

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

magisterské kombinované štúdium
2010 – 2012

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Bc. Aneta Marettová

**VERBÁLNA A NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A JEJ
VYUŽITIE V PRÁCI LEKTORA**

Praha 2012

**Vedúci diplomovej práce: Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma,
DrSc., PhD.**

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Master Combined Studies

2010 – 2012

DIPLOMA THESIS

Bc. Aneta Marettová

**VERBAL AND NON VERBAL COMMUNICATION
AND ITS UTILIZATION AT WORK OF A
COPYREADER**

Prague 2012

The Diploma Thesis Work Supervisor : Prof. PhDr.

Ing. Miroslav Tuma, DrSc., PhD.

P r e h l á s e n i e

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitetnej knižnici.

V Prahe dňa

Bc. Aneta Marettová

P o d' a k o v a n i e

Chcela by som poďakovať Prof. PhDr. Ing. Miroslavovi Tumovi, DrSc., PhD. za odborné vedenie, za pomoc a cenné rady pri spracovaní diplomovej práce.

ANOTÁCIA

Diplomová práca sa venuje problematike verbálnej a neverbálnej komunikácie a jej využitiu v práci lektora. Konkrétne je využívanie komunikačných zručností a verbálnej a neverbálnej komunikácie aplikované na vykonávanie profesie lektora a poukazujeme na to, ako môže verbálna a neverbálna komunikácia výrazne ovplyvniť výkone tejto profesie.

Práca je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. Teoretická časť práce venuje pozornosť definovaniu komunikácie a komunikačného procesu, verbálnej a neverbálnej komunikácii a komunikačným zručnostiam.

Praktická časť práce prezentuje výsledky prieskumu realizovaného medzi lektormi v okrese Martin, Turčianske Teplice a Žilina. Snažili sme sa zistiť ich názory o využití verbálnej a neverbálnej komunikácie v praxi.

Cieľom práce bolo stručné vymedzenie problematiky efektívnej komunikácie medzi lektorom a poslucháčom, identifikácia verbálneho a neverbálneho prejavu, jeho špecifiká v rôznych komunikačných situáciách a ich aplikácia v práci lektora.

Kľúčové slová:

Komunikácia.

Komunikačné zručnosti.

Neverbálna komunikácia.

Verbálna komunikácia.

ANNOTATION

The certificated work addicts to problema of verbal and nonverbal communication and its utilization at work of a copyreader. Concrete the utilization of verbal and non verbal communication is applied on practising of the copyreader profession and suggests how the verbal and non verbal communication can influence the power of this profession markedly.

The work is devided into theoretical and practical part. The theoretical part pays attention to a definition of communication and communication process, verbal and non verbal communication and communication skills. The practical work presents research results realized between copyreaders in Martin district, Turčianske Teplice and Žilina. We tried to find out their opinions at the utilization of verbal and non verbal communication in praxis.

The aim of the work was a brief determination of the problem of effective communication between the copyreader and a listener, identification of verbal and non verbal display, its particularities in different communication situations and their application to work of the copyreader.

Key words:

Communication.

Communication skills.

Nonverbal communication.

Verbal communication.

OBSAH

ÚVOD	9
------------	---

TEORETICKÁ ČASŤ

1 VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV A PODSTATA KOMUNIKÁCIE	10
--	-----------

1.1 vymedzenie základných pojmov	10
--	----

1.2 Komunikačný model a komunikačná situácia	12
--	----

1.3 Hlavné zásady a predpoklady správnej komunikácie a chyby komunikácie	17
--	----

2 VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A JEJ ŠPECIFIKÁ V PRÁCI LEKTORA	21
---	-----------

2.1 Verbálna komunikácia a jej význam	21
---	----

2.2 Požiadavky na verbálny prejav lektora a človeka pracujúceho s ľuďmi	23
---	----

2.3 Druhy verbálnej komunikácie	26
---------------------------------------	----

3 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A JEJ VYUŽITIE V PRÁCI LEKTORA.....	29
---	-----------

3.1 Neverbálna komunikácia a jej zložky	29
---	----

3.1.1 Mimika	32
--------------------	----

3.1.2 Gestikulácia	34
--------------------------	----

3.1.3 Haptika	35
---------------------	----

3.1.4 Proxemika	36
-----------------------	----

3.1.5 Teritorialita	37
---------------------------	----

3.1.6 Posturoológia	37
---------------------------	----

3.1.7 Kinezika	37
----------------------	----

3.1.8 Paralingvistika	38
-----------------------------	----

4 MODELOVÉ KOMUNIKAČNÉ SITUÁCIE A PRAKTICKÉ RADY ...	39
4.1 Modelová situácia pri prednáške pre manažérov.....	41
4.2 Modelová situácia pri jazykovej prednáške	43
EMPIRICKÁ ČASŤ	
5 PROJEKT PRIESKUMU	45
5.1 Ciele prieskumu	45
5.2 Prieskumné hypotézy.....	46
5.3 Metódy prieskumu	46
5.4 Prieskumná vzorka	47
5.5 Organizácia a spracovanie prieskumu	48
5.6 Vyhodnotenie výsledkov prieskumu	49
5.7 Zovšeobecnenie výsledkov prieskumu	59
6 DISKUSIA A ODPORÚČANIA PRE PRAX	62
ZÁVER	64
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	66

ÚVOD

Komunikácia vystupuje v živote ľudí ako jeden z najvýznamnejších faktorov ich činnosti. V každej ľudskej činnosti, ktorá predpokladá akýkoľvek typ spolupráce, je to práve komunikácia, ktorá zohráva funkciu zjednocujúceho prvku a aj funkciu nástroja riadenia spoločného úsilia zainteresovaných jednotlivcov.

Popísať a presne vymedziť profesionálne vybavenie lektora nie je jednoduché. Ak sa na to už budeme dívať z akéhokoľvek hľadiska, postupne zistíme, že existuje nesmierne veľa vlastností a osobnostných predpokladov dôležitých pre prácu lektora.

Všetky, prirodzene, nemôžeme podrobne vystihnúť a rozobrať, existujú však základné metódy, zásady a princípy, uplatňovaním ktorých môže lektor prispieť k tomu, že sa jeho osobnosť z profesionálneho hľadiska čoraz viac bude dostávať na kvalitatívne vyššiu úroveň, čím sa výrazne zlepši a skvalitní aj jeho celková komunikačná zrelosť.

Cieľom predkladanej diplomovej práce je stručné vymedzenie problematiky efektívnej komunikácie medzi lektorom a poslucháčom, identifikácia verbálneho a neverbálneho prejavu, jeho špecifiká v rôznych komunikačných situáciách a ich aplikácia v práci lektora.

Diplomová práca je obsahovo členená na teoretickú a praktickú časť. Teoretická časť práce sa skladá z piatich kapitol. Prvá kapitola identifikuje základné pojmy týkajúce sa komunikácie, jej modelov a komunikačných situácií. Druhá kapitola je venovaná verbálnej komunikácii a jej špecifikám v práci lektora. Tretia kapitola je venovaná neverbálnej komunikácii a jej prejavom u lektora, kde sa zameriame na porozumenie, ale aj na bariéry v komunikácii. Štvrtá kapitola mapuje zlozvyky lektora v mimike a gestikulácii. Posledná piata kapitola mapuje modelové komunikačné situácie a praktické rady.

Vychádzajúc z teoretickej časti práce sme zostavili dotazník, ktorý je hlavnou metódou nášho prieskumu a je určený lektorom zo všetkých sfér a pôsobností. Sústredili sme sa najmä na vzájomný vzťah lektora a poslucháča, zvlášť na komunikačnú stránku a porovnanie teoretických poznatkov z oblasti efektívnej komunikácie s ich praktickým využívaním u jednotlivých lektorov. Týmto sme chceli vytvoriť akýsi ucelenejší obraz o vzájomnom vzťahu lektora a poslucháča, ich spôsobu komunikácie, prípadne načrtnúť možnosti skvalitnenia práce lektora.

TEORETICKÁ ČASŤ

1 VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV A PODSTATA KOMUNIKÁCIE

1.1 Vymedzenie základných pojmov

V prvej podkapitole diplomovej práce budeme definovať pojmy, ktoré v práci používame. Obsiahnuté sú tu pojmy ako pedagogika, didaktika, štylistika, rétorika, školská rétorika, lingvistika a iné. Na základe týchto pojmov sa práca lektora zároveň prejavuje vo verbálnej a neverbálnej komunikácii.

Pojem **pedagogika**, je odvodený z gréckeho slova paidagogos /pais – dieťa, agein – viesť/ a kedysi predstavoval človeka, ktorému slobodní občania, väčšinou z bohatých rodín zverovali do výchovnej starostlivosti svoje deti. Jeho úlohou bolo učiť sa s nimi, doprevádzať ich do školy, dozeráť na nich pri hrách a pod. Väčšinou sa jednalo o vzdelaného otrocka. Pedagogika je podľa Kostelníka¹ „veda o výchove, ktorá skúma zámerné, pozitívne ovplyvňovanie vývinu osobnosti. Základnou úlohou pedagogiky je odhaľovať podstatu a zákonitosti výchovných procesov a javov. Preto tvoria štruktúru pedagogiky dve zložky – teória a výskum. Teoretická zložka predstavuje systém poznatkov, opisujúcich a vysvetľujúcich výchovnú realitu a výskumná zložka poskytuje pre tento opis a vysvetlenie údaje a zdôvodnenie.“ Skalková² charakterizuje pedagogiku ako „vedný odbor, ktorý obsahuje teóriu a výskum v oblasti výchovy a vzdelávania“. Vo všeobecnosti môžeme konštatovať, že pedagogika je vedou o výchove, ktorá skúma zámerné ovplyvňovanie osobnosti človeka, pričom jej predmetom je výchova detí, mládeže aj dospelých.

Didaktika je pojem, ktorý prvý krát použil Wolfgang Ratke. Taktiež tento pojem použil J. A. Komenský a J. J. Rousseau. Didaskó znamená učím, poučujem. U Komenského a Ratkeho sa stretávame s novým označením vedy o výchove a vzdelávaní, ktorú nazývajú didaktika. Didaktika je podľa Hlásnej et al.³ „teória správneho vyučovania, je to veda o obsahu vzdelania, o procese vyučovania a učenia

¹ KOSTELNÍK, J. 2008. Pedagogika pre učiteľov profesijných predmetov a praktickej prípravy. Trnava: 2008, s. 9.

² SKALKOVÁ, J. 2004. Pedagogika a výzvy novej doby. Brno: Paido, 2004, s. 13.

³ HLÁSNA, S. - HORVÁTHOVÁ, K - MUCHA, M. - TÓTHOVÁ, R. 2006. Úvod do pedagogiky. Bratislava: Enigma, 2006, s. 24.

a zaoberá sa aj otázkami interakcie medzi učiteľom a žiakom, skúma organizáciu vyučovacieho procesu a vyučovacie koncepcie.“ Didaktika ako vedecká disciplína patrí medzi základné pedagogické disciplíny a skúma teóriu vzdelávania a vyučovania a má za úlohu odhaliť zákonitosti úspešného vyučovania.

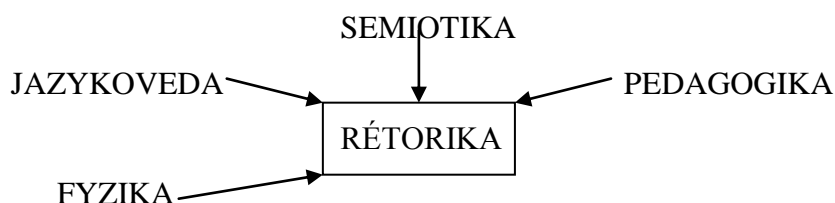
Metodika sa vo všeobecnosti chápe ako náuka o zákonitostiach výchovy, je to však aj spôsob, postup na vykonávanie nejakej činnosti. Pojmom metodika rozumieme aj súhrn jednotlivých metód a pracovných postupov.⁴

Lingvistika je veda skúmajúca jazyk, jazykoveda. Podľa Ďuricovej⁵ je to slovo latinského významu, ktoré vyjadruje vedu o jazyku a jazykovej komunikácii, čiže jazykovedu. Opiera sa o jednotlivé jazykové roviny, ktoré vo vyučovacom procese lektora zohrávajú významnú úlohu.

Štylistika je jednou z najmladších jazykovedných disciplín. Vznikla z niekoľkých vied, ktoré sa postupne zjednocovali. V antických dobách na mieste dnešnej štylistiky bola rétorika, poetika a dialóg. Ide podľa Findru⁶ o vedu o „výbere a spôsobe využívania jazykových, mimojazykových alebo umeleckých prostriedkov a postupov uplatňovaných v procese komunikácie. Všeobecne sa rozlišuje štylistika jazykovedná a literárnovedná.“

Základom pojmu **rétorika** je grécke slovo rhesis = reč; rétorike techné = rečnícke umenie; rétor = lektor (teoretik) rétoriky. Rétorika je systémom (nie súčtom) poznatkov z viacerých vied, predovšetkým jazykovedy (fonológie, gramatiky, štylistiky), fyziky, kinetiky, z psychológie, pedagogiky a iných. Rétorika je teda medzi predmetová (interdisciplinárna) veda. Popri iných funkciách plní aj funkciu sprostredkujúcu, a to medzi jazykovou teóriou a konkrétnou živou jazykovou praxou.⁷ Vzťah rétoriky k iným vedám je vyjadrený v nasledujúcej schéme.

Obr. 1: Vzťah rétoriky k iným vedám



⁴ HARTL, P. - HARTLOVÁ, H. 2000. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000.

⁵ ĎURICOVÁ, A. 2004. Je každá komunikácia odborná? In: Odborná komunikácia v zjednotenej Európe II. Banská Bystrica – Praha: Fakulta humanitných vied UMB, 2004.

⁶ FINDRA, J. 2004. Štylistika slovenčiny. Martin: 2004, s. 11.

⁷ HOLIČ, Š. 2002. Rétorika. Nitra: Enigma, 2002.

Semiotika - podľa gréckeho významu sa jedná o „vedu a teóriu o systémoch znakov, o ich fungovaní v spoločnosti, o ich vzťahoch k mysleniu, objektívnej realite a k človeku.“⁸

Komunikácia je podľa Szarkovej „základná forma sociálnej interakcie medzi ľuďmi, ako výsledok a súčasť určitých konkrétnych vzťahov medzi ľuďmi a zároveň ako východisko ich tvorby, rozvoja alebo ich prípadného zániku.“⁹ V odbornej a vedeckej literatúre je komunikácia všeobecne vymedzená ako kontakt medzi ľuďmi, ktorého obsahom je výmena informácií. Na rozdiel od interakcie, charakterizovanej ako vzájomné pôsobenie, podnecovanie, ovplyvňovanie a vzájomné reagovanie osôb v skupine alebo inom spoločenskom útvare, je komunikácia chápaná ako schopnosť a zručnosť odovzdať, spracovávať, sprostredkovať a prijímať určité znamenia, signály a informácie. Komunikácia je podľa Tumu¹⁰ „proces, v ktorom si ľudia vymieňajú informácie, myšlienky a pocity a je riadený určitými formálnymi pravidlami.“ V závere chceme poukázať na to, že komunikácia a komunikačný proces zabezpečujú nepretržitú výmenu informácií medzi ľuďmi a je podmienkou existencie človeka v spoločnosti.

1.2 Komunikačný model a komunikačná situácia

Pod pojmom komunikácia rozumieme dorozumievanie a výmenu informácií medzi ľuďmi. Komunikácia a komunikačný proces je zložitý interakčný proces, ktorý môže prebiehať v rôznych časových intervaloch, fázach a úrovniach, pričom sa v rámci neho môžu vyskytnúť a zúčastniť viacero účastníkov, a to nielen aktívne, ale aj pasívne. Štruktúru komunikácie tvoria tzv. vektory komunikácie, ktorými podľa Szarkovej¹¹ sú:

- komunikátor – t. j. osoba, ktorá odosiela určité informácie,
- komuniké – t. j. vlastný obsah informácie, ktorú komunikátor chce odovzdať, poslať, sprostredkovať,
- médium, resp. komunikačný prístroj, ktorý si komunikátor vyberie a použije na odovzdanie a sprostredkovanie svojej informácie,

⁸ IVANOVÁ – ŠALINGOVÁ, M. – MANÍKOVÁ, Z.: Slovník cudzích slov A-Z. 3 vyd. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1990, s. 787.

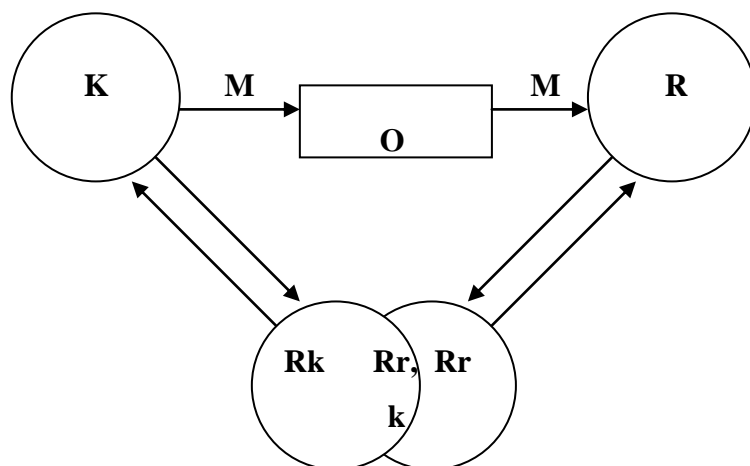
⁹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002, s. 9.

¹⁰ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010, s. 52.

¹¹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

- komunikačná situácia – podmienky, v ktorých odovzdávanie, resp. sprostredkovanie informácií prebieha,
- komunikačný zámer – obsahuje cieľ, ktorý sprostredkovaním určitej informácie odosielateľ – komunikátor sleduje,
- komunikant – prijímateľ informácie.

