

Univerzita Palackého v Olomouci

Fakulta tělesné kultury

**Komunikativní dovednosti studentů Univerzity Palackého v Olomouci**

Diplomová práce

(bakalářská)

Autor: Cícha Jan, Tělesná výchova – Matematika se zaměřením na vzdělávání

Vedoucí práce: Mgr. Michal Vičar, Ph.D.

Olomouc 2019

## **Bibliografická identifikace**

**Jméno a příjmení autora:** Jan Cícha

**Název bakalářské práce:** Komunikativní dovednosti studentů Univerzity Palackého v Olomouci

**Pracoviště:** Katedra rekreologie

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr. Michal Vičar, Ph.D.

**Rok obhajoby bakalářské práce:** 2019

### **Abstrakt:**

Práce se zabývá mezilidskou komunikací se zaměřením na dovednosti učitele. Rozebírá její charakteristiky, modely a druhy, zaměřuje se na efektivní a problémovou komunikaci. U dovedností učitele je kladen důraz na potřebu dostatečné úrovně komunikativních dovedností, podpořený českými i mezinárodními výzkumy. V praktické části je popsán provedený výzkum úrovně komunikativních dovedností studentů učitelství na Univerzitě Palackého v Olomouci. Ze tří fakult UP nejvíce dominovala Přírodovědecká fakulta, následovaná Pedagogickou fakultou a Fakultou tělesné kultury. V porovnání s výzkumem provedeným na FTK před pěti lety si nyní studenti vedli lépe.

**Klíčová slova:** komunikace, komunikativní dovednosti, osobnost učitele, student, dotazník

Souhlasím s půjčováním bakalářské práce v rámci knihovních služeb.

## **Bibliographical Identification**

**Author's first name and surname:** Jan Cícha

**Title of the bachelor thesis:** Communicative skills of students of the Palacký University of Olomouc

**Department:** Department of Rekreology

**Supervisor:** Mgr. Michal Vičar, Ph.D.

**The year of presentation:** 2019

### **Abstract:**

The thesis deals with interpersonal communication with a focus on teacher's skills. It analyzes its characteristics, models and types. Mainly it focuses on effective and problematic communication. The teacher's skills chapter emphasizes the need for a sufficient level of communicative skills, supported by Czech and international researches. The practical part describes the research of communicative skills of students of teaching at Palacký University of Olomouc. Out of three faculties of UP, the Faculty of Science was the most dominant, followed by the Faculty of Education and the Faculty of Physical Culture. Compared with research done at Faculty of Physical Culture five years ago, students from this faculty are nowadays doing better.

**Keywords:** communication, communicative skills, teacher's personality, student, questionnaire

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně pod vedením Mgr. Michala Vičara, Ph.D., uvedl jsem použité literární a odborné zdroje a dodržel zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 10. dubna 2019.

.....

Děkuji Mgr. Radku Hanušovi, Ph.D. a Mgr. Michalovi Vičarovi, Ph.D. za rady při zpracovávání této práce. Děkuji doc. PhDr. Tomáši Svatošovi, Ph.D. za vstřícnou odpověď, svolení k užívání dotazníku a cenné rady. Děkuji všem studentům za ochotné vyplnění dotazníků. Také děkuji mé manželce za všechnu trpělivost se mnou.

## Obsah

1	Úvod.....	8
2	Přehled poznatků.....	9
2.1	Charakteristika komunikace .....	9
2.1.1	Funkce komunikace. ....	9
2.1.2	Komunikace jako proces.....	10
2.1.3	Součásti komunikačního procesu.....	10
2.2	Modely komunikace .....	11
2.2.1	Komunikační buňka. ....	11
2.2.2	Transakční model (Transakční analýza). ....	11
2.2.3	Syntéza, stabilita komunikace.....	11
2.3	Druhy komunikace.....	12
2.3.1	Verbální komunikace. ....	12
2.3.1.1	Vývoj verbální komunikace. ....	13
2.3.2	Neverbální komunikace. ....	13
2.3.2.1	Paralingvistické prostředky. ....	14
2.3.2.2	Extralingvistické prostředky.....	14
2.3.2.2.1	Řeč těla.....	15
2.3.2.2.2	Signály komunikace osobnosti.....	16
2.4	Problémová komunikace.....	16
2.4.1	Agresivita.....	16
2.4.2	Pasivita.....	16
2.4.3	Manipulační chování.....	17
2.4.4	Pesimismus. ....	17
2.4.5	Zneužívání síly a moci. ....	17
2.4.6	Kritika. ....	17
2.4.7	Konflikty.....	18
2.4.8	Diskriminace, harasment, mobbing, rasismus, xenofobie. ....	18
2.4.9	Nezdravá komunikace.....	18
2.5	Efektivní komunikace .....	18
2.5.1	Užitečné návyky. ....	19
2.6	Dovednosti učitele .....	19
2.6.1	Komunikativní dovednosti učitelů.....	20
2.7	Pozorování komunikativních dovedností.....	21
3	Cíle a hypotézy .....	23

3.1	Výzkumná otázka .....	23
3.2	Hypotézy .....	23
4	Metodika .....	24
4.1	Výzkumný nástroj .....	24
4.2	Výzkumná skupina .....	24
4.3	Průběh šetření .....	25
4.4	Zpracování dat .....	26
5	Výsledky .....	27
5.1	Indexy položek .....	27
5.2	Statistická významnost dat .....	28
5.3	Porovnání mezi fakultami .....	29
5.3.1	Sebereflexe .....	29
5.3.2	Interakce s okolím .....	30
5.3.3	Verbální kvalita .....	31
5.3.4	Paralingvistické projevy .....	31
5.3.5	Extralingvistické projevy .....	32
5.3.6	Otevřené položky .....	32
5.3.7	Shrnutí .....	33
5.4	Porovnání FTK13 s FTK .....	34
5.4.1	Sebereflexe .....	34
5.4.2	Interakce s okolím .....	34
5.4.3	Verbální kvalita .....	35
5.4.4	Paralingvistické projevy .....	35
5.4.5	Extralingvistické projevy .....	36
5.4.6	Otevřené položky .....	36
5.4.7	Shrnutí .....	37
5.5	Porovnání FTK13 s UPOL .....	37
6	Diskuze .....	39
6.1	Limity výzkumu .....	40
7	Závěry .....	42
	Souhrn .....	43
	Summary .....	44
	Referenční seznam .....	45
	Přílohy .....	47

## 1 Úvod

„Komunikace je podstatou lidskosti.“ (Mikuláščík, 2010, 17) Jako proces předávání informací patří k lidstvu od nepaměti. Sahá od kořenů lidského soužití v primitivním vyjadřování, přes starověké posly zpráv, až k modernímu uchovávání informací na internetu. Je silným hybatelem lidského konání a pojivem společnosti. Komunikace je natolik složitým jevem, že ji nelze uchopit bez modelů a znaků, symbolů a kódů, jimiž zjednodušíme komplexní situace a jevy na komunikační buňky, ve kterých pozorujeme pouze jednotlivé aspekty. O komunikaci již bylo napsáno mnoho obsáhlých vědeckých prací zaměřených na teorii i praxi. Můžeme se tedy vydat mnoha směry v popisování komunikace, hledat neprobádaná hluchá místa nebo porovnávat hlavní přístupy k této problematice. My se zaměříme na komunikativní dovednosti budoucích učitelů.

Úkolem teoretické části této práce je otevřít a ve stručnosti popsat probádané aspekty mezilidské komunikace se zaměřením na zkoumání úrovně komunikativních dovedností. Popíšeme a vysvětlíme základní charakteristiky a jednotlivé prvky komunikace, druhy komunikace a jejich využití a osobnost učitele z komunikačního pohledu. V praktické části vycházíme z vlastních zjištění při studiu, že studenti Fakulty tělesné kultury dosahují nižší úrovně komunikativních dovedností než studenti jiných fakult. To jsme se rozhodli prozkoumat a zároveň porovnat pětiletý rozdíl úrovně komunikativních dovedností studentů FTK, protože se MŠMT zasazuje o systematické zvyšování úrovně těchto dovedností u studentů učitelství (MŠMT, 2001).



## 2 Přehled poznatků

Základním stavebním prvkem, o který se budeme v našem textu opírat, je široký pojem komunikace. Ze tří významů v českém jazyce (výměna informací, veřejné spojení, prostor pro veřejné spojení) (Vymětal, 2008) se zaměřujeme na proces přenosu informací. Definovat komunikaci není snadné, autoři se ve výkladu tohoto pojmu liší. Podle Dance a Larson (1976) můžeme nalézt více než stovku definic, která zaznamenává různé přístupy, dimenze a hlediska komunikace. Z etymologie původního latinského *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“ nebo *communicatio* „vespolné účastnění“ zjistíme, že původní význam slova byl obsáhlejší, než některé definice uvádí (Vybíral, 2009). Například ve Websterově slovníku (in Vybíral, 2009, 25) je komunikace popsána úzce jako „proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu (příjemci)“. Podle Gavory (2005) a Janíkové (2011) můžeme komunikaci brát jako proces dorozumívání, sdělování, výměny informací. Tato trojí charakteristika účinněji obsáhne pojem komunikace. Podle Mikulášťika (2010) je komunikace nezbytná pro sebevyjadřování, je přenosem a výměnou informací ve všech formách, je výměnou významů mezi lidmi, užitím symbolů a prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů.

### 2.1 Charakteristika komunikace

Pro obsáhlejší popsání komunikace se podíváme na jednotlivé charakteristiky. Zaměříme se na funkci, součásti a proces komunikace.

#### 2.1.1 Funkce komunikace.

Mikulášťik (2010) a Vymětal podle Mikulášťika (in Vymětal, 2008) dělí funkce do kategorií, které se navzájem překrývají, doplňují a spolupracují, na:

- informativní, poznávací – předání nebo získání informací, faktů a dat;
- instruktivní – doplnění informační funkce o metodický postup či význam;
- přesvědčovací – působení pomocí emocí, logiky a přesvědčování na postoje a konání člověka;
- posilující a motivující – posilování sebevědomí či vztahu;
- svěřovací – zbavování se starostí, sdílení, podněcuje k pomoci a podpoře;
- zábavná – vyplnění volného času, zabavení, rozesmání, odpoutání od problémů;
- vzdělávací a výchovná – užití funkcí informativní a instruktivní ve studiu a výchově;

- socializační – navazování a zlepšování vztahů, propojení skupiny;
- osobní identity – zjišťování a upevňování svých postojů, ambicí, sebevědomí a sebepojetí;
- úniková – odreagování, uvolnění.

### **2.1.2 Komunikace jako proces.**

Procesuální charakter komunikace můžeme pozorovat na proměnlivosti jejího průběhu. Ačkoli vstupujeme do rozhovoru se základní představou, co bychom chtěli přednést či vyslechnout, dochází ke změnám průběhu, které vyplývají z mnoha působících vlivů a podmínek (Mikuláščík, 2010).

### **2.1.3 Součásti komunikačního procesu.**

**Komunikátor** – vysílatel sdělení. Působí na podávanou informaci svou osobností, postojem, potřebami, postavením, velkou roli hrají také jeho zkušenosti, emoce, sympatie (Mikuláščík, 2010), a také motivace, normy, vztahy, klima, čas a prostor (Vymětal, 2008).

**Komunikant** – příjemce sdělení. Přijetí zprávy je také ovlivněno mnoha výše popsanými faktory. Na oba účastníky působí iluze, že jsou vybaveni stejnými předpoklady, dovednostmi a způsobem kódování (Mikuláščík, 2010).

**Komuniké** – předávaná zpráva. Je vyjádřena ve verbálních a neverbálních znacích a symbolech. U konkrétních slovních vyjádření je význam čitelnější, u abstraktních slov nebo neverbálních projevů je náročnější rozeznat význam.

**Komunikační jazyk** – nástroj předávání zprávy. Význam sdělení je individuálně chápán podle zastoupení denotativního a konotativního jazyka. Denotativní význam napomáhá exaktnějšímu pochopení informace (definice, zákony, exaktní vědy), kdežto konotativní význam rozšiřují emoce, je čtivější a častěji využíván při běžné komunikaci. Jazyk je proměnlivý, individuálně odlišný, má různou úroveň formálnosti a kvality.

**Komunikační kanál** – cesta informace. Při běžné komunikaci tváří v tvář se jedná o zvuky, pohledy, pohyby, doteky, vůně a barvy. Při komunikaci na dálku jsou kanály omezenější.

**Zpětná vazba** – reakce na přijetí zprávy. Je regulátorem a udržovatelem směru a úspěšnosti komunikace. Význam zpětné vazby je často podceňován, časté chyby jsou pasivita komunikanta, pozdní dávání zpětné vazby nebo agresivní přijetí.

**Komunikační prostředí** – prostor, kde se komunikace odehrává. Počet lidí, uspořádání, světlo, zvuk ovlivňují komunikátory i komuniké, může tak docházet ke komunikačnímu šumu.

Kontext – rámec situace. Vnitřní nastavení komunikátorů i vnější stimuly ovlivňující komunikaci nazýváme kontextovou modalitou (Mikuláščík, 2010).

## **2.2 Modely komunikace**

Při pozorování komunikace volíme rozborové postupy, ze kterých snáze vyhodnotíme poruchy či úspěchy komunikace, jejich příčiny a důsledky. Podle Plamínka (2008) si představíme několik základních modelů, které volíme podle zaměření a cíle pozorování.

### **2.2.1 Komunikační buňka.**

V tomto modelu dělíme komunikaci mezi lidmi na segmenty, které nazýváme komunikační buňka. Segmentem rozumíme jednotlivé sdělení, přenos jedné informace od odesílatele k příjemci. Komunikační buňka představuje tok informace z mysli odesílatele, která je vyjádřena pomocí slov, způsobem řeči a řečí těla skrz komunikační šum k příjemci. Ten pak příjemce zpracuje pomocí sluchu a dalších smyslů. Model představuje trojici vlivných faktorů v mysli odesílatele i příjemce: myšlenky, pocity a hodnoty odrážejí racionální, emocionální a etickou složku osobnosti. (Plamínek, 2008)

### **2.2.2 Transakční model (Transakční analýza).**

V zaměření na nerovnosti komunikujících vstupují do hry Freudovy základní složky osobnosti. Lidé se v závislosti na okolnostech ve vybraném okamžiku mohou chovat jako pečující nebo nařizující rodič (superego), respektující partner (ego) nebo hravé, nesamostatné dítě (id). V komunikaci na stejných úrovních většinou nedochází k potížím (komplementární transakce), například u dvou dospělých: „Kolik je hodin?“ „Je půl sedmé.“ Křížová transakce může ve vybraných situacích fungovat (kritizující rodič – poslušné dítě). Častěji však dochází k potížím, když očekáváme odpověď na stejné úrovni, a komunikace pak není úspěšná a fungující (Plamínek, 2008). Mikuláščík (2010) ještě doplňuje skrytou transakci, ve které se za ironií skrývá jiná úroveň ega.

### **2.2.3 Syntéza, stabilita komunikace.**

Syntéza je proces řešení konfliktu teze a antiteze. Může při ní skrz boj vyjít vítězná teze, která skýtá nebezpečí přijetí nejen dobrých vlastností, ale i chyb druhého. Naopak poražená teze je bez užití eliminována, i když může obsahovat dobro. Tento boj však reálně není dokonalý, poražená teze tak čeká na další příležitost k využití. Druhou cestou konfliktu je diskuze, při níž dochází k průniku obou názorů, vyřazování nepříznivých aspektů a propojování těch příznivých. Pozastavením problému je pak třetí možnost, která však problém neřeší, jen vytvoří dočasné mírové řešení (Plamínek, 2008).

Při vyjednávání prosazujeme naše zájmy a postoje. Postoje představují to, co říkáme o našich zájmech, a zájmy jsou původem našich postojů. Při komunikaci na úrovni postojů narazíme na problémy, pokud se postoje liší. Cestou k porozumění je komunikace na úrovni zájmů, která bývá efektivnější než úroveň postojů. Když se ale komunikace dostává do smyček, kdy komunikátoři nejsou schopni dosahovat syntéz a bavit se na jiné téma, problém neřeší, je nutno hovořit o vlastním jednání, a tak obnovit nebo vytvořit nástroje udržující stabilitu komunikace. Využívá se i pomoc třetí osoby, mediátora, kouče nebo poradny (Plamínek, 2008).

