

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2019–2022

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Ivana Husáková

Význam komunikace ve výuce

Praha 2022

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

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2019–2022

BACHELOR THESIS

Ivana Husáková

The importance of communication in teaching

Prague 2022

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 16.05.2022

.....
Jméno a příjmení

Poděkování

Děkuji Ing. Magdě Neuwirthové Ph.D. za její odborné vedení, cenné připomínky, vstřícnost a plnohodnotnou podporu, kterou mi poskytovala po celou dobu zpracování bakalářské práce.

Anotace

Tato bakalářská práce je na téma Význam komunikace ve výuce. Práce se skládá ze dvou částí. Teoretická část pojednává o funkcích a formách komunikace, dále popisuje pedagogickou a andragogickou komunikaci a rozdíly mezi nimi. V neposlední řadě se tato práce zabývá účastníky andragogické komunikace. Poslední kapitola je věnována výuce ve firmě, ve které byl realizován výzkum. V praktické části proběhl výzkum pomocí dotazníkového šetření na výuku ve firmě XY. Prvotním cílem bakalářské práce byla analýza významu komunikace ve výuce. Druhotným cílem práce bylo stanovení návrhů na vylepšení významu komunikace ve výuce. V práci byly stanoveny čtyři hypotézy, z nichž jedna byla potvrzena a zbylé tři hypotézy byly vyvráceny. V závěru práce byly popsány návrhy na zlepšení komunikace ve výuce.

Klíčová slova

Andragogika, lektor, komunikace, pedagogika, seminář, školení, výuka

Annotation

The topic of this bachelor thesis is 'The importance of communication in teaching'. The thesis consists of two parts – practical and theoretical. The theoretical part deals with the function and forms of communication, further describes pedagogical and andragogical communication and emphasizes the differences between them. Finally, the thesis concerns with the participants in andragogical communication. The last chapter is devoted to teaching in a company in which was carried out research. In the practical part, previously mentioned research was conducted using a questionnaire survey on teaching in the company XY. The primary goal of this bachelor thesis was the analysis of communication research in teaching. As a secondary step, four hypotheses were established, one of which was confirmed, and the remaining three hypotheses were refuted. Lastly, suggestions for improving communication in teaching were described at the end of the thesis.

Keywords

Andragogy, communication, lecturer, pedagogy, seminar, teaching, training course.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	9
2 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	10
2.1 Funkce komunikace.....	11
2.2 Komunikační formy	12
2.3 Vymezení pojmu interakce.....	13
3 ČLENĚNÍ KOMUNIKACE.....	14
3.1 Pedagogická komunikace	14
3.2 Andragogická komunikace	15
3.3 Andragogická komunikace – účastníci.....	15
3.4 Specifické rysy komunikace	17
3.5 Andragogická komunikace – struktura.....	19
4 POPIS SPOLEČNOSTI	22
PRAKTICKÁ ČÁST.....	25
5 PŘÍPRAVA VÝZKUMU.....	25
6 SBĚR A ANALÝZA DAT	26
7 VYHODNOCENÍ KVANTITATIVNÍHO DOTAZNÍKU	45
8 NÁVRHY K VYLEPŠENÍ	47
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	54
SEZNAM ZKRATEK.....	56
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	57
SEZNAM PŘÍLOH	59

ÚVOD

Tato práce se bude zabývat tématem Významu komunikace ve výuce. Autorka si toto téma zvolila, neboť je komunikace v dnešní době klíčová pro fungování mezilidských vztahů. Správná komunikace ve výuce je zásadní pro kvalitní chod výuky a pro správné porozumění. Pokud komunikace není vhodná, vytváří se komunikační šum, který zabraňuje tomu, aby se účastníci komunikace navzájem správně pochopili. Například pokud se mezi pedagogem a studentem vytvoří komunikační šum při zadávání úkolu, student nepochopí, co je po něm vyžadováno, a nemůže poté splnit úkol, který je po něm vyžadován. Ve chvíli, kdy vznikají časté komunikační bariéry, nebude výuka plnohodnotná a pedagog nepředá chtěné učivo.

Prvotním cílem této bakalářské práce bude analýza významu komunikace ve výuce. Dílčím cílem pak bude stanovení návrhů k vylepšení významu komunikace ve výuce ve firmě XY.

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou částí. V teoretické části budou popsány a vysvětleny stěžejní body práce. V další kapitole se autorka zaměří na význam komunikace, na její formy a funkce. Funkcí komunikace je několik. Slouží k tomu, aby byla zpráva doručena k druhému účastníkovi komunikace tak, aby ji recipient správně převzal a pochopil. Třetí kapitola bude věnována členění komunikace. Bude v ní popsáno, jak vypadá komunikace pedagogická a komunikace andragogická. Dále se bude zabývat jednotlivými účastníky andragogické komunikace. Autorka práce také zmíní specifika a strukturu andragogické komunikace. V poslední kapitole bude stručně popsána firma, ve které se realizoval výzkum. V praktické části se bude autorka práce zabývat výzkumem komunikace ve výuce ve firmě XY. Výzkum proběhne ve firmě XY pomocí kvantitativního dotazníkového šetření. Dotazník bude složen celkem z 18 otázek. Výzkum bude prováděn ve výuce při školeních nebo seminářích, které firma XY pořádá. Na těchto seminářích a školení dochází ke střetu vzdělavatele a vzdělávajícího se.

Výsledky šetření poté autorka vyhodnotí a sepiše doporučení a návrhy na zlepšení komunikace ve výuce. Po vyhodnocení autorka výsledky předá na personálním oddělení, kde proběhne jejich prostudování a v případě zájmu ze strany firmy budou využity pro zlepšení komunikace ve výuce a mezi účastníky výuky.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V úvodní kapitole této bakalářské práce je nutné charakterizovat pojmy související s tématem významu komunikace ve výuce ve firmě XY. Jejich definování je nezbytné ke správnému porozumění dané problematice.

Slovo **komunikace** znamená přenos informací. Pochází z latinského slova „communicare“, což znamená „společně sdílet“. Bez komunikace nelze fungovat mezi lidmi. Komunikaci tedy chápeme jako sdělování, výměnu názorů, myšlenek, či informací mezi sebou. Ovšem komunikace probíhá i ve chvíli, kdy nejen sdělujeme, ale také i sdílíme, tedy když jen nasloucháme nebo pozorujeme někoho jiného, jak si vyměňují slova a pohledy. Tím, že s někým komunikujeme, měníme jeho i sami sebe (Kolář a kol., 2012, s. 65–66).

Výuka je širší pojem než vyučování. Je to jakýkoliv edukační proces, při kterém dochází k učení. **Vyučování** je proces, který se děje ve vyučovací hodině za účelem učení se, a odehrává se ve vztahu mezi učitelem a žákem.

Pedagogika je vědní obor. Lze ji také popsat jako vědu o výchově, a některými autory je také považována za edukační proces. Procesy vzdělávání a výchovy požadují vědní disciplíny, které pojednávají o problematice procesů. Celosvětově je pedagogika pojatá různorodě, záleží na chápání a nahlížení na tento pojem.

Pojem **andragogika** je relativně nový. Uvádí se, že jej poprvé použil německý vysokoškolský učitel Kapp ve své publikaci z roku 1833. Andragogika, jako vědní obor, se zaměřuje na veškeré aspekty vzdělávání dospělých; jako studijní obor slouží k přípravě budoucích odborníků v této oblasti (Kolář a kol., 2012, s. 96-98).

„Andragogika je vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých.“ (Beneš, 2008, s.11)

Lektorem je označován pedagog na vysokých školách, nebo jakýkoliv vzdělavatel dospělých, a to i v jakémkoliv vzdělávacím kurzu (Kolář a kol., 2012, s. 70).

Jednou ze základních forem výuky dospělých je **seminář**. Semináře se pojí s diskuzí, kdy studenti aktivně pracují ve skupině. Naopak **školení** je „vzdělávací akce, soubor opatření

zaměřených na odborné kvalifikování k výkonu určitých funkcí“ (Kolář a kol., 2012, s. 142).

2 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE

Slovo komunikace má mnoho významů. Původ tohoto slova můžeme dohledat v latinském „communicare“ (,oznamovat, informovat‘). Podle Gavory (2005, s. 9) můžeme komunikaci vymezit třemi způsoby:

1. komunikace jako způsob vzájemného porozumění si, pochopení interakce mezi partnery a souladu myšlenek mezi nimi,
2. komunikace jako sdělování či informování o postojích, pocitech a názorech,
3. komunikace jako výměna informací mezi lidmi, kdy jeden z komunikujících vyšle informaci, druhý ji přijme a následně si úlohy vymění → komunikace je tedy obousměrná.

V pojetí Křivohlavého (1986, s. 45) můžeme chápat komunikaci jako nejpatrnější projev interakce. Proto tyto dva pojmy slučuje a přidává nové označení a tím je pojem **komunikační interakce**, kterou nadále rozděluj na oblast:

- a) formální
- b) obsahovou

Janoušek (2007, s. 14) uvádí obecnější pojetí: „*Komunikace je specifickou formou spojení mezi lidmi, a to prostřednictvím předávání a přijímání významů. Souvisí s jinými formami spojení mezi lidmi, jako jsou společná činnost – kooperace, vzájemné působení – interakce, a společenské vztahy.*“

Sklenářová (2013 s. 8) vymezuje komunikaci jako „*proces sdělování, výměny informací, myšlenek, představ, názorů, pocitů, hodnot od jednoho člověka k druhému na základě konkrétního znakového systému*“.

Lze také říct, že komunikace pomáhá sdílet existenci s komunikačním partnerem. (tamtéž, 2013, s. 8).

2.1 Funkce komunikace

Funkce komunikace není možné zcela vymezit, protože se obvykle vzájemně překrývají. Někteří autoři se i přesto rozhodli, že se funkce komunikace pokusí definovat.

Čtyři základní funkce komunikace se pokusil vymezit Vybíral (2000, s. 31) následovně:

1. informační – má za úkol oznámit informaci,
2. přesvědčovací – má za úkol přesvědčit druhého,
3. instrukční – má za úkol instruovat druhého,
4. zábavní – má za úkol pobavit prostřednictvím komunikace.

Realizací těchto funkcí získává komunikace smysl (Sklenářová, 2013, s. 26–28).

Aby bylo možné z lingvistického hlediska nastínit funkce jazyka, je nutné zmínit těchto šest podstatných činitelů, jednotlivých aktů slovní komunikace. Jsou to tyto činitele:

1. adresát
2. mluvčí
3. kontext
4. sdělení
5. kontakt
6. kód

Jednotliví činitelé určují každý jinou jazykovou funkci, z nichž Kořátko (1998, s. 78–81) vyvodil šest funkcí jazyka při komunikaci:

1. emotivní (expresivní)
2. konativní
3. referenční
4. fatickou (kontaktní)
5. metajazykovou
6. poetickou

2.2 Komunikační formy

Tři základní funkce komunikace jsou z hlediska sociální psychologie následující:

1. Verbální – neboli slovní komunikace – je sdělování pomocí slov, ať už v podobě mluvené nebo psané.
2. Neverbální – neboli mimoslovní komunikace – je sdělování pomocí gest a řeči těla; také sem však patří objekty, kterými se obklopujeme, nebo sdělování vlastním chováním, tzv. komunikace činem.
3. Paralingvální – jde o komunikaci za pomoci intonace, záleží také na barvě a výšce hlasu nebo na tempu řeči (Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 114–116)

Autor Mikuláščík se věnuje jednotlivým druhům komunikace velmi detailně, přičemž však neuvádí žádná kritéria, podle kterých by komunikaci rozděloval, a dodává, že celá řada druhů komunikace je většinou spojena v jednom našem projevu či prezentaci (Mikuláščík, 2010, s. 259–264).

Ve své publikaci zmiňuje celkem 23 druhů komunikace, z nichž některé jsou shodné s druhy komunikace u Vybírala. Lze je rozřadit dle různých hledisek, a to:

dle míry uvědomění:

- a) komunikaci vědomou, kdy si komunikátor uvědomuje, co říká a jak to říká,
- b) komunikaci nevědomou, kdy projev komunikujícího není zcela pod jeho kontrolou;

dle vyjadřování:

- a) komunikaci kognitivní, která je racionální, logická, smysluplná,
- b) komunikaci afektivní, kdy jde o tzv. působení na city prostřednictvím emočních projevů,
- c) komunikaci asertivní,
- d) agresivní či manipulativní;

dle sociální interakce:

- a) komunikaci intropersonální, kdy nekomunikujeme přímo s druhými lidmi,
- b) komunikaci interpersonální, která naopak znamená komunikaci mezi dvěma lidmi;

dle roviny sociální komunikace:

- a) komunikaci skupinovou,
- b) masovou,
- c) mezikulturní;

dle způsobu zprostředkování:

- a) komunikaci tváří v tvář,
- b) zprostředkovanou;

dle typu zprostředkování:

- a) psanou,
- b) verbální,
- c) neverbální,
- d) paralingvistickou (Lilley, 2019, s. 150-153).

Prostředky komunikace mohou být použity jednotlivě, ale obvykle se v běžném životě ve většině případů při klasické komunikaci spíše vzájemně proplétají a doplňují. Na základě tohoto kritéria se rozlišuje:

- a) komunikace verbální neboli slovní – pomocí slov,
- b) komunikace nonverbální neboli mimoslovní – zcela beze slov,
- c) komunikace činem – určitým jednáním, chováním či aktivitou.

2.3 Vymezení pojmu interakce

Pojem interakce také souvisí s komunikací. Autoři tyto dva pojmy popisují zcela rozdílně. Mareš a Křivohlavý (1995, s. 86–92) uvádějí následující hlediska:

- Jedná se o dva rozdílné procesy, který se v něčem shodují, z nichž interakce je všeobecnější a dominující.
- Jedná se o dvě stanoviska stejného procesu.