Obr. 2: Model komunikačného systému¹²



1. K = komunikátor (vysielač), ktorý má schopnosť podávať správu
2. Rk = repertoár komunikátora je komplex znakov (napríklad reč), v ktorom sa správa realizuje.
3. M = médium je fyzikálny nosič, ktorým sa prekonáva priestorový odstup medzi komunikátorom a recipientom (prijímateľom).
4. Rr = repertoár recipienta - signalizovaný oznam O sa po prijatí recipientom dekóduje. Komunikáciu možno realizovať len za predpokladu, že komunikátor a recipient majú určitú časť repertoárov spoločnú.
5. R = Recipient (prijímač), ktorý interpretuje dekódovaný oznam vzhľadom na súčasný stav, ako aj prípadné varianty správania

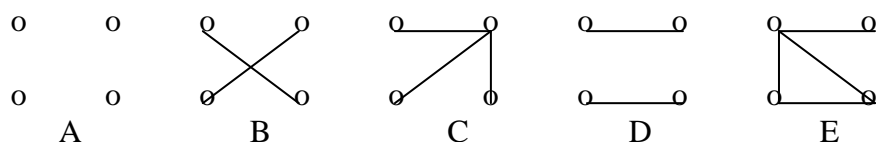
Základnými prvkami komunikačného procesu sú komunikanti, t. j. odosielateľ a prijímateľ informácie. Odosielateľ je jednotka (osoba, počítač alebo iný komunikačný mechanizmus), ktorá posiela zakódovanú informáciu vybraným prostriedkom (kanálom) dekódovačovi alebo prijímateľovi. Prijímateľ je adresát správy, ktorý vystupuje v úlohe čitateľa, alebo poslucháča. Kontakt nastáva na základe komunikačného kanálu a psychického spojenia medzi odosielateľom a prijímateľom správy. Predmetom komunikácie sú informácie, správy, oznamy, ktoré prechádzajú

¹² MISTRÍK, J. 1997. Štylistika. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1997. s. 381.

komunikačným kanálom (médiom). Kód je množina symbolov a ich pravidiel, ktoré sú úplne alebo aspoň čiastočne spoločné odosielateľovi a prijímateľovi.¹³

Komunikácia a komunikačný proces je zložitý interakčný proces, ktorý môže prebiehať v rôznych časových intervaloch, fázach a úrovniach, pričom sa v rámci neho môžu môže vystriedať a zúčastniť viacero účastníkov, a to nielen aktívne, ale aj pasívne. Pritom komunikácia presahuje horizont prítomnosti.¹⁴ V rámci komunikačného procesu sa môže logicky, ale niekedy aj iracionálne spájať minulosť vo forme poznatkov, vedomostí, skúseností, prežitkov a budúcnosť vo forme očakávaní, cieľov a aspirácií a premietnuť sa do práve prebiehajúcej komunikácie. Zároveň významnými faktormi v komunikačnom procese môžu byť aj používané a použité komunikačné nástroje, prostriedky a formy, ich súzvuk alebo odlišnosť od zaužívaných komunikačných nástrojov v prostredí, v ktorom konkrétna komunikácia prebieha. To môže spôsobiť zmeny v komunikačnej klíme a následne pozitívne alebo negatívne ovplyvniť nielen v prítomnosti prebiehajúci, ale aj budúci komunikačný proces a v ňom zúčastnených účastníkov.

Vo verbálnom a neverbálnom prejave lektora dochádza ku komunikačným situáciám, ktoré obsahujú svoje kvalifikátory. Ak chce lektor, aby mu jeho poslucháči porozumeli, musí uplatniť aj uvedený vzťah. Podľa Mistríka v štylistike je dôležitá interpretácia.¹⁵ Interpretovať znamená vyjadrovať to isté iným spôsobom ako v pôvodnom texte. Interpretovať možno aj niektoré vecné texty, napríklad zákony, nariadenia, vyhlášky. Ale najčastejšie sa o interpretácii hovorí v súvislosti s literárnym dielom. Interpretom môže byť iba skúsený čitateľ, ktorý postrehne signály originálu a na základe nich si utvorí vlastnú predstavu o diele. Dá sa to vysvetliť na nasledovnom príklade: Autor dáva v texte k dispozícii interpretovi štyri body (signály), ktoré majú také usporiadanie, ako sa to ukazuje na obrázku A. Interpret na základe týchto štyroch bodov môže dedukovať obrázok B alebo C, alebo D, zatiaľ čo autor mal na mysli napríklad obrázok E. Prečo sa autor s interpretom nestretli? Buď počet signálov nebol dostatočný alebo interpret nemal tušenie o zámere a tendenciách autora.



¹³ VETRÁKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v práci manažéra. Zvolen: 2002.

¹⁴ OLÁH, M. - SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

¹⁵ MISTRÍK, J. 1997. Štylistika. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1997. s. 34, 35.

Existuje takisto systém piatich základných komunikačných schém: 1) reťaz, 2) koleso, 3) ypsilon, 4) kruh, 5) viackanálová. Vplývajú na nich aj iné skutočnosti, ako napríklad postavenie v skupine, objektívna možnosť komunikácie, poslanie skupiny.

Podľa Nytrovej a Pikáلكovej¹⁶ vychádza komunikácia z antických filozofických tradícií a kladie si za cieľ formovať modernými a interaktívnymi technikami kritické a samostatné myslenie poslucháčov a viesť ich k sebapoznaniu a sebauváraní a v prvom rade k preferovaniu vlastnej hierarchie hodnôt.

Gabura¹⁷ konštatuje, že komunikáciou, jej priebehom, podmienkami a efektivitou, ako aj významom sa zaoberajú mnohé vedné odbory, pretože človek v prítomnosti iného človeka nemôže nekomunikovať. Komunikácia nie je len prenos správy, ale aj podieľanie sa iných na komunikácii hoci len svojou prítomnosťou. V tomto ponímaní je komunikácia akoukoľvek interakciou medzi ľuďmi.

Na klasifikáciu komunikácie a komunikačných procesov sa v literatúre najčastejšie uvádzajú podľa Gaburu¹⁸ nasledovné kritéria:

- či komunikácia prebieha **zoči-voči (face to face)** - komunikátor a komunikant vyjadrujú svoje myšlienky, pocity, názory a postoje v konkrétnej, neopakovateľnej komunikačnej situácii,
- či komunikácia prebieha **sprostredkované** - ako médium sa používajú rozličné technické komunikačné prostriedky (telefón, fax, e-mail, internet, korešpondencia...), teda obsahuje redukovaný súbor neverbálnych zložiek komunikácie a je minimálne podfarbená neopakovateľnou komunikačnou situáciou,
- či ide o výmenu informácií medzi pôvodcom a príjemcom správy zoči-voči pri zapojení všetkých prirodzených komunikačných nástrojov v rámci neopakovateľnej komunikačnej situácie.¹⁹ Vo všeobecnosti je interpersonálna komunikácia charakterizovaná ako zložitý a mnohostranný proces, ktorí prebieha medzi ľuďmi, v rámci ktorého dochádza k vzájomnej výmene informácií, a to v rovine oznamovania informácií a v rovine prijímania informácií - **interpersonálna komunikácia**,
- **intrapersonálna komunikácia** – ide o je špecifický druh komunikácie prebiehajúcej v intraindividuálnom psychickom prostredí jednotlivca, pričom ten istý človek v nej vystupuje ako odosielateľ a príjemca informácie.

¹⁶ NYTROVÁ, O. - PIKÁLKOVÁ, M. 2007. Etika a logika v komunikaci. Praha: UJAK, 2007.

¹⁷ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava : 2004.

¹⁸ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava: 2004.

¹⁹ SZARKOVÁ, M. 2002. Komunikácia v manažmente. Bratislava: 2002.

V psychológii sa tento typ komunikácie nazýva aj ako „vnútorný rozhovor“, resp. „rozhovor sám so sebou“.²⁰

Ďalej sa delí komunikácia podľa základnej klasifikácie, ktorá je aj všeobecne najznámejšia na **verbálnu a neverbálnu komunikáciu**.

Drličková²¹ podáva prehľad o formách komunikácie z hľadiska počtu zúčastnených osôb od jednej (pri intrapersonálnej komunikácii) do stoviek, tisícov i miliónov (napr. prejavy k verejnosti v televízii). Prehľad znázorňuje Tabuľka 1.

Tab. 1: Oblasti ľudskej komunikácie

Oblasti ľudskej komunikácie	Niektoré všeobecné ciele	Niektoré praktické vedomosti
Intrapersonálna: Komunikácia so sebou samým	Premýšľať, uvažovať, analyzovať.	Lepšia schopnosť poznania samého seba, lepšia schopnosť riešiť problémy a analyzovať, lepšia sebakontrola, lepšia schopnosť obmedziť stres a zvládať osobné konflikty.
Interpersonálna: Komunikácia medzi dvoma osobami	Objavovať, nadväzovať vzťahy, ovplyvňovať, predstierať, pomáhať si.	Väčšia efektívnosť pri komunikácii s druhou osobou, nadväzovanie a udržiavanie efektívnych vzťahov, lepšia schopnosť riešenia konfliktov, lepšia pripravenosť na informačné a prijímacie pohovory.
Malá skupina: Komunikácia v rámci malej skupiny ľudí	Deliť sa o informácie, produkovať nápady, riešiť problémy, pomáhať si.	Väčšia efektívnosť pri členstvách v skupine, zlepšenie vodcovských schopností, umenie využiť skupinu na špecifické účely, napr. riešenie problémov, hľadanie nápadov.
Verejnosť: Komunikácia rečníka s poslucháčmi	Informovať, presvedčovať, zabávať.	Umenie efektívne informovať a presvedčovať, zlepšenie schopnosti pripravovať, štylizovať, organizovať a prednášať prejavy, komunikovať na internete.

Zdroj: DRLIČKOVÁ, 2003, s. 42.

²⁰ VYBÍRAL, Z. 2005. Psychologie komunikace. Praha: 2005.

²¹ DRLIČKOVÁ, E. 2003. Interpersonálna komunikácia v podnikoch a jej hodnotenie. Zvolen: 2003, s. 42.

1.3 Hlavné zásady a predpoklady správnej komunikácie a chyby komunikácie

Pri komunikácii musíme zachovať určité zásady a pravidlá, jednak štylistického charakteru, aby sme správne vyjadrili, čo chceme povedať a jednak etického charakteru, aby sme náhodou neublížili niektorému z percipientov. Nie vždy si totiž musíme porozumieť, aj napriek tomu, že hovoríme jedným jazykom a takisto nie vždy počujeme presne to, čo nám druhí hovoria alebo naopak, nie vždy druhí rozumejú nám, čo im chceme povedať.

K úspechu dobrej komunikácie sú podľa odborníkov dôležité dve základné veci, a to **rozprávanie** a **počúvanie**. Podľa psychológa C. Rogersa je najväčšou prekážkou pri komunikácii naša neschopnosť inteligentne a s pochopením počúvať druhú osobu.²² V našom rýchlom svete, kde na nás neustále útočí veľa rôznych podnetov a hlavne stres, je počúvanie ťažké. Počúvať niekoho nie je samozrejmosťou, ale skôr výnimkou.

Szarková²³ konštatuje, že „*aktívne počúvanie (načúvanie) je charakterizované ako určitá psychická dispozícia jednotlivca „počuť nevypovedané“, čím sa myslí postrehnúť a pružne zanalyzovať také momenty v komunikačnom procese, ktoré buď odhaľujú informácie, ktoré komunikátor úmyselne zakrýva, alebo schopnosť dávať do súvisu rôzne informácie, ktoré v konečnom dôsledku vytvoria novú informáciu. Výsledkom aktívneho počúvania je buď vnútorná zmena, ktorá súvisí s prehodnotením hodnotového systému, alebo vonkajšia zmena, ktorá sa prejaví v správaní alebo v komunikácii jednotlivca.*“

Pozorné počúvanie sa skladá z pohľadu Ondruška²⁴ z nasledovných troch častí: z časti neverbálnej, verbálnej a mentálnej. Ak tieto tri prvky spojíme dohromady, výsledkom bude aktívne počúvanie. Počúvať neznamená len počuť, znamená zapojiť sa do komunikácie viac ako len slovami.

Peasovci²⁵ rozlišujú nasledovných **päť pravidiel počúvania**:

- Počúvajte aktívne - znamená to nabádať človeka, ktorý rozpráva, aby ďalej hovoril, a dávať mu najavo, že rozumiete tomu, čo hovorí. Pri aktívnom počúvaní treba parafrázovať a zopakovať to v druhej osobe. Nabádame hovoriaceho, aby sa vyjadroval otvorene, pretože mu nehovoríme svoj názor na vec, ani ho nekritizujeme. Znamená to aj, že vieme, čo máme ďalej povedať.

²² ONDRUŠEK, D. 2007. Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci. Bratislava: 2007.

²³ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002, s. 42.

²⁴ ONDRUŠEK, D. 2007. Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci. Bratislava: 2007.

²⁵ PEAS, A. - PEAS, B. 2006. Úspešné komunikačné stratégie. Banská Bystrica: 2006.

- Nabádajte hovoriaceho, aby pokračoval.
- Udržujte zrakový kontakt s hovoriacim - keď sa vám hovoriaci pozrie do očí, nesklopte zrak. Ak klientovi hľadáme do očí, vytvára sa medzi nami istý vzťah.
- Pri počúvaní sa nakloňme k hovoriacemu – takto dáme najavo, že nás zaujíma, čo klient hovorí.
- Neprerušujte hovoriaceho, držte sa veci - nemeniť tému rozhovoru, je nutné nechať hovoriaceho dokončiť, čo začal.²⁶

Szarková²⁷ vymenúva najčastejšie používané **zlozvyky v procese aktívneho počúvania:**

- *„Čiastočné počúvanie,*
- *Pozeranie na hovoriaceho namiesto počúvania,*
- *Predbiehanie myšlienok hovoriaceho,*
- *Nepochopenie hlavného zmyslu,*
- *Emočná hluchota,*
- *Hovoriaci sa rád počúva, názor druhého ho nezaujíma.“²⁸*

Tuma²⁹ tiež upozorňuje na to, že „urobiť prešľap v komunikácii je hrubá chyba, pretože sa nedá ľahko napraviť. Raz vyslovené slovo letí éterom a nikto ho už nevráti späť.“

Citovaný autor uvádza **najčastejšie chyby pri komunikácii**, ktoré sa vedome alebo nevedome pri styku s občanmi, či už kolegami na pracovisku alebo aj klientmi najčastejšie vyskytujú:

- neschopnosť pozerieť na problém z pozície niekoho iného,
- nesprávna formulácia otázok (napr. navádzajúce otázky),
- neschopnosť byť primerane, aj keď takticky otvorený a prejavíť aj svoj názor,
- nedostatok taktnosti,
- neschopnosť vidieť dobré a chváliť,
- neschopnosť povzbudiť a motivovať.

Satirová sa pri podrobnejšom skúmaní komunikácie zamerala na všetky súčasti nášho JA, ktoré do nej vkladáme:

- „ - *svoje telo, ktoré sa pohybuje a má veľkosť a tvar,*
- *svoje hodnoty, teda pojmy reprezentujúce snahu každého človeka prežiť a žiť dobrým životom,*
- *svoje súčasné očakávania, čiže súhrn minulých skúseností,*

²⁶ PEAS, A. - PEAS, B.: Úspešné komunikačné stratégie. Banská Bystrica, 2006, s. 20.

²⁷ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

²⁸ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002, s. 45.

²⁹ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010, s. 56.

- *svoje zmyslové orgány – uši, nos, oči, ústa, kožu, ktoré nám umožňujú vidieť, počuť, cítiť, chutnať a dotýkať sa a tiež pociťovať dotyky,*
- *svoju schopnosť rozprávať – slová a hlas,*
- *svoj mozog – zásobárne svojich znalostí, vrátane toho, čo sme získali z minulých skúseností“³⁰*

Aby bola komunikácia na úrovni človek – človek a aby sme sa vyhli prípadným nedorozumeniam, musíme si najprv určiť nejaké **kroky správnej komunikácie a zachovať ich postupnosť**. Tie by sa dali zhrnúť do piatich základných bodov:

- zachovať priamy postoj,
- uvedomovať si svoje postavenie,
- vytvoriť bezpečnú a uvoľnenú atmosféru,
- určiť podmienky spolupráce,
- nepreberať úplnú zodpovednosť za recipienta (ak to nie je priamo nevyhnutné).³¹

Úlehla³² sa zaoberá problematikou interpersonálnej komunikácie a jej porúch. Vo vzťahu lektor – poslucháč sa môžu na obidvoch stranách vyskytnúť prekážky úplne odlišného charakteru. Zo strany poslucháčov to môže byť:

- nepozornosť,
- časová tieseň,
- zachytávanie faktov bez súvislostí,
- nechcené počúvanie

Zo strany lektora je to:

- nevhodný slovník,
- netrpezlivosť, skákanie do reči alebo prerušovanie poslucháčov,
- príliš dlhý monológ,
- nátlak na poslucháčov,
- kričanie na poslucháčov.

Zátarasy alebo aj bariéry komunikácie vyčlenil aj Gordon a uvádza ich Úlehla.³³

- prikazovanie,
- varovanie, strašenie,
- moralizovanie, hodnotenie, kázanie,
- dávanie rád,

³⁰ SATIROVÁ, V. 2006. Kniha o rodině. Praha: 2006, s. 53

³¹ OLÁH, M. - SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

³² ÚLEHLA, I. 2007. Umění pomáhat. Písek : Renesance, 2007.

³³ ÚLEHLA, I. 2007. Umění pomáhat. 1 vyd. Písek : Renesance, 2007.

- poučanie,
- kritika, obviňovanie,
- posmech,
- výsluch,
- nezáujem.

Tuma³⁴ v súvislosti s možným výskytom problémov v komunikačnom procese uvádza negatívne aj pozitívne vlastnosti komunikujúceho, pričom medzi **negatívne vlastnosti** uvádza agresivitu, hádavosť, záľubu v sebe samom, naivnosť, nepripravenosť, netrpezlivosť, neodbornosť.

Pozitívne vlastnosti, ktoré ovplyvnia komunikatívnosť sú podľa jeho názoru najmä vytrvalosť, trpezlivosť, tvorivosť, pružnosť, zdvorilosť, racionálnosť, reálnosť - rokovanie by nemalo byť len tak naoko, ale malo by mať reálny cieľ, ktorý je zrejmy obom partnerom a vedome ho chcú dosiahnuť, ctižiadostivosť, dôverivosť, taktika.

Z uvedeného vyplýva, že existuje skutočne veľké množstvo negatívnych faktorov, ktoré neblaho vplývajú na komunikáciu, a tým aj na celkové vzťahy medzi ľuďmi. Týmto chybám sa dá čiastočne predísť, ak si budeme pozorne všímať aj druhých a nebudeme sa sústreďovať len na svoje názory, stanoviská a vlastné úsudky.³⁵

„Vzájomné pôsobenie lektora a účastníka je špecifickým interpersonálnym vzťahom, ktorý začína rozhodnutím učiť sa na strane jednej a rozhodnutím o lektorskej činnosti na strane druhej a končí v okamihu ukončenia kurzu, kedy sa mení na všeobecný interpersonálny vzťah známy-známy”³⁶

Ak nechceme, aby dochádzalo k zlyhávaniu komunikácie a následkom toho k narúšaniu medziludských vzťahov, dbajme o to, aby sme si čo najviac vychádzali v ústrety. Hlavne však *„v žiadnom prípade netreba ľutovať čas strávený s druhými ľuďmi.“³⁷*

Aby sme zistili, ako je to v praxi s komunikáciou medzi lektorom a poslucháčmi, vyhradili sme v prieskumnej časti – dotazníku jednu časť aj subjektívnemu pohľadu lektorov na vlastné problémy v komunikácii. Výsledky sú teda zaznamenané v empirickej časti práce. Komunikácia ako ľudský fenomén však nemá len jednu podobu. Existujú dva základné druhy komunikácie - verbálna a neverbálna. Z hľadiska lektora obe zložky veľmi podstatné, preto ich obidve samostatne rozoberieme.