### **2.3 Druhy komunikace**

Komunikaci mezi lidmi dělí Vymětal na ústní, písemnou a vizuální (2008). Důležitější dělení pro náš text je zaměření se na způsob vyjádření informace: verbální, neverbální komunikace a komunikace realizovaná činy nebo skutky (tamtéž). Neverbální komunikace zahrnuje paralingvistické a extralingvistické projevy (Gavora, 2005). Mikuláščík propojuje paralingvistické projevy s těmi verbálními výrokem: „Slova se nedají odloučit od neverbální komunikace.“ (2010, 98) Plamínek poukazuje na hlubší význam tohoto dělení: „Slova představují rozumovou složku dělení, hlas tlumočí citovou složku a tělo prozrazuje pravdu.“ (2008, 43) Podobně Gavora mluví o potřebě přenosu emocí a postojů skrze nonverbální komunikaci, jinak by nám totiž rozhovor připomínal komunikaci se strojem (2005). Při telefonování nebo v psaném projevu přijímáme od odesílatele na rozdíl od komunikace tváří v tvář pouze některé projevy, které zkreslují výsledek rozhovoru i možnosti zpětné vazby (Vymětal, 2008). Můžeme se tedy zaměřit na vybranou část projevů, ale k ideálnímu porozumění přijímané zprávy je nejlepší komunikace tváří v tvář.

#### **2.3.1 Verbální komunikace.**

„Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka nebo jiných znaků jazykového systému“ (Vybíral, 2009, 106). Verbální komunikace je významnou společenskou výbavou, která lidi odlišuje od zvířat (Gavora, 2005). Verbální komunikací myslíme komunikaci písemnou i ústní, přímou nebo zprostředkovanou, živou nebo reprodukovanou (Mikuláščík, 2010; Vymětal, 2008). Jazyk představuje základní stavební prvek, na kterém je vystavěno myšlení (Mikuláščík, 2010). Tento mezioborový pojem rozebírá z různých pohledů lingvistika, filologie a filozofie (Vymětal, 2008). Při rozboru verbální složky projevu je důležité zmínit jejich realizátora, a to paralingvistické projevy komunikace, přestože patří k neverbální složce a bude jim ještě věnován prostor v podkapitole Paralingvistické prostředky.

### **2.3.1.1 Vývoj verbální komunikace.**

Prvotní komunikací člověka je pláč, pohyb a mimika. Kolem jednoho roku věku se dítě učí první slova, které mají obsáhlý význam, jako například auto: pojedeme autem; chci si hrát s autíčkem (Gavora, 2005). Od 18. do 36. měsíce se slovní kompetence rozšíří asi čtyřicetinásobně (Vybíral, 2009), ve třech až čtyřech letech dokáže dítě spojovat slova i do souvětí. Do školy dítě vstupuje s dobrou úrovní jazykových prostředků naučených především z rodinného prostředí. Potřebuje si však osvojit školní jazyk, který je součástí pravidel vyučování, kultury, norem. Při školní výuce v tradiční škole je až na výjimky (slohová práce) tlumena verbální tvořivost, převládá informační orientace (Gavora, 2005). Ve vývoji člověka v období Závislosti podle Plamínka (2008), kdy je dítě závislé na akci okolí, je pro zdokonalování sebeprosazování důležité jednat samostatně. Na nevyváženost projevu ve frontálním vyučování poukazuje Gavora. Učitelé podle něj mluví přibližně dvě třetiny na rozdíl od žáků, od kterých je ve zbývajících třetině vyžadována často stručná a strohá odpověď, která nerozvíjí samostatnost a jazykové schopnosti žáka. Průcha podle Svatoše (in Průcha, 2009) vyjadřuje důležitost kvalitní komunikační přípravy studentů pedagogických fakult, zejména budoucích učitelů prvního stupně ZŠ. Potřebné sebepoznání a osvojení pak ve školách přichází ve výuce Komunikativních dovedností, jako například pro studenty některých bakalářských učitelských oborů na Univerzitě Palackého v Olomouci, v soukromé sféře pak prostřednictvím kurzů a seminářů, zaměřených na rétoriku, manažerské dovednosti, sebedůvěru, odstraňování zábran a zdravé sebeprosazování se.

### **2.3.2 Neverbální komunikace.**

„Neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikace je proces dorozumívání se neslovními prostředky“ (Vymětal, 2008, 54). Verbální komunikaci jde utišit, ale neverbální komunikací se projevujeme neustále (Vybíral, 2009). Jako vývojově starší druh komunikace jsou zpočátku neverbální projevy hlavním komunikačním prostředkem dítěte, avšak většinu signálů se člověk učí začleňováním se do společnosti (Gavora, 2005). Bez vědomých zásahů do učení neverbálních projevů se nově nabyté dovednosti z podstatné části kopírují od rodičů (Mikuláščík, 2010). Potenciál neverbální komunikace popisuje Mikuláščík výrokem „Neverbální chování je sice dobře viditelné, ale nesnadno interpretovatelné“ (2010, 107). Když je verbální projev s neverbálním v rozporu, přikláníme se paradoxně k nevědomky vnímaným neverbálním projevům (Mikuláščík, 2010). Mikuláščík a Vymětal propojují paralingvistické aspekty natolik s verbálními, že

je uvádějí ve společné kapitole. My se z důvodu návaznosti na předchozí výzkum Mareše přidržíme Gavory, který je přiřazuje k neverbální komunikaci.

### **2.3.2.1 Paralingvistické prostředky.**

„Paralingvistika je vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce“ (Vymětal, 2008, 115). Řeč, skrze kterou je jazyk produkován, upravuje výsledný význam sdělení a doplňuje jej o emoce. Vymětal a Mikuláščík pojmenovávají devět prvků paralingvistické komunikace, které Gavora obsáhl v těchto pěti: hlasitost řeči, pauzy, rychlost řeči, slovní důraz a barva hlasu.

Hlasitost komunikace od šepotu po křik zaujímá hodnoty od 15 do 60 decibelů. Je důležité pracovat s úrovní hlasitosti řeči podle potřeb sdělení. Hlasitý projev snadno upoutá pozornost nebo zvýrazní důležité pasáže, vypovídá o sebevědomí, uvolněnosti, nebo špatném sebeovládání mluvčího, tichá slova značí nesmělost, trému, stud nebo se zpomalením tempa jemným způsobem upoutává pozornost (Vymětal, 2008).

Pauzy mohou být v projevu úmyslné nebo neúmyslné. Úmyslné pauzy vyzdvihují důležitost sdělení, vytváří prostor pro přemýšlení či reakce nebo se dožadují klidu. Komunikaci naopak brzdí neúmyslné pomlky u nezkušených řečníků, které znamenají bezradnost, nesoustředěnost nebo hledání správného slova (Mikuláščík, 2010).

Rychlost řeči vytváří v rozmezí od pomalého slavnostního projevu po neformální hovor další ukazatel zaměřený na projev. Tento nástroj ohraničuje důležitost, rychle odbude nepotřebný obsah a vypovídá o osobnosti komunikátora. Pomalejší tempo prorokuje vyrovnanost, klid a formálnost, rychlejší tempo vypovídá o nervozitě, impulzivním temperamentu nebo spontánnosti (Mikuláščík, 2010).

Slovní důraz vytváří centra pozornosti vět. Zesílením slova na první slabice vyjádříme to, co v dané větě pokládáme za důležité (Gavora, 2005).

Barva hlasu a jeho výška vyjadřuje emoční náboj informace. Stálá základní barva hlasu, podle které je dotyčný poznáván, se mění z dlouhodobého hlediska vývojem a proporcemi hlasového aparátu nebo vlivem nemoci. Krátkodobě je intonace ovlivněna stresem, únavou nebo vzrušením. Zabarvením hlasu lze vyjádřit širokou škálu emocí (Vymětal, 2008).

### **2.3.2.2 Extralingvistické prostředky.**

Vymětal (2008) rozděluje tuto skupinu na řeč těla a signály komunikace osobnosti. Mezi projevy řeči těla řadíme gesta, mimiku, pohledy, doteky, polohu a držení těla, vzdálenosti a vzhled člověka (Gavora, 2005). Mezi signály komunikace osobnosti patří

první dojem, neurovegetativní reakce, vnímání barev a vůní, styl oblékání + doplňky, společenské chování, emoční inteligence, chronemika, komunikační prostředí a komunikaci činy (Vymětal, 2008). Wahlstromová (in Vybíral, 2009) přidává k těmto projevům zacházení s předměty. Projevy komunikace osobnosti se kvůli zaměření práce budeme zabývat jen okrajově.

#### 2.3.2.2.1 *Řeč těla.*

V řeči těla věnujeme nejvíce pozornosti obličejí, který nese největší objem informací, následně pohybům rukou a nejméně tělu a pohybům nohou (Vymětal, 2008).

Gestika zahrnuje předávání informace pohyby prstů, rukou, hlavy, případně i nohou. Často doprovází verbální projev a doplňuje jej o příkazy, ukazování, znaky, názorné ukázky velikosti, směrů a vlastní sebemanipulaci (škrábání, tření). Význam gest je dán společenskými konvencemi a kulturou (Mikuláščík, 2010). Někteří autoři (Mikuláščík, 2010; Vymětal, 2008) mimo gestiku staví kineziku, která se zabývá nevědomými pohyby, které nemají záměrný význam, ale podle nichž lze člověka poznat už na dálku. Jde o způsob chůze a o menší běžné pohyby.

Mimika se zabývá pohyby svalů v obličejí a jejich významy, těch Gavora (2005) uvádí kolem tisíce. Mikuláščík (2010) udává 7 základních emočních dimenzí, které se dají snadno vyčíst z mimiky. K rozeznání ostatních je třeba brát v úvahu další projevy kromě mimiky.

Vizika se zabývá významem střetu a uhýbání pohledů, jejich četností a pořadími, přivřeností víček, pohybem obočí, mrkáním a pootevřením zornice. Oční kontakt je obousměrné sdělení (Vymětal, 2008).

Haptika se zabývá doteky, mezi ně patří nejčastější podání ruky, dále pak poplácání, pohlazení, polibek a facka. Dodržují se doteková pásma: společenské (ruce, paže), přátelské (ramena, hlava, vlasy) a intimní (neomezené), které jsou podle vzájemného vztahu přirozené. Zvláštní charakter má tanec, lékařská prohlídka, objetí, facka a laskání (Vymětal, 2008).

Posturika se věnuje poloze a držení těla. Z postoje, sedu, polohy končetin a ze směru natočení hlavy vyčteme zájem, otevřenost, jistotu a emoční vztah (Vymětal, 2008).

Proxemika posuzuje vzdálenosti při komunikaci v horizontálním a vertikálním směru. Lidé si podvědomě hlídají přibližnou vzdálenost od druhé osoby podle čtyř zón: intimní (0 – 0,5 m; partner, mazlíček, rodina), osobní (0,5 – 2 m; osobní jednání), společenská (1 – 10 m; skupinová komunikace, praktická výuka) a veřejná (2 m a více; cizí lidé, zůstanou nepoznání). Jednotlivé vzdálenosti se liší podle hluku, vztahu a dalších

vlivů. Ve vertikálním směru působí vyšší osoba autoritativněji než osoba nižší, proto se upravují podmínky komunikace k podpoření autority (zvýšená katedra či židle ředitele) nebo rovnosti (zvednutí dítěte, předřepnutí) (Vymětal, 2008).

Vzhled člověka vypovídá o věku, pohlaví, postavení, kultuře a příslušnosti k zájmovým skupinám. Projevuje se skrz oblečení, účes, vybavení, doplňky, tetování a v dnešní době mobilní telefon (Gavora, 2005). Vymětal řadí vzhled k signálům komunikace osobnosti.

#### 2.3.2.2.2 *Signály komunikace osobnosti.*

První dojem je utvářen převážně neverbálními projevy, snažíme se co nejdříve uhodnout, jaký člověk je, proto si první dojem utváříme během několika prvních sekund komunikace a je obtížné jej změnit. Při komunikaci můžeme pozorovat neurovegetativní reakce (změny barvy kůže, krevního tlaku a tepu, dechu, pocení), které vypovídají o procesech uvnitř těla a mysli. Velký význam přikládáme vnímání barev, vůní a stylu oblékání, společenskému chování, komunikaci činem a používání času a prostoru při komunikaci. Na emoční inteligenci záleží úspěch mnohem více než na rozumové inteligenci, proto je důležité ji celý život rozvíjet (Vymětal, 2008).

### 2.4 **Problémová komunikace**

K problémům mezi lidmi dochází každodenně doma, ve škole, v práci i ve volném čase. Janoušek (2007) takové chování označuje jako temnou stranu interpersonální komunikace. Často řešenými problémy v praxi jsou špatné návyky, nevhodné chování, lhaní, despekt a další. Reakcí na problémy by mělo být okamžité popsání jevu a jeho vlivu na společnost, rozebrání příčin a průběhu a vyvození důsledků se systémovým předcházením tohoto druhu problému (Mikuláščík, 2010).

#### 2.4.1 **Agresivita.**

„Je záměrné poškozování jiných lidí, zvířat a věcí“ (Mikuláščík, 2010, 228). Nátlakem nemusí být myšleno jen fyzické ubližování, zesměšňování a panovačnost, v mírnějším stupni jde o ironii, sarkasmus, nevybíravost a opovrhování. O odstranění svých projevů se krátkodobě snaží i agresivní lidé, ale jde většinou jen o krátké úseky, které navíc ztěžují závislosti nebo psychické poruchy. Velkou šanci na úpravu svých projevů mají lidé s poruchami navazováním vztahů s druhými lidmi (Mikuláščík, 2010; Vymětal, 2008).

#### 2.4.2 **Pasivita.**

Pasivní člověk má tendenci ustupovat, krýt se, neprosazovat vlastní práva, zdržovat se kariérního růstu ve prospěch klidu, přikyvovat i názorům, se kterými sami nesouhlasí.



Pasivita i agresivita mají mnohokrát původ v primární rodině, často se odvíjí podle výchovy, kterou jedinec prošel (Mikuláščík, 2010).

#### **2.4.3 Manipulační chování.**

Manipulační chování působí skrytě, za oponou milého, vstřícného vystupování. Existuje mnoho způsobů a cest, jakými lze s lidmi manipulovat. Někteří se záměrně podceňují, slouží lidem, působí nestranně, aby mohly profitovat ze soucitu, protislužby nebo z nabyté rozhodující role. Jiní využívají uzavřené skupiny (náboženství, extremismus), tváří se jako ochránci lidu nebo pomlouvají a intrikují. Ochranou proti manipulaci je sebevědomé zastavení nátlaku a obrácení pozornosti na manipulátora a jeho záměry. Je obtížné odlišit manipulaci od pomoci, kolem nás je mnoho takového jednání a někteří považují i školní výuku za manipulaci (Mikuláščík, 2010).

#### **2.4.4 Pesimismus.**

Negativní hodnocení aktuálních skutečností a očekávání ještě horších zítřků, nebo i neustálé naříkání, nadávání a stěžování jsou projevy pesimisty. I když je mírnou skepsi možné přijmout jako počítání s tím, že všechno nemusí dopadnout nejlépe, většinou takové chování posluchače odrazuje (Mikuláščík, 2010).

#### **2.4.5 Zneužívání síly a moci.**

Moc je silným hybatelem a potřebnou součástí řízení druhých. Objevuje se ve všech strukturách společnosti, takže je nám buď přidělena s pozicí nadřízeného, nebo jí můžeme podléhat v roli podřízeného. Efektivní manažer by měl využívat častěji vliv, který je jemnější a dlouhodobý, avšak někdy je potřeba akutně popostrčit podřízeného příkazem. Moc má několik podob: donucovací, expertní (zneužívané vědomosti a odbornost), informační (na základě informací pro ostatní nedostupných), legitimní (běžná hierarchie organizace), odměňovací a sankční (přístup k materiálním potřebám a trestání) a přenesená. Důsledky moci mohou být produktivní, destruktivní nebo integrační. Rozdíl ve vztahu k moci je mezi pohlavími. Muži snášejí obtížně nadřízenou ženu, i když ta díky emočnímu zaměření lépe naslouchá a chápe problémy. Dalším rozdílem často bývá věk, kde se starší a zkušenější, ale s nižším vzděláním, musí podřizovat mladším, vzdělanějším, kteří mají krátkou praxi (Mikuláščík, 2010). Důležité je lákavé moci nepropadnout, jak tomu došlo například u experimentu s vězni a dozorcí psychologa Phillipa G. Zimbarda, známého jako Stanfordský vězeňský experiment (Vybíral, 2009).

