

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2021-2022

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Věra Jitka Horvátová

**Mezilidská komunikace a její význam ve vzdělávání
dospělých v organizaci PrPom**

Praha 2022

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR PART TIME STUDIES

2021-2022

BACHELOR THESIS

Věra Jitka Horvátová

**Interpersonal communication and its importance in adult
education in the PrPom organization**

Prague 2022

Bachelor Thesis Supervisor: Mgr. Jana Neusarová, 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 6. března 2022

Věra Jitka Horvátová

.....

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Janě Neusarové, Ph.D. za odborné vedení, za poskytování cenných a odborných poznámek a za podporu při psaní této bakalářské práce. Dále děkuji organizaci PrPom, Mgr. Ondřejovi Koudelovi, DiS. a Mgr. Elišce Melzerové za poskytnutí významných informací.

Anotace

Bakalářská práce se věnuje tématu mezilidské komunikace a jejímu významu ve vzdělávání dospělých v organizaci PrPom. V teoretické části se autorka věnuje představení definic mezilidské komunikace, významu mezilidské komunikace, funkcím a motivacím ke komunikaci s dospělými, formám a druhům komunikace. Praktická část prozkoumává mezilidskou komunikaci a její význam ve vzdělávání dospělých v organizaci PrPom.

Klíčová slova

Komunikace, lektor, mezilidská komunikace, občanské vzdělávání, PrPom, první pomoc, účastník, vzdělávací kurz

Abstract

The bachelor thesis deals with the topic of interpersonal communication and its importance in educating adults in the PrPom establishment. In the theoretical part, the author presents the definitions of interpersonal communication, the importance of interpersonal communication, functions and motivations for communicating with adults, as well as forms and types of communication. The practical part examines interpersonal communication and its importance in educating adults in the PrPom establishment.

Keywords

Communication, civic education, educational course, first aid, interpersonal communication, lecturer, participant, PrPom establishment

OBSAH

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE A SOUVISEJÍCÍ POJMY	11
2 VÝZNAM MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE VE VZDĚLÁVACÍM KURZU	17
3 FUNKCE A MOTIVACE KE KOMUNIKACI S DOSPĚLÝMI	19
4 FORMY KOMUNIKACE	22
5 DRUHY KOMUNIKACE	24
6 OBČANSKÉ VZDĚLÁVÁNÍ	29
6.1 Vzdělávací kurz zaměřený na občanské vzdělávání a jeho cíle	31
6.2 Komunikace ze strany lektorů	32
6.3 Komunikace ze strany účastníků	35
PRAKTICKÁ ČÁST	38
7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
7.1 Představení organizace PrPom.....	38
7.2 Cíle dotazníkového šetření.....	39
7.3 Charakter průzkumu	39
7.4 Průzkumné otázky a hypotézy	40
7.5 Sběr dat a jejich interpretace.....	41
7.6 Výsledky výzkumu	42
7.7 Ověření hypotéz.....	62
7.8 Shrnutí praktické části	63
ZÁVĚR	64
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	65
SEZNAM ZKRATEK	69
SEZNAM GRAFŮ	70
SEZNAM PŘÍLOH	72

ÚVOD

Autorka si zvolila mezilidskou komunikaci a její význam pro vzdělávání dospělých jako téma své práce proto, že komunikace se uplatňuje ve všech sférách každodenního života. Díky komunikaci se mohou dospělí lidé sebevzdělávat, mohou si ve společnosti vzájemně poskytovat informace, nalézat společná řešení a odpovědi. Specifické zaměření na organizaci PrPom si autorka zvolila, protože sama absolvovala jeden z mnoha jejich nabízených kurzů. Konkrétně se jednalo o kurz zdravotníka zotavovacích akcí, který v ní zanechal silnou stopu, a tato zkušenost nyní ovlivnila i volbu tématu bakalářské práce. Cílem bakalářské práce je prozkoumat význam komunikace mezi lektory a účastníky vzdělávacích kurzů organizace PrPom v oblasti občanského vzdělávání dospělých.

Správné používání komunikace má celoživotní význam v sebevzdělávání dospělého jedince. Jedná se o dovednosti, které se dají při verbálních a neverbálních projevech neustále zdokonalovat.

Optimální podmínky pro podporu mezilidské komunikace se objevují v příhodně uzpůsobeném prostředí v okruhu lidí, kteří mezi sebou vedou hovory s cílem dojít ke společnému řešení určitého problému. Příklady vhodného prostředí je možné nalézt ovšem i na kurzu zaměřeném na občanské vzdělávání. Tento typ vzdělávání je zaměřen na aktivní zapojování účastníků a na předávání vzájemných zkušeností aktuálně diskutované problematiky. Je vhodné, aby se účastníci kurzu a jejich lektori dokázali vyhýbat komunikačním bariérám a případným nedorozuměním. V průběhu občanského vzdělávání dospělých dochází k osvojování vhodných komunikačních zásad, které je doporučeno dodržovat, aby komunikace ze stran účastníků a jejich lektorů proběhla profesionálně a bez problému.

V praktické části se tato práce zaměřuje na průzkum komunikace mezi lektory a účastníky vzdělávacích kurzů v organizaci PrPom, konkrétně v oblasti občanského vzdělávání dospělých. Dotazník se snaží zmapovat průběh komunikace mezi lektory a jejich přihlášenými účastníky. Průzkum zjišťuje potřeby obou stran a vhodnost používaných metod, popřípadě co může bránit v procesu efektivní komunikace. Autorka formuluje čtyři hypotézy, kterými nastiňuje aktuální situace v komunikaci mezi lektory a účastníky

kurzu, jež detailněji rozepisuje v kapitole sedm. Výsledky zjištěných dat hodlá poskytnout organizaci PrPom, která plánuje výsledná data využít pro interní analýzu a následné zužitkování v PrPom.

TEORETICKÁ ČÁST

1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE A SOUVISEJÍCÍ POJMY

Mezilidská komunikace označuje interakci dvou a více lidí, kteří se jejím prostřednictvím vzájemně poznávají, poskytují si výměnu informací, názorů a myšlenek, při společném řešení otázek nad problémy, vlastními životními zkušenostmi či postoji. Osoba, která informaci předává osobě druhé, se nazývá *komunikátor*. Naopak jedinec, který informaci přijímá, se označuje pojmem *komunikant*. Souhrnný obsah zprávy předávaný jedinci je právě *komuniké*, které může obsahovat myšlenky, zkušenosti i jiná důležitá sdělení. Informace se předávají na základě komunikačního kanálu, který si jedinci zvolí. Může jím být komunikace verbální, neverbální, komunikace činem nebo komunikace vokální. Pokud komunikátor používá *verbální* komunikaci, jde o komunikaci vyjádřenou pomocí slov. Verbální komunikace zahrnuje psanou i mluvenou formu. V psané formě se využívají znaky v podobě písma, interpunkce a grafického členění. V mluvené formě jsou znaky v podobě slov, která tvoří věty. *Neverbální* komunikace obsahuje disciplíny vyjádřením lidského těla v procesu mezilidského sdělování. Konkrétním disciplínám, včetně jejich vysvětlení, se autorka věnuje v kapitole pět s názvem druhy komunikace.¹ Rovněž i autorka Pavlovská uvádí, že obsah komuniké v sobě pojímá nejen samotný obsah sdělení, ale i jeho související pocity, postoje a rozpoložení jednotlivých komunikujících osob.² Vokální řeč vyjadřuje veškeré hlasové projevy. Předmětem sledování v této komunikaci je především intenzita, výška a síla hlasu jedince. Rovněž se věnuje rychlosti, srozumitelnosti a celkovému tempu řeči komunikátora.³

Devito dělí druhy komunikace na intrapersonální, interpersonální, skupinovou a na komunikaci v interakci s veřejností. *Intrapersonální* komunikace se zaměřuje pouze na

¹ PRUKNER, V., *Manažerské dovednosti* [online]. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. strana 5. [cit. 2022-05-12]. ISBN 978-80-244-4329-4. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/05.html>

² PAVLOVSKÁ, Marie. *Komunikace, týmová spolupráce a řešení problémových situací ve škole*. Brno: MSD, 2004. strana 19. ISBN 80-866-3324-1.

³ JANOUŠEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007. Psyché (Grada). strana 132. ISBN 978-80-247-1594-0.

konkrétního jednotlivce, jenž tímto procesem působí na lepší poznání sebe sama a na analyzování svých vnitřních myšlenkových procesů. *Interpersonální* podoba charakterizuje komunikaci s jinými lidmi, nejčastěji ve dvojici, se záměrem oboustranného seznámení a vzájemného působení. *Skupinová* komunikace se odehrává v různém prostředí, podle zacílení dané skupiny a její povahy. Jedinci ve skupině se prostřednictvím takové komunikace vzájemně poznávají, vyměňují si informace při společném řešení běžných situací, a přitom využívají vlastní životní zkušenosti či postoje. *Veřejná* komunikace má za cíl předání informací, případně se snahou ovlivnit druhé v jejich směřování, uvažování a jednání. ⁴

Správná komunikace se nacvičuje a zdokonaluje po celý život. Jejím cílem je, aby byli účastníci komunikace schopni srozumitelně pokládat otázky, dokázali motivovat ostatní, spolehlivě zvládali logické vysvětlení nebo uměli vyjádřit porozumění. ⁵

Používat komunikaci lze prostřednictvím projevů verbálních, neverbálních, vykonanými činy a jednáním. Uvedené komunikační výrazy jsou realizovány hlavními komunikačními dovednostmi, uskutečňují se zejména nasloucháním, hovořením, čtením a psaním. ⁶

Vnímání komunikace má svůj interní zákon. Mikuláščík zmiňuje, že: „*Při vnímání komunikace platí, že snadněji se zachytí to, co má větší informační náboj, takže si hůře pamatujeme věci běžné, opakující se, a naopak si pamatujeme věci výjimečné, nezvyklé. Výjimečnost může být způsobena obsahem nebo formou sdělení, ale také osobností toho, kdo k nám hovoří. Působí zákon dvojí filtrace, což znamená, že při první filtraci jde spíše o nevědomý proces, při druhé filtraci jde o proces vědomý. Tedy vybíráme to, co je pro nás důležité, zajímavé, a vše ostatní necháváme bez povšimnutí. Při působení podnětů*

⁴ DEVITO, J., A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. strana 15. ISBN 978-80-247-2018-0.

⁵ JANÁČKOVÁ, L.: *Praktická komunikace pro každý den*. 1. vydání. Praha: Grada 2009. strana 11. ISBN 978-80-247-2479-9.