³⁴ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

³⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. 2008. Konflikty mezi lidmi. Praha: Portál, 2008, s. 57

³⁶ PALÁN, Z. 2003. Základy andragogiky. Praha: UJAK. 2003, s. 92

³⁷ ÚLEHLA, I. 2007. Umění pomáhat. Písek : Renesance, 2007, s. 73

2 VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A JEJ ŠPECIFIKÁ V PRÁCI LEKTORA

Verbálna (rečová) komunikácia využíva ako základný dorozumievací prostriedok prirodzený jazyk, spočíva teda vo vyjadrovaní myšlienok prostredníctvom slov. V práci lektora, ale aj ostatných profesiách založených na práci s ľuďmi má veľký význam.

2.1 Verbálna komunikácia a jej význam

Verbálna komunikácia je podľa Klinckovej³⁸ najvyspelejšou formou ľudskej komunikácie, ktorá ovplyvňuje výsledok komunikácie a „obsah vyslovenej informácie je aktuálny a kódovanie na strane expedienta rešpektuje nielen komunikačný zámer expedienta, ale aj kód percipienta“. Citovaná autorka v súvislosti s týmto druhom komunikácie spomína pojem komunikačný akt, označujúci interakciu medzi komunikujúcimi v interpersonálnom vzťahu.

Tento druh komunikácie prebieha medzi komunikátorom a komunikantom v konkrétnej komunikačnej situácii, predpokladá fyzickú a aktívnu účasť komunikujúcich a taktiež využívanie rovnakého dorozumievacieho kódu (jazyka).³⁹

Táto komunikácia pri práci lektora zahŕňa prenosy informácií prostredníctvom reči, pričom je dôležitý význam samotných slov, ktoré sa dajú písomne zaznamenať.

Vo verbálnej komunikácii sú dôležité tieto podoby komunikácie:

1. písomný prejav,
2. hovorený dialóg,
3. slovný prejav v malej skupine ľudí,
4. slovný prejav vo veľkej skupine ľudí rozprávanie sám so sebou.

Člení sa na:

³⁸ KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008, s. 42.

³⁹ KOLLÁRIK, T. 2002. Sociálna psychológia práce. Bratislava: 2002.

- **Verbálnu ústnu komunikáciu** - výhodou osobnej verbálnej komunikácie je podľa Vetrákovvej⁴⁰ priama reakcia na vyslovené myšlienky a okamžité zapojenie skúseností, pocitov a postojov do komunikovania. Preto znamená viac ako písanie listov, čítanie, posielanie správ či telefonovanie.

Komunikujúci stoja tvárou v tvár, vzájomne sa vidia, počujú, cítia, ich reakcia je bezprostredná. V pracovnom styku si vyžaduje vysokú sústredenosť komunikujúcich a nevyhnutnosťou je premýšľanie nad predmetom komunikácie.

Klincková⁴¹ hovorí o podmienkach správnej verbálnej osobnej komunikácie: hovoriaci musí mať dobrú artikuláciu a výslovnosť, primerané tempo reči, moduláciu hlasu, obsah, forma a cieľ textu musia vychádzať z toho, komu sprostredkujeme informáciu. Mali by sme vybrať takú skupinu slov, ktorej bude prijímateľ rozumieť a uvádza nasledovné druhy verbálnej komunikácie:

- monológ - niekto hovorí sám pre seba a nečaká odpoveď na hovorené slovo,
- dialóg (rozhovor) – nespočíva len vo výmene slov, patria sem aj neverbálne komunikačné prejavy, schopnosť empatie a umenie počúvať druhého. Klincková⁴² uvádza, že *„vedenie rozhovoru je založené na využívaní komunikačných nástrojov a pravidiel komunikácie, na akceptácii účastníkov komunikácie ako partnerov, na predstavenie vhodných riešení pre problematické (kritické a krízové) situácie a na zdôraznení aktívneho počúvania“*.
- konzultácia, porada – prednesieme určitý návrh a potom sa pýtanie počúvajúcich na ich názory a pripomienky,
- konferencia, prejednávanie – vznesenie rôznych dôvodov pre a proti určitému poňatiu a vypracovanie určitého uznesenia,

⁴⁰ VETRÁKOVÁ, 2002. Komunikácia v práci manažéra. Banská Bystrica: 2002.

⁴¹ KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008.

⁴² KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008, s. 109.

- konverzácia, rozprávanie – voľnejšia forma dialógu, ide o rozprávanie na určitú tému ,
- diskusia – ostrá výmena názorov, rozobratie dôvodov pre a proti niečomu,
- debata, pohovor – miernejšia forma diskusie, kedy sa rozoberajú rôzne otázky.

V osobnej verbálnej komunikácii kladie podľa Oláha a Schavela⁴³ veľký dôraz aj na aktívne počúvanie, ktoré vyžaduje sústredenie pozornosti, otvorenú myseľ a záujem o to, čo klient hovorí. Jeho súčasťou býva v komunikácii s klientom parafrázovanie (vlastnými slovami sociálny pracovník interpretuje to, čo sa klient snažil povedať). Význam má aj sumarizácia.

- **Verbálna písomná komunikácia** - Kollárik⁴⁴ uvádza, že písomná komunikácia sa od osobnej verbálnej odlišuje tým, že neprebíha v takej istej komunikačnej situácii, ani v rovnakom čase, ani na rovnakom mieste. V rámci tejto komunikácie komunikanti nemôžu vnímať priamu reakciu toho druhého na sprostredkovanú informáciu a zároveň nevyžaduje takú rýchlu reakciu ako pri osobnej komunikácii. Je to podľa Klinckovej⁴⁵ preto, lebo písomná komunikácia prebieha v rozdielnom čase a na rozdielnych miestach. Tým sa aj pri poskytovaní nepríjemnej informácie minimalizuje psychologický tlak, vznikajúci v komunikačnej situácii pri osobných kontaktoch.

2.2 Požiadavky na verbálny prejav lektora a človeka pracujúceho s ľuďmi

Podľa Tumu⁴⁶ sa kultúra slovenského prejavu prejavuje v dobrej a pohotovej štylizácii, bohatej slovnej zásobe, znalostiach syntaktických pravidiel, schopnosti využívania štýlových príznakových prostriedkov v prejavoch, gramatickej a pravopisnej kultúre, ovládaní zvukovej alebo aj

⁴³ OLÁH, M. – SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

⁴⁴ KOLLÁRIK, T. 2002. Sociálna psychológia práce. Bratislava: 2002.

⁴⁵ KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008.

⁴⁶ TUMA, M. 2010. Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy. Martin: 2010.

grafickej stránky prejavu, ovládaní štátneho jazyka. Reč je komunikačným médiom, ale je potrebné ju prezentovať vhodne volenými slovami, presnými pojmami, akceptovateľnou formou pre intelekt príjemcu, bez strát, bez šumov, neskomolene a zreteľne, v dobre komponovanom slovnom prejave, v logickom usporiadaní myšlienok, v lingvisticky správnej konštelácii.

Pri verbálnej komunikácii je dôležité dodržiavať niekoľko podmienok, ktorých dodržanie vedie k správne vysielaniu informácie od odosielateľa tak, aby ju prijímateľ správy mohol čo najpresnejšie a najzreteľnejšie prijať.⁴⁷

Odosielateľ správy, teda hovoriaci musí mať podľa Škvareninovej⁴⁸ dobrú **artikuláciu a výslovnosť** jednotlivých slov, používať primerané **tempo**, **moduláciu hlasu** (aby „podčiarkol“ dôležité časti textu a udržal pozornosť, nerozprával rýchlo, či pomaly a dodržal interpunkciu v texte). **Obsah, forma a cieľ** textu musia vychádzať zo skutočnosti, komu smerujeme našu informáciu. Preto musíme vybrať takú **skupinu slov** (spisovný jazyk, slang, nárečia, terminológiu, internacionalizmy, poetické slová a slová vyšších i nižších štýlov a pod), aby im prijímateľ rozumel. Nesprávnou voľbou slov, môžeme celý rozhovor pokaziť. Slova predstavujú značnú časť sociálnej komunikácie. Majú veľkú silu a informačnú hodnotu vo vzťahu hovoriaci - počúvajúci. Prostredníctvom slov vysvetľujeme, získavame, presviedčame alebo informujeme.

Komunikácii, komunikačnej kompetencii sa nedá uprieť jej veľký význam už napríklad z toho hľadiska, že je jednou z najčastejšie požadovaných kľúčových kompetencií na trhu práce. Aj pri výkone profesie lektora, školiteľa má podľa nášho názoru dôležitú úlohu, patrí podľa nás dokonca k nevyhnutným profesionálnym kompetenciám lektora. Komunikatívnosť v chápaní kľúčových kompetencií sa dá definovať podľa Belza a Siegrista⁴⁹ ako „*pripravenosť a schopnosť jedinca vedome a harmonicky komunikovať, tzn. Vypovedať o sebe ostatným čo najjasnejšie a najzrozumiteľnejšie, vedome*

⁴⁷ OLÁH, M. – SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

⁴⁸ ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava: SPN, 2004.

⁴⁹ BELZ, H. – SIEGRIST, M. 2001. Kľúčové kompetence a jejich rozvíjení : východiska, metody, cvičení a hry. Praha: Portál, 2001, s. 185.

ostatných počúvať, vedieť rozlíšiť podstatné od nepodstatného, byť ústretový k potrebám iných a úzkostlivo dbať aj na neverbálne signály.“

Kolman⁵⁰ chápe komunikačnú kompetenciu ako „kompetenciu jazykovú, t. j. ako schopnosť správne tvoriť oznámenia a schopnosť komunikovať správne v rôznych sociálnych situáciách.“ Podobne sa k jej definovaniu stavia Palán⁵¹, ktorý ju označuje za istú úroveň jazykových schopností, umožňujúcu realizáciu komunikačnej potreby primerané danej situácii (prostrediu, úrovni poslucháčov a pod.).

Klincková⁵² upozorňuje na nedostatky, ktoré sa vo verbálnom (hovorenom) prejave môžu vyskytnúť a ktorých by sa mali aj odborníci vyvarovať. Tu uvádza napríklad **používanie slovných skratiek a obratov, používanie módných slov, zlej výslovnosti hlások, používanie nárečových výrazov, vulgarizmov, slangových slov, dlhých súvetí, zlé tempo reči** a pod. Pri verbálnej komunikácii je veľmi dôležité, aby pracovník jasne formuloval svoje myšlienky, uzatvorené aj otvorené otázky a rozhovor pôsobil terapeuticky. Vo verbálnej komunikácii je dôležité aktívne počúvanie. Ak počúvame, znamená to, že v priebehu rozhovoru verbálne nekomunikujeme. Aktívne počúvanie vyžaduje sústredenie pozornosti, otvorenú myseľ a záujem o to, čo počúvajúci, žiak, klient hovorí.⁵³ Súčasťou aktívneho počúvania býva v komunikácii lektora parafrázovanie, to znamená, že vlastnými slovami interpretujeme to, čo sa klient snažil povedať. Dôležitá je aj sumarizácia, pri ktorej klient zisťuje, či povedal všetko, čo povedať chcel a či počúvajúci pochopil význam jeho myšlienok. Rezonanciou dávame najavo, že počúvame a sledujeme. Komunikácia v každej situácii zostáva dôstojná, trpezlivá a rešpektuje individualitu žiaka, klienta.

⁵⁰ KOLMAN, L. 2005. Výcvik zamestnanců: psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku. Praha: Linde, 2005, s. 53.

⁵¹ PALÁN, Z. – LANGER, T. 2008. *Základy andragogiky*. Praha: UJAK, 2008.

⁵² KLINCKOVÁ, J. 2008. Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky. Banská Bystrica: 2008.

⁵³ OLÁH, M. – SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

2.3 Druhy verbálnej komunikácie

Chceme poukázať na to, že v rámci akéhokoľvek vzdelávania je lektor, učiteľ ústrednou postavou vzdelávania alebo kurzu. Na ňom záleží výber tém, on usmerňuje priebeh hodiny. Lektor by mal mať podľa nás aj pedagogické vzdelanie a - musí vedieť lektorovať – teda komunikovať, prezentovať a odovzdávať informácie, učiť. Lektor sa nemôže jednoducho postaviť pred triedu a začať rozprávať o tom, čo ho napadne. Musí sa na hodiny pripravovať, hľadať si materiály. Od lektora závisí aj to, akú formu pôsobenia a verbálnej komunikácie s ľuďmi, s ktorými pracuje a ktorých vzdeláva si zvolí.

Verbálna komunikácia je nositeľkou informácie. Odborná literatúra vymenúva tieto druhy verbálnej komunikácie:⁵⁴

- **monológ** - niekto rozpráva, hovorí sám pre seba. *„Ide v ňom o sprostredkovanie informácií adresátovi, pričom je potlačená alebo úplne absentuje spätná väzba. Monológ môže byť adresovaný jednotlivcovi, keď nadobúda základné charakteristiky interpersonálnej komunikácie. Alebo skupine adresátov, keď nadobúda základné charakteristiky masovej množinovej komunikácie.“*⁵⁵
- **dialóg, rozhovor** – hovoriaci očakáva reakciu počúvajúceho. Je to *„dvojsmerná komunikácia, v ktorej sa aktívne zúčastňuje odosielateľ a adresát komunikácie, pričom sa ich roly pružne menia. Prebieha aktívna spätná väzba. Okrem verbálnych sa v rámci neho uplatňujú aj neverbálne komunikačné prostriedky.“*⁵⁶
- **konzultácia, porada** - pýtanie sa ľudí na ich názory, pripomienky k prednesenému návrhu,
- **konferencia, prejednanie** – vznesenie rôznych dôvodov pre a proti určitému poňatiu a vypracovanie určitého uznesenia,
- **konverzácia, rozprávanie** – voľnejšia forma dialógu, rozprávanie na určitú tému,

⁵⁴ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

VETRÁKOVÁ, 2002. Komunikácia v práci manažéra. Banská Bystrica: 2002.

⁵⁵ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002, s. 24.

⁵⁶ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002, s. 24.

- **diskusia** – ostrá výmena názorov, rozobratie dôvodov pre a proti. Má vymedzený komunikačný cieľ, obsah, prostriedky, nástroje a mnohokrát aj vopred určené miesto a čas. Diskusia môže byť voľná alebo riadená. Voľná diskusia vzniká väčšinou spontánne, každý účastník diskusie sa môže ľubovoľne vyjadriť o probléme. Dĺžka jeho vyjadrenia nie je časovo limitovaná. Riadená diskusia je naopak prísne vnútorne štruktúrovaná. Má presný scenár, ktorý vopred určuje, kto, ako, kedy, ako dlho a s čím vystúpi.
- **debata, pohovor** – miernejšia forma diskusie, voľnejšie rozoberanie rôznych otázok.

Najrozšírenejším druhom verbálnej komunikácie je **rozhovor**. Nechápeme ho podľa Oláh a Schavela⁵⁷ len ako výmenu slov, zahrňujeme doň aj neverbálne komunikačné prejavy, schopnosť empatickej komunikácie a umenie počúvať druhého. Vo vzťahu hovoriaci - počúvajúci je dôležité, aby sa počas rozhovoru vytvorila priaznivá atmosféra vzájomnej dôvery. Veľmi záleží na dobrom začiatku rozhovoru, prvý dojem často ovplyvní jeho priebeh a výsledok. Počas rozhovoru je dôležité: počúvať pozorne, používať všetky zmysly, hovoriť pomaly a zreteľne, jasne, používať jazyk, ktorému počúvajúci rozumie a objasniť body, ktorým neporozumel, plánovať otázky do logickej nadväznosti, klásť vždy iba jednu otázku, naznačovať rešpekt, záujem a prijímať informácie neverbálnym spôsobom, využívať a akceptovať mlčanie, aby mal komunikujúci čas nájsť vhodné slova a usporiadať si ich, používať zrakový kontakt, zachovať pokoj, rozvahu.

Vo vzťahu lektor - poslucháči sú podstatné mnohé elementy, či už sú to vlastnosti, schopnosti, zručnosti alebo hodnoty, ktoré tvoria základ dobrého vzťahu. Všetko, čo tento vzťah ovplyvňuje, sme si už rozobrali. Prešli sme od komunikácie založenej na verbálnych a neverbálnych prejavoch a dostávame sa k ďalšiemu pojmu či pravidlu jednania s ľuďmi, ktorým je asertivita..

Aj asertivita je podľa Kolmana⁵⁸ úzko spätá s komunikáciou, dá sa dokonca povedať, že je základnou podmienkou efektívnej komunikácie.

⁵⁷ OLÁH, M. – SCHAVEL, M. 2006. Sociálne poradenstvo. Prešov: 2006.

⁵⁸ KOLMAN, L. 2005. Výcvik zamestnanců: psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku. Praha: Linde, 2005.

Stručne sa dá asertivita charakterizovať ako úcta k sebe aj k iným. Samotným pojmom a jeho vznikom sa podrobnejšie zaoberá dnes už veľa autorov, preto ho z tejto stránky rozoberať nebudeme.

V práci lektora má asertivita takisto svoje opodstatnenie, nakoľko dovoľuje lektorovi viesť rozhovor takým spôsobom, aby poslucháčom neublížil, no zároveň so sebou nenechal manipulovať. Teda má otvorené dvere ku každému poslucháčovi, keďže ich existuje niekoľko typov. Vo výcviku asertívneho správania sa využíva viacero metód a techník, napríklad:

- pokazená gramofónová platňa (založená na pokojnom opakovaní jednej požiadavky),
- otvorené dvere (umožňuje bez zábran prijať kritiku),
- sebaotvorenie (vyjadrenie názoru bez pocitu viny),
- voľné informácie (znižujú hanblivosť pri rozhovore),
- negatívna asercia (učí nás prijímať vlastné chyby a omyly),
- negatívne vypytovanie sa (vedie k aktívnej podpore kritiky),
- selektívne ignorovanie (pomáha vyhýbať sa manipulácii),
- prijateľný kompromis (nie však na úkor sebaúcty).

