

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2018-2021

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Marcela Pefková

Význam komunikace ve výuce

Praha 2021

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2018-2021

BACHELOR THESIS

Marcela Pefková

The importance of communication in teaching

Prague 2021

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Marcela Pefková

Poděkování

Děkuji vedoucí mé práce Ing. Magdě Neuwirthové, Ph.D. za cenné podněty, připomínky a konzultace, které mi poskytovala při psaní bakalářské práce. Také děkuji respondentům za ochotu vyplnit dotazník.

Anotace

Téma bakalářské práce je význam komunikace ve výuce. Hlavním cílem práce je analýza významu komunikace ve výuce. V teoretické části práce jsou vysvětleny základní pojmy týkající se pedagogické komunikace, dále specifika komunikace ve výuce a jsou popsány formy komunikace i komunikační bariéry. Praktická část charakterizuje empirické šetření, při kterém byla zkoumána a srovnávána pedagogická komunikace na dvou vysokých školách. Dílčím cílem bylo podání návrhů k případnému zlepšení komunikace ve výuce. Výsledky výzkumného šetření spolu s návrhy na možná zdokonalení pedagogické komunikace budou předány vedoucím příslušných kateder, které poskytnou materiály vyučujícím s prosbou začlenění návrhů do jejich výuky.

Klíčová slova

Interakce, komunikace, pedagog, pedagogická komunikace, student, učitel, výuka, žák.

Annotation

The Bachelor thesis focuses on the importance of communication in classroom. The main goal of the thesis is to analyze the importance of communication in classroom. The theoretical part of the thesis introduces main key terms connected with pedagogical communication as well as it's specifics and there are described forms of communication and communication barriers. The practical part characterizes an empirical study in which pedagogical communication at two universities was analysed and compared. The partial goal was to submit a proposal for possible improvement of communication there. The results of the empirical study together with the proposal will be provided to the heads of both departments and later handed over to the teachers with request to include proposals in their teaching practice.

Keywords

Communication, interaction, pedagogical communication, pedagogue, pupil, student, teacher, teaching.

OBSAH

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE	10
2 SPECIFIKA KOMUNIKACE VE VÝUCE	13
3 FORMY KOMUNIKACE	18
3.1 Verbální komunikace	18
3.2 Paraverbální komunikace.....	21
3.3 Neverbální komunikace	23
3.4 Komunikace činem	25
4 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY	27
4.1 Interní a externí komunikační bariéry.....	27
4.2 Komunikační bariéry na straně mluvčího a na straně posluchače	29
4.3 Eliminace a odstraňování komunikačních bariér.....	31
PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 PŘÍPRAVA VÝZKUMU	33
6 SBĚR A ANALÝZA DAT.....	35
7 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	59
ZÁVĚR	62
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	66
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....	68
SEZNAM PŘÍLOH.....	70

ÚVOD

Bakalářská práce se bude věnovat významu komunikace ve výuce. Komunikace je nezbytnou součástí výuky. Výsledkem správné pedagogické komunikace jsou vzdělání studenti, sebevědomí jedinci, kteří se umí prezentovat a prosadit. V práci bude posuzován všeobecný význam komunikace ve výuce, ale také význam ve smyslu přínos. Pedagogická komunikace bude popsána a analyzována, bude zjišťováno, které způsoby a formy jsou přínosnější.

Cílem práce bude analýza významu komunikace ve výuce a **dílčím cílem** bude podání návrhů k případnému zlepšení komunikace ve výuce. V práci bude zkoumána a popsána pedagogická komunikace na dvou vysokých školách, budou hodnoceny zkušenosti studentů s komunikací v hodinách humanitních předmětů. Podkladem pro zjištění informací o fungování komunikace na těchto školách bude dotazníkové šetření, bude proveden **kvantitativní výzkum**. **Dotazník** bude obsahovat 26 otázek, uzavřené i polootevřené. V úvodu budou 4 identifikační otázky a následující otázky budou zaměřené na sběr dat o pedagogické komunikaci. Práce přinese srovnání fungování této komunikace na dvou vybraných školách. Respondenty budou studenti VŠ UJAK a Fakulty humanitních studií UK různého věkového složení. Bude se jednat o studenty denní a kombinované formy studia.

Práce bude rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. V úvodu **teoretické části** bude uvedena základní terminologie, která přiblíží některé z pojmů, které v práci zazní nejčastěji. Dále budou vysvětlena specifika komunikace ve výuce. Při komunikaci si jedinci vyměňují informace a dochází mezi nimi k sociální interakci. Účastníci komunikace se dorozumívají slovně a mimoslovně, používají verbální, paraverbální a neverbální komunikaci, ale také komunikaci činem. Tyto formy komunikace budou v práci popsány. Budou zmíněny organizační formy výuky. Poslední kapitola teoretické části bude věnována komunikačním bariérám, jejich rozdělení a eliminaci.

V první kapitole **praktické části** s názvem příprava výzkumu budou obsaženy i následující **hypotézy**:

1. hypotéza: 60 % studentů postrádá zpětnou vazbu,
2. hypotéza: 40 % studentů dobře přijímá oprávněnou kritiku,

3. hypotéza: 60 % studentů si myslí, že profesori neřeší konfliktní situace vhodným způsobem.

Dotazníkové šetření je potvrdí či vyvrátí. Následovat budou kapitoly sběr a analýza dat a vyhodnocení výzkumného šetření. Bude zrekapitulováno a srovnáno fungování pedagogické komunikace na vybraných vysokých školách. Z výsledků dotazníkového šetření se dozvíme, které formy a způsoby komunikace studenti preferují, jaký jim vyhovuje styl výukové komunikace, co je motivuje, jak přijímají kritiku, jak hodnotí komunikaci ve výuce apod. Budou podány návrhy na zlepšení problémů, které vyplynou z výzkumu. Tyto návrhy budou předány vedoucím kateder, na kterých výzkum proběhl, aby je mohly předat pedagogům jako podnět na zlepšení komunikace ve výuce.

Motivem k šetření je snaha prověřit, jaké zaujímá pedagogická komunikace postavení ve výchovně vzdělávacím procesu. Tato komunikace je důležitou součástí profesních kompetencí pedagogů. Empirické šetření by mělo přinést popis, jak funguje pedagogická komunikace na vybraných vysokých školách. Autorka se domnívá, že pedagogický proces má všeobecně rezervy ve vzájemné komunikaci jeho účastníků, v jejich vzájemném působení a vzájemných vztazích. Dostává ze svého okolí informace o fungování komunikace ve výuce, setkává se s názory na projevy a chování profesorů při výuce, které jsou součástí pedagogické komunikace. Sama může čerpat ze svých různorodých studijních zkušeností. Nabyla přesvědčení, že komunikace při výuce nepůsobí na jedince jen pro daný okamžik, ale může jej zasáhnout a ovlivnit dlouhodobě. Učitel se správným přístupem, který zvolí vhodný způsob komunikace, učí v přátelské, uvolněné atmosféře, která studenty povzbuzuje a motivuje, a tím rozvíjí jejich sebevědomí. Proto bude zkoumáno a zhodnoceno fungování pedagogické komunikace na dvou vysokých školách a budou podány návrhy k případnému zlepšení komunikace ve výuce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE

V teoretické části bakalářské práce bude pojednáno o významu komunikace ve výuce. Na začátku budou vysvětleny pojmy, které se v práci budou vyskytovat. Nejvíce zmiňované bude slovo **komunikace**. „*Slovo komunikace vzniklo z latinského *communicare* – radit se s někým, dorozumívat se, termín označuje i styk, spojení, souvislost.*“ (Vymětal, 2008, s. 22) Docent Vymětal ve své knize Průvodce úspěšnou komunikací přináší několik definic komunikace, výstižné jsou zejména tyto výklady komunikace:

- jedná se o proces, při kterém se přenášejí a vyměňují informace různými formami, který je realizován mezi lidmi a projevuje se nějakým účinkem,
- proces, při kterém se lidé dorozumívají, dochází ke společenskému styku, jenž má za cíl výměnu myšlenkových obsahů mezi komunikujícími prostřednictvím slov,
- oboustranný proces, při kterém se přenášejí a přijímají sdělení z jedné osoby na druhou,
- jedná se o typ sociální interakce, kdy jsou sdělovány a vyměňovány informace ve společnosti. (Tamtéž, s. 22 - 23)

S pojmem komunikace se setkáváme v mnoha publikacích, jejichž autoři ho vysvětlují mnoha způsoby. V pedagogickém slovníku je pojem komunikace vysvětlen následovně: „*Sdělování informací, myšlenek, pocitů; dorozumívání.*“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 130) Přičemž existuje spousta definic, které začínají technickými a končí až psychoterapeutickými. Ve slovníku jsou uvedeny tyto možné definice: 1. V komunikaci mezi lidmi nás zajímá řada aspektů dorozumívání, vyvstávají přitom otázky, kdo je mluvčí, co je obsahem sdělení, pomocí čeho je to sdělováno, jaký je důvod sdělení, kdo je příjemce sdělení, obtíže vznikající při komunikaci a jaký přináší sdělení efekt. 2. Z hlediska pedagogiky je důležitá sociální komunikace, která probíhá prostřednictvím mluveného projevu, psaných a tištěných slov, obrazů či gestikulace, kam spadá i znaková řeč. Má podobu přímého kontaktu mezi lidmi nebo se jedná o zprostředkované sdělení, např. pomocí technického zařízení. (Vybíral, Mareš,

Křivohlavý, Šed'ová, Švaříček, Šalamounová In: Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 130 – 131)

Mezi zajímavé jistě patří i interpretace profesora Gavory: „*Slovo komunikace má mnoho různých významů. Je to proto, že se komunikuje v množství situací, ve kterých se sledují různé cíle a dospívá se k různým výsledkům.*“ (Gavora, 2005, s. 9)

Komunikace má zejména tři následující významná vymezení:

- První z nich ji vymezuje jako dorozumívání, které je odvozeno od pojmu dorozumění, kdy dochází k pochopení se a ke shodě myšlenek. Podmínkami komunikace je, že si lidé musí rozumět, musí hovořit stejným jazykem, na stejné téma, potom dosáhnou myšlenkového souladu.
- Druhé z nich ji vymezuje jako sdělování, při kterém dochází k přenosu informací, poznatků, lidé si sdělují pocity, postoje a své názory. V tomto vymezení je nutná přítomnost komunikujícího partnera, který bude příjemcem informací.
- Ve třetím vymezení je komunikace chápána jako proces výměny informací mezi komunikujícími stranami. Jedna z nich vysílá informace, druhá je přijímá a následně si vyměňují role. Obě strany informace také zpracovávají, musí je analyzovat a pochopit. Komunikace je většinou obousměrná, partneři si při ní předávají slovo, oba přispívají k dorozumívání. (Tamtéž, s. 9)

Jelikož je tématem práce komunikace ve výuce, je vhodné zde přidat pojem **pedagogická komunikace**. Komunikace tvoří nezbytnou součást výuky. Pedagogická komunikace je specifickým případem sociální komunikace. Mezi učitelem a žáky či studenty je vzájemný vztah, předávají si a přijímají informace, působí na sebe, jsou spolu v interakci. Předávání informací při interakci nazýváme komunikací. Funguje-li správně, pak se obě strany navzájem obohacují a pozitivně ovlivňují.

Při pedagogické komunikaci si účastníci výukového procesu vzájemně vyměňují informace, a to verbálními i neverbálními prostředky. Komunikace se podřizuje výchovně vzdělávacím záměrům a skládá se z následujících stránek: obsahové, procesuální a vztahové. (Linhartová, 2001, s. 40)

Pedagogická komunikace „*je zvláštní formou komunikace sociální, sleduje systematické, cílevědomé, vzdělávací, postojové a výcvikové působení ve výuce i mimo ni.*“ (Hladílek, 2006, s. 27)

V publikaci profesorky Nelešovské je možno nalézt zajímavé formulace pojmu pedagogická komunikace, jejichž autoři je vyjádřili již před mnoha lety, ale skutečně výstižně, proto zde budou reprodukovány.

A. N. Leont'jev popsal pedagogickou komunikaci jako profesionální komunikaci mezi učitelem a žákem během vyučovací hodiny i mimo ni, která plní pedagogické funkce a cílem je během této komunikace vytvořit příznivé psychologické klima. (Leont'jev In: Nelešovská, 2005, s.26)

O pedagogické komunikaci hovoříme tehdy, pokud si vyměňují informace účastníci výchovně-vzdělávacích cílů. Tato komunikace má specifická, osobitá pravidla, kterými jsou stanoveny pravomoce komunikujících subjektů. (Gavora, 1988, s. 22)

Dalším pojmem, který si osvětlíme, je **výuka**. Tento pojem je popsán v pedagogickém slovníku: „*V teoriích obecné didaktiky se výuka objasňuje šířeji než samo vyučování – jako systém, který zahrnuje jak proces vyučování, tak především cíle výuky; obsah výuky; podmínky, determinanty a prostředky výuky; typy výuky; výsledky výuky.*“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 357)

Pedagožka Doležalová definovala výuku ve své knize jako specifickou lidskou činnost, která se nazývá výchovně vzdělávací proces. Při interakci a komunikaci učitele se žáky dochází k formování celé žákovy osobnosti, protože výchova a vzdělávání působí současně. (Doležalová, 2009, s. 11)

Pedagogický slovník jednoduše popisuje i účastníky pedagogické komunikace – pedagoga a žáka. **Pedagogem** nazýváme učitele, který učí na různém typu či stupni školy, všeobecně se jedná o pedagogického pracovníka. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 188) **Žákem** je označován člověk, který je vyučovaným subjektem a může být v jakémkoliv věku. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 389)

Slovo **interakce** je dalším klíčovým pojmem této práce. Interakce je proces, při kterém dochází k vzájemnému působení jedinců, lidé se navzájem ovlivňují. Ve vyučovací hodině na sebe reagují učitelé a žáci, tyto reakce nazýváme interakcí. Ta se vyznačuje dvoustranností, jejími účastníky ve škole jsou učitelé a žáci. Interakce ve výuce probíhá slovně i mimoslovně, dochází při ní k výměně slov, pohledů, mimiky a gest. (Gavora, 2005, s. 45)

V práci budou použité i další odborné termíny, nicméně výše uvedené pojmy jsou klíčové k tématu Významu komunikace ve výuce, v práci na ně narazíme nejčastěji.

2 SPECIFIKA KOMUNIKACE VE VÝUCE

Jak již bylo zmíněno v klíčových pojmech této práce, při komunikaci si dva a více jedinců sdělují a navzájem vyměňují informace, své názory, myšlenky a postoje, dorozumívají se, dochází mezi nimi k sociální interakci.

Práce je zaměřena na význam komunikace ve výuce, proto bude věnována přímo komunikaci účastníků vzdělávacího procesu. Ve výuce spolu komunikují mimo jiné i spolužáci, ale zejména jsou to učitel a žák. Dochází k předávání informací – učebního obsahu. Učitel vede komunikaci se žáky, předává jim nové poznatky a vědomosti, žáci mohou být vyzváni, aby s učitelem diskutovali k probírané látce, vyjadřovali své zkušenosti a ptali se na další informace k tématu. Učitel si ověřuje, jestli žáci učivo pochopili, klade jim kontrolní otázky. Žáci mohou sami proaktivně vznášet dotazy v případě nejasností ve výkladu. Takto by měla ideálně probíhat výuková komunikace.

Pokud učitel komunikuje se žáky v otevřené, přátelské atmosféře, kdy žáci cítí, že je oceněno, že jsou aktivními účastníky komunikace, potom je situace ideální. V tomto prostředí obvykle žáci chtějí komunikovat a spolupracovat, rádi se účastní diskuse. Obvykle si také z hodin, při kterých jsou aktivními účastníky, více pamatují. Toto je popis dobře fungující **interakce učitel – žák**.

Učitel musí být tím, kdo vede komunikaci, aby hodina měla řád a splnila předem vytyčené cíle, ale je na místě, aby zároveň poskytl prostor i žákům, kteří v hodinách rozvíjejí své komunikační schopnosti, a také se tím rozvíjí sociální stránka jejich osobnosti. Žáci se učí vyjadřovat a vystupovat před učitelem a spolužáky na příslušné úrovni, rozvíjí se jejich sociální dovednosti.

V pedagogické komunikaci dochází i k **intrakomunikaci**, žák komunikuje sám se sebou. Pro žákův správný rozvoj je důležitý dostatek mluvené komunikace, ale významné jsou i vlastní úvahy a myšlenky žáka, které nedoprovází mluvené projevy. (Gavora, 2005, s. 58) Student hodnotí získané informace, vyvstávají před ním otázky a také argumenty. Žák jako by vede rozhovor sám se sebou. Intrakomunikace je neoddelitelně spojena všeobecně s myšlením člověka. Lidé přehodnocují a formují zprávy, jedná se o pozitivní proces. V pedagogické komunikaci je důležité podporovat tvořivý přístup k novým formulacím, je potřebné potlačovat u žáků pouhou reprodukci

informací, které se naučí během výuky. (Nelešovská, 2005, s. 30) Je potřeba u nich rozvíjet kreativní myšlení a komunikaci vlastními slovy.

Při komunikaci ve škole nedochází pouze k předávání učiva, ale učitel žáky také vychovává, může jim být vzorem, ovlivňuje jejich postoje. Měl by si toho být vědom a snažit se komunikovat způsobem, který co nejlépe formuje žáky. Neměl by brát studenty pouze jako své posluchače, ale musí je chápat také jako osobnosti, které mají své osobní pocity, mohou mít své potíže, měl by si ke studentům najít cestu a snažit se o nich dozvědět více. Každý člověk vyžaduje jiný přístup a učitel by měl v rámci časových možností projevit snahu studenty poznat více a dle těchto poznatků s nimi jednat i komunikovat.

Pro dosažení účinnosti komunikace je nutné, aby byla oboustranná. Učitel sděluje informace žákům, ale musí i přijímat jejich sdělení. Monolog se stává pro žáky nudným rychleji než rozhovor. Je jednodušší být pozorným při rozhovoru než být pouze pasivním posluchačem. Pedagog by měl žákům naslouchat, měl by sledovat jejich chování, měl by se snažit dozvědět, co si žáci myslí, čemu rozumí a čemu nerozumí, které zastávají hodnoty. Jestliže učitel pochopí myšlení a postoje žáků, může lépe stanovit jejich potřeby, zvolit vhodný učební cíl a výukové aktivity. Naslouchání žákům pomáhá pedagogovi zjistit, jak žáky přimět, aby oni naslouchali jemu. (Cangelosi, 2009, s.101)

Učitel se žákem vede dialog, dochází k předávání a přijímání informací, navzájem se ovlivňují, dochází ke vzájemné interakci. Mají osobní vztah, při kterém učitel působí na žáka celou svou osobností, předává mu své zkušenosti a vědomosti, ale na žáka mají vliv i povahové a charakterové rysy učitele, jeho přístup k žákům, jak vystupuje, a jak s nimi komunikuje.

Interpersonální vztahy učitelů a žáků ovlivňují zejména:

- vnímání, paměť a žákovo myšlení,
- žákovu výkonnost,
- žákovo chování,
- vytváření norem i pravidel ve třídě,
- sociální prostředí v třídním kolektivu.

(Nelešovská, 2005, s. 77)

V chování lidí obvykle platí, že jakým způsobem se jeden jedinec chová k druhému, tak mu to ten druhý vrací. Totéž většinou platí i o komunikaci. Pokud s někým

komunikujeme klidným, příjemným způsobem, obvykle je odezva z jeho strany stejná. Jestliže má učitel se žáky dobrý vztah a pracují v příznivé atmosféře, pak to žáky motivuje k většímu úsilí, kvalitnějším výkonům i lepšímu chování.

Když je učitel nepříjemný, neprojevuje žákům náklonnost, komunikuje s nimi autoritativním, odměřeným způsobem, tak je správně nemotivuje, spíše je odrazuje, nebudou mít dobré vzájemné vztahy, studenti nebudou mít potřebu a zájem komunikovat s tímto pedagogem. Bohužel to bude mít negativní dopad zejména na žáky, protože se nebudou připravovat na hodiny s tímto učitelem se zájmem, předmět s ním je spíše nebude bavit a bude se jím špatně učit.

Učitel má ve svých rukou obrovskou moc. Může žákům někdy ovlivnit i budoucnost. Může u nich vzbudit o určitý předmět veliký zájem, třeba až takový, že to ovlivní i žákovu volbu povolání, ale může naopak studenta zcela odradit od některého předmětu či oblasti i na celý život. Správná pedagogická komunikace je velice důležitá a neměl by se podceňovat její význam.

Výměna sdělení mezi učitelem a žáky v rámci vyučování je **pedagogickou komunikací** a podle Průchy má tyto charakteristiky:

- probíhá jako sled komunikačních situací, k uskutečnění dochází pomocí verbálních a neverbálních prostředků komunikace,
- řídí ji učitel, podléhá specifickým pravidlům, ve kterých jsou vymezeny role a pravomoci komunikujících,
- má několik funkcí: je v ní prezentován vzdělávací obsah, díky ní se uskutečňují cíle výchovy i vzdělávání, pomáhá řídit třídu, navozuje vztahy mezi učiteli a žáky a vzájemně mezi žáky,
- utváří specifické psychosociální klima ve třídním kolektivu a je jím ovlivňována.

(Průcha, 2009, s. 189)

Hlavní účely komunikace ve výuce bychom mohli krátce shrnout tímto způsobem: učitel během výuky sděluje žákům nové informace a poznatky, a jestliže s nimi diskutuje, tak i on se může dozvědět nové informace od svých žáků, mohou se tedy učit navzájem. Učí žáky novým znalostem a dovednostem, což si ověřuje zpětnou vazbou. Použitím vhodné pedagogické komunikace navazuje se žáky osobní vztahy a vytváří tak příznivé klima pro výuku a spolupráci. Svým vystupováním žáky usměrňuje a vychovává.

Organizační formy výuky

Na průběh pedagogické komunikace má vliv organizační forma vyučování hodiny, kterou učitel vybere. Nejvíce pedagogové volí některou z následujících **organizačních forem vyučování**:

- hromadné,
- skupinové,
- individuální.