⁶ KASALOVÁ, R. *Komunikace*. 2. rozšířené a upravené vydání. Psychologie v praxi – Další vzdělávání organizací poskytujících sociální služby, CZ. Benepal a. s., 2012. strana 6. [online]. Dostupné na: http://www.benepal.cz/files/project_2_file/KOMUNIKACE.PDF

*z prostředí má význam i jejich intenzita. Intenzivní podněty připoutávají naši pozornost, mnohdy i proti naší vůli.“*⁷

V komunikaci se vyskytuje pojem *předpoklady ke komunikaci*. Dispozice ke sdělování s ostatními jedinci jsou ovlivňovány komunikační otevřeností, připraveností osoby ke komunikaci, vztahem při dorozumívání s ostatními osobami a určitým spojením mezi nimi. Komunikace správně funguje jen v případě, že jsou dodrženy tyto komunikační předpoklady.⁸

S tímto pojmem souvisí vyskytující se *bariérové projevy v komunikaci*. Toto hledisko se řídí podle stavu komunikující osoby a rovněž podle toho, zda problémová bariéra pramení z takového prostředí pro komunikaci, které je v danou chvíli komunikující osobě dostupné. Komunikační bariéry jsou definovány jako překážky, které se vyskytují v případě, kdy vznikne komunikační nedorozumění komunikujících osob, které pro významy slov používají jiná označení, nebo mluví jinými světovými jazyky.⁹

Mikuláščík rozděluje komunikační bariéry na interní a externí překážky, jež se mohou vyskytovat v průběhu sdělování. *Interními* obtížemi nazývá příklady chování, vyplývající z konkrétního vnitřního problému jedince, který se projevuje v podobě strachu z neúspěchu, hněvu, nesympatie a nekoncentrace. Taktéž ve skákání do řeči i fyzickém nepohodlí komunikující osoby. V konceptu *externích* bariér jsou obsaženy projevy chování, které jsou vyvolány nesprávnou organizací prostředí pro fungující a dobrou komunikaci. V tomto případě se může komunikující osoba potýkat s nesoustředěností z důvodu nepříjemného rámusu, neočekávaně větší přítomností osob, se kterými má v plánu vést hovor, nebo se objeví překážka v podobě rozdílnosti věku, či pohlaví.¹⁰

Mezi další komunikační bariéry patří rozdílnosti v typu vyjadřování se a s tím spojené neporozumění, nízká časová dotace, předsudky a nepozornost. Komunikující jedinci

⁷ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 24. ISBN 80-247-0650-4.

⁸ URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Sociologie (Grada). strana 31. ISBN 978-80-247-3562-7.

⁹ TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. Strana 80-84. ISBN 978-80-247-0882-9.

¹⁰ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 46. ISBN 80-247-0650-4.

mohou mít odlišné úrovně v používání komunikačních odborných pojmů, a proto se může vyskytovat rozdílnost ve způsobu jejich vyjadřování. Nepozorností se rozumí situace, kdy se osoby při vzájemné komunikaci příliš soustředí na podněty, které s touto komunikací bezprostředně nesouvisí, a tím vykazují známky nezájmu. Bariérami předsudků jsou myšlena veškerá nepřívznivá přesvědčení, na kterých účastníci rozhovoru zatvrzele trvají a odmítají změnit svůj stereotypní postoj. Bariéra v porozumění se zaměřuje na nepochopení vzájemného pohledu a názoru na konkrétní problematiku. Aby nevznikl případný konflikt, je dobré akceptovat možnou rozdílnost názorů druhých komunikujících osob. Pokud průběh komunikace ovlivňuje nízká časová dotace, je pravděpodobné, že z důvodu nepozornosti a roztržitosti dojde ke *komunikačním chybám*.¹¹

Po zpracování přijaté informace následuje *zpětná vazba* neboli vyhodnocení aktuálně diskutované problémové situace. Zpětná vazba, kterou poskytují účastníci komunikace, odráží vždy v individuální podobě osobní pohled jednotlivých účastníků. Zpětná vazba je proces, který pomáhá udržet zdravý chod komunikace mezi lidmi. Zároveň má přednostní úlohu, díky které lze jednoduše od účastníků procesu komunikace aktuálně zjistit jejich porozumění a reakci na vzájemně předávané informace.¹²

Zpětná vazba má velký užitek i pro lektory, kteří potřebují zhodnotit proces, ve kterém účastníci prokazují svoje pochopení aktivit připravených od lektorů. Tímto způsobem se zpětná vazba proměňuje v nástroj, jenž slouží ke zhodnocení výsledků jednotlivých účastníků, kteří v tomto procesu aktuálně prokazují své nově nabyté znalosti a zkušenosti.

13

Kvůli významné úloze, kterou zpětná vazba představuje, by měla splňovat zásady, jež pomohou jejímu efektivnímu průběhu. Mezi hlavními složky těchto zásad patří udržení posilujícího účinku z hlediska vztahu a důvěry. Dále, aby zpětná vazba měla na zřeteli možné schopnosti osoby, které se zpětná vazba dostává. Zároveň by měla být ve svém

¹¹ KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. Strana 37. ISBN 978-80-247-3566-5.

¹² HOLÁ, Jana. *Jak zlepšit interní komunikaci: vyhněte se zbytečným škodám, odchodu zaměstnanců a ztrátě zákazníků*. Brno: Computer Press, 2011. strana 23. ISBN 978-80-251-2636-3.

¹³ ŠEĐOVÁ, Klára, Roman ŠVARŤÍČEK a Zuzana ŠALAMOUNOVÁ. *Komunikace ve školní třídě*. Praha: Portál, 2012. strana 112. ISBN 978-80-262-0085-7.

základu obsahově věcná se zachováním objektivního pohledu osoby poskytující zpětnou vazbu. V jednotlivých krocích zpětné vazby je velice účinné uvedení názorného příkladu, který pomůže k lepšímu porozumění zhodnocení. Vyšší účinnost zpětné vazby podpoří i respektování osobnostních stránek hodnocené osoby, včetně zohlednění jejích postojů. V neposlední řadě je dobré se orientovat též na kladné stránky, které povzbuzují příjemce k příznivým změnám.¹⁴

Svůj opodstatněný smysl sehrávají i zásady, které se týkají efektivní a přiměřené *reakce* v průběhu přijímání zpětné vazby. V první řadě je zapotřebí předpokládat celou škálu možných reakcí příjemce, a to projevů verbálních i neverbálních. Velice důležitou zásadou je aktivní vnímání hodnotící řeči, jenž je příjemci poskytována. Příjemce potřebuje pro vstřebání svého hodnocení dostatek časových možností, aby jeho schopnost porozumění byla co možná nejvyšší.¹⁵ Proces zpětné vazby je svou povahou velice důležitou složkou pro jakési pomyslné uzavření celého průběhu komunikace, která mezi zúčastněnými proběhla. Z tohoto důvodu je na místě, aby možnost pro veřejné sdělení svého pohledu dostal jak lektor, tak i účastník. Jen v tomto případě se stává zpětná vazba kompletní a získává svůj významný smysl. Lektori využívají pro získání zpětné vazby od jednotlivých účastníků nejčastěji vzájemný rozhovor. Tento druh rozhovoru pomůže lektorům získat potřebná data k ověření vhodné kvality jejich samotné lektorské činnosti. Součástí zhodnocení bývá i souhrnná zpráva, která se věnuje čistě obsahové stránce, kterou lektori předávali účastníkům.¹⁶

Dalšími možnostmi ke zhodnocení výsledků celkového dosažení nových poznatků a zkušeností u účastníků je autoevaluační dotazník nebo zařazení části, ve které je možné vyhodnotit získané praktické činnosti účastníků. Autoevaluační dotazník lze poskytnout již před začátkem vzdělávacího programu, ale i při samotném zakončení tohoto programu. Prostřednictvím tohoto dotazníku je možno sledovat posun účastníků v rovině teoretické, komunikační, organizační, osobnostní a v neposlední řadě i v rovině praktické. Sledování

¹⁴ VYMĚTAL, Jan. 2008. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, strana 35. ISBN 978-80-246-2614-4.

¹⁵ TURECKIOVÁ, Michaela. 2007. Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků. Vyd 1. Praha: Grada, strana 67. ISBN 978-80-247-0882-9.

¹⁶ ŘÁDOVÁ, Hana, ed. Sada vzdělávacích programů a příkladů dobré praxe II. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. Strana 40. ISBN 978-80-87449-36-3.

praktických činností se zařazuje v rámci aktivit, které umožní zhodnotit získané schopnosti účastníků a využít tyto schopnosti v jejich praktickém nácviku.¹⁷

¹⁷ ŘÁDOVÁ, Hana, ed. Sada vzdělávacích programů a příkladů dobré praxe II. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. Strana 40. ISBN 978-80-87449-36-3.

2 VÝZNAM MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE VE VZDĚLÁVACÍM KURZU

Vzdělávání dospělých je do velké míry spojeno s pojmy celoživotního učení. To se dále větví na formální, neformální a informální. *Informální* učení se odehrává v osobním životě jedince – v jeho průběhu člověk získává své zkušenosti. Vzdělávací kurz se řadí k metodám dalšího vzdělávání dospělých, které je možno rozdělit na vzdělávání profesní, občanské a vzdělávání zájmové. Při vzdělávání *profesním* získá jeho absolvent v rekvalifikačním kurzu potřebnou kvalifikaci pro výkon konkrétního druhu povolání.¹⁸ *Občanské* a *zájmové* vzdělávání vychází vstříc zájmu jednotlivce, který by se rád zaměřil na zvýšení své všeobecné informovanosti a získal přehled v aktuální občanské problematice podle zaměření konkrétního vzdělávacího kurzu.¹⁹

Pokud umí komunikátor pochopit individuální okolnosti příjemce, je dostatečný předpoklad, že se podaří stimulovat zájem příjemce, a ten pak poskytuje komunikátorovi svoji zpětnou vazbu. Tento princip vzájemného předávání odezvy hraje velkou roli v získávání motivace a jejího stálého udržení. Vzdělávací kurz si klade za cíl pomoci účastníkům orientovat se v jednotlivých částech jeho zaměření a také následně efektivně získaných dovedností využít. Ve vzdělávacím kurzu má obzvláště významné postavení výše zmíněná schopnost komunikace a její výchovně vzdělávací cíle. Základní stavba vzdělávacích kurzů, zacílených například na problematiku první pomoci, obsahuje – z pohledu komunikace – především seznámení a nacvičení způsobu jednání při poskytování první pomoci, což je komunikace s osobami v krizových situacích.

Firma vzdělávacího kurzu vede komunikační proces interně ve své firmě pod pojmem *interní komunikace*, a rovněž i se svým okolím a širokou veřejností jako *externí komunikace*. Význam komunikace pomáhá vzdělávacímu kurzu k jeho větší prosperitě.

Pro firmu je důležité komunikovat jak interně v prostředí své firmy, tak prostřednictvím externí komunikace. Pod pojmem *externí komunikace* je míněno dorozumívání se

¹⁸ VETĚŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). strana 21-22. ISBN 978-80-247-1770-8.

¹⁹ Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: bílá kniha. Praha: Tauris, 2001. strana 83. ISBN 80-211-0372-8.

s širokou veřejností mimo stěny firemní organizace. Externí komunikací si firma získává známost a šíří svou pověst. Na dobré externí komunikaci záleží, jak bude firma lidmi v široké veřejnosti vnímána.²⁰

Pokud jde o *interní* komunikaci ve firmě, patří do ní především přímý rozhovor mezi kolegy, rozhovor na pracovních poradách, dorozumívání se s pracovními partnery, klienty a mnoho dalšího.²¹ Dobrá interní komunikace závisí především na schopnostech osoby, která informaci sděluje, jelikož právě takto dochází k efektivnímu formování příjemců. V tomto komunikačním procesu je kromě samotného předávání informací zapotřebí zejména cit pro vyjádření empatie s potřebami a motivy příjemců. Z toho plyne, že nejde jen o pouhý přenos informací, ale o nalézání daleko hlubšího významu, o který v komunikaci jde.²²

Z toho vyplývá, že princip interní a externí komunikace firmy je velice podstatnou součástí zdravého chodu a fungování firmy. Proto je potřeba na obou formách komunikace velmi důkladně pracovat. Zákazníci velice ocení kvalitní a reprezentativní externí komunikaci, díky které si mohou lépe vytvořit reálnou představu o službách, jež organizace nabízí. A zároveň interní komunikace mezi firemními pracovníky je nezbytná pro úspěšnou činnost uvnitř firmy.

²⁰ HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, c2006. ISBN 80-251-1250-0.

²¹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 195. ISBN 80-247-0650-4.