Pomocou asertívneho správania môžeme vo veľkej miere skvalitniť komunikáciu, aby sa stala efektívnejšou, čím sa viditeľne zlepší aj vzťah medzi lektorom a poslucháčmi, a to bez porušovania práv vlastných alebo práv klienta.⁵⁹

⁵⁹ CIVIL, J. 2006. Asertivita umění prosadit se. Praha: 2006.

3 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA A JEJ PREJAVY U LEKTORA

Neverbálna komunikácia zahŕňa všetky prejavy komunikácie okrem rečových a písomných prejavov, ktoré sú neslovné – neverbálne. Na rozdiel od reči prebieha na inej báze. Podáva informácie o emóciách, pocitoch a vyjadruje čo si subjekt – osoba, myslí. Je závislá na mieste žitia jedinca a väčšina prejavov je kultúrne podmienená. V procese komunikácie sa neverbálnej komunikácii nemôžeme vyhnúť, môžeme ju len potlačiť. Špeciálne miesta v rámci komunikácie lektora majú tzv. paralingvistické prejavy, ako sú rôzne prestávky v reči, hlasitosti, omyly, opakovanie určitých slov a pod. Teda zafarbenie jeho hlasu, rýchlosť a plynulosť reči, sila hlasu, tón hlasu, pomlky, hmkanie, hltanie koncov slov, zmeny intonácie.

3.1 Neverbálna komunikácia a jej zložky

Podstata komunikačného procesu nespočíva len v slovných výrazových prostriedkoch. Rovnako veľký (ak nie ešte väčší) význam má takisto mimoslovné alebo nonverbálne predávanie informácií. Táto časť komunikácie sa zakladá na tom, že pomocou veľkého množstva neslovných prejavov je možné vyjadriť presne to, čo vyjadrujeme pomocou slov. Je podstatná pri regulácii vzájomného vzťahu, podporovaní verbálnej komunikácie, riadení rozhovoru, vyjadrovaní nálad a aktuálneho prežívania, vytváraní dojmov, ovplyvňovaní postojov, názorov, myslenia, spôsobov správania a konania, posudzovaní charakteru a vlastností, synchronizácii pohybov tela.⁶⁰

Neverbálne komunikujeme mimikou, gestami, pohľadom, haptikou, proxemikou a teritorialitou, posturikou, kinezikou, ale aj vzhľadom tela a úpravou zovňajšku – a už pojem neverbálna komunikácia napovedá, že informácie sú vymieňané inak ako slovne, teda prostredníctvom gest, výrazu

⁶⁰ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

tváre, pohybov, hlasu, dotykov, zovňajšku a pod. Gabura⁶¹ poukazuje na to, že neverbálna komunikácia je menej ovládaná vôľou a korigovaná racionalitou. Jej časť prebieha tak, že si ju ani neuvedomujeme, nemáme ju pod kontrolou. Prostredníctvom nej sa ľahšie dajú vyjadriť city, vzťahy k iným ľuďom aj naše prežívanie. Neverbálna komunikácia má niekoľko komunikačných kanálov, spôsobov dorozumievania a uvádza týchto deväť **najhlavnejších** :

- *„mimika – zrakový kontakt,*
- *gestika – gestikulácia,*
- *proxemika – komunikácia vzdialenosťou,*
- *posturoológia – komunikácia polohou tela,*
- *haptika – komunikácia dotykom,*
- *kinetika – komunikácia pohybom,*
- *paralingvistika – mimoslovná komunikácia týkajúca sa reči,*
- *teritorialita – komunikácia obsadením teritória,*
- *produkcia – komunikácia pomocou úpravy, výzoru, prostredia“.*

Podľa Vybírala⁶² „*spôsoby neverbálnej komunikácie môžeme ešte ďalej diferencovať a samostatne analyzovať napríklad pohyby rúk, pohyby nôh, v neverbálnych aspektoch reči napríklad dĺžku odmlčania sa, rôzne druhy intonácií a zvukových kadencií, mimiku v dolnej časti tváre, mimiku v hornej časti tváre atď.*“

Neverbálna komunikácia vysiela viac hodnoverných signálov ako hovorené slovo. Tieto signály môžu aj protirečiť tomu, čo komunikátor chcel oznámiť, hoci to vôbec nemal v úmysle. Je veľmi dôležité, aby manažér v komunikačnom procese vysielal jasné a presné neverbálne signály, to znamená, aby vedome reguloval a zapájaj neverbálne zložky do komunikačného procesu, ktorý realizuje pri riadení a vedení ľudí v podniku tak, aby spochybňovali komunikový obsah informácie u komunikantov.⁶³

⁶¹ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava : 2004, s. 90.

⁶² VYBÍRAL, Z. 2005. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, s. 81.

⁶³ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

Aj napriek tomu, že verbálna komunikácia zohráva v živote človeka dôležitú rolu (obzvlášť v dnešnom pretechnizovanom počítačovom svete), pretože sa považuje za jednu z najpodstatnejších podmienok gramotnosti, predsa len je neverbálna časť komunikácie nepostrádateľná pre zdravý a normálny vývoj jedinca. Viacerí autori udávajú rôzne percento dôležitosti neverbálnej komunikácie. No veľká väčšina z nich sa zhoduje na tom, že je to viac ako 80 %, ktoré získavame z neverbálnych prejavov. Verbálna komunikácia je totiž neúplná, nezachytáva všetko, čo človek človeku oznamuje, preto sa učíme okrem reči aj „čítať“ z ľudských pohľadov, postojov, úsmevov a celkovej mimiky tváre, alebo z toho, ako sa k niekomu približujeme či vzdiaľujeme. Zároveň tak vyjadrujeme aj vlastné emócie, pocity, nálady či záujem o zblíženie. Dôležitý je aj priestor, prostredie a celková atmosféra, v ktorej sa komunikácia odohráva. Je už známym historickým faktom, že neverbálna komunikácia (nazývaná tiež ako analógová časť komunikácie) je ontogeneticky, ale aj fylogeneticky staršia, a teda sa uplatňovala v ľudskom spoločenstve podstatne skôr, než jej verbálna podoba.⁶⁴ Väčšinou je táto forma sprevádzaná automatickými prejavmi, takže ju mnohokrát vyjadrujeme nevedomelo. Dá sa teda povedať, že sa často prejaví „nenačasovane“, čiže je spontánna a prirodzená. Či už ide o jednotlivé časti tváre (oči, nos, ústa, čelo), pohyby končatín a celého tela a taktiež celková poloha a postoj človeka, dotyky, vzdialenosť, ale aj pozadie samotného rečového prejavu (hlasitosť, rýchlosť, tón) – všetky tieto časti sú oveľa podstatnejšie, ako samotný obsah výpovede či charakter podstatnej informácie. Už v úvode kapitoly bolo spomenuté, že nie je dôležité to, čo povieme, ale hlavne, ako to dokážeme druhému podať. Aj nepríjemná správa sa dá oznámiť takým spôsobom, že ju dotyčný prijme s pochopením, alebo naopak, aj veselú informáciu nám môže niekto znechutiť, ak ju podá neprimeraným spôsobom.

Dôležitým prvkom neverbálnej komunikácie je aj celková úprava zovňajška, ako je oblečenie, účes alebo vôňa či zápach. Obzvlášť v kontakte lektora s poslucháčmi sú tieto prvky podstatnou súčasťou rozhovoru. Preto nie je možné túto formu zaradiť jednoznačne k verbálnej či neverbálnej časti

⁶⁴ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava : 2004.

komunikácie, nakoľko slovný prejav adresovaný poslucháčom zo strany lektora sa odráža a zachytáva taktiež na prejavoch neverbálnej komunikácie. Tieto mimoslovné prejavy môžu byť znakom psychickej blízkosti, ale rovnako tak aj odmeranosti, zvlášť ak sú niektoré z nich ladené negatívne, čo vedie mnohokrát k úzkosti a obavám zo strany poslucháčov.

Neverbálnou komunikáciou sa zaoberalo a ešte stále sa zaoberá pomerne veľké množstvo odborníkov z radov psychológov, psychoterapeutom či iných špecialistov v oblasti práce s ľuďmi na úrovni poradenskej činnosti. Viaceré štúdie boli venované rozboru jednotlivých zložiek neverbálnej komunikácie, ktoré sa postupne vyčlenili do niekoľkých základných, ktoré v nasledujúcich podkapitolách podrobne rozoberieme.

3.1.1 Mimika

Je to podávanie informácií pomocou výrazu tváre. V mimickom výraze sú vyjadrované predovšetkým emócie hovoriaceho. Pri mimike používame všetky časti a svaly tváre, no najvýznamnejším komunikátorom sú oči. V ich sa odrážajú všetky klientove pocity a nálady, pokiaľ vieme čítať, čo sa za jeho pohľadmi skrýva. Niekedy sa dá očami dokonca aj manipulovať, o čo sa mnohí (najmä agresívni) poslucháči občas pokúšajú, aby zmatli svojho hovoriaceho súpera. Prostredníctvom očí nám dáva hovoriaci najavo, čo cíti, dokonca niekedy aj bez toho, aby si to on sám uvedomoval.⁶⁵

„Bezprostredný odraz vnútorných psychických stavov človeka na jeho tvári. Prostredníctvom nej každý človek vyjadruje (prezrádza) svoje najintímnejšie vnútropsychické stavy. Prostredníctvom mimiky odosielateľ, ako aj príjemca informácie, vyjadruje svoje emócie, nálady, zámery a postoje k danej informácii.“⁶⁶

Mimiku tvoria:

- Výrazy úst,
- Výrazy očí,
- Pohyby obočia a očných viečok,

⁶⁵ MACHALOVÁ, M. 2011. Komunikácia v sociálnej práci. Prešov: PBF, 2011.

⁶⁶ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002, s. 26.

- Pohyby brady, lícných svalov a čela.

Výraz tváre je obyčajne podmienený postavením úst (úsmev, pevné zovretie perí) a očami, resp. kontaktom očí (pohľadom), ktorý môže byť priamy, vyhýbavý, roztržitý, neistý a pod. Výraz tváre môže dokresľovať obočie a celkové mikropohyby lícneho svalstva. Dôležitá je synchronizácia s obsahom komunikácie. Zložité psychické stavy a nálady sú vyjadrené obyčajne zapojením všetkých zložiek mimiky do komunikačného aktu. Ak trvajú dlhšie, môžu úplne zmeniť výraz tváre komunikanta,.

Stačí len pozorne sledovať mimiku očí a zistíme, či ide o človeka:

- úzkostného, ak sa pohľadu do očí často vyhýba,
- nezaujatého, ak sa nesústreďuje na druhého človeka vôbec,
- agresívneho, ktorý nás doslova „prepichuje“ pohľadom,
- manipulatívneho, ktorý sa na nás snaží dívať sugestívne,
- mlčanlivého, ak jeho pohľad často smeruje do zeme.⁶⁷

Takisto lektor musí mať na zreteli, že očný kontakt musí byť primeraný, teda nesmie sa na jedného poslucháča dívať uprene celý čas, ale na druhej strane by ho takisto nemal úplne ignorovať. Pri mimike sú však dôležité aj ostatné časti tváre, teda aj ústa, nos, čelo, brada, ktoré spolu utvárajú celkový výraz. Napríklad radosť a dobrú náladu často prejavujeme tým, že vyladíme úsmev, čím sa nám rozšíria nie len ústa, ale zdvihne sa nám brada, jemne pokrčíme nos a na čele sa takisto objavia slabé vrásky, ktoré signalizujú veselosť. Pri smútku je to opačne, nos a brada sú akoby zvesené dolu, kútiky úst takisto ovisnú a na čele uprostred očí, tesne nad koreňom nosa sa vytvorí vráska. Ak sme nahnevaní, ústa mávame rovné a tvoria spolu s bradou akoby rovnobežnú rovinu, čelo je takmer hladké bez vrások, líca sú pevne napnuté a nosné dierky silno otvorené.⁶⁸ Pri strachu, zmätku či neistote sa nám čelo akoby zväčší a napne, nos a líca sú skoro nehybné, ústa jemne pootvorené, čím brada trochu klesne nadol. Takéto mimické neverbálne prejavy nám v mnohom uľahčujú komunikáciu s poslucháčmi, no zároveň si musíme aj my uvedomovať svoj

⁶⁷ KOLLÁRIK, T. 2002. Sociálna psychológia práce. Bratislava: 2002.

⁶⁸ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

vlastný výraz tváre, aby sme vedeli, ako na nich pôsobíme a akým spôsobom môžeme naňho vplývať pri výklade učiva.

3.1.2 Gestikulácia

Je to podobný spôsob komunikácie ako mimika. Pri nej však využívame miesto častí tváre ruky, ktorými dopĺňame svoju výpoveď bez toho, aby sme museli verbálne vysvetľovať, čo ktoré gesto znamená, prípadne zdôrazňujeme to, čo hovoríme.

Gestika je prostriedkom neverbálnej komunikácie, používa sa na komplexné alebo na čiastkové sprostredkovanie informácie. Je tvorená pohybmi a posunkami rúk a má najviac emblémov (totožne chápaných znakov). Podľa Gaburu⁶⁹ je najvýznamnejším komunikačným systémom a dorozumievaním sa pomocou gesta posunková reč.

Najzákladnejšie gestá sú:

- upozornenie pomocou ukazováka zdvihnutého hore na znak pohrozenia či utíšenia,
- kývanie ukazovákou smerom k sebe na znak privolania niekoho k sebe,
- priloženie ukazováka či viacerých prstov k ústam ako požiadanie o ticho,
- otieranie dlaní o seba navzájom, čím buď o niečo prosíme alebo nám je zima.

Ďalšími typmi gestikulácie sú napríklad zdôrazňovanie toho, čo hovoríme, pomocou rúk, či naopak použitie neúmyselných gest pri počúvaní prejavu niekoho druhého, tie môžu znamenať buď záujem o to, čo nám druhý hovorí alebo naopak to, že nás jeho prejav nudí. Ďalej sú to rôzne prejavy trenia častí tváre rukami alebo spájanie rúk do tvaru prekřížených prstov smerujúcich von či vytvorenie striešky z rúk.⁷⁰

V skutočnosti existuje ešte oveľa viac signálov k tomu, aby sme dali najavo pohybmi rúk svoj súčasný stav, pranie či zameranie voči druhej osobe.

⁶⁹ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava: 2004.

Preto je dobré poznať aj jednotlivé výrazy gestiky, ktoré môžeme pri práci s poslucháčmi ľahko zavnímať a takisto pomocou nich pomáhať vyjadriť svoje vlastné názory a postoje voči nim.

3.1.3 Haptika

Je ďalším významným typom alebo zložkou neverbálnej komunikácie a znamená prenos informácií bezprostredným kontaktom tela na telo, teda prostredníctvom dotyku. prostriedok neverbálnej komunikácie, sprostredkujúci výmenu informácií medzi komunikantmi bezprostredným kontaktom (podanie ruky, bozk, objatie). Nazýva sa aj dotykovou komunikáciou, realizujúcou sa hmatom. Podľa Szarkovej⁷¹ sa tento kontakt považuje za najsilnejšie polarizačne nabitý komunikačný prostriedok, ktorý v komunikačnom procese súvisí so vznikom sympatie alebo so vznikom antipatie. Gabura⁷² upozorňuje, že dôležitou súčasťou haptiky, s ktorou sa stretávajú ľudia pracujúci v pomáhajúcich profesiách je podanie ruky, z ktorého sa dá veľa zistiť o druhej osobe.

Pre lektora je veľmi dôležité vedieť, kedy je potrebné túto časť komunikácie uplatniť. Obvykle sa takáto komunikácia začína podaním ruky. Vtedy si obaja účastníci rozhovoru dajú navzájom najavo, že je medzi nimi užší priestor a je možný bližší kontakt než pri bežnej komunikácii verejného charakteru. Má to teda určitý súvis aj so vzdialenosťou, ktorú si v ďalšej podkapitole takisto bližšie popíšeme. Pri podávaní ruky je však podstatné to, že lektor, ak nechce, nemusí sa takto zvítať s každým poslucháčom. Neetické však je odmietnuť ruku, ak mu ju podáva druhý. Okrem iného to môže spôsobiť aj určité zábrany zo strany poslucháčov, čo samozrejme takisto komplikuje komunikáciu a celý vzťah lektora a poslucháčov. Spôsob podania ruky totiž veľa napovie aj o momentálnom stave a prežívaní poslucháča. Ostatné formy dotyku sú takisto na mieste, ak si je lektor vedomý toho, že to poslucháč potrebuje a je veľká pravdepodobnosť, že mu to pomôže. Dotykom mnohokrát dávame najavo, že toho druhého chápeme a že sme s ním vo chvíli, keď to

⁷¹ SZARKOVÁ, 2002. *Personálny manažment pre prax*. Bratislava: 2002.

⁷² GABURA, J. – GABURA, P. : *Sociálna komunikácia*. Bratislava : 2004.

potrebuje. Špeciálne sa dotyku ako jednej z najdôležitejších zložiek komunikácie venuje Satirová.⁷³

3.1.4 Proxemika

Pri komunikácii musíme mať na zreteli, aká vzdialenosť je medzi hovoriacimi. Táto zložka komunikácie sa viaže na jednotlivé zóny, ktoré určujú, aká vzdialenosť účastníkom rozhovoru najviac vyhovuje. Tieto zóny sú odstupňované podľa toho, ako dlho sa vzájomne ľudia poznajú, aký je medzi nimi vzťah a aký majú pocit, keď je medzi nimi určitá vzdialenosť. Vždy sa totiž k sebe priblížia iba do tej miery, pokiaľ to cítia ako príjemné. Akonáhle sa jeden z nich cíti v určitej vzdialenosti úzkostne, tesno, začína cúvať. Je to normálna biologická záležitosť, nakoľko každý človek má okolo seba pole, do ktorého vysieľa a zachytáva v ňom určité vlny. Na základe toho, či sa tie vlny zhodujú alebo odpudzujú, sa aj my k sebe približujeme alebo vzdiaľujeme. Bez toho, aby sme si to uvedomovali, vycítíme, v akej vzdialenosti od seba chceme toho-ktorého človeka mať. Je prostriedok neverbálnej komunikácie cez vzdialenosť a priestor. Gabura⁷⁴ v proxemike rozlišuje štyri základné zóny:

- verejnú – je nad 1,5 metra (ľudia, s ktorými nie sme v sociálnom kontakte),
- sociálnu – do 1,5 m od seba, (komunikujeme v rámci nej s ľuďmi v bezpečnom sociálnom kontakte). Je typická pre prácu s klientom v sociálnej oblasti a v poradenskom procese, pre pracovné rozhovory. Nazýva sa pracovnou zónou.
- osobnú – vo vzdialenosti do 60 cm od nás. Do nech dovoľíme vstupovať blízkym, priateľom, ľuďom, s ktorými máme pozitívny vzťah.
- intímnu – do vzdialenosti 20 – 30 cm od človeka. Povoľujeme do nej vstup ľuďom, ktorým dôverujeme (partner, deti), ich blízkosť je nám príjemná. Pri vstupe cudzej osoby sa cítime nepríjemne.

Pre prácu lektora je dôležitá najmä zóna sociálna a verejná, pretože vo všeobecnosti sa vždy nachádzame medzi ľuďmi v tej najširšej – verejnej.

⁷³ SATIROVÁ, V. 2006. Kniha o rodině. Praha: PRÁH, 2006.

⁷⁴ GABURA, J. – GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava: 2004.

3.1.5 Teritorialita

Priestor, v ktorom sa nachádzame, keď komunikujeme s ostatnými, nás charakterizuje v tom, že je to naše osobné územie a my sa v ňom cítime bezpečne a príjemne. Ak sme na novom mieste, kde sme predtým neboli a vyberieme si sami miesto, v ktorom chceme počas celého rozhovoru byť, znamená to, že je to pre nás na istý čas naše územie, z ktorého sa nechceme vzdať. U lektora je istá výhoda v tom, že obvykle v miestnosti už má svoje zaužívané teritórium, v ktorom sa cíti bezpečne a príjemne a je mu tam najlepšie.. Je takisto dôležitý prístup k jednotlivým poslucháčom.

3.1.6 Posturológia

Táto zložka komunikácie sa zaoberá jednotlivými polohami tela pri rozhovore. Keďže telo každého človeka má určitú štruktúru a dynamiku, v každej polohe nám signalizuje, či je to príjemné alebo nie. Fyzickým postojom a konfiguráciou jednotlivých častí tela podávame informácie o našom vnútornom stave a prežívaní. komunikácia prostredníctvom fyzického postoja a konfigurácie častí tela. Ako doplnok verbálnej komunikácie sa využíva na navodenie harmónie a dôvery, ale aj na účelové navodenie frustrácie a stresu. Jej samotnú časť tvorí aj tvorí úprava zovňajšku – oblečenie a jeho prezentácia nosením.⁷⁵

Takisto poloha na stoličke, resp. plocha, ktorú poslucháč zaberá svojím telom, keď na nej sedí, hovorí o povahe poslucháča alebo o jeho súčasnom stave. Ak si lektor dostatočne všíma aj takéto prejavy poslucháčov, môže aspoň čiastočne zistiť, s akým typom človeka prišiel do styku.

3.1.7 Kinezika

Celkovým pohybom tela sa dá komunikovať rôznorodým spôsobom. Ruky, nohy, hlava a celé telo vykonávajú rôzne pohyby, ktoré výrazne charakterizujú osobnosť poslucháča a jeho temperament, citovú labilitu či stabilitu. V tomto spôsobe komunikácie ide jednak o druh pohybu, teda či je to kývanie sa, škrabanie, obhrýzanie nechtov, hranie sa s nejakým predmetom

⁷⁵ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

alebo o chôdzu, a jednak o ladnosť či naopak prudkosť jednotlivých pohybov. Ak ide o pohyby trhavé, nervózne, vieme, že poslucháča sprevádza nepokoj, ak sú to naopak pohyby pomalé, rovnomerné, môže nám to signalizovať, že poslucháč premýšľa a zvažuje, čo hovorí. Takéto nevedomé pohyby nám taktiež ukazujú niečo z vnútra poslucháča, čo nedáva najavo verbálne, pretože má určité zábrany, no potrebuje to určitým spôsobom dať zo seba von.⁷⁶ Takisto je to pri písaní. Ak poslucháč píše, môžeme zistiť, aký temperament sa v ňom skrýva podľa tempa, ale taktiež podľa tvaru písma. Nemusíme byť ani grafológmi, aby sme vedeli posúdiť, či ide o človeka pokojného, vyrovnaného, citovo stabilného (ak má písmo rovnomerné, úhladné), alebo naopak nervózneho až agresívneho a citovo labilného (ak má strnulé pohyby pri písaní, písmená sú krivé, nerovnomerné, ťažko čitateľné). V každom prípade ak si lektor pozorne všíma všetky súčasti správania poslucháčov vyjadrujúceho pohybom tela, môže si urobiť aspoň približnú mienku o jeho vnútornom prežívaní a pocitoch, najmä toho, či sú to pocity kladné alebo záporné.

3.1.8 Paralingvistika

Pri verbálnej komunikácii je dobré sústrediť sa okrem samotného obsahu aj na také prvky neverbálnej komunikácie, ako sú pauzy, plynulosť a tempo reči, intenzita či hlasitosť, tónová výška a farba hlasu, intonácia reči. Tieto neslovné prejavy sa nazývajú paralingvistika a takisto nám o poslucháčoch veľa povedia. Môžu nám pomôcť určiť, o aký typ poslucháča ide (či je agresívny typ alebo manipulatívny, či naopak je to poslucháč so sklonom k prejavom submisivity, sebaobviňovania, je pasívny a nemá záujem, prípadne akú situáciu alebo stav momentálne prežíva (môže byť v strese, zdravotne sa cíti veľmi zle alebo naopak je absolútne spokojný so svojou situáciou). Ak sa pozorne zameriame na jednotlivé paralingvistické znaky a prejavy u poslucháčov, môžeme zistiť, čo ich trápi a ťaží, niekedy aj napriek tomu, že verbálny obsah napovedá o niečom inom. Paralingvistika sprevádza hovorené slovo.

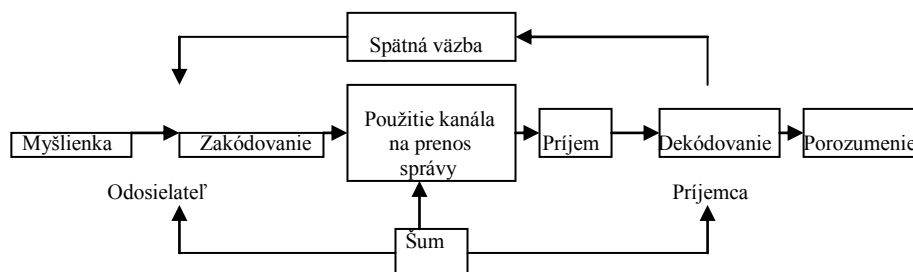
⁷⁶ GABURA, J. - GABURA, P. 2004. Sociálna komunikácia. Bratislava: 2004.

4 MODELOVÉ KOMUNIKAČNÉ SITUÁCIE A PRAKTICKÉ RADY

Verbálna komunikácia, ktorej jazyk je základným komunikačným aparátom dorozumievania sa medzi ľuďmi. Jazyk nám umožňuje rýchlú a pružnú výmenu informácií, skúseností a názorov. Úlohou jazyka v podnikovej komunikácii a v komunikácii lektora pri jazykovej prednáške je:

- oznamovanie informácií, rozhodnutí, postupov riešenia pracovných a pracovnej situácie,
- oznamovanie postojov k pracovným problémom, o ktorých hovoríme (intonácia, hlasitosť a pod.),
- oznamovanie nášho postoja k poslucháčovi (tón hlasu, vyjadrovanie, použitie určitých slov v komunikácii a pod.),
- oznamovanie sebachápania a sebavedomia (voľba slov, ich zafarbenie, odtiene a pod.),
- oznamovanie pravidiel vzájomného verbálneho styku (zdvorilostné frázy, rečové zvraty).⁷⁷

Obr. 3 Priebeh komunikačného procesu v práci lektora



Zdroj: Sedlák, 2003.

⁷⁷ SZARKOVÁ, 2002. Personálny manažment pre prax. Bratislava: 2002.

Pri modelových komunikačných situáciách v prvom rade nastupuje myšlienka od odosielateľa a jej zakódovanie. Po zakódovaní myšlienky nastupuje použitie kanála na prenos správy, kde sú jeho súčasťou rôzne šumy. Prijemca prijme zakódovanú myšlienku, kde ju dekóduje a dochádza k jej porozumeniu. Po porozumení dochádza od prijemcu k spätnej väzbe k odosielateľovi.⁷⁸

Rady ako pristupovať k modelovým komunikačným situáciám:

- riadiť sa výrokom „orátor - lektor má vyčerpať tému a nie poslucháčov“,
- prispôbiť jazykové výrazy percipientom (expresívnosť/nocionálnosť, spisovnosť/nespisovnosť, odbornosť/laickosť..),
- nevyberať slová bez uváženia, ale s rozvahou a starostlivosťou,
- odporúča sa podstatné tvrdenia, zdôrazniť a zopakovať,
- dôležitá je obsahová, ale aj formálna stránka prejavu lektora,
- eliminovať jazykové a iné chyby v reči,
- mať na zreteli efekt (cieľ) prejavu lektora, t.j. spätnú väzbu publika – poslucháčov,
- komunikačná situácia – prejav nemá byť vyumelkovaný, improvizovaný a teatrálny.⁷⁹

Pri modelovej štruktúre hovorových textov sa hovorový štýl tradične zaraďuje do systému štýlov spisovného jazyka. Základnými vlastnosťami sa modelová štruktúra hovorových textov odlišuje od ostatných formálnych modelov. Sú to: súkromnosť, neoficiálnosť, ústnosť, dialogickosť, prítomnosť adresáta, komunikatívna funkcia.

Vo funkčnej väzbe na uvedené mimojazykové faktory, ktoré charakterizujú modelovú štruktúru hovorových textov, sa špecifikovali i jej textové vlastnosti. Popri dominantnej expresívnosti, ktorá ťaží zo subjektívnosti je to dynamickosť, výrazová stručnosť, všeobecnosť, približnosť a mnohoznačnosť.

Pre znázornenie sme si pripravili dve modelové situácie pri prednáške lektora. Prvá sa bude týkať manažérov, kde sa zameriame na marketing a reklamu. V druhej modelovej situácii sa zameriame na výuku anglického

⁷⁸ SEDLÁK, M. 2003. Manažment. Bratislava: 2003.

⁷⁹ SEDLÁK, M. 2003. Manažment. Bratislava: 2003.

jazyka, ktorá bude predstavovať obsah o jedle a nápojoch a komunikačnej situácii v reštaurácii.

4.1 Modelová situácia pri prednáške pre manažérov

Názov predmetu: Marketing

Téma: Marketing a reklama

Cieľová skupina: Poslucháči z managementu firmy

Vzdelávací cieľ: Naučiť poslucháčov vrcholového a nižšieho managementu využitie marketingu v reklame.

Výber didaktických metód:

- písomné a ústne cvičenia,
- dialóg,
- robenie si poznámok,
- skupinová práca,
- samostatná práca,
- brainstorming.

Didaktické pomôcky:

- personálny počítač,
- dataprojektor,
- odborné texty.

Rozvrh členený na:

a) Otvorenie hodiny

b) Obsah a transfer učiva: Marketing a reklama

c) Motivácia poslucháčov – aktivizácia

d) Hlavná časť – nová učivo

- Čo je marketing? – Marketingový proces
- Výskum trhu: segmentácia trhu – životný cyklus výrobku – zostavenie SWOT analýzy

- Aký výskum je nevyhnutný?: Otázky výskumu trhu by mali odpovedať – zdroje informácií pre výskum trhu – využitie výskumu trhu v malom podnikaní
- Marketingové stratégie: Vytvorenie konkurenčnej výhody
- Marketing mix
- Produkt: výrobný mix – znaky výrobku – podpora výrobkov
- Distribúcia
- Umiestnenie: oblastné faktory – faktory polohy
- Cenotvorba
- Reklama a podpora predaja: public relations – publicita – podpora predaja – exteriér obchodu a výkladov – tok predaja
- Reklama: ciele reklamy – druhy reklamy – výber druhu reklamy – tvorba reklamy
- Predaj: praktické rady predaja pre maloobchodníkov – praktické rady predaja vo sfére služieb – osobnosť predávajúceho
- Váš marketingový plán: časové aspekty – náklady - vyhodnotenie

e) Fixácia učiva – samostatná práca poslucháčov:

- Individuálne, jednotlivo,
- Kolektívne.

f) Záver hodiny

Zhodnotenie a analýza hodín: Zhodnotenie výskumu trhu

1. Komunikácia smerom nadol – k zamestnancom: popisy prác, smernice, príručky, firemné publikácie...
2. Komunikácia smerom nahor – k manažmentu: krabice návrhov, stretnutia skupín, participatívne rozhodovanie, systém návrhov a sťažností atď.
3. Komunikácia krížom – s ľuďmi v iných oddeleniach, v rôznych útvaroch koordinácia aktivít ľudí: diskusie, školenia, mítingy,

denná koordinácia úloh medzi manažérmi rôznych oddelení a pod.

4.2 Modelová situácia pri jazykovej prednáške

Cieľ a kľúčové kompetencie: V reštaurácii

Produktívne zručnosti:

- byť schopný používať tématickú slovnú zásobu,
- byť schopný gramaticky správne používať počítateľné a nepočítateľné podstatné mená, kvantifikátory (*some, any, a/an, a lot of, much, many*), modálne sloveso *should/shouldn't*,
- byť schopný napísať pozvánky,
- rozvíjať komunikačné zručnosti: dialóg (v reštaurácii).

Receptívne zručnosti:

- rozvíjať komunikačné zručnosti,
- byť schopný vo vypočutom texte pochopiť súvislosti,
- rozvíjať kritické hodnotenie a myslenie, vytvoriť si vlastnú mienku.

Interakcia:

- rozvíjať interpersonálne zručnosti (spolupráca v skupine, písomná komunikácia cez pozvánky),
- rozvíjať samostatnosť poslucháča,
- rozvíjať a využívať medzipredmetové vzťahy – bilógia, literatúra.

Tematický celok: V reštaurácii

Slovná zásoba: jedlo, nápoje, obaly, vyjadrenie množstva

Gramatika: počítateľné a nepočítateľné podstatné mená, kvantifikátory (*some, any, a/an, a lot of, much, many*), modálne sloveso *should/shouldn't*

Čítanie s porozumením: *Čo je vo vašom jedle?*, Superjedlá, pieseň – báseň - pomaranč

Počúvanie s porozumením: objednávanie v reštaurácii, báseň/pieseň, rozhlasová relácia – Problém so žuvačkami

Hovorenie: Jedlo – osobné preferencie, dialóg – V reštaurácii

Písanie: formálne a neformálne pozvánky

Nácvik výslovnosti: prízvuk v slabikách

Práca s pracovným zošitom

Opakovanie a upevňovanie učiva

Metódy vyučovania:

- opis obrázkov,
- výklad,
- písomné a ústne cvičenia,
- počúvanie – zachytiť špecifickú informáciu,
- dialóg,
- vyhľadávanie informácií na internete,
- čítanie s porozumením – výber správnej odpovede,
- robenie si poznámok,
- skupinová práca,
- samostatná práca,
- brainstorming.

Výkonný štandard/výstup na hodnotenie:

- aktívne používať tematickú slovnú zásobu,
- rozlišovať počítateľné a nepočítateľné podstatné mená, správne používať kvantifikátory a modálne sloveso *should/ shouldn't*,
- vytvoriť krátky dialóg,
- na základe prečítaného textu určiť správnosť odpovede, pochopiť zmysel textu,
- zachytiť špecifickú informáciu z vypočutého textu,
- napísať pozvánku.

Metódy hodnotenia:

Priebežné slovné a písomné, frontálne a individuálne, sebahodnotenie.

II EMPIRICKÁ ČASŤ

5 PROJEKT PRIESKUMU

Prieskum bol zameraný na zisťovanie vzájomného vzťahu poslucháča a lektora i celkovej pripravenosti lektorov na svoju profesiu. Súčasťou tohto zisťovania bolo aj skúmanie metód a techník, ktoré lektori počas vzájomného kontaktu s poslucháčmi najviac využívajú a hľadanie príčin zlyhania komunikácie medzi lektorom a poslucháčom.

Predmetom prieskumu teda bola analýza vzťahov a postojov medzi subjektom a objektom vyučovania, vymedzenia základných hodnôt, princípov a zásad komunikácie a profesionálnych komunikačných predpokladov lektora.

5.1 Ciele prieskumu

So zámerom bližšie sa oboznámiť s názormi na osobnostné predpoklady lektora, najmä čo sa týka znalosti a uprednostňovania jednotlivých princípov ako vo verbálnej, tak aj v neverbálnej komunikácii s poslucháčmi, sme si určili ciele prieskumu.

Hlavným cieľom prieskumu je porovnať teoretické poznatky z oblasti základných zásad a pravidiel efektívnej komunikácie s ich praktickým využívaním u jednotlivých lektorov počas kontaktu so svojimi klientmi. Z tohto cieľa sme si vyčlenili **čiastkové ciele**:

1. Zistiť, či a aké skúsenosti má väčšina lektorov s absolvovaním tréningov komunikačných zručností.
2. Zistiť, ako pomáhajú komunikačné zručnosti v komunikácii lektorov a poslucháčov.
3. Zhodnotiť konkrétne využívanie jednotlivých zložiek neverbálnej komunikácie.
4. Zistiť, ktoré techniky verbálnej komunikácie sú podľa lektorov najdôležitejšie.

5.2 Prieskumné hypotézy

Na základe teoretických poznatkov z problematiky základných princípov, zásad a hodnôt sociálnej práce a pravidiel efektívnej komunikácie, ako aj z formulovania cieľov prieskumu sme si stanovili nasledovné hypotézy:

Hypotéza H₁: Väčšina lektorov má pozitívne skúsenosti s absolvovaním tréningov komunikačných zručností.

Hypotéza H₂: Komunikačné zručnosti pomáhajú lektorom v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi.

Hypotéza H₃: Z neverbálnych prejavov sa väčší dôraz kladie na očný kontakt ako na ostatné zložky neverbálnej komunikácie.

Hypotéza H₄: Dôležitou súčasťou verbálnej komunikácie je priamy prenos informácií a poskytnutie spätnej väzby od poslucháčov.

5.3 Metódy prieskumu

Hlavnou metódou nášho prieskumu zameraného na využívanie zásad a hodnôt lektorov bol dotazník, ktorého názov sme si zvolili na základe cieľov prieskumu.

Dotazník obsahuje 17 otázok, ktoré sa zaoberajú jednotlivými elementami komunikácie. Otázky sa týkajú najmä prístupu lektorov k poslucháčom a ich vzájomnej spätnej väzby. Ďalej sú to otázky týkajúce sa verbálnej a neverbálnej komunikácie a ich jednotlivých zložiek a lektori mali na ne odpovedať podľa toho, čo považujú za dôležité vo vzťahu k svojim poslucháčom pri svojej práci. Zoštylizovali sme aj otázky týkajúce sa schopností rozlíšiť asertívne správanie od neasertívneho, na ktoré mali respondenti odpovedať označením vhodnej alternatívy. Napokon sme ponúkli otázky zamerané na tréningy komunikačných zručností, kde mali lektori zdôvodniť ich využívanie či nevyužívanie v praxi a konkrétne komunikačné techniky, ktoré sú v komunikácii nápomocné.

Dotazník obsahuje:

1.) *Úvodné slovo*

Tu sme oslovili jednotlivých lektorov s prosbou o pomoc pri zisťovaní názorov a postojov k skúmanej problematike. Objasnili sme, čo pomocou dotazníka sledujeme a požiadali sme lektorov o úprimné odpovede na zadané otázky. V tejto časti bolo potrebné zdôrazniť najmä užitočnosť sledovaného prieskumného problému a pomocou stručných inštrukcií vysvetliť, akým spôsobom majú lektori na otázky odpovedať.

2.) Otázky

Použili sme uzavreté a polouzavreté otázky, ktorými sme sa chceli dopracovať k výsledkom, na základe ktorých bude možné vyhodnotiť stanovené hypotézy.

Okrem dotazníkovej metódy sme v našom prieskume využili aj **nasledujúce metódy:**

- matematicko-štatistická metóda na vyhodnocovanie získaných empirických údajov,
- programové počítačové metódy na spracovanie údajov do prehľadných grafov,
- porovnávacía (komparačná) metóda spočívajúca v porovnávaní teoretických poznatkov a praktických skúseností,

5.4 Prieskumná vzorka

Náš prieskum bol uskutočnený medzi respondentmi konkrétneho povolania – lektorov pracujúcich v rôznych oblastiach. Prieskumnú vzorku sme si zvolili náhodným výberom inštitúcií. Inštitúcie zapojené do prieskumu sú teda naozaj z rôznych oblastí, lektori sa stretávajú s poslucháčmi rôzneho veku, pohlavia a stavu. Prieskumnú vzorku alebo súbor tvorilo 113 respondentov – lektorov z rôznych oblastí. Išlo o lektorov z okresom Martin, Turčianske Teplice a Žilina. Spolupráca s jednotlivými inštitúciami bola v prevažnej miere na veľmi dobrej úrovni, vo väčšine prípadov boli lektori ochotní spolupracovať a poskytnúť informácie týkajúce sa komunikácie a komunikačných zručností, ktoré využívajú v rámci svojich prednášok s poslucháčmi.

5.5 Organizácia a spracovanie prieskumu

Prieskum sa uskutočňoval priebežne počas dlhodobej spolupráce s rôznymi inštitúciami na území Slovenska založenej jednak na priamej účasti v konkrétnych inštitúciách a jednak na písomnom či elektronickom kontakte.

Samotný prieskum sa uskutočňoval počas obdobia november 2011 – február 2012. Prieskumná vzorka sa napokon vyčlenila na 113 respondentov tvoriacich základný súbor, ktorý sa na našom prieskume podieľal.

Realizácia prieskumu bola rozdelená do troch etáp:

1. Etapa prípravná

Termín: november 2011

V tejto etape prebiehala teoretická analýza sledovaného javu, spracovali sme projekt prieskumu obsahujúci ciele, prostriedky, účel a hypotézy, ktoré sme si stanovili na základe cieľov, predmetu prieskumu a teoretických poznatkov zo skúmanej problematiky. Vybrali sme vhodné objekty skúmania, zvolili sme si príslušné metódy a techniky, ktoré sme na dosiahnutie cieľov chceli využiť.

2. Etapa zberu empirického materiálu

Termín: december 2011 - január 2012

Získavali sme potrebné údaje na spracovanie výsledkov prieskumu prostredníctvom zvolených metód a techník. Táto etapa trvala najdlhšie, nakoľko sme spolupracovali so značným množstvom inštitúcií, preto sme potrebovali viac času na zbieranie jednotlivých poznatkov, informácií a faktov potrebných pre náš prieskum.

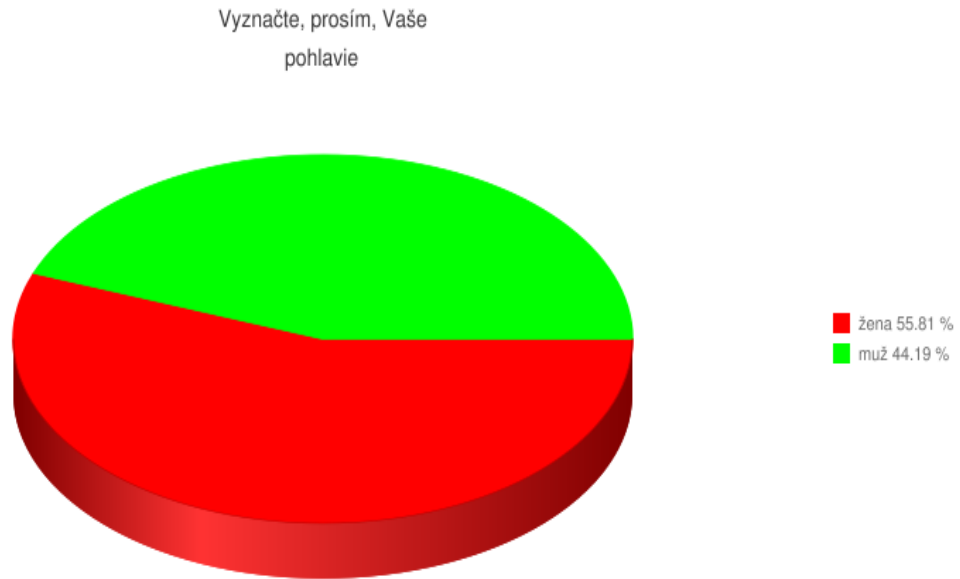
3. Etapa spracovania údajov

Termín: február 2012

V záverečnej etape sme si vytriedili získaný empirický materiál a klasifikovali ho podľa vopred určených kritérií. Výsledky z vyplnených dotazníkov sme spracovávali pomocou počítačových programov (excel, word). Všetky zistené súvislosti medzi sledovanými javmi sme zapísali do záverečnej správy.

5.6 Vyhodnotenie výsledkov prieskumu

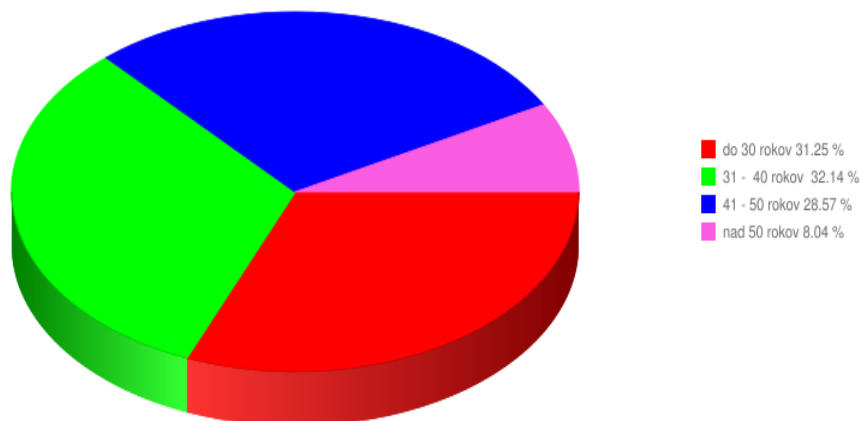
Nakoľko sme si určili dotazník ako hlavnú metódu nášho prieskumu, rozhodli sme sa venovať mu značnú pozornosť aj pri vyhodnotení, preto vyhodnotíme každú jeho otázku samostatne.



Graf 1: Zastúpenie respondentov podľa pohlavia

Z tohto grafu jasne vidieť, že viac bolo v prieskume zastúpených žien ako mužov, pravdepodobne je aj medzi lektormi viac žien, ktoré túto prácu vykonávajú.

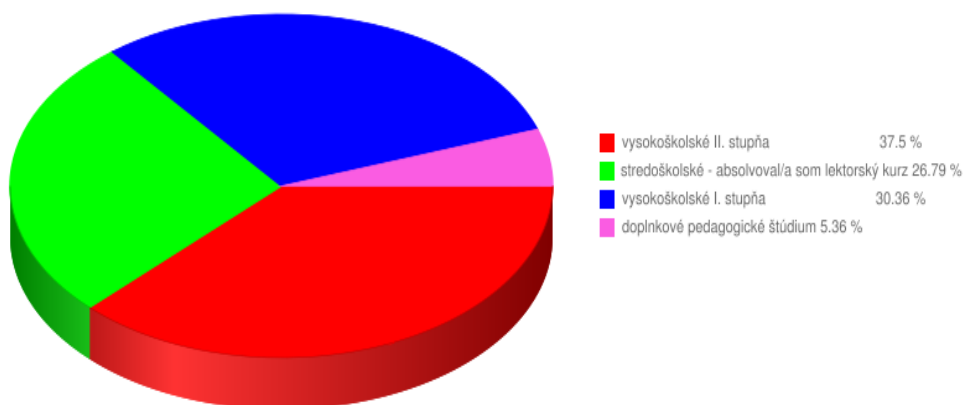
2/ Aký je Váš vek?



Graf 2: Zastúpenie respondentov podľa veku

Najviac bolo zastúpených lektorov vo vekovej kategórii od 31 do 40 rokov, čo znamená, že túto prácu vykonávajú už dlhšie, no hneď druhý najvyšší počet je vo vekovej kategórii do 30 rokov, teda práca lektora má veľký úspech aj u mladšej generácie, preto ju robí čím ďalej, tým viac mladých ľudí, ktorí majú pre túto prácu predpoklady.

3/ Aké je Vaše dosiahnuté vzdelanie?

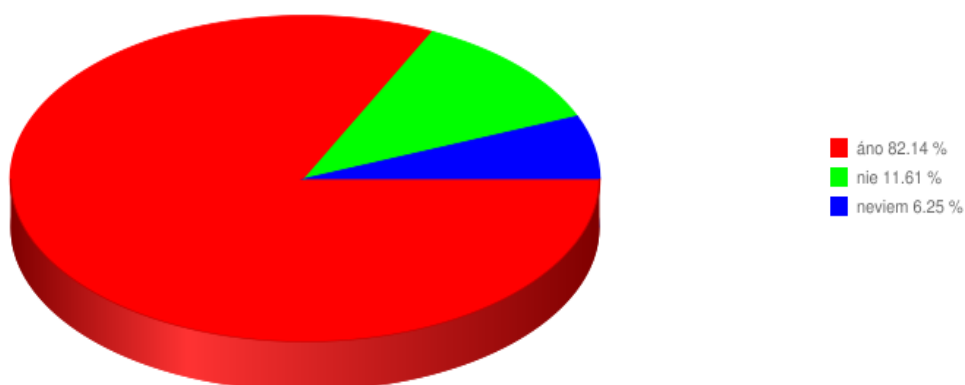


Graf 3: Zastúpenie respondentov podľa dosiahnutého vzdelania

Najviac lektorov má vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, nasleduje počet tých, čo majú vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa, potom tých,

čo majú síce stredoškolské vzdelanie, no absolvovali lektorský kurz, v ktorom môžu prednášať a najmenej je tých, čo majú doplnkové pedagogické štúdium.

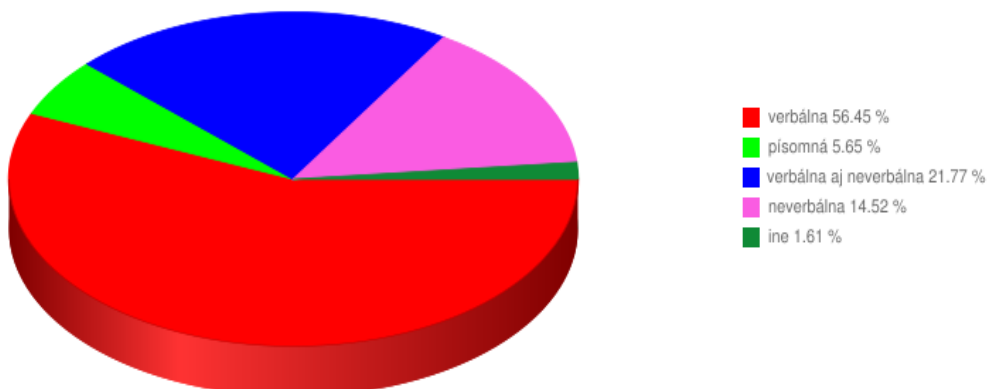
4/ Je pre Vás dôležitá
spätná väzba, ktorú
Vám podávajú poslucháči?



Graf 4: Dôležitosť spätnej väzby poslucháčov voči lektorom

Najviac lektorov – 82,14 % sa vyjadrilo, že je pre nich spätá väzba dôležitá, tých, čo pre nich nie je dôležitá, bolo 11,61 % a k otázke sa nevedelo vyjadriť 6,25 % lektorov. Spätá väzba je teda podľa väčšiny lektorov dôležitou súčasťou verbálnej komunikácie.

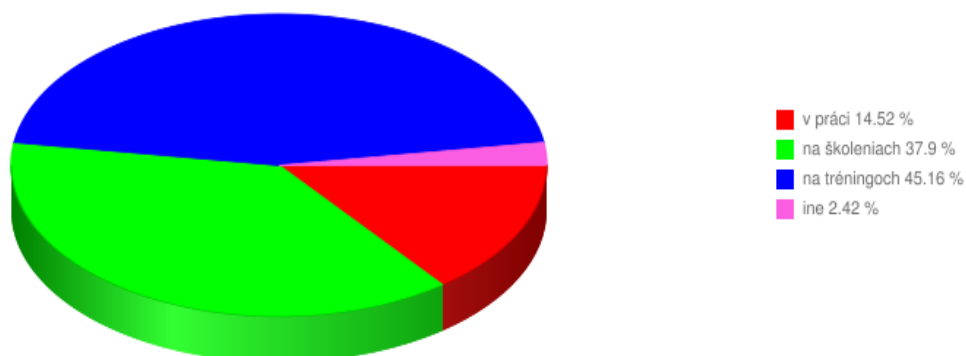
5/ Ktorá forma komunikácie
medzi lektorom a poslucháčom
je podľa Vás najdôležitejšia?



Graf 5: Formy komunikácie vzhľadom k ich dôležitosti

Najdôležitejšia je podľa lektorov verbálna komunikácia – až 56,45 % sa vyjadriilo v jej prospech. Verbálna aj neverbálna je dôležitá pre 21,77 % lektorov a výlučne neverbálna je najdôležitejšia pre 14,52 % lektorov. Písomná je to iba pre 5,65 % a možnosť „iné“ zvolil jeden lektor a uviedol: „podľa potreby“.

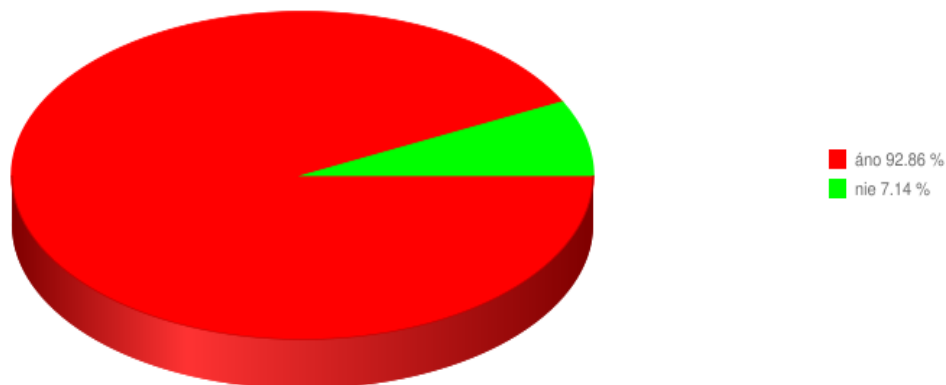
6/ Kde najviac máte
možnosť využívať
svoje komunikačné
zručnosti?



Graf 6: Využívanie komunikačných zručností

Najviac lektorov má možnosť využívať svoje komunikačné zručnosti na tréningoch, o niečo menej na školeniach, v práci je to 14,52 % a iné 2,42 %, ktorí uviedli: „kdekoľvek“ a „všade“.

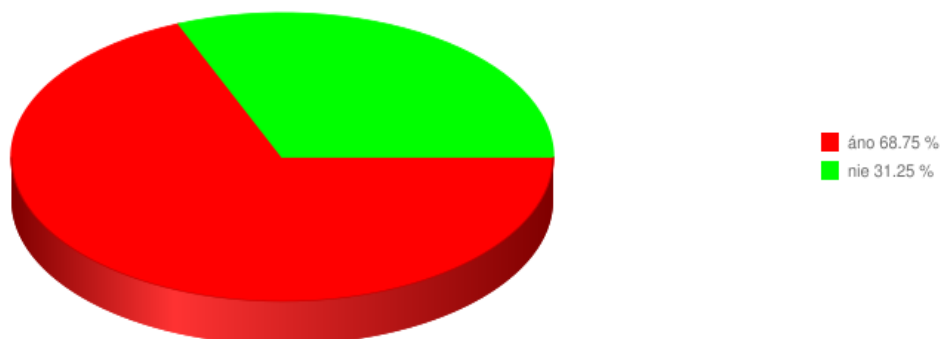
7/ Absolvovali ste už
niekedy komunikačný
tréning?



Graf 7: Absolvovanie komunikačných tréningov

Veľká väčšina lektorov – 92,86 % už absolvovala komunikačný tréning, je len málo takých, ktorí ho sami neabsolvovali – iba 7,14 %, možno je to tým, že robia lektorskú činnosť, ktorá nesúvisí s povinným absolvovaním komunikačného tréningu, preto iba absolvovali povinné školenie v rámci kurzu, v ktorom poskytujú určité zručnosti, a tie sa nemusia týkať priamo komunikácie.

8/ Zabezpečuje Vám
súčasný zamestnávateľ
tréningy komunikačných
zručností?