(Nelešovská, 2005, s. 32)

Hromadné vyučování je nejrozšířenější organizační formou v českých školách. Jedná se o tzv. frontální vyučování a dělíme ho do tří komunikačních struktur, záleží na tom, mezi kým probíhá v daný okamžik komunikace. Může se jednat o tyto **struktury**:

- obousměrnou komunikaci mezi učitelem a jedním žákem,
- učitel může jednosměrně komunikovat k celé třídě,
- poslední variantou je, že učitel jednosměrně komunikuje ke konkrétnímu žákovi.

(Mareš, Krivohlavý, 1995, s. 39)

Při obousměrné komunikaci mezi učitelem a jedním žákem spolu tyto subjekty vedou rozhovor, učitel klade otázky, na které žák odpovídá, jedná se zejména o zkoušení.

Jednosměrná komunikace od učitele ke třídě probíhá při výkladu nového učiva. Učitel by měl komunikovat tímto způsobem jen část vyučovací jednotky, neboť žáci po určité době monologu učitele ztrácejí koncentraci. Učitel je musí sledovat a nesmí se pouze soustředit na obsah výkladu. Měl by prokládat výuku různými činnostmi, aby žáky mobilizoval. Během dlouhého výkladu si učitelé většinou také nedostatečně ověřují porozumění obsahu výuky ze strany žáků.

Pokud učitel jednosměrně komunikuje k jednomu konkrétnímu žákovi, obvykle ho chválí či za něco kárá.

Nevýhodou hromadného vyučování je, že se během něj nerozvíjí v dostatečné míře sociální vztahy mezi žáky. (Nelešovská, 2005, s. 32 – 34)

Při **skupinovém vyučování** spolu žáci obousměrně komunikují. Podle počtu účastníků ve skupině ho dělíme na:

- párové vyučování,
- skupinové vyučování po třech a více žácích ve skupině. (Tamtéž, s. 34)

Při párovém vyučování spolu komunikují dva žáci. Připravuje je to pozvolna na práci ve skupině, pokud s ní ještě nemají zkušenosti.

Skupinové vyučování s více žáky ve skupině je náročné na přípravu pro učitele. Přináší možné problémy při organizaci, výuce i při výsledném hodnocení. Učitel musí vynaložit velké úsilí, aby vše proběhlo v pořádku a přineslo dobré výsledky. Pokud se mu to podaří, může docílit kooperujícího chování žáků. (Nelešovská, 2005, s. 34 – 35)

Při skupinovém vyučování musí učitel žáky rozdělit do skupin, může volit různé způsoby:

- náhodné rozdělení,
- dle přání žáků, jejich sympatií,
- podle žákovských studijních výsledků, kombinuje žáky se slabšími a výbornými výsledky,
- tvoří různorodé skupiny, bez jakýchkoliv ohledů a kritérií.

Při skupinovém vyučování musí učitel stanovit pravidla komunikace přesným a srozumitelným způsobem. Měl by určit role žáků ve skupinách, kdo bude vedoucí, mluvčí, kdo bude zapisovat a měla by být vymezená doba na vypracování úkolů. Skupiny mohou dostat stejné nebo rozdílné úkoly, které na sebe mohou i navazovat.

Práce ve skupinách může přinášet různá úskalí a problémy. Mohou být způsobeny například nevhodnou sestavou skupin, nesrozumitelným zadáním úkolů, špatnou přípravou a organizací ze strany učitele, nebo tím, že někteří žáci nespolupracují a ruší ostatní.

Při skupinovém vyučování rozvíjí žáci své komunikační a sociální dovednosti, získávají schopnost vcítit se a pomoci druhému, zbavují se ostychu, pochybností, učí se spolupráci, získávají pohled na věci z různých stran, posiluje je to pro další život. Mobilizuje to ke spolupráci i jedince, kteří jsou jinak slabší ve výuce, nebo introvertní osobnosti, ve skupině se cítí bezpečněji, než když mají vystupovat sami před celou třídou. (Tamtéž, s. 35 – 36)

Při **individuální výuce** jsou spolu v kontaktu jeden učitel a jeden žák. Učitel se naplno věnuje pouze tomuto žákovi.

3 FORMY KOMUNIKACE

3.1 Verbální komunikace

Existují čtyři formy komunikace, které budou popsány v této kapitole. První z nich je **verbální komunikace**. Pojem verbální komunikace znamená vyjadřování pomocí slov a je odvozen od latinského výrazu *verbum*, což znamená v překladu slovo. Verbální komunikace je specifikem lidské komunikace. Jiné živočišné druhy se také dorozumívají, ale pouze neartikulovanými zvuky. Volbou vhodných slov můžeme popisovat či vysvětlovat konkrétní skutečnosti i abstrakta, můžeme pomocí nich komunikovat, vést rozhovory, vyjadřovat naše myšlenky, postoje i představy. Při verbální komunikaci dochází ke sdělování informací pomocí řeči a jazyka. Je důležité, aby komunikující subjekty hovořily stejným jazykem, aby si rozuměly.

Verbální komunikace má více možných projevů, ale především jsou to následující **dva možné projevy**: mluvený a psaný.

Mluvený projev neboli řeč je nejpřirozenější a zároveň většinou nejsnazší komunikační projev. Je také nejrychlejší a zřejmě i nejpřesnější prostředek komunikace. Mluvu během svého života rozvíjíme, zdokonalujeme své vyjadřovací schopnosti, rozšiřujeme si svou slovní zásobu, učíme se správné artikulaci a přesným formulacím. Toto vše rozvíjíme nejdříve v rodině, ve škole, poté v zaměstnání i partnerském životě. Dobré komunikační a vyjadřovací schopnosti a dovednosti jsou důležité při studiu, v zaměstnání i osobním životě.

V případě pedagogické komunikace zahrnuje mluvený projev například výuku, dialog, rozhovor, spadá sem také vysvětlování učiva, ale i dotazování a zkoušení žáků.

Při **psaném projevu** sdělujeme informace, naše postoje či myšlenky formou písma. Mluvené slovo či myšlenky jsou písemně zaznamenány, používá se přitom všeobecně známých a standardizovaných znaků a symbolů. Psané slovo přináší stejné informace jako mluvený projev, ale ne se stejnou rychlostí. (Bárová, 2016, s. 16 - 17)

Psaný projev vztahující se k výuce je písemný výukový materiál, který připravil učitel pro studenty, dále jsou to žakovské zápisky učitelova výkladu, jsou to poznámky, zprávy či e-maily.

Další projevem komunikace je dle docenta Vymětala také **vizuální komunikace**. Ta se uplatňuje při výuce ve formě názorných diagramů, grafů, tabulek, powerpointových prezentací či vzdělávacích dokumentů a výukových filmů. (Vymětal, 2008, s. 23)

Při komunikaci ve výuce se používá zejména mluvený projev. Řeč obvykle převládá nad písemným projevem. **Verbální komunikace ve výuce probíhá v několika fázích:**

- učitel má záměr nějakého sdělení žákovi či žákům,
- učitel formuluje a předá žákům sdělení, které má nějaký smysl a obsah,
- žáci učitelovo sdělení přijmou, dekodují ho a snaží se pochopit smysl sděleného.

(Nelešovská, 2005, s. 41 – 42)

Slovní projev učitele plní různé funkce:

- zprostředkování a zpřístupnění učiva,
- doplnění a výklad textů z učebnic,
- ověření, jestli a jakým způsobem žáci učivo chápou.

(Tamtéž, s. 41 – 42)

Co se týká verbální komunikace, pedagog by měl mít dostatečné vzdělání a zkušenosti k tomu, aby se vyjadřoval výstižně a srozumitelně, aby se svými žáky komunikoval gramaticky správně, způsobem vhodným a přiměřeným věku i zkušenostem studentů, a přitom dostatečně odborným stylem, dále aby svůj výklad neprokládal cizími slovy a termíny v nadměrném množství, aniž by si ověřil, že mu studenti rozumí.

Komunikace učitelů se žáky se nazývá **pedagogickou komunikací**. Je popsána v odborných publikacích. Proto, aby byla funkční, je vhodné, aby byly dodržovány určité principy. Ty popsal britský filozof jazyka Paul Grice a J. Křivohlavý a J. Mareš je uvedli v knize Komunikace ve škole. Doporučuje se dodržování pěti **principů komunikace**:

- principu kooperace,
- přiměřené kvantity,
- maximální kvality,
- vhodného způsobu,
- maximální relevance.

(P. Grice In: Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 25)

Učitelé by měli žáky zapojovat a spolupracovat s nimi, měli by sdělovat důležité informace, ale v přiměřené míře, nepřetěžovat žáky kvantou detailů. Měli by předávat kvalitní údaje, opírající se o fakta. Výklad by měl být relevantní vzhledem k situaci,

probíraným tématům, s ohledem na účastníky. Vyjadřování učitelů musí být přesné, výstižné a srozumitelné.

Podobná slova byla vyjádřena již v 17. století Janem Amosem Komenským, jen byla řečena jazykem jeho doby. Jeho myšlenky byly nadčasové a mnoho významných osobností v různých vědních oborech se k nim vracelo a vrací, navazuje na ně.

V rámci verbální komunikace je komunikace členěna také na: **monolog** a **dialog**.

„Monolog je souvislý projev jednoho člověka. Mimo hovořícího jsou přítomni také partneři komunikace, ale ti nevstupují aktivně do komunikačního projevu hovořícího.“ (Gavora, 2005, s. 67) V rámci komunikace ve školní třídě to může být zejména výklad učitele, nebo když žák předčítá referát. Monolog bývá většinou předem připravený.

Dialog předem připravený nebývá, s výjimkou například dialogů v cizím jazyce, které si studenti připravují předem. Dialog probíhá spontánně. Během dialogu spolu komunikují dva a více lidí a měly by být dodržovány zásady dialogu:

- měly by se střídát repliky,
- hovořící a naslouchající by měli střídát role,
- jeden partner by měl reagovat na druhého partnera,
- partneři by si měli navzájem aktivně naslouchat,
- měli by hledat společný význam.

(Tamtéž, s. 71 – 72)

Během dialogické komunikace dochází ke střídání projevu zúčastněných stran. Učitel se ve výuce střídá v řeči a naslouchání se studenty, dále se střídají žáci mezi sebou. Během dialogu na sebe partneři navzájem reagují, jejich dialog se musí týkat stejného obsahu. Komunikující vyjadřují své názory, argumentují, mohou spolu souhlasit, něco si nabízet. Nezbytnou součástí dialogu je aktivní naslouchání partnera. Jeden druhému dává najevo, například neverbálními projevy jako je přitakávání, že ho poslouchá. Během dialogu si zúčastnění předávají informace, ale musí si také porozumět a najít společný význam. Ve výuce si tedy musí učitel se žáky rozumět, aby jim předal nové poznatky, a oni je dobře pochopili a naučili se je.

V průběhu vyučovací hodiny se monolog střídá s dialogem. Frekvence použití a střídání monologu s dialogem závisí i na vyučovaném předmětu. V některých předmětech nelze využívat při výkladu dialog ve stejné míře jako v jiných, což vyplývá z povahy předmětu. V matematice převládá při vysvětlování monolog učitele.

V humanitních předmětech jako jsou psychologie, sociologie či filozofie převládá dialog. Učitel se studenty diskutuje o probíraných tématech, zjišťuje jejich názory a postoje.

3.2 Paraverbální komunikace

Další formou komunikace je **paraverbální komunikace** a zabývá se jí **paralingvistika**. Předmětem zkoumání paralingvistiky jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které výrazně ovlivňují smysl a význam komunikace, na straně mluvčího i posluchače. Tento mimojazykový faktor dokresluje mluvený projev. Mluvčí mají svůj charakteristický projev. **Paralingvistika zkoumá zvukovou stránku řeči a zabývá se:**

- hlasitostí projevu,
- kvalitou řeči a věcností hovoru,
- objemem řeči, délkou projevu,
- výškou tónu hlasu,
- barvou hlasu a intonací,
- emočním zbarvením projevu,
- plynulostí řeči,
- frázováním,
- členěním řeči a pauzami v řeči,
- rychlostí mluveného projevu,
- chybami v projevu a slovní vatou.

(Vymětal, 2008, s. 115)

Osobnost mluvčího je charakterizována hlasitostí projevu, dle něj lze rozpoznat, jaké má mluvčí zaujetí pro prezentované téma, jestli má snahu zapůsobit na posluchače, upoutat jeho pozornost. Hlasitý projev vyjadřuje vitalitu mluvčího, jestli je sebevědomý, uvolněný, přátelský, ale může být naopak i projevem špatného ovládnutí či afektu. Lidé s tichým projevem trpí obvykle trémou či stydlivostí. Ideální je střídání hlasitějšího a tiššího projevu, zejména u delšího projevu, aby se nestal monotónním.

Projev by měl být předem dobře připravený, obsah by měl kvalitní, věcný. Mluvčí by se měl držel tématu, hlídat si, aby stihl sdělit vše, co je potřeba a neodbíhal

od stanoveného plánu. Sdělení musí být srozumitelné, stručné a jednoznačné. Prezentační musí dbát na pečlivou výslovnost a také na správnou délku vět. (Vymětal, 2008, s. 115)

Objem řeči je charakterizován množstvím slov, které mluvčí vysloví při svém sdělení během určitého časového intervalu. Projev musí být přiměřeně dlouhý, aby mluvčí udržel pozornost posluchačů po celou dobu jeho prezentace či výkladu.

Každý člověk má jedinečnou výšku hlasu. Dle charakteristických kmitočtů rozlišujeme hlasy čisté, ostré, sametové, nakřáplé, chraplavé apod. Různě vysoké hlasy mají rozdílnou působnost. Hlubší hlas působí důvěryhodnějším a přesvědčivějším dojmem, naopak vysoko posazený hlas není moc přesvědčivý, může být pro posluchače nepříjemný. Vhodný tón hlasu pomáhá zdůraznění významu slov.

V barvě hlasu se odráží nálada a emoční stav mluvčího. V zabarvení hlasu se projevuje osm rozdílných emocí – láska, hněv, nuda, veselost, netrpělivost, pocity smutku, radosti či uspokojení. Změnami intonace a hlasového zabarvení dochází k zesílení a zdůraznění projevu. Práce s hlasem musí být vyvážená, přílišná melodičnost hlasu působí přehrávaně a monotónní projev je nudný a nezajímavý.

Plynulá řeč, pomlky a frázování mají vliv na pochopení sdělení posluchačem. Pomlka v projevu může být výzvou, příležitostí pro zamyšlení pro obě komunikující strany, může vyjadřovat požadavek na zvýšenou pozornost. Naopak neúmyslná pomlka je projevem nejistoty, zapomětivosti či nesoustředěnosti prezentačního. (Tamtéž, s. 116 – 118)

Vnímání projevu a jeho srozumitelnost jsou ovlivněny rychlostí řeči. Rychlý projev je únavný, posluchači rychle ztrácí pozornost, nestíhají se soustředit. Doporučuje se pomalejší a důraznější sdělování podstatných a důležitých informací. Rychlost řeči vypovídá o temperamentu a povaze mluvčího, rychlý mluvčí je temperamentní nebo nervózní jedinec, který chce mít projev rychle za sebou. Vyrovnaný, klidný člověk volí pomalejší tempo projevu, ale hovoří tak i váhaví lidé.

Mluvčí se dopouští během projevu různých chyb. Některé nemohou ovlivnit, mají problémy s výslovností některých písmen nebo koktají. Závažnějšími chybami v řeči jsou chybná artikulace, špatně volená slova nebo používání slangu. Největšími nedostatky jsou ale nedokončování myšlenek a nedodržování avizovaného tématu. Velmi nepříjemné pro posluchače je používání vatových slov ze strany mluvčího, který s nimi vyplňuje svůj projev. Používají je lidé trpící trémou nebo špatně připravení mluvčí, kteří hledají správný výraz. Ve své řeči používají různá citoslovce a výplňové zvuky. (Tamtéž, s. 116 - 118)

3.3 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je komunikační formou tvořící podstatnější část komunikace. Základní složku mimoslovní komunikace tvoří řeč těla. „Řeč těla se dělí dle toho, která část těla informaci sděluje, doprovází a ilustruje.“ (Vymětal, 2008, s. 56)

Hlavní složky jsou:

- kinezika,
- gestika,
- mimika,
- vizika,
- haptika,
- proxemika,
- posturologie.

(Tamtéž, s. 56)

Kinezika sleduje pohyby těla jako celku, gestika je zaměřená na pohyby a postavení prstů, končetin a hlavy, mimika se zaměřuje na pohyby svalů v obličeji, vizika je zaměřená především na oční kontakt a dále na pohyby očí a očního okolí včetně souvisejících svalů, haptika se zabývá významem doteků, proxemika sleduje význam vzdáleností komunikujících subjektů a posturologie je zaměřená na postoje a pozice těla.

Učitel by tyto součásti neverbální komunikace měl znát, a měl by se při sdělování ve výuce soustředit i na své mimoslovní projevy. Studenti nejvíce vnímají **mimiku** a **viziku**, tedy to, jak se učitel tváří. (Tamtéž, s. 56) Z toho si snadno vyvodí, jestli je učitel například spokojen s jejich odpovědí, nebo ne. Úsměvem učitel dává najevo svou spokojenost, navozuje uvolněnou atmosféru, a také tím snadno pobízí k další komunikaci. Během komunikace ve výuce je velmi důležitý oční kontakt, kterým účastníky vybízíme k pozornosti, oslovujeme je, vyjadřujeme jim úctu apod.

Jako další v pořadí vnímají studenti **gestiku**. Učitel svými gesty podtrhuje význam verbálních sdělení. Gesta mají různé vypovídací schopnosti a podle nich je dělíme do tří základních skupin, na **gesta ilustrativní, regulační a znaková**. Ilustrativní gesta dokreslují slovní sdělení, vyjadřujeme jimi například růst, pokles či směr, něco vysvětlujeme. Příkladem regulačních gest může být pokyvování hlavou, ukazování na někoho prstem, tišení. Těmito gesty na něco nebo na někoho upozorňujeme. Znaková

gesta slouží k vyjádření určitého sdělení zkrácenou mimoslovní formou. Příkladem je zvednutý palec, který vyjadřuje, že je něco výborného či palec dolů, který znamená, že je něco špatně. Patří sem také znaková řeč hluchoněmých. (Vymětal, 2008, s. 59)

Z výzkumů vedených L. Richlandovou z University of California v americkém Irwinu vyplývá, že vhodně používaná gestika usnadňuje významně učení, ať je používána učiteli, nebo i žáky samotnými při učení. (Tamtéž, s. 59)

Ve vyučovacím procesu může učitel také vyjadřovat svůj vztah ke studentům **proxemikou** či **posturologií**. Proxemika vyjadřuje vztah mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující zaujímají. Lidé, kteří se neznají, udržují vzájemně větší odstup. Vzdálenost při komunikaci se zkracuje úměrně s větší sympatičností komunikujících subjektů. Pokud tedy přistupuje učitel blízko k žákům, má k nim otevřený, přátelský postoj. Empatii k žákům může učitel vyjádřit posturologií, tedy postoji svého těla, napětím či uvolněním, konfigurací všech částí těla. Velký vyjadřovací význam mají zejména směr natočení těla a různé náklony.

Kromě řeči těla zahrnuje mimoslovní komunikace také **obecnější neverbální komunikace osobnosti**, které vycházejí z charakteristických signálů, kterými mohou být:

- signál prvního dojmu,
- neurovegetativní reakce,
- to, jak vnímáme barvy a vůně,
- styl v oblékání,
- volba doplňků k oblečení,
- chování ve společnosti,
- úroveň emoční inteligence,
- chronemika,
- prostředí, kde komunikace probíhá.

(Tamtéž, s. 72 - 73)

Na základě prvního dojmu je posuzována nová osobnost, proto je důležité, aby se lidé snažili zapůsobit co nejlepším prvním dojmem. Lidé by se měli snažit ovládat své neurovegetativní reakce, což jsou reakce na podněty, které se projevují například změnou dýchání nebo pocením.

Lidé působí na své okolí také svým zevnějškem, tím, jak se oblékají a dbají o sebe. Důležité jsou zejména znalost etiky a etikety, správné chování a morálka. Emoční

inteligence v sobě zahrnuje především empatii, motivaci, jestli se lidé umí ovládat, i to, jak se chovají ve společnosti. Chronemika zahrnuje správný time management v komunikaci. (Vymětal, 2008, s. 72 - 73)

Učitel by měl znát a dodržovat pravidla a normy společenského chování, měl by se chovat zodpovědně a mít morálku. K žákům by měl přistupovat s úctou, způsobem přiměřeným k jejich věku. Žáci by se měli chovat k učiteli s respektem. Učitel by měl mít pod kontrolou své emoce, měl by umět zachovat klid a nenechat se vyprovokovat ve vypjatých situacích, stále by měl komunikovat klidným způsobem. Měl by se žáky jednat empaticky, měl by s nimi navázat přátelský vztah. Pokud učitel přistupuje ke svým žákům s porozuměním, potom je to více motivuje k učení i lepšímu chování.

Učitel by měl zvládat komunikovat efektivně a dobře plánovat rozvržení hodin tak, aby stihl probrat zvolené výukové cíle, prokládat hodiny různými aktivitami žáků, dostatečně je zapojovat do diskuse a udržet si jejich pozornost. Naslouchání je velmi významnou složkou komunikace, proto je potřeba příjemce výkladu upoutat natolik, aby měl potřebu se po celou dobu účastnit komunikace a soustředěně poslouchal.

Komunikační prostředí, prostředí učebny, může učitel ovlivnit jen částečně, záleží spíše na financích vzdělávací instituce. Pokud je to možné, měli by se učitelé snažit dotvořit příjemné prostředí třídy vhodnými dekoracemi. Lépe se komunikuje a učí v pěkném a uspořádaném prostředí.

3.4 Komunikace činem

Poslední formou komunikace je komunikace činem. Nejsilnější význam v komunikaci má naše konání, tedy komunikace realizovaná činy a skutky. Dochází přitom k souladu či nesouladu slovního sdělení s realizací v praxi.