²² BARTÁK, Jan. *Personální řízení, současnost a trendy*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. strana 189. ISBN 9788074520204.

3 FUNKCE A MOTIVACE KE KOMUNIKACI S DOSPĚLÝMI

Komunikační funkce se člení na dvanáct různých částí, často s tendencí se vzájemně prolínat. Tvoří je funkce informativní, instruktivní, přesvědčovací, posilovací a motivující, zábavná, vzdělávací a výchovná, socializační a společensky integrující, souvztažná, funkce osobní identity, poznávací, svěřovací a také úniková.²³

- **Informativní funkce** má za úkol předávat získané zprávy, údaje a data osobám navzájem.
- **Instruktivní funkce** je podobná funkci informativní, ale navíc informace vysvětluje s důrazem na správné pochopení.
- **Přesvědčovací funkce** apeluje na změnu postoje a názorů.
- **Posilovací a motivující** se odvozují od funkce přesvědčovací. Jsou jedna na druhou silně vázané ve smyslu posilování spojení k něčemu významnému.
- **Zábavná funkce** má za cíl vytvořit při komunikaci příjemnou atmosféru.
- **Vzdělávací a výchovná** je vytvářena mnohými dalšími funkcemi, jež pomáhají jejímu naplňování. Nejčastěji se uplatňuje ve vzdělávacích zařízeních.
- **Socializační a společensky integrující funkce** ovlivňuje prohlubování vztahů mezi osobami.
- **Souvztažnost** uvádí veškeré získané údaje do souvislostí.
- **Funkce osobní identity** napomáhá při utváření vlastního já, na které je ostatně zaměřena již od útlého dětství.
- **Poznávací funkce** zprostředkovává poznatky a prožitky z vyprávění ostatních.

²³ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 21. ISBN 80-247-0650-4.

- **Funkce svěřovací** pomáhá jedinci zbavit se tlaku na jeho vnitřní psychickou rovnováhu: svěřuje se se svými pocity druhé osobě a hledá tak potřebnou oporu.

- **Úniková funkce** usiluje o uvolnění příjemným rozhovorem, který má za cíl odpoutat se od náročných vnějších starostí.²⁴

Motivaci tvoří okolnosti, jež jsou pro člověka významné. Svým charakterem podněcují jednotlivce k silnější snaze a úsilí, které ho povedou k potřebnému jednání na cestu k cíli.²⁵

Motivace má svou hlavní stavební složku založenou na faktorech, jež vyplývají z hodnotové orientace a typického chování dospělého, které je ovlivněno jeho vývojovou potřebou.²⁶ Funkce a motivace ke komunikaci s dospělými jsou v základu tvořeny výukovými metodami, které charakterizuje ucelená struktura vyučovacích aktivit, jež má přednášející učitel připravené. Současně k ucelené soustavě patří výukové činnosti studenta, kterými chce dosáhnout účelu výchovně-vzdělávacího.²⁷

Mezi další *funkce* vzdělávaného jedince se řadí jeho funkce pro získání vědomostí a zkušeností, a funkce rozvinutí činorodosti, která vede k silnější motivaci vzdělávaného jednotlivce. Další funkcí se učitel zaměřuje na formativní stránku, kterou vytváří celistvější zformování osobnosti vzdělávaného. Stejně tak je mezi funkce zařazen význam výchovný a komunikační. Pro zdokonalování výuky a získávání vědomostí je komunikační funkce zcela nezbytná.²⁸

Současné moderní pojetí vnímá metody jako nástroj, kterým se daří posunout výše kvality učení dospělého, s nimiž člověk míří ke svému cíli. Aby učení nepozbylo vysoké účinnosti, je potřeba, aby hlavní složku tvořily tři podmínky. Jedná se o předpokládané

²⁴ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 22-23. ISBN 80-247-0650-4.

²⁵ NEUSAROVÁ, J. *Zájmové a občanské vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. strana 49. ISBN 978-80-7452-143-0.

²⁶ ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. strana 49. ISBN 978-80-247-5258-7.

²⁷ ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). strana 141. ISBN 978-80-271-0051-4.

²⁸ MAŇÁK, J.; ŠVEC, V. *Výukové metody*. Brno: Paido, 2003. strana 24. ISBN 80-7315-039-5.

schopnosti jedince učit se, o udržení motivace v učebním procesu, a konečnou, neméně důležitou částí, je jedincova dovednost učení provádět.²⁹

²⁹ NEUSAROVÁ, J. *Zájmové a občanské vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. strana 66. ISBN 978-80-7452-143-0.

4 FORMY KOMUNIKACE

Formy komunikace se ve své základní podobě dělí na verbální, neverbální a na komunikaci v paralingvistických znacích. *Verbální* komunikace zahrnuje veškerou používanou řeč, kterou lze sdělit mluveným nebo psaným jazykem. *Neverbální* komunikace se projevuje pomocí mimických projevů a používaných gest. *Paralingvistická* forma komunikace se týká hlasitosti řeči a intonace, kterou je dospělá osoba zvyklá používat.³⁰

Jiné dělení forem komunikace je dáno tím, jde-li o podobu osobní, písemnou, nebo elektronickou. *Osobní* formou je míněn typ komunikace jako je pohovor, pracovní porada nebo den otevřených dveří: pro ty je osobní forma nejvhodnější. *Písemná* forma využívá možnosti komunikovat písemně, (ale i sluchově a vizuálně), a to i za pomoci počítačové techniky. Výhodou této formy je nepochybně možnost archivování získaných dat. Nicméně z hlediska zpětné vazby je písemná forma považována za méně efektivní, a to pro výrazný rozdíl od osobní formy. *Elektronická* forma má působivou výhodu v tom, že se předávají současné zprávy přes internet v aktuálním čase, kdy jsou právě předmětem řešení.³¹

V případě *osobní* formy je podstatné, aby komunikující měli co nejvíce na zřeteli, zda správně artikulují, používají vhodné tempo a hlasitost své řeči. Musí současně myslet i na to, má-li jejich hlas příjemnou znělost či jakou má individuální barvu.³²

Je velice podstatné, jak se naučí jednotlivci pracovat se svým hlasem, aby jejich dorozumívání bylo pro ostatní srozumitelné a uměli jej efektivně a správně použít.

Další způsob, jak můžeme posuzovat formy komunikace, je podle jejich úrovně: dělíme je na úroveň formální, neformální, přímou a zprostředkovanou. Ve *formální* úrovni se jedná o komunikaci čistě věcnou. V případě úrovně *neformální* se komunikace rozšiřuje:

³⁰ TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. Strana 115. ISBN 9788024704050.

³¹ HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, 2006. strana 61 ISBN 80-251-1250-0.

³² ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2: komunikace*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. Strana 36. ISBN 80-247-0844-2.

k vjemům věcného sdělování přibývá i vnímání vztahového uvažování. Jak již bylo uvedeno výše, formy komunikace se dále dělí na přímou a zprostředkovanou. *Přímá* znamená přímou podobu sdělení, pro kterou se používá výraz „tváří v tvář“. *Zprostředkovaná* forma komunikace je komunikace prostřednictvím médií, která díky svým technologiím přináší informace veřejnosti v podobě tisku, rozhlasu, televize či internetu.³³

³³ TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. Strana 115. ISBN 9788024704050.

5 DRUHY KOMUNIKACE

Druhy komunikace jsou označovány pojmy, jako jsou verbálnost, neverbálnost, komunikace pomocí symbolů a komunikace prostřednictvím činu. Druhů komunikace je velká řada. Patří sem komunikace záměrná, ale i nezáměrná, vědomá, ale i nevědomá, dále pak kognitivní, afektivní, pozitivní, negativní, shodná, neshodná, asertivní, agresivní, manipulativní, pasivní, intrapersonální, interpersonální, skupinová, masová, interkulturní, dyadická intimní, dyadická-jednostranně řízená, jednosměrná, dvousměrná, komplementární, tváří v tvář, postranní, zprostředkovaná, psaná, verbální a neverbální.³⁴

- **Komunikace záměrná** obsahuje chtěné úmysly jednotlivce, které vychází z jeho cíleně vybraného druhu komunikace, kterou má pevně ve svých rukou.
- Naopak **nezáměrná komunikace** se vyskytuje, jestliže je jedinec vystaven nepříjemné stresové situaci, ve které je jeho komunikace ohrožena (například trémou).
- Oproti tomu ve **vědomé komunikaci** je obsah řeči komunikátora plně chápán, ale nemusí se vždy setkávat s plánovaným záměrem, kterým byla komunikace směřována.
- Na rozdíl od toho – v **nevědomé komunikaci** člověk příliš nedohlíží na svou komunikaci, a je zřejmé, že ji plně pod kontrolou nemá.
- Dále – kognitivní sestává z logických a smysluplných komunikačních projevů. Oproti tomu rozlišujeme komunikaci **afektivní**, která je především emoční, zaměřující se na citové porozumění.
- Při **pozitivní komunikaci** se komunikující snaží i nepříznivé sdělení akceptovat. V případě **negativní komunikace** se komunikující projevuje odporem a averzí.
- Dalším druhem je **komunikace shodná**, která se projevuje harmonií a souladem mezi komunikujícími, na rozdíl od vzájemného nesouladu při **komunikaci neshodné**.

³⁴ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 38. ISBN 80-247-0650-4.

- V **asertivní komunikaci** se komunikující projevuje sebevědomým vyjadřováním. V případě **agresivní komunikace** se jeví zřetelné slovní napadení.

- **Manipulativní komunikace** se projevuje nemorálním způsobem sdělování. Při **pasivní komunikaci** komunikující příliš nereaguje a zastává spíše vyhýbavý postoj.

- **Intrapersonální komunikaci** označujeme vnitřní řeč komunikujícího, kdežto **interpersonální** označuje dorozumívání mezi dvěma osobami. **Skupinová komunikace** je taková situace, kdy komunikátorů je větší počet než dva.

- **Masová** má za cíl větší záběr: jedná se o předávání informací prostřednictvím knih, novin, televize, internetu a sociálních médií. **Interkulturní komunikace** označuje předávání informací s cílem sbližování napříč kulturami.

- **Dyadická intimní** vyjadřuje otevřenou komunikaci mezi dvěma partnery, kdežto **dyadická jednostranně řízená komunikace** označuje formu komunikace mezi učitelem a žákem.

- V případě čistě **jednosměrné komunikace** stojí na jedné straně mluvčí a na druhé straně posluchač. Ve **dvousměrné** se komunikace navzájem pravidelně dělí mezi komunikátora a komunikanta.

- **Komplementární** v sobě zahrnuje vzájemnou závislost rolí, například roli učitele a žáka. **Tváří v tvář** je komunikace přímého sdělení: teď a tady. **Postranní komunikace** je zjištění informací, které se člověk dozví nepřímou od jiné osoby. **Zprostředkovaná komunikace** je rozšíření formy tváří v tvář, kdy se připojí další nositel informace, například prostřednictvím telefonu.

- **Psaná** komunikace má podobu psaného textu. **Verbální** je vyjádření slovy a řečí. **Neverbální** se projevuje řečí těla. ³⁵

Tato práce se zaměřuje zejména na interpersonální komunikaci při vzdělávání, které se realizuje dorozumíváním mezi dvěma osobami.

³⁵ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 38-43. ISBN 80-247-0650-4.

Verbální komunikace se projevuje vyjadřováním prostřednictvím mluvené řeči. **Neverbální komunikace** se odehrává v podobě gest a mimiky, jež osoba bez pomoci slov předává příjemci. Neverbální komunikace má mnoho různých forem.