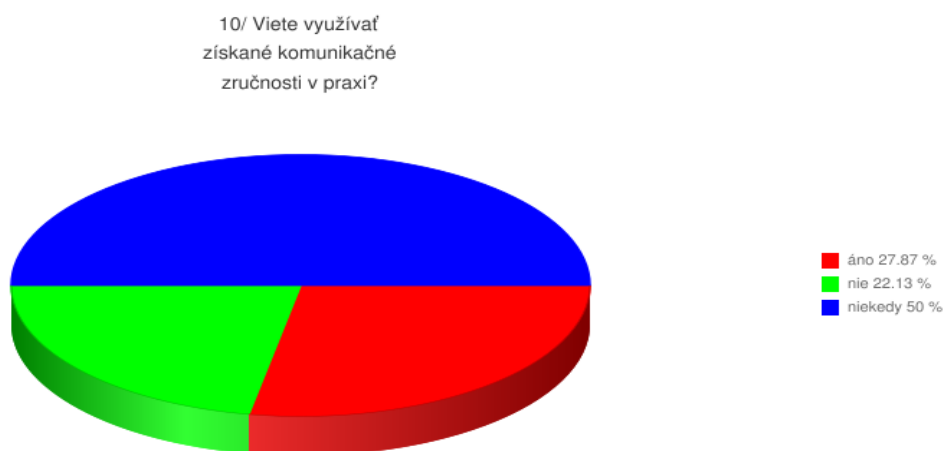
Graf 8: Zabezpečovanie komunikačných tréningov zamestnávateľom

Väčšine lektorov - až 68,75 % zabezpečuje ich zamestnávateľ tréningy komunikačných zručností, len u 31,25 % to tak nie je. Je to pozitívne zistenie a je to taktiež v prospech lektorskej činnosti, aby mali absolvovaných čo najviac tréningov.



Graf 9: Spokojnosť so zabezpečením tréningov komunikačných zručností

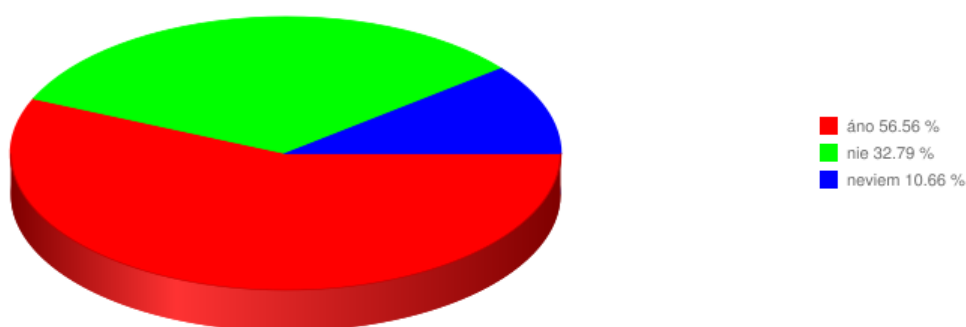
Najviac lektorov – 33,83 % bolo so zabezpečením tréningov komunikačných zručností skôr spokojných. Tých, čo sú veľmi spokojní – bolo 24,06 %. Tých, čo sa k tomu nevedeli vyjadriť, bolo 23,31 %. Skôr nespokojných bolo 10,53 % a veľmi nespokojných 8,27 %. Prevláda teda viac spokojných ako nespokojných lektorov.



Graf 10: Využívanie získaných komunikačných zručností v praxi

Presná polovica lektorov – 50 % vie len niekedy využiť získané komunikačné zručnosti v praxi. Tých, čo ich vedia využiť, je 27,13 % a tých, čo ich využiť nevedia, je 22,13 %. Znamená to teda, že optimálne podmienky na ich využívanie nemá väčšina opýtaných.

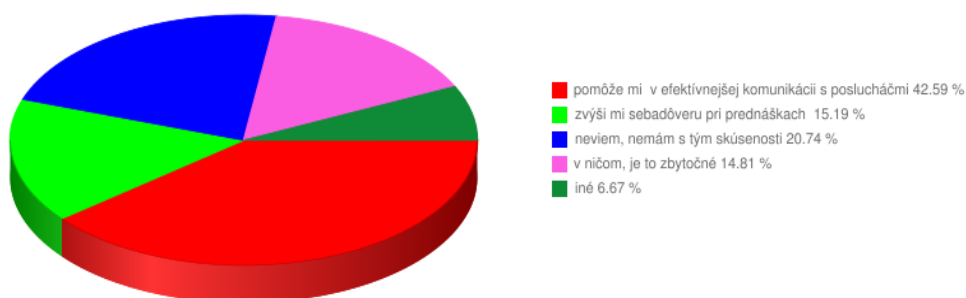
11/ Myslite, že asertívny prístup ku poslucháčom zlepšuje efektivitu v komunikácii?



Graf 11: Zlepšenie efektívnej komunikácie vďaka asertívnemu prístupu k poslucháčom

Najviac lektorov – 56,56 % si myslí, že asertívnym prístupom k poslucháčom sa zlepší efektivita v komunikácii. 32,79 % lektorov si to nemyslí a 10,66 % sa k tomu nevedelo vyjadriť. Väčšina však zrejme pokladá asertivitu za dôležitú súčasť komunikácie.

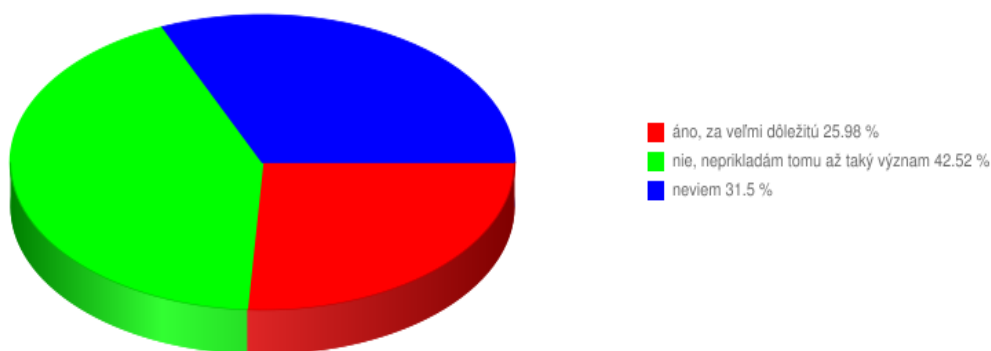
12/ V čom konkrétne môže byť tréning komunikačných zručností prínosom pre Vás?



Graf 12: Prínos komunikačného tréningu pre lektorov

Najviac lektorov – 42,59 % si myslí, že komunikačný tréning im pomôže v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi a 15,19 % si myslí, že im zvýši sebadôveru pri prednáškach. 20,74 % sa nevedelo vyjadriť a 14,81 % si myslí, že im to nepomôže v ničom. Možnosť „iné“ označilo 6,67 % a uviedli: „v lepšom prejave“, „v prekonaní trémy“ a „vo všetkom“.

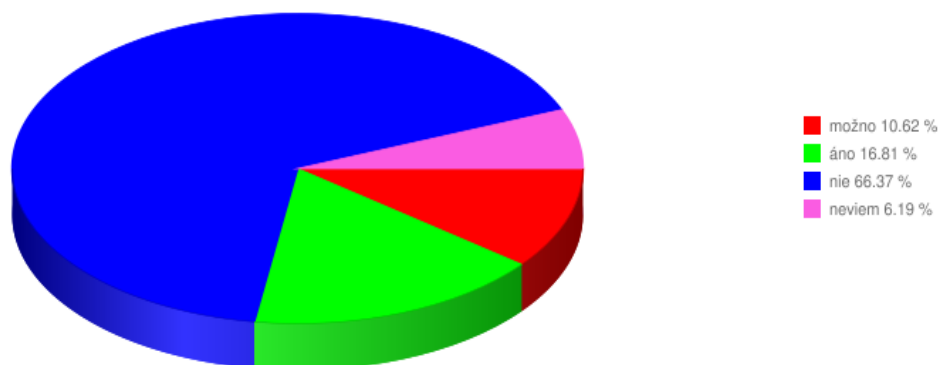
13/ Pokladáte oblečenie a úpravu zovňajšku za dôležitú súčasť komunikácie?



Graf 13: Dôležitosť oblečenia a úpravy zovňajšku v komunikácii

Najviac lektorov – 42,52 % neprikladá oblečeniu a úprave zovňajšku až taký význam v komunikácii, len 25,98 % si myslí, že je to dôležitou súčasťou komunikácie a 31,5 % lektorov sa k tomu nevedelo vyjadriť. Pre väčšinu to teda nie je až také dôležité.

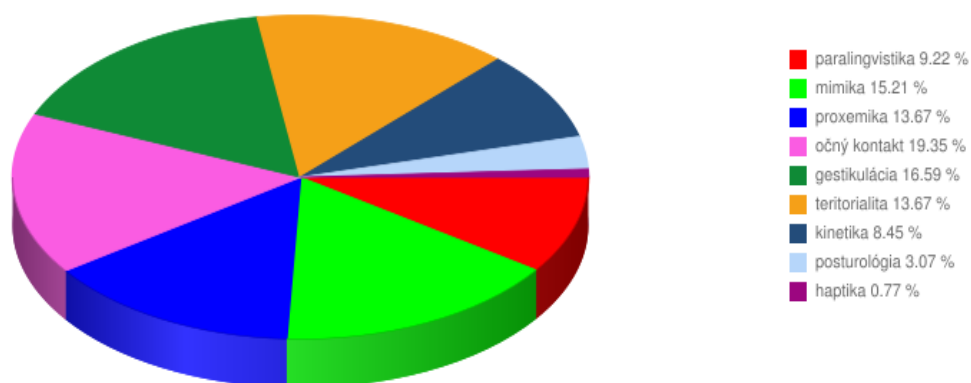
14/ Myslíte, že prostredie v ktorom sa prednáša je tiež dôležité?



Graf 14: Dôležitosť prostredia pri prednáške

Najviac lektorov – 66,37 % sa vyjadrilo, že prostredie, v ktorom sa prednáša, nie je až také dôležité. Naopak dôležité je pre 16,81 %, „možno“ sa vyjadrilo 10,62 % lektorov. K otázke sa nevedelo vyjadriť 6,19 %. Pre väčšinu teda prostredie nie je také dôležité.

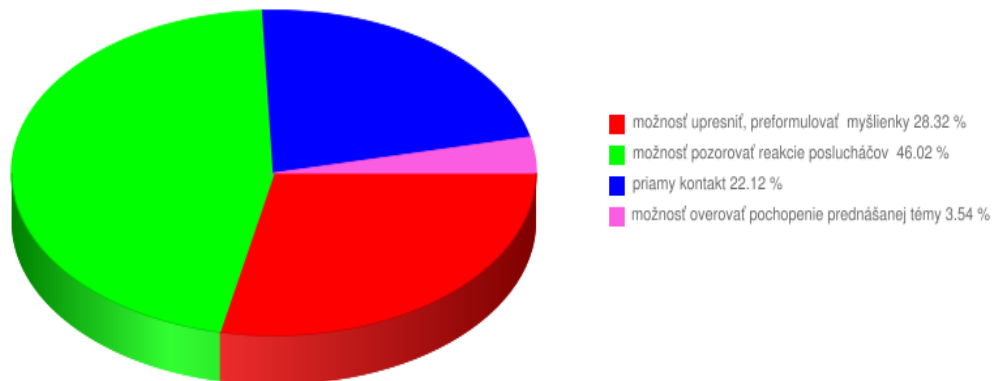
15/ Ktorú kategóriu neverbálnej komunikácie využívate najviac?



Graf 15: Najviac využívané zložky – kategórie neverbálnej komunikácie

19,35 % lektorov využíva očný kontakt, gestikuláciu označilo 16,59 % a mimiku 15,21 %. Proxemiku a teritorialitu označil rovnaký počet lektorov - 13,67 %. Paralingvistiku využíva 9,22 %, kinetiku 8,45 %, posturoológiu 3,07 % a haptiku len 0,77 %. Očný kontakt, gestikulácia a mimika sú teda najbežnejšie prejavy pri neverbálnej komunikácii.

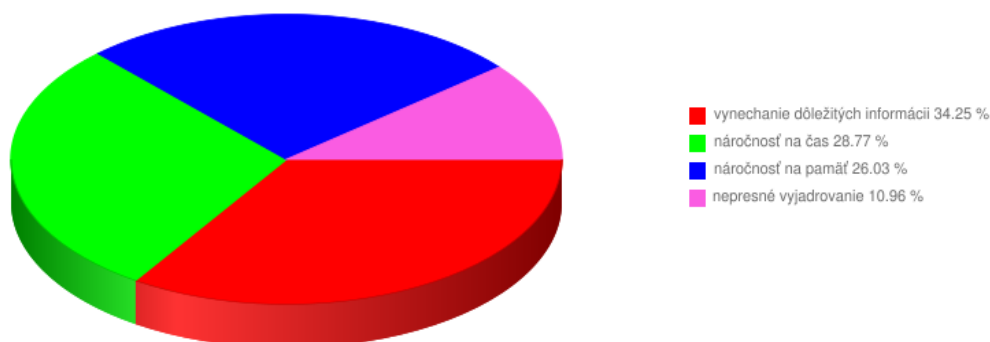
16/ Čo pokladáte za
najväčšiu výhodu
vo verbálnej komunikácii?



Graf 16: Výhody verbálnej komunikácie

Najväčšou výhodou je možnosť pozorovať reakcie poslucháčov – to označilo 46,02 % lektorov, pre 28,32 % je to možnosť upresniť a preformulovať myšlienky, pre 22,12 % je to priamy kontakt a možnosť overiť pochopenie prednášanej témy je to len pre 3,54 %.

17/ Čo pokladáte za
nevýhodu pri verbálnej
komunikácii?



Graf 17: Nevýhody verbálnej komunikácie

Nevýhodou verbálnej komunikácie je podľa najvyššieho počtu lektorov – 34,25 % vynechanie dôležitých informácií. 28,77 % lektorov považuje za jej nevýhodu náročnosť na čas a 26,03 % náročnosť na pamäť. Nepresné vyjadrovanie je nevýhodou pre 10,96 %.

5.7 Zovšeobecnenie výsledkov prieskumu

Verifikácia hypotéz:

Hypotéza H₁: Väčšina lektorov má pozitívne skúsenosti s absolvovaním tréningov komunikačných zručností.

Na overenie tejto hypotézy nám slúžili otázky 7., 8. a 9. z nášho dotazníka.

V 7. otázke nám 92,86 % lektorov odpovedalo, že absolvovali komunikačný tréning a 7,14 % lektorov ho neabsolvovalo, teda väčšina z nich s ním už má skúsenosti. V 8. otázke odpovedalo 68,75 % lektorov, že im zabezpečuje ich zamestnávateľ tréningy komunikačných zručností, len u 31,25 % to tak nie je. Je teda opäť väčšina tých, ktorí s tým majú pozitívnu skúsenosť. V 9. otázke bolo najviac lektorov – 33,83 % so zabezpečením tréningov komunikačných zručností skôr spokojných a veľmi spokojných bolo 24,06 %. Skôr nespokojných bolo 10,53 % a veľmi nespokojných 8,27 %. Prevláda viac spokojných ako nespokojných lektorov, teda opäť je to pozitívna skúsenosť z ich strany. Náš predpoklad bol teda správny.

Záver: Hypotéza H₁ je verifikovaná – potvrdila sa.

Hypotéza H₂: Komunikačné zručnosti pomáhajú lektorom v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi.

Na jej overenie sme potrebovali vyhodnotiť otázky 6, 10. a 12.

V 6. otázke odpovedalo 45,16 % lektorov, že má možnosť využívať svoje komunikačné zručnosti na tréningoch, 37,9 % na školeniach a v práci 14,52 %. V 10. otázke 50 % lektorov vie využiť získané komunikačné zručnosti v praxi len niekedy. Tých, čo ich vedia využiť, je 27,13 % a tých, čo ich využiť nevedia, je 22,13 %. V 12. otázke si 42,59 % lektorov myslí, že tréning komunikačných zručností im pomôže v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi, čo je najviac zo všetkých opýtaných lektorov. Náš predpoklad, že komunikačné zručnosti pomáhajú lektorom v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi, sa potvrdil.

Záver: Hypotéza H₂ sa verifikovala – potvrdila.

Hypotéza H₃: Z neverbálnych prejavov sa väčší dôraz kladie na očný kontakt ako na ostatné zložky neverbálnej komunikácie.

Na overenie tejto hypotézy je potrebné vyhodnotenie otázok 13., 14. a 15. z dotazníka.

V 13. otázke sa 42,52 % lektorov vyjadrilo, že neprikladá oblečeniu a úprave zovňajšku až taký význam v komunikácii, len 25,98 % si myslí, že je to dôležitou súčasťou komunikácie. Pre väčšinu lektorov to teda nie je až také podstatné. V otázke č. 14 odpovedalo 66,37 % lektorov, že prostredie, v ktorom sa prednáša, nie je dôležité. Naopak dôležité je len pre 16,81 %, „možno“ sa vyjadrilo 10,62 % lektorov. Pre väčšinu lektorov teda prostredie nie je až také dôležité. V 15. otázke 19,35 % lektorov, čo je najviac zo všetkých opýtaných využíva očný kontakt, gestikuláciu 16,59 % a mimiku 15,21 %. Ostatné zložky či kategórie neverbálnej komunikácie sú využívané u lektorov pomenej. Očný kontakt je teda najbežnejším prejavom pri neverbálnej komunikácii. Nakoľko v prvých dvoch otázkach týkajúcich sa iných zložiek komunikácie odpovedala väčšina respondentov, že pre nich nie sú podstatné a v tretej sa vyjadrili najväčším počtom v prospech očného kontaktu, je z toho jasné, že je to najviac preferovaná kategória neverbálnej komunikácie oproti ostatným. Naše tvrdenie bolo teda pravdivé.

Záver: Hypotéza sa H₃ verifikovala – potvrdila sa.

Hypotéza H₄: Dôležitou súčasťou verbálnej komunikácie je priamy prenos informácií a poskytnutie spätnej väzby od poslucháčov.

Na overenie poslednej hypotézy sme si potrebovali vyhodnotiť otázky 4., 16. a 17.

V 4. otázke sa 82,14 % vyjadrilo, že je pre nich spätná väzba dôležitá, tých, čo pre nich nie je dôležitá, bolo 11,61 %, čo znamená, že je podľa väčšiny lektorov dôležitou súčasťou verbálnej komunikácie. V 16. otázke sa najviac lektorov - 46,02 % vyjadrilo, že najväčšou výhodou verbálnej komunikácie je možnosť pozorovať reakcie poslucháčov, čo je v podstate takisto forma spätnej väzby. V 17. otázke je nevýhodou verbálnej komunikácie podľa najvyššieho

počtu lektorov – 34,25 % vynechanie dôležitých informácií. Z toho vyplýva, že dôležitou súčasťou verbálnej komunikácie je spätná väzba a prenos informácií, ako sme predpokladali na začiatku nášho výskumu.