„Komunikací činem rozumíme to, jak se učitel a žáci k sobě chovají, jak vyjadřují vzájemné postoje svým jednáním. Žáci právem chápou jako určité sdělení to, zda učitel přichází do hodiny přesně, jak se na hodinu připraví, zda toleruje během vyučovací hodiny vyjádření odlišného názoru, jak žáky hodnotí a jak k nim podle toho přistupuje, jak jim své hodnocení dává najevo.“ (Prokešová, Procházka In: Kalhous, Obst, 2009, s. 263)

Za každého účastníka komunikace tedy hovoří nejen jeho slova, výrazy, gesta a postoje, ale především jeho skutky. Lidé nemohou něco sdělovat, jinak se u toho vizuálně projevoval, a nakonec ještě jednat v rozporu s dříve vyjádřeným. Nepřesvědčili by své okolí o upřímnosti svého projevu. Učitel by měl být obzvláště obezřetný v tom, aby všechny tři druhy komunikace byly ve vzájemném souladu, aby si získal důvěru svých žáků tak, aby měli potřebu mu naslouchat, komunikovat s ním a učit se od něj. Svými činy sděluje postoje ke svým žákům, vyjadřuje jim porozumění, uznání a úctu. Jestliže učitel přistupuje ke svým žákům s respektem a projevuje jim určitou míru uznání, potom se jedná o **sociální evalvací**. Opakem je **sociální devalvace**, kdy učitel snižuje jejich hodnotu, neváží si jich, projevuje jim neúctu, v krajním případě je i ponižuje. (Kalhous, Obst, 2009, s. 264) Pokud učitel slovně sděluje žákům, že k nim má pozitivní vztah, ale nechodí do vyučovacích hodin připravený, potom jim neprojevuje dost úcty, když jim neposkytuje plnohodnotný výklad.

V pedagogické praxi se se sociální evalvací a devalvací setkáváme zejména v oblasti učitelova hodnocení žáků. Proběhly výzkumy, které jsou popsány v publikaci Pelikána a Heluse z roku 1984, ze kterých vyplynulo, že učitelé si utvářejí svůj osobní vyhraněný postoj až ke dvěma třetinám studentů ve třídě. Zaujímají k nim subjektivní postoj, který některým žákům může škodit, a naopak některé může zvýhodňovat. Subjektivní chování učitelů může být ovlivněno:

- sociální rolí učitele (třídní učitel mívá objektivnější postoj),
- představou učitele o dobrém žákovi,
- vlastnostmi a vzhledem žáka,
- komunikativností žáka,
- kontextem, tj. třídou, ve které se komunikuje.

(Tamtéž, s. 264 - 265)

Verbální i neverbální sdělení lidí obsahují i jejich postoje k tomu, co sdělují. (Janoušek In: Kalhous, Obst, 2009, s. 264) Učitel může projevit svůj vztah k předmětu, který vyučuje tím, jaká volí slova, jakou použije intonaci hlasu. Žáci jeho postoj vycítí, jeho postoj se přenáší i na ně, vnímají, jestli se učí něco, co je v osnovách a musí se to probrat, nebo jestli se učí látku, kterou učitel přednášel zajímavě, bylo z něj cítit zaujetí pro dané téma. (Kalhous, Obst, 2009, s. 264)

4 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY

4.1 Interní a externí komunikační bariéry

I přesto, že učitel používá vhodnou pedagogickou komunikaci a snaží se o vyváženou kombinaci komunikačních forem pro efektivní výuku, mohou v průběhu komunikace ve výuce nastat obtíže, komunikace neprobíhá správně, komunikující naráží na komunikační bariéry. Jedná se o překážky, které musí komunikující strany překonávat, neboť jim mohou bránit v dorozumívání. (Vymětal, 2008, s. 37) Tyto překážky v komunikaci jsou fyzické nebo psychologické faktory, které mohou bránit tomu, aby komunikace probíhala efektivně. (DeVito, 2008, s. 333)

Dělení komunikačních překážek:

- **interní** – ty jsou dané osobnostními problémy komunikujících,
- **externí** – jedná se o rušivé elementy z vnějšího prostředí.

(Mikuláščík, 2010, s. 36)

Interní komunikační bariéry

Nejvýraznější interní bariérou je obava z neúspěchu, jedinec má při komunikaci svazující pocit, obává se selhání, což se projevuje na jeho hlase i ve stylistice projevu. Studenti trpí někdy trémou, necítí se dostatečně naučení a pak hůře komunikují.

Bariéru může způsobit nedostatečná příprava na komunikaci. Jedinec si nepřipraví téma a styl komunikace, nepromyslí si obsah sdělovaného. Předstoupí před posluchače, aniž by měl promyšleno, co a jak jim sdělí. (Tamtéž, s. 36)

Výraznou bariérou je skákání do řeči druhé straně, jedinec jí tzv. čte myšlenky a dokončuje za ni komunikaci, neumí pozorně naslouchat. Tato situace může nastat, pokud učitel není ochoten čekat na odpovědi studentů, snaží se komunikaci urychlit.

Špatné soustředění na komunikaci ji také komplikuje, jedna z komunikujících stran nemusí mít zájem o komunikované téma či druhou komunikující osobu. Studenti někdy nemají zájem o probírané téma, nebo nesympatizují s učitelem, a proto nevnímají.

Mezi komunikačními partnery může panovat i neúcta, nesympatie až odpor, případně i xenofobní postoj, komunikace potom nemůže fungovat. S těmito vztahy a následnými komunikačními bariérami s nimi spojenými se lze ve výuce také setkat. (Tamtéž, s. 36)

Komunikující subjekty mohou prožívat osobní problémy, které se projeví v jejich komunikaci, v jejich emocích. Špatné emoce snižují sebekontrolu, negativně ovlivňují projevy komunikujících. (Mikuláščík, 2010, s. 36)

Existují i **sémantické bariéry**, které souvisí se vzájemným porozuměním komunikujících stran. Příčinou mohou být různé komunikační úrovně partnerů, odlišné kultury, používání nářečí, hovorového jazyka či příliš mnoho odborných výrazů v řeči. Účastníci se mohou lišit slovní zásobou. Velkou chybou je, pokud ten, který druhé straně nerozumí, tuto skutečnost nesdělí, tváří se, že chápe, vytváří se tzv. neexistující souvislosti. Někteří pedagogové hovoří příliš odborně, studenti jim nerozumí, ale nepřiznají to. Poté mají problémy s učením probrané látky.

Stává se, že se komunikující navzájem zařazují do nějaké kategorie, díky které si přiřazují další vlastnosti, které příslušná kategorie obsahuje. Potom spolu mohou jednat předpojatě či s předsudky. Jedná se o **stereotypizaci**. Učitelé si někdy studenty také rozdělí do kategorií, nevidí realitu a nechovají se ke studentům objektivně. (Tamtéž, s. 36)

V komunikačním procesu se projevují i myšlenkové chyby ve formě **konformity**, při ní se komunikující nechávají ovlivňovat všeobecně rozšířenými postoji, názory a požadavky skupiny, lidé jednájí pod tlakem. Bohužel se to děje i ve školních třídách, skupina žáků si vytvoří negativní postoj k jinému žákovi, k učiteli nebo předmětu. Lidé mohou jednat a komunikovat také **nonkonformně**, tedy s ohledem na společenské normy, ale v souladu s vlastním rozumem.

Ke komunikačním bariérám dochází i ze zdravotních důvodů, dojde-li ke zhoršení fyzického, psychického či neurologického stavu jedince. Lidem se může zhoršit zrak nebo sluch, mohou trpět psychickými poruchami, změny jim znesnadňují komunikaci. (Tamtéž, s. 37)

Externí komunikační bariéry

Externích bariér existuje také celá řada. Komunikace v nezvyklém prostředí nemusí probíhat požadovaným směrem, komunikující se necítí komfortně, ruší ho to při komunikaci, špatně se soustředí. Komunikace může být negativně ovlivněna uspořádáním nábytku v místnosti, stolem mezi komunikujícími nebo jejich vzdáleností při komunikaci, není dobrá ani příliš krátká ani příliš velká vzdálenost, může to narušovat

osobní prostor komunikujících stran nebo se nemusí slyšet. S bariérami tohoto typu je možno se setkat ve školní třídě. (Mikuláščík, 2010, s. 37)

Na komunikaci má špatný vliv hluk v místnosti nebo nějaké pohyby, které způsobují vizuální rozptýlení. Někteří žáci mohou být během výuky hluční nebo nesejí ukázněně, čímž narušují vnímání a komunikaci ostatních účastníků komunikačního procesu. Učitel by měl zorganizovat vhodné prostředí, měl by vyrušující jedince zvládnout usměrnit.

Při komunikaci mohou nastat demografické bariéry, které vyplývají z rozdílného věku či pohlaví komunikujících. Projevy muže mohou být vyloženy jinak než stejné projevy ženy. Také různé věkové kategorie mohou mít jiné vnímání stejných podnětů. Pedagog by měl znát základy psychologie a měl by si tyto věci při komunikaci uvědomovat.

Komunikace může být narušena, pokud dvě komunikující strany vyrušuje někdo třetí. Ten nemusí ani mluvit, ale může rušit i jen svou přítomností. Pokud učitel sděluje něco velmi citlivého, měl by jednat se studentem o samotě, aby nezvyšoval možnost této bariéry. (Tamtéž, s. 37)

4.2 Komunikační bariéry na straně mluvčího a na straně posluchače

Komunikační bariéry lze dělit také na:

- bariéry na straně mluvčího,
- bariéry na straně posluchače.

Bariéry na straně mluvčího vznikají, jestliže:

- se snaží sdělit příliš mnoho v jednom projevu,
- nemá jasně, přesně a logicky připravený projev,
- neodhadne dobře znalosti, schopnosti a kapacitu přijímaných informací posluchače,
- nevnímá zpětnou vazbu a neudrží s posluchači oční kontakt,
- má tichý, monotónní, nevýrazný či nepříjemný hlas,
- mluví příliš rychle nebo dobře neartikuluje,
- špatně gestikuluje, nebo negestikuluje vůbec,
- používá mnoho cizích a odborných termínů.

(Doležal, Máchal, Lacko, 2009, s. 251 – 252)

Ke všem těmto chybám může docházet i ve výuce, většinou je mluvčím učitel a studenti jsou posluchači, což se děje zejména při výkladu učiva. Mohou mít ale také obrácené role, pokud student přednáší nějaký referát, nebo je zkoušený. Problémy v komunikaci nastávají, pokud učitel vede dlouhý monolog, tím ztrácí pozornost žáků. Dále je špatné, pokud se nevyjadřuje srozumitelně a zajímavě, přehlčuje studenty množstvím a složitostí informací, takže mu žáci nerozumí. Při komunikaci je nezbytné, aby učitel dával posluchačům prostor pro zpětnou vazbu, aby vyslechl i jejich názor a také si ověřoval, zdali mu rozumí. Pokud tuto zásadu nedodrží, vznikají komunikační bariéry. Ty vznikají rovněž z důvodu, že učitel nedodrží ostatní zásady správné verbální i neverbální komunikace, například pokud neudrží se žáky oční kontakt, při projevu se dívá více do svých poznámek a nesleduje příliš, jak ho žáci vnímají. V případě kombinovaného studia na vysokých školách bývají studenti ve třídě různého věkového složení. Učitel by měl při první hodině pozorně vnímat, jací studenti tvoří třídní kolektiv a měl by komunikaci v dalších hodinách přizpůsobit věku posluchačů. Starší studenti potřebují odlišný přístup a styl výuky. Pokud učitel nepřizpůsobí komunikaci svým konkrétním posluchačům, tak vznikají bariéry, které znemožňují žákům dobře vnímat a přijímat nové informace.

Rovněž žáci by se při svých projevech měli vyjadřovat jasně a výstižně. V případě prezentací by měli přednášet vhodně zvoleným tempem a intonací tak, aby zaujali učitele i spolužáky. Někdy mají žáci při projevu trému, chtějí mít referát rychle přednesený, a tak mluví příliš rychle a nesrozumitelně. Je vhodné, pokud referát vyzkouší říct předem někomu v domácím prostředí a projev před spolužáky může být poté jednodušší.

Bariéry na straně posluchačů vznikají, jestliže:

- jsou nepozorní a nejsou ochotni poslouchat,
- orientují se na detaily místo na celkové sdělení,
- nemají pochopení a akceptují pouze vlastní myšlenkové schéma,
- neumí se přesně dotazovat a neposkytují ani zpětnou vazbu,
- neudrží dostatečný oční kontakt, uhýbají pohledem,
- skáčou do řeči nebo domýšlí nevyřčené. (Doležal, Máchal, Lacko, 2009, s. 252)

Bariéry na straně posluchačů bývají v pedagogické komunikaci především bariérami studentů, kteří nedávají při výuce pozor, neposlouchají a nechtějí se učit. Někteří žáci

v hodinách ruší, jsou hluční a narušují tak výuku zbytku třídního kolektivu. Jiní studenti nemají o výuku zájem, nesnaží se chápat, nekomunikují s učitelem, neodpovídají mu ani nekladou dotazy a při výuce mnohdy učitele nevnímají. Spousta žáků se neumí vyjádřit a dotazovat, nebo mají ostych vznést dotaz, když něčemu nerozumí.

Bariéry na straně učitelů coby posluchačů vznikají například tehdy, pokud nemají pochopení pro postoje a myšlení studentů a akceptují pouze vlastní myšlenkové schéma, trvají si na svém názoru a zažitém obsahu výuky, neuznávají moderní technologie. Někteří učitelé jsou málo inovativní a přednášejí i několik let stejným způsobem. Studenty pak jejich výklad nemusí zaujmout, špatně se jim vnímá a učí.

Pokud se sejdou při výuce komunikující, kde jsou na obou stranách výše zmíněné překážky, pak se nedohodnou, nemohou spolu dobře komunikovat a spolupracovat.

4.3 Eliminace a odstraňování komunikačních bariér

Zejména učitel by měl být dobrým řečníkem „rétorem“, měl by ovládat nějaká pravidla rétoriky, aby mohl správně komunikovat a eliminovat komunikační bariéry při výuce. A také aby mohl být dobrým vzorem pro své posluchače, pro studenty.

Dříve se ve vzdělávacím systému zdůrazňoval především písemný projev a ústní komunikace byla zanedbávána. Tento proces se začal měnit teprve před několika lety. Nemáme dostatečné vzdělání v rétorice, proto si někdy navzájem špatně rozumíme. Lidé mají rozdílné schopnosti ve vyjadřování a prosazování svých myšlenek, argumentace je pro nás obtížná a nezvládáme ani správně naslouchat. Při skupinové komunikaci nebo před autoritami má většina lidí i trému, která jim brání v tom, aby řekli to, co chtějí a mají. Komunikační možnosti mají vliv i na soukromé, společenské a kariérní možnosti lidí. Schopnost komunikovat je zároveň i sociální kompetence. (Allhoff, D.-W., Allhoff W., 2008, s. 13)

Styl výuky se postupně mění a lepší, žáci dostávají více projektových úkolů, musí vypracovávat např. referáty, které musí následně odprezentovat před třídním kolektivem, více tím procvičují své komunikační dovednosti i sociální kompetence. Prosazuje se více dialogická komunikace před monologem učitele, žáci dostávají větší prostor pro vyjádření svých postojů a myšlenek. Častější komunikací se v ní zdokonalujeme

a tím více překonáváme komunikační bariéry, které lze zdolávat. Některé fyzické a fyziologické bariéry, které jsou spojené se zdravotním stavem lidí překonat nelze, jako např. zrakové či sluchové vady nebo nemoci způsobující ztrátu paměti, ale psychosociální či sémantické bariéry lze zmírnit. Je důležité, aby lidé stále rozvíjeli své komunikační dovednosti, a aby si uvědomili své vnitřní komunikační bariéry a snažili se je překonávat.

Komunikační bariéry je možno eliminovat následujícími způsoby:

- mluvíci by se měl ujistit, že jeho sdělení směřuje ke zřetelnému cíli,
- měl by věnovat dostatek času přípravě svého projevu,
- při přípravě sdělení si musí uvědomit, kdo je jeho posluchačem,
- zpětnou vazbou by si měl ověřovat pochopení sdělení ze strany posluchačů,
- pracovat stále na svých komunikačních dovednostech,
- je potřeba dbát na správnost, úplnost, stručnost, jasnost a zdvořilost sdělení.

(Vymětal, 2008, s. 38 – 39)

Eliminace komunikačních bariér by měla probíhat především na straně zkušenějších pedagogů než na straně jejich žáků. Studenti se průběžně učí správné komunikaci, učitelé jim bývají vzorem. Učitelé by měli mít v projevu stanovený konkrétní cíl, kterého chtějí a musí dosáhnout. Měli by mít tento cíl stále na paměti a neodbíhat od něj. Měli by chodit do výuky připravení, aby měl jejich projev jasnou strukturu a byl dobře časově rozvržený. Když se připravují na výuku, tak musí brát v úvahu věkové, národnostní a celkové složení třídy. Vždy musí využívat zpětnou vazbu, ověřovat si u studentů pochopení výkladu. Měli by stále rozvíjet své řečnické umění a dodržovat pravidla kvalitního projevu.

Každý jedinec je utvářen prostředím, ve kterém vyrůstá a dále zkušenostmi, díky nimž nazírá na svět specifickým způsobem. To má vliv na to, jak se vyjadřuje, jak komunikuje. Lidé rozdílně uvažují, mají různé představy a vnímají především informace, které zapadají do rámce jejich představ. Proto také vznikají komunikační bariéry. Pro jejich odstraňování je důležité, aby si jedinci uvědomovali své předsudky a zaujatost a rovněž předsudky i zaujatost okolí.

Nejvýraznější překážkou v účinné komunikaci mohou být mezilidské vztahy, jsou mnohem větším problémem než jiné komunikační bariéry. Dobré vztahy mezi lidmi zvyšují účinnost komunikace. Kvalitní mezilidské vztahy významně ovlivňují schopnost proniknout přes komunikační bariéry. (Střížová, 2006, s. 114)

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘÍPRAVA VÝZKUMU

Cílem práce je analýza významu komunikace ve výuce a dílčím cílem je podání návrhu k případnému zlepšení komunikace ve výuce. V práci bude zkoumána a popsána pedagogická komunikace na dvou vysokých školách. Podkladem pro zjištění informací o fungování komunikace na těchto školách bude dotazníkové šetření. Práce tedy přinese srovnání fungování této komunikace na dvou vybraných školách.

Pro empirické šetření bude zvolen kvantitativní výzkum metodou dotazníkového šetření. Dotazníky vyplní studenti vysokých škol dle zkušeností s komunikací v humanitních předmětech, např. psychologie, sociologie či filozofie. Dotazník bude distribuován studentům Univerzity Jana Amose Komenského v Praze a Karlovy Univerzity, Fakulty humanitních studií v Praze v elektronické formě, neboť v současné době není z důvodu koronavirové epidemie možné vyplňovat dotazníky v tištěné podobě. Respondenti studují denní či kombinované studium a spadají do různých věkových kategorií.

Nejdříve bude nutné vybrat vhodné internetové stránky, kde lze připravit dotazník, který umožní nastavit povinnost vyplnění určitých otázek. Dále musí dotazník umožnit zaškrtnutí odpovědi či více odpovědí z jejich předdefinovaných variant a zároveň musí mít možnost vepsání vlastní odpovědi, kdy dáme respondentovi prostor pro jeho vyjádření k problematice. Otázky musí být jasné a srozumitelné, aby jim respondenti rozuměli.

V případě dotazníku k tématu Význam komunikace ve výuce budou osloveni studenti VŠ napřímo, nebude oslovena škola jako instituce s žádostí o souhlas s vyplněním dotazníku ze strany studentů.

Dotazník bude anonymní. Bude odeslán na vybrané adresy či studijní skupiny studentů e-mailem. Ze získaných informací budou následně vytvořeny grafy a tabulky a bude připojen komentář, který vyplyne z odpovědí respondentů, vše bude zpracováno ke všem otázkám z dotazníku.

Jelikož bude prováděn kvantitativní výzkum, jsou stanoveny následující 3 hypotézy, které budou dotazníkovým šetřením potvrzeny či vyvráceny:

1. hypotéza: 60 % studentů postrádá zpětnou vazbu,
2. hypotéza: 40 % studentů dobře přijímá oprávněnou kritiku,
3. hypotéza: 60 % studentů si myslí, že profesori neřeší konfliktní situace vhodným způsobem.

Hypotézy stanovila autorka na základě osobních zkušeností při vzdělávání, a také na základě sdělení spolužáků či známých, kteří absolvují či absolvovali vysokou školu.

V úvodu dotazníku bude průvodní žádost o vyplnění dotazníku. Respondenti budou požádáni o několik minut jejich času k vyplnění dotazníku, a aby jej vyplnili na základě jejich zkušeností s komunikací v humanitních předmětech, např. psychologie, sociologie, či filozofie. Připravený dotazník bude obsahovat 26 otázek, uzavřené i polootevřené, u některých budou mít studenti možnost napsat svůj názor.

Dotazník bude v úvodu obsahovat 4 identifikační otázky, například na věkovou kategorii, do které respondenti patří, či na formu studia, kterou studují. Následovat budou otázky zaměřené na sběr dat týkajících se komunikace ve výuce humanitních předmětů. Budou tam například otázky ke způsobu vyjadřování pedagogů, ke způsobu jednání se studenty, k motivaci ve výuce atd., ale také tam budou zakomponovány otázky na online výuku, která je v současné době aktuální.

Šetření přinese analýzu převládajících forem pedagogické komunikace na vybraných vysokých školách, posoudí například jestli převládá monologická či dialogická výuka. Dále zhodnotí způsoby používání prostředků pedagogické komunikace. Vyhodnotí spokojenost studentů s používaným stylem a typem pedagogické komunikace. Cílem je zjištění, jak může způsob a úroveň této komunikace ovlivnit studenty, jak je může motivovat k dalšímu studiu a rozvoji. Na základě výsledků empirického šetření bude vypracován návrh optimálního stylu výukové komunikace na vysokých školách, kde bude provedeno dotazníkové šetření.