#### **2.4.6 Kritika.**

Kritika je účinným nástrojem k příjmu reflexe a k vyjádření výhrad. Důležité je neponižovat druhého příliš častou kritikou, dobře ji načasovat, popisovat problémové

jevy a ne člověka, vyjádřit vše jemně mezi čtyřma očima, začít chválou, směřovat kritiku jako pomoc. Příjemce by neměl zaujímat obranný postoj, ale vyslechnout vše a s klidem o problémech diskutovat (Mikuláščík, 2010).

#### **2.4.7 Konflikty.**

Podle Vybírala (2009) spočívá prospěšnost konfliktu v rozvíjení komunikace. I když mluvíme o problémové komunikaci, nemusí jít jen o nepříjemný a stresový proces, konflikt může přinášet uspokojení z dobře vyřešených problémů i přínos z nových věcí, které přichází skrz porážku těch starých a nefunkčních. Mikuláščík popisuje tři strategie průběhu konfliktu. Při pasivní nebo nepřímé strategii se konfliktu vyhýbáme, zmenšujeme jej, necháme jej rozplynout, zbertíme se před ním nebo jen vyjadřujeme narážky. Individuální strategie násilně působí na partnera, prosbami, úplatou, naléháním jej tlačíme do námi stanoveného cíle. V integrační strategii se participovaní snaží navzájem se pochopit, aby společnou cestou našli mírové řešení, na kterém se všichni budou moci shodnout (Mikuláščík, 2010).

#### **2.4.8 Diskriminace, harasment, mobbing, rasismus, xenofobie.**

Diskriminace znamená obtěžování a omezování skupin lidí podle rasy, orientace, náboženství, zdravotního stavu nebo třeba nově přijatých pracovníků. Harasmentem (sexuální obtěžování) trpí převážně ženy formou dvojsmyslů, návrhů, pohledů a doteků až k sexuálnímu násilí. Mobbing (psychický teror) je zasypávání oběti různorodým nepřátelským chováním, jako je ignorace, pomlouvání, shazování viny, vyhrožování, atd. Příčinou takových jednání může být pracovní přetížení, nuda, závist, potřeba obětního beránka, špatné morální vlastnosti a sexuální motivy. (Mikuláščík, 2010; Vymětal, 2008).

Rasismem rozumíme nenávisť vůči etnické skupině, obecně vůči cizím lidem a věcem ji označujeme jako xenofobii (Vymětal, 2008).

#### **2.4.9 Nezdravá komunikace.**

Pod pojem nezdravá komunikace schováváme zbývající projevy. Častým nezdravým chováním je lhaní, vylouvání se, snaha vlichotit se a další, méně častým projevem jsou komunikační poruchy, které vyžadují odlišný přístup.

### **2.5 Efektivní komunikace**

Umění komunikovat bývalo vždy cennou dovedností, za posledních sto let jeho význam ještě narůstá. Z knih Dale Carniega o získávání přátel a ovlivňování lidí však byla vypuštěna upřímnost, opravdovost a skutečný zájem o druhého člověka. Zdravá asertivita původně určená k posílení sebevědomí pak nastartovala neúměrné dožadování se pozornosti a nadměrné prosazování na úkor druhých. K zefektivnění našťestí vedla na

konci dvacátého století synchronizace vlastních pocitů a jejich vyjadřování (Plamínek, 2008). Vymětal vyčíslil důležitost dojmu pro úspěch v zaměstnání, který z 60 % záleží na „známostech“, z 30 % na dojmu a jen z asi 10 % na skutečné úrovni dovedností v zaměření práce (Vymětal, 2008). Jaké jsou tedy předpoklady k efektivní komunikaci?

### **2.5.1 Užitečné návyky.**

Úspěch komunikace podle Plamínka (2008) tkví v těchto předpokladech: sebezpřijetí, opravdovost, porozumění, respekt, nadhled a nestrannost. V sebezpřijetí usilujeme o porozumění vlastní osobě, vnitřních pochodů, myšlenek a jejich interpretaci, což přináší do komunikace větší důvěryhodnost a harmonii sdělení. Opravdovost odstraňuje zbytečné clony, slovní vatu, neupřímnost a rozpor mezi různými složkami sdělení. Jednosměrný tok informací k příjemci proměňujeme porozuměním a nasloucháním v oboustranné sdělení, založené na empatii a umění přijímat sdělení. Respekt, akceptace druhého člověka a jeho práv na vlastní pocity, názory a myšlenky umožňuje klidné řešení konfliktů a otevírání vlastních obzorů. Když pozorování vnitřní složky (sebe, partnera) nevyřeší rozpor, je potřeba jako nezávislý pozorovatel z nadhledu rozebrat situaci nezaujatě. K tomu je také zapotřebí být nestranný, což nelze pouze oznámit, ale také to vyjádřit nestrannými skutky. Všechny tyto návyky po dvojicích podle zaměření jako by postupovaly po ose já – ty – my. Je potřeba začít od sebe, vyjít vstříc druhému a zajistit nadhled celé komunikaci (Plamínek, 2008).

Proces zefektivnění komunikace je potřeba situovat už do školského prostředí. Aby žáci dokázali suverénně vystupovat, potřebují vlastní suverénní výstup zažít, mít prostor pro překonávání ostychu, využití slovní zásoby, ovládnutí svých neverbálních projevů a vyzkoušení si role vedoucího, aktivního posluchače, žadatele i poskytovatele, iniciátora i ovce z davu. Takto nabyté dovednosti pak pomáhají žákům zvládat běžné školní a později pracovní situace (Klippert, 2013).

### **2.6 Dovednosti učitele**

Kompetenci vyučovat v České Republice upravuje zákon č. 563/2004 Sb. O potřebných dovednostech učitele vypovídají mnohé texty, například v sedmdesátých letech na pedagogické fakultě Univerzity Karlovy vydali sborník zabývající se osobností učitele. V něm se objevují dovednosti jako empatie, spravedlivost, vědomosti a organizace látky, přizpůsobivost, slovní plynulost, podpora, stimulace, odpovědnost a další. Vnímání ideálního učitele však rozšiřují žáci, kolegové a rodiče, kteří dané vlastnosti vidí subjektivně. Z pohledu vedení skupiny je lépe hodnocen trenér, který je

součástí týmu, oproti učiteli, který je vůdcem třídy, ale není jejím členem (Svoboda, 1972).

V mezinárodní encyklopedii vzdělávání (in Vašutová, 2004) můžeme nalézt šest domén znalostí učitele (přeloženo podle Vašutové): didaktické znalosti obsahu, znalosti o žácích a učení, znalosti obecné didaktiky, znalosti kurikula, znalosti kontextu a znalosti sebe samého. V České republice můžeme mluvit o přijetí Bílé knihy – Národního programu rozvoje vzdělávání v ČR přijatém vládou v roce 2001 jako o milníku, který vyslovuje vize vzdělávání, podle Vašutové (2004) však chybí navazující konkrétní kroky, jak toho dosahovat.

Mezi aktuální práce patří výzkum MŠMT pod vedením J. Vašutové (in Průcha, 2009), který vymezuje sedm klíčových kompetencí učitele: předmětové, didaktické a psychodidaktické, pedagogické, diagnostické a intervenční, sociální, psychosociální a komunikativní, manažerské a normativní, profesně a osobně kultivující. V jiné práci píše Vašutová o důležitosti změny pouhého kumulování vědomostí ve škole na rozvíjení schopností a dovedností poznávat svět a lidi. To vyžaduje změnu strategie vyučování, charakterizovanou pedagogickými a specializovanými znalostmi a dovednostmi učitele. Z více výzkumů, které Vašutová shrnuje, vyplývá potřeba zkvalitnění praxe budoucích učitelů, rozšíření výuky pedagogických a sociálních dovedností, krizového jednání i komunikace s rodiči a školou. Učitelé z praxe pak na první příčku nejdůležitějších kvalit absolventů studia učitelství umístili právě komunikativní dovednosti (Vašutová, 2004).

Šimonek uvádí podle Lakóové (in Šimonek, 2006) hlavní předpoklady k úspěšnému vyučování tělesné výchovy: vědomosti v oblasti TV a sportu, pedagogické schopnosti, schopnost sebereflexe, empatie, angažovanost a manažerské kompetence. Šimonek (tamtéž) ve výzkumu pozoruje vyšší hodnoty vlastností učitelů tělesné výchovy oproti učitelům ostatních předmětů, přesto je žáci a učitelé hodnotí více negativně než jiné učitele. Janíková mluví o specifičnosti a odlišnosti učitelství sportu oproti naukovým předmětům, která se odráží do komunikace a interakce. Gavora staví důležitost nácvičku komunikace učitelů nad objem vyučovacích postupů, když komunikaci posuzuje jako hlavní nástroj výuky.

### **2.6.1 Komunikativní dovednosti učitelů.**

Pedagogická příprava budoucích učitelů má dvě dimenze psychodidaktická (konkrétní didaktické postupy) a psychosomatická (vlastní myšlení, řeč a pohyb). Komunikativní dovednosti řadíme do psychosomatické dimenze. MŠMT (2001) ve vytváření kurikula i ve vyučování zdůrazňuje umění poznávat, žít společně,

spolupracovat na řešení problémů. Tyto komunikativní a jiné dovednosti musí ovládat učitel, který předávané vědomosti a postoje musí žít a vyznávat (Průcha, 2009). Nelešovská (2003) na základě výuky komunikativních dovedností poukazuje na nedostatečnost takové výuky na VŠ, kde je předmět vyučován maximálně v délce jednoho semestru. Tento nedostatek dovedností učitele si klade za cíl řešit MŠMT:

Akademická úroveň sama o sobě nezaručuje dostatečnou kvalitu přípravy pro učitelství.... Bude proto nezbytné tradiční akademické pojetí výuky v izolovaných disciplínách pedagogické složky přípravy nahradit pojetím funkčně integrovaným, které bude založeno na zkušenostním učení, na výcviku v teoretické reflexi a sebereflexi a na aplikaci metod akčního výzkumu, odborná složka přípravy bude více vázána na složku pedagogicko-psychologickou. Významné místo v něm bude mít sociálně osobnostní rozvoj a výcvik v komunikativních dovednostech (MŠMT, 2001, 43).

## **2.7 Pozorování komunikativních dovedností**

Výzkumy složek osobnosti učitele nejsou ojedinělé, už Svoboda (1972) odkazuje na dvě desítky takových studií. Za průkopníka výzkumu komunikace a interakce žáků a učitelů můžeme označit profesora PhDr. Jiřího Mareše, CSc. (Průcha, 2009). Průcha představuje některé současné výzkumy u subjektů edukace, poukazuje ale na jejich roztržitost a nenávaznost praxe (tamtéž). Zkoumání komunikativních dovedností se široce věnuje Nelešovská. Rozpracovává proces zkoumání, jeho formy, kombinování a objektivizaci, aspekty pedagogických dovedností, vliv výuky komunikativních dovedností nebo její absence, efektivitu přípravy budoucích učitelů a zařazování takové výuky do kurikula.

Její rozsáhlý čtyřletý výzkum u 30 studentů učitelství Univerzity Palackého v Olomouci ve výuce komunikativních dovedností v prvním ročníku a při jejich výstupech v průběžné pedagogické praxi ve třetím a čtvrtém ročníku, zaznamenávaném videokamerami, hodnotili studenti, vysokoškolští učitelé i učitelé z praxe. Kratší část výzkumu zaměřená na jednosemestrovou výuku předmětu Komunikativní dovednosti prokázala významný vliv u všech studentů, největší nárůst byl zaznamenán u těch nejslabších. Při longitudinálním výzkumu byly už v úvodu zjištěny značné nedostatky v komunikativních dovednostech velké části z 96 studentů. Z nich bylo 30 vybraných studentů rozděleno na kontrolní a experimentální skupinu. Členové experimentální skupiny absolvovali v průběhu studia společné hodiny obsahující pedagogické dovednosti, novinky, videozáznamy, sebehodnocení a cvičení zaměřených na komunikativní dovednosti. Ve výzkumu se potvrdil úspěch této průběžné přípravy, už po

roce studenti přesahovali konečnou úroveň kontrolní skupiny, která zaznamenala pouze statisticky nevýznamný nárůst úrovně komunikativních dovedností. (Nelešovská, 2003). Nyní uvedeme další podobné výzkumy.

Alipour shrnuje výzkum vztahu komunikativních dovedností k organizačnímu klimatu u manažerů v rámci Íránské organizace tělesné výchovy. Pomocí dvou standardizovaných dotazníků u 135 manažerů a zástupců potvrdili vysokou míru závislosti úrovně komunikativních dovedností na dobrém organizačním klimatu, na rozdíl od věku, vzdělávacího pozadí a pracovních zkušeností, které nevykazují přímou závislost (Alipour, 2011).

Výzkum výuky komunikativních dovedností byl proveden Asociací amerických lékařských fakult (AAMC) a zveřejněn ve zprávě z roku 1999, kde odpovídali studenti 92 ze 144 amerických zdravotnických škol. Vypovídá o nástrojích výuky a způsobu hodnocení, které jsou nejčastěji využívány, za druhý nejčastější způsob hodnocení komunikativních dovedností je uváděna formální zpětná vazba (Makoul, 2003).

Psychosémantický výzkum osobnosti učitelů tělesné výchovy prezentuje Šimonek, který u 180 adolescentů, studentů učitelství a učitelů tohoto předmětu v administrovaném dotazníku s 49 bipolárními škálami zjišťuje vlastnosti ideálního učitele tělesné výchovy. Mezi skupinami zkoumaných se rozdíl neprojevil, vykazuje však vyšší nároky a negativnější hodnocení učitelů tělesné výchovy oproti všeobecným učitelům (podle výzkumu Šramové z roku 2003). Naměřené hodnoty vysvětluje intenzivnějším kontaktem při kurzech a nemožností skrývat své nedostatky (Šimonek, 2006).

Výzkum zaměřený na zjištění úrovně komunikativních dovedností budoucích učitelů byl proveden na Fakultě tělesné kultury Univerzity Palackého v Olomouci v roce 2013. Pavel Mareš, student oboru rekreologie, pod vedením Radka Hanuše využívá Svatošův dotazník komunikativních dovedností ve výuce předmětu Komunikativní dovednosti. Výzkum vypovídá o úrovni lingvistických, paralingvistických a extralingvistických schopnostech, o sebereflexi a interakci s okolím (Mareš, 2013).

### **3 Cíle a hypotézy**

Naším cílem je zjistit úroveň komunikativních dovedností studentů Univerzity Palackého v Olomouci.

Dílčí cíle:

- Pomocí dotazníku sesbírat data o úrovni komunikativních dovedností studentů UPOL;
- zpracovat získaná data a převést je na ukazatele úrovně komunikativních dovedností;
- zjistit statistickou významnost ukazatelů úrovně komunikativních dovedností
- porovnat výsledky v jednotlivých kategoriích mezi fakultami;
- porovnat výsledky u studentů FTK s předchozím výzkumem z roku 2013;
- porovnat indexy kategorií univerzitního průměru s výzkumem z roku 2013.

#### **3.1 Výzkumná otázka**

Jaká je úroveň komunikativních dovedností studentů Univerzity Palackého v Olomouci?

Vedlejší výzkumné otázky:

Jaké jsou rozdíly v úrovni komunikativních dovedností studentů mezi fakultami UPOL?

Jakou úroveň komunikativních dovedností mají současní studenti FTK oproti studentům v akademickém roce 2012/2013?

Jakou úroveň komunikativních dovedností mají současní studenti UPOL oproti studentům v akademickém roce 2012/2013?

#### **3.2 Hypotézy**

Úroveň komunikativních dovedností studentů FTK UP dosahuje nižších hodnot než úroveň studentů PdF UP a PřF UP.

Úroveň komunikativních dovedností studentů FTK UP v akademickém roce 2017/2018 dosahuje vyšších hodnot než v roce 2012/2013.