Záver: Hypotéza H₄ sa verifikovala – potvrdila sa.

6 DISKUSIA A ODPORÚČANIA PRE PRAX

Prieskum, ktorý bol zameraný najmä na zisťovanie vzájomnej interakcie lektora a poslucháčov, ako aj využívania komunikačných prejavov a techník v práci lektora, bol realizovaný za účelom bližšieho nahliadnutia do podstaty profesionálnych predpokladov a kritérií pre lektorskú činnosť. Aby sme čo najdokonalejšie naplnili obsah nášho prieskumu, museli sme si vopred určiť ciele, účel, prostriedky, metódy a stanoviť si hypotézy, aby sme si overili, nakoľko a v čom konkrétne sa zhodujú či odlišujú teoretické poznatky nadobudnuté z rôznych publikácií a praktické skúsenosti jednotlivých lektorov. Na dosiahnutie vytýčených cieľov sme použili dotazníkovú metódu. Táto metóda bola obsiahlejšia, dotazník sme zostavili zo 17 otázok zameraných na zisťovanie rôznych súvislostí. Návratnosť dotazníka bola pomerne úspešná, nakoľko sa vrátilo 113 z celkovo rozposlaných 120 dotazníkov, čo je 94,16 %.

V našom prieskume sme zistili, že komunikačné zručnosti pomáhajú lektorom v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi a väčšina lektorov absolvovala tréning komunikačných zručností. Z neverbálnych prejavov sa najviac u lektorov preferuje očný kontakt, potom gestikulácia a mimika, až tak nasledujú ostatné formy či prejavy tohto druhu komunikácie. Pri verbálnej komunikácii sa za dôležitú súčasť považuje prenos informácií a spätná väzba od poslucháčov voči lektorom .

Všetky stanovené hypotézy sa nám verifikovali, teda potvrdili sa naše predpoklady, ktoré sme si na začiatku prieskumu vytýčili.

Dospeli sme teda k záveru, že v skupinách lektor - poslucháč sa zväčša vyskytuje komunikácia prostredníctvom rôznych prejavov, avšak prevláda zväčša jeden až dva druhy prejavov pred ostatnými

Podmienky, teda odporúčania pre správnu a najmä efektívnu komunikáciu potom môžeme vymedziť takto:

- prenos informácie od lektora k poslucháčom a naopak,

- jasnosť, správnosť, pravdivosť informácie,
- vyjadrenia vo vhodných neverbálnych komunikačných prejavoch,
- zrozumiteľnosť informácie pre adresáta,
- spätná väzba, t.j. overenie si, či sa včas a správna informácia pridala a pochopila

Z uvedeného vyplýva, že pri práci lektora voči poslucháčom sa využíva hlavne očný kontakt a mimika z neverbálnych prejavov a pri verbálnej komunikácii je dôležitý najmä prenos informácií a spätná väzba od poslucháčov. Komunikačné zručnosti nadobudnuté aj v rámci komunikačných tréningov pomáhajú lektorom v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi.

Celkovo môžeme naše teoretické predpoklady teda považovať za správne. Z komplexného pohľadu môžeme náš prieskum zhodnotiť ako úspešný, nakoľko sme naplnili stanovené ciele a dosiahli sme výsledky, ktoré nám umožnili porovnať teóriu s praxou v rámci efektívnej komunikácie lektora a poslucháčov.

ZÁVER

Cieľom diplomovej práce bolo priblížiť niektoré formy komunikačných zručností, ktoré by mohli mať prínos pri práci lektorov, poskytnúť prehľad o základných pojmoch a stručnou formou zhrnúť dôležité prvky a formy komunikácie so zámerom utvorenia obrazu o niektorých komunikačných zručnostiach a možnostiach jej využitia v práci lektora. Chceli sme priblížiť, do akej miery sú zabezpečené vzdelávacie aktivity, ktoré poskytujú poslucháčom zamestnávateľa a do akej miery sú s nimi spokojní, ak im to zamestnávateľ umožňuje.

Dospeli sme k rôznym záverom, ktoré sa týkali verbálnej a neverbálnej komunikácie a jej využitie v práci lektora. Osobitnú pozornosť sme venovali identifikácii verbálneho a neverbálneho prejavu, jeho špecifikám v rôznych komunikačných situáciách, najmä v interakcii lektor – poslucháč.

V teoretickej časti práce sme sa zamerali na identifikáciu primárneho pojmoslovia, verbálnu komunikáciu a jej špecifiká v práci lektora. Ďalšou časťou bola neverbálna komunikácia a jej špecifiká v práci lektora, zlozvyky lektora v mimike a v gestikulácii. V modelových komunikačných situáciách a praktických radách sme sa pokúsili načrtnúť modelovú situáciu pri prednáške pre manažérov a modelovú situáciu pri jazykovej prednáške, konkrétne prednáške z anglického jazyka.

V praktickej časti sme vychádzali z údajov, ktoré sme čerpali na základe poznatkov získaných z dotazníka. Zamerali sme sa komunikačné problémy lektorov, základné princípy a zásady efektívnej komunikácie medzi lektorom a poslucháčmi a profesionálne komunikačné predpoklady lektora. Tiež sme si overili znalosti asertívnych práv a ich využívanie v bežnom živote i v práci lektorov. Celý prieskum bol zameraný najmä na zisťovanie vzájomného vzťahu lektora a jeho poslucháčov a využívania komunikačných techník v práci lektora.

Na základe toho môžeme skonštatovať, že sme sa v práci zamerali do hĺbky na verbálnu a neverbálnu komunikáciu a jej využitie v práci lektora a naplnili sme žiadaný cieľ našej diplomovej práce.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

1. BELZ, H. - SIEGRIST, M. 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. 1. vyd. Praha: 113 s. Portál, 2001. ISBN 80-7178 479-6.
2. BORG, J. 2007. *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 1. vyd. Praha: 2007. 172 s. ISBN 978-80-247-1971-9.
3. CIVIL, J. 2006. *Asertivita umění prosadit se*. Praha: 2006. 103 s. ISBN 80-7362-291-2.
4. DRLIČKOVÁ, E. 2003. *Interpersonálna komunikácia v podnikoch a jej hodnotenie*. Zvolen: Technická univerzita vo Zvolene, 2003. 97 s. ISBN-80-228-1335-4.
5. ĎURICOVÁ, A. 2004. Je každá komunikácia odborná? In: *Odborná komunikácia v zjednotenej Európe* IIBanská Bystrica – Praha: Fakulta humanitných vied Univerzity Mateja Bela, Jednota tlmočníkov a prekladateľov, 2004. ISBN 80-8055-886-8.
6. FINDRA, J. 2004. *Štylistika slovenčiny*. Martin: Osveta, 2004. 232 s. ISBN 80-8063-142-5.
7. FORET, M. 2006. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2006. 279 s. ISBN-80-7226-811-2.
8. GABURA, J. – GABURA, P. 2004. *Sociálna komunikácia*. Bratislava : OZ Sociálna práca, 2004. 128 s. ISBN 80-968927-7-0.
9. HARTL, P. - HARTLOVÁ, H. 2000. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Grada, 2000, 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
10. HARTLEY, M. 2011. *Řeč těla v praxi*. Praha: Portál, 2011. 104 s. ISBN 978-80-262-0338.
11. HLADÍLEK, M. 2006. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: Vydavatelství UJAK, 2006. 67 s. ISBN 80-86723-16-X.
12. HLÁSNA, S. - HORVÁTHOVÁ, K. - MUCHA, M. - TÓTHOVÁ, R. 2006. *Úvod do pedagogiky*. Bratislava : Enigma, 2006. ISBN 80-89132-29-4.

13. HOLIČ, Š. 2002. *Rétorika*. 1. vyd. 2002. Enigma: Nitra, 2002. ISBN 80-85471-99-X.
14. KLINCKOVÁ, J. 2008. *Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky*. Banská Bystrica : UMB, 2008. 155 s. 978-80-8083-626-9.
15. KOLMAN, L. 2005. *Výcvik zaměstnanců: psychologické základy podnikové odborné přípravy a výcviku*. Praha: 2005. 107 s. ISBN 80-86131-62-9.
16. KOLLÁRIK, T. 2004. *Sociálna psychológia*. Bratislava : UK, 2004. ISBN 80-223-1841-8.
17. KOSTELNÍK, J. 2008. *Pedagogika pre učiteľov profesijných predmetov a praktickej prípravy*. Učebné texty. Trnava: 2008. 172 s. ISBN neuvedené.
18. KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. 282 s. ISBN 80-7178-551-2.
19. KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Psychologie nemoci*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 200 s. ISBN 80-247-0179-0.
20. MACHALOVÁ, M. 2011. *Komunikácia v sociálnej práci. Rozvoj komunikačných spôsobilostí sociálnych pracovníkov*. Prešov: PBF, 2011. 76 s. ISBN 978-80-555-0328-8.
21. MERRY, T. 2004. *Naučte sa byť poradcom – poradenstvo zamerané na človeka*. 1. vyd. Bratislava: IKAR – Pegas, 2004. 216 s. ISBN 80-551-0768-8.
22. MIKULÁŠTIK, M. 2003. *Komunikační dovednosti v paxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
23. MISTRÍK, J. 1997. *Štylistika*. 2.vyd. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1997. 598 s. ISBN 67-427-77.
24. MLČÁK, Z. 2007. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: OU, 2007. 84 s. ISBN 80-7184-929-4 23.
25. NYTROVÁ, O. - PIKÁLKOVÁ, M. 2007. *Etika a logika v komunikaci*. 1. vyd. Praha: UJAK, 2007. 340 s. ISBN 978-80-86723-45-7.

26. OLÁH, M. - SCHAVEL, M. 2006. *Sociálne poradenstvo*. Prešov: Prešovská univerzita, Pravoslávna bohoslovecká fakulta, 2006. 192 s. ISBN 80-8068-487-1.
27. PALÁN, Z. 2002. *Lidské zdroje: výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: 2002. 280 s. ISBN. 80-200-0950-7.
28. PALÁN, Z. 2003. *Základy andragogiky*. 2. vyd. Praha: UJAK. 2003. 199 s. ISBN 80-867-2303-8.
29. PAŠKOVÁ, L. 2008. *Výkonová motivácia*. 1. vyd. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, O. Z. Pedagóg, 2008. 93 s. ISBN 978-80-8083-623-8.
30. PREVEDNÁROVÁ, J. 2001. *Rodinná terapia a poradenstvo. Základné pojmy a teoretické východiská*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 148 s. ISBN 80-7178-885-6.
31. PRŮCHA, J. 2004. *Interkulturní psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 199 s. ISBN 80-7178-885-6.
32. ROSENBERG, M. B. 2008. *Nenásilná komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 221 s. ISBN 978-80-7367-447-2
33. SATIROVÁ, V. 2006. *Knih o rodině*. Praha: PRÁH, 2006. 364 s. ISBN 80-725-21-50-0.
34. SEDLÁK, M. 2003. *Manažment*. Bratislava : SPRINT vfra, 2003, 452 s. ISBN 80-88848-71-7.
35. SILLAMY, N. 2001. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0249-1.
36. SKALKOVÁ, J. 2004. *Pedagogika a výzvy nové doby*. Brno: Paido, 2004. 158 s. ISBN 80-7315-060-3.
37. SLANČOVÁ, D. 2001. *Základy praktickej rétoriky*. Prešov : Náuka, 2001. 211 s. ISBN 80-89038-04-2.
38. SZARKOVÁ, M. 2002. *Komunikácia v manažmente*. 1. vyd. Bratislava : Ekonóm, 2002. 198 s. ISBN 80 – 225 – 1585 – X.
39. ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava: SPN. 2004, 278 s. ISBN 80-10-00290-9.

40. TUMA, M. 2010. *Komunikácia v prostredí predstaviteľov samosprávy*. Martin: 2010. ISBN 978-80-969737-8-1.
41. TURECKIOVÁ, M. 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. 1. vyd. Praha: 2004. 172 s. ISBN 80-247-0405-6.
42. ÚLEHLA, I. 2007. *Umění pomáhat*. 1 vyd. Písek : Renaissance, 2007. 151 s. ISBN 80-864-2936-9.
43. VETRÁKOVÁ, M. 2002. *Komunikácia v práci manažéra*. 1. vyd. Banská Bystrica: 2002. 202 s. ISBN 80-8055-630-X.
44. VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
45. VYBÍRAL, Z. 2008. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha, Portál, 2008. 175 s. ISBN 978-80-7367-429-8.

ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV

Zoznam obrázkov

Obr. 1: Vzťah rétoriky k iným vedám	11
Obr. 2: Model komunikačného systému	13
Obr. 3 Priebeh komunikačného procesu v práci lektora.....	39

Zoznam tabuliek

Tab. 1: Oblasti ľudskej komunikácie	16
---	----

Zoznam grafov

Graf 1: Zastúpenie respondentov podľa pohlavia	49
Graf 2: Zastúpenie respondentov podľa veku	50
Graf 3: Zastúpenie respondentov podľa dosiahnutého vzdelania	50
Graf 4: Dôležitosť spätnej väzby poslucháčov voči lektorom	51
Graf 5: Formy komunikácie vzhľadom k ich dôležitosti	51
Graf 6: Využívanie komunikačných zručností	52
Graf 7: Absolvovanie komunikačných tréningov	53
Graf 8: Zabezpečovanie komunikačných tréningov zamestnávateľom	53
Graf 9: Spokojnosť so zabezpečením tréningov komunikačných zručností ..	54
Graf 10: Využívanie získaných komunikačných zručností v praxi	54
Graf 11: Zlepšenie efektívnej komunikácie vďaka asertívnemu prístupu k poslucháčom	55
Graf 12: Prínos komunikačného tréningu pre lektorov	55
Graf 13: Dôležitosť oblečenia a úpravy zovňajšku v komunikácii	56
Graf 14: Dôležitosť prostredia pri prednáške	56
Graf 15: Najviac využívané zložky – kategórie neverbálnej komunikácie	57
Graf 16: Výhody verbálnej komunikácie	58
Graf 17: Nevýhody verbálnej komunikácie	58

PRÍLOHY

Dotazník uplatňovania komunikačných zásad a princípov v práci lektora.

Vážená pani, vážený pán,

Prosíme Vás o vyplnenie tohto dotazníka, ktorý je dobrovoľný a anonymný, preto, prosím, neuvádzajte svoje meno a adresu. Výsledky dotazníka budú slúžiť ako podklad pre vypracovanie diplomovej práce.

Na každú otázku odpovedzte, prosím, podľa zadaných inštrukcií, zakrúžkovaním príslušnej alternatívy, prípadne vpísaním svojho vlastného názoru. Chceme Vás poprosiť, aby Vaše odpovede boli pravdivé a podľa možnosti čo najúprimnejšie.

1. Uvedte, prosím, Vaše pohlavie.
 - a. žena
 - b. muž

2. Aký je Váš vek?
 - a. do 30 rokov
 - b. 31 – 40 rokov
 - c. 41 – 50 rokov
 - d. nad 50 rokov

3. Aké je Vaše dosiahnuté vzdelanie?
 - a. stredoškolské – mám absolvovaný lektorský kurz
 - b. stredoškolské
 - c. vysokoškolské I. stupňa
 - d. vysokoškolské II. Stupňa

4. Je pre Vás dôležitá spätná väzba, ktorú Vám podávajú poslucháči ?
 - a. áno
 - b. nie
 - c. neviem

5. Ktorá forma komunikácie medzi lektorom a poslucháčom je podľa Vás najdôležitejšia?
 - a. verbálna
 - b. neverbálna

- c. verbálna aj neverbálna forma
- d. písomná
- e. iné

6. Kde najviac máte možnosť využívať svoje komunikačné zručnosti?

- a. v práci
- b. na školeniach
- c. na tréningoch
- d. iné

7. Absolvovali ste už niekedy komunikačný tréning?

- a. áno
- b. nie

8. Zabezpečuje Vám súčasný zamestnávateľ tréningy komunikačných zručností?

- a. áno
- b. nie

9. Ako ste spokojný/á so zabezpečením tréningov komunikačných zručností, ktoré ste absolvoval?

- a. veľmi spokojný/á
- b. skôr spokojný/á
- c. neviem
- d. skôr nespokojný/á
- e. veľmi nespokojný/á

10. Viete využívať získané komunikačné zručnosti v praxi?

- a. áno
- b. nie
- c. niekedy

11. Myslíte, že asertívny prístup ku poslucháčom zlepšuje efektivitu v komunikácii?

- a. áno
- b. nie
- c. neviem

12. V čom konkrétne môže byť tréning komunikačných zručností prínosom pre Vás?

- a. pomôže mi v efektívnejšej komunikácii s poslucháčmi
 - b. zvýši mi sebadôveru pri prednáškach
 - c. neviem, nemám s tým skúsenosti
 - d. v ničom, je to zbytočné
 - e. iné:
13. Pokladáte oblečenie a úpravu zovňajšku za dôležitú súčasť komunikácie?
- a. za veľmi dôležitú
 - b. neprikladám tomu až taký význam
 - c. neviem
14. Myslíte, že prostredie v ktorom sa prednáša je tiež dôležité?
- a. áno
 - b. možno
 - c. neviem
 - d. nie
15. Ktorú kategóriu neverbálnej komunikácie využívate najviac?
- a. očný kontakt
 - b. gestikulácia
 - c. mimika
 - d. kinetika
 - e. paralingvistika
 - f. posturtológia
 - g. haptika
 - h. proxemika
 - i. teritorialita
16. Čo pokladáte za najväčšiu výhodu vo verbálnej komunikácii?
- a. možnosť upresniť, preformulovať myšlienky
 - b. priamy kontakt**
 - c. možnosť pozorovať reakcie poslucháčov
 - d. možnosť overovať pochopenie prednášanej témy
17. Čo pokladáte za nevýhodu pri verbálnej komunikácii ?
- a. vynechanie dôležitých informácií**
 - b. náročnosť na čas
 - c. náročnosť na pamäť
 - d. nepresné vyjadrovanie

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Bc. Aneta Marettová

Odbor: Andragogika

Forma štúdia: kombinovaná

Názov práce: verbálna a neverbálna komunikácia a ich využitie v práci lektora.

Rok: 2012

Počet strán: 70

Celkový počet strán príloh: 3

Počet titulov literatúry a prameňov: 45

Počet internetových zdrojov: 0

Vedúci práce: Prof. PhDr. Ing. Miroslav Tuma, DrSc., PhD.