Sklenářová (2013, 63–66) popisuje vztah mezi těmito dvěma pojmy následujícími způsoby: za prvé lze komunikaci chápat jako jeden z druhů interakce, a za druhé jsou ve stejné rovině. Jedná se tedy o dva různé aspekty. Je tedy velmi těžké určit hranici, kde jedno končí a druhé začíná. Za pomoci sociální komunikace dochází k uskutečnění

sociální interakce (Kofátko,1998, s. 120). „*Sociální interakcí nazýváme vzájemné působení lidí (jedinců i skupin), kdy jeden subjekt svým chováním vyvolává změnu v druhém subjektu a současně je tímto subjektem zpětně ovlivňován*“ (Skalková, 1999, s. 156). „*Sociální komunikace vytváří základní souvislosti mezi hlavními stránkami sociálního styku lidí: mezi činnostmi, interakcí a společenskými vztahy*“ (Průcha, Walterová, Mareš, 1995, s. 235).

3 ČLENĚNÍ KOMUNIKACE

Tato kapitola se bude věnovat rozdělení komunikace na pedagogickou a andragogickou a rozdíl mezi nimi.

3.1 Pedagogická komunikace

Pedagogickou komunikaci lze rozebrat z mnoha hledisek. Tato hlediska si lze vyložit jako součást sociální komunikace, která má za úkol plnit pedagogické cíle a uskutečňuje pedagogické funkce (Mareš, Krivohlavý, 1995, s. 115). Takto je naopak pojali někteří další autoři:

„*Pedagogická komunikace je vzájemná výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu a slouží výchovně vzdělávacím cílům.*“ (Müllerová, 2002, s. 8).

„*Komunikace je základním prostředkem realizace výchovy a vzdělávání prostřednictvím verbálních a nonverbálních projevů učitele a žáků.*“ (Gavora, 2005, s. 25).

„*Pedagogická komunikace je profesionální komunikace učitele se žákem při vyučovací hodině i mimo ni, jež má určité pedagogické funkce a je zaměřena na vytvoření příznivého psychologického klimatu*“ (Leont'jev 1973, cit. dle Nelešovské, 2005, s. 26).

Z výše uvedených definic lze vyvodit dvě hlavní funkce pedagogické komunikace:

- k realizaci výchovy a vzdělávání je potřebná komunikace
- pedagogická komunikace zpracovává vztahy účastníků komunikace společnou činností (Nelešovská, 2005, s.32).

Pedagogická komunikace a učivo mnohdy bývají laicky mylně považovány za to samé. Avšak v běžné komunikaci obvykle dochází k předělávání předepsaných osnov.

Každý vzdělavatel si volí své metody, jak žákům předá tuto původně stanovenou podobu výuky, přičemž záleží na jednotlivých žácích, jak látku pochopí a dále použijí. Obsah pedagogické komunikace vyplývá z pedagogické funkce, jež má plnit - například zajišťovat bezproblémový chod činnosti, jež provozují společně, nebo obstarávat mezilidské vztahy a emocionální stavy. (Mareš a Krivohlavý, 1995, s. 117).

3.2 Andragogická komunikace

Palán (2002, s. 89) poukazuje na nutnost rozvoje andragogických disciplín, mezi které neodmyslitelně spadá andragogická komunikace.

Uvádí nadcházející hlediska:

- intencionální – odehrává se s daným záměrem,
- motivační – vybudí chování v dané situaci,
- kognitivní – obsahuje poznávací funkce,
- regulační – určuje hranice, usměrňuje tím vhodnost a nevhodnost.

Mužík (1998, s. 80) vytyčil v andragogické komunikaci následující pravidla:

1. Účastník si zapamatuje pouze část toho, co vzdělavatel ve výuce sdělí.
2. V komunikaci je podstatné, aby účastník pochopil, co vzdělavatel sděluje.
3. V andragogické výuce není možné nekomunikovat.

3.3 Andragogická komunikace – účastníci

Tato podkapitola bude věnována účastníkům andragogické komunikace, myšleno tedy andragogickým pedagogům a dospělým účastníkům výuky.

Andragogický pedagog – vzdělavatel

Základem komunikačního procesu ve výuce dospělých je lektor. Nezbytností je tedy pečlivá příprava na vyučování. Mužík (1998, s. 88) rozvádí dva neopomenutelné kroky k přípravě lektora:

1. Lektor musí upřesnit zdroje informací, které ve výuce použil – řadí se sem cíl výuky, zkoumání účastníků, učivo a prostředí ve výuce.

2. Lektor musí rozebrat svůj přednes učiva. To zahrnuje, použité didaktické metody a techniky, pomůcky při výuce, nebo poskytnutý prostor pro zpětnou vazbu.

Lektor by měl mít při realizaci na paměti, že bezproblémová komunikace s účastníky je možná jen tehdy, pokud je sdělení předáváno takovým způsobem, aby se dosáhlo co největšího stupně srozumitelnosti.

Z tohoto důvodu by měl lektor vytvořit takové předpoklady, aby účastník snáze pochopil učební látku. Proto je nutné co nejvíce snížit komunikační šum (Mužík, 1998, s. 148–149).

Mužík (1998, s. 156) uvádí, že vliv komunikačního šumu může způsobovat problémy na straně lektora, a to při následujícím výčtu zdrojů bariér: neuspořádané myšlenky, neúplné definice pojmů, špatné reakce na signály účastníka a mnoho dalších psychologických aspektů výuky.

Náplní činnosti lektora je vyučování, při němž iniciuje, motivuje a usměrňuje účastníka, za účelem dosažení konkrétního cíle. Tím rozumíme osvojení určité vědomosti, dovednosti nebo návyků (Mužík, 2011, s. 65-68). Stěžejním záměrem vyučujícího lektora je přesvědčit účastníky výuky o podstatě věci a různých jevech. Student by poté měl být přiměn k určitému jednání (Mužík, 1998, s. 101).

Dospělý účastník – vzdělávající se

Podle Mužíka (1998, s. 89–92) je hlavním úkolem účastníka ve výuce, tedy vzdělávaného dospělého, naslouchání. Poukazuje, že naslouchání je klíčovým problémem komunikace, který bývá často přehlížen nebo zanedbáván.

Z celkového času komunikace, utváří 45 % právě naslouchání (53 % na vysoké škole), jež však má nejmenší efektivnost pro vzdělávaného, jelikož účastník se nejméně naučí (Mužík, 1998, s. 110–112). Vědecké poznatky dokazují, že až 90 % informací se při naslouchání ztratí. Dokazují to poznatky z výuky, z nichž vyplývá, že v případě, kdy účastník nesouhlasí s obsahem výuky, tak přestává dávat pozor. Pokud má účastník negativní postoj k vzdělavateli, tak svou pozornost zpravidla rozptýlí do okolí. Stejný vliv má obava z neúspěšnosti nebo nedostatek porozumění si s lektorem, jenž vede k poruše naslouchání a vnímání (tamtéž, 1998, s. 113–115).

Mezi problémy řadíme tzv. profesionální kódy. Mužík (1998, s. 83–87) popsal následující problémy v naslouchání:

- nedovolí, aby se partner vyzpovídal,
- vzájemně si skáčou do řeči,
- reagují zbrkle a pouštějí se do argumentace,
- jsou pasivní a neodnesou si žádné poznatky z naslouchání partnerovi,
- nenavazují oční kontakt s partnerem,
- připadají si při komunikaci s partnerem napadáni,
- převážně se soustředí na podrobnosti a nevnímají kontext sdělení,
- snaží se pomocí nátlaku získat od partnera informace, které jim nemůže nebo nechce sdělit
- okolní vlivy zkreslí vnímání posluchače a vytvoří se předsudky,
- posluchač řádně nevnímá vyprávějíciho, následkem toho může dojít k přeslechnutí a nesprávné interpretaci významu sdělení

Mužík (1998, s. 93) uvádí, že problémy s komunikačními šumy mohou nastat i ze strany účastníka. Uvádí tyto: student se nesoustředí a nedává pozor při výuce, přebírá nesprávné myšlenky a názory, není adekvátně motivován k zapojení se do diskuze a není na komunikaci dostatečně připraven. Následkem je opět nedostatek komunikace mezi lektorem a účastníkem.

3.4 Specifické rysy komunikace

Výuka na základních a středních školách probíhá na základě daných specifík pedagogické komunikace. I v andragogické komunikaci se nachází určitá specifika, které nesmíme opomenout v rámci vzdělávání dospělých. Palán (2002, s. 45–49) upřesňuje následující neopomenutelné faktory, které definují přípravu a průběh komunikace ve vzdělávání: například zdravotní stav, motivaci, očekávání a strach studentů, postoje a hodnoty studenta, prostředí, ve kterém ke komunikaci dochází a další.

Komunikační bariéra je závažnou překážkou v komunikaci. Palán (2002, s. 49–52) rozvádí existenci různých komunikačních bariér. Mezi nejzávažnější z nich patří mentální nebo fyzický handicap, či různé psychologické zábrany a poruchy. Vznik

komunikačních bariér dále plyne především zejména z obav, například obavy z nepochopení smyslu předávané informace, ale také i z velké trémy apod (Palán, 2002, s. 53).

Neopomenutelným faktorem je **motivace**. Mužík (1998, s. 9) dělí motivaci na základě dvou aspektů:

1. přimět člověka se dále vzdělávat,
2. jak lektor motivuje účastníky, aby účastníci zpracovávali podané informace a dále se zapojovali do vzdělávacího procesu (Mužík, 1998, s. 9).

Mužík (2004, s. 105) dále rozvádí různé důvody motivace k dalšímu vzdělávání. Jde především o nedostatek vědomostí, informací, dovedností, dále záleží také na profesních návycích a stylu jednání pracovníka. Důležité také je, co vyžaduje sama jeho profese, pracovní pozice a odborná kompetence. Plamínek (2010, s. 107–108) dále přidává jako důvod naplnění zájmů. Z toho vyplývá, že motivace je významným faktorem ve vzdělávání dospělých. Plní funkce ve výuce jako například podporování aktivity a směřování činností účastníků (Mužík, 2004, s. 213–215). Rozumí se tím například zpětná vazba, pochvala, kritika.

Na průběh komunikace má vliv úplně vše, počínaje tělesným stavem, únavou, či zdravotním stavem, a konče pak smyslovými nedostatky, které také ovlivňují průběh komunikace.

Podle Palána (2002, s. 76–77) s přibývajícím věkem stoupá náročnost učení, protože klesá schopnost zpracovávat informace a v dlouhodobé paměti se informace neuchovají příliš dlouho. Lektor by si tudíž měl uvědomovat tuto skutečnost, a měl by umět s touto skupinou účastníků pracovat.

Podle De Vita (2008, s. 265) v průběhu duševní zátěže naše **pozornost** kolísá. Pokud je vzdělávací proces učení pro účastníka monotónní, jeho pozornost rapidně klesá. Naopak pokud výuka dává účastníkovi smysl anebo je doplněna o zajímavé a pestré vyjadřování lektora, účastníková koncentrace stoupá (nebo se alespoň udržuje na přibližně stejné úrovni). Lektor rozezná, zda účastník dává pozor či nikoliv.

Janderková (2019, s. 36) popisuje způsob, jímž účastníci projevují svoji pozornost. Například účastník klade dotazy, jež ho napadnou během vyučování, a které mohou výklad vysvětlit nebo jen doplnit v případě nepochopení daného tématu. V důsledku toho účastník, jenž dával dobrý pozor, prokazuje větší aktivitu ve výuce.

Dalším faktorem komunikace jsou očekávání a obavy účastníků výuky. Značné množství účastníků si s sebou nese obvyklou obavu ze ztrapnění se. V důsledku toho ve vyučování vystupují jako málomluvní s tendencí spíše nechávat odpovídat ostatní účastníky, sledují, jak na ně okolí nahlíží, nestojí si za vlastními názory, souhlasí s převažující většinou a používají neurčité odpovědi, jako například „možná“, „nejsem si jistý“ apod (Plamínek, 2010, s. 74-75).

Cílem vzdělavatele je rozeznat pravou příčinu obav a odstranit je. Tím rozvíjí pocit bezpečí v rámci vzdělávání účastníka a zároveň mu zvyšuje sebevědomí. V případě, že se tento cíl naplní, účastník prokáže větší aktivitu. Vzdělavatel by ale měl mít na paměti, že se vždy nesetká pouze s dobře motivovanými dospělými účastníky dychtícími po informacích, ale také s problémovými účastníky (tamtéž, 2010, s. 77).

Jedná se tedy, podle Plamínka (2010, s. 132-133), o vypravěče, rušiče, šplhouny. Tito účastníci negativně ovlivňují výuku. Ne vždy je k nápravě dostačující autorita vzdělavatele. Někdy musí lektor přistoupit k různým opatřením, aby dosáhl cíle vzdělávacího programu.

3.5 Andragogická komunikace – struktura

Nejčastějším jevem komunikační struktury v andragogické komunikaci je dialog mezi vzdělavatelem a vzdělávajícím se. Na druhém místě je monolog vzdělavatele a vzdělávajícího se. Didaktické vzdělávání dospělých má různé formy a metody. Formy lze rozdělit na monologické a dialogické, které doplňují výkladově ilustrativní metody a navazují na ně.

Bednarčíková (2006, s. 21–22) uvádí přednášku jako nejzákladnější a nejběžnější metodu monologické formy. V případě dialogických metod je pak nejběžnější rozhovor a diskuze. Jedná se o aktivní účast jednotlivých účastníků vzdělávání, jež se zapojují do vzdělávacího procesu. Nezbytnou součástí je otázka, odpověď a zpětná vazba.