## **4 Metodika**

Náš empirický kvantitativní výzkum komunikativních dovedností navazuje na předchozí výzkum Pavla Mareše z roku 2013. Záměrně jsme uzpůsobili podmínky a průběh výzkumu za účelem možnosti srovnání s výsledky, které byly získány pět let před naším výzkumem. Nými vytvořené hypotézy porovnávají dosažené úrovně komunikativních dovedností u pěti skupin studentů.

### **4.1 Výzkumný nástroj**

Jako jediný nástroj sběru dat byl zvolen dotazník komunikativních dovedností SKP-PRE v 1.1 (v příloze), který je používán v učitelském studiu. Jeho autor (T. Svatoš) jej vytvořil za účelem (sebe)reflexe při sociálně komunikativním nácviku, je součástí systémového pozorování výuky předmětu Komunikativní dovednosti (Svatoš, 2009). Svolení k užívání pro tento výzkum jsem od autora získal při elektronické komunikaci 13. 9. 2017. Dotazník obsahuje 30 uzavřených otázek, některé jsou rozděleny do podotázek (např. 11a, 11b, 11c), celkem tedy 50 položek. Na každou položku respondenti odpovídali mírou souhlasu, kde stupeň 5 znamená naprostý souhlas a stupeň 1 naprostý nesouhlas se zněním otázky, jen část C v závěru dotazníku obsahuje tři otevřené otázky, které vyžadují jinou formu odpovědi a jsou vyhodnocovány odděleně.

Otázky z částí A a B rozdělujeme do pěti kategorií (Svatoš, Jirsáková, & Kremzová, 2012) podle Mareše. Oblast respondentské sebereflexe se zaměřuje na vnímání vlastních kvalit komunikačního chování. Interakce znamená působení mezi dvěma osobami, zde jde o dovednost sdělování a naslouchání, přijímání a vyjadřování názoru. Verbální složka se týká slovního projevu – jazyka, volby slov a jejich významů. Paralingvistické projevy neverbální komunikace jsou doprovodné prvky slovního projevu – barva, hlasitost a rychlost řeči, pauzy a slovní důraz. Extralingvistické projevy se zaměřují na vše, co vyjadřujeme jinak než hlasem – gesta, doteky, vzdálenosti, pohyby, pohledy a další.

V části C odpovídali respondenti ve třech otevřených otázkách na přínos výuky komunikativních dovedností, na vlastní uspokojivé projevy a na své nedostatky v komunikaci.

### **4.2 Výzkumná skupina**

Výzkum byl zaměřen na prezenční studenty navštěvující výuku Komunikativních dovedností na třech fakultách Univerzity Palackého. Podle studijní agentury Univerzity Palackého (STAG UPOL) jsme zjistili čas, místo výuky a zastoupení studentů. Ve spolupráci PaedDr. Ph.D. Alenou Jůvovou a Mgr. Ph.D. Radkem Hanušem, vyučujícími komunikativních dovedností, jsme zajistili optimální podmínky výzkumu.



Pro kvalitní přípravu testování jsme se rozhodli vyplňování dotazníku vyzkoušet na pokusné skupině čítající patnáct členů týden před uskutečněným výzkumem. Členové pokusné skupiny byli studenti kombinovaného studia, navštěvující předmět Komunikativní dovednosti na FTK UP.

Vytvořili jsme tři hlavní výzkumné skupiny podle mateřských fakult v Tabulce 1, kde respondenti studovali povinné předměty Komunikativních dovedností, resp. Cvičení z pedagogické komunikace, dělení podle hodiny výuky jsme nepoužili. Jedná se o studenty zejména druhého ročníku bakalářského učitelského dvouoboru (FTK), nebo o studenty prvního ročníku navazujícího magisterského studia (PdF) a studenty druhého ročníku navazujícího magisterského studia (PřF). Čtvrtá námi vytvořená skupina je souhrnem tří fakultních skupin za účelem porovnání fakult s celouniverzitním výsledkem. Data a informace k páté skupině jsme získali z bakalářské práce Pavla Mareše, jde o studenty předmětu Komunikativní dovednosti na FTK UP v letním semestru v roce 2013.

Tabulka 1. Rozdělení respondentů do skupin

skupina	výzkum proveden	označení	respondentů	z toho využitelných
FTK	prosinec 2017	FTK	94	94
PdF	prosinec 2017	PdF	59	57
PřF	prosinec 2017	PřF	25	25
UPOL	sloučené výsledky fakult 2017	UPOL	178	176
FTK	akademický rok 2012/2013	FTK13	61 <sup>1)</sup>	61

<sup>1)</sup> Data získaná z bakalářské práce Pavla Mareše (Mareš, 2013)

#### 4.3 Průběh šetření

Po získání svolení, prostudování a mírné úpravě dotazníku jsme 29. 11. 2017 provedli pilotní měření pod dohledem Mgr. Radka Hanuše Ph.D. Po uspokojivém průběhu jsme předložili dotazník respondentům ve dnech 4.-7. 12. 2017. Ve všech dvanácti seminářích jsem byl přítomen, zajistili jsme tak stoprocentní návratnost dotazníků. Na případné dotazy a nejasnosti jsem adekvátně odpovídal, ale i přes upozornění, že některé otázky obsahují podotázky, které je nutno ohodnotit zvlášť, se někdy vyskytly nevyplněná políčka podotázek. Při zpracování jsme museli dva dotazníky vyřadit, neboť v nich chyběly všechny odpovědi na podotázky – respondenti tak příslušným hodnocením odpovídali na celou otázku, což nešlo rozdělit, zvlášť když její části měly opačné póly pro kvalitu. Aby byla zajištěna anonymita respondentů, dotazníky dostaly kód složený z čísla skupiny a čísla dotazníku.

#### 4.4 Zpracování dat

Bylo sesbíráno celkem 178 dotazníků, z toho 176 korektních. V částech A a B bylo z celkem 8800 položek 8710 korektních, nekorektní položky byly vynechány. V části C jsme získali 389 korektních odpovědí z 534, tyto odpovědi jsou vyhodnocovány odděleně bez použití indexů. Všechny položky jsme zanesli do tabulky v programu Microsoft Excel podle přiřazeného kódu. Po seřazení dotazníků do skupin jsme vytvořili kompletní histogramy položek pro každou fakultu (Tabulka 4, 5, 6). Zjistili jsme tak počet korektních odpovědí a z nich pomocí vzorce vytvořili index každé položky (Tabulka 2):

$$I_p = \frac{x_2 + 2x_3 + 3x_4 + 4x_5}{n},$$

kde  $I_p$  je index dané položky,  $x_2$  je počet hodnocení číslem 2 ( $x_3$ ,  $x_4$ ,  $x_5$  číslem 3, 4, 5) a  $n$  je počet korektních položek. Takto jsme obdrželi ke každé položce číslo z intervalu  $\{0,1\}$ , stejně jsme postupovali u všech otázek ve všech skupinách. Jelikož 23 položek je orientováno záporně, změnili jsme u nich polaritu indexu (z indexu 0,31 bude index 0,69). Např.: u otázky 10a je první část při souhlasu vnímána jako nízká průbojnost v komunikaci, zatímco 10b souhlasem vyjadřuje uvědomění důležitosti naslouchání, proto budeme index obracet u první části (viz Příloha 1).

Ze všech položek v každé kategorii jsme aritmetickým průměrem vytvořili index, který slouží jako hlavní ukazatel úrovně komunikativních dovedností dané skupiny. Vytvořili jsme grafy vybraných otázek a oblastí komunikace, porovnávali jsme vybrané skupiny mezi sebou a vysvětlovali jsme rozdíly podle obsahu otázek a kategorií.

V části C jsme vytvořili osm oblastí, kterým se opověď věnovala a každou zmínku na dané téma jsme ohodnotili jedním bodem. Ve výsledku skupiny se tedy u první otázky objevuje počet respondentů, kteří očekávají přínos výuky v dané oblasti, v druhé otázce označují respondenti své kvality komunikace a ve třetí otázce se dotýkají oblastí, ve kterých by se chtěli zlepšit. Kategorie:

1. obecná a životním témata, témata chování, jednání a vystupování
2. témata sebereflexe a rozvoje osobnosti
3. témata sociální a manažerské úspěšnosti
4. paralingvistické dovednosti
5. extralingvistické dovednosti
6. verbální dovednosti
7. umění naslouchat, empatie, „být klidný“ při komunikaci
8. dobře ovládat své myšlenky, uvažovat logicky

## 5 Výsledky

Pro přehlednost výsledků uvádíme v příloze základní sumář položek pro každou fakultu. Položky jsou barevně označeny podle kategorie komunikativních dovedností, zelenou barvou v názvu značíme položky, u nichž jsme obrátili index. Úroveň komunikativních dovedností jsme určovali podle indexu položek, které nám předkládá Tabulka 2. Čím je index vyšší, tím vyšší je úroveň komunikativních dovedností, kterých se položka nebo kategorie týká .

### 5.1 Indexy položek

Do tabulky 2 jsme zanesli indexy položek jednotlivých skupin ze všech otázek. Zeleně jsou označeny položky s již převráceným indexem. Z indexů položek jsme získali průměrný index kategorie, který je hlavním ukazatelem úrovně komunikativních dovedností (Obrázek 1).

Tabulka 2. Indexy položek

sebereflexe

položka	1	2	11a	11b	11c	12a	12b	12c	30a	30b	30c
FTK	0,74	0,59	0,75	0,71	0,52	0,46	0,28	0,57	0,88	0,49	0,66
PDF	0,70	0,61	0,75	0,66	0,60	0,48	0,26	0,53	0,81	0,54	0,49
PRF	0,63	0,70	0,71	0,67	0,56	0,43	0,30	0,54	0,82	0,58	0,44
UPOL	0,71	0,61	0,74	0,69	0,55	0,46	0,28	0,55	0,85	0,52	0,57
FTK13	0,69	0,62	0,64	0,64	0,46	0,39	0,30	0,57	0,85	0,41	0,64

pokračování tabulky – interakce s okolím

položka	3a	3b	4a	4b	5a	5b	5c	5d	6	7	8a	8b	8c
FTK	0,68	0,57	0,76	0,79	0,66	0,74	0,68	0,53	0,71	0,64	0,69	0,67	0,57
PDF	0,66	0,57	0,75	0,74	0,67	0,73	0,74	0,59	0,64	0,68	0,61	0,66	0,55
PRF	0,69	0,51	0,81	0,74	0,68	0,75	0,80	0,55	0,75	0,59	0,76	0,74	0,75
UPOL	0,68	0,56	0,76	0,77	0,66	0,74	0,72	0,55	0,69	0,65	0,68	0,68	0,59
FTK13	0,69	0,58	0,71	0,65	0,58	0,73	0,83	0,55	0,69	0,67	0,62	0,56	0,43

pokračování tabulky – verbální kvalita

položka	9a	9b	10a	10b	9a		13a	13b	17	20a	20b
FTK	0,65	0,66	0,44	0,77	0,65		0,55	0,42	0,53	0,44	0,51
PDF	0,61	0,65	0,55	0,74	0,61		0,59	0,41	0,51	0,44	0,50
PRF	0,66	0,53	0,45	0,74	0,66		0,58	0,42	0,48	0,56	0,59
UPOL	0,64	0,64	0,48	0,76	0,64		0,57	0,41	0,52	0,46	0,52
FTK13	0,70	0,65	0,51	0,76	0,70		0,58	0,45	0,57	0,45	0,48

pokračování tabulky – paralingvistické projevy

položka	14	15	16a	16b	18	19
FTK	0,51	0,29	0,50	0,56	0,37	0,60
PDF	0,46	0,33	0,58	0,49	0,55	0,71
PRF	0,50	0,36	0,56	0,49	0,40	0,76
UPOL	0,49	0,31	0,53	0,53	0,43	0,66
FTK13	0,50	0,31	0,55	0,51	0,40	0,66

pokračování tabulky – extralingvistické projevy

položka	21	22	23	24	25	26	27a	27b	28	29a	29b
FTK	0,68	0,57	0,50	0,62	0,62	0,45	0,56	0,56	0,57	0,65	0,53
PDF	0,65	0,67	0,53	0,64	0,66	0,47	0,60	0,64	0,66	0,63	0,50
PRF	0,73	0,66	0,39	0,65	0,75	0,45	0,77	0,66	0,57	0,65	0,57
UPOL	0,68	0,61	0,49	0,63	0,65	0,46	0,60	0,60	0,60	0,64	0,53
FTK13	0,66	0,56	0,50	0,68	0,66	0,44	0,53	0,59	0,57	0,64	0,47

## 5.2 Statistická významnost dat

Pro ověření hypotéz jsme vypočítali směrodatnou odchylku každé skupiny pomocí funkce SMODCH v Excelu a párovým t-testem zjistili hladinu p. Dosahovala-li hodnota nižší než 0.05, pak byl měřený rozdíl statisticky významný; hodnota 0.95 a vyšší naopak potvrzovala statisticky významnou shodu. Porovnávali jsme fakulty mezi sebou, FTK s FTK13 a FTK13 se souhrnnou skupinou UPOL. Z důvodu vysokých směrodatných odchylek indexů a nízkého počtu respondentů skupiny PřF se jako statisticky významné rozdíly indexů projevila jen malá část výsledků (Tabulka 3). V kategorii verbálních projevů můžeme jako statisticky významné rozdíly označit dominanci PřF nad ostatními fakultami. V této kategorii se těsně neprojevil jako významný rozdíl na FTK v rozmezí 5 let. Další signifikantní rozdíly jsme našli mezi FTK a PdF v oblasti paralingvistických projevů a u nižší úrovně extralingvistických projevů FTK oproti ostatním fakultám. V části C jsme významnost dat nezjišťovali z důvodu odlišné povahy výsledků oproti částem A a B.

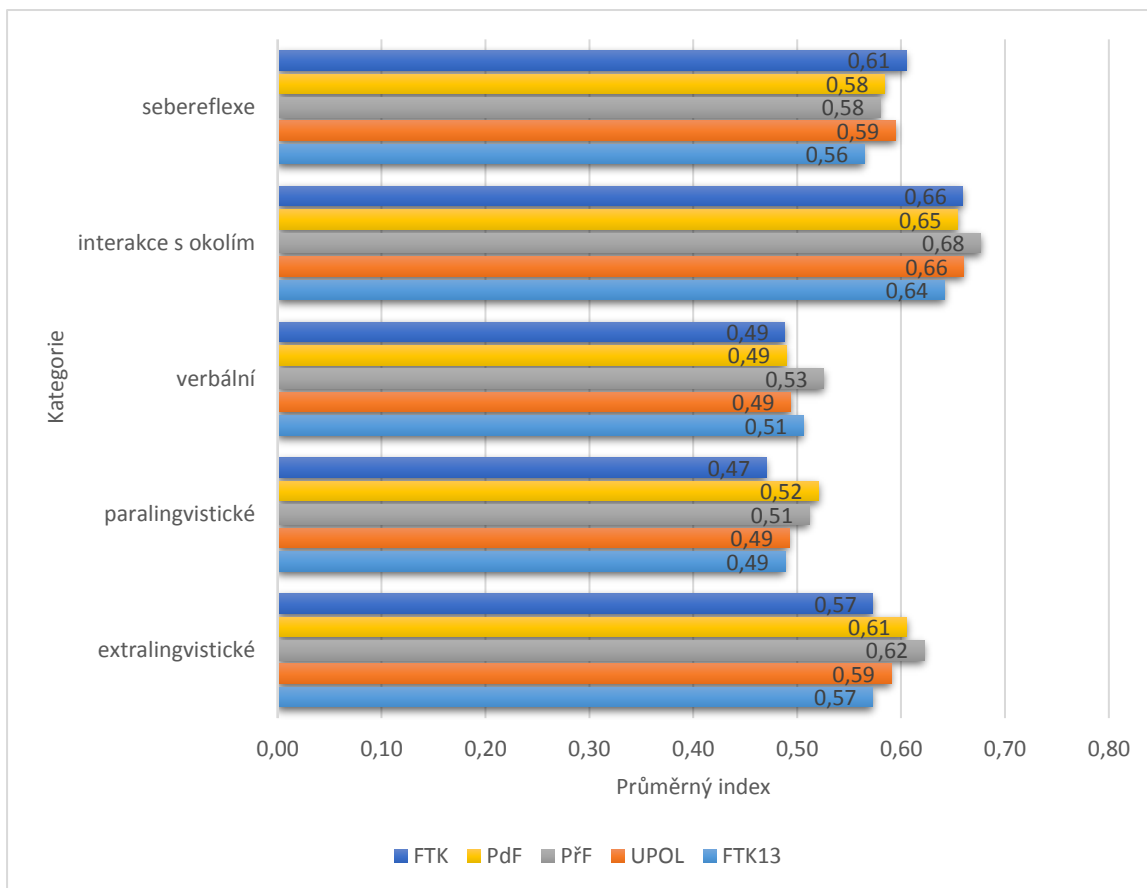
Tabulka 3. Hladiny p statistické významnosti rozdílů

kategorie	FTK-PdF	FTK-PřF	PdF-PřF	FTK-FTK13	UPOL-FTK13
sebereflexe	0,4060	0,4502	0,9054	0,1134	0,1802
interakce s okolím	0,6932	0,4692	0,3470	0,2454	0,1744
verbální kvalita	0,8794	0,0152	0,0162	0,0526	0,1524
paralingvistické projevy	0,0092	0,1560	0,7672	0,3202	0,8062
extralingvistické projevy	0,0040	0,0440	0,5010	0,9856	0,1170

Zeleně označené hodnoty – statisticky významné rozdíly

Žlutě označené hodnoty – statisticky významné shody

Přestože data často nemají dostatečnou statistickou významnost, popsali jsme všechny rozdíly, které jsme sledovali, v následujících kapitolách.



Obrázek 1. Výsledky podle kategorií

### 5.3 Porovnání mezi fakultami

Z Obrázku 1 můžeme přehledně vyčíst všechny základní výsledky výzkumu. Především můžeme s jistotou říci, které kategorie komunikativních dovedností jsou pro studenty silnou nebo slabou stránkou. Pro porovnání fakult podle kategorií se zaměříme na výsledný index, jednotlivé indexy položek a na jejich významy.

#### 5.3.1 Sebereflexe.

Index sebereflexe vyjadřuje mírně vyšší úroveň dovedností u studentů FTK, kteří výrazně vyšší hodnocení uváděli u otázek 1, 30a a 30c (Obrázek 2), vypovídajících o silnějším vnímání svého chování k druhým a svých neverbálních nedostatků, přestože vyjadřují bezradnost s jejich odstraňováním (30b). Ve větší míře věří potenciální účinnosti videozáznamu jejich výstupu za účelem zlepšení komunikativních dovedností (nesignifikantní rozdíly).

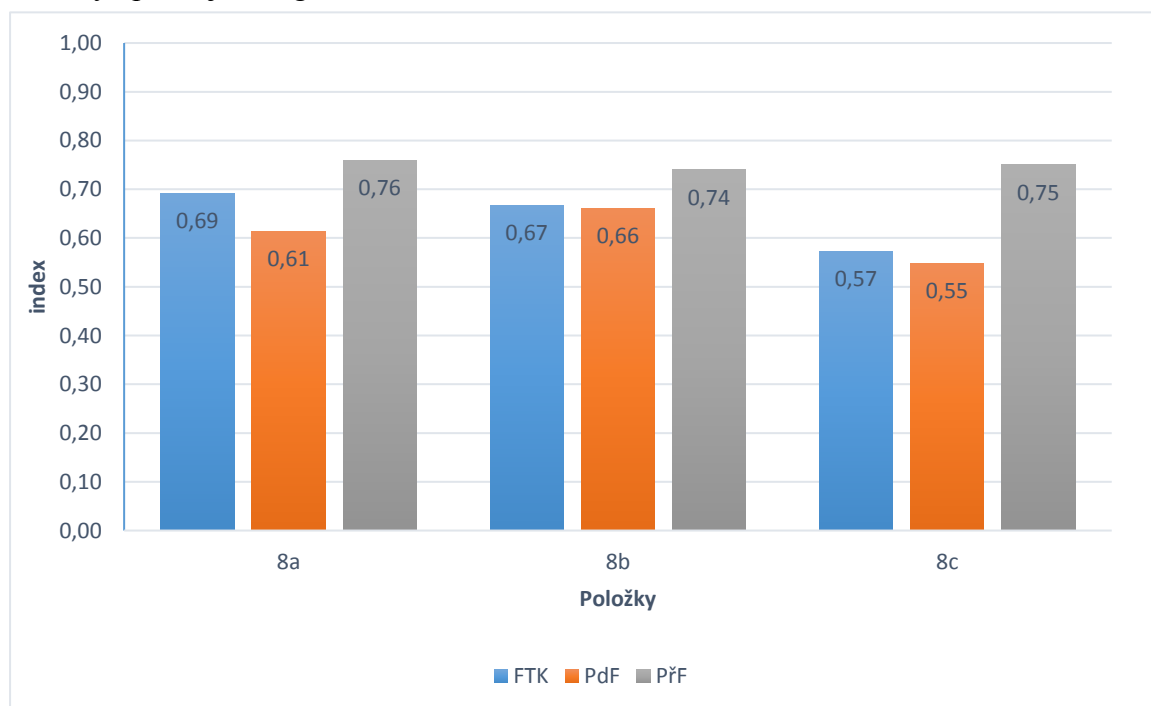
V otázce 11 vyjadřují respondenti všech skupin podobnou potřebu přípravy na důležité setkání (událost), v položce 11c svou schopnost improvizace hodnotí nejlépe PdF, následuje PřF a nejhůř FTK. V otázce 12 o konkrétních krocích přípravy jsou mezi fakultami zanedbatelné rozdíly.



Obrázek 2. Indexy položek 30a, 30b, 30c

### 5.3.2 Interakce s okolím.

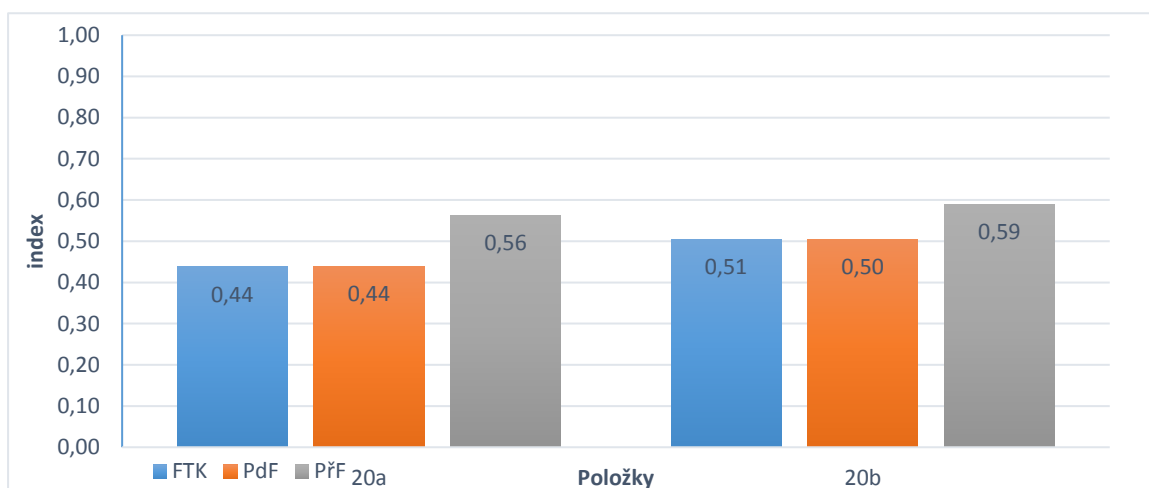
Výslednému indexu v této kategorii mírně dominují studenti PŘF, kteří jsou si v otázce 8 vědomi nízkého užítku individuální výuky komunikativních dovedností (Obrázek 3). FTK dosahuje vyšších výsledků jen u položek 9a a 9b, kde vykazují vyšší odvahu v dialogu a nebojí se dotazů. Studenti PdF se oproti ostatním fakultám více angažují v rozhovoru a nepovažují se za ostýchavé a málomluvné (9a). V této kategorii rozdíly opět nejsou signifikantní.



Obrázek 3. Indexy položek 8a, 8b, 8c

### 5.3.3 Verbální kvalita.

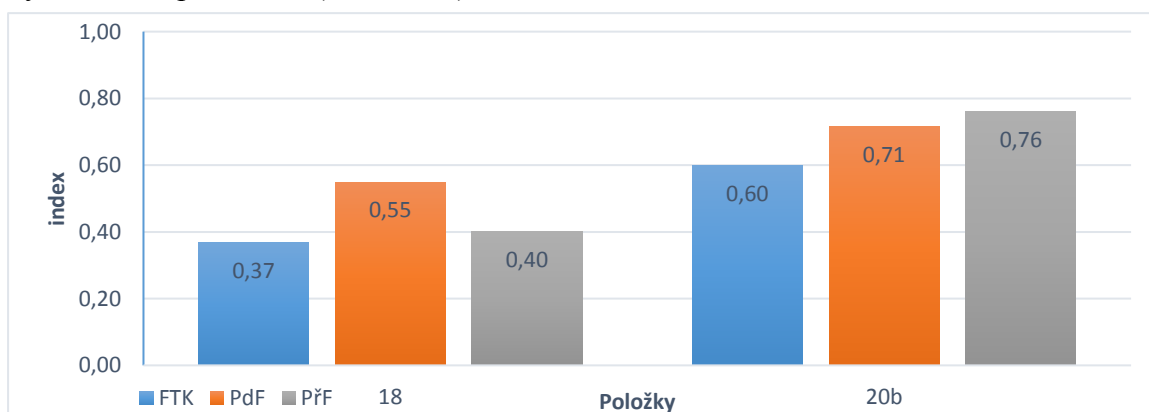
Tato kategorie má jako jediná signifikantní náskok PŘF nad ostatními skupinami. Na plynulost svého slovního projevu nejvíce spoléhají respondenti PŘF (Obrázek 4), ale někdy pro příliš složité věty vytváří neúmyslně větší zmatek v komunikaci, což se studentům ostatních fakult tak často nestává. Nižší úroveň verbálního projevu vyjádřili studenti FTK, když často při rozhovoru „loví“ vhodná slova; přílišné uvažování nad efektem zvolených slov považují všichni respondenti shodně a ve velké míře za hlavního původce tohoto problému.



Obrázek 4. Indexy položek 20a, 20b

### 5.3.4 Paralingvistické projevy.

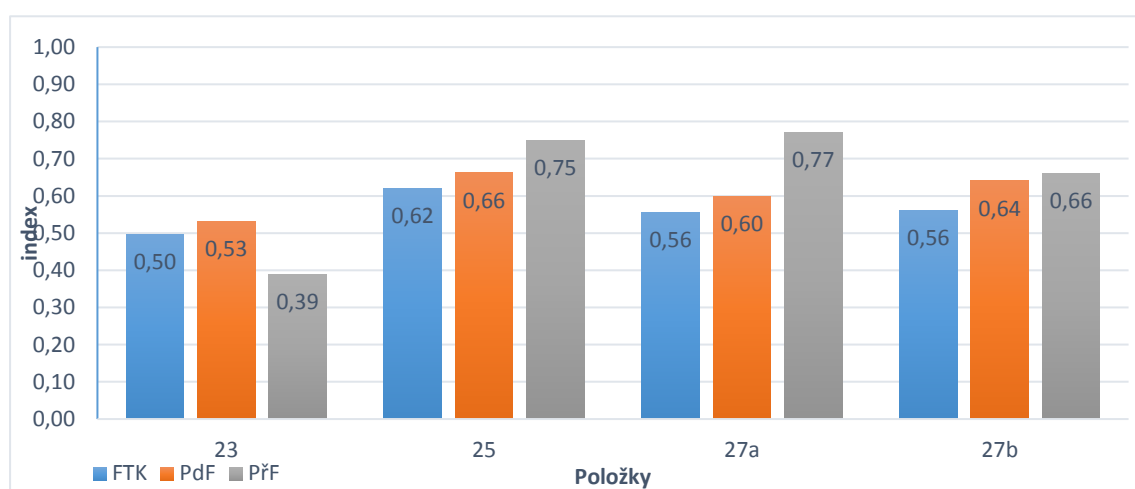
Tato jediná kategorie, ve které má nejvyšší index PdF, je zároveň nejslabší kategorií pro FTK (signifikantní rozdíl). Studenti sportovní fakulty slabě dominují v položkách 14 a 16b, vyjadřujících snahu o lepší dynamiku projevu a artikulaci. V otázce 18 na četnost „zadýchání se“ při důležitém hovoru vykazují studenti PdF vyšší úroveň zvládnutí vypjatých situací v této oblasti, také ve zvládnutí hlasitosti mluveného projevu mají s PŘF vyšší index oproti FTK (Obrázek 5).



Obrázek 5. Indexy položek 18 a 19

### 5.3.5 Extralingvistické projevy.

Průměrný index v této kategorii vyjadřuje prokazatelně nejvyšší úroveň komunikativních dovedností u PŘF, následně u PdF a s nejnižší úrovní u FTK. Statisticky významný rozdíl se objevuje v porovnání FTK oproti ostatním fakultám. Dominance PŘF se nejvíce projevuje v položkách 21, 22, 25, 27a, 27b a 29b (Obrázek 6). Studenti této fakulty si lépe poradí s doprovázením svého projevu pohyby rukou a nohou, svým postojem a komunikací pohledem, větších kvalit dosahují i ve vnímání významů podání ruky. V otázce 23 o dávání emocí v obličejí najevo naopak zaostávají za FTK i PdF. Ve vnímání vzdáleností si vede nejlépe PdF, dobrých výsledků také dosahuje ve zvládnání pohybů rukou (22, 27b).



Obrázek 6. Indexy položek 23, 25, 27a a 27b

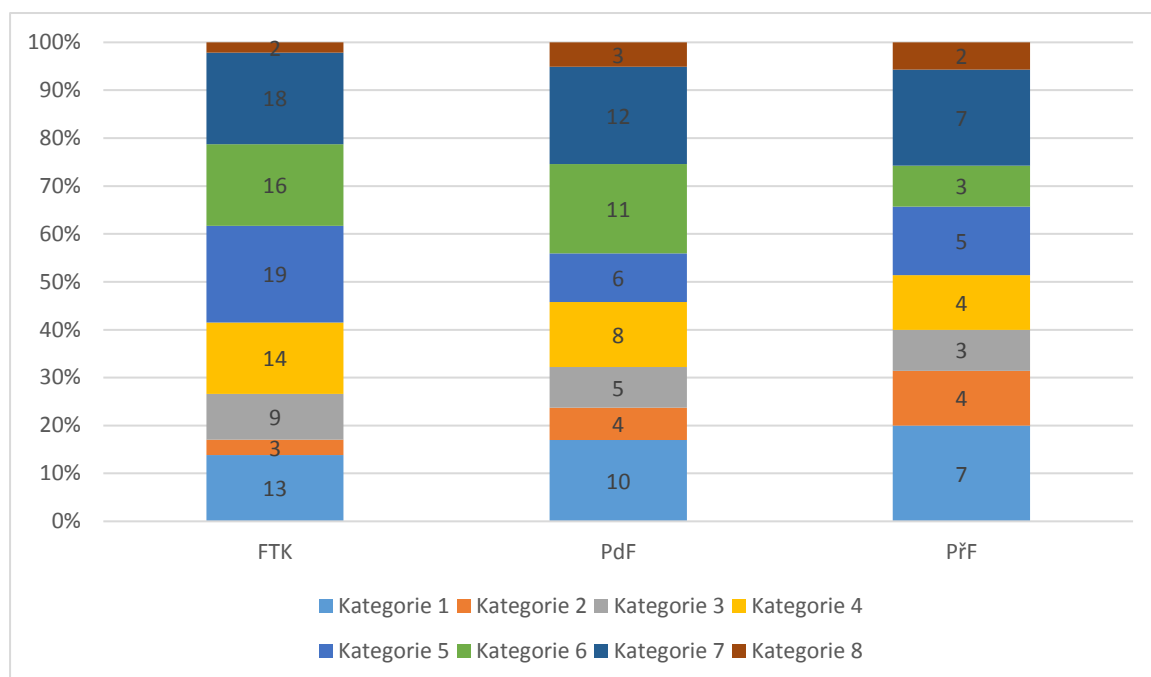
### 5.3.6 Otevřené položky.

V tabulce 7 v příloze uvádíme sumář kategorií, které respondenti zmiňovali u otevřených otázek (rozdělení v kapitole 4.4). V otázce 31 na očekávaný přínos výuky Komunikativních dovedností je zastoupení témat celkem pravidelné, respondenti všech skupin očekávají rozvoj naslouchání, empatie, sociální úspěšnosti a jednotlivých druhů komunikace v podobném poměru.

V Obrázku 7 můžeme porovnat zastoupení kategorií v položce 32, kde studenti popisují uspokojivé projevy vlastního komunikačního chování. Studenti PŘF se prezentují nejlépe v obecné oblasti životních témat a sebereflexi, studenti FTK vyzdvihují všechny tři základní druhy komunikace jako své přednosti a studenti PdF poukazují na své verbální projevy.

Respondenti by se rádi zlepšili podle položky 33 zejména ve verbálním a neverbálním projevu a empatii, studenti FTK navíc touží po lepším ovládnutí myšlenek a logiky.



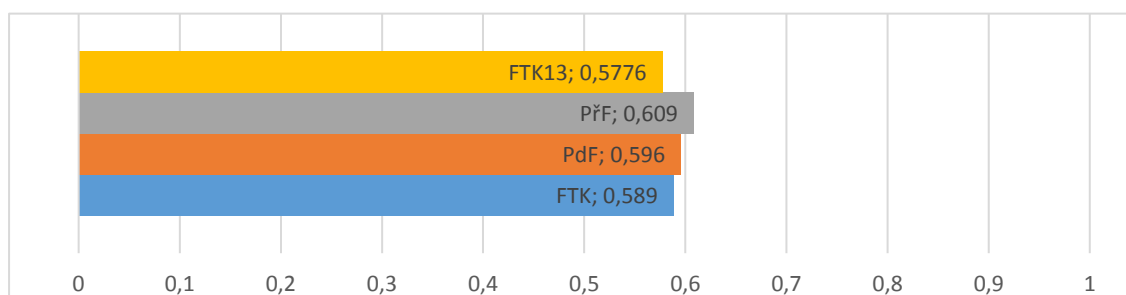


Obrázek 7. Zastoupení kategorií komunikace v položce 32

### 5.3.7 Shrnutí.

Na Obrázku 8 můžeme vidět průměrný index ze všech položek, tedy souhrnný ukazatel, který vyčísluje úroveň komunikativních dovedností respondentů podle skupin. Toto porovnání uvádíme pouze pro orientaci, protože jediné číslo není dostatečně vypovídajícím ukazatelem komunikativních dovedností, lepší přehled nám dají indexy podle kategorií (Obrázek 1).

Nejmenší výzkumná skupina PŘF dosahuje nejvyšší úrovně komunikativních dovedností díky vítězstvím v oblastech verbálních a extralingvistických projevů a interakci s okolím, FTK dominovala pouze v kategorii sebereflexe a PdF si nejlépe vede jen v paralingvistických projevech. PŘF vítězí také díky tomu, že u poloviny položek zaujímá nejvyšší hodnotu, což se FTK podařilo jen v 15 případech a PdF jen v 13 případech z 50. Vůbec nejvyšší dosažený index náleží FTK (0,88) a nejnižší náleží PdF (0,26).



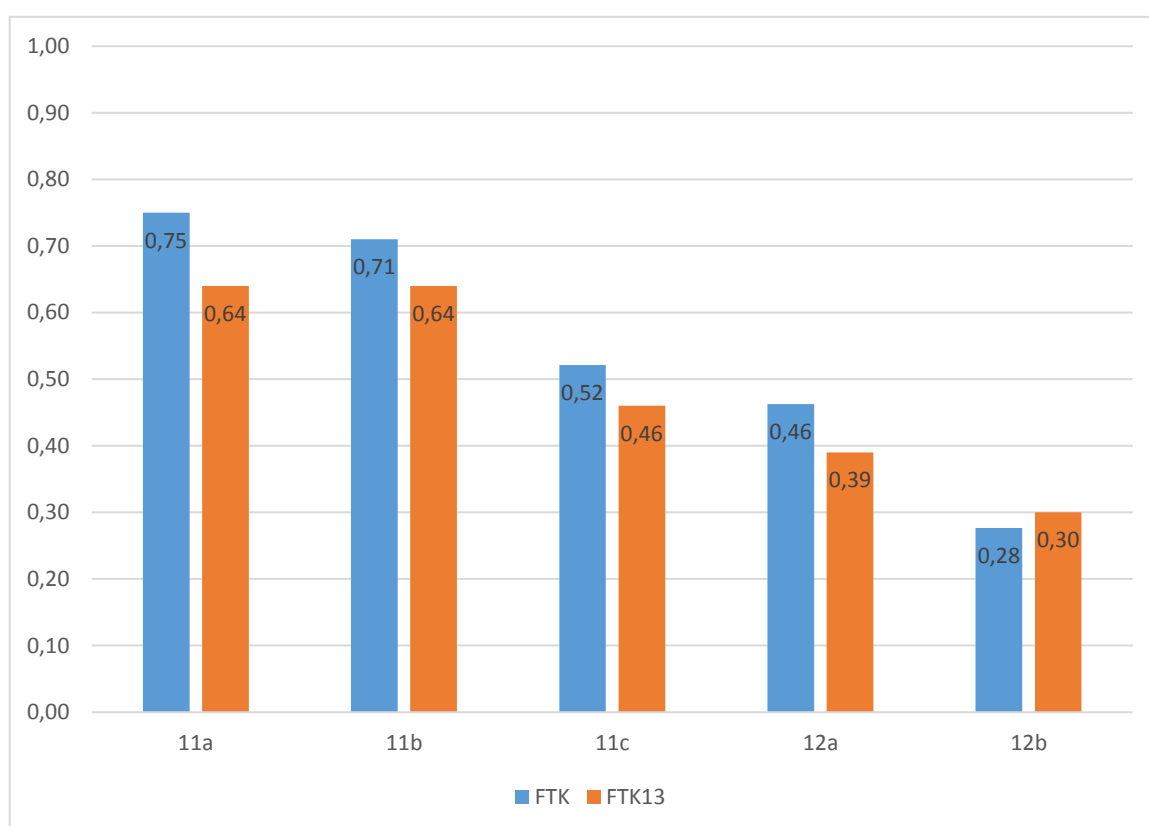
Obrázek 8. Index ze všech položek ve skupinách

## 5.4 Porovnání FTK13 s FTK

Při porovnání těchto skupin vycházíme z indexů položek (Tabulka 2) a indexů kategorií (Obrázek 1).

### 5.4.1 Sebereflexe.

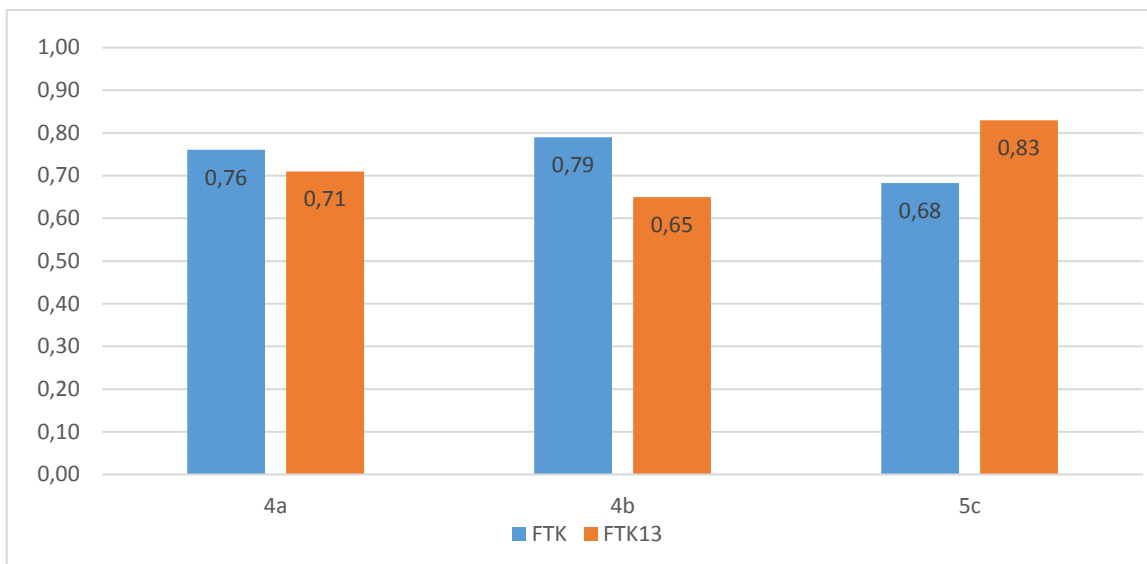
V této kategorii s přehledem dominují současní studenti FTK, častěji se připravují na důležitá setkání, předem volí vhodná slova a více si uvědomují své nedostatky v neverbálním projevu a možnosti, jak tyto projevy zlepšit (položky 11a, b, c, 12a, 30a, 30b; Obrázek 9). Starší vzorek této fakulty vykazuje mírně zvýšený index pouze v oblasti zpětného hodnocení rozhovoru nebo využití rad blízkých při přípravě na důležitou schůzku.



Obrázek 9. Indexy položek 11a, 11b, 11c, 12a, 12b

### 5.4.2 Interakce s okolím.

Indexy v této kategorii přisuzují vyšší úroveň komunikativních dovedností studentům z akademického roku 2017/2018, kteří vévodí v položkách 4a, 4b, 5a, 8a, 8b a 8c. Jejich vyšší indexy můžeme interpretovat jako neshazování viny na druhé, dobré vztahy s nejbližšími lidmi a uvědomování si potřeby tréninku ve skupině pro kvalitní nácvik sociální komunikace. Skupina FTK13 naopak dominovala v položkách 5c, 9a a 10a, které poukazují na odvahu, sebedůvěru a průbojnost v komunikaci i s cizími lidmi.



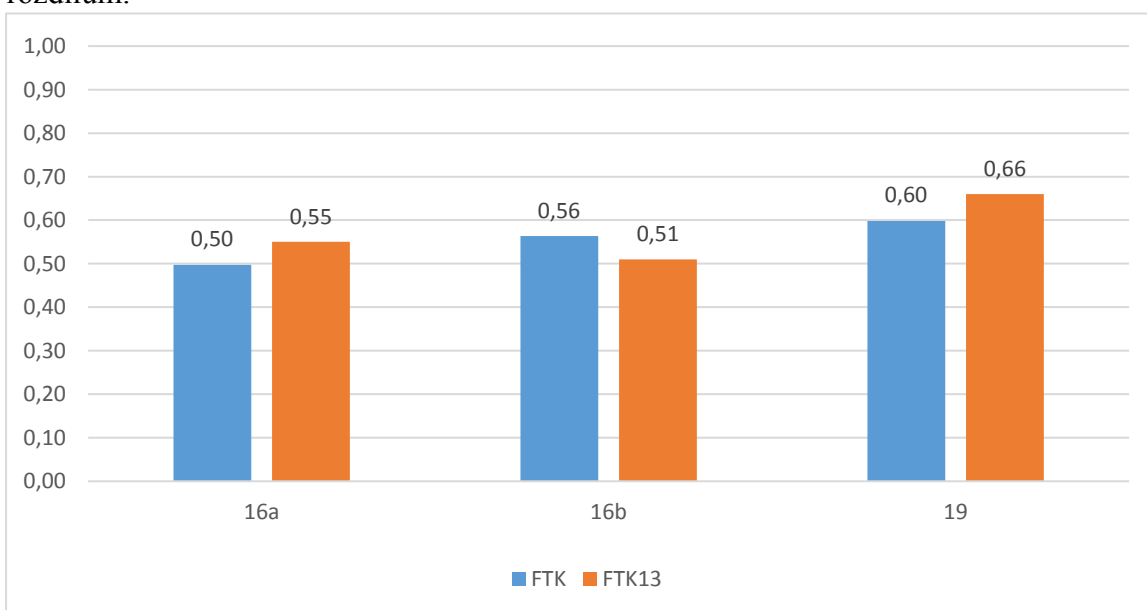
Obrázek 10. Indexy položek 4a, 4b, 5c

### 5.4.3 Verbální kvalita.

Ve verbálním projevu si vedli trochu lépe dřívější studenti, rozdíly v položkách i v celkovém indexu jsou ale velmi nízké. Respondenti staršího vzorku FTK dokázali lépe ukočirovat delší souvětí (17) a dříve je napadne vhodné slovo (13a), současní studenti se můžou více spolehnout na plynulost projevu (20b).

### 5.4.4 Paralingvistické projevy.

Zde si s podobným nárůstem vedla opět lépe skupina FTK13, jsou dostatečně slyšet všude, kde je potřeba (19) a méně se jim stává, že by se při rozhovoru zadýchali (18). V celkové dynamice projevu jsou lepší aktuální studenti (16b), i když studenti z roku 2013 lépe používají přestávky v řeči (16a). V Obrázku 11 uvádíme indexy k těmto rozdílům.



Obrázek 11. Indexy položek 16a, 16b, 19

#### **5.4.5 Extralingvistické projevy.**

Indexy obou skupin jsou v této oblasti signifikantně shodné. Respondenti skupiny FTK13 hodnotí lépe doprovod mluveného projevu zrakem (25) a zvládání gestikulace rukama (24), hůř vyhodnocují zjizvitelný význam ze stisku ruky (29b). Obě skupiny se shodují na tom, že často cítí napětí v těle, stojí strnule a nedaří se jim dát ruce do přirozené polohy (26, 27a, 27b).

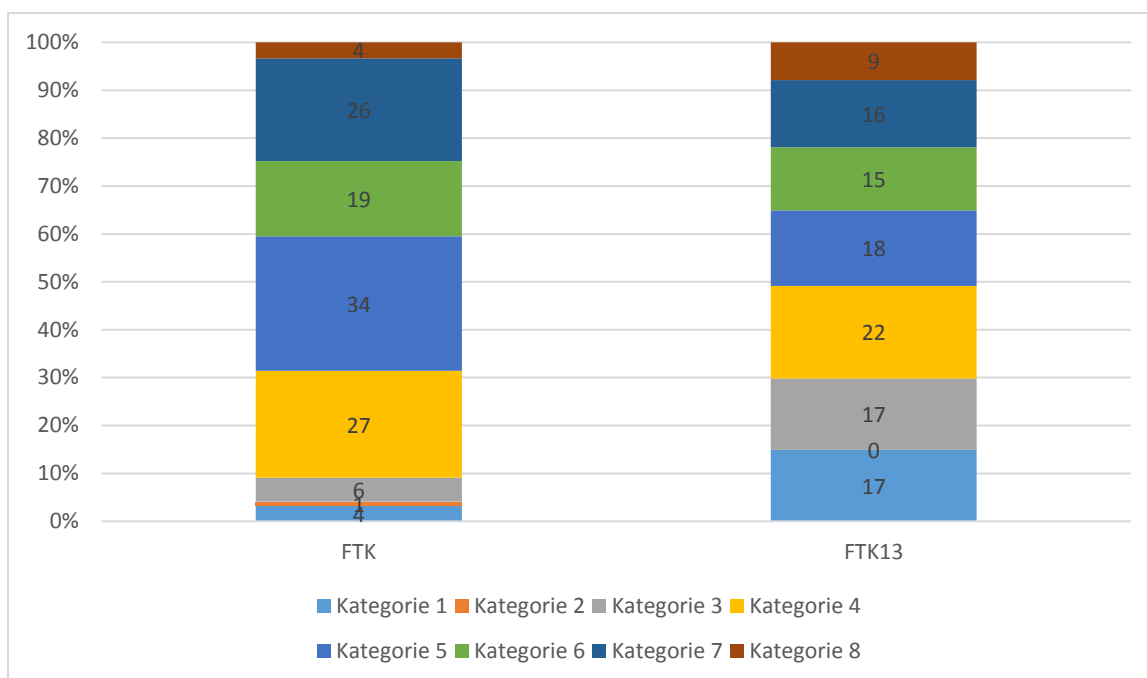
#### **5.4.6 Otevřené položky.**

V tabulce 7 v příloze uvádíme sumář oblastí, které respondenti zmiňovali u otevřených otázek. Můžeme si povšimnout specifického zastoupení výsledků v otázkách podle skupiny. Studenti FTK se ve všech třech otázkách zaměřovali především na kategorie 4, 5, 6, 7 a ostatních oblastí se dotýkali málo nebo vůbec. Studenti FTK13 měli naopak větší zaměření na první tři kategorie komunikativních dovedností, případně rovnoměrné rozložení četnosti ve všech oblastech (viz kapitola 6.1 Limity výzkumu).

V otázce 31 na očekávaný přínos výuky Komunikativních dovedností se FTK nejvíce shoduje na extralingvistických a verbálních projevech, na empatii, naslouchání a logickém uvažování. FTK13 očekávalo větší přínos v oblastech obecných a životních témat, sebereflexi a manažerské úspěšnosti.

V Obrázku 12 můžeme porovnat zastoupení kategorií v položce 32, kde respondenti popisují uspokojivé projevy vlastního komunikačního chování. Studenti FTK se zde prezentují nejlépe ve stejných oblastech, které od výuky Komunikativních dovedností očekávali v otázce 31. Respondenti skupiny FTK13 považují za uspokojivé téměř všechny oblasti v pravidelném rozložení kromě sebereflexe a logického uvažování.

Studenti FTK by podle otázky 33 rádi zlepšili nejvíce kategorie 4, 5, 6, 7, 8, i přes jejich označení za uspokojivé. Studenti z roku 2013 by se rádi zlepšili podle položky 33 zejména ve verbálním a neverbálním projevu, manažerské a sociální úspěšnosti a v sebereflexi.



Obrázek 12. Zastoupení kategorií komunikace v položce 32

#### 5.4.7 Shrnutí.

Výsledný index obou skupin můžeme porovnat v Obrázku 8, malý náskok FTK však není signifikantní. Opět předestíráme, že tyto indexy nevystihují dostatečně komplexně komunikativní dovednosti, lepší přehled nám dají indexy podle kategorií.

FTK dominovala v interakci s okolím a v sebereflexi, skupina FTK13 byla na tom lépe ve verbálních a paralingvistických projevech. Obě skupiny na tom pak byly shodně v oblasti neverbálních projevů, statisticky nevýznamný rozdíl tak ve prospěch současných studentů obrátila kategorie sebereflexe s osmi indexy z jedenácti vyššími než u studentů dřívějších.

#### 5.5 Porovnání FTK13 s UPOL

Za účelem přehledného porovnání všech získaných dat jsme vytvořili souhrnnou skupinu UPOL, která je vypočítána z indexů studentů všech tří fakult, jde tedy o vážený průměr. S touto skupinou budeme porovnávat výzkumnou skupinu FTK13, poukážeme tedy stručně na celkový rozdíl aktuálních studentů s někdejšími studenty FTK. I přes mohutnější skupinu UPOL se žádný z rozdílů nepotvrdil jako statisticky významný, jejich velikost se pohybovala se od 0,012 ve prospěch FTK13 do 0,03 ve prospěch skupiny UPOL.

Jediný náskok FTK13 ve verbálních projevech můžeme popsat jako lepší slovní zásobu a zvládání složitějších souvětí, téměř shodné indexy vykazují respondenti obou

skupin v paralingvistickém projevu. Současní studenti UPOL ve svém hodnocení extralingvistických projevů a interakce s okolím vyjadřují silnější vnímání komunikace dotekem, pokoru při hledání chyb v sobě a uvědomění důležitosti skupinového tréninku komunikace. V sebereflexi si náskok 0,03 vytvořila skupina UPOL důslednější přípravou na důležitá setkání a vnímáním svých neverbálních projevů, u kterých ví, jak na nich zapracovat. Výsledný rozdíl komunikativních dovedností současných a dřívějších studentů činí 0,016 bodů indexu. V části C můžeme nalézt podobně odlišné rozmístění skupin jako v porovnání FTK – FTK13.

## 6 Diskuze

Se získanými výsledky a vysvětlením jejich významů se nyní můžeme pustit do odpovídání na naše výzkumné otázky a zjistit pravdivost našich hypotéz.

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaká je úroveň komunikativních dovedností studentů Univerzity Palackého v Olomouci? Odpověď nalzáme v indexech kategorií souhrnné skupiny UPOL. Jako nejslabší složky komunikativních dovedností respondenti označovali verbální a paralingvistické projevy komunikace. K průměrným kategoriím řadí extralingvistické projevy a oblast sebereflexe. Za nejlepší kategorii studenti označují interakci s okolím. Toto rozložení je patrné u všech skupin s dostatečnou signifikancí. Ve třech otevřených položkách na očekávaný přínos výuky, na své uspokojivé projevy a na oblasti, v níž se chtějí ještě zlepšit, zmiňovali shodně základní druhy komunikace: verbální, paralingvistické i extralingvistické projevy.

V rámci dílčí otázky jsme popisovali indexy fakult podle kategorií, aby se lépe projevíly. V interakci s okolím, ve verbálních a extralingvistických projevech slabě dominuje skupina PŘF, v oblasti sebereflexe vede o tři setiny bodu indexu FTK a v paralingvistickém projevu se nejlépe prosazuje PdF.

Rozdíl necelých pěti let mezi naším a Marešovým výzkumem na FTK UP v roce 2013 prokázal vyšší úroveň komunikativních dovedností našeho aktuálního vzorku díky vysokému nárůstu indexu u sebereflexe a interakce s okolím. Dřívější studenti více ovládali paralingvistické a verbální projevy, v extralingvistickém projevu na tom skončily obě skupiny shodně. Odpovědi v části C se mezi skupinami této fakulty významně lišily. Studenti z roku 2013 nejvíce zmiňovali obecná témata ve všech položkách a ostatní témata byly rovnoměrně rozloženy, oproti tomu současní studenti se téměř vždy věnovali základním druhům komunikace a empatii.

Současní studenti Univerzity Palackého vykazují vyšší úroveň komunikativních dovedností ve všech kategoriích vyjma verbálního projevu. V části C můžeme pozorovat podobnou rozdílnost odpovědí mezi naším a Marešovým výzkumem jako v odstavci výše.

Z toho důvodu, že nemáme statisticky významné rozdíly v dostatečné míře u všech skupin a kategorií, nemůžeme rozhodovat o pravdivosti hypotéz, můžeme pouze vyslovovat domněnky. Výsledné indexy kategorií interpretujeme u FTK jako nižší úroveň komunikativních dovedností oproti ostatním fakultám, domníváme se tedy, že první hypotéza může být pravdivá. Indexy rozmezí pěti let na FTK vyjadřují vyšší úroveň komunikativních dovedností u současných studentů, i tato hypotéza může být pravdivá.

V průběhu práce jsme si povšimli několika zajímavých jevů. Už na začátku při vypočtení indexů kategorií jsme získali přehledný graf na Obrázku 1. Z něj viditelné nízké rozdíly v kategoriích a podobný rozptyl indexů kategorií všech skupin nám vypovídaly o velké podobnosti nastavení studentů učitelství na celé univerzitě. To znamená, že studenti učitelství na FTK nejsou v komunikativních dovednostech významně odlišní od studentů na jiných fakultách. Předpokládaný vysoký rozdíl v přípravě budoucích učitelů, který jsem před výzkumem odhadoval z vlastních zkušeností, se tedy nepotvrdil. Spíše se ukázalo, že univerzita připravuje studenty stejně kvalitně na všech fakultách, přestože výuka na nich je rozdílná.

Další jev jsme objevili v části C v histogramu položek v Tabulce 7 a 8. Ve výzkumu Pavla Mareše na FTK na začátku roku 2013 jsou odpovědi rozmístěny zcela odlišným způsobem než u našeho výzkumu, což jsme popsali v kapitole 5.4.6. Podle našeho názoru je to způsobeno rozdílnou fází výuky Komunikativních dovedností, což považujeme za limit výzkumu. Marešův výzkum byl podle našich odhadů proveden na začátku letního semestru, studenti ještě tedy nezískali přehled o svých komunikativních dovednostech. V našem výzkumu v závěru výuky studenti zmiňovali nejčastěji základní druhy komunikace, se kterými přichází studenti UPOL do kontaktu až ve výuce tohoto předmětu. Pro potvrzení tohoto předpokladu by bylo vhodné dotazníky rozdat na začátku a na konci předmětu, pro případnou eliminaci tohoto rozdílu pak výzkum provádět ve stejné fázi výuky.

## **6.1 Limity výzkumu**

Při kritickém náhledu na průběh a zpracování našeho výzkumu jsme dospěli k několika aspektům, které mohou nepříznivě ovlivňovat dosažené výsledky. Myslíme, že respondenti nemuseli plně porozumět všemu, co se po nich v dotazníku žádalo. Podle nízkého počtu žádostí o radu soudíme, že respondenti často raději pracovali s významem, který je napadl jako první, namísto snahy o maximální porozumění otázkám.

Za další limit výzkumu považujeme různou dobu uskutečnění našeho výzkumu oproti tomu předešlému na FTK. Z dostupných informací v bakalářské práci Pavla Mareše jeho termín provedení výzkumu odhadujeme na únor/březen, což odpovídá úvodu jednosemestrální výuky Komunikativních dovedností, zatímco my jsme dotazník předložili v předposledním týdnu výuky zimního semestru.



Dotazník, který byl ve výzkumu použit, neslouží primárně ke stanovení úrovně komunikativních dovedností. Vstupní a výstupní dotazníky spolu s mikrovýstupy tvoří systém upravující a monitorující výuku předmětu komunikativní dovednosti, jak o tom píše autor ve své knize (Svatoš, 2009). Nelešovská (2003) používá jiný, vlastní dotazník pouze jako doplňující prostředek k videozáznamům, které pokládá za objektivní nástroj pedagogického pozorování. Průcha (2009) také říká, že dotazník nezjišťuje skutečné vlastnosti tázaného, ale respondent v něm odpovídá, jak sám sebe vidí a jak by chtěl být viděn. Pro přesnější a objektivnější výzkum v dalších letech bych proto doporučoval využít kvalitativní videozáznam. Takové objektivnější zkoumání by ale vyžadovalo více času a prostoru, proto jej považujeme za dobré téma například pro magisterskou práci.

Za další limit výzkumu považujeme absenci porovnávání výsledků výzkumu s externí normou osobnosti učitele, což by přidalo práci na významu a možném využití jako konkrétní a přesný podklad pro úpravy výuky na Univerzitě Palackého.

## 7 Závěry

Při tvorbě teoretické části jsme získali přehled o teorii komunikace. Snažili jsme se nalézt klíčové informace o potřebných vlastnostech učitele podmiňujících či efektivizujících výukový proces. Objevili jsme, že komunikativní dovednosti jsou důležitou stránkou osobnosti učitele, což jsme podložili několika výzkumy.

V praktické části jsme stanovili hypotézy, které nám mají pomoci vyjádřit vývoj úrovně komunikativních dovedností studentů, kteří se na učitelství připravují. I přes malou míru statistické významnosti rozdílů mezi skupinami jsme porovnáním indexů položek, kategorií a celého dotazníku získali ukazatele vypovídající o struktuře, rozdílech a úrovni komunikativních dovedností studentů Univerzity Palackého v Olomouci. Nejvyšších celkových a dílčích výsledků dosáhla nejmenší výzkumná skupina PŘF, následovaná PdF a FTK. Současní studenti FTK dosáhli vyšších výsledků v porovnání se starším vzorkem z bakalářské práce Pavla Mareše z roku 2013. V části C dotazníku jsme mezi fakultami porovnali zastoupení zmiňovaných témat. Respondenti se v otevřených položkách na vlastní nedostatky, kvality a očekávaná zlepšení komunikativních dovedností věnovali především oblastem základních druhů komunikace a naslouchání a empatii. V diskuzi jsme odpověděli na výzkumné otázky, ale o pravdivosti hypotéz jsme nerozhodovali z důvodu nízké statistické významnosti většiny rozdílů.

Získané poznatky a výsledky výzkumu nás utvrdily v důležitosti výuky komunikativních dovedností pro studenty učitelských oborů. Především z výzkumu Nelešovské víme, že taková výuka rozvíjí u studentů nejen jejich komunikaci, ale i další pedagogické dovednosti a zvyšuje tím efektivitu jejich budoucího vyučování. Pro další postup v této problematice bychom navrhovali porovnání komunikativních dovedností studentů učitelství s vytvořenou normou učitele, jejíž úroveň by studenti měli dosahovat po absolvování studia, aby byli kvalitně připraveni na učitelskou praxi. Pro větší objektivizaci takového výzkumu doporučujeme využití videozáznamu a jeho rozboru a hodnocení.

Zpracovávání tohoto tématu pro mne bylo velmi zajímavé. Zvolil jsem si jej z důvodu zlepšení vědomostí o komunikaci, získání přehledu o vlastních komunikačních nedostatcích a potvrzení mých domněnek ze studia o úrovni komunikativních dovedností studentů učitelství tělesné výchovy. Práce měla pro mne velký přínos a doporučuji studium této oblasti pro všechny studenty učitelství.

## **Souhrn**

V teoretické části jsme vytvořili přehled teorie komunikace. Z velké části jsme se věnovali druhům komunikace a efektivní a problémové komunikaci. Dále jsme se zaměřili na komunikativní dovednosti jakožto důležité vlastnosti učitelů a na jejich pozorování. Důležitost těchto dovedností jsme podpořili několika nalezenými výzkumy a jinou dostupnou literaturou.

V praktické části jsme pomocí dotazníku zjistili úroveň komunikativních dovedností studentů učitelství na třech fakultách Univerzity Palackého v Olomouci. Získaná data jsme převedli na indexy položek a polarizovali jsme záporně orientované položky dotazníku. Indexy v pěti kategoriích jsme porovnali mezi skupinami FTK, PdF, PŘF, UPOL a FTK13 a zjistili jsme nízkou statistickou významnost rozdílů mezi vybranými skupinami. V diskuzi jsme odpověděli na výzkumné otázky, ale o pravdivosti hypotéz jsme nerozhodovali z důvodu nízké statistické významnosti většiny dat.

## **Summary**

In the theoretical part we have created an overview of the theory of communication. Mostly we dealt with the types of communication and effective and problem communication. Furthermore, we focused on observation of communication skills of teachers as it is their important characteristic skill. The Importance of this information was supported by several researches and other literature resources.

In the practical part, we used the questionnaire, we discovered the level of communicative skills of students at three faculties of Palacký University in Olomouc. We converted the obtained data to item indexes and we polarized the negative-oriented items of the questionnaire. The five categories were compared between FTK, PdF, PŘF, UPOL and FTK13. We answered the research questions in the discussion, but we did not decide on the veracity of the hypotheses because of low level of statistical significance.

## Referenční seznam

- Alipour, F. H. (2011). The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30(2011), 421–428. Retrieved 22.3.2019 from the World Wide Web:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811019082>
- Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*. New York: Holt, Rinehart a Winston.
- Gavora, P. (2005). *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido.
- Janíková, M. (2011). *Interakce a komunikace učitelů tělesné výchovy*. Brno: Paido.
- Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada Publishing.
- Klippert, H. (2013). *Nápadník aktivit pro trénink komunikace a komunikačních kompetencí*. Brno: Edika.
- Makoul, G. (2003). Communication Skills Education in Medical School and Beyond. *JAMA*, 289(1), 93. Retrieved 22.3.2019 from the World Wide Web:  
<https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/195696>
- Mareš, P. (2013). *Komunikativní dovednosti studentů Fakulty tělesné kultury*. Diplomová práce, Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta tělesné kultury, Olomouc. Retrieved 22.3.2019 from the World Wide Web:  
<http://library.upol.cz/ar1-upol/cs/csg/?repo=upolrepo&key=30876582967>
- Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing.
- MŠMT. (2001). *Národní program rozvoje vzdělávání v České republice (Bílá kniha)*. Praha: Tauris.
- Nelešovská, A. (2003). *Komunikativní dovednosti a objektivizace jejich pozorování a hodnocení*.
- Plamínek, J. (2008). *Komunikace a prezentace: Umění mluvit, slyšet a rozumět*. Praha: Grada Publishing.
- Průcha, J. (2009). *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál.
- Šimonek, J. (2006). Osobnost učitel'a telesnej výchovy z pohľadu žiakov a pedagógov.

*Telesná Výchova a Šport, 16(3), 2–4.*

Svatoš, T. (2009). *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace* (3. vydání). Hradec Králové: GAUDEAMUS UHK.

Svatoš, T., Jirsáková, J., & Kremzová, V. (2012). Začínající studenti učitelství a jejich komunikační sebepojetí. Nálezy ze studentského portfolia. *Media4u Magazine, 9(3)*, 4–11. Retrieved 22.3.2019 from the World Wide Web:  
<http://www.media4u.cz/mm032012.pdf>

Svoboda, B. (1972). Empirické studie osobnosti učitele tělesné výchovy. In *Osobnost učitele a učení* (pp. 25–52). Praha: Universita Karlova.

Vašutová, J. (2004). *Profese učitele v českém vzdělávacím kontextu*. Brno: Paido.

Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing.

## Přílohy

Tabulka 4. Histogram četnosti položek FTK

položka	1	2	3a	3b	4a	4b	5a	5b	5c	5d	6	7	8a	8b	8c	9a	9b	10a	10b
počet	57	56	48	56	54	56	57	57	56	56	56	57	57	56	57	57	54	56	55
hodnocení 1	0	0	2	2	19	15	3	22	23	13	5	15	13	12	11	13	17	4	2
hodnocení 2	6	9	4	9	20	26	11	19	15	17	3	20	9	18	8	13	12	20	4
hodnocení 3	20	23	14	23	11	13	9	9	13	10	17	13	27	21	23	19	15	18	12
hodnocení 4	11	15	18	16	3	2	13	4	2	9	17	9	7	4	11	9	7	12	14
hodnocení 5	20	9	10	6	1	0	21	3	3	7	14	0	1	1	4	3	3	2	23

pokračování tabulky

položka	11a	11b	11c	12a	12b	12c	13a	13b	14	15	16a	16b	17	18	19
počet	56	57	56	57	56	57	56	54	57	57	56	57	57	57	57
hodnocení 1	2	5	4	7	21	9	14	12	10	17	9	8	5	10	24
hodnocení 2	3	2	11	16	18	9	8	10	16	15	16	9	15	9	17
hodnocení 3	10	16	16	15	12	16	22	21	15	17	17	22	19	11	4
hodnocení 4	19	19	9	13	3	12	8	8	5	5	11	13	13	14	8
hodnocení 5	22	15	16	6	2	11	4	3	11	3	3	5	5	13	4

pokračování tabulky

položka	20a	20b	21	22	23	24	25	26	27a	27b	28	29a	29b	30a	30b	30c
počet	57	57	57	56	56	57	57	55	56	55	57	56	55	57	57	57
hodnocení 1	9	6	9	10	4	20	4	5	13	14	3	4	7	2	8	11
hodnocení 2	14	14	25	27	11	9	5	9	10	14	4	7	11	4	17	4
hodnocení 3	20	19	16	11	20	17	14	21	22	18	16	18	19	4	16	23
hodnocení 4	10	9	6	6	16	6	18	15	8	7	21	10	11	15	8	15
hodnocení 5	4	9	1	2	5	5	16	5	3	2	13	17	7	32	8	4

Tabulka 5. Histogram četnosti položek PdF

položka	1	2	3a	3b	4a	4b	5a	5b	5c	5d	6	7	8a	8b	8c	9a	9b	10a	10b
počet	57	56	48	56	54	56	57	57	56	56	56	57	57	56	57	57	54	56	55
hodnocení 1	0	0	2	2	19	15	3	22	23	13	5	15	13	12	11	13	17	4	2
hodnocení 2	6	9	4	9	20	26	11	19	15	17	3	20	9	18	8	13	12	20	4
hodnocení 3	20	23	14	23	11	13	9	9	13	10	17	13	27	21	23	19	15	18	12
hodnocení 4	11	15	18	16	3	2	13	4	2	9	17	9	7	4	11	9	7	12	14
hodnocení 5	20	9	10	6	1	0	21	3	3	7	14	0	1	1	4	3	3	2	23

pokračování tabulky

položka	11a	11b	11c	12a	12b	12c	13a	13b	14	15	16a	16b	17	18	19
počet	56	57	56	57	56	57	56	54	57	57	56	57	57	57	57
hodnocení 1	2	5	4	7	21	9	14	12	10	17	9	8	5	10	24
hodnocení 2	3	2	11	16	18	9	8	10	16	15	16	9	15	9	17
hodnocení 3	10	16	16	15	12	16	22	21	15	17	17	22	19	11	4
hodnocení 4	19	19	9	13	3	12	8	8	5	5	11	13	13	14	8
hodnocení 5	22	15	16	6	2	11	4	3	11	3	3	5	5	13	4

pokračování tabulky

položka	20a	20b	21	22	23	24	25	26	27a	27b	28	29a	29b	30a	30b	30c
počet	57	57	57	56	56	57	57	55	56	55	57	56	55	57	57	57
hodnocení 1	9	6	9	10	4	20	4	5	13	14	3	4	7	2	8	11
hodnocení 2	14	14	25	27	11	9	5	9	10	14	4	7	11	4	17	4
hodnocení 3	20	19	16	11	20	17	14	21	22	18	16	18	19	4	16	23
hodnocení 4	10	9	6	6	16	6	18	15	8	7	21	10	11	15	8	15
hodnocení 5	4	9	1	2	5	5	16	5	3	2	13	17	7	32	8	4

Tabulka 6. Histogram četnosti položek PřF

položka	1	2	3a	3b	4a	4b	5a	5b	5c	5d	6	7	8a	8b	8c	9a	9b	10a	10b
počet	25	25	22	24	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
hodnocení 1	1	1	0	0	12	10	1	9	11	2	1	2	7	11	11	8	4	0	0
hodnocení 2	2	5	3	6	7	5	3	10	9	10	0	9	12	5	5	7	5	6	3
hodnocení 3	8	2	5	11	6	9	7	3	4	6	5	10	6	7	7	4	9	11	7
hodnocení 4	11	7	8	7	0	1	5	3	1	5	11	4	0	1	2	5	4	5	3
hodnocení 5	3	10	6	0	0	0	9	0	0	2	8	0	0	1	0	1	3	3	12

pokračování tabulky

položka	11a	11b	11c	12a	12b	12c	13a	13b	14	15	16a	16b	17	18	19
počet	25	25	25	25	25	25	25	24	25	25	25	25	25	25	25
hodnocení 1	1	1	2	6	8	4	6	6	5	9	3	2	2	9	12
hodnocení 2	1	1	4	4	8	4	7	6	5	5	8	6	5	4	6
hodnocení 3	7	9	9	8	5	6	4	3	5	5	9	11	9	4	4
hodnocení 4	8	8	6	5	4	6	5	8	5	3	2	3	7	4	2
hodnocení 5	8	6	4	2	0	5	3	1	5	3	3	3	2	4	1

pokračování tabulky

položka	20a	20b	21	22	23	24	25	26	27a	27b	28	29a	29b	30a	30b	30c
počet	24	25	25	25	25	24	25	25	24	25	25	25	25	25	25	25
hodnocení 1	0	0	8	6	5	9	0	2	11	9	4	2	6	3	6	9
hodnocení 2	3	6	9	8	6	5	0	5	6	5	3	5	1	0	6	2
hodnocení 3	14	7	6	8	11	5	7	7	5	5	6	4	4	1	6	4
hodnocení 4	5	9	2	2	1	1	11	8	2	5	6	4	8	4	4	6
hodnocení 5	2	3	0	1	2	4	7	3	0	1	6	10	6	17	3	4

Vysvětlivky:

míra respondentské sebereflexe
charakter schopností respondentů interakce s okolím
hodnocení a sebehodnocení verbální kvality respondentů
hodnocení a sebehodnocení paralingvistických projevů respondentů
hodnocení a sebehodnocení extralingvistických projevů respondentů

zelené zbarvení v označení položky znamená upravený index

Tabulka 7. Histogram četnosti témat u otevřených otázek

Téma	1	2	3	4	5	6	7	8
31:FTK	13	3	9	14	19	16	18	2
31:Pdf	10	4	5	8	6	11	12	3
31:PřF	7	4	3	4	5	3	7	2
32:FTK	4	1	6	27	34	19	26	4
32:Pdf	0	2	4	23	20	11	9	7
32:PřF	0	1	5	16	11	6	3	4
33:FTK	6	2	9	24	36	41	24	21
33:Pdf	1	2	3	15	10	18	19	8
33:PřF	0	0	3	10	6	7	8	7



Tabulka 8. Histogram četnosti témat u otevřených otázek (porovnání FTK)

Téma	1	2	3	4	5	6	7	8
31:FTK	13	3	9	14	19	16	18	2
31:FTK13	31	14	20	6	5	7	1	6
32:FTK	4	1	6	27	34	19	26	4
32:FTK13	17	0	17	22	18	15	16	9
33:FTK	6	2	9	24	36	41	24	21
33:FTK13	11	18	28	21	18	15	3	9

Dotazník komunikativních dovedností

*Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta tělesné kultury*

Dotazník komunikativních dovedností

Vážení kolegové, studenti,

předkládáme Vám dotazník, který je součástí pedagogického výzkumu úrovně komunikativních dovedností a žádáme Vás tímto o jeho vyplnění. Dotazník je anonymní. S jeho výsledky i s celým výzkumem můžete být na dotaz seznámeni. Za vyplnění dotazníku mnohokrát děkujeme.

Vlastní text dotazníku tvoří jednotlivé věty, s jejichž obsahem můžete, ale také nemusíte souhlasit. Za každým tvrzením nebo jeho částí je místo označené / /, do kterého zapíšete míru Vašeho souhlasu (nebo neshody) s uváděným tvrzením. Míru shody vyjádříte jedním stupněm škály (od 1 do 5), kde stupeň 1 znamená naprostou neshodu a naopak stupeň 5 znamená naprostou shodu s obsahem věty. Jen část C dotazníku po Vás žádá jinou formu odpovědi.

Část A:

1. Velice často přemýšlím o tom, jak se chovám k druhým lidem, jak oni ke mně / /.
2. Stává se mi téměř pravidelně, že až po setkání (události, situaci) vím, jak na to, co jsem měl(a) říci, jak jsem se měl(a) zachovat / /.
3. Nemyslím si, že jsem paličatý(á), ale rád(a) stojím za svými názory / / a dovedu druhé lidi o nich přesvědčit / /.
4. Nu a pokud mě druzí nepochopí, je to především jejich vina, protože neumí být tolerantní k názorům jiných lidí / /. Obvykle nehledám chybu sám(a) v sobě, protože má komunikace je už na takové úrovni, že se s lidmi bez obtíží dorozumím / /.
5. Nejvíce mi vyhovují kontakty s rodiči a blízkými / /, méně jistý(á) se cítím mezi kamarády a známými / /, často nezvládám náhodná setkání s cizím člověkem ve vlaku – na ulici / / a doslova utrpením je pro mě povídat před větším počtem cizích lidí a vnímat, jak se na mě dívají a sledují mou řeč / /.

6. Myslím si, že při komunikaci s druhými lidmi je určitě nejdůležitější vědět, co chci sdělit a jak to chci sdělit, pak mě pochopí jakýkoliv posluchač – bez ohledu na věk, postavení či sociální roli / /.
7. Se schopností dorozumět se, umět komunikovat s druhým člověkem se lidé rodí / /, tady není nic platná žádná komunikační příprava.
8. Návuk sociálně komunikativních dovedností je neúčinnější, je-li individuální / /. Takováto příprava by mi vyhovovala proto, že bych se mohl(a) co nejvíce prosadit / /, a dostat co nejvíce příležitostí k upevnění komunikativních dovedností a odstranění chyb / /.
9. Kdybych si měl(a) vybrat mezi monologem (např. výklad, přednáška apod.) a dialogem (rozhovor, beseda), pak mi více „sedí“ určitě monolog / /. To proto, že je pro mě jednodušší a nehrozí nebezpečí nějaké všetečné otázky od posluchačů / /.
10. Více mi vyhovuje, když při dialogu s druhým člověkem (kterého i znám) jen naslouchám a čas od času se přidám nějakou poznámkou / /. Vždyť umění „naslouchat jiným“ je stejně tak důležité, jako projevat své názory a druhé ovlivňovat / /.

#### Část B:

Chvilí budu přemýšlet o tom, jaký(á) jsem, co si myslím o svém způsobu komunikace s druhými lidmi, a to především v těch situacích, když o něco jde (rozhovor, zkouška, schůzka apod.).

11. Před důležitějším setkáním (událostí) se zpravidla připravuji na to, co řeknu a jak to řeknu / /, dokonce se vžívám do představy, jaké to asi bude / /. V tomto směru rozhodně nejsem „improvizační typ“ / /.
12. V přípravě jdu často až tak daleko, že si připravuji vhodná slova / /, radím se se známými a blízkými o nejlepším postupu / / a dokonce uvažuji, co si vzít na sebe / /.
13. Často se mi stává, že při setkání „lovím“ vhodná slova, opakuji se a v duchu nadávám na svou slovní zásobu / /. Je to v těch případech, když moc myslím na toho, ke komu mluvím a co s ním „udělá“ má řeč / /.
14. Někdy bych si přál(a) lépe vyslovovat (aby mi druzí lépe rozuměli) / /.

15. Když jsem se slyšel(a) z magnetofonového či jiného záznamu, pomyslel(a) jsem si, že mám docela příjemný hlas / /.
16. Jen kdybych lépe používal(a) přestávek v řeči / /, abych zvýšil(a) celkovou dynamiku slovního projevu / /.
17. Také se mi často stane, že použiji k vyjádření obsahu sdělení příliš složitých souvětí / /, čímž vytvořím tak trochu zmatek v komunikaci.
18. Jen ojedinele se mi stalo, že jsem se při veledůležitém setkání „zadýchal(a)“, prostě jsem nemohla popadnout dech / /.
19. Čas od času také bojuji s tím, aby můj hlas byl slyšet všude, kde má (potřeba zesílit hlas) / /.
20. Ať však hovořím s kýmkoli, ať jsem sebevíce nervózní, mohu se vždy spolehnout na to, že můj slovní projev bude v podstatě plynulý a dostatečně jistý / /. Prostě věřím, že i to nejnáročnější setkání komunikačně zvládnou – alespoň v tom, co řeknu a jak to řeknu / /.
21. Daleko větší obtíže však mám s pohybovým projevem / /.
22. Při důležitějších setkáních např. nevím, co s rukama / /, co s nohama.
23. Druhý člověk na mém obličejí až moc snadno pozná, jak mi je a zda jsem nervózní nebo klidný(á) / /.
24. Ještě že mě druzí neupozorňují, že „máchám“ rukama (výrazně gestikuluji) / /.
25. V mém neverbálním projevu však není všechno jen špatné, zvládám dívat se na druhého člověka, a tak zrakem doprovázet to, co říkám / /.
26. Občas při rozmluvě s druhým člověkem cítím jakoby napětí v těle a nejsem uvolněný(á) / /.
27. V takovýchto situacích si zpravidla víc uvědomuji, že stojím moc toporně a strnule / /. Dát (postavit) ruce do přirozené polohy se mi příliš nedaří / /.
28. Při rozhovoru s druhým člověkem si jasně uvědomuji, jak jsme daleko od sebe a jaký vliv má vzdálenost na komunikaci / /.
29. Důležitější setkání zpravidla začínají i končí podáním ruky. Vnímám to záměrně / /, protože se mi často daří jen z doteků poznat „o koho jde“, poznat jeho vnitřní stav / /.
30. Určitě mám zájem odstranit nedostatky ve svém neverbálním projevu / /. Obtíž je v tom, že zatím nevím, jak na to / /. Vím, že výborným řešením by byl videozáznam mého vystoupení a jeho rozbor / /.

Část C:

31. Myslím si, že výuka sociální komunikace či komunikativních dovedností by pro mě osobně mohla být přínosná v (doplňte):

32. Ve svém osobním komunikačním chování považuji za docela uspokojivé tyto projevy (doplňte):

33. Konečně bych se v komunikaci s druhými lidmi chtěl(a) zlepšit především v těchto projevech (doplňte):

Děkujeme za Vaši ochotu a za Váš čas.

Sestaveno podle dotazníku SKP-PRE v1.1 (T. Svatoš © 2004)