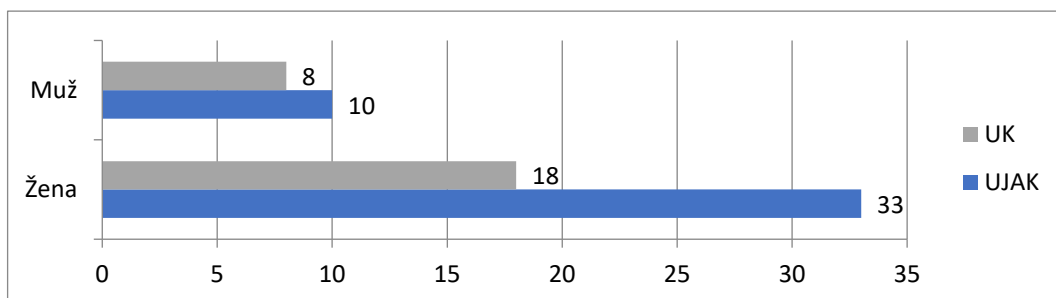
6 SBĚR A ANALÝZA DAT

V této kapitole budou uvedeny všechny otázky z dotazníku, budou zpracovány do grafů a tabulek a bude k nim podán vysvětlující komentář. V grafech jsou zaznamenány absolutní počty odpovídajících respondentů. Pouze otázky č. 15, 18 a 19 mají v grafu znázorněno procentuální vyjádření, neboť u nich studenti v odpovědích přidělovali procenta jednotlivým variantám odpovědí. Tabulky obsahují i relativní počty studentů, kteří odpovídali.

Na začátku dotazníku byly 4 identifikační otázky:

1. Jste: žena? Muž?

Graf 1: Respondent – žena či muž



Zdroj: autorka práce, 2020

Tabulka 1: Respondent – muž či žena

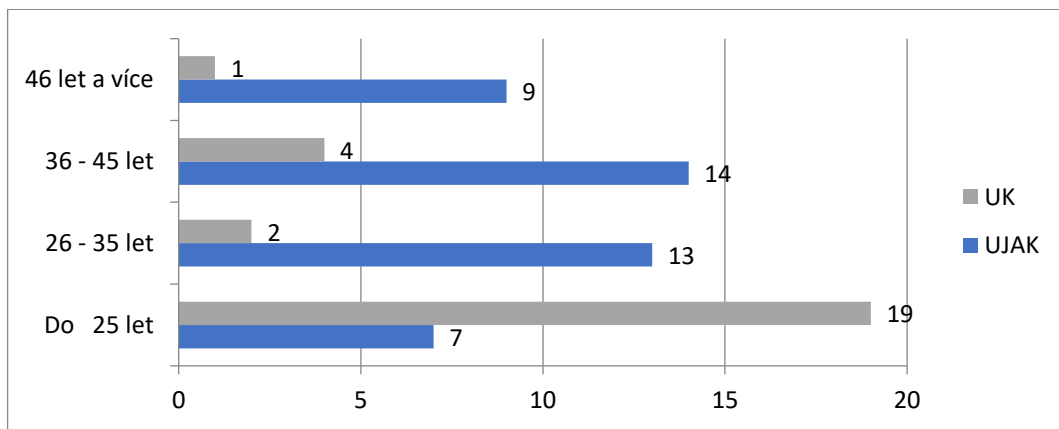
	UJAK	%	UK	%
Žena	33	77	18	69
Muž	10	23	8	31

Zdroj: autorka práce, 2020

Graf č. 1 ukazuje počty mužů a žen, kteří odpovídali na dotazník. Na obou školách dotazník vyplňovaly především ženy, pravděpodobně to souvisí s tím, že dotazník vyplňovali studenti humanitních oborů, které studují více ženy než muži.

2. Do které věkové kategorie patříte?

Graf 2: Věková kategorie respondentů



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 2: Věková kategorie respondentů

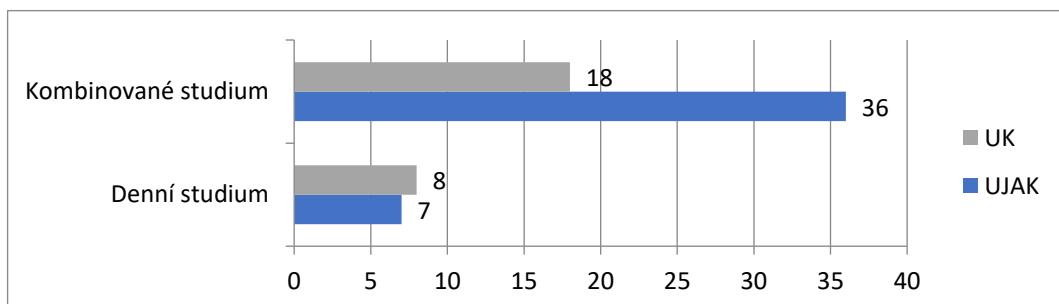
	UJAK	%	UK	%
Do 25 let	7	16	19	73
26 – 35 let	13	30	2	8
36 – 45 let	14	33	4	15
46 let a více	9	21	1	4

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Graf č. 2 znázorňuje věkové složení respondentů. Na UJAK vyplnilo dotazník nejvíce respondentů ve věku 36 - 45 let a nejméně respondentů do 25 let. Na UJAK studuje hodně studentů doplňujících si vzdělání při zaměstnání. Na UK vyplnilo dotazník nejvíce studentů ve věku do 25 let a nejméně studentů ve věku nad 46 let. Studium na UK volí studenti většinou dříve po ukončení studia na SŠ.

3. Jakou formu studia studujete?

Graf 3: Forma studia



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 3: Forma studia

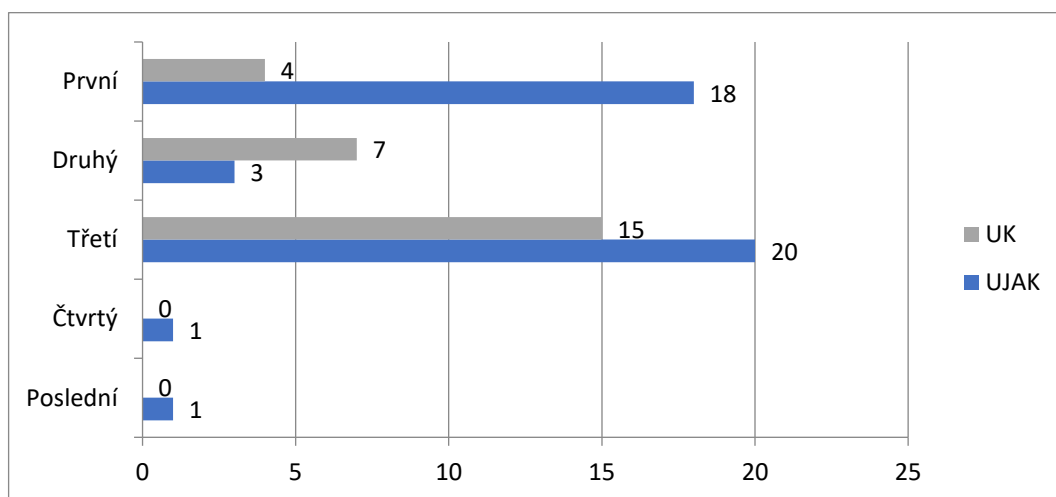
	UJAK	%	UK	%
Denní studium	7	16	8	31
Kombinované studium	36	84	18	69

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

V grafu č. 3 je zaznamenáno, kolik studentů studuje denní či kombinované studium. Respondenti UJAK byli především studenti kombinovaného studia a ani ne čtvrtina studuje denní formu studia. I u studentů UK převládali respondenti studující kombinované studium a téměř třetina respondentů studuje denní studium.

4. Který ročník studujete?

Graf 4: Studovaný ročník



Zdroj: autorka práce, 2020

Tabulka 4: Studovaný ročník

	UJAK	%	UK	%
První	18	42	4	15
Druhý	3	7	7	27
Třetí	20	47	15	58
Čtvrtý	1	2	0	0
Poslední	1	2	0	0

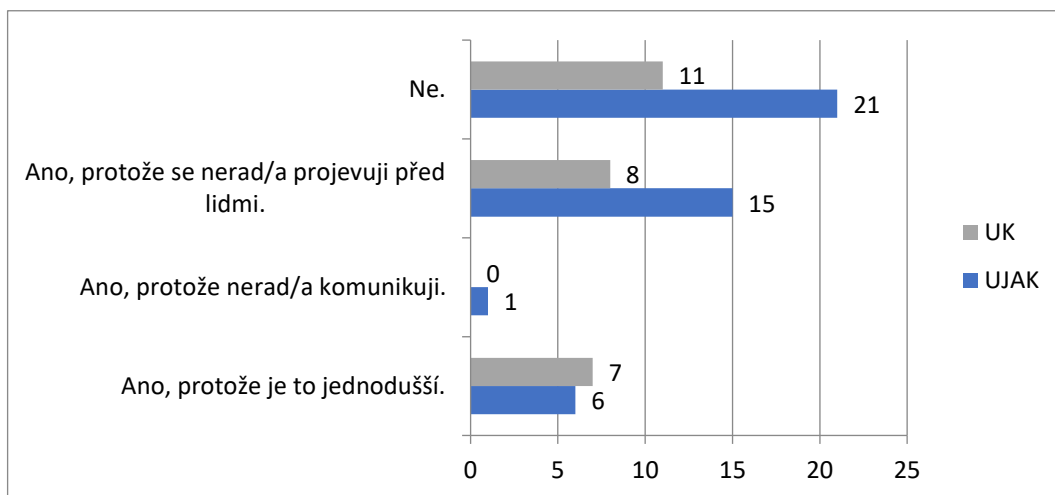
Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Z grafu č. 4 se dozvíme, který ročník respondenti studují. Na obou školách dotazník vyplnilo nejvíce studentů třetích ročníků. Na UJAK bylo hodně respondentů také v 1. ročníku, dále ve 2. ročníku, ve 4. a v posledním ročníku. Studenti UK byli dále studenty 2. ročníku, 1. ročníku a žádný respondent nebyl ve 4. ani v posledním ročníku.

Následovaly ostatní otázky zjišťující stav komunikace při výuce:

5. Preferujete monologický výklad pedagoga ve výuce?

Graf 5: Preference monologu ve výuce



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 5: Preference monologu ve výuce

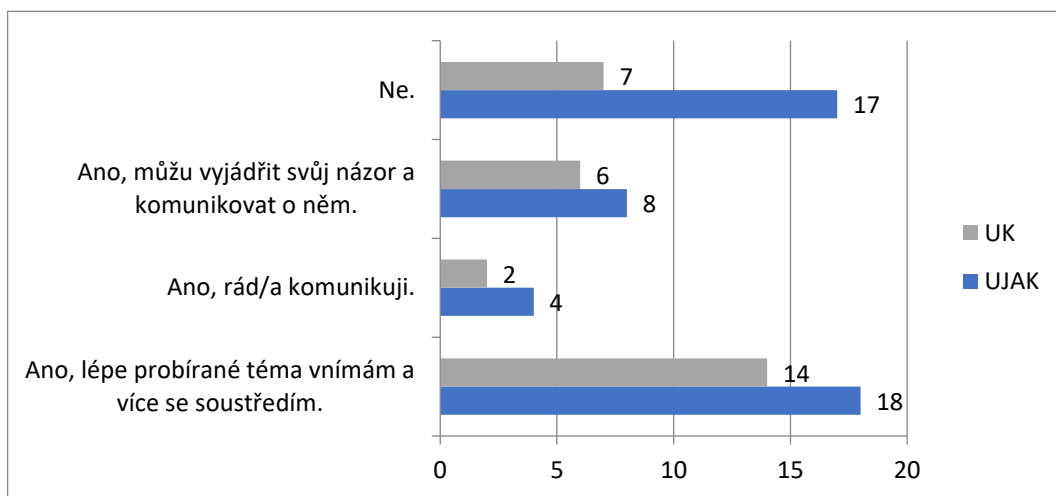
	UJAK	%	UK	%
Ano, protože je to jednodušší	6	14	7	27
Ano, protože nerad/a komunikují	1	2	0	0
Ano, protože se nerad/a projevují před lidmi	15	35	8	31
Ne.	21	49	11	42

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Na otázku, jestli studenti preferují monologický výklad pedagoga ve výuce je zaměřen 5. graf. Na UJAK byla odpověď, že nepreferují monolog téměř vyrovnaná s odpovědí, že ho preferují, a to z různých důvodů. Na UK nepreferuje monolog 42 % studentů oproti 58 %, kteří ho preferují. Monologický výklad profesora upřednostňují zejména starší respondenti obou hodnocených vysokých škol, je to zřejmě způsobeno tím, že mohou být v komunikaci v novém prostředí ostýchavější. Monolog pedagogů více upřednostňují muži než ženy. Ženy jsou obvykle komunikativnější než muži, proto pravděpodobně ve výuce nepreferují monologický výklad. Celkově jsou výsledky na obou školách podobné.

6. Preferujete ve výuce dialogickou komunikaci s pedagogem?

Graf 6: Preference dialogu ve výuce



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 6: Preference dialogu ve výuce

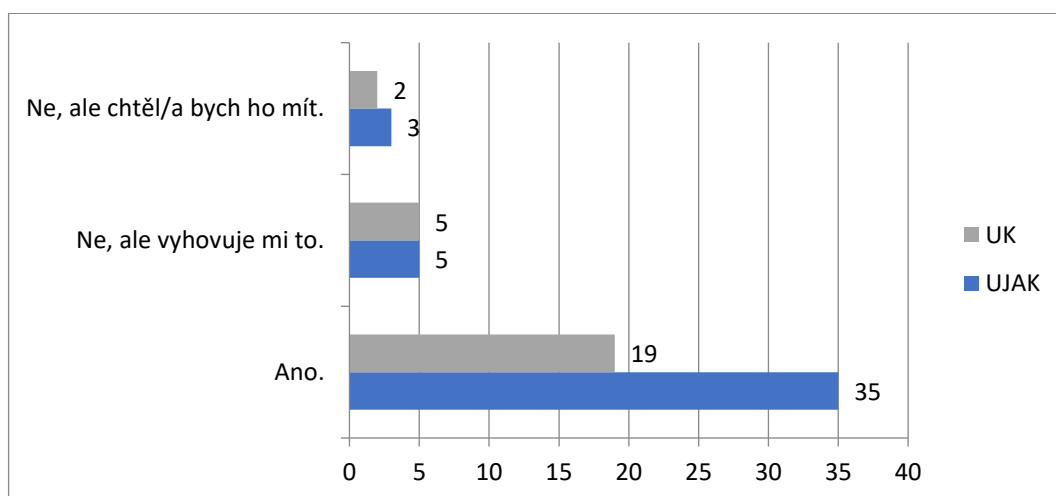
	UJAK	%	UK	%
Ano, lépe probírané téma vnímám a více se soustředím.	18	38	14	48
Ano, rád/a komunikuji.	4	9	2	7
Ano, můžu vyjádřit svůj názor a diskutovat o něm.	8	17	6	21
Ne.	17	36	7	24

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Šestou otázkou bylo zjišťováno, jestli studenti preferují ve výuce dialogickou komunikaci. Většina studentů obou škol preferuje dialog z důvodu, že probírané téma lépe vnímají a více se soustředí. Toto odpovídali především nejmladší respondenti a ti, kterým je do 35 let. Následují skupiny, které preferují dialog, protože mohou vyjádřit svůj názor a diskutovat o něm. Nejméně respondentů obou škol preferuje dialog proto, že rádi komunikují. Početná je i skupina studentů obou škol, která nepreferuje dialog. Z odpovědí celkově vyplývá, že studenti preferují dialog před monologem, ačkoliv je to trochu v rozporu s odpověďmi na otázku č. 5. Je to zřejmě způsobeno skladbou navržených odpovědí, ze kterých studenti mohli vybírat. Dialogickou komunikaci ve výuce preferují více ženy než muži.

7. Dostáváte při výuce prostor k diskusi?

Graf 7: Prostor k diskusi



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 7: Prostor k diskusi

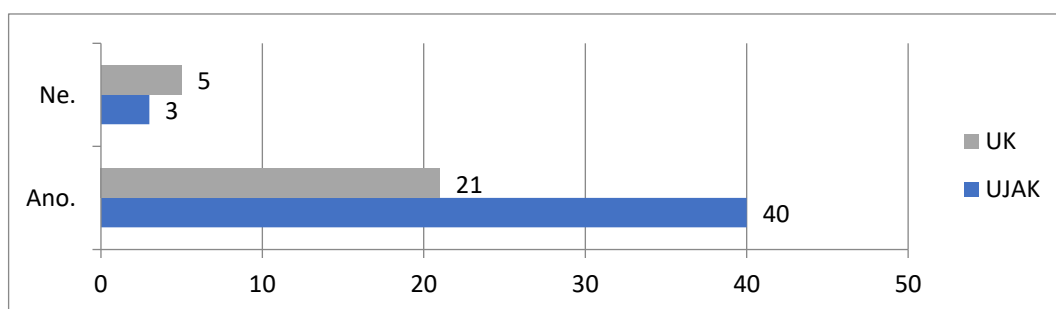
	UJAK	%	UK	%
Ano.	35	81	19	73
Ne, ale vyhovuje mi to.	5	12	5	19
Ne, ale chtěl/a bych ho mít.	3	7	2	8

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Sedmá otázka prověřovala, jestli studenti dostávají při výuce prostor k diskusi. Studenti obou škol převážně potvrdili, že prostor k diskusi mají. Méně studentům vyhovuje, že ho nemají a nejméně uvedlo, že ho nemají, ale chtěli by ho, tuto volbu vybrali zejména mladší respondenti. Jelikož studenti měli odpovídat dle zkušeností s výukou humanitních předmětů, tak se potvrdilo, že se v těchto předmětech o probíraných tématech více diskutuje.

8. Zapamatujete si více látky z hodiny, kde diskutujete o tématu?

Graf 8: Pamatování učební látky



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 8: Pamatování učební látky

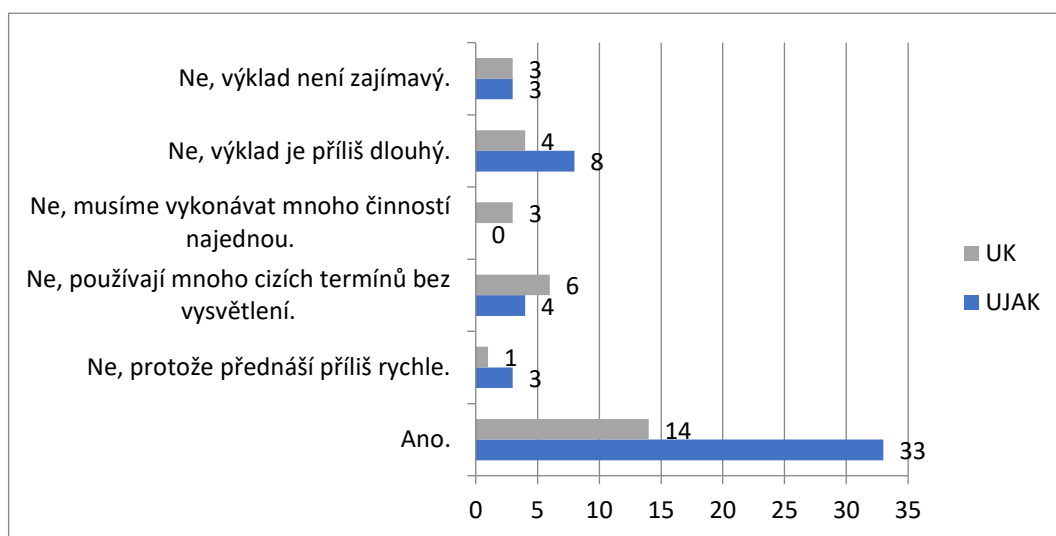
	UJAK	%	UK	%
Ne.	3	7	5	19
Ano.	40	93	21	81

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

8. otázka měla prověřit, jestli si studenti pamatují více látky z hodiny, kde diskutují o tématu. Studenti UJAK i UK si více pamatují z hodin, kde probíhá diskuse, u respondentů z UJAK je to 93 % a UK 81 % jedinců. Tyto výsledky dokazují, že pokud je jedinec zapojován do diskuse, je u něj udržována větší pozornost v hodině, více o tématu přemýšlí a může si z výuky i více zapamatovat, než když musí jen poslouchat, to se může hůře soustředit, nemusí ani dávat pozor, tudíž si méně pamatuje.

9. Je pro Vás způsob vyjadřování pedagogů srozumitelný?

Graf 9: Srozumitelnost vyjadřování pedagogů



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 9: Srozumitelnost vyjadřování pedagogů

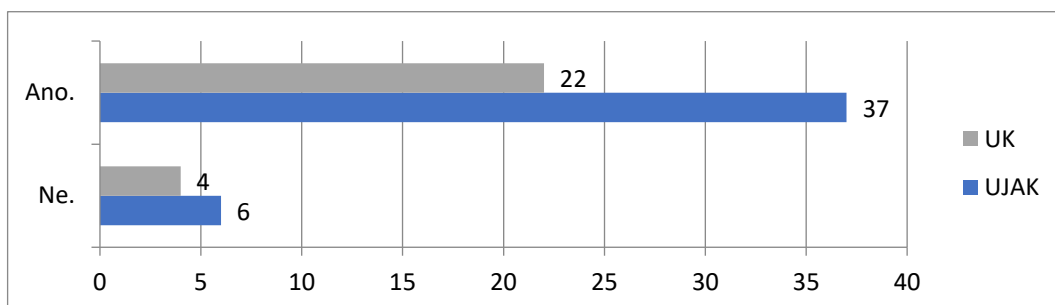
	UJAK	%	UK	%
Ne, výklad není zajímavý.	3	6	3	10
Ne, výklad je příliš dlouhý.	8	15	4	13
Ne, musíme vykonávat mnoho činností najednou.	0	0	3	10
Ne, používají mnoho cizích termínů bez vysvětlení.	4	8	6	19
Ne, protože přednáší příliš rychle.	3	6	1	3
Ano.	33	65	14	45

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

V 9. grafu jsou odpovědi respondentů na otázku, jestli je pro ně způsob vyjadřování pedagogů srozumitelný. Převaha studentů potvrdila srozumitelnost výkladu. U studentů UJAK následovaly odpovědi v pořadí: vyjadřování pedagogů není srozumitelné, protože je výklad příliš dlouhý, dále že je používáno mnoho cizích termínů, stejný počet respondentů odpověděl, že výklad není zajímavý, a protože pedagogové přednáší rychle a nikdo si nemyslí, že musí vykonávat příliš mnoho činností najednou. Studenti UK měli jiné pořadí ostatních odpovědí, a sice vyjadřování pedagogů není srozumitelné, protože je používáno mnoho cizích termínů, dále že je výklad příliš dlouhý, stejný počet respondentů odpověděl, že výklad není zajímavý a studenti musí vykonávat příliš mnoho činností najednou. Nejméně studentů považuje výklad za příliš rychlý. Respondenti UJAK jsou starší než respondenti UK, proto se pro ně dlouhý výklad může stát nesrozumitelným, neboť s přibývajícím věkem se lidé hůře soustředí delší dobu v kuse a také pro ně může být překážkou v soustředění i to, pokud je výklad rychlý. Studenti UK byli mladší a uváděli ve velké míře jako důvod nesrozumitelnosti výkladu to, že je používáno mnoho cizích termínů bez vysvětlení, což může souviset s jejich menšími znalostmi a zkušenosti vzhledem k věku. Dále hodnotili negativně, že musí vykonávat mnoho činností najednou, což zřejmě souvisí s tím, že si píšou více poznámek, na což jsou zvyklí ještě z doby studia na SŠ, protože jsou mladší a přenášejí si tyto zvyky s sebou na VŠ. Starší studenti z VŠ UJAK si zřejmě nedělají už tolik poznámek a více výklad poslouchají.