K nejnámějším dělením neverbální komunikace patří dělení J. Krivohlavého. Do forem neverbální komunikace jsou zařazeny pojmy proxemika, haptika, posturologie, kinezika, gestika, mimika a vizika.³⁶ *Proxemika* vyjadřuje vztahy mezi osobami podle vzdálenosti, kterou mezi sebou při komunikaci udržují. Čím bližší je jejich vztah, tím bližší je jejich vzdálenost Intimní zóna je asi půl metru, osobní zóna do dvou metrů. Skupinová komunikace je dána vzdáleností osob do deseti metrů. Podmínky veřejné komunikace jsou udávány do sta metrů.³⁷

Haptika sleduje dotyky v mezilidském styku, jako je podávání ruky, poplácání po rameni, políbení, objetí. Je popisována jako předávání informací druhým osobám s doplňujícím působením doteků. *Posturologie* se zaměřuje na postoj těla, kterým komunikátor předává mimoslovní sdělení (jako například: nech mě být, chci odejít). V průběhu sdělování se zapojují i pohyby těla, jež jsou dorozumívání nápomocné. Konkrétním smyslem používaných pohybů se zabývá pojem *kinezika*. Mezi známější pojmy se řadí *gestika*, zabývající se pohyby rukou a prstů. Gesta provází a zdůrazňuje slovní projevy, zkracují je, nebo je docela zastupují. *Mimika* sleduje proměny výrazu obličeje, kterým člověk komunikuje svoje emoce, jako je radost, štěstí, smutek, úlek, strach. V neposlední řadě do neverbální komunikace patří *vizika*, která je v komunikaci s druhými velice přínosná, jelikož její podstata závisí na navazování a udržování očního kontaktu.³⁸

Při **komunikaci verbální** se uplatňují i *mimozajzykové prvky*, jako je hlasitost a výška tónu řeči, rychlost řeči, pomlky, osobitý přízvuk, důraz na vyslovování určitých slov, melodická intonace či zabarvení hlasu. Tím se zabývá obor nazvaný *paralingvistika*.

³⁶ KASALOVÁ, R. *Komunikace*. 2. rozšířené a upravené vydání. Psychologie v praxi – Další vzdělávání organizací poskytujících sociální služby, CZ. Benepal a. s., 2012. strana 9. [online]. Dostupné na: http://www.benepal.cz/files/project_2_file/KOMUNIKACE.PDF

³⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. Strana 112. ISBN 978-80-247-2339-6.

³⁸ KASALOVÁ, R. *Komunikace*. 2. rozšířené a upravené vydání. Psychologie v praxi – Další vzdělávání organizací poskytujících sociální služby, CZ. Benepal a. s., 2012. strana 9. [online]. Dostupné na: http://www.benepal.cz/files/project_2_file/KOMUNIKACE.PDF

Komunikace činem je názornou ukázkou toho, co chce účastník vysvětlit. *Agování* je neočekávaná nepřiměřená reakce v průběhu komunikace.³⁹

V průběhu agování se osoba setkává s nepříjemnou situací, ve které hledá únik od aktuálně vybraného tématu. Chování komunikující osoby je v případě tohoto momentu nejisté, hůře srozumitelné, vyvíjející se až do možné podoby nelibosti a nervózního projevu chování v komunikaci.⁴⁰

Vnímání paralingvistiky při projevu má značný vliv na lepší pochopení významu konkrétního sdělení. Dobrý komunikátor by měl správně využívat co možná největší škálu uvedených *paralingvistických prvků*-hlasitosti a výšky hlasu, schopnosti se věcně vyjádřit, emočního zabarvení hlasu, pomlky na vhodných místech nebo přiměřenou rychlost řeči.⁴¹

Při komunikaci ve větším kolektivu lidí konkrétní firmy je nutné dbát na kolektivní soudržnost ve sdílení informací a na správné porozumění těmto informacím. Aby organizace prosperovala, potřebuje efektivní komunikaci mezi pracovníky.⁴²

Na rozdíl od efektivní komunikace existuje taková komunikace, která organizaci neprospívá. Negativním způsobem se projevuje nedostatečné dorozumívání, k němuž nejsou zaměstnanci ve firmě dostatečně motivováni, a tak se postupem času ztrácí důvěra pracovníků ve firmu. Takový stav v důsledku přináší finanční ztráty a s tím spojené nízké ohodnocení pracovníků. Tento efekt způsobuje i neschopnost firmy dodržovat stanovené cíle z důvodu nepříznivých podmínek. Naopak udržování zdravé komunikace uvnitř firmy obnáší průběžné informování pracovníků, díky kterému jsou její zaměstnanci vtaženi do aktuální problematiky, jež organizace řeší. Tímto krokem může vedení firmy působit na chování a jednání svých pracovníků. Důležitá je ovšem i vzájemná důvěra

³⁹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 44. ISBN 80-247-0650-4.

⁴⁰ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. strana 40. ISBN 978-80-7367-387-1.

⁴¹ KASALOVÁ, R. *Komunikace*. 2. rozšířené a upravené vydání. *Psychologie v praxi – Další vzdělávání organizací poskytujících sociální služby*, CZ. Benepal a. s., 2012. strana 17-18. [online]. Dostupné na: http://www.benepal.cz/files/project_2_file/KOMUNIKACE.PDF

⁴² ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. strana 659. ISBN 978-80-247-1407-3.

mezi vedením a zaměstnanci. Podnik by měl současně dbát na zpětnou vazbu, která je důležitým prvkem interní komunikace uvnitř firmy.⁴³

Je patrné, že správná komunikace ovlivňuje nejen vnímání firmy širokou veřejností, ale ovšem i interní vstřebávání podnětů firmy od svých pracovníků. Proto je více než důležité, aby organizace dovedla komunikovat na všech rovinách s potřebným důrazem a ani jednu z těchto rovin žádným způsobem nezanedbávala.

⁴³ HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, 2006. strana 21. ISBN 80-251-1250-0.

6 OBČANSKÉ VZDĚLÁVÁNÍ

Mezilidská komunikace je silně propojena s mnoha podobami vzdělávání dospělých, a je tomu tak i v případě občanského vzdělávání. Vzdělávání pro občany se datuje již od dob první republiky, kdy se velice dbalo na celkovou vzdělanost u dětí, které po čase vyrostou v dospělé občany. Ve vzdělávání byla vyzdvihována oblast lidské pospolitosti, demokratického smýšlení a uznání hodnot každého člověka ve společnosti.⁴⁴

Občanské vzdělávání je rovněž chápáno jako směřování občanů k porozumění právům a povinnostem dospělých jedinců. Občané díky tomuto vzdělávání získají základní přehled pro snazší orientaci a přirozené přizpůsobení se změnám z pohledu společenské, ekonomické či politické sféry.⁴⁵

Současně občanské vzdělávání představuje aktivity, zaměřené zároveň na výchovu i vzdělávání. Tento proces formuje dospělé jedince k aktivnímu způsobu občanského chování a jednání. Občanské aktivity se projevují v podobě zodpovědné informovanosti a účasti se veřejného života demokratické společnosti.⁴⁶

Poté, co se dospělému podaří úspěšně zakončit svoje počáteční vzdělávání, ve kterém získal základní poznatky, znalosti a zkušenosti, může se více zaměřit na vzdělávání, které následuje, tedy na *další vzdělávání*. Tento druh vzdělávání má tři různorodé segmenty.

Prvním z nich je vzdělávání *zájmové*, v němž se vzdělávaný zaměřuje na své individuální potřeby, jimiž cílí na svůj vnitřní seberozvoj, který vede k co nejvyššímu možnému využití jeho vnitřního potenciálu. Dalším z nich je *profesní* vzdělávání, které je úzce propojeno s povoláním nebo pracovním postavením. Profesní vzdělávání je nezbytné pro každého člověka, který má zájem vykonávat profesi, v níž je vyžadována potřebná kvalifikace a specializace. Oproti tomu *občanské* vzdělávání je především nezbytné pro

⁴⁴ VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. strana 132. ISBN 978-80-262-1026-9.

⁴⁵ VETEŠKA, Jaroslav. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. Strana 22. ISBN 978-80-86723-98-3.

⁴⁶ PRŮTIVÍNSKÝ, Tomáš a Monika DOKULILOVÁ. *Občanské vzdělávání v kontextu českého školství: analytická sonda*. Brno: Masarykova univerzita, 2012. Strana 13. ISBN isbn978-80-210-5833-0.

fungování občanské soudržnosti ve společnosti. Tímto typem vzdělávání člověk rozvíjí svou znalost o aktuální problematice společnosti, ve které žije.⁴⁷

Dle autora J. Vetešky, je občanské vzdělávání vysvětleno jako proces, jenž formuje člověka po mnoha stránkách během celého života. Zároveň pomáhá občanovi adaptovat se na měnící se společenské a politické podmínky. Nabízí vzdělávání z oblasti politiky, občanské oblasti, základů ekonomiky a mnoha dalších oblastí. Jedná se tedy o vzdělávání dospělých, které má charakter celoživotního učení.⁴⁸

Také autorka L. Zormanová definuje občanské vzdělávání jako proces, při kterém se člověk rozvíjí po mnoha stránkách z hlediska estetického, právního, etického, zdravotnického i filozofického. Vzdělávání se rovněž se dotýká ekologické oblasti.⁴⁹

Občanské vzdělávání se zaměřuje na celoživotní vzdělávání, které realizují mnohé organizace pomocí speciálních aktivit zacílených právě na takové vzdělávání. Dále existuje vzdělávání, jež poskytuje státní správa. Výše zmíněné organizace mohou nabízet i různou podobu zážitkových kurzů nebo dobrovolnických činorodostí.⁵⁰

Občanské vzdělávání má určité specifické znaky, které jsou pro ně charakteristické. První z nich je kognitivní dimenze, dále socio-emoční a nakonec behaviorální. *Kognitivní* dimenzí se míní, že se dospělé osoby v průběhu občanského vzdělávání setkají s novými znalostmi a vybudují si postupně schopnost kritického myšlení. Dále *socio-emoční* dimenzí bývá prohloubení odpovědnosti dospělé osoby, která dokáže respektovat druhé a pomáhat jim. Dimenze *behaviorální* má za cíl vytvořit z dospělého jedince odpovědnou osobnost, která se bude aktivně a efektivně uplatňovat v občanské společnosti.⁵¹

⁴⁷ ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). strana 31. ISBN 978-80-271-0051-4.

⁴⁸ VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. strana 137. ISBN 978-80-262-1026_9.

⁴⁹ ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). strana 31. ISBN 978-80-271-0051-4.

⁵⁰ SMÉKAL, Vladimír a kol. *Analýza občanského vzdělávání dospělých*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. Centrum občanského vzdělávání. Strana 6. [online]. Dostupné na: www.obcanskevzdelavani.cz

⁵¹ UNESCO. Global Citizenship Education. Topics and Learning Objectives [online]. France: UNESCO, 2015 [vid. 2022-05-12]. ISBN 978-92-3-100102-4. Dostupné z: <http://www.skoly-unesco.cz/wp-content/uploads/Global-Citizenship-Education-Topics-and-Learning-Objectives.pdf>.

Osoby, které se občansky vzdělávají, se dostávají do procesu kultivace v oblasti občanského vystupování. To jim umožňuje tvořit aktivní součást společnosti, která pomáhá jedinci si uvědomovat své vlastní hodnoty.⁵²

Je tedy patrné, že občanské vzdělávání má velký vliv na hodnoty dospělých jedinců. Poskytuje jim totiž svým přístupem možnost zapojit se do společnosti a vytvářet aktivní podporu běžného občanského života.

K tomu, aby se dospělému jedinci dostalo potřebného osobního rozvoje, musí podstoupit čtyři kroky, které mu v tomto plánovaném procesu pomohou. Prvním krokem bude zhodnotit, jaké potřeby v současné době má a čeho hodlá dosáhnout. Druhým krokem bude vnitřně si uvědomit, jaké konkrétní schopnosti potřebuje rozvinout. Po těchto dvou krocích bude nutné rozvrhnout odpovídající postup, kterým je možné dosáhnout kýžených výsledků. Podle něj se pak bude orientovat. Přitom si aspoň rámcově musí ujasnit množství nezbytného času a metody, které bude využívat. Po promyšlení těchto bodů pak může jednotlivé kroky zrealizovat.⁵³

6.1 Vzdělávací kurz zaměřený na občanské vzdělávání a jeho cíle

Základní povahou občanského vzdělávání je zaměřování se na dobrovolnické organizace, vyhledávání příležitostí, jak se aktivně zapojit v politické straně, projevování vlastního názoru na aktuální problematiku společnosti, nebo vzájemné předávání zkušeností s druhými občany. Cílem je utvářet základ pro občanské vzdělávání tak, aby byl stále aktuální, perspektivní a potřebný pro všechny.⁵⁴

Vzdělávací kurzy nacházejí své uplatnění v zdravotní oblasti, v právní a sociální oblasti, v ekonomické a finanční oblasti a v oblasti týkající se životního prostředí. Zdravotní oblast zastupuje všeobecně prospěšná činnost Červeného kříže nebo organizace kurzů první pomoci PrPom. Typ právní a sociální oblasti je dán právními předpisy právního

⁵² RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC, ed. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. Strana 190. ISBN 978-80-210-4779-2.

⁵³ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. Strana 471. ISBN 978-80-247-1407-3.

⁵⁴ NEUSAROVÁ, J. *Zájmové a občanské vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. strana 32. ISBN 978-80-7452-143-0.

řádu ČR, jenž ukládá povinnost jej dodržovat. Ekonomický a finanční typ má za cíl vzdělávat občany v této oblasti. Typ zastávající potřebnou informovanost o mimořádných událostech zajišťuje hasičský záchranný sbor či sbor dobrovolných hasičů. Občanské vzdělávání v oblasti životního prostředí provádí například Český myslivecký svaz nebo Český včelařský svaz prostřednictvím seminářů a přednášek pro veřejnost. Rovněž v této oblasti rozvíjí činnost organizace Greenpeace, Hnutí duha, Arnika a mnohé další.⁵⁵

6.2 Komunikace ze strany lektorů

V první řadě je nezbytné vysvětlit pojem *lektor*. Činnost lektora je popisována jako působení učitele, jenž není v obvyklé přímé interakci s dětmi, nýbrž náplň jeho práce se zaměřuje na práci s dospělými jedinci. Kromě názvu *lektor* se můžeme v oblasti vzdělávání dospělých setkat i s jinými názvy pro takového učitele, jako jsou *konzultant*, *kouč*, *mentor*, *moderátor*, *tutor*, *instruktor*. Rozdíly mezi těmito názvy se týkají toho, jedná-li se o převažující činnost poradce nebo spíše vzdělavatele, školitele či dokonce odborného školitele. Tedy tato specifika oslovení učitele blíže určují specifika jeho vedení a práce s dospělými v odvětví lektorské činnosti.⁵⁶

Vzhledem k zaměření této bakalářské práce autorka zacílí pozornost především na vzdělavatele dospělých s označením *lektorské* činnosti.

Lektorskou činnost provozuje osoba, která vede dospělé účastníky kurzu v oblasti dalšího vzdělávání. Lektor disponuje odbornými znalostmi v oboru, kterému se v pracovní sféře věnuje, vzdělává dospělé a zprostředkovává jim teoretické poznatky i praktické prožitky. Pro lektorskou činnost je důležitá i znalost andragogického procesu, schopnost správné motivace a tvůrčího vedení dospělých lidí. Velkou výhodou lektora je i dobrá organizační schopnost, která dokáže příznivě ovlivnit průběh celého vzdělávacího procesu. Lektor by měl být schopen komunikovat na vysoké úrovni. Všechny uvedené schopnosti patří mezi základní předpoklady pro vykonávání tohoto pracovního postavení.⁵⁷

⁵⁵ NEUSAROVÁ, J. *Zájmové a občanské vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. strana 37-44. ISBN 978-80-7452-143-0.

⁵⁶ MUŽÍK, Jaroslav. *Řízení vzdělávacího procesu: andragogická didaktika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. Vzdělávání dospělých. Strana 217. ISBN 978-80-7357-581-6.

⁵⁷ BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 2*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. Strana 58. ISBN 80-244-1356-6.

Komunikace je pro lektora jedním z nejdůležitějších nástrojů pro práci s účastníky kurzu. Je zapotřebí, aby lektor tento nástroj neustále zdokonaloval a uměl ho efektivně použít. Lektori mohou využívat komunikaci verbální, neverbální a paraverbální. S pomocí té *verbální* předávají účastníkům informace. Vždy, když zvolí tento druh komunikace, musí veškerou stavbu předávání informací sestavit tak, aby byla přiměřená znalostem a možnostem každé skupiny účastníků. Komunikace lektora v průběhu vzdělávacího kurzu by měl být srozumitelná, bez tzv. plevelných slovíček typu „prostě, vlastně“ nebo například „jakoby“... Lektorova komunikace by měla být jistá, přehledná a plynulá, lektor by měl mít dostatečnou slovní zásobu. Přehlednosti a plynulosti pomáhá sepsání hlavních bodů, kterým se chce lektor v konkrétní hodině kurzu věnovat, aby jeho projev neztrácel na plynulosti a poutavosti. Je však zapotřebí varovat před tím, aby lektor nepřetržitě svůj výklad četl a ztrácel tak oční kontakt s účastníky. ⁵⁸

Lektor přizpůsobuje individuální skupině nejen komunikaci, ale i metody, aktivity a pomůcky, které plánuje používat. Ty volí podle cílů každé skupiny účastníků. ⁵⁹

Je třeba varovat před tím, aby se lektor u nového učebního tématu omezil pouze na výklad nových faktů. Pak by došlo k tomu, že by účastník ztrácel příležitost přicházet na nové souvislosti sám. Lektor mu má pomáhat především k tomu, aby si účastník dokázal nové informace samostatně osvojit a být s nimi v souladu. ⁶⁰

Úsilí o rozvoj zaměstnanců ve firmě zahrnuje i důraz na získávání nových poznatků, jak správně vystupovat před publikem, jak komunikovat s pracovníky i klienty firmy tak, aby jejich schopnosti dosahovaly stále vyšší úrovně. Záměrem vedení firmy je, aby lektori zvládli veškeré situace, které mohou v terénu vzdělávacích aktivit nastat, a aby je dokázali pomocí komunikace řádně vyřešit. ⁶¹

⁵⁸ KAZÍK, Petr. Rukověť dobrého lektora: praktické tipy a návody pro začínající i zkušené přednášející. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. Strana 71. ISBN 978-80-247-2453-9.

⁵⁹ HAVLÍČKOVÁ, Daniela a Kamila ŽÁRSKÁ. *Kompetence v neformálním vzdělávání*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. strana 16. ISBN 978-80-87449-18-9.

⁶⁰ MUŽÍK, Jaroslav. *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*. Praha: Institut pro místní správu, 2005. Strana 15. ISBN 80-86976-02-5.

⁶¹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. Strana 470. ISBN 978-80-247-1407-3.

Neverbální komunikace představuje, zkráceně řečeno, vzhled lektora, který účastníci kurzu vnímají jako první, než začne komunikovat verbálně. V tomto ohledu si účastníci kurzu všimají, jak je lektor upravený, jestli udržuje oční kontakt, jaký má profesionální postoj. Důležité je i dodržování intimní vzdálenosti, aby se účastníci cítili komfortně. Tato intimní zóna představuje v praxi zhruba 60-90 cm.⁶²

Součástí prvního dojmu je i vyzarování lektorovy psychické a fyzické kondice. Pod pojmem psychická kondice je míněna lektorova dobrá nálada a jeho celkové nastavení mysli l. Fyzickým stavem lektora máme na mysli, zda je v plné síle a zdrav.⁶³

Velice příhodné je na začátku kurzu účastníky vhodně oslovit a navázat s nimi již zmíněný oční kontakt. Následuje samotné představení lektora, který může poté vyzvat účastníky, aby se mu rovněž sami představili. Poté by měly následovat stručné informace o tom, jak bude kurz probíhat, aby byli účastníci seznámeni s jeho průběhem a také s pravidly kurzu. Dále následuje část, kdy má lektor prostor pro stručné uvedení tématu vzdělávacího kurzu. Aby lektor dostatečně upoutal pozornost posluchačů, může využít i zajímavosti z vlastní praxe.⁶⁴

Lektor přizpůsobuje každé skupině nejen svou komunikaci, ale i metody, aktivity a pomůcky, které bude používat. Jednotlivé body volí podle cílů každé skupiny účastníků.

Pracovník v oblasti lektorské činnosti by měl mít k účastníkům kladný a profesionální vztah. Jeho pozice dále vyžaduje vyrovnanou a trpělivou povahu, se zaměřením na dodržování stanovených pravidel s účastníky. Mimo zmíněné předpoklady lektora občanského vzdělávání je výhodou, pokud vlastní některou využitelnou dovednost navíc. V takovém případě každá doplňující kompetence lektora znamená podstatnou přednost. Mezi ně se řadí například znalost více jazyků, schopnost rozpoznat a řešit problémové situace, nebo zdatné ovládnutí počítačové techniky a moderních technologií či schopné

⁶² KAZÍK, Petr. Rukověť dobrého lektora: praktické tipy a návody pro začínající i zkušené přednášející. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. Strana 72. ISBN 978-80-247-2453-9.

⁶³ LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. strana 97. ISBN 978-80-271-0093-4.

⁶⁴ LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. strana 98. ISBN 978-80-271-0093-4.

působení v týmové spolupráci. Zároveň v některých případech může patřit k jeho přednostem i zdravý životní styl.⁶⁵

Lektor by měl mít základní znalosti právní oblasti v rámci vzdělávání dospělých a své specializace v oboru. S tím je spojeno i právo firmy na požadavky a nároky sebevzdělávání firemních pracovníků. Aby byli pracující motivováni k dosahování stále lepších výsledků, potřebují vyhovující podmínky i na svém pracovišti. Ke splnění těchto podmínek jim pomáhá právě vzájemná komunikace, a to mezi firmou, lektorem a účastníkem. Je důležité projednat dostupné vybavení, dopravu nebo studijní materiály, a to ještě před zahájením kurzu.⁶⁶

6.3 Komunikace ze strany účastníků

Prvním kontaktem s účastníky je jejich počáteční motivování k tomu, aby se vzdělávacího kurzu zúčastnili. V tomto ohledu je zapotřebí velká míra motivace, ve které sehrává podstatnou roli především potřeba vybavit se novými a nezbytnými vědomostmi. Jednotlivec pocíťuje tuto nutnost v případě, kdy si uvědomuje, jak nezbytné je orientovat se v těchto znalostech z důvodu občanského působení. Nejvhodnější variantou je prohlubování vědomostí na základě již získaných životních prožitků. Dále sehrává velkou roli správná volba metod a forem učení se novým informacím, které je potřeba si osvojit. Rovněž velkou motivací je to, když si uvědomí, jak může nové informace využít v běžném životě nebo ve svém zaměstnání. Významným motivem bývá i vědomí aktivního zapojení se do praktických aktivit, které lektori pro účastníky připravují. Tento poslední bod má rovněž značný smysl, jelikož se jedinec obohacuje novými praktickými dovednostmi.⁶⁷

V případě, že dospělá osoba nabyla dostatečnou míru motivace, aby se nově zapojila do dalšího vzdělávání, následují další kroky účastníka ke komunikaci s lektorem ve vzdělávacím kurzu i vzájemně s ostatními účastníky kurzu.

⁶⁵ BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D.: *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého 2002. Strana 34. ISBN 80-244-0394-3.

⁶⁶ MUŽÍK, Jaroslav. *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*. Praha: Institut pro místní správu, 2005. Strana 6. ISBN 80-86976-02-5.

⁶⁷ MUŽÍK, Jaroslav. *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*. Praha: Institut pro místní správu, 2005. Strana 13. ISBN 80-86976-02-5.

Pokud se jedná o vzdělávací kurz, který má dobu trvání delší než jeden den, patří k jeho nedílné součásti i představení účastníků lektorovi. Již v samotném úvodu vzdělávacího kurzu dostávají účastníci od lektora vybidnutí, aby se i oni sami představili. Tento krok přispěje k snadnější a otevřenější komunikaci mezi oběma stranami. Seznámení je přínosné i pro lektora: získá tak přehled o vyjadřování účastníků a o jejich momentálním naladění. Také i samotní účastníci získají informace o svých nových spolužácích a usnadní jim to případnou další spolupráci ve skupině. Vzájemné představování dokáže při správném využití vytvořit příjemnou náladu na vzdělávacím kurzu, a i při spolupráci lektora s účastníky.⁶⁸

Účastníci vzdělávacího kurzu by si měli být vědomi stanovených pravidel, se kterými je lektor na samotném úvodu hromadně seznámil. Souhrn pravidel je na kurzu nutný kvůli snadnějšímu udržení efektivní spolupráce skupiny. Pro zvýšení efektivnosti spolupráce by měli být jednotlivci vzájemně k sobě ve skupině otevření, a to z důvodu jednoduššího navazování vzájemného kontaktu. Dalším bodem, jak zlepšit fungování skupiny, je dostatečně využívat prostor pro vyjádření vlastního názoru účastníka nebo jeho zkušenosti. Současně je důležité, aby se účastník nebál zeptat v případě, že si není jistý, zda správně pochopil výklad lektora nebo zadaný úkol. Každý účastník je individuální osobností a je více než jasné, že má i různorodé potřeby, schopnosti a motivy. Proto je nesmírně podstatné respektovat druhé a snažit se být pozitivní. Zachování tohoto přístupu vede ke snadnější a hladší spolupráci ve skupině. V neposlední řadě je nedílnou součástí i vzájemně se respektovat a naslouchat, když komunikují druzí. S tímto závěrečným bodem těsně souvisí i zpětná vazba pro ostatní.⁶⁹

Pro větší koncentraci a soustředění se na získávání nových informací je mnohem prospěšnější, pokud je ve třídě méně předmětů a prvků, které by mohly tento proces znesnadňovat. Je tedy mnohem výhodnější, když účastníci komunikují v prostředí, které je minimalistické a ničím nerušivé. Na druhu prostředí velice záleží, a proto by místnosti, které slouží pro vzdělávací účely, měly mít jemné tóny barev. Optimálním příkladem je

⁶⁸ LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. strana 100. ISBN 978-80-271-0093-4.

⁶⁹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. strana 328. ISBN 80-247-0650-4.

jemná zelená, jemná modrá nebo šedá barva. Oproti tomu je vhodné se vyhýbat barvám typu červené, jasné žluté a modré.⁷⁰

⁷⁰ Dillon, R. a kol. *Redesigning Learning Spaces*. Corwin a SAGE Publishing Company. Thousand Oaks, United States, 2016. str. 21. ISBN 978-1-5063-1831-8

PRAKTICKÁ ČÁST

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

7.1 Představení organizace PrPom

První začátky PrPom sahají již do roku 2012, avšak dnešní podobu si organizace vybudovala v roce 2016. PrPom se věnuje vzdělávání a osobnímu rozvoji v oblasti první pomoci formou zážitku. V průběhu svých kurzů lektoři používají speciální pomůcky a materiály, aby dokázali vytvořit podobu reálné situace, která vyžaduje poskytnutí první pomoci. Jejich hlavní myšlenkou je osvěta: výuka zdravotnické první pomoci pro ty, kteří nejsou odborníky v tomto oboru, aby byli schopni poskytnout potřebnou základní péči.⁷¹

Těmito technikami – v podobě zážitkových situací - se účastníci mohou lépe vžít do profesionálního a zodpovědného nácviku potřebné první pomoci druhému.

První pomoc poskytovaná neodbornou osobou se provádí za pomoci běžného vybavení domácí lékárničky či autolékárničky. Jedná-li se o nutnost zachránit život druhého, je nutné, aby byla první pomoc poskytnuta okamžitě, ještě před příjezdem zdravotnické záchranné služby. Schopnost umět poskytnout jednotlivé kroky první pomoci je velice významnou součástí sebevzdělání každého občana, který má zodpovědnou snahu pomoci druhému.⁷²

Pevné jádro organizace PrPom tvoří hodnotový etický kodex, jímž se její lektoři řídí. Hlavní myšlenkou etických zásad je dodržování základních lidských práv, a to jak v práci s účastníky, tak i vzájemně mezi vedoucími lektory. Velký význam kladou i na neustále sebevzdělávání a kariérní růst vzdělavatelů v PrPom. Tento princip progresu rádi přenáší i do vnitřních schopností a kvalit. Příkladem takové vnitřní schopnosti je umět pracovat s chybou a hledat jiná, efektivnější řešení ze zkušenosti osobního pochybení. Mezi hlavní zásady se dále řadí respektování druhých a napomáhání k dosažení jejich stanoveného

⁷¹ Historie. PrPom [online]. Praha, 2016 [cit. 2022-29-01]. Dostupné z: <https://www.prpom.cz/historie/>

⁷² PETRŽELA, Michal. *První pomoc pro každého*. 2., doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. Strana 12. ISBN 978-80-247-5556-4.

cíle. Důležitou vlastností průběhu kurzu je profesionalita, zodpovědnost a zpětná vazba, které jsou klíčovým bodem v komunikaci mezi lektory a účastníky.⁷³

7.2 Cíle dotazníkového šetření

Teoretická část bakalářské práce se zabývala vysvětlením pojmu komunikace a pojmů s ní souvisejících. Dále poukázala na význam mezilidské komunikace ve vzdělávacím kurzu a na důležitou funkci motivace při komunikaci s dospělými. Věnovala pozornost formám a druhům komunikace a pojmu občanské vzdělání. Dále vysvětlovala pojem vzdělávacího kurzu, který se zaměřuje ryze na občanské vzdělávání. Rovněž se zabývala komunikací lektorů a účastníků vzdělávacího kurzu se zaměřením na občanské vzdělávání.

V *praktické* části bakalářské práce se autorka snaží nalézt význam komunikace na vzdělávacím kurzu, který se zaměřuje na občanské vzdělávání. První zkoumanou skupinou jsou účastníci, kteří se na vzdělávací lekce přihlásili. Druhou skupinou jsou samotní lektori, kteří tyto vzdělávací kurzy vedou. S ohledem na covidové podmínky probíhalo dotazníkové šetření elektronickou formou, pomocí online dotazníku. Dotazníkové šetření zaměřuje svůj cíl na získání výsledných dat, která organizace PrPom plánuje využít pro své interní účely. Účastníci i lektori z PrPom dobrovolně souhlasili s použitím získaných dat pro účely bakalářské práce.

7.3 Charakter průzkumu

Autorka využívá metod empirického výzkumu za pomoci získaných kvantitativních dat. Zvolení této metody napomůže ke zjištění významu komunikace v průběhu kurzu.⁷⁴ Kapitola níže pojednává o konkrétním souboru výzkumných otázek a jejich účelu. Dále se autorka věnuje popisu stanovených hypotéz. Následujícím krokem je popis sběru dat

⁷³ Etický kodex PrPom. PrPom [online]. Praha, 2016 [cit. 2022-29-01]. Dostupné z: <https://www.prpom.cz/eticky-kodex/>

⁷⁴ PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). Strana 105. ISBN 978-80-247-5232-7.

a jejich interpretace. Poslední část dotazníkového šetření podává shrnutí celé praktické části.

7.4 Průzkumné otázky a hypotézy

S organizací PrPom autorka aktivně spolupracovala tak, aby našla soulad při formulaci takových otázek, jaké budou mít přínos jak pro její bakalářskou práci, tak i pro samotnou organizaci.

Stanovení průzkumných otázek:

1. Zaznamenali účastníci kurzu ve společnosti PrPom větší připravenost v oblasti komunikace a mají lepší vyjadřovací schopnosti?
2. Sebevzdělávají se lektori ve společnosti PrPom v oblasti komunikačních dovedností a předávají tyto informace účastníkům?
3. Jaké jsou hlavní faktory, které přilákaly budoucí účastníky kurzu společnosti PrPom?

Stanovení průzkumných hypotéz:

Na základě komunikace se společností PrPom a literatury o komunikaci autorka stanovila tyto hypotézy.

Hypotéza 1

Více než 70 % účastníků, kteří absolvovali kurz ve společnosti PrPom, zaznamenalo větší připravenost v oblasti komunikace a má lepší vyjadřovací schopnosti než před absolvováním kurzu.

Hypotéza 2

Pro všechny účastníky, kteří podali přihlášku na kurz právě do společnosti PrPom, byl rozhodujícím faktorem především přístup a komunikace pracovníků, spíše než webové stránky či jiné propagační prostředky.

Hypotéza 3

Více než polovina lektorů ve společnosti PrPom, která se pravidelně sebevzdělává v oblasti komunikačních dovedností, umí komunikovat a předávat informace účastníkům svých kurzů lépe než lektori, kteří se dále nevzdělávají.

Hypotéza 4

Přes 75 % lektorů, jejichž prioritou je příjemné komunikační prostředí pro účastníky kurzu, má více pozitivních vazeb od účastníků než lektori, kteří tyto priority nemají.

7.5 Sběr dat a jejich interpretace

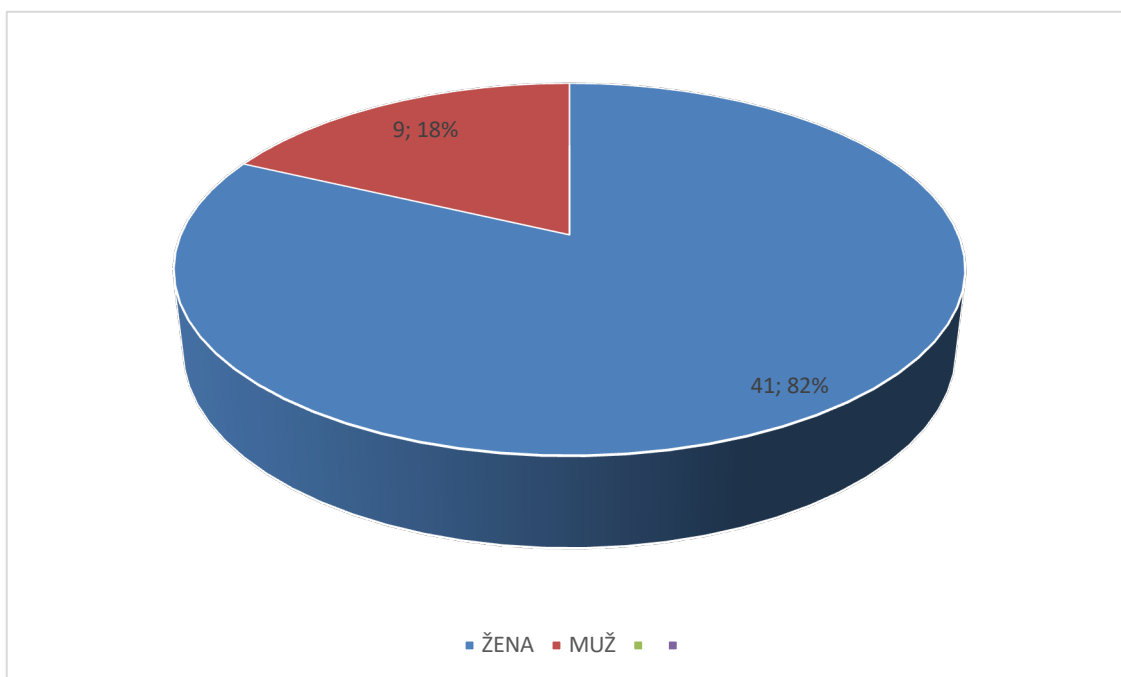
Pro tento typ dotazníkového šetření autorka zvolila metodu internetového dotazníku, kde jej vytvořila a následně jej poslala do společnosti PrPom. Dotazníkové šetření obsahovalo 2 části. První část byla určena pro účastníky kurzu „Zdravotník zotavovacích akcí,“ kde bylo osloveno celkem 50 osob, které se tohoto kurzu účastnily. Druhá část dotazníkového šetření byla určena pouze pro lektory tohoto kurzu. Lektorů bylo celkem 25. V dotazníkovém šetření jsou použity otázky, které autorce pomohou zjistit, jak funguje a jak se řeší komunikace mezi lektory a účastníky kurzu. Vyhodnocené otázky jsou zpracovány do grafů. Celkem bylo 12 otázek pro účastníky kurzu a 8 otázek pro jejich lektory.

7.6 Výsledky výzkumu

Průzkumné otázky pro účastníky kurzu:

Otázka 1: Jaké je vaše pohlaví?

Graf 1: Pohlaví účastníků kurzu

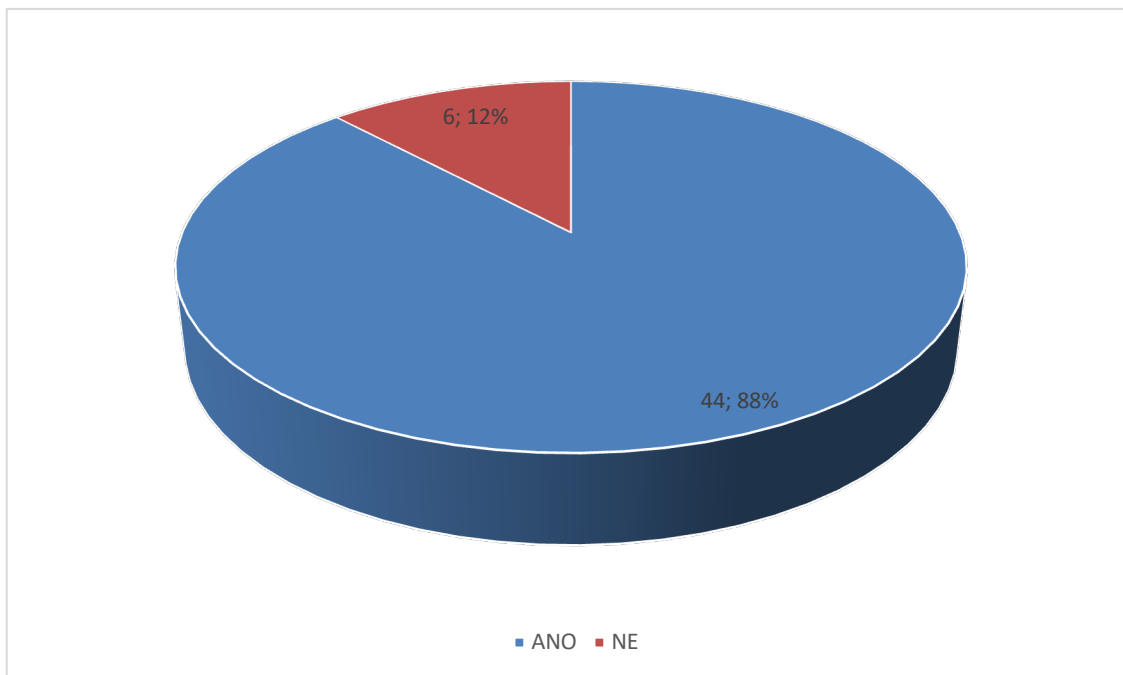


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

V tomto grafu lze vyčíst, že na kurz ve společnosti PrPom, se přihlašují spíše ženy než muži. Konkrétně u tohoto kurzu je to přesně 41 žen a 9 mužů v procentech 82 % žen a 18 % muži. Určitě je zajímavé, že se kurzu převážně účastní ženy. Tento kurz nese název „Zdravotník zotavovacích akcí“, je čtyřdenní a velice akční, přičemž si zde každý účastník může osobně vyzkoušet, jaké to je, někoho zachraňovat. Jsou tu totiž nasimulované reálné situace, kde jde o život a o minuty. I přesto tento typ kurzu láká převážně ženy, přestože je určitě zajímavý a přínosný také pro muže.

Otázka 2: Máte osobní zkušenosti s nějakým kurzem?

Graf 2: Osobní zkušenost s kurzem

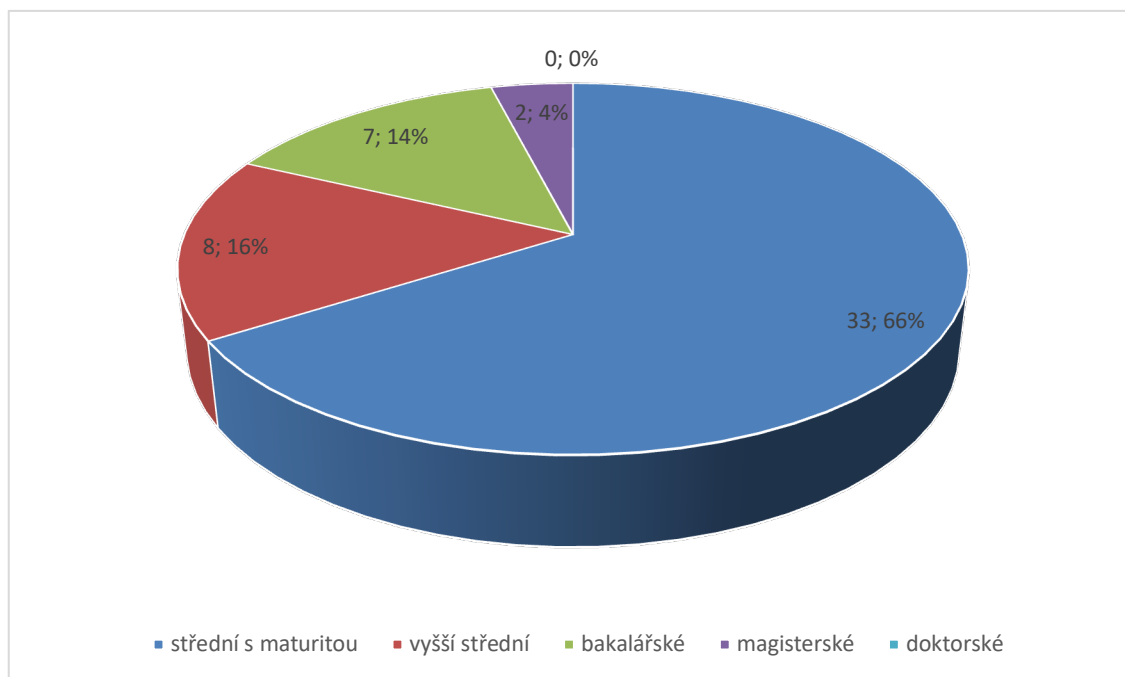


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

U této otázky autorka zjistila, že 88 % všech přihlášených má již nějakou zkušenost s jinými kurzy a 6 % ne. Konkrétně se z 50 dotazovaných jedná o 44 osob. Může se tedy předpokládat, že na komunikaci s lektorem bude hodně lidí připraveno, protože již nějaké zkušenosti mají. U zbylých 6 se musí počítat, že mohou komunikačně zaostávat a na to by měli lektori brát ohled, avšak lze předpokládat i opak, kde mohou tito jedinci být komunikačně aktivní.

Otázka 3: Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání účastníků kurzu

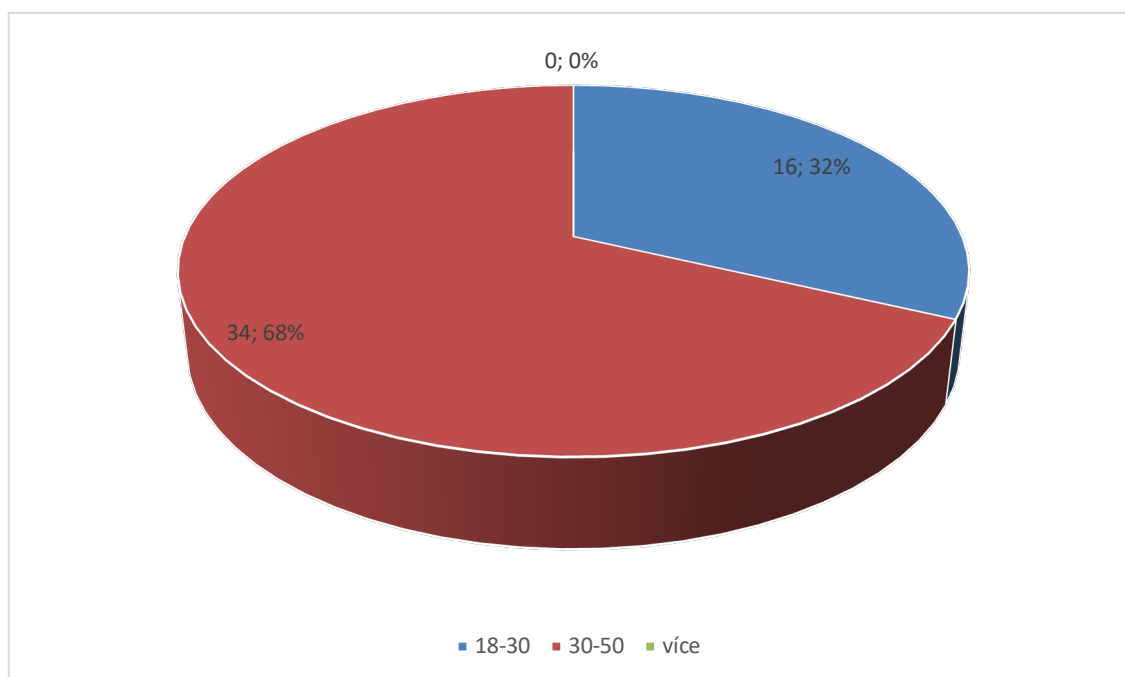


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

V tomto vypracovaném grafu autorka zjistila, že největší zastoupení mezi zájemci o kurz ve společnosti PrPom, mají osoby se středoškolským vzděláním a to 33 lidí z 50, což tvořilo největší část celkem 66 %. Další záznamy v grafu ukazují, že 8 zúčastněných 16 % je s vyšším středním vzděláním poté 7 osob 14 % se získaným bakalářským vzděláním a pouze 2 dotazovaní 4 % mají získané magisterské vzdělání. S doktorským vzděláním neměl o kurz zájem nikdo. Je tedy zřejmé, že největší zájem mají osoby s nižším, konkrétně získaným středoškolským vzděláním než účastníci se vzděláním vysokoškolským. U osob se středoškolským vzděláním se můžeme domnívat, že mají více času na studium, kurzy a podobné vzdělávací aktivity. Osoby s vyšším vzděláním to naopak mohou spojit s prací, kde například tento kurz je potřebný pro jejich činnost, kterou provádí.

Otázka 4: Kolik je vám let?

Graf 4: Věk účastníků kurzu

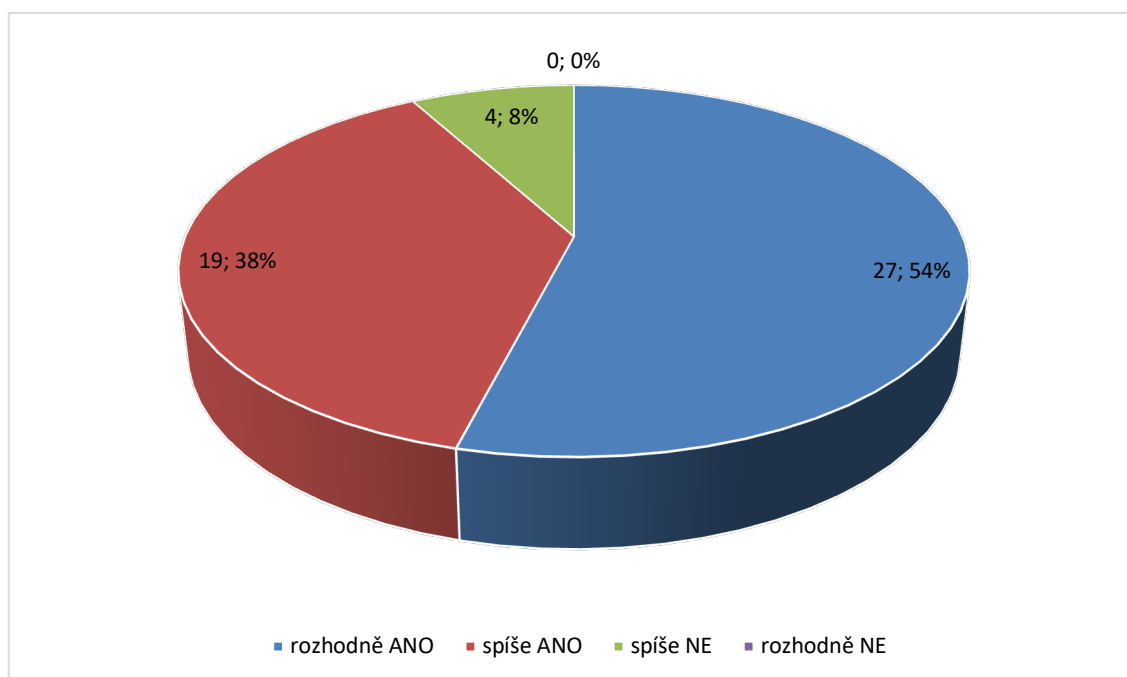


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Věk všech účastníků se nejčastěji pohyboval v rozmezí 30–50 let, tedy lidí, kteří již pracují anebo studují vyšší vzdělání a je pravděpodobné, že si chtějí rozšířit své možnosti právě tímto kurzem. Druhou skupinou jsou osoby ve věku 18–30 let. Těchto osob je méně a bude se nejspíše jednat o studenty. Toto zjištění je překvapivé, očekáváno bylo, že větší zájem o tento kurz budou mít především mladí lidé, kteří by získané znalosti a zkušenosti mohli uplatnit i v péči o své malé děti. Tento výsledek lehce navazuje i na předchozí otázku, kde autorka zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání. Nejvíce zastoupené bylo střední s maturitou, ale v této otázce vyšel výsledek, že minimální a maximální věková hranice je mezi 30 – 50 rokem. Autorka se tedy domnívá, že většina z těchto osob, což jsou hlavně ženy, mohou být právě ženy na mateřské dovolené nebo ženy studující další vzdělání, které si chtějí doplnit o další zkušenosti.

Otázka 5: Domníváte se, že možná komunikace s vaším lektorem je pro vás prioritou?

Graf 5: Přehled účastníků kurzu a jejich priorit komunikace s lektorem

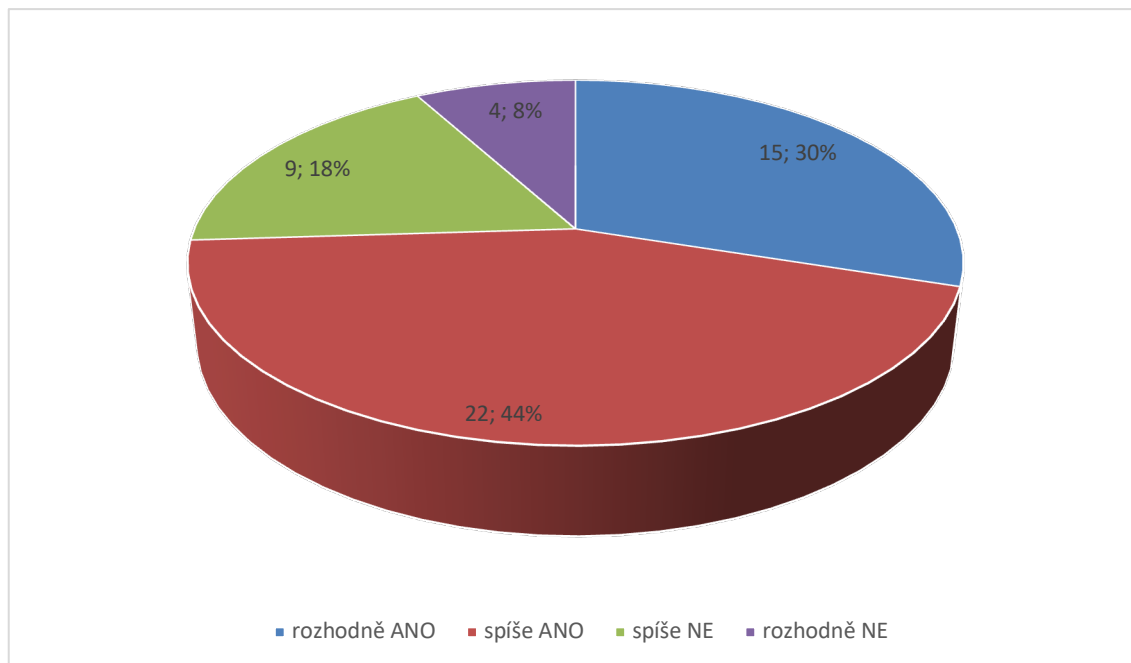


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Data získané z této otázky potvrzují, že je pro účastníky kurzu velkou dominantou právě komunikace se svým lektorem. Shodlo se na tom 27 osob což tvořilo 54 % všech dotázaných a dalších 19, což bylo 38 % volilo možnost „spíše ano“. Pouze 4 respondenti celkem 8 % ze všech dotazovaných se naklonily k opačné volbě. Mohlo by to být způsobeno tím, že jsou již v komunikaci velmi zdatní anebo naopak jim komunikace dělá velký problém a nechtějí nebo se bojí v ní zlepšovat. Naopak u respondentů, kteří volí možnosti ano nebo spíše ano, se může předpokládat, že si na komunikaci budou hodně zakládat a bude pro ně velmi důležitá. Tímto zjištěním jsme si potvrdili, jak je mezilidská komunikace v lidské společnosti důležitá pro náš život, a to ve všech oblastech našeho života.

Otázka 6: Máte pocit, že příjemné prostředí je důležité pro dobrou komunikaci?

Graf 6: Důležitost příjemného prostředí pro komunikaci

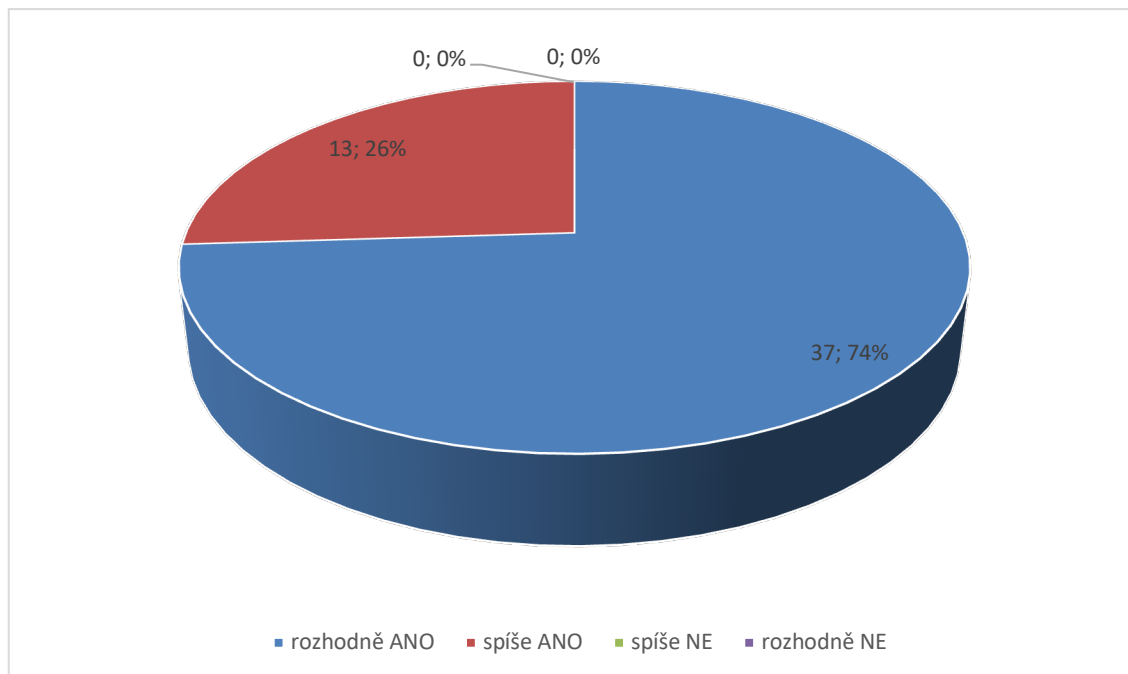


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Z tohoto grafu lze vyčíst, že celkem 74 % respondentů, což byly osoby, které volily možnosti „rozhodně ano“ a „spíše ano“, je nakloněno k příjemnému prostředí a zbylá větší čtvrtina 26 % nikoliv. Toto může být způsobeno více faktory. V tomto případě se lze domnívat, že mezi 74 % respondentů jsou osoby, kterým může komunikace dělat problém, ale mají zájem si vytvořit vhodné prostředí a zdokonalovat se. Mezi těmito lidmi budou pravděpodobně i osoby, kterým se zkrátka v příjemném prostředí komunikuje daleko snadněji než například v prostředí, které může být hlučnější. Dále lze z grafu vyčíst větší čtvrtinu 26 % respondentů, kteří jsou nakloněni variantě „ne“. Celkem 9 osob z této skupiny volilo „spíše ne“ a to by se dalo vysvětlit například i tím, že nemají problém komunikovat v prostředí, které nemusí ke komunikaci být úplně dokonalé a jsou zvyklí bez jakýchkoliv problémů komunikovat v jakémkoli prostředí a při jakýchkoli činnostech. Poslední 4, kteří volili možnost „rozhodně ne“ znamená, že pro ně není prostředí vůbec důležité. Vysvětlit si to můžeme podobