojování komunikace ve svém oboru, který studují a na budoucím pracovišti. Ostatní tři oblasti komunikace uvedlo přibližně stejné množství respondentů – kolem 20 %, což je zřejmé z následujícího grafu. Jedná se o oblasti:

- nácviku vedení dialogu obecně – označilo 17,19 % respondentů;
- nácviku zvládnutí komunikace v různých životních situacích (pozdrav, prosba, informování, omluva, odmítání, žádost, přesvědčování, řešení konfliktů, vyjednávání, vysvětlování apod.) – zvolilo 20,31 % respondentů;

- nácviiku efektivních strategií, dovedností komunikační obrany proti stresu a manipulaci, otevřené a pozitivní komunikace (dopad pravdy, lži, předstírání v komunikaci na vztahy) – označilo 18,75 %.

5.7 Vyhodnocení průzkumných otázek

I. Jak hodnotí žáci středních škol své komunikační dovednosti?

Žáci středních škol hodnotí své komunikační dovednosti jako dobré, nejlépe podle nich ovládají elektronickou komunikaci, které se věnují nejvíce. Umí se dobře orientovat při vyhledávání, třídění a zpracovávání informací, a umí posoudit jejich věrohodnost. Žáci uvedli, že vyjadřovat se v psané i mluvené formě umí velmi dobře v mateřském jazyce, ale v cizím jazyce se ohodnotili hůře. Uvědomujeme si, že vyjádření žáků jsou subjektivní, hodnotili se ze svého pohledu.

II. Jaký čas stráví žáci středních škol využíváním různých komunikačních dovedností během dne?

Žáci nejvíce času využívají k poslechu. Dokonce během vyučovacích hodin tráví více než polovinu celkového času poslechem. Během vyučovacích hodin hodně píše a skoro vůbec nemluví – nejsou zapojováni do rozhovorů a diskusí. Mimo vyučovací hodiny pak více mluví, ale nezkoumali jsme s kým a jakým způsobem, to nebylo cílem našeho průzkumu. Překvapivé je, že čtením tráví mimo vyučování čtvrtinu svého bdělého času.

III. Je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace ve výchovno-vzdělávacím procesu?

V rámci školního vzdělávání by studenti nejvíce přivítali cvičit se v osvojování komunikace ve svém oboru, který studují a na budoucím pracovišti, z čehož usuzujeme, že ve školách se tomuto asi nevěnuje dostatečný čas a je potěšitelné, že studenti mají zájem o obor, který studují. V rámci komunikačních dovedností by studenti nejvíce přivítali zdokonalení se v oblasti písemné komunikace, v psaní slohů a esejí, což pravděpodobně souvisí s tím, že studenty čtvrtých ročníků v té době čekali písemné maturitní zkoušky, ačkoli v předchozí otázce odpověděli, že tvůrčímu psaní se věnuje jen málo z nich a většinou jen když jsou k tomu donuceni ve škole. Nikdo

z nich by se nechtěl věnovat osvojování gramatiky a jen jeden čtenářské gramotnosti. Z odpovědí vyplývá, že studenti si uvědomují své zlozvyky při komunikaci, protože mnozí by ve škole přivítali nácvik v odstranění zlozvyků při komunikaci.

ZÁVĚR

Učíme se neustále v průběhu celého našeho života, mimo jiné i základní dorozumívací řeči, vytváření a upevňování si dobrých i špatných návyků a způsobů jednání, osvojování si více, či méně užitečných poznatků a informací. Mnohé z těchto věcí se učíme spontánně, aniž bychom si to naplno uvědomovali, nebo se o to cíleně snažili. Výsledek takového našeho učení závisí více méně na náhodě, například učení se zásadám komunikace, osvojování si způsobů řešení konfliktů apod. Tato velmi důležitá „učební látka“ nachází své uplatnění v každodenním životě lidí. A právě kvůli důležitosti a každodennímu využívání těchto poznatků a dovedností je třeba nenechat učení se komunikačním dovednostem na náhodě.

Možnosti rozvíjení komunikačních dovedností žáků středních škol jsme popsali v bakalářské práci. Vycházeli jsme teoretických vymezení pojmů komunikace a komunikačních dovedností, které jsme popsali v teoretické části. Snažili jsme se zaměřit pozornost na smysl fundované pedagogické komunikace v sociální interakci mezi učitelem a žákem a zdůraznit potřebu rozvíjení komunikačních kompetencí žáků na střední škole.

V poslední části práce jsme se věnovali průzkumu komunikačních dovedností žáků středních škol. Zjišťovali jsme, jak hodnotí své komunikační dovednosti studenti na středních školách, jaký je zájem žáků středních škol o vzdělávání v oblasti komunikace kolik času tráví využíváním různých komunikačních dovedností během dne.

Cíle bakalářské práce jsme splnili, neboť jsme analyzovali, jaké jsou komunikační dovednosti žáků středních škol a popsali možnosti jejich rozvíjení na střední škole.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOTEMATICKÉ PUBLIKACE

NELEŠOVSKÁ, A. 2005. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. 172 s. ISBN 80-247-0738-1.

ŠEBESTA, K. 2005. *Od jazyka ke komunikaci*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0948-7.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vydání. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vydání. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-71786-42-X.

MAREŠ, Jiří, KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno: MU, 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3.

PRŮCHA, Jan. *Moderní pedagogika*. 3. přepracované vyd. Praha: Portál, 2005. 481 s. ISBN 80-7367-047-X.

VALÍŠOVÁ, Alena, KASÍKOVÁ, Hana a kolektiv. *Pedagogika pro učitele*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 404 s. ISBN 987-80-247-1734-0.

DE VITO, J. A., 2008: *Základy mezilidské komunikace*, Praha, nakladatelství Grada, 2008. 502 s., ISBN 978-80-247-2018-0.

GILLERNOVÁ, I., KREJČOVÁ, L. a kolektiv, 2012: *Sociální dovednosti ve škole*, Praha, nakladatelství Grada, 2012. 78 s., ISBN 978-80-247-3472-9.

HÖFLEROVÁ, E., KROHE, P. *Komunikační dovednosti*. Ostrava, Ostravská univerzita, 2003. 68 s., ISBN 80-7042-287-4.

PLAMÍNEK, J., 2012: *Komunikace a prezentace Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2., doplněné vydání, Praha nakladatelství Grada, 2012. 198 s., ISBN 978-80-247-4484-1.

SLAMĚNÍK, I., VÝROST J., 2008: *Sociální psychologie*. Praha, nakladatelství Grada, 2006. 286 s., ISBN 80-7178-269-6.

SLAVÍK, M. a kolektiv., 2012: *Vysokoškolská pedagogika*, Praha, nakladatelství Grada, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-8074-0.

ŠEĐOVÁ, K., ŠVARŤÍČEK, R., ŠALAMOUNOVÁ, Z., 2012: *Komunikace ve školní třídě*, Praha, nakladatelství Portál, 2012. 174 s., ISBN 978-80-262-0085-7.

VYBÍRAL, Z., 2005: *Psychologie komunikace*, Praha, nakladatelství Portál, 2005. 106 s., ISBN 978-80-7367-387-1.

VYMĚTAL, J., 2008: *Průvodce úspěšnou komunikací*, Praha, nakladatelství Grada, 2008. 328 s., ISBN 978-80-247-2614-4.

WALTRAUD, A., 2008: *Rétorika a komunikace*, Praha, nakladatelství Grada, 2008. 199 s., ISBN 978-80-247-2283-2.

KLIMOVIČ, M., KLIMOVIČOVÁ, H. 2013. *Rozvíjame komunikačné zručnosti žiakov*. Bratislava: MPC, 2013. 83 s. ISBN 978-80-8052-524-8.

SAUSSURE, F. *Kurs obecné lingvistiky*. 2. vyd. Praha: Academia, 1996. 468 s. ISBN 80-200-0560-9.

KRUPA, V. *Jednota a variabilita jazyka*. 1. vyd. Bratislava: Veda, 1980. 168 s.

ERHART, A. *Základy obecné jazykovědy*. Praha: SPN, 1965. 163 s.

HORECKÝ, J. *Člověk a jeho jazyk*. 2. Jazyk ako pamäť kultúry. Ed. Slavomír Ondrejovič. Bratislava: SAV, 2001. 306 s. ISBN 80-224-0642-2.

ČERNÝ, J. *Malé dějiny lingvistiky*. Praha: Portál, 2005. 240 s. ISBN 80-717-8908-9.

CULLER, J. *Saussure*. Bratislava: ARCHA, 1993. 117 s. ISBN 80-7115-053-3.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

MŠMT. 2022. *Rámcové vzdělávací programy*. Online. [cit. 10.12.2022] Dostupné na: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/skolskareforma/ramcove-vzdelavaci-programy>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Komunikační dovednosti	36
Obrázek 2 – Tvořivé psaní	37
Obrázek 3 – Vyjadřování se v mateřském jazyce.....	37
Obrázek 4 – Vyjadřování se v cizím jazyce	38
Obrázek 5 – Vyhledávání, třídění a zpracovávání informací	39
Obrázek 6 – Posouzení věrohodnosti informačních zdrojů.....	39
Obrázek 7 – Presentace dat	40
Obrázek 8 – Elektronická komunikace.....	40
Obrázek 9 – Procentuální rozdělení bdělého času.....	41
Obrázek 10 – Vzdělávání v SŠ v oblasti komunikace.....	41
Obrázek 11 – Oblasti komunikace, ve kterých by žáci SŠ uvítali vzdělávání se	42

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Pohlaví respondentů	36
---------------------------------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník pro žáky o jejich komunikačních dovednostech

Milá žákyně/milý žáku,

prosíme Vás o vyplnění dotazníku, který je součástí průzkumu zaměřeného na komunikační dovednosti. Vaše spolupráce umožní získat informace o komunikačních dovednostech žáků SŠ. Dotazník je anonymní, získané údaje budou použity pouze pro účely výzkumu. Odpovědi se nebudou spojovat s Vaší osobou. U jednotlivých otázek zakroužkujte odpověď, která vyjadřuje Váš názor.

Děkujeme za Vaši ochotu a spolupráci

Obor, který studujete:

Ročník:

Pohlaví: muž – žena (podtrhni)

Věk:

1. Mé komunikační dovednosti jsou:

- a) Velmi dobré
- b) Dobré
- c) Špatné
- d) Velmi špatné

2. Tvůrčí psaní (básně, články, blogy...) je pro mě:

- a) Běžné v mém životě – píšu rád
- b) Někdy ano, jindy ne
- c) Jen v nutných případech – ve škole
- d) Píši nerad

3. Myslím si, že vyjadřovat se v mateřském jazyce v mluvené i písemné formě dokážu (od 1 do 5 jako ve škole):

4. Myslím, že vyjadřovat se v cizím jazyce, který studuji ve škole dokážu v mluvené i písemné formě (od 1 do 5 jako ve škole):

5. Myslím, že vyhledávat, třídit a zpracovávat různé informace a informační zdroje umím (od 1 do 5 jako ve škole):

6. Myslím, že náležitě posoudit věrohodnost informačních zdrojů umím (od 1 do 5 jako ve škole):

7. Myslím, že prezentovat a interpretovat získané údaje dokážu (od 1 do 5 jako ve škole):

8. Myslím, že komunikovat elektronicky (interaktivní a neinteraktivní) umím (od 1 do 5 jako ve škole):

9. Pokuste se rozdělit procentuálně svůj celkový bdělý čas mimo vyučovací hodiny (tak, aby to bylo dohromady 100 %):

a. Poslouchám %

b. Mluvím %

c. Čtu %

d. Píši %

100 %

10. Pokuste se procentuálně rozdělit čas během vyučovacích hodin (tak, aby to bylo dohromady 100 %):

a. Poslouchám %

b. Mluvím %

c. Čtu %

d. Píši %

100 %

11. Na střední škole v oblasti komunikace:

a) je vzdělávání dostatečné

b) chybí mi vzdělávání v této oblasti

- c) nechybí mi vzdělávání v této oblasti
- d) necítím se připravený a budu se dále vzdělávat
- e) není to nutné

12. V rámci školního vzdělávání bych nejvíce přivítal(a):

- a) Cvičit se v osvojování verbální komunikace.
- b) Cvičit se v osvojování neverbální komunikace.
- c) Cvičit se v osvojování písemné komunikace – gramatika
- d) Cvičit se v osvojování písemné komunikace – slohy, eseje
- e) Cvičit se v osvojování čtenářské gramotnosti
- f) Cvičit se v odstranění mých zlovyků při komunikaci

13. V rámci školního vzdělávání bych nejvíce přivítal(a):

- a) Cvičit se v osvojování vedení dialogu obecně.
- b) Cvičit se v osvojování zvládnutí komunikace v různých životních situacích (pozdrav, prosba, informování, omluva, odmítání, žádost, přesvědčování, řešení konfliktů, vyjednávání, vysvětlování apod.)
- c) Cvičit se v osvojování efektivních strategií, dovedností komunikační obrany proti stresu a manipulaci, osvojovat si otevřenou a pozitivní komunikaci (dopad pravdy, lži, předstírání v komunikaci na vztahy).
- d) Cvičit se v osvojování komunikace v mém oboru, který studuji (kuchař, číšník, kadeřník, kosmetik...) a na příštím pracovišti.