10. Umožní Vám profesori vyjádřit svůj názor či případnou nespokojenost či kritiku?

Graf 10: Vyjádření názoru či kritiky



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 10: Vyjádření názoru či kritiky

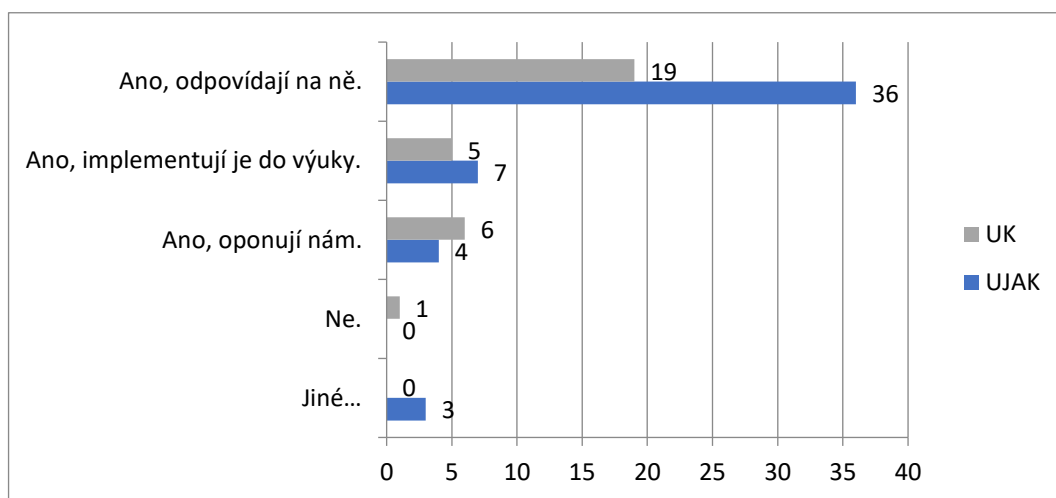
	UJAK	%	UK	%
Ano.	37	86	22	85
Ne.	6	14	4	15

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Graf č. 10 se váže k otázce č. 10, která zněla: umožní Vám profesori vyjádřit svůj názor či případnou nespokojenost či kritiku? Většina studentů obou škol odpověděla kladně, u UJAK to bylo 86 % a u UK 85 % respondentů. Zde je vidět, že studenti VŠ, zejména Ti starší studenti kombinovaného studia, se pro profesory stávají již více komunikačními partnery, kteří mají také své zkušenosti a mohou mít svůj osobní názor, který mohou vyjádřit. A starší student může být srovnatelným partnerem pro některé pedagogy i věkově, proto od něj profesor přijme lépe kritiku.

11. Reagují profesori na Vaše připomínky a podněty?

Graf 11: Rekce na připomínky a podněty



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 11: Rekce na připomínky a podněty

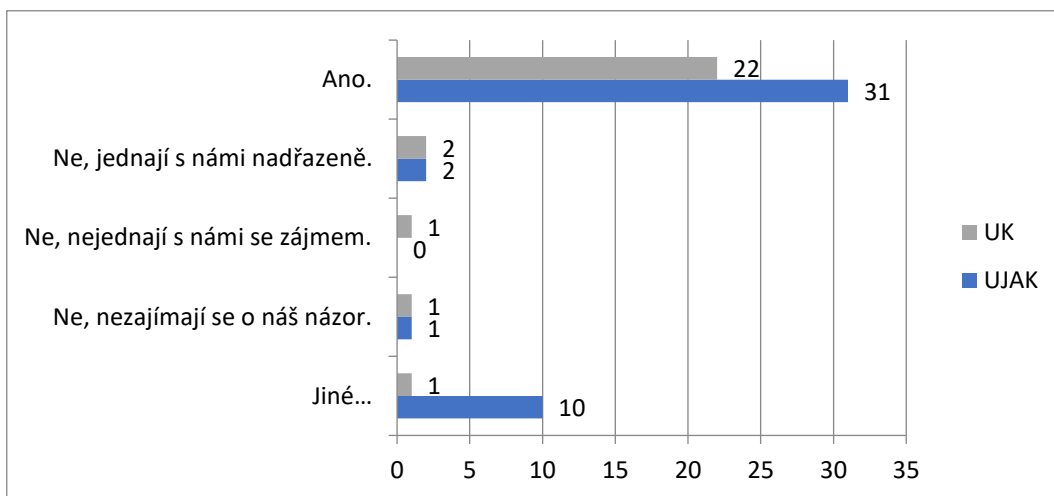
	UJAK	%	UK	%
Ano, odpovídají na ně.	36	72	19	61
Ano, implementují je do výuky.	7	14	5	16
Ano, oponují nám.	4	8	6	20
Ne.	0	0	1	3
Jiné...	3	6	0	0

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

11. graf vyjadřuje odpověď na otázku, jestli profesori reagují na připomínky a podněty studentů. Nejvíce studentů UJAK zvolilo, že profesori odpovídají, dále respondenti volili odpovědi v pořadí, že připomínky jsou implementovány do výuky, že pedagogové studentům oponují, 6 % studentů odpovědělo jiným způsobem (hlavně, že záleží na profesorovi) a nikdo neodpověděl, že nereagují. Nejvíce studentů UK odpovědělo, že profesori odpovídají na připomínky, dále vybrali, že jim pedagogové oponují, že připomínky implementují do výuky, 3 % odpověděla, že nereagují a nikdo nic jiného. V případě této otázky jsou výsledky dobré, pedagogové VŠ dobře reagují na podněty starších studentů, berou je jako partnery při výukové komunikaci a často podněty i implementují do výuky. To, že pedagogové oponují studentům na jejich připomínky neznamena, že je to špatná reakce. Studenti nemusí mít správné připomínky. Navíc rozdílný názor může přinést i podnětnou diskusi.

12. Jednají s Vámi profesori jako s rovnocennými partnery?

Graf 12: Úroveň jednání se studenty



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 12: Úroveň jednání se studenty

	UJAK	%	UK	%
Ano.	31	70	22	81
Ne, jednají s námi nadřazeně.	2	5	2	7
Ne, nejednají s námi se zájmem.	0	0	1	4
Ne, nezajímají se o náš názor.	1	2	1	4
Jiné...	10	23	1	4

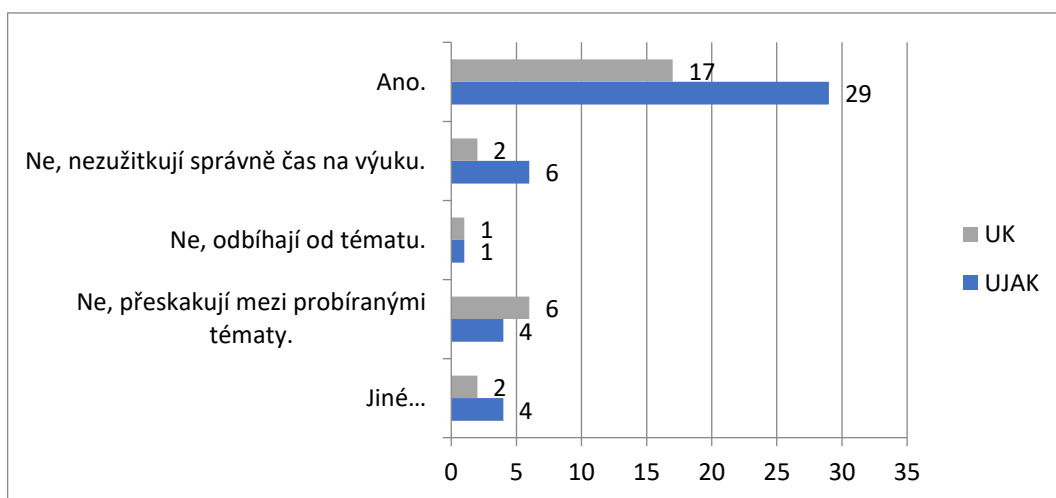
Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Otázka č. 12 prověřovala, jestli profesori jednají se studenty jako s rovnocennými partnery. Pokud učitel komunikuje směrem ke studentům, má nadřazené postavení, rozhoduje o tom, kdo bude v určitou dobu hovořit a zadává úkoly. 12. otázka v dotazníku měla za cíl hodnotit způsob jednání a vystupování ve výuce.

Převaha studentů obou škol uvedla, že s nimi jednají profesori jako s partnery, u UJAK to bylo 70 % studentů, u UK dokonce 81 %. Dále studenti UJAK uvedli jiné možnosti odpovědí, následovala odpověď, že s nimi jednají nadřazeně a nakonec, že se nezajímají o jejich názor. Studenti UK volili jako další odpověď, že s nimi profesori jednají nadřazeně, poté shodné množství studentů volilo odpovědi, že s nimi nejednají se zájmem, nezajímají se o jejich názor či jiné možnosti. V jiných odpovědích převládala odpověď, že záleží na konkrétním profesorovi. Odpovědi na tuto otázku potvrzují výsledky otázek č. 10 a č. 11, že úroveň jednání se studenty VŠ je dobrá, převaha studentů potvrdila, že jsou považováni za rovnocenné partnery.

13. Považujete komunikaci profesorů za efektivní?

Graf 13: Efektivita komunikace



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 13: Efektivita komunikace

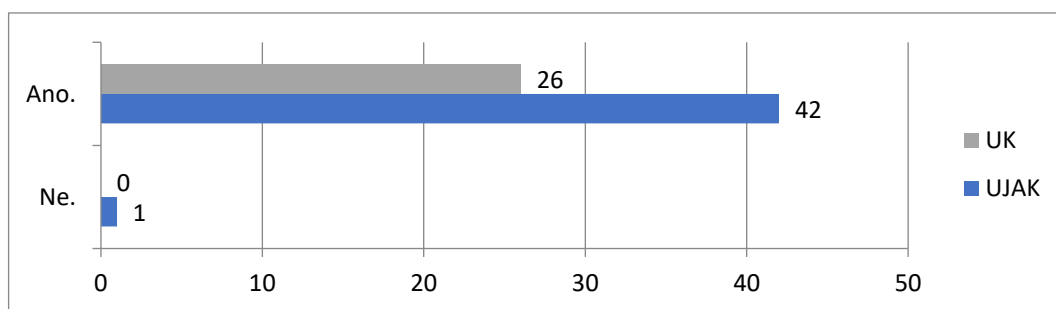
	UJAK	%	UK	%
Ano.	29	66	17	61
Ne, nezužitkují správně čas na výuku.	6	14	2	7
Ne, odbíhají od tématu.	1	2	1	4
Ne, přeskakují mezi probíranými tématy.	4	9	6	21
Jiné...	4	9	2	7

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Další otázka zjišťovala efektivitu komunikace profesorů. Dvě třetiny studentů obou škol se shodlo v odpovědi, že komunikace je efektivní. Studenti UJAK si dále myslí, že profesori nezužítávají správně čas na výuku, stejné množství respondentů se domnívá, že profesori přeskakují mezi probíranými tématy, nebo jiné důvody a nejméně si myslí, že odbíhají od tématu. Studenti UK jako druhou možnost volili, že profesori přeskakují mezi tématy, shodné množství respondentů si myslí, že nezužítávají správně čas na výuku a jiné důvody, a nakonec že odbíhají od tématu. Je dobré, že velké procento respondentů obou škol se domnívá, že komunikace profesorů je efektivní, ale na druhou stranu 33 % a 39 % vidí chyby v efektivitě komunikace, což není malé množství. Profesori UJAK by měli především lépe zužítávat čas na výuku a probírat témata uceleně, což vyplývá i z jiných odpovědí. Studenti mají jen málo prezenční výuky, proto by potřebovali načerpat co nejvíce informací z výkladu v hodině. Pedagogové UK by měli zejména méně přeskakovat mezi tématy a také lépe hospodařit s časem ve výuce.

14. Je pro Vás kromě obsahu komunikace důležitý také způsob komunikace?

Graf 14: Důležitost způsobu komunikace



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 14: Důležitost způsobu komunikace

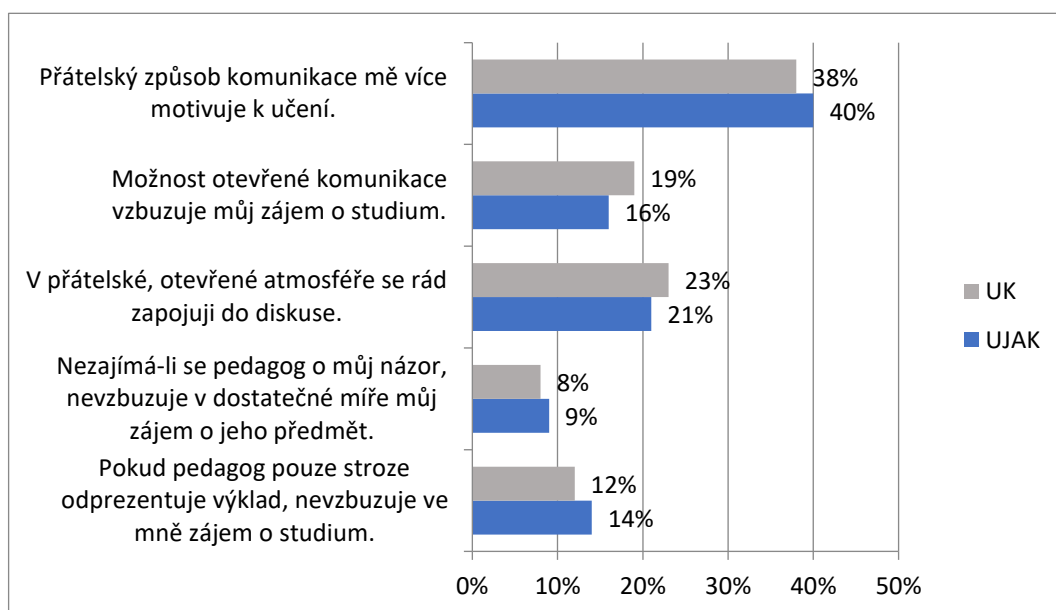
	UJAK	%	UK	%
Ano.	42	98	26	100
Ne.	1	2	0	0

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Na otázku, jestli je pro studenty kromě obsahu komunikace důležitý i způsob komunikace jsou odpovědi uvedené v grafu č. 14. Téměř všichni studenti potvrdili, že je pro ně způsob komunikace důležitý, pouze jeden student UJAK uvedl, že není.

15. Jak Vás ovlivňuje způsob komunikace?

Graf 15: Vliv způsobu komunikace



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 15: Vliv způsobu komunikace

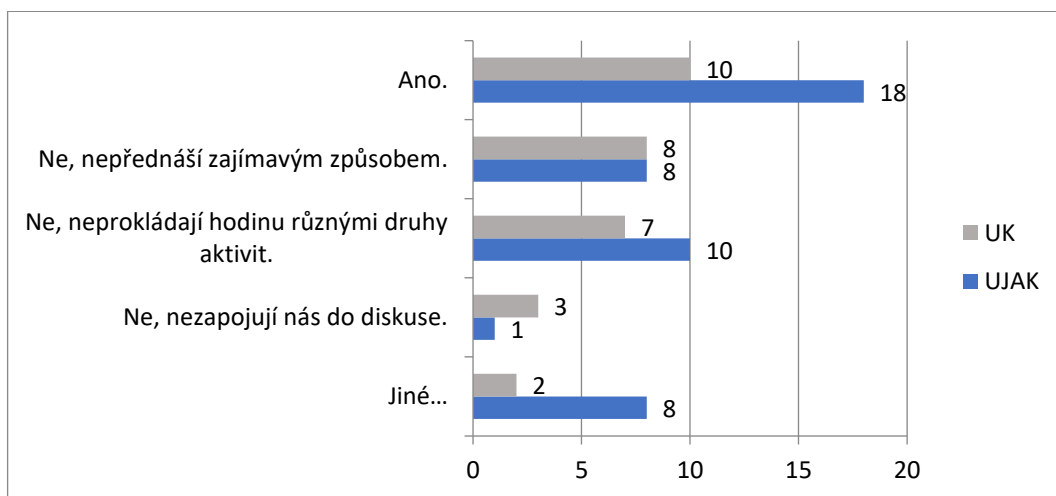
	UJAK	%	UK	%
Pokud pedagog pouze stroze odprezentuje výklad, nevzbuzuje ve mně zájem o studium.	6	14	3	12
Nezajímá-li se pedagog o můj názor, nevzbuzuje v dostatečné míře můj zájem o jeho předmět.	4	9	2	8
V přátelské, otevřené atmosféře se rád zapojuji do diskuse.	9	21	6	23
Možnost otevřené komunikace vzbuzuje můj zájem o studium.	7	16	5	19
Přátelský způsob komunikace mě více motivuje k učení.	17	40	10	38

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Otázka č. 15 má prověřit, jak studenty ovlivňuje způsob komunikace. Obě skupiny respondentů nejvíce ovlivňuje přátelský způsob komunikace, který je více motivuje k učení. Studenti obou škol dále pozitivně hodnotí varianty odpovědí: v přátelské, otevřené atmosféře se rád zapojuji do diskuse a dále možnost otevřené komunikace vzbuzuje můj zájem o studium. Odpověď pokud pedagog pouze stroze odprezentuje výklad, nevzbuzuje ve mně zájem o studium volili nejmladší respondenti. Nejméně studentů vybralo odpověď nezajímá-li se pedagog o můj názor, nevzbuzuje v dostatečné míře můj zájem o jeho předmět. I tuto odpověď volili mladší studenti. Přátelská, otevřená atmosféra studenty více pozitivně ovlivňuje a motivuje než strohý výklad či nezájem pedagoga o studenty.

16. Dokážou pedagogové udržet Vaši pozornost po celou dobu svého výkladu?

Graf 16: Udržení pozornosti při výkladu



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 16: Udržení pozornosti při výkladu

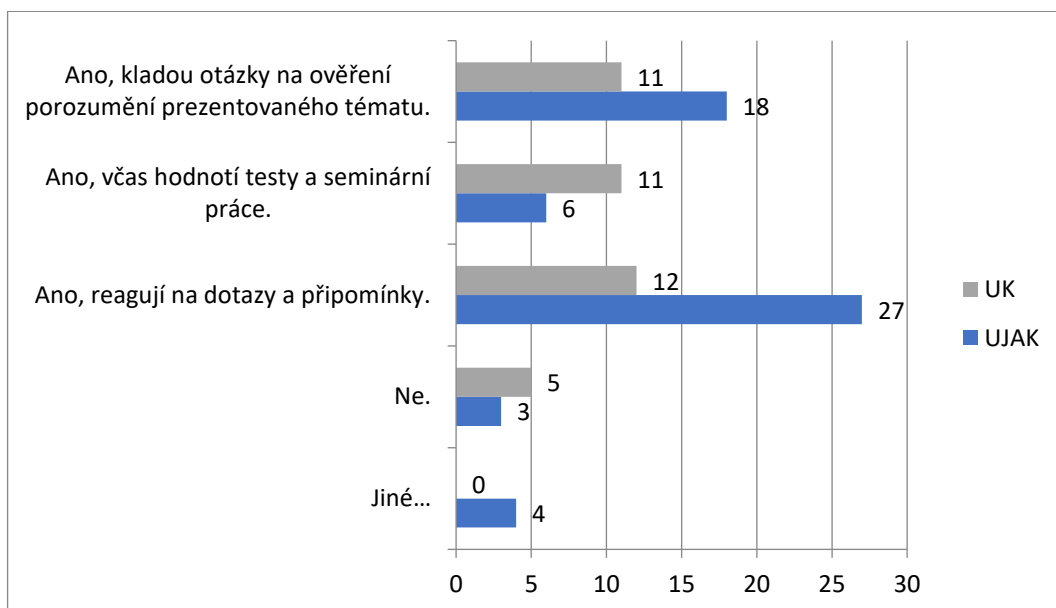
	UJAK	%	UK	%
Ano.	18	40	10	33
Ne, nepřednáší zajímavým způsobem.	8	18	8	27
Ne, neprokládají hodinu různými druhy aktivit.	10	22	7	23
Ne, nezapojují nás do diskuse.	1	2	3	10
Jiné...	8	18	2	7

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Graf č. 16 zaznamenává, jestli dokážou pedagogové udržet pozornost studentů po celou dobu jejich výkladu. Odpověď ano zvolila zhruba třetina studentů. Odpověď ne volilo z různých důvodů 42 % respondentů UJAK a 60 % z UK. To, že pedagogové nepřednáší zajímavým způsobem, vybírali spíše starší studenti. Prokládání hodin různými aktivitami postrádají mladší studenti. Odpovědi jiné byly napůl dobré a napůl špatné. Studenti zmiňovali, že záleží na konkrétním pedagogovi a u kombinované formy studia je problém s udržením pozornosti ve večerních hodinách. Výsledky odpovědí na otázku č. 16 o udržení pozornosti při výkladu nejsou příliš dobré, procento respondentů, kteří si myslí, že profesori nedokážou udržet jejich pozornost při výuce je poměrně vysoké. Pedagogové by měli zvýšit úsilí o udržení pozornosti studentů.