Účastník si z hodiny odnese více informací, pokud lektor výuku pojme v duchu myšlenky „kdo dělá, více si pamatuje“. Tímto pojmem chápeme všechny druhy aktivit jako je odpovídání na otázky, zamýšlení se nad obsahem, řešení konkrétních překážek a příkladů (Mužík, 1998, s. 116). Lze odvodit, že lektor musí klást důraz na aktivitu svých účastníků, za účelem co největšího nabytí vědomostí (Mužík, 1998, s. 162–164). Dialog je nepostradatelným nástrojem v rámci komunikace, jelikož podle Mužíka (1998, s. 148) si z něj účastníci odnesou více než z prostého monologu lektora.

Otázky

Otázka je základem dialogu. Podle Mareše a Křivohlavého (1995, s. 130–132) mohou právě učitelské otázky stimulovat žáky k aktivitě. Zároveň vykonávají některé funkce, jimiž jsou funkce vzdělávací, dotazovací, opakovací, organizační, výchovné a zkoušející.

Podle Gavory (2007, s. 92) se myšlenky studentů dají rozvíjet kladením otázek, díky čemuž pedagog pozná, jaké mají znalosti a zda chápou učivo. Otázky mají stejnou funkci i ve vzdělávání dospělých. Plamínek (2014, s. 142–144) uvádí, že prvkem, kterým lze ovlivnit směr a podobu diskuze, je dotazování.

S přihlédnutím na důležitost otázek ze strany lektora je potřeba, aby daní lektori dodržovali určitá pravidla. Nelešovská (2005, s. 82–85) proto radí vzdělavatelům klást otázky, které jsou přiměřené (vzdělavatel přizpůsobí otázky věku, vědomostem a kompetenční úrovni vzdělavajícího se) a zároveň být stručné a srozumitelné (vzdělavatel přizpůsobuje svou slovní zásobu vzdělavajícímu se), měly by mít jednoznačnou odpověď. Otázky by však také měly být relevantní a přesné (vzdělavající se by měl orientovat v důležitosti otázky) a v neposlední řadě by otázky měly být jazykově správně. Nároky na otázky se mohou v andragogické komunikaci různit.

Bednaříková (2006, s. 47) definuje zásady, jak by měl lektor podávat otázky:

1. klást otázky podle stupně složitosti
2. otázky musí být správně zformulovány
3. lektor by měl obměňovat stupně
4. měl by se vyhýbat sugestivním otázkám a neklást příliš mnoho otázek

Ve vyučování lze otázky rozdělit do dvou kategorií:

1. otevřené a uzavřené otázky
2. otázky s vyšší obtížností nebo s nižší obtížností (tamtéž, 2006, s. 48).

Gavora (2007, s. 31-33) uvádí, že **otevřené otázky** poskytují větší možnost pro vyjádření se, a jelikož na ně neexistuje jen jedna správná varianta, tak odpovědi vyžadují k věci. Kanitz (2004, s. 87–91) doplňuje, že otevřené otázky jsou vhodné k rozproudění konverzace ve skupině a pravděpodobně budou začínat tázacími slovy, například „co“ a „proč“.

Naopak na **otázky uzavřené** podle Gavory (2007, s. 34–35) stačí odpověď jen pár slovy, protože tyto otázky jsou čistě reproduktivní, jde o připomínání si učiva, které odpovídající již věděl. Kanitz (2005, s. 96–102) dodává, že na uzavřené otázky se odpovídá jedním slovem, což odpovídajícího omezuje na jednoslovné odpovědi, které bývají jen „ano“ či „ne“.

Další možností uzavřených otázek jsou otázky jen s jednou jedinou správnou odpovědí, kterou zná lektor dopředu. Švaříček (2011, s. 45) dále poukazuje na fakt, že při komunikaci ve výuce – na rozdíl od běžné komunikace – se používají převážně otázky uzavřené.

Plamínek (2014, s. 115–116) tvrdí, že použití otevřených otázek ve vzdělávání diskuzi buď brzdí nebo košatí. Použitím uzavřených otázek se podporuje stručnost odpovědi.

Další kategorií otázek je **otázka s vyšší úrovní obtížnosti**. Švaříček (2012, s. 52) uvádí, že tento typ otázek je orientovaný na analýzu nebo hodnocení. Odpověď nesmí být pro odpovídajícího lehkou dohledatelnou z podkladů či jiných materiálů, které má u sebe.

Naopak **otázka s nižší úrovní obtížnosti** se orientuje na přesné znění faktu, který vzdělavatel pronesl (Švaříček, 2012, s. 63–66). Podle Šed'ové a kol (2012, s. 88) se ve výuce používají převážně otázky nižší úrovně obtížnosti.

Odpovědi

Reakcí na otázku je odpověď (replika). Na danou otázku navazují odpovědi. Pokládání otázek má svá pravidla, stejně tak i odpovědi se řídí určitými pravidly. Šalamounová (2012, s. 56–59) definuje tyto zásady žákovských replik. Mezi ně patří adekvátnost, správnost načasování, spisovnost, explicitnost, relevantnost a stručnost.

Otázky a odpovědi na sebe bezprostředně navazují. Jedná se o tzv. kognitivní korespondenci (Šalamounová, 2012, s. 78).

Zpětná vazba

Plamínek (2010, s. 162) definuje zpětnou vazbu jako pohled další osoby, která informuje o výkonu, z čehož by si daný člověk měl vzít informace, díky kterým přizpůsobí a vylepší budoucí výkon. Také zdůrazňuje, důležitost srozumitelnosti, relevantnosti a užitečnosti obsahu, s cílem co největší účinnosti zpětné vazby. Poukazuje na důvěryhodnost poskytovatele jako člověka, experta i učitele.

Důležitá je zpětná vazba z hlediska průběžného hodnocení výkonu účastníka v průběhu Mužík (2004, s. 134).

Podle Mužíka (1998, s. 62) je ve vzdělávání pro účastníka zpětná vazba potřebná jako motivace. Celá výuka je zpětnou vazbou ukončována. Zpětná vazba by měla být oboustranná.

Obsahem zpětné vazby je informovat a vysvětlovat dopodrobna pozitivní a negativní poznatky, a to včetně instrukcí, jak s nimi nakládat dále. Díky tomu lze rozdělit zpětnou vazbu na:

- a) **verifikační** – udává informace, souhlasí nebo nesouhlasí s odpovědí studenta, ale nedoplňuje další informace,
- b) **elaborační** – vzdělavatel s informací souhlasí a doplní ji o další informaci, také lze přijmout odpověď a dále se doptávat a získat doplňující informaci neboli dává otázky, které vychází z právě řečené odpovědi studenta (Šedřová a kol., 2012, s. 35-42).

4 POPIS SPOLEČNOSTI

V této kapitole bude nejdříve představena firma, ve které výuka probíhá a byl v ní realizován výzkum a následně bude popsán průběh výuky v této firmě.

Popis firmy XY

Firma, ve které probíhá výuka pomocí školení a seminářů, ve které bude realizován výzkum má dlouholetou tradici. Od jejího založení uplynulo více než 160 let. Jde o českou firmu se sídlem v Plzni, ale i dalšími pobočkami v Praze. Působí v oblasti

dopravního strojírenství, vyrábí kolejová vozidla pro městskou dopravu a železnici. Mezi hlavní produkty patří především nízkopodlažní tramvaje, trolejbusy, elektrické lokomotivy, příměstské vlakové jednotky, elektrické motory či kompletní pohony pro dopravní systémy. Zabývá se také vývojem v rámci digitalizace, IT a samozřejmě technologií pro dopravní prostředky a další odvětví. Firma zaměstnává více než pět a půl tisíce zaměstnanců. Výrobky vznikají po celé České republice i v dalších evropských zemích.

Po vstupu skupiny PPF v roce 2018 dostala firma jedinečnou příležitost nejen k novým investicím do areálu, digitalizaci, ale získala také finanční prostředky pro nábor stovek nových zaměstnanců a jejich vzdělávání. Podařilo se jí tak udržet českou tradiční výrobu a know-how v českých rukách a získala mnoho nových zakázek.

„Skupina PPF je mezinárodní investiční skupina založená v roce 1991 v České republice, která dnes podniká ve 25 zemích v Evropě, Severní Americe a Asii.“ (interní zdroj firmy XY).

Za dobu existence firmy se její produkty dostaly do více než 50 zemí světa. V rámci firmy působí i řada dceřiných společností nebo společných podniků nejen v České republice, ale i ve Finsku, Maďarsku, Rusku a Německu.

V budoucnu firma plánuje i vývoj železničních vozidel s alternativním pohonem. Firma přináší komplexní řešení dopravy ve městech i mimo ně (interní zdroj firmy XY).

Výuka pomocí seminářů a školení probíhá následujícím způsobem:

Výuka na pravidelných školeních

Pokud jde o pravidelná školení, je časový plán stanoven vždy předem. Obvykle tato školení probíhají jednou týdně. Podle zaměření školení jsou buď povinné nebo dobrovolné školení. Firma XY nabízí například školení na bezpečnost práce, jazykové školení, nebo školení na vnitropodnikovou komunikaci.

Průběh školení bývá, že zaměstnanci se sejdou na předem domluveném místě v daný čas. Některé školení bývají přímo v samotné firmě nebo se mohou pořádat mimo firmu, pokud ho pro firmu zprostředkovává jiná specializovaná firma se svým lektorem. Pracovníci se na místě schází najednou. Ale jsou případy, kdy se nějaký vytížený zaměstnanec nemůže dostavit na povinné školení, z důvodu jiných důležitějších projektů,

které musí odevzdat v daný časový limit, nebo pokud se například zaměstnanec nachází na služební cestě. V tomto případě firma umožňuje zaměstnanci nahradit školení individuálně s lektorem.

Školení tedy většinou začíná výkladem lektora, kdy nejprve představí učivo. Poté začíná samotný výklad, kdy probíhá komunikace ze strany lektora k účastníkům výuky. Účastníci mají možnost se při výkladu ptát na otázky, odpovídat na lektorovi otázky nebo doplňovat co lektor řekl. Následná část výuky probíhá, že účastníci si vyzkouší učební látku a předané informace od lektora. Bývá to formou cvičení na papíře, ale pokud se jedná o školení na komunikaci, tak účastníci trénují komunikovat mezi sebou. Na konci výuky nebo i během trénování dostávají účastníci od lektora zpětnou vazbu. Kdykoliv v průběhu výuky je lektor ochotný dovysvětlit znovu učivo, pokud u nějakého účastníka nastala komunikační překážka a dostatečně to nepochopil. (interní zdroj firmy XY)

Výuka na seminářích

Výuka na seminářích probíhá podobně jako na školeních. Semináře jsou většinou na rozdíl od školení dobrovolné a slouží spíše pro zdokonalování znalostí. Semináře se často pořádají mimo firmu a jsou určený více lidem, například všem zaměstnancům z dané pobočky. Semináře se od školení odlišují tím, že zde většinu času hovoří lektor a účastníci poslouchají výklad. Funkce semináře je tedy spíše informační. Na konci semináře mají studenti možnost pokládat otázky na látku učiva, kterou nepochopili pořádně. Často také na konci semináře probíhá diskuze na dané téma a lektor se poté ptá na zpětnou vazbu od účastníků výuky.

Výuku ve firmě také ovlivnila situace v posledních letech, díky které se hodně školení a seminářů muselo přeorientovat na online formu. (interní zdroj firmy XY)

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘÍPRAVA VÝZKUMU

Pro tuto bakalářskou práci si autorka zvolila **téma** významu komunikace ve výuce, neboť komunikace je zásadní součástí života každého jedince. Komunikace ve výuce má zásadní podíl na úrovni vzdělání. Aby docházelo k funkční komunikaci, musí být smysluplná. Pokud není vyskytují se v ní s největší pravděpodobností komunikační šумы a bariéry. Pokud dochází ke komunikačním šumům, tak jeden z účastníků nepochopí správně co po něm druhý chtěl a nikdy nebude naplněn daný úkol. Tato bakalářská práce se zabývá Významem komunikace ve výuce ve firmě XY.

Tato kapitola bakalářské práce bude věnována praktické části bakalářské práce, především tedy výzkumu autorky, který sama uskutečnila pro účely této práce ve firmě XY. Prvotní cílem této práce byla analýza významu komunikace ve výuce. Druhotným cílem bylo stanovení návrhů k vylepšení významu komunikace ve výuce.

Objektem výzkumu bakalářské práce byli zaměstnanci ve firmě XY, kde probíhají pravidelné semináře a školení a tím dochází ke komunikaci ve výuce.

Aby autorka dosáhla stanovených cílů této bakalářské práce, rozhodla se provést **kvantitativní dotazníkové šetření** mezi zaměstnanci ve firmě. Tato metoda byla zvolena z důvodu, že pojme velké množství respondentů v krátkém časovém úseku a z důvodu snadnějšího a přehlednějšího zpracovávání. **Dotazník se skládá** celkově z 18 otázek. Prvních 6 otázek bylo uzavřených a identifikačních na zaměstnance. 1 otázka v dotazníku byla otevřená a zbylých 11 otázek bylo polouzavřených s možností doplnění odpovědi respondenta. Dotazník byl **distribován** po dohodě přes personální asistentku, která následně dotazník rozeslala na jednotlivé emaily pracovníků, kteří se účastní výuky ve firmě. **Dotazník byl zcela dobrovolný a anonymní**, a byl ve firmě v oběhu po dobu 30 dnů. Během této doby se zúčastnilo a vyplnilo dotazník 64 zaměstnanců.

Na základě obdržených výsledků potvrdím/vyvrátím stanovené hypotézy.

H1: Více než 70 % respondentů se účastní firemních seminářů na komunikaci.

H2: Více než 80 % respondentů vyhovuje skupinová výuka.

H3: Méně než 65 % respondentů je při komunikaci ve výuce aktivních.

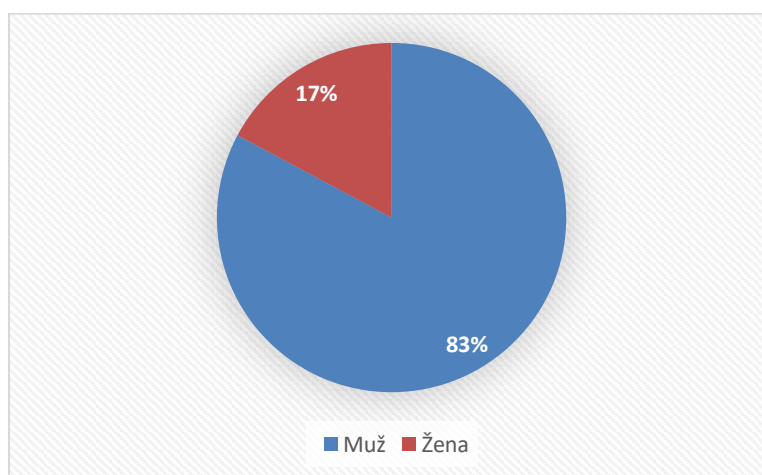
H4: Více než 90 % respondentů si myslí, že úroveň vzdělávání souvisí s kvalitou komunikace ve výuce.

6 SBĚR A ANALÝZA DAT

Tato kapitola je věnována sběru a analýze dat, které byly získány od respondentů účastnících se výuky ve firmě XY, za pomoci kvantitativního dotazníkového šetření. Dotazník se skládal celkově z 18 otázek. Prvních 6 otázek bylo uzavřených, poslední otázka v dotazníku byla otevřená a zbylých 11 otázek bylo polouzavřených, tudíž je respondent mohl doplnit a rozvést svou odpověď.

Do firmy bylo distribuováno 90 dotazníků pro účastníky výuky. Vyplněno a vráceno jich bylo 64. Celková návratnost tedy činila 71 %. S ohledem na to, že dotazník byl na dobrovolné bázi, je toto procento návratnosti dostačující.

Graf č. 1: Pohlaví respondenta



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 1: Pohlaví respondenta

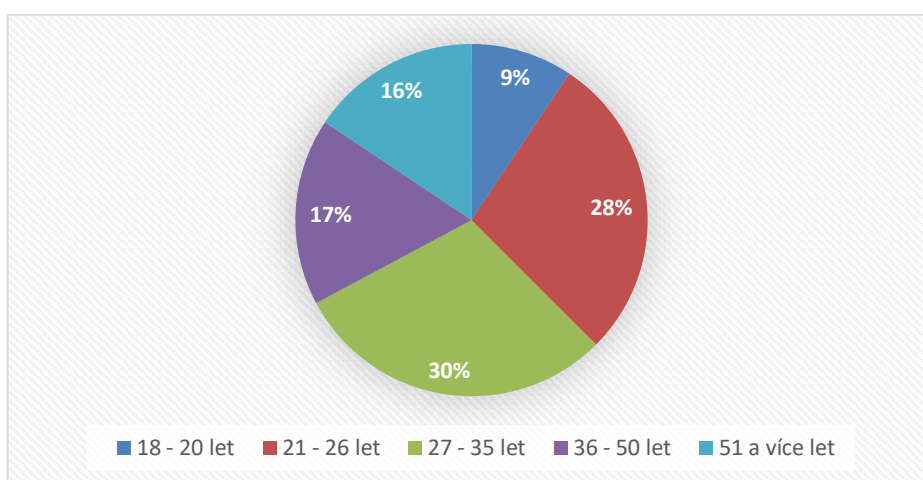
Pohlaví respondenta	Absolutní počet
Muž	53
Žena	11

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L1: První otázka dotazníku byla na identifikační bázi. Na základě výsledků vyplynulo, že 83 % respondentů tohoto dotazníku byli muži a pouhých 17 % respondentů tvořily ženy.

Firma se zabývá strojírenstvím, dá se tedy očekávat, že v tomto odvětví budou více převládat muži. Tudíž je větší pravděpodobnost, že se k dotazníku dostanou právě muži, jelikož i na různých školeních a seminářích, kde probíhá vzdělávání je větší procento mužů.

Graf č. 2: Věková kategorie



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 2: Věková kategorie

Věkové rozmezí	Absolutní počet
18–20 let	6
21-26 let	18
27-35 let	19
36-50 let	11
51 a více let	10

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L2: Odpovědi na druhou otázku dotazníku uvádí věkové rozmezí respondentů účastnících se firemních školení a seminářů.

Z odpovědí vyplynulo, že nejvíce zaměstnanců je ve věkové kategorii 27–35 let, přesněji 30 % ze všech dotázaných. Podle výsledků lze vyvodit, že tyto lidé mají o školení a semináře největší zájem. Vyučování jim tedy pravděpodobně přináší nové poznatky. Je možné, že v tomto věku opět stoupá zájem o seberozvoj a vzdělávání se, a proto jim vyhovuje tato možnost návštěv seminářů. Další možností, proč je tato skupina nejpočetnější je to, že pokud jsou ve firmě déle zaměstnaní, tak mají možnost posunout svoji kariéru výše a k tomu potřebují doplnění informací, kterých se jim ve výuce dostane.

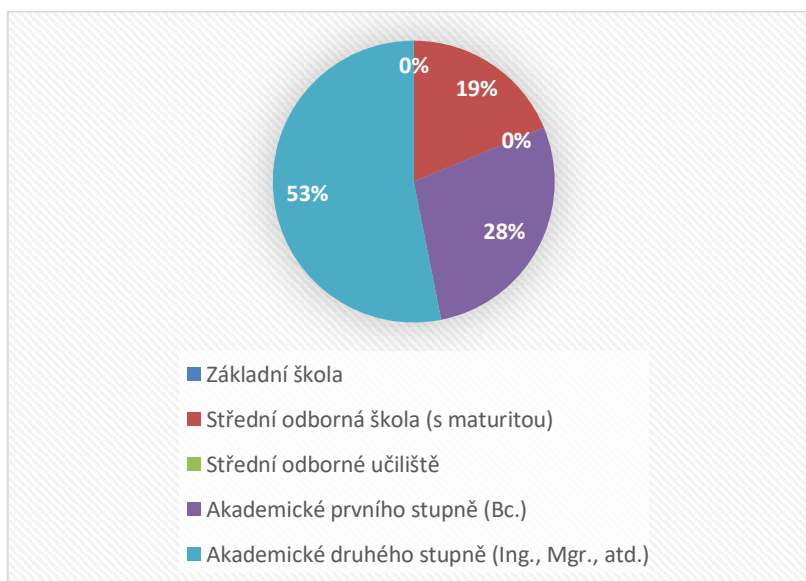
28 % respondentů patří do věkové kategorie 21-26 let. Z těchto výsledků lze vyvodit, že respondenti dané skupiny ve firmě nejspíše nepracují dlouhou dobu, a proto se jim školení a semináře můžou hodit pro lepší pochopení jejich pracovních povinností. Procenta, které vykazuje graf mohou být například nově příchozí zaměstnanci, kteří touto výukou ještě neprošli, nebo to mohou být zaměstnanci, kteří mají taky zájem o vzdělávání se.

17 % respondentů patří do věkové kategorie 36-50 let stejně podobně jako do věkové kategorie 51 let a více, kde je to 16 %. Z těchto výsledků se lze domnívat, že zaměstnanci v těchto věkových kategoriích ve firmě pracují dlouhodobě, a proto například některé semináře a školení navštívili dříve.

Nejméně respondentů se nachází ve věkové kategorii 18-20 let, přesněji 9 % z dotazovaných. V tomto věku lidé, kteří nepokračují na vysokou školu, mají zájem spíše o postup nebo vytvoření si kariéry nežli o vzdělávání se. Není proto zarážející, že nejméně účastníků výuky je v této věkové kategorii.

Odpovědi na tuto otázku ukazují, že věková kategorie ve výuce je rozdělena do všech možností. Je tedy vidět, že výuky neboli firemních školení a seminářů se účastní respondenti všech uvedených věkových kategorií.

Graf č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Dosažené vzdělání	Absolutní počet
Základní škola	0
Střední odborná škola (s maturitou)	12
Střední odborné učiliště	0
Akademické prvního stupně (Bc.)	18
Akademické druhého stupně (Ing., Mgr., atd.)	34

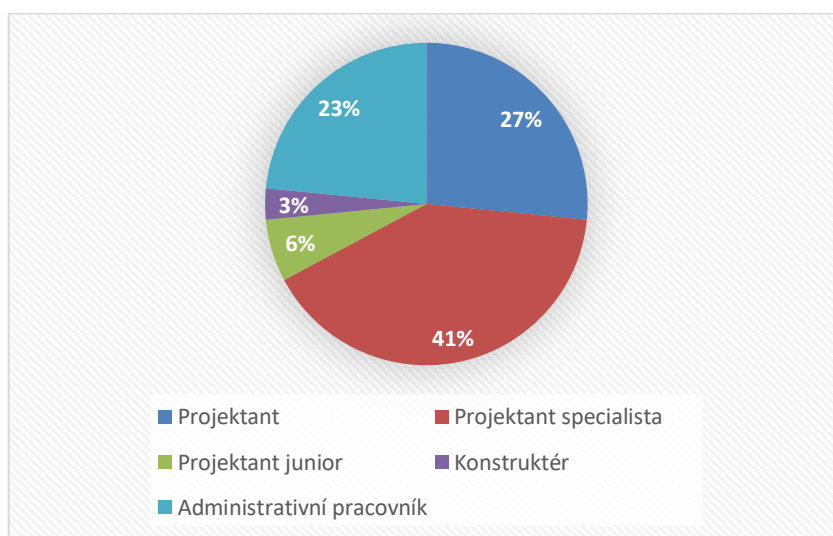
Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L3: Tato otázka je zaměřena na vzdělanost respondentů, kteří navštěvují semináře a školení ve firmě XY. Z odpovědí vyplývá, že drtivou většinu respondentů tvoří zaměstnanci, kteří mají vzdělání druhého akademického stupně neboli například inženýři a magistři.

53 % respondentů má vzdělání druhého akademického stupně. Je to poměrně logické, jelikož firma se zabývá strojírenstvím, tudíž je zapotřebí ovládat nějaké znalosti, nejlépe v oboru.

Jelikož se v odpovědích nachází i nevyplněné možnosti, lze soudit, že firma přijímá zaměstnance, kteří mají vystudovanou minimálně odbornou školu zakončenou maturitní zkouškou.

Graf č. 4: Pozice pracovníka



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 4: Pozice pracovníka

Pozice	Absolutní počet
Projektant	17
Projektant specialista	26
Projektant junior	4
Konstruktor	2
Administrativní pracovník	15

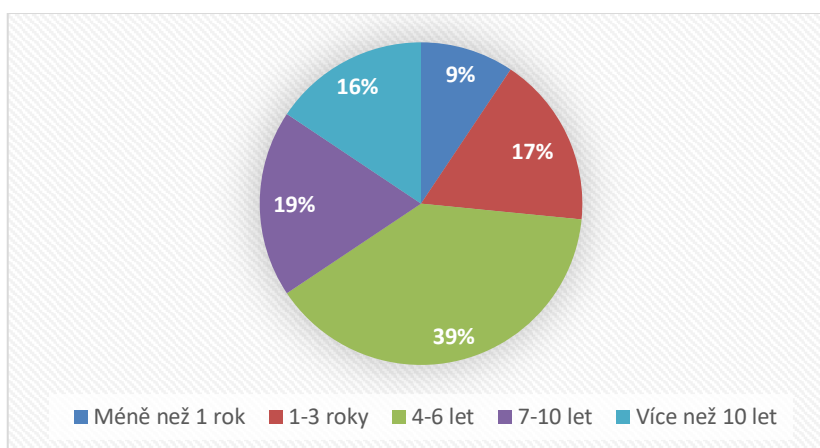
Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L4: Tato otázka byla zařazena do dotazníku, kvůli lepší představě o tom, jaké pozice se na pravidelných školeních a seminářích objevují.

41 % respondentů pracuje na pozici projektanta specialisty. Následují hned projektanti (27 %).

Dále 23 % respondentů jsou administrativní pracovníci. A nejméně respondentů je tam z pozic projektant junior a konstruktér.

Graf č. 5: Doba zaměstnání v této firmě



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 5: Doba zaměstnání v této firmě

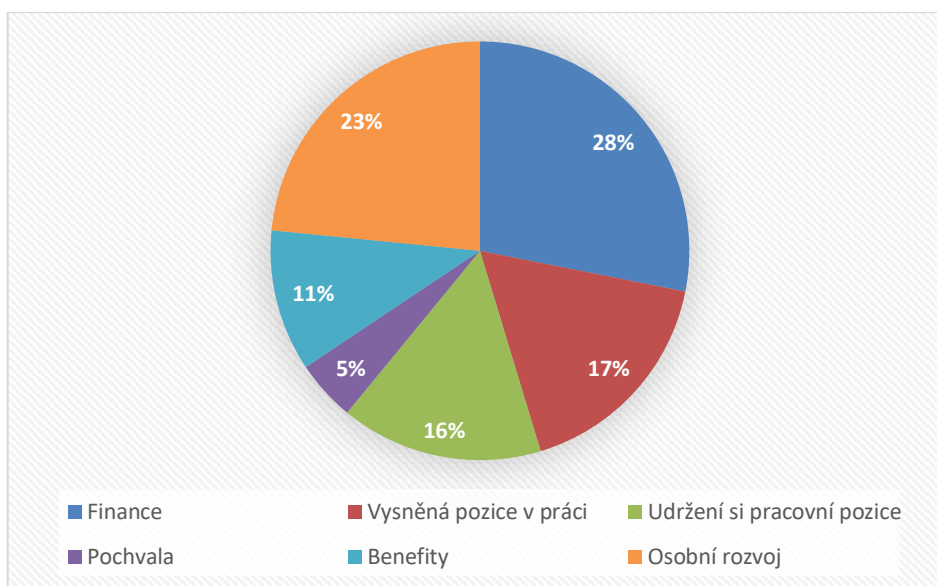
Doba zaměstnání	Absolutní počet
Méně než 1 rok	6
1-3 roky	11
4-6 let	25
7-10 let	12
Více než 10 let	10

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L5: Tato otázka je pro představu kolik let zaměstnanci ve firmě pracují a jestli i při vyšším počtu odsloužených let navštěvují semináře a školení.

Jelikož byl dotazník vyplňován zaměstnanci, kteří se těchto školení účastní, tak z výsledků vyplývá, že výuku navštěvují respondenti všech uvedených věkových kategorií. Je to možná dané tím, že některá školení a semináře jsou povinná a zaměstnanci musí účast na výuce splnit.

Graf č. 6: Motivující faktor



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 6: Motivující faktor

Motivující faktory	Absolutní počet
Finance	18
Vysněná pozice v práci	11
Udržení si pracovní pozice	10
Pochvala	3
Benefity	7
Osobní rozvoj	15

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

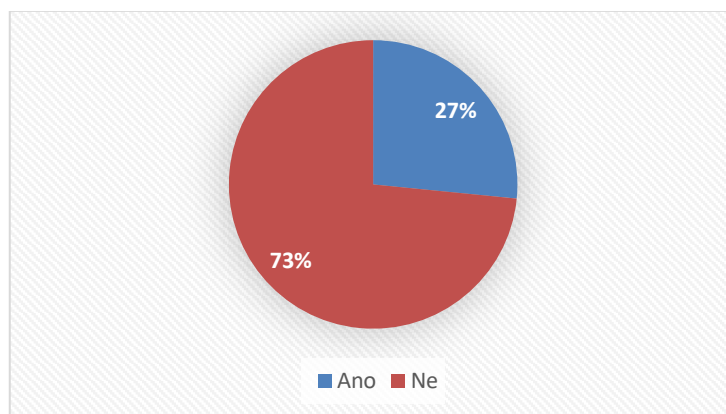
L6: Semináře a školení, pokud nejsou povinné, probíhají často mimo pracovní dobu, tudíž ve volném čase zaměstnance. Proto aby se jich zaměstnanci účastnili je zapotřebí jim nabídnout nějakou motivaci. Z této otázky vyplynulo, o jaký motivační faktor mají zaměstnanci největší zájem.

S nejvyšším procentem (28 %) jsou finance, které motivují spoustu lidí. V závěsu s 23 % je osobní rozvoj. Což z logického hlediska dává smysl, protože při výuce se účastník rozvíjí.

Poté následují vysněné pozice v práci (17 %) a udržení si pracovní pozice (16 %). Toto jsou určitě též motivační faktory, proč se účastnit seminářů a školení.

Na posledních místech v počtu procent jsou benefity (7 %) a pochvala (3 %). Tyto faktory zřejmě pro zaměstnance nejsou prioritou, tudíž ani hlavním důvodem, proč se účastnit výuky.

Graf č. 7: Doplnění vzdělání na požadavek zaměstnavatele



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 7: Doplnění vzdělání na požadavek zaměstnavatele

Doplnění vzdělání	Absolutní počet
Ano, proč...	17
Ne, proč...	47

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

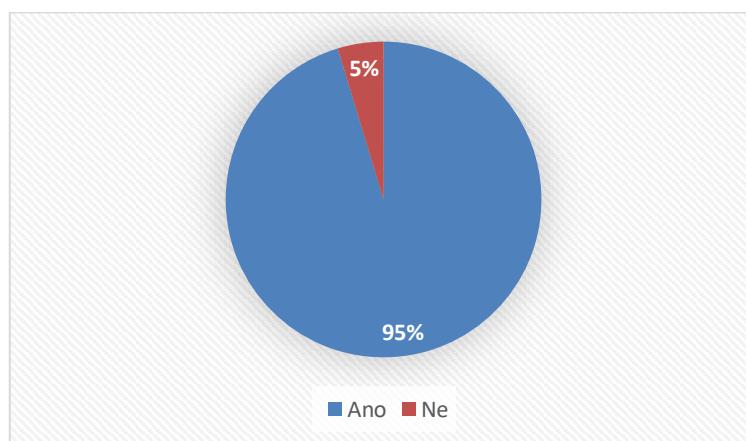
L7: Z výsledků odpovědí na tuto otázku vyplývá, že pro 73 % respondentů by nebyl problém si vzdělání doplnit. Na doplňující otázku „proč“ odpovídali, že by to pro ně přinášelo většinou benefity. Jelikož by byli finančně lépe ohodnoceni. Další častou odpovědí na otázku „proč“ je, že by to přispělo jejich osobnímu rozvoji nebo kariernímu postupu. Což může být pro zaměstnance velká motivace. Dále také respondenti

odpovídali, že by to brali jako příležitost, kterou by rádi využili nebo jako výzvu, kterou by rádi pokořili.

Doplnění vzdělání je časově náročné. V případě, že mají zaměstnanci rodiny, musí se jim věnovat. Není proto vždy lehké vložit čas na studování do tohoto režimu. O tom také vypovídá druhá možnost odpovědi, na kterou odpovědělo 27 % respondentů by mělo problém s doplněním si vzdělání.

Na již zmíněnou doplňující otázku „proč“ by s tím měli problém odpovídali, že na doplnění vzdělání je potřeba dostatek volného času. Několik odpovědí bylo, že o další vzdělávání nemají ani zájem. Jedinou výjimkou by podle respondentů byla povinnost doplnit si vzdělání pod pohrůžkou možnosti, že by o práci přišli.

Graf č. 8: Seminář na komunikaci



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 8: Seminář na komunikaci

Semináře na komunikaci	Absolutní počet
Ano, jaký...	61
Ne	3

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

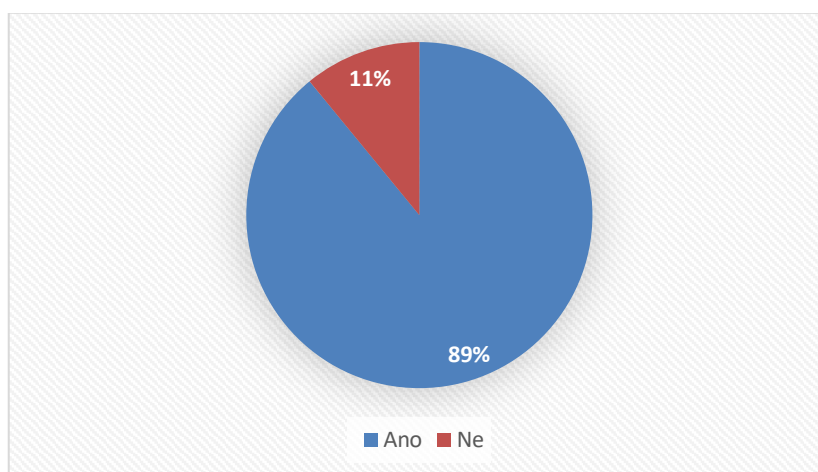
L8: V 8. otázce dotazníku byli respondenti dotazováni na semináře zaměřující se na komunikaci. Z doplňující otázky vyplynulo, že firma pořádala několik seminářů na toto téma. Ať už se jednalo o online kurzy nebo osobní kurzy.

95 % respondentů odpovědělo, že firma už někdy pořádala semináře zaměřující se na komunikaci. Z velkého počtu kladných odpovědí vyplývá, že zaměstnanci jsou informováni o konání těchto seminářů.

Na doplňující otázku, jaké kurzy firma pořádala nepřišly přímo konkrétní odpovědi. Je možné, že dané semináře nebyly pojmenovány, nebo si jejich názvy respondenti nepamatují. Proto do svých odpovědí psali například o online semináře na komunikaci nebo semináře při osobním setkání s lektorem.

5 % respondentů odpovědělo, že firma semináře na komunikaci nepořádala. Je možné, že tito zaměstnanci jsou ve firmě krátce, a tudíž se ještě nesetkali s možnými semináři. Je také možné, že je to způsobené situací v posledních letech, kdy převážně vše probíhalo online a byly omezovány kontakty. V důsledku tedy nastalo, že se žádné semináře nekonaly.

Graf č. 9: Účast na semináři



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 9: Účast na semináři

Účast na seminářích	Absolutní počet
Ano, kterých...	57
Ne, proč...	7

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

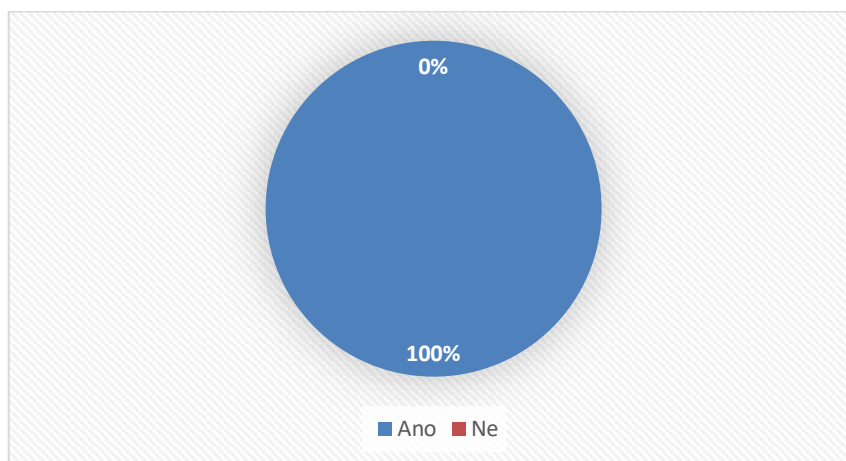
L9: V této otázce byli respondenti dotazováni, zda se účastní seminářů na komunikaci. Z odpovědí respondentů vyplývá, že většina z dotazovaných se těchto seminářů účastní.

89 % respondentů odpovědělo, že se účastní seminářů pravidelně. Doplnili, že firma pořádá jazykové semináře, nebo semináře na komunikaci. Dále uvedli, že byli prakticky vždy spokojeni s lektorem, který byl kvalifikovaný a látku jim smysluplně předložil.

Naopak 11 % respondentů odpovědělo, že se daných seminářů neúčastní z důvodu, že semináře například nebyly povinné a dané téma je nezajímalo.

Ve firmě semináře nejsou povinné, jsou pro zaměstnance, kteří mají zájem se něčemu přiučit nebo pokud je jen zaujme téma, také mohou přijít. Zaměstnanci uvádí, že online kurzy jsou pro některé méně záživné, a proto je nevyhledávají a pokud mají možnost, jdou radši na seminář, který je pořádán s lektorem. Někteří zaměstnanci to mají naopak. Uvádí, že online kurzy jsou pro ně „pohodlnější“, jelikož nemusí nikam chodit, stačí se jen připojit.

Graf č. 10: Pravidelné firemní školení



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 10: Pravidelné firemní školení

Pravidelné školení	Absolutní počet
Ano, jaké...	64
Ne	0

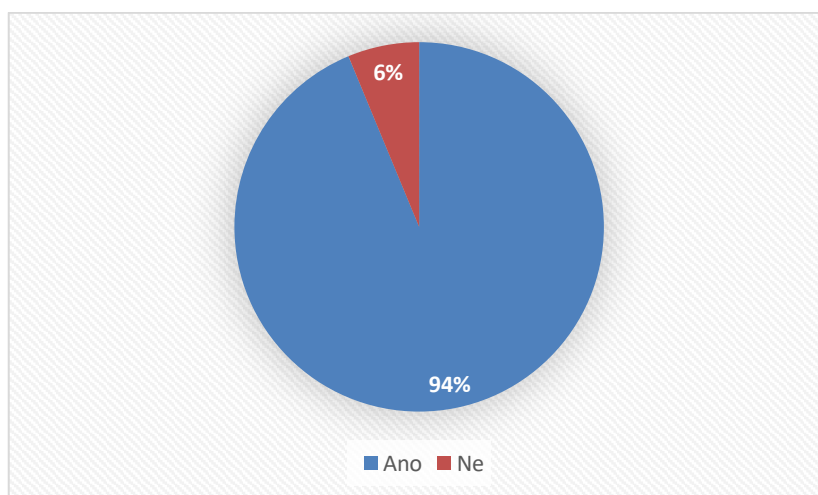
Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L10: Z této otázky dotazníku vyplývá, že firma XY opravdu pořádá pravidelná školení, o kterých jsou informováni všichni zaměstnanci, jelikož všichni respondenti odpověděli, že ano. Dá se tedy říct, že si firma zakládá na pravidelnosti školení a na tom, aby zaměstnanci byli dobře vyškolení.

Školení se podle doplňujících odpovědí respondentů zaměřují na jejich konkrétní pracovní pozice, na bezpečnost při práci anebo jazykové školení. Všechna tato školení potřebují zaměstnanci pro správné plnění jejich pracovních povinností.

Touto otázkou chtěla autorka zjistit, jestli ve firmě dochází k pravidelné výuce, při které je možná komunikace. Podle odpovědí respondentů se pořádají mnohá školení, při kterých je komunikace ve výuce důležitá. Zaučení na pozici bez smysluplné komunikace, kdy díky vhodným způsobům pochopí přijímající, co je po něm žádáno. Protože pokud v této chvíli při výuce dojde ke komunikačním šumům, bude celá výuka k ničemu, jelikož vzdělávající se, nebude moct použít učivo v praxi. Dalo by se to srovnat s tím, jako by výuka neproběhla. A to může být problémem, jelikož firma XY pořádá školení právě z důvodu, aby se zaměstnanci zaškolili. Bez správného zaškolení neplní zaměstnanci svoji práci.

Graf č. 11: Účast na školení



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 11: Účast na školení

Účast	Absolutní počet
Ano	60
Ne, proč...	4

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

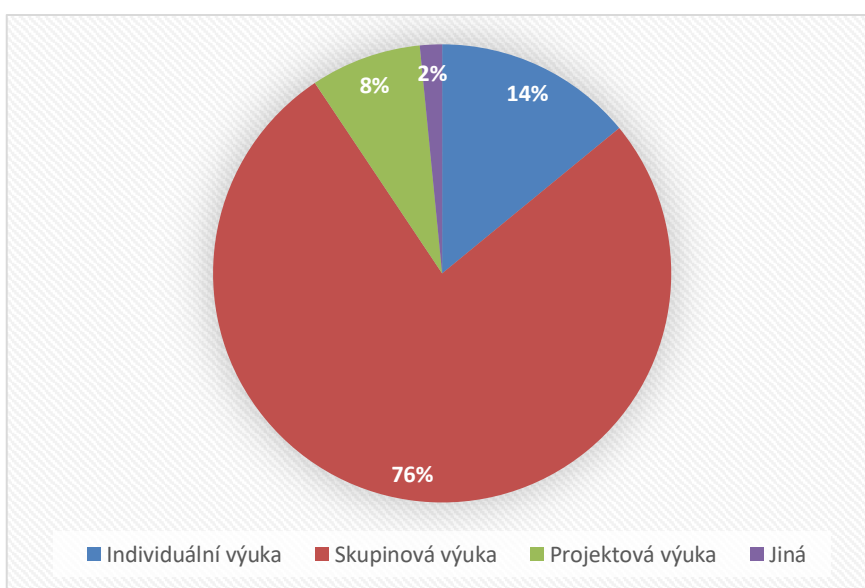
L11: Účast na seminářích je dle výsledků šetření vysoká. 60 respondentů z 64 dotázaných účastní se pravidelných školení ve firmě XY.

6 % respondentů uvedlo, že se neúčastní pravidelně školení, pokud nejsou povinné nebo jim neurčí nadřízený, že daným školením musí projít.

Firma XY, ve které byl výzkum prováděn pořádá školení jak povinná, tak i dobrovolná. Pokud nejsou školení povinné může nadřízený určit pracovníka, který nevykazuje vhodné výsledky, aby se daného školení zúčastnil. Je možné, že daný pracovník školením už dříve prošel, ale došlo ke komunikačním šumům a z výuky si zaměstnanec neodnesl to co měl nebo to pochopil špatně.

Dle výsledku tedy lze vyvodit, že o školení je ve firmě zájem mezi pracovníky je, jelikož 94 % respondentů uvedlo, že se účastní. Firma tedy pořádá pro zaměstnance školení, které jim vyhovují a odnáší si z nich chtěné poznatky. Výuka je tedy pravděpodobně stavěná vhodně s ohledem na jejich věk, pozice apod. Lektor je pedagog, který smysluplně předává učivo a díky tomu mají školení takto vysokou účast mezi zaměstnanci.

Graf č. 12: Preferované druhy výuky



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 12: Preferované druhy výuky

Druhy výuky	Absolutní počet
Individuální výuka, proč...	9
Skupinová výuka, proč...	49
Projektová výuka, proč...	5
Jiná, proč...	1

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L12: Následující graf ukazuje preferovaný způsob výuky respondentů. Ve výuce každému vyhovuje jiný způsob, jelikož každý člověk je jiný.

S největším počtem respondentů, přesněji se 76% respondentů, se ukázala skupinová výuka jako nejpreferovanější způsob výuky ve firmě XY. Respondentům tento způsob výuky vyhovuje z důvodu, že s kolegy mohou navzájem prodiskutovat probírané téma a tím prohloubit své znalosti a dovednosti.

Respondentům také vyhovuje, že nejsou pod tlakem, protože je veškerá práce není na nich, pokud pracují v jedné skupině. Jsou rádi, že se mohou poradit s někým dalším. Mají také možnost porovnat a prodiskutovat svoje návrhy s ostatními členy skupiny a tím dojít ke chtěnému výsledku a splnění zadaného úkolu lektorem.

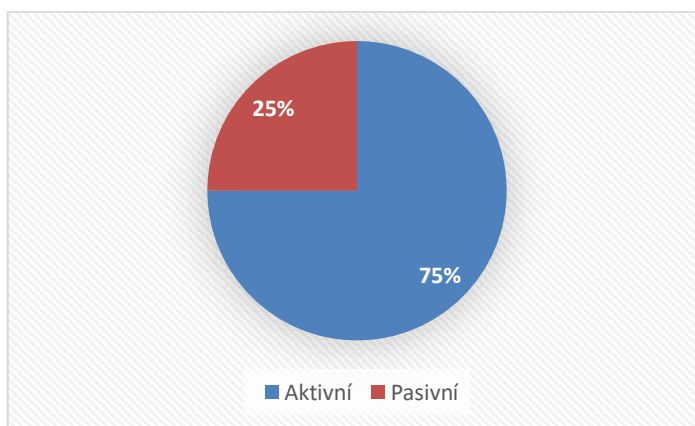
Individuální výuka, kterou zvolilo 14 % respondentů, má své klady a zápory. Někomu se opravdu lépe soustředí a učí individuálně. Firmy, které semináře pořádají nemohou zajistit úplně každému zaměstnanci individuální seminář. Ovšem kdyby se lektor věnoval pouze jednomu účastníkovi, byla by komunikace snazší a mohl by se věnovat právě přímo jemu.

Projektovou výuku zvolilo 5 respondentů, tedy 8 %. Na projektech mohou účastníci nejlépe trénovat své dovednosti, které využívají v zaměstnání.

Jako „jinou“ možnost 1 respondent dopsal, že mu vyhovuje kombinovat tyto způsoby výuky.

Důležité taky je, aby respondenti dostávali a také předávali zpětnou vazbu, ať už mezi sebou nebo s lektorem.

Graf č. 13: Stupeň aktivity při výuce



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 13: Stupeň aktivity při výuce

Stupně aktivity	Absolutní počet
Aktivní, proč...	49
Pasivní, proč...	16

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

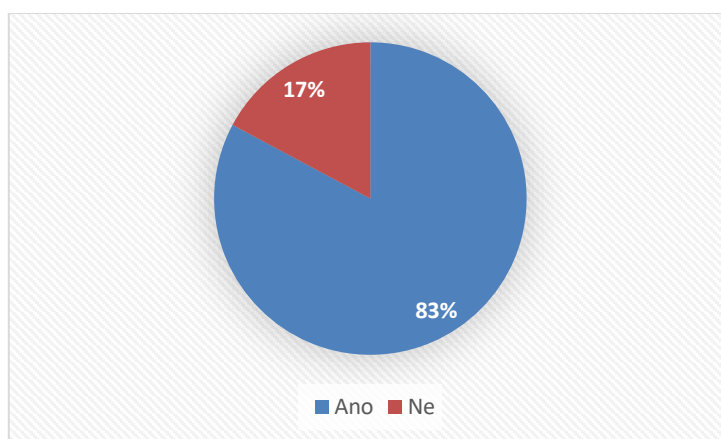
L13: Tento graf zobrazuje, jak aktivní jsou respondenti ve výuce. Podle výsledků vyplývá, že 75 % respondentů je při komunikaci ve výuce aktivní. Znamená to tedy to, že s lektorem nemají problém komunikovat, pokud je něco nejasného, nebo pokud jen chtějí položit dotaz.

Pokud by i daný lektor pokládal otázky a respondenti by na ně odpovídali, dalo by se říct, že také patří mezi aktivní při komunikaci. Aktivně se zapojují do komunikace i v případě, že na konci poskytují zpětnou vazbu.

Na doplňující otázku respondenti odpověděli, že pokud se na něco zeptají a lektor jim odpoví, častokrát svou odpověď ještě něčím doplní a obohatí tím výklad o nové informace a účastníci jich tím pádem získávají více. Dále také uvedli, že když jsou ve výuce aktivní, mají pak lepší vztah s lektorem.

16 respondentů neboli 25 % ze všech dotázaných napsalo, že jsou spíš pasivní ve výuce. Je možné, že některým respondentům vyhovuje spíše poslouchat a odnést si z toho poznatky. Povahy lidí jsou různé a někteří respondenti mohou být introvertní a tím pádem nevyhledávají situace kdy by byli středem pozornosti.

Graf č. 14: Souvislost kvality komunikace s úrovní vzdělávání



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 14: Souvislost kvality komunikace s úrovní vzdělávání

Kvalita komunikace	Absolutní počet
Ano, proč...	53
Ne, proč...	11

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

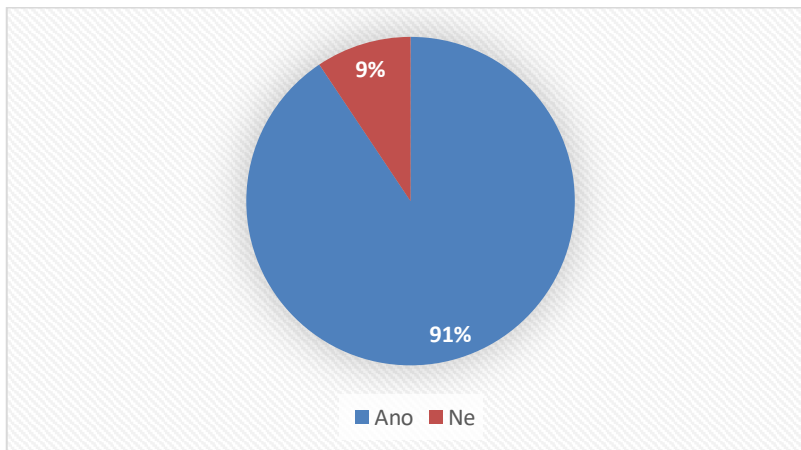
L14: Respondentům byla předložena otázka, zda podle nich kvalita komunikace ve výuce souvisí s úrovní vzdělávání.

Vzhledem k tomu, že komunikace je základ pochopení a zpracování informací od jiné osoby, výsledky ukázaly, že respondenti s tímto tvrzením většinou souhlasí, jelikož 83 % respondentů odpovědělo, že kvalita komunikace má souvislost s úrovní vzdělání.

Respondenti uvedli, že vzdělávání je proces, kdy se setkává pedagog se studentem. Pedagog se mu snaží předat co nejvíce dané látky a student se snaží pochopit výklad pedagoga. V tomto případě dochází ke komunikaci, která musí být smysluplná bez komunikačních šumů, aby došlo k požadovanému cíli a pedagog předal látku studentovi.

17 % respondentů odpovědělo, že s tímto tvrzením nesouhlasí. Jsou toho názoru, že i když je komunikace nekvalitní, tak se daný jedinec dokáže doučit učivo sám.

Graf č. 15: Komunikace mezi respondenty a vyučujícím



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 15: Komunikace mezi respondenty a vyučujícím

Komunikace s vyučujícím	Absolutní počet
Ano, proč...	58
Ne, proč...	6

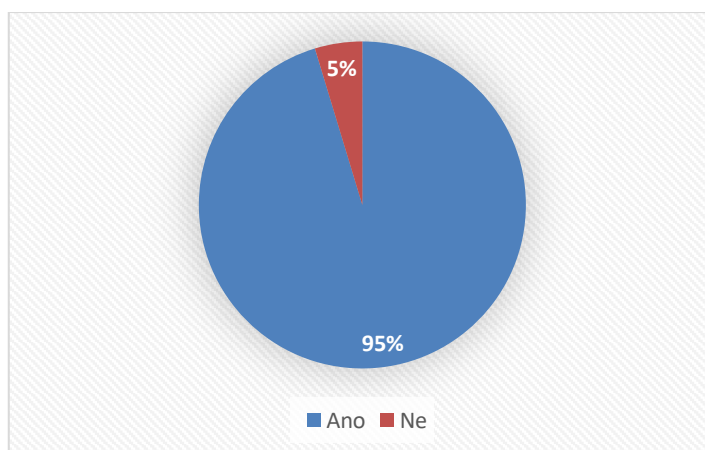
Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L15: Komunikace s lektorem je při výuce zásadní. Lektor musí být kvalifikovaný a musí mít dobré pedagogické kompetence a pracovat s lidmi. Firma musí volit pečlivě, koho na toto místo přijme, pokud veškerá školení a semináře neprovozuje mimo firmu.

91 % respondentů uvedlo, že většinou byli s komunikací s lektorem spokojeni. Uváděli, že narazili vždy na milého a ochotného lektora, který neměl problém jim cokoliv dovysvětlit. Dále také uvedli, že od lektora vždy všechno pochopili, a proto byli spokojeni s jeho komunikací.

9 % respondentů odpovědělo, že už někdy nebyli spokojeni s komunikací s lektorem. Je možné, že v některých případech nastali již zmiňované komunikační šum nebo bariéry. V tuto chvíli už to může vrhnout špatné světlo na lektora, i když to nemusí být chyba na jeho straně.

Graf č. 16: Zpětná vazba



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 16: Zpětná vazba

Zpětná vazba	Absolutní počet
Ano	61
Ne	3

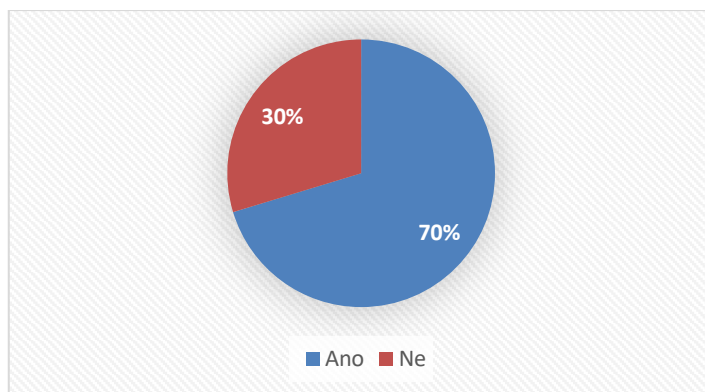
Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L16: V této otázce byli respondenti tázáni, jestli jim jejich vyučující poskytuje zpětnou vazbu. Zpětná vazba je ve výuce opravdu důležitá. Musí být vhodně podána mezi komunikujícími, aby si z toho odnesli poznatky do budoucna.

61 respondentů neboli 95 % dotazovaných odpovědělo, že jim jejich vyučující poskytuje zpětnou vazbu. Zpětná vazba je součástí komunikace, a proto by ve výuce, zvláště na seminářích a školeních neměla chybět. Pokud tedy lektor zpětnou vazbu poskytuje, pro studenty je to velmi přínosné. Zpětná vazba by měla být oboustranná v komunikaci, takže by bylo vhodné, kdyby účastníci výuky také dali zpětnou vazbu. Při sdělování zpětné vazby se může také vyvinout konverzace, která je jen k prospěchu, pokud chtějí účastníci trénovat komunikaci mezi sebou.

3 respondenti (5 %) uvedli, že ne. Je možné, že na výuce byli noví a do komunikace se ještě příliš nezapojovali, tudíž lektor nepodal plnou zpětnou vazbu. Přesto lektor mohl respondentovi doporučit více se zapojovat a komunikovat, a to by byla zpětná vazba.

Graf č. 17: Problémy s komunikací



Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

Tabulka č. 17: Problémy s komunikací

Problémy s komunikací	Absolutní počet
Ano, jaké...	45
Ne	19

Zdroj: autorka práce, 2021 (vlastní šetření)

L17: Tato otázka byla mířena na komunikační šumy a bariéry. Respondenti byli dotazováni, zda se setkali oni sami, či někdo z jejich okolí s těmito problémy v komunikaci.

70 % respondentů uvedlo, že se s tímto setkali. Tyto problémy v komunikaci nastávají často. Pokud se ovšem tento problém vyskytuje ve výuce, je to daleko horší. Ve výuce musí lektor předat látku, tak aby to účastník výuky pochopil. Respondenti dále uvádí, že se s tímto problémem setkal někdo z jejich blízkých a jednalo se konkrétně o problém v komunikaci v důsledku jazykové bariéry ze strany studenta. V tomto případě se tyto problémy vyskytují často, protože pokud ani lektor a ani daný vzdělávající se, si nerozumí kvůli odlišnému jazyku, tak nemůže proběhnout plnohodnotná komunikace. Lektor nepředá studentovi znalosti, pokud mu student nerozumí.

Ve firmě XY probíhají jazyková školení, které jako lektor vede rodilý mluvčí. Zde může docházet ke komunikační bariéře, pokud student nerozumí a lektor neumí česky. Pokud by výuka probíhala skupinově, je možné, že by mu ostatní účastníci komunikace

poradili, pokud by však výuka probíhala individuálně, tak by komunikace opět nedávala smysl.

Dalším příkladem, co respondenti uváděli byl problém kvůli špatné komunikaci ze strany vyučujícího. Pokud je chyba v komunikaci na straně vyučujícího, student z jeho výuky nebude mít žádné benefity, jelikož učivo nepochopí správně.

30 % respondentů se nesetkalo s nějakými problémy v komunikaci. Pravděpodobně nenavštěvují tak často školení nebo semináře. Také je možné, že navštěvuje semináře a školení, na kterých jsou pouze kvalifikovaní lektoři a tím nedochází ke komunikačním problémům.

18. Jak byste komunikaci ve výuce zlepšili?

Tato otázka v dotazníku byla otevřená, tudíž respondenti mohli volně odpovídat a z toho důvodu není graf ani tabulka.

59 respondentů na tuto otázku buď neodpověděla nebo napsali, že je žádné zlepšení nenapadá, nebo uváděli, že jsou s výukou i komunikací spokojeni.

3 respondenti z 5, kteří odpověděli, se shodli, že by komunikaci ve výuce vylepšili tím, že by na začátku vyučování proběhla krátká nezávazná konverzace. Uvedli, že by to uvolnilo atmosféru a lépe by se vyučovalo. Dalším návrhem bylo využití pomůcek do výuky, jako například různé prezentace, které by výuku ozvláštnily a opět by to mohlo vést k rozvinutější konverzaci. Poslední návrh ze strany respondenta byl, že by mu vyhovovalo, aby semináře a školení vedl pokaždé jeden a ten samý lektor, jelikož si zvykne na styl výuky od jednoho a poté má problém přeorientovat se na líného lektora.

7 VYHODNOCENÍ KVANTITATIVNÍHO DOTAZNÍKU

Předchozí kapitola byla věnovaná analýze dat z výzkumu. Pomocí grafů a tabulek byly znázorněny výsledky v procentech a v absolutních počtech. Ke každé otázce následovala legenda, která shrnula daný graf s tabulkou a doplněné odpovědi od respondentů.

Z analýzy výsledků dotazníkového šetření lze říci, že dotazníku se zúčastnilo 64 respondentů. Celková návratnost z distribuovaných 90 dotazníků činila 71 %. Zkoumaný vzorek činilo 53 mužů (83 %) a 11 žen (17 %). Nejpočetnější skupinu tvořili respondenti

ve věku 27-35 let (30 %). Věkové rozmezí respondentů bylo různorodé, firma má tedy jak dlouhodobé zaměstnance, tak stále nabírá nové mladší posily. Což vyplývá i z otázky kolik let respondenti ve firmě pracují. Zde jsou výsledky opět různorodé a každá zmíněná možnost má zástupce. Největší motivující faktory pro respondenty jsou finance (28 %) a osobní rozvoj (23 %).

Z výsledků dotazníku vyplývá, že respondenti (89 %) jsou spokojeni s výukou ve firmě. Firma pořádá dostatek seminářů i pravidelných školení, a to konkrétně i na komunikaci. Respondenti (91 %) projevili spokojenost s komunikací mezi nimi samotnými a vyučujícím lektorem při semináři nebo při školení. Pravidelná školení a semináře přináší respondentům nové poznatky a více než 90% respondentů se výuky účastní dobrovolně a rádo. Návrh na vylepšení ze strany respondentů byl například používání interaktivních pomůcek.

Autorka práce si také stanovila 4 hypotézy.

H1: Více než 70 % respondentů se účastní firemních seminářů na komunikaci.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Z výsledků vyplynulo, že 95% respondentů se účastní firemních školení. Respondenti, kteří odpověděli, že se pravidelně seminářů neúčastní doplnili, že pokud není seminář povinný, tak jim to přijde jako ztráta času.

Z tohoto lze vyvodit, že pro většinu respondentů jsou semináře zajímavé a rádi se přiučí novým věcem. Firma tedy pořádá poutavé semináře a vhodně vybírá i lektora, který vhodně komunikuje s účastníky a předává jim srozumitelně nové poznatky.

H2: Více než 80 % respondentů vyhovuje skupinová výuka.

Druhá hypotéza byla **vyvrácena**. Skupinová výuka z výsledků vychází jako nejvíce vyhovující pro respondenty, přesto ale ne až tak, jak autorka očekávala. 76% respondentů uvedlo skupinovou výuku, 14% respondentů uvedlo, že jim nejvíce vyhovuje individuální výuka.

Z těchto výsledků vyplývá, že firemní semináře je nejlepší pořádat způsobem skupinové výuky, jelikož vyhovuje nejvíce respondentům a je také nejjednodušší pro pořádání.

H3: Méně než 65 % respondentů je při komunikaci ve výuce aktivních.

Třetí hypotéza byla **vyvrácena**. 75 % respondentů v dotazníku uvedlo, že je při komunikaci ve výuce aktivních. Autorka se domnívala, že více respondentů bude spíše pasivních při komunikaci, jelikož z vlastních zkušeností poznala spíše výuky s pasivním přístupem ke komunikaci ze strany účastníků. Z výsledků předchozí hypotézy se lze domnívat, že respondenti jsou v komunikaci na seminářích aktivní, jelikož mají skupinový způsob výuky, při kterém musí komunikovat hlavně mezi sebou.

Z těchto výsledků tedy lze soudit, že v této firmě zaměstnanci nemají problém mezi sebou aktivně komunikovat a spolupracovat.

H4: Více než 90 % respondentů si myslí, že úroveň vzdělávání souvisí s kvalitou komunikace ve výuce.

Poslední hypotéza byla také **vyvrácena**. 83 % respondentů odpovědělo, že kvalita komunikace souvisí s úrovní vzdělávání. Naopak 17 % respondentů s tímto tvrzením nesouhlasí. Kvalita komunikace má vliv na úroveň vzdělávání. Pokud je vzdělavatelem látka vysvětlena a podaná bez komunikačních bariér, tak účastník přejímá mnohem více poznatků. Respondenti, kteří s tvrzením nesouhlasili odůvodnili své odpovědi. Nesouhlasí s tímto tvrzením například z důvodu, že si myslí, že i pokud je špatná komunikace ve výuce, tak to nutně neznamená, že se to účastník nemůže doučit sám. Nedá se ale říct, že tento postup by vyhovoval všem, aby mohlo docházet ke komunikačním šumům v komunikaci ve výuce.

Hypotézu tedy lze vyhodnotit, že většina respondentů s tvrzením souhlasí, ale přesto jsou tací, pro které není problém se obsah semináře doučit, pokud je třeba, i samostatně.

8 NÁVRHY K VYLEPŠENÍ

Z výsledků dotazníku vyplývá, že s komunikací ve výuce jsou respondenti (91%) ve firmě XY spokojeni. Přesto se ale vždy najde prostor na zlepšování. Komunikace je proces, kdy dvě strany předávají nebo přijímají informace. Zásadní je, aby se nikde nevytvářely komunikační bariéry nebo šumy. Respondenti měli v poslední otevřené otázce možnost vyjádřit se a navrhnout nějaká vylepšení komunikace ve výuce.

D1: Lektor = pedagog

Prvním návrhem autorky na zlepšení je, aby se firma zaměřila nejvíce na kvalitu lektora nebo vzdělavatele, který vyučuje na seminářích nebo školeních. Lektor musí být pedagog. Pokud bude lektor poutavě a vhodně komunikovat, tak výuka bude pro zaměstnance daleko přínosnější. Bude pro účastníky zábavnější, a ještě si odnesou nové poznatky. Pokud by ze strany lektora nastávaly komunikační bariéry, zaměstnanec nepochopí smysl a cíl výuky. V tu chvíli to zaměstnanci nepřinese nic nového. Naopak to může mít i negativní vliv, protože zaměstnanec nebude chodit na další semináře.

D2: Způsob výuky na seminářích

Další návrh vyplývá z otázky v dotazníku na preferovaný způsob výuky. Drtivá většina respondentů (76 %) uvedla, že preferují skupinovou výuku. Lektor by tedy tento způsob měl používat pro zlepšení zájmu o semináře a také o zvýšení aktivity účastníků. Aktivita účastníků, kteří se zapojili do výzkumu, je ve firmě poměrně vysoká (75 %), přesto by mohla být ještě vyšší.

D3: Ozvláštnění výuky

Dalším návrhem na zlepšení by mohlo být využití více pomůcek ve výuce, například interaktivních jako jsou názorné prezentace, krátká videa, kopie textů na procvičování. Důležité je, aby výuka nebyla monotónní a interaktivní pomůcky ji oživí. Pro účastníka to bude více poutavé a odnese si více poznatků, jelikož to bude mít uloženo v paměti a bude to moci využít jako mnemotechnickou pomůcku, pokud si něco bude potřebovat vybavit.

D4: Výuka aktivní formou

Čtvrtý návrh na zlepšení je výuka aktivní formou. Účastník výuky může dostat za úkol nastudovat si a připravit krátký výklad na zadané téma. Poté ho přednese před ostatními účastníky, díky čemuž si vyzkouší, jaké to je přednášet a podávat informace správně, aby ostatní pochopili, co daný přednášející chtěl říct bez toho, aby nastaly komunikační šumy.

D5: Rozdělení seminářů

Návrh na rozdělení seminářů podle délky pracovního úvazku. Nově příchozí zaměstnanci potřebují jiné informace, než ti zaměstnanci, kteří už ve firmě působí několik

let. Pokud by semináře byli spojené jedna strana by byla vždy zanedbávaná. Kdyby se seminář ubíral směrem k nově příchozím zaměstnancům, tak pro ty dlouholeté zaměstnance by informace byly už oposlouchané, a naopak pokud by seminář byl zaměřen na dlouholeté pracovníky, tak by byly informace nedostatečné pro nově příchozí.

D6: Zpětná vazba

Je zapotřebí nezapomínat na zpětnou vazbu. Zpětná vazba dává informace o výkonu. Zpětnou vazbu by měli dostávat obě strany, měla by být vzájemná. Měla by obsahovat jak pozitiva, tak negativa, aby se daný člověk podle toho mohl poučit do budoucna.

D7: Časová flexibilita

Dospělí zaměstnanci mají často rodiny, a proto je pro ně důležité, aby jim semináře nezasahovaly do pozdních hodin. Není také vhodné, aby semináře byly příliš dlouhé, jelikož zaměstnanec, zvláště pokud je ještě například unavený z práce, aby dokázal vnímat, dávat pozor a komunikoval delší dobu.

ZÁVĚR

Tato práce se zabývala tématem Významu komunikace ve výuce. Komunikace je neopomenutelnou součástí každého člověka, ale musí být správně a vhodně použita, aby splnila daný cíl a měla smysl. Ke zlepšení komunikace je nutné odstraňovat komunikační bariéry, které mohou způsobovat komunikační šum.

Prvotním cílem této bakalářské práce byla analýza významu komunikace ve výuce. A dílčím cílem bylo stanovení návrhů k vylepšení významu komunikace ve výuce ve firmě XY. Pro dosažení těchto cílů byly klíčové odpovědi respondentů v prováděném výzkumu samotnou autorkou.

Tato bakalářská práce se skládala ze dvou částí, a to teoretické a empirické. V teoretické části autorka vymezila základní pojmy, které k tomuto tématu neodmyslitelně patří, jako je například pojem komunikace, pedagogika, andragogika, výuka a další.

V druhé kapitole byl vymezen pojem komunikace a následně se autorka zabývala funkcemi a formami komunikace, které rozebrala. Autorka práce bodově rozepsala, jaké funkce a formy komunikace máme a vysvětlila tyto body. Dále se věnovala pojmu interakce, který s tímto tématem také souvisí.

Ve třetí kapitole se autorka zabývala členěním komunikace. Nejdříve obecným dělením a následně přešla na charakteristiku a funkce pedagogické komunikace. Struktura andragogické komunikace je také důležitou částí andragogické komunikace.

V poslední kapitole se autorka práce věnuje popisu výuky a firmy XY, ve které byl realizován výzkum.

V empirické části se autorka zabývala výzkumem, který byl rozeslán do firmy XY. Výzkum probíhal pomocí kvantitativního dotazníkového šetření, který byl do firmy distribuován pomocí emailu po předchozí domluvě.

V dotazníku bylo celkově 18 otázek. Prvních 6 otázek bylo uzavřených a identifikačních na zaměstnance. 1 otázka v dotazníku byla otevřená a zbylých 11 otázek bylo polouzavřených. Dotazník byl zcela dobrovolný a anonymní a zúčastnilo se ho 64

respondentů. Celková návratnost činila 71 %. Z výsledků šetření vyplynulo, že 89% respondentů je spokojeno s komunikací ve výuce a více než 90 % respondentů se výuky účastní dobrovolně a rádo.

Autorka si v práci stanovila 4 **hypotézy**, které byly pomocí výsledků z dotazníku potvrzeny nebo vyvráceny. Z výsledků výzkumu byla jedna hypotéza potvrzena a tři hypotézy byly vyvráceny.

H1: Více než 70 % respondentů se účastní firemních seminářů na komunikaci.

Z výsledků vyplynulo, že 95 % respondentů se účastní firemních školení. Respondenti, kteří odpověděli, že se pravidelně seminářů neúčastní doplnili, že pokud není seminář povinný, tak jim to přijde jako ztráta času. Tato hypotéza byla **potvrzena**.

H2: Více než 80 % respondentů vyhovuje skupinová výuka.

Skupinová výuka z výsledků vychází jako nejvíce vyhovující pro respondenty, přesto ale ne až tak, jak autorka očekávala. 76 % respondentů uvedlo skupinovou výuku, 14 % respondentů uvedlo, že jim nejvíce vyhovuje individuální výuka. Druhá hypotéza byla **vyvrácena**.

H3: Méně než 65 % respondentů je při komunikaci ve výuce aktivních.

75 % respondentů v dotazníku uvedlo, že je při komunikaci ve výuce aktivních. Třetí hypotéza byla **vyvrácena**.

H4: Více než 90 % respondentů si myslí, že úroveň vzdělávání souvisí s kvalitou komunikace ve výuce.

83 % respondentů odpovědělo, že kvalita komunikace souvisí s úrovní vzdělávání. Naopak 17 % respondentů s tímto tvrzením nesouhlasí. Tato hypotéza byla také **vyvrácena**.

Podrobnější rozbor hypotéz viz. kapitola 7.

Součástí bakalářské práce bylo stanovit **doporučení** autorky na zlepšení komunikace ve výuce. Autorka navrhla 7 doporučení, která by měla přispět ke zlepšení výuky a komunikace mezi zaměstnanci.

D1: Lektor = pedagog

Prvním návrhem autorky na zlepšení je, aby se firma zaměřila nejvíce na kvalitu lektora nebo vzdělavatele, který vyučuje na seminářích nebo školeních. Lektor musí být pedagog.

D2: Způsob výuky na seminářích

Lektor by se měl zaměřit na skupinovou výuku, jelikož z výsledků dotazníku vyplývá, že tato metoda účastníkům komunikace nejvíce vyhovuje.

D3: Ozvláštnění výuky

Dalším návrhem na zlepšení by mohlo být využití více pomůcek ve výuce, například interaktivních jako jsou názorné prezentace, krátká videa, kopie textů na procvičování.

D4: Výuka aktivní formou

Účastník výuky může dostat za úkol nastudovat si a připravit krátký výklad na zadané téma. Poté ho přednese před ostatními účastníky, díky čemuž si vyzkouší, jaké to je přednášet a podávat informace správně, aby ostatní pochopili, co daný přednášející chtěl říct bez toho, aby nastaly komunikační šumy.

D5: Rozdělení seminářů

Návrh na rozdělení seminářů podle délky pracovního úvazku. Nově příchozí zaměstnanci potřebují jiné informace, než ti zaměstnanci, kteří už ve firmě působí několik let.

D6: Zpětná vazba

Zpětná vazba dává informace o výkonu. Zpětnou vazbu by měli dostávat obě strany, měla by být vzájemná.

D7: Časová flexibilita

Není vhodné, aby semináře byly příliš dlouhé, jelikož zaměstnanec, zvláště pokud je ještě například unavený z práce, aby dokázal vnímat, dávat pozor a komunikoval delší dobu.

Vzhledem k omezení počtu stránek bakalářské práce, nebylo možné rozebrat veškeré podrobnosti a okruhy, které k tomuto tématu patří. Návrhem autorky je, aby se

v dané práci na toto téma pokračovalo například při diplomové práci, kde by bylo možné se věnovat podrobnějšímu rozboru a výzkumu na toto téma.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

Bednaříková, I.: *Kapitoly z andragogiky 1*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006.
ISBN 80-244-1355-8

Bednaříková, I.: *Kapitoly z andragogiky 2*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006.
ISBN 80-244-1356-6

Beneš, M.: *Andragogika*. Vyd. 3. Praha: Grada, 2008.
ISBN 978-80-247-2580-2

De Vito, Joseph A.: *Základy mezilidské komunikace*. Vyd. 6. Praha: Grada, 2008.
ISBN 978-80-247-2018-0

Gavora, P.: *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005.
ISBN 80-7315-104-9

Gavora, P.: *Učitel' a žiaci v komunikácii*. Vyd. 2. Bratislava: Univerzita Komenského, 2007.
ISBN 978-80-7315-104-1

Janoušek, J.: *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007.
ISBN 978-80-247-1594-0

Janderková, D.: *Rozvoj učitele a péče o sebe*. Praha: Nakladatelství Dr. Josef Raabe s.r.o., 2019.
ISBN 978-80-7496-437-4

Kanitz, A. von.: *Umění úspěšné komunikace*. Praha: Grada, 2005.
ISBN 80-247-1222-9

Kolář, Z. a kol.: *Výkladový slovník z pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012.
ISBN 978-80-247-3710-2

Koťátko, P.: *Význam a komunikace*. Praha: Filosofia, 1998.
ISBN 80-7007-117-6
ISBN 978-80-247-1594-0

Mareš, J., Křivohlavý, J.: *Komunikace ve škole*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1995.
ISBN 80-210-1070-3

Mikuláščík, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2010.
ISBN 978-80-247-2339-6

Mužík, J.: *Andragogická didaktika*. Praha: Codex, 1998.
ISBN 80-85963-52-3

Mužík, J.: *Androdidaktika*. Praha: Wolters Kluwer, 2004.
ISBN 80-7357-045-9

Mužík, J.: *Řízení vzdělávacího procesu – Andragogická didaktika*. Praha: Wolters Kluwer, 2011.
ISBN 978-80-7357-581-6

Nelešovská, A.: *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2005.
ISBN 80-247-0738-1

Palán, Z.: *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Praha: DAHA, 1997
ISBN 80-902232-1-4

Palán, Z.: *Základy Andragogiky*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2002.
ISBN 80-86723-03-8

Plamínek, J.: *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010.
ISBN 978-80-247-3235-0

Plamínek, J.: *Vzdělávání dospělých: průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2014.
ISBN 978-80-247-4806-1

Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J.: *Pedagogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1995.
ISBN 80-7178-029-4

Skalková, J.: *Obecná didaktika*. Vyd. 2. ISV – Institut Sociálních věcí, 1999.
ISBN 80-85866-33-1

Sklenářová, N.: *Interakce a komunikace učitele v edukačním procesu*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2013.
ISBN 978-80-7464-931-0

Švaříček, R., Šedřová, K. a kol. *Komunikace ve školní třídě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012.
ISBN 978-80-262-0085-7

Vybíral, Z.: *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000.
ISBN 80-7178-291-2.

Jiné zdroje

Interní zdroj firmy XY

Seznam použitých zahraničních zdrojů

Lilley, Roy.: *Dealing with Difficult People*. Vyd. 4. United Kingdom: Kogan page, 2019.
ISBN10 0749486414
ISBN13 9780749486419

SEZNAM ZKRATEK

atd. – a tak dále

apod. – a podobně

např. - například

aj. – a jiné

L: - legenda

D: - doporučení

N: - návrh

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Pohlaví respondenta.....	26
Graf č. 2: Věková kategorie.....	27
Graf č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	29
Graf č. 4: Pozice pracovníka.....	30
Graf č. 5: Doba zaměstnání v této firmě.....	31
Graf č. 6: Motivující faktor.....	32
Graf č. 7: Doplnění vzdělání na požadavek zaměstnavatele	33
Graf č. 8: Seminář na komunikaci.....	34
Graf č. 9: Účast na semináři.....	35
Graf č. 10: Pravidelné firemní školení	36
Graf č. 11: Účast na školení.....	37
Graf č. 12: Preferované druhy výuky	38
Graf č. 13: Stupeň aktivity při výuce	40
Graf č. 14: Souvislost kvality komunikace s úrovní vzdělávání.....	41
Graf č. 15: Komunikace mezi respondenty a vyučujícím	42
Graf č. 16: Zpětná vazba.....	43
Graf č. 17: Problémy s komunikací.....	44

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Pohlaví respondenta	26
Tabulka č. 2: Věková kategorie	27
Tabulka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání	29
Tabulka č. 4: Pozice pracovníka	30

Tabulka č. 5: Doba zaměstnání v této firmě	31
Tabulka č. 6: Motivující faktor	32
Tabulka č. 7: Doplnění vzdělání na požadavek zaměstnavatele.....	33
Tabulka č. 8: Seminář na komunikaci	34
Tabulka č. 9: Účast na semináři	35
Tabulka č. 10: Pravidelné firemní školení.....	36
Tabulka č. 11: Účast na školení	37
Tabulka č. 12: Preferované druhy výuky.....	39
Tabulka č. 13: Stupeň aktivity při výuce	40
Tabulka č. 14: Souvislost kvality komunikace s úrovní vzdělávání	41
Tabulka č. 15: Komunikace mezi respondenty a vyučujícím.....	42
Tabulka č. 16: Zpětná vazba	43
Tabulka č. 17: Problémy s komunikací	44

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník.....	I
---------------------------	---

Příloha A – Dotazník

1. Jste?

- a) Muž
- b) Žena

2. Do jaké věkové kategorie se řadíte?

- a) 18–20 let
- b) 21–26 let
- c) 27–35 let
- d) 36–50 let
- e) 51 a více let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní škola
- b) Střední odborná škola (s maturitou)
- c) Střední odborné učiliště
- d) Akademické prvního stupně (Bc.)
- e) Akademické druhého stupně (Ing., Mgr., atd.)

4. Na jaké pozici pracujete?

- a) Projektant
- b) Projektant specialista
- c) Projektant junior
- d) Konstruktor
- e) Administrativní pracovník

5. Kolik let ve firmě pracujete?

- a) Méně než 1 rok
- b) 1–3 roky
- c) 4–6 let
- d) 7–10 let
- e) Více než 10 let

6. Který faktor Vás nejvíce motivuje k dalšímu vzdělávání?

- a) Finance
- b) Vysněná pozice v práci
- c) Udržení si pracovní pozice
- d) Pochvala
- e) Benefity

f) Osobní rozvoj

7. Pokud by po Vás zaměstnavatel vyžadoval doplnění dalšího vzdělání, byl by to pro Vás problém?

- a) Ano, proč? (uveďte).....
- b) Ne, proč? (uveďte).....

8. Pořádala Vaše firma někdy seminář zaměřující se na komunikaci?

- a) Ano, jaký? (uveďte).....
- b) Ne

9. Zúčastnil/a jste se těchto seminářů?

- a) Ano, kterých? (uveďte).....
- b) Ne, proč? (uveďte).....

10. Pořádá Vaše firma pravidelné školení?

- a) Ano, jaké? (uveďte).....
- b) Ne

11. Účastníte se těchto pravidelných školení?

- a) Ano
- b) Ne, proč? (uveďte).....

12. Jste ve výuce převážně aktivní nebo pasivní při komunikaci?

- a) Aktivní, proč?
(uveďte).....
- b) Pasivní, proč?
(uveďte).....

13. Myslíte si, že komunikace ve výuce souvisí s kvalitou vzdělávání?

- a) Ano, proč?
(uveďte).....
- b) Ne, proč?
(uveďte).....

14. Jste spokojený/á s komunikací mezi Vámi a vyučujícím při výuce?

- a) Ano, proč?
(uveďte).....
- b) Ne, proč? (uveďte).....

15. Jste spokojený/á s komunikací mezi Vámi a vyučujícím při výuce?

a) Ano, proč?

(uved'te).....

b) Ne, proč? (uved'te).....

16. Poskytuje Vám vyučující zpětnou vazbu při výuce?

a) Ano

b) Ne

17. Setkali jste se někdy s tím, že by někdo z Vašeho okolí nebo přímo Vy měl problémy s komunikací ve výuce?

Ano, jaké? (uved'te).....

Ne

18. Jak byste komunikaci ve výuce zlepšili?

(uved'te).....

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Husáková Ivana

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Prezenční

Název práce: Význam komunikace ve výuce

Rok: 2022

Počet stran textu bez příloh: 46

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů českých použitých zdrojů: 26

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 0

Vedoucí práce: Ing. Magda Neuwirthová Ph.D.