17. Poskytují Vám profesori dostatečnou zpětnou vazbu?

Graf 17: Poskytování zpětné vazby



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 17: Poskytování zpětné vazby

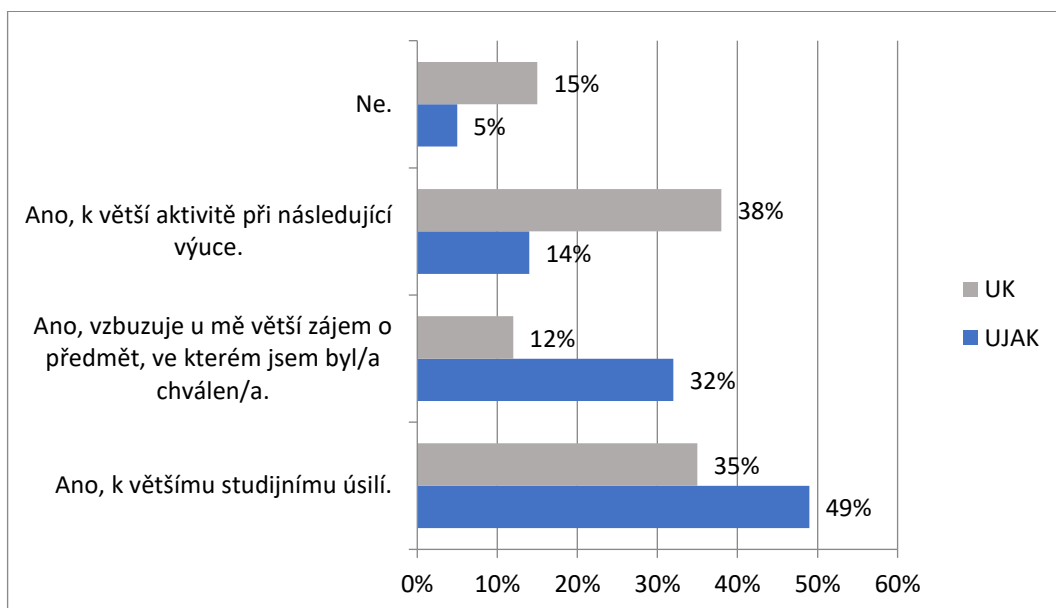
	UJAK	%	UK	%
Ano, kladou otázky na ověření porozumění prezentovaného tématu.	18	31	11	28
Ano, včas hodnotí testy a seminární práce.	6	10	11	28
Ano, reagují na dotazy a připomínky.	27	47	12	31
Ne.	3	5	5	13
Jiné...	4	7	0	0

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Na otázku č. 17, jestli poskytují profesori dostatečnou zpětnou vazbu, odpověděla většina studentů převážně ano, a to z různých důvodů. Volbu, že pedagogové včas hodnotí práce studentů, volili především nejmladší studenti. Chtějí mít zřejmě brzy splněné úkoly. Reakce profesorů je nejdůležitější pro střední věkovou kategorii a starší studenti oceňují, že jsou jim kladeny otázky na porozumění. 5 % studentů UJAK odpovědělo, že jim profesori neposkytují dostatečnou zpětnou vazbu. Jiné odpovědi uvedlo 7 % respondentů, především napsali, že záleží na daném vyučujícím. 13 % studentů UK, především střední věkové kategorie, postrádá zpětnou vazbu. Výsledky zjištění jsou příznivé, neboť téměř 90 % pedagogů na každé z hodnocených vysokých škol poskytuje studentům zpětnou vazbu.

18. Motivuje Vás pochvala ve výuce?

Graf 18: Pochvala jako motiv



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 18: Pochvala jako motiv

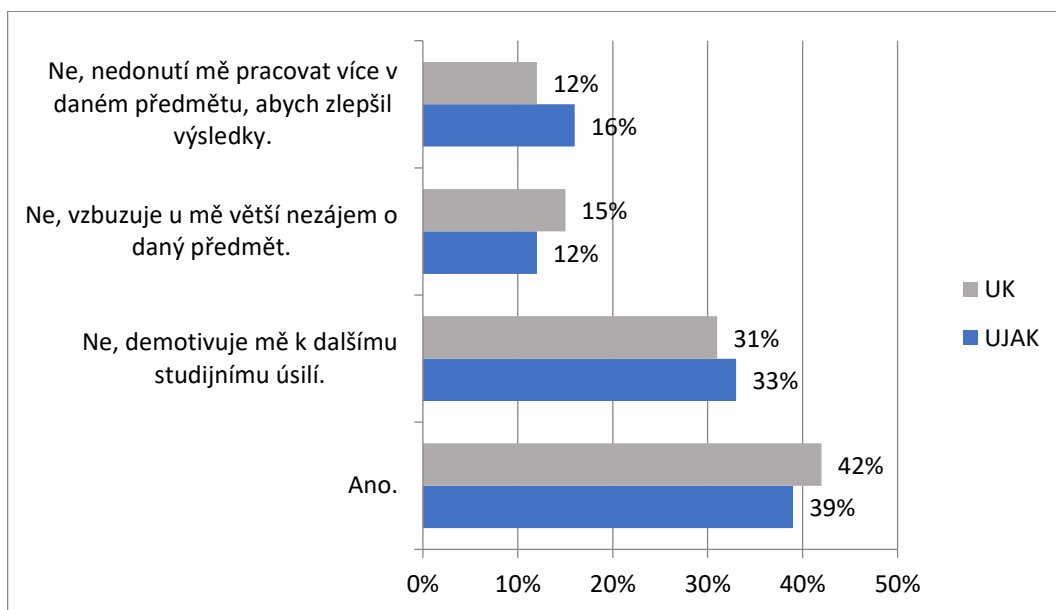
	UJAK	%	UK	%
Ano, k většímu studijnímu úsilí.	21	49	9	35
Ano, vzbuzuje u mě větší zájem o předmět, ve kterém jsem byl/a chválen/a.	14	32	3	12
Ano, k větší aktivitě při následující výuce.	6	14	10	38
Ne.	2	5	4	15

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

V 18. otázce bylo zjišťováno, jestli a jak studenty motivuje pochvala ve výuce. Pochvala motivuje studenty obou škol k většímu studijnímu úsilí, vzbuzuje u nich větší zájem o předmět, ve kterém byli chváleni a motivuje je k větší aktivitě při následující výuce – celkově 95 % studentů UJAK a 85 % z UK. Chvála nejvíce motivuje studenty ve věku od 36 do 45 let a motivuje muže i ženy v podobném poměru. Pochvala nemotivuje malé procento studentů. Pochvala je jednoznačně hodně silný motivátor ke studiu.

19. Motivuje Vás kritika?

Graf 19: Kritika jako motiv



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 19: Kritika jako motiv

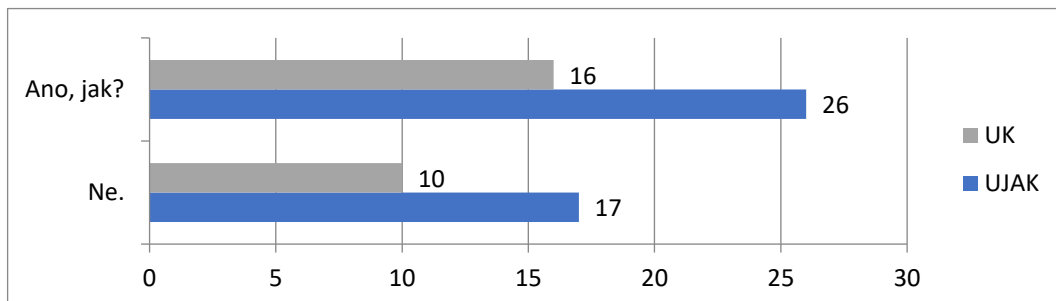
	UJAK	%	UK	%
Ano.	17	39	11	42
Ne, demotivuje mě k dalšímu studijnímu úsilí.	14	33	8	31
Ne, vzbuzuje u mě větší nezájem o daný předmět.	5	12	4	15
Ne, nedonutí mě pracovat více v daném předmětu, abych zlepšil výsledky.	7	16	3	12

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Cílem 19. otázky bylo prověřit, jestli studenty motivuje kritika. A dále byla zaměřena na zjištění, jak kritika studenty ovlivňuje. Na tuto otázku odpovědělo 39 % respondentů UJAK a 42 % z UK, že je kritika motivuje. Ostatní studenty nemotivuje, vzbuzuje u nich negativní reakce. Volby, že kritika studenty demotivuje k dalšímu studijnímu úsilí a nedonutí je v předmětu více pracovat volili zejména nejmladší studenti. Kritika vzbuzuje nezájem o studium více u mužů než u žen. Odpovědi jsou relativně překvapivé, kritika je pro více než třetinu studentů také motivátorem.

20. Ovlivňuje způsob komunikace profesorů Váš postoj a přístup k určitému předmětu či oboru?

Graf 20: Vliv způsobu komunikace na postoj k předmětu



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 20: Vliv způsobu komunikace na postoj k předmětu

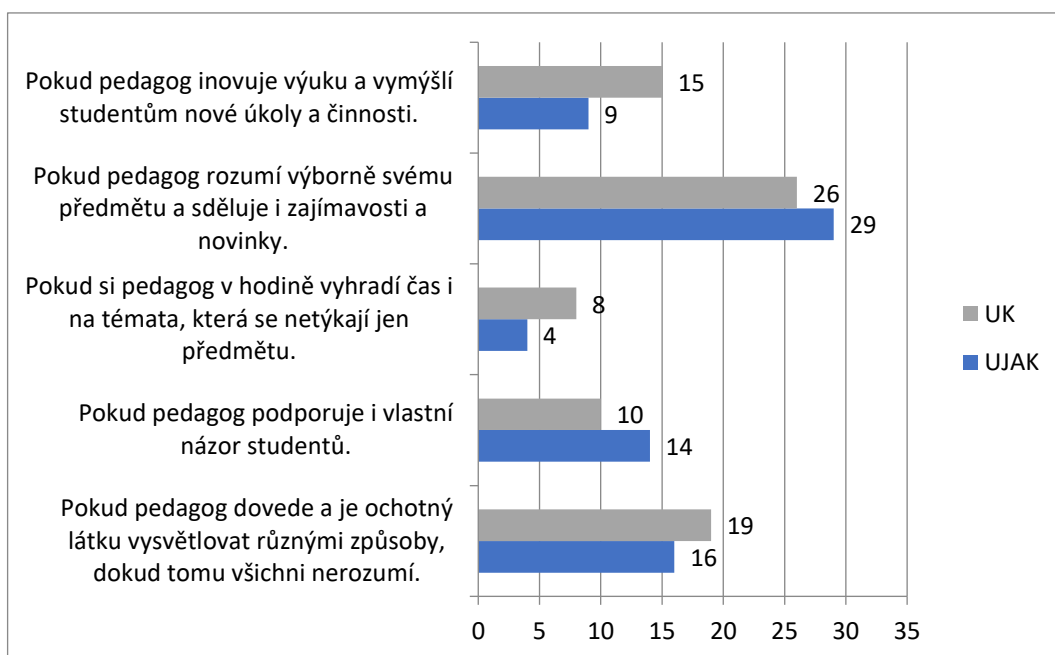
	UJAK	%	UK	%
Ano, jak?	26	60	16	62
Ne.	17	40	10	38

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

V otázce č. 20 byl hodnocen vliv způsobu komunikace profesorů na postoj a přístup studentů k určitému předmětu či oboru. Téměř dvě třetiny respondentů potvrdily, že je způsob komunikace ovlivňuje, doplnily i možnost, jakým způsobem. Komentář napsalo 42 respondentů, 26 studentů UJAK a 16 z UK. Převládala kladná vyjádření, a sice od 22 a 12 studentů jednotlivých škol. Nejvíce respondenti uváděli informace, že přátelská a dobře připravená komunikace je více motivuje ke studiu, prohlubuje jejich zájem o předmět. Díky zajímavému výkladu se může i náročný předmět stát oblíbeným. Studenti oceňují příklady z praxe, efektivní komunikaci a možnost diskuse ve výuce. Nepřátelské chování, strohý výklad či monotónní přednes studenty nemotivuje, jejich zájem o předmět klesá. Způsob komunikace pedagogů hodně ovlivňuje postoj a přístup studentů ke konkrétnímu předmětu i k výuce.

21. Jaký styl výuky oceňujete?

Graf 21: Oceňovaný styl výuky



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 21: Oceňovaný styl výuky

	UJAK	%	UK	%
Pokud pedagog inovuje výuku a vymýšlí studentům nové úkoly a činnosti.	9	13	15	19
Pokud pedagog rozumí výborně svému předmětu a sděluje i zajímavosti a novinky.	29	40	26	34
Pokud si pedagog v hodině vyhradí čas i na témata, která se netýkají jen předmětu.	4	6	8	10
Pokud pedagog podporuje i vlastní názor studentů.	14	19	10	13
Pokud pedagog dovede a je ochotný látku vysvětlovat různými způsoby, dokud tomu všichni nerozumí.	16	22	19	24

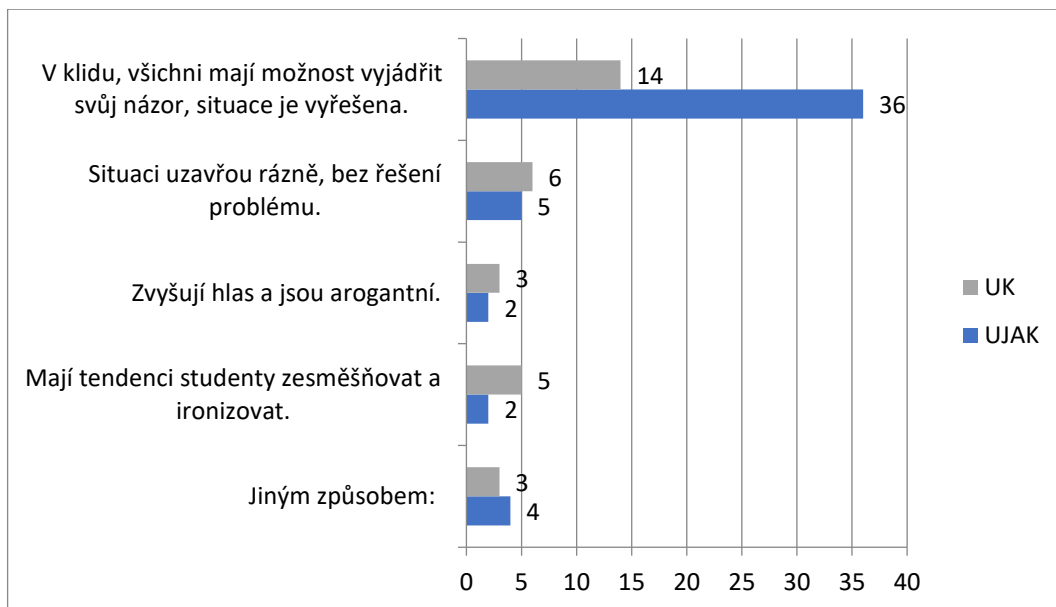
Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Otázka č. 21 zjišťuje, jaký styl výuky studenti oceňují. Nejvíce studenti oceňují, pokud pedagog rozumí výborně svému předmětu a sděluje i zajímavosti a novinky. Dále pokud pedagog dovede a je ochotný látku vysvětlovat různými způsoby, dokud tomu všichni nerozumí. Tyto dvě volby zvolili zejména starší studenti. Další v pořadí jsou: pokud pedagog podporuje i vlastní názor studentů, a pokud pedagog inovuje výuku a vymýšlí studentům nové úkoly a činnosti, toto bylo nejvíce ohodnoceno mladšími studenty, kteří jsou více aktivní. Nejmenší procenta studentů ocení, pokud si pedagog v hodině vyhradí čas i na témata, která se netýkají jen jeho předmětu. Studenti se nejraději

učí od opravdových odborníků, kteří umí látku vysvětlit, a kteří podporují myšlení studentů. Inovace ve výuce jsou také ceněny.

22. Jak řeší pedagogové konfliktní situace?

Graf 22: Řešení konfliktních situací



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 22: Řešení konfliktních situací

	UJAK	%	UK	%
V klidu, všichni mají možnost vyjádřit svůj názor, situace je vyřešena.	36	74	14	45
Situaci uzavřou rázně, bez řešení problému.	5	10	6	19
Zvyšují hlas a jsou arogantní.	2	4	3	10
Mají tendenci studenty zesměšňovat a ironizovat.	2	4	5	16
Jiným způsobem:	4	8	3	10

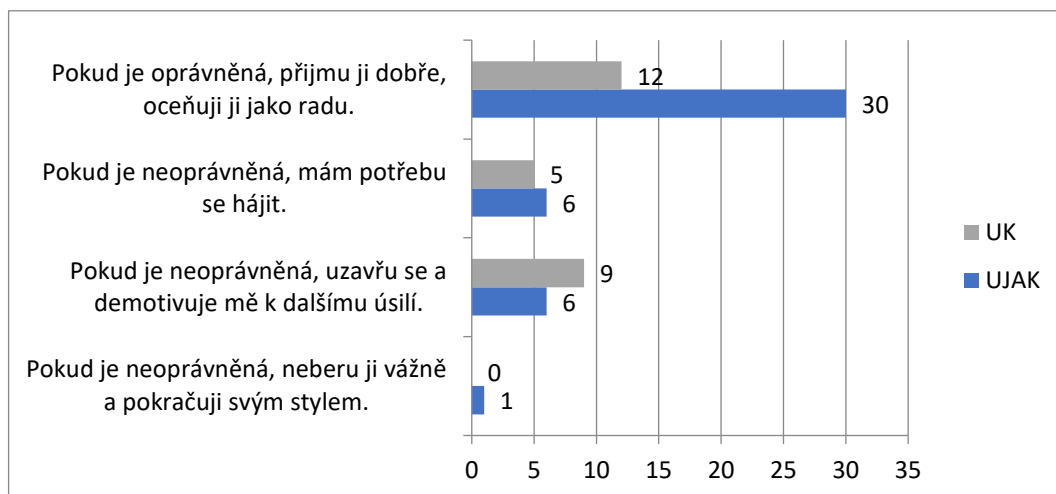
Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Otázka č. 22 popisuje, jak pedagogové řeší konfliktní situace. Dvě třetiny studentů UJAK hodnotí řešení konfliktů dobře, že je pedagogové řeší v klidu, všichni mají možnost vyjádřit svůj názor a situace je vyřešena. U studentů UK je to menší polovina. Ostatní řešení nejsou dobrá, někteří pedagogové situaci uzavřou rázně, problémy neřeší, jiní zvyšují hlas a jsou arogantní, a někteří pedagogové mají tendenci studenty zesměšňovat a ironizovat. Nejvíce nespokojeni s řešením konfliktů jsou respondenti ve věkových kategoriích do 25 let a od 26 do 35 let. Ostatní studenti se vyjádřili jiným způsobem, někteří se s konfliktem ještě nesetkali, nebo je řešení individuální, jeden učitel

byl arogantní. Je dobré, že hodně pedagogů zvládá řešit konfliktní situace dobře, ale 18 % pedagogů VŠ UJAK a dokonce 45 % z UK by mělo změnit své chování při řešení konfliktních situací.

23. Jak přijímáte kritiku ze strany pedagoga?

Graf 23: Příjem kritiky od pedagoga



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 23: Příjem kritiky od pedagoga

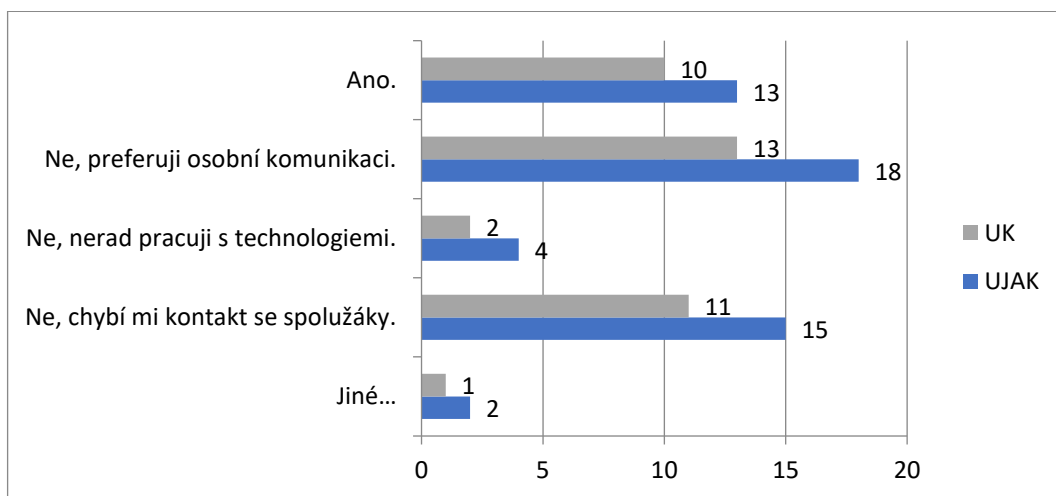
	UJAK	%	UK	%
Pokud je oprávněná, přijmu ji dobře, oceňuji ji jako radu.	30	70	12	46
Pokud je neoprávněná, mám potřebu se hájit.	6	14	5	19
Pokud je neoprávněná, uzavřu se a demotivuje mě k dalšímu úsilí.	6	14	9	35
Pokud je neoprávněná, neberu ji vážně a pokračuji svým stylem.	1	2	0	0

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

V otázce č. 23 byli studenti dotázáni na příjem kritiky ze strany pedagoga. 70 % studentů UJAK a 46 % z UK přijímá kritiku dobře, pokud je oprávněná. Ocení ji jako radu. Ostatní možnosti odpovědí se týkaly neoprávněné kritiky, většina studentů se po ní uzavře a demotivuje je k dalšímu úsilí, další studenti mají potřebu se hájit a jeden student UJAK ji nebere vážně a pokračuje svým stylem. Kritiku lépe přijímají starší studenti, demotivující je naopak pro nejmladší studenty.

24. Vyhovuje Vám komunikace při online výuce?

Graf 24: Spokojenost s komunikací při online výuce



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 24: Spokojenost s komunikací při online výuce

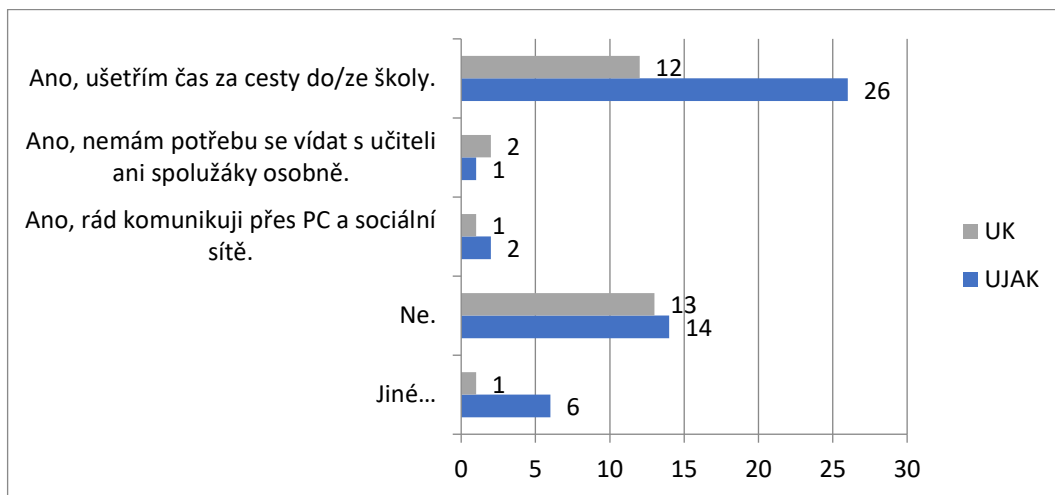
	UJAK	%	UK	%
Ano.	13	25	10	27
Ne, preferuji osobní komunikaci.	18	35	13	35
Ne, nerad/a pracuji s technologiemi.	4	8	2	5
Ne, chybí mi kontakt se spolužáky.	15	28	11	30
Jiné...	2	4	1	3

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Otázka č. 24 hodnotila, jestli studentům vyhovuje komunikace při online výuce. 25 % studentů UJAK a 27 % z UK komunikace při online výuce vyhovuje, ostatním ne, z různých důvodů: většina studentů preferuje osobní komunikaci, dalším chybí kontakt se spolužáky, jiní neradi pracují s technologiemi a tři studenti uvedli jiné názory. Napsali odpovědi, že online komunikace mu nevádí, ale sociální kontakt je také důležitý, dále že online výuka je zmatená a nesjednocená a poslední odpověď byla, že jí vyhovuje, ale chybí jí kontakt se spolužáky. Různé důvody, proč studentům nevyhovuje komunikace při online výuce, se prolínaly napříč všemi věkovými kategoriemi. Online výuka více vyhovuje mužům než ženám. Je vidět, že online výuka je u nás zatím novinkou, na kterou si studenti i profesori zvykají.

25. Uvítal/a byste, po ukončení opatření souvisejících s pandemií, aby byla zachována i část komunikace jako online výuka?

Graf 25: Názor k zachování částečné online výuky i v budoucnu



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 25: Názor k zachování částečné online výuky i v budoucnu

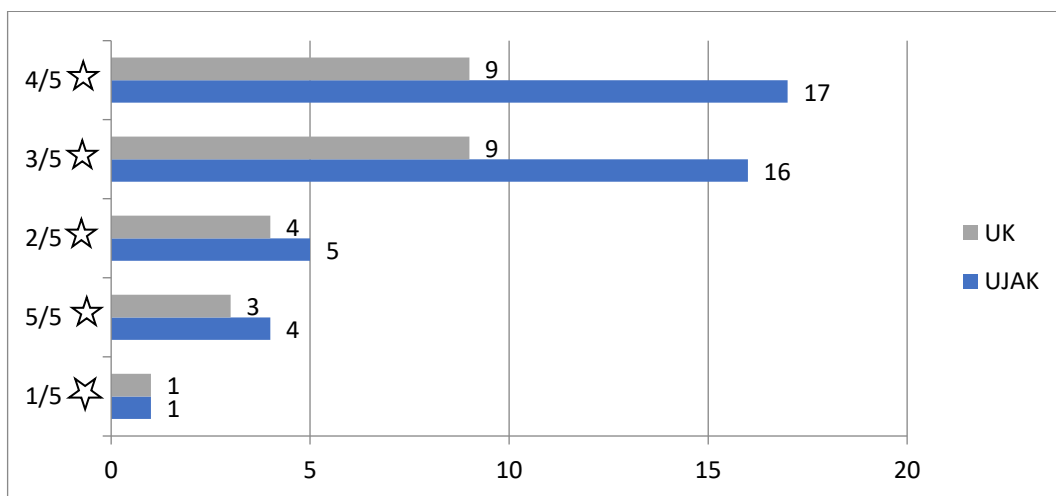
	UJAK	%	UK	%
Ano, ušetřím čas za cesty do/ze školy.	26	53	12	42
Ano, nemám potřebu se vídat s učiteli ani spolužáky osobně.	1	2	2	7
Ano, rád/a komunikuji přes PC a sociální sítě.	2	4	1	3
Ne.	14	29	13	45
Jiné...	6	12	1	3

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

25. otázka zjišťovala, jestli by studenti uvítali po ukončení opatření souvisejících s pandemií, aby byla zachována i část komunikace s pedagogy jako online výuka. Přibližně polovina studentů by to uvítala, protože ušetří čas za cesty do a ze školy, dále by to uvítali studenti, kteří nemají potřebu se vídat s učiteli ani spolužáky osobně a také studenti, kteří rádi komunikují přes PC a sociální sítě. Neuvítalo by to 29 % studentů UJAK a 45 % z UK. Studenti odpovídali i jiným způsobem, zejména že by část online výuky nechali za určitých podmínek. Respondenti UJAK jsou oproti studentům UK starší, jsou tedy zřejmě více vytížení, mají práci a většinu rodinu, tudíž by jich více uvítalo online výuku z časových důvodů. Částečnou online výuku by volili především střední věkové kategorie. Je zajímavé, že poměr odpovědí ano a ne pro zachování online výuky je u studentů UK relativně vyrovnaný. Ti mladší z nich jsou zřejmě zvyklí na denní studium ze SŠ, a proto jich tolik chce zpět spíše prezenční studium.

26. Jaký je Váš celkový dojem z komunikace pedagogů ve výuce?

Graf 26: Celkový dojem z pedagogické komunikace



Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Tabulka 26: Celkový dojem z pedagogické komunikace

	UJAK	%	UK	%
4/5 ☆	17	40	9	35
3/5 ☆	16	37	9	35
2/5 ☆	5	12	4	15
5/5 ☆	4	9	3	11
1/5 ☆	1	2	1	4

Zdroj: autorka práce, 2020 (vlastní šetření)

Ve 26. otázce studenti zhodnotili celkový dojem z komunikace pedagogů ve výuce. Hodnotili to počtem hvězdiček, maximum bylo 5 hvězdiček. Nejvíce studenti přidělili 4 z 5 hvězdiček, dále 3 z 5, následně 2 z 5, poté 5 z 5 a nejméně 1 z 5. Vzhledem k tomu, že 4 z 5 hvězdiček přidělilo 40 % respondentů UJAK a 35 % z UK a podobná čísla byla u 3 z 5 hvězdiček, je hodnocení pedagogické komunikace střední a lepší, což je poměrně dobrý výsledek. Celkově jsou tedy studenti obou hodnocených vysokých škol relativně spokojeni s komunikací profesorů ve výuce. Lepší hodnocení získali pedagogové na VŠ UJAK.

7 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření bylo zaměřeno na hodnocení a srovnání pedagogické komunikace na dvou vysokých školách. Výzkumu se zúčastnilo 43 studentů UJAK a 26 studentů Fakulty humanitních studií UK. Dotazníky vyplnily na obou školách více ženy, jelikož zřejmě více studují humanitní obory. Na obou školách studenti při výzkumu potvrdili, že dostávají dostatečný prostor k diskusi, což se u humanitních směrů předpokládalo. Studenti si díky diskusi zapamatují z hodin mnohem více látky.

Srozumitelnost vyjadřování pedagogů je lépe hodnocena na UJAK. Nesrozumitelnost z některých důvodů je zřejmě podmíněna věkem studentů. Starší studenti UJAK mají zhoršené vnímání a soustředění, proto jim vadí dlouhý či rychlý výklad. Mladší respondenti z UK mají zase méně zkušeností a znalostí, někdy profesorům nerozumí, když používají příliš mnoho odborných termínů. 35 % studentů UJAK a dokonce 55 % respondentů UK považuje způsob vyjadřování pedagogů za nesrozumitelný.

Přibližně 15 % studentů obou škol se shodlo, že nemohou vyjádřit svůj názor či kritiku, profesori by jim měli dát větší prostor pro vyjádření. Studenti oceňují, že pokud profesori reagují na jejich připomínky a podněty, tak přibližně v 80 % se jedná o vstřícné reakce. Rovněž se kladně vyjádřili, že s nimi profesori většinou jednájí jako s partnery v komunikační rovině, ačkoliv mají profesori oproti studentům nadřazené postavení vyplývající z jejich pozice vyučujícího. Odpovědi na tyto otázky potvrzují, že profesori považují studenty VŠ již za rovnocenné komunikační partnery, kteří mají své zkušenosti a názory, mohou se navzájem obohacovat.

Podle téměř třetiny studentů by pedagogové měli zlepšit efektivitu komunikace, měli by lépe zužitkovat čas na výuku, více ji plánovat a neměli by se odchylovat od probíraných témat.

Pro studenty obou škol je důležitý způsob komunikace. Přátelská atmosféra a otevřená komunikace je více motivuje k učení, má větší vliv než nezáměr ze strany pedagogů nebo strohý výklad. 42 % profesorů UJAK a dokonce 60 % pedagogů UK nedokáže udržet pozornost studentů po celou dobu jejich výkladu, tuto oblast by měli zlepšit. Je vhodné prokládat hodiny různými druhy aktivit a studenty více zapojovat do diskuse. Co se týká stylu výuky, nejvíce studenti ocení, pokud je učí skutečný odborník, dále

člověk, který umí dobře vysvětlovat, podporuje samostatné myšlení studentů a přináší do výuky inovace.

Výsledky zjištění, jestli studenti dostávají zpětnou vazbu, ať už v různé formě, jsou příznivé, téměř 90 % profesorů na obou VŠ poskytuje studentům zpětnou vazbu. Pochvalu považují studenti za silný motivátor ke studijnímu úsilí, aktivitě i zájmu o předmět. Zajímavé je, že kritika je pro více než třetinu studentů také motivací.

Řešení konfliktních situací probíhá dle 74 % studentů UJAK dobře, ale téměř polovina respondentů UK zmiňuje špatné či žádné řešení. Profesori by měli zlepšit řešení konfliktů, zejména ti na UK. Měli by situace řešit klidnějším a profesionálnější způsobem. Studenti se vyjádřili ke kritice ze strany pedagogů, v případě oprávněné kritiky ji přijímají dobře, oceňují ji jako radu, zejména studenti UJAK. 30 % studentů UJAK a dokonce 54 % respondentů UK se ale setkává i s neoprávněnou kritikou, která hodně studentů demotivuje k dalšímu úsilí, zejména těch na UK.

Vzhledem ke koronavirové situaci se výzkum zabýval i online výukou. Pouze čtvrtinám studentů obou škol vyhovuje online výuka, ostatní preferují osobní komunikaci a chybí jim kontakty. Online výuku by po skončení pandemie více uvítali studenti VŠ UJAK, což vyplývá zejména z věkové skladby studentů, jsou převážně pracující a ušetří tím více času. U studentů UK je poměr odpovědí ano i ne téměř vyrovnaný.

Celkový dojem z komunikace s pedagogy byl hodnocen počtem hvězdiček. Profesori obou škol dostali nejvíce čtyři a tři z pěti možných hvězdiček. Hodnocení je tedy střední a lepší, což lze považovat za poměrně dobrý výsledek.

Výsledky, které vyplynuly z dotazníkového šetření, jsou na obou školách podobné. Liší se jen v málo otázkách, souvisí to především s věkem respondentů, který má vliv například na vnímání, postoje či zkušenosti studentů. Většinu rozdílů lze racionálně zdůvodnit, jen někde jsou odlišnosti dány asi přístupem pedagogů jako jednotlivců. Výsledky šetření spolu s návrhy na možná zlepšení výukové komunikace budou předány vedoucím kateder, na kterých výzkum proběhl, aby je mohly předat pedagogům jako podnět na zlepšení komunikace ve výuce.

Na základě odpovědí respondentů bylo možné vyvrátit či potvrdit stanovené hypotézy.

1. hypotéza zní: **60 % studentů postrádá zpětnou vazbu.** Překvapivé bylo zjištění, že pouze 5 % studentů UJAK a 13 % studentů UK si myslí, že jim profesori neposkytují dostatečnou zpětnou vazbu. 88 % studentů UJAK a 87 % studentů UK potvrdilo, že dostávají zpětnou vazbu a sice v různých formách. U studentů UJAK převládá zpětná vazba v tom, že pedagogové reagují na dotazy a připomínky, dále jsou jim kladeny otázky na ověření porozumění prezentovaného tématu a profesori hodnotí včas testy a seminární práce. U studentů UK převládá zpětná vazba ve formě reakcí na dotazy a připomínky, stejný počet studentů se domnívá, že jim profesori kladou otázky na ověření porozumění prezentovaného tématu a včas hodnotí testy a seminární práce. Zbytek studentů si myslí, že záleží na vyučujícím. Hypotéza nebyla potvrzena. Naopak byla s převahou vyvrácena.

2. hypotéza je: **40 % studentů dobře přijímá oprávněnou kritiku.** Studenti byli dotázáni na to, jak přijímají kritiku ze strany pedagoga. 70 % studentů UJAK a 46 % z UK přijímá kritiku dobře, pokud je oprávněná. Hypotéza byla potvrzena u mnohem většího počtu respondentů, než jak byla stanovena. Studenti jsou tedy ochotni oprávněnou kritiku přijímat, uznat své nedostatky.

3. hypotéza: **60 % studentů si myslí, že profesori neřeší konfliktní situace vhodným způsobem.** V dotazníku bylo prověřováno, jakým způsobem řeší pedagogové konfliktní situace. Pro potvrzení či vyvrácení hypotézy nás zajímají nevhodná řešení konfliktů, tj. situace, že někteří pedagogové situaci uzavřou rázně, problémy neřeší, dále to, že učitelé mají tendenci studenty zesměšňovat a ironizovat a třetí možnost, že profesori zvyšují hlas a jsou arogantní. Několik studentů se vyjádřilo jiným způsobem, jeden student UJAK se setkal s arogancí pedagoga, hodně studentů konflikt na škole nezaznamenalo. Tato hypotéza byla vyvrácena. Celkově pouze 20 % studentů UJAK a 45 % z UK se domnívá, že pedagogové neřeší konfliktní situace vhodným způsobem. Naopak velké množství studentů hodnotí řešení konfliktů dobře, že je pedagogové řeší v klidu, všichni mají možnost vyjádřit svůj názor a situace je vyřešena, to si myslí 74 % studentů UJAK a 45 % z UK.

ZÁVĚR

Cílem práce byla analýza významu komunikace ve výuce a **dílčím cílem** bylo podání návrhů k případnému zlepšení komunikace ve výuce. V práci byla popsána komunikace, a jelikož tématem práce byl význam komunikace ve výuce, tak byla zaměřena především na popis pedagogické komunikace. Práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. V **teoretické části** byly vysvětleny klíčové pojmy a popsána specifika komunikace při výuce. Byly představeny základní formy výukové komunikace a také bariéry, které při komunikaci vznikají. Pro empirické šetření byl zvolen **kvantitativní výzkum** metodou dotazníkového šetření, které bylo popsáno v **praktické části** práce. **Dotazník** obsahoval 26 otázek, uzavřené i polootevřené, první čtyři byly identifikační. Následovaly otázky sloužící ke sběru dat o pedagogické komunikaci. Byly stanoveny 3 **hypotézy**, které měl výzkum vyvrátit či potvrdit:

1. hypotéza: 60 % studentů postrádá zpětnou vazbu,
2. hypotéza: 40 % studentů dobře přijímá oprávněnou kritiku,
3. hypotéza: 60 % studentů si myslí, že profesori neřeší konfliktní situace vhodným způsobem.

První hypotéza nebyla potvrzena. Téměř 90 % studentů obou škol dostává zpětnou vazbu, v různých formách. Pedagogové například kladou kontrolní otázky na porozumění výkladu. Druhá hypotéza byla potvrzena. Větší, než stanovené procento studentů přijímá dobře oprávněnou kritiku, oceňují ji jako radu. Třetí hypotéza byla vyvrácena. Menší, než stanovené procento respondentů se domnívá, že profesori neřeší konflikty adekvátně. Naopak velké množství studentů hodnotí řešení rozporů dobře.

Výzkum přiblížil fungování pedagogické komunikace v hodinách humanitních předmětů. Práce analyzovala a srovnávala fungování této komunikace na dvou vysokých školách. Respondenty byli studenti VŠ UJAK a Fakulty humanitních studií UK různého věkového složení. Jednalo se o studenty denní a kombinované formy studia. Výzkumu se zúčastnilo 43 studentů UJAK a 26 studentů UK.

Z výzkumného šetření vyplynuly určité podněty ke zlepšení. Níže bude uvedeno několik příkladů. Pedagogové by měli zlepšit styl vyjadřování, neboť pro studenty obou VŠ bývá problémem nesrozumitelné vyjadřování pedagogů. Výklad profesora by měl být zajímavý a neměl by obsahovat mnoho odborných termínů bez vysvětlení. Ideální je,

pokud pedagogové uvádějí názorné příklady z praxe, studenti z nich lépe látku pochopí a snadněji si ji zapamatují. Rychlost výkladu by měla být přizpůsobena věku studentů, starší z nich vnímají pomaleji než ti mladší. Přibližně 15 % studentů obou VŠ nemůže vyjádřit svůj názor, nespokojenost či kritiku. Pedagogové by jim měli dát příležitost vyjádřit se a měli by přijímat kritiku jako prostor pro možné zlepšení komunikace. 7 % studentů UJAK a 15 % respondentů z UK si myslí, že s nimi profesori nejednají ideálním způsobem, studenti by uvítali, aby profesori projevovali o studenty větší zájem a vyslechli i jejich názor. Profesori by mohli jednat se studenty VŠ jako s partnery v komunikační rovině, neboť jsou to již dospělí lidé, hodně z nich má různé profesní znalosti a zkušenosti a pedagogové se od nich také mohou učit, mohou se navzájem obohacovat.

Komunikaci pedagogů nepovažuje za efektivní téměř třetina všech respondentů. Pedagogové by měli zlepšit efektivitu komunikace. Jejich projev by měl být předem dobře připravený, obsah musí být věcný a kvalitní. Profesori by se neměli odchylovat od probíraných témat. Měli by si hlídat předem stanovené časové rozvržení hodiny, aby stihli sdělit vše, co je potřeba. Jejich sdělení musí být srozumitelné, stručné a jednoznačné. 42 % profesorů UJAK a dokonce 60 % pedagogů UK nedokáže udržet pozornost studentů po celou dobu jejich výkladu, zde je velký prostor pro zlepšení. Profesori by měli probírané téma členit do bloků a prokládat hodinu různými druhy aktivit. Člověk se vydrží soustředit asi 20 minut. Proto by učitelé neměli vést monolog v kuse déle než po tuto dobu. Následovat by měla jiná činnost, např. diskuse se studenty.

Profesori by měli změnit styl řešení konfliktních situací, zejména na UK, kde jich 45 % řeší konflikt nevhodným způsobem. Na UJAK ho špatně řeší 18 %. Měli by situace řešit klidnějším a profesionálnějším způsobem, neměli by příliš projevovat negativní emoce. Mohou absolvovat nějaký kurz na zvládání konfliktů. 30 % studentů UJAK a dokonce 54 % respondentů UK si myslí, že bývají kritizováni neoprávněně a může je to demotivovat k dalšímu úsilí. Kritika bývá obvykle jinak vnímána zúčastněnými stranami. Strana přijímající nemusí kritiku dobře pochopit. Kritizující profesor by měl být ve svém hodnocení vždy objektivní a podávat kritiku vhodným způsobem. Z jiné otázky totiž překvapivě vyplynulo, že kritika může být poměrně velkým motivátorem ke studijnímu úsilí. Záleží tedy na podání kritiky, to by měl profesor předem uvážit. Ideální je prokládat kritiku i určitým množstvím pochvaly. Pochvala sama o sobě je velice

silným motivátorem k větší aktivitě, vzbuzuje u studentů zájem o předmět. Pokud je co chválit, měli by pedagogové pochvalu vyslovit.

Příznivé je zjištění, že téměř 90 % pedagogů na každé z hodnocených VŠ poskytuje studentům zpětnou vazbu, v různých formách. Pokud studenti mohou vyjádřit své připomínky, tak na ně přibližně 80 % pedagogů dobře reaguje, lepší je situace na UJAK. Téměř dvě třetiny studentů těchto škol uvedly, že způsob komunikace ovlivňuje jejich postoj k předmětu, zejména zajímavá, aktivní a přátelská komunikace je pozitivně ovlivňuje. Přičemž hodnocení celkového dojmu z výukové komunikace na obou školách dopadlo poměrně dobře, bylo hodnoceno jako střední a lepší.

Výsledky výzkumného šetření spolu s návrhy na možná zlepšení pedagogické komunikace budou předány vedoucím kateder, pod které spadá na obou VŠ studium humanitních předmětů. Předané informace budou použity při zasedání katedry, kde vedoucí dané katedry poskytne materiály vyučujícím s prosbou začlenění do jejich výuky.

Výzkumné šetření bylo provedeno v době koronavirové pandemie, kdy studenti VŠ postupně přecházeli na distanční výuku. Ta se značně liší od prezenčního studia. V našem školství se teprve postupně rozvíjí a zlepšuje. V dotazníku byly studentům položeny dvě otázky ke komunikaci při online výuce. Pouze asi čtvrtině studentů obou škol vyhovuje komunikace při online výuce, ostatní preferují osobní komunikaci a kontakt. Přibližně dvě třetiny studentů UJAK by zachovaly částečnou online výuku i po skončení pandemie, zejména z důvodu úspory času při cestování. U studentů UK by ji zachovala asi polovina studentů, byli to mladší respondenti, kteří jsou zřejmě více zvyklí na sociální kontakt se spolužáky z předchozích studií. Je zřejmé, že se tento způsob výuky ještě vyvíjí, a že prezenční výuka má silnou tradici.

Naše školství prochází velkou zkouškou. Vzhledem ke koronavirové pandemii museli pedagogové přejít z prezenční výuky na distanční formu. Na situaci nebyl téměř nikdo připraven. Prakticky den ze dne se vše změnilo. Studenti i profesori se učili novým věcem. Online výuka je pro všechny náročnější, zejména pro pedagogy na přípravu i komunikaci. Situaci komplikují technické potíže s připojením, mnohdy je nutná improvizace. Profesori se musí více snažit udržet pozornost studentů, kteří je poslouchají z domácího prostředí a mohou být rozptýlováni okolními vlivy. Ne vždy lze dosáhnout ideálních podmínek pro vzájemnou komunikaci. Vystává hodně otázek v souvislosti s online výukou, u VŠ studentů by jistě mohla být částečně zachována i v době, kdy pandemie skončí.

Je to nové, ale může to být praktické. Ministerstvo školství může brát současnou situaci jako výzvu a čerpat z ní podněty pro budoucí výuku, pro možné změny a různá zlepšení.

Komunikace je velmi obsáhlé a zajímavé téma, které by se dalo zkoumat z více úhlů pohledu a perspektiv. Ve sféře pedagogické komunikace by bylo možné popsat ještě další oblasti, které nebylo možné zmínit v této práci. Ty by mohly být předmětem možné budoucí diplomové práce spolu se srovnáním výuky a komunikace před, v průběhu a později po skončení pandemie.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ALLHOFF, D.-W. a W. ALLHOFF, 2008. *Rétorika a komunikace: 14. vydání*. Přeložila BÍLKOVÁ, J. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2283-2.

CANGELOSI, J. S., 2009. *Strategie řízení třídy: jak získat a udržet spolupráci žáků při výuce*. Přeložil KOLDINSKÝ, M. 5. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-650-6.

DOLEŽAL, J., P. MÁCHAL a B. LACKO, 2009. *Projektový management podle IPMA*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2848-3.

DOLEŽALOVÁ, J., 2009. *Vzdělávání – výuka – cíle – obsah výuky*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-003-0.

GAVORA, P., 2005. *Učitel a žáci v komunikaci*. Přeložila LYKOVÁ, V. Brno: Paido. ISBN 80-7315-104-9.

HLADÍLEK, M., 2006. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského. ISBN 80-86723-16-X.

KALHOUS, Z. a O. OBST, 2009. *Školní didaktika*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-253-X.

LINHARTOVÁ, D., 2001. *Pedagogická komunikace pro učitele*. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita. ISBN 80-7157-556-9.

MAREŠ, J. a J. KŘIVOHLAVÝ, 1995. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-1070-3.

MIKULÁŠTÍK, M., 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2339-6.

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

PAULOVČÁKOVÁ, L. a kol., 2015. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. 6. aktualizované vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-7452-106-5.

PRŮCHA J., 2009. *Pedagogická encyklopedie*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-546-2.

PRŮCHA J., E. WALTEROVÁ a J. MAREŠ, 2013. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0403-9.

STRÍŽOVÁ, V., 2006. *Manažerská komunikace: část I a II*. 1. vyd. Praha: Oeconomica. ISBN 80-245-1134-7.

VYMĚTAL, J., 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2614-4.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

DeVITO, J. A., 2018. *The interpersonal Communication Book*. 13th edition. Pearson Education Limited ISBN 978-0-205-03108-5

GAVORA, P. a kol., 1988. *Pedagogická komunikácia v základnej škole*. 1.vyd. Bratislava: Veda.

Seznam použitých internetových zdrojů

BÁROVÁ, T. *Verbální a neverbální komunikace v řečnické praxi andragoga, manažera*. Praha, 2016. [cit. 2020-11-17]. Bakalářská práce. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. Vedoucí bakalářské práce: prof. PhDr. Karel Kamiš, CSc.
Dostupné z: <https://kap.ujak.cz/prace.php?id=41872>

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1: Respondent – muž či žena	35
Tabulka 2: Věková kategorie respondentů	36
Tabulka 3: Forma studia	37
Tabulka 4: Studovaný ročník	37
Tabulka 5: Preference monologu ve výuce.....	38
Tabulka 6: Preference dialogu ve výuce	39
Tabulka 7: Prostor k diskusi	40
Tabulka 8: Pamatování učební látky	41
Tabulka 9: Srozumitelnost vyjadřování pedagogů	41
Tabulka 10: Vyjádření názoru či kritiky	43
Tabulka 11: Rekce na připomínky a podněty	43
Tabulka 12: Úroveň jednání se studenty.....	44
Tabulka 13: Efektivita komunikace	45
Tabulka 14: Důležitost způsobu komunikace	46
Tabulka 15: Vliv způsobu komunikace	47
Tabulka 16: Udržení pozornosti při výkladu	48
Tabulka 17: Poskytování zpětné vazby	49
Tabulka 18: Pochvala jako motiv	50
Tabulka 19: Kritika jako motiv.....	51
Tabulka 20: Vliv způsobu komunikace na postoj k předmětu.....	52
Tabulka 21: Oceňovaný styl výuky	53
Tabulka 22: Řešení konfliktních situací	54
Tabulka 23: Příjem kritiky od pedagoga.....	55
Tabulka 24: Spokojenost s komunikací při online výuce	56
Tabulka 25: Názor k zachování částečné online výuky i v budoucnu.....	57
Tabulka 26: Celkový dojem z pedagogické komunikace	58

Seznam grafů

Graf 1: Respondent – žena či muž	35
Graf 2: Věková kategorie respondentů	36

Graf 3: Forma studia	36
Graf 4: Studovaný ročník.....	37
Graf 5: Preference monologu ve výuce	38
Graf 6: Preference dialogu ve výuce.....	39
Graf 7: Prostor k diskusi	40
Graf 8: Pamatování učební látky	40
Graf 9: Srozumitelnost vyjadřování pedagogů	41
Graf 10: Vyjádření názoru či kritiky.....	42
Graf 11: Rekce na připomínky a podněty	43
Graf 12: Úroveň jednání se studenty	44
Graf 13: Efektivita komunikace.....	45
Graf 14: Důležitost způsobu komunikace.....	46
Graf 15: Vliv způsobu komunikace	47
Graf 16: Udržení pozornosti při výkladu	48
Graf 17: Poskytování zpětné vazby	49
Graf 18: Pochvala jako motiv	50
Graf 19: Kritika jako motiv	51
Graf 20: Vliv způsobu komunikace na postoj k předmětu	52
Graf 21: Oceňovaný styl výuky	53
Graf 22: Řešení konfliktních situací	54
Graf 23: Příjem kritiky od pedagoga	55
Graf 24: Spokojenost s komunikací při online výuce.....	56
Graf 25: Názor k zachování částečné online výuky i v budoucnu.....	57
Graf 26: Celkový dojem z pedagogické komunikace.....	58

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
Příloha B – Jiné odpovědi	VI

Příloha A - Dotazník

Identifikační otázky:

1. Jste:
 - žena
 - muž

2. Do které věkové kategorie patříte:
 - do 25 let
 - 26 – 35 let
 - 36 – 45 let
 - 46 let a více

3. Studujete:
 - denní studium
 - kombinované studium

4. Který ročník studujete?
 - první
 - druhý
 - třetí
 - čtvrtý
 - poslední

Další otázky:

5. Preferujete monologický výklad pedagoga ve výuce?
 - Ano, protože je to jednodušší.
 - Ano, protože nerad/a komunikuji.
 - Ano, protože se nerad/a projevují před lidmi.
 - Ne.

6. Preferujete ve výuce dialogickou komunikaci s pedagogem?
 - Ano, lépe probírané téma vnímám a více se soustředím.
 - Ano, rád/a komunikuji.
 - Ano, můžu vyjádřit svůj názor a diskutovat o něm.
 - Ne.

7. Dostáváte při výuce prostor k diskusi?
- Ano.
 - Ne, ale vyhovuje mi to.
 - Ne, ale chtěl/a bych ho mít.
8. Zapamatujete si více látky z hodiny, kde diskutujete o tématu?
- Ano.
 - Ne.
9. Je pro Vás způsob vyjadřování pedagogů srozumitelný?
- Ano.
 - Ne, protože přednáší příliš rychle.
 - Ne, používají mnoho cizích termínů bez vysvětlení.
 - Ne, musíme vykonávat mnoho činností najednou.
 - Ne, výklad je příliš dlouhý.
 - Ne, výklad není zajímavý.
10. Umožní Vám profesori vyjádřit svůj názor či případnou nespokojenost či kritiku?
- Ano.
 - Ne.
11. Reagují profesori na Vaše připomínky a podněty?
- Ano, odpovídají na ně.
 - Ano, implementují je do výuky.
 - Ano, oponují nám.
 - Ne.
 - Jiné...
12. Jednají s Vámi profesori jako s rovnocennými partnery?
- Ano.
 - Ne, jednají s námi nadřazeně.
 - Ne, nejednají s námi se zájmem.
 - Ne, nezajímají se o náš názor.
 - Jiné...

13. Považujete komunikaci profesorů za efektivní?

- Ano.
- Ne, nezužitkují správně čas na výuku.
- Ne, odbíhají od tématu.
- Ne, přeskakují mezi probíranými tématy.
- Jiné...

14. Je pro Vás kromě obsahu komunikace důležitý také způsob komunikace?

- Ano.
- Ne.

15. Jak Vás ovlivňuje způsob komunikace?

- Přátelský způsob komunikace mě více motivuje k učení.
- Možnost otevřené komunikace vzbuzuje můj zájem o studium.
- V přátelské, otevřené atmosféře se rád zapojuji do diskuse.
- Nezajímá-li se pedagog o můj názor, nevzbuzuje v dostatečné míře můj zájem o jeho předmět.
- Pokud pedagog pouze stroze odprezentuje výklad, nevzbuzuje ve mně zájem o studium.

16. Dokážou pedagogové udržet Vaši pozornost po celou dobu svého výkladu?

- Ano.
- Ne, nepřednáší zajímavým způsobem.
- Ne, neprokládají hodinu různými druhy aktivit.
- Ne, nezapojují nás do diskuse.
- Jiné...

17. Poskytují Vám profesori dostatečnou zpětnou vazbu?

- Ano, kladou otázky na ověření porozumění prezentovaného tématu.
- Ano, včas hodnotí testy a seminární práce.
- Ano, reagují na dotazy a připomínky.
- Ne.

18. Motivuje Vás pochvala ve výuce?

- Ano, k většímu studijnímu úsilí.
- Ano, vzbuzuje u mě větší zájem o předmět, ve kterém jsem byl/a chválen/a.
- Ano, k větší aktivitě při následující výuce.
- Ne.

19. Motivuje Vás kritika?

- Ano.
- Ne, demotivuje mě k dalšímu studijnímu úsilí.
- Ne, vzbuzuje u mě větší nezájem o daný předmět.
- Ne, nedonutí mě pracovat více v daném předmětu, abych zlepšil výsledky.

20. Ovlivňuje způsob komunikace profesorů Váš postoj a přístup k určitému předmětu či oboru?

- Ne.
- Ano, jak?

21. Jaký styl výuky oceňujete?

- Pokud pedagog inovuje výuku a vymýšlí studentům nové úkoly a činnosti.
- Pokud pedagog rozumí výborně svému předmětu a sděluje i zajímavosti a novinky.
- Pokud si pedagog v hodině vyhradí čas i na témata, která se netýkají jen předmětu.
- Pokud pedagog podporuje i vlastní názor studentů.
- Pokud pedagog dovede a je ochotný látku vysvětlovat různými způsoby, dokud tomu všichni nerozumí.

22. Jak řeší pedagogové konfliktní situace?

- V klidu, všichni mají možnost vyjádřit svůj názor, situace je vyřešena.
- Situaci uzavřou rázně, bez řešení problému.
- Zvyšují hlas a jsou arogantní.
- Mají tendenci studenty zesměšňovat a ironizovat.
- Jiným způsobem:

23. Jak přijímáte kritiku ze strany pedagoga?

- Pokud je oprávněná, přijmu ji dobře, oceňuji ji jako radu.
- Pokud je neoprávněná, mám potřebu se hájit.
- Pokud je neoprávněná, uzavřu se a demotivuje mě k dalšímu úsilí.
- Pokud je neoprávněná, neberu ji vážně a pokračuji svým stylem.

24. Vyhovuje Vám komunikace při online výuce?

- Ano.
- Ne, preferuji osobní komunikaci.
- Ne, nerad pracuji s technologiemi.
- Ne, chybí mi kontakt se spolužáky.
- Jiné...

25. Uvítal/a byste, po ukončení opatření souvisejících s pandemií, aby byla zachována i část komunikace jako online výuka?

- Ano, ušetřím čas za cesty do/ze školy.
- Ano, nemám potřebu se vídat s učiteli ani spolužáky osobně.
- Ano, rád komunikuji přes PC a sociální síť.
- Ne.
- Jiné...

26. Jaký je Váš celkový dojem z komunikace pedagogů ve výuce?

Příloha B – Jiné odpovědi

Záznamy jiných odpovědí. Vedle odpovědí je číslo odpovídajícího respondenta. Respondenti č. 1 až 43 jsou studenti UJAK, studenti č. 44 – 69 jsou studenti UK.

11. otázka: Reagují profesori na Vaše připomínky a podněty? - 3 jiné odpovědi:

1. Záleží na profesorovi, ale většinou ano. - 3
2. Jak kdo. – 9
3. Pouze někteří vyučující. - 30

12. otázka: Jednají s Vámi profesori jako s rovnocennými partnery? - 11 jiných odpovědí:

1. Záleží jak který profesor. - 7
2. Jak kdo. – 9
3. Jak který pedagog. - 10
4. Někteří ano, někteří ne. – 16
5. Někteří ano. – 19
6. Nelze jednoznačně určit, záleží na daném vyučujícím. Často u mě převládá názor, že je to moc nebaví a chtějí mít rychle odučeno. – 28
7. Někteří vyučující ano, většina jedná nadřazeně. – 30
8. Jak kdo s námi komunikuje, někdo nás bere jako partnery (přece jen už máme svůj věk a své zkušenosti), jiní nás berou jako méněcenné bytosti bez titulu. - 31
9. Je individuální. - 33
10. Spíše jednají rovnocenně, ale jsou i tací, kteří se nad studenty „povyšují“. – 39
11. Jak kteří. Někteří se chovají nadřazeně, jiní nás naopak berou jako sobě rovné. - 47

13. otázka: Považujete komunikaci profesorů za efektivní? - 6 jiných odpovědí:

1. Spíše ano. – 19
2. Většinou ne, často ztrácím souvislosti. – 28
3. Někteří profesori komunikují k tématu a neodbíhají, jiní „kecají o blbostech“ a k tématu se nedostanou. - 31
4. Individuální - 33
5. Nelze jednoznačně zařadit. Záleží na vyučujícím. - 57
6. Záleží na konkrétním vyučujícím. - 68

16. otázka: Dokážou pedagogové udržet Vaši pozornost po celou dobu svého výkladu? - 10 jiných odpovědí:

1. Ano, ale nesmí to, co přednáší, číst. - 12
2. Někteří ano. – 19
3. Zároveň záleží na jednotlivém pedagogovi – 20
4. Záleží, kdo přednáší - 23
5. Není to jejich vina, že nedávám pozor. - 16
6. V podstatě ano, při výkladu ve večerních hodinách se snaží, abychom neusnuli...- 31
7. Někdy je těžké udržet pozornost vzhledem k časové náročnosti. - 39
8. Ne, kvůli škole online je to pro mě osobně nezáživné. - 43
9. Někdy, ano někdy... podle toho, o co jde. - 53
10. Individuální. Každý profesor působí na každého studenta jinak. - 58

17. otázka: Poskytují Vám profesori dostatečnou zpětnou vazbu? - 4 jiné odpovědi:

1. Neposkytují žádnou zpětnou vazbu. - 15
2. Opět záleží na konkrétním pedagogovi - 20
3. Opět záleží na daném vyučujícím. - 28
4. Občas. – 33

20. otázka: Ovlivňuje způsob komunikace profesorů Váš postoj a přístup k určitému předmětu či oboru? - 42 odpovědi:

1. Nutí mě o daném tématu více přemýšlet a hledat řešení. – 2
2. Ano, v případě dobré a zajímavé komunikace, mě to motivuje k většímu úsilí a zájmu. – 3
3. Ano. 4
4. Zvyšuje zájem o daný předmět. - 6
5. Lépe si pamatuji. – 8
6. Přátelská a otevřená komunikace pro mě znamená větší motivaci a bližší vazbu na téma přednášky. – 10
7. Když je dobrá komunikace, tak mě to zaujme – 12
8. Zajímavě podané téma mě motivuje k dalšímu samostudiu. – 15
9. Vzbudí zájem. – 16
10. Ano, pokud je komunikace přátelská, lépe předmět pochopím a lépe se mi učí. – 19

11. Pokud je přátelský, lépe vnímám přednášku, pokud je přístup nepřátelský a arogantní, ztrácí můj zájem – 20
12. Otevřenost mi vyhovuje a příklady dobré praxe – 21
13. Záleží opět na přednášejícím – 23
14. Naučit se něco nového. – 24
15. Jakým způsobem o tom mluví. – 25
16. Ovlivňuje můj zájem o studium a o daný předmět. - 26
17. Zvyšuje můj zájem. – 27
18. Pokud je komunikace efektivní a vyučující má zájem o to předat studentovi to nejlepší ze sebe, tak mě to ovlivňuje pozitivně a mám větší motivaci. – 28
19. Ano, pokud je projev přátelský, zajímavý, dobře připravený a vyžaduje zpětnou vazbu – 30
20. Nemám zájem o předmět, kde vidím, že jsem pro profesora jen méněcenný člověk. – 31
21. Motivuje. – 33
22. Prohlubuje můj zájem. – 34
23. Ano, předmět, který je normálně považován za náročný a nudný, může díky skvělé komunikaci vyučujících patřit u studentů mezi oblíbené (a naopak). - 35
24. Ano, předmět si často personifikuji, když nemám ráda vyučujícího, nemám ráda předmět, který učí. – 36
25. Když je učitel vstřícnější, je mi předmět příjemnější. – 38
26. Ano, pokud s námi profesori jednají otevřeně a snaží se, abychom tématu rozuměli, rozhodně k danému předmětu budu mít lepší vztah. – 40
27. Ano, když diskutujeme o nějakém tématu nebo problematice, tak se v daném předmětu či oboru lépe pracuje. – 44
28. Ano, pokud je výklad zajímavý a je proložen vlastními zkušenostmi vyučujícího. – 46
29. Pokud je učitel na hodinách nepříjemný, nebude se mi na ně chodit s radostí. Tudiž předmět, který vyučuje, bude pro mě nezáživný. – 47
30. Motivace. – 49
31. Více soustředím na prezentované téma. – 54
32. Ano. – 55

33. Pozitivní a kamarádský přístup motivuje. Je potřeba dát studentovi určitou volnost například v tématu nebo v hledání si vlastních cest/způsobů/zdrojů. – 56
34. Ano, v případě viditelného zájmu ze strany vyučujícího se zvyšuje zájem studentů o předmět. Přátelský přístup a vhodné zařazení diskuse toto umocňuje. – 57
35. Správně obohacená prezentace čehokoliv ovlivňuje osoby ať už vědomě či nevědomě. – 58
36. Více mě daný předmět zaujme. - 60
37. Větší či menší zájem o předmět. – 61
38. Zajímavějším přístupem než pouze strohým... – 62
39. Pokud profesor přednáší zajímavě, baví mě i témata, která mi normálně nic neříkají. – 64
40. Pozitivně. – 65
41. Monotónní přednášení vzbuzuje nezájem. – 66
42. Ano, vstřícná komunikace a srozumitelný výklad s příklady z praxe, zapojování studentů do diskuse, pluralita názorů – když to funguje, radost studovat. – 67

22. otázka: Jak řeší pedagogové konfliktní situace? - 7 jiných odpovědí:

1. Různě. - 4
2. Jak který pedagog. – 8
3. Do konfliktní situace jsem se dostala jen výjimečně, bohužel profesor byl arogantní a nervní. - 31
4. Nesetkala jsem se s konfliktní situací. – 34
5. Do takové situace jsem se nedostala. - 50
6. Zatím jsem konflikt na VŠ nezaznamenala. - 57
7. Individuálně. Nedá se standardizovat. - 58

24. otázka: Vyhovuje Vám komunikace při online výuce? - 3 jiné odpovědi:

1. Zmatené, nesjednocené. - 24
2. Online komunikace mi nevadí, ale pravda je, že sociální kontakt je také důležitý. - 31
3. Ano, ale chybí mi kontakt se spolužáky. - 49

25. otázka: Uvítal/a byste, po ukončení opatření souvisejících s pandemií, aby byla zachována i část komunikace jako online výuka? - 7 jiných odpovědí:

1. Možná. - 4
2. Ano, pouze však jako dílčí část výuky, aby byl zachován i osobní rozměr. - 10
3. Některé předměty jsou efektivnější v online podobě. - 26
4. Záleží na vyučovaném předmětu a postoji vyučujícího k online výuce. - 30
5. Ano i proto, že v případě nemoci, kdy nemohu nikam fyzicky jít, ale poslouchat ano, mi neuteče výuka. - 31
6. Ano, např. konzultační hodiny. - 39
7. Zčásti ano, hlavně pokud by se jednalo o nějaké rady ohledně nějaké práce. Bylo by to rychlejší a časově úspornější. - 46

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Marcela Pefková

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Význam komunikace ve výuce

Rok: 2021

Počet stran textu bez příloh: 58

Celkový počet stran příloh: 10

Počet titulů českých použitých zdrojů: 16

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 1

Vedoucí práce: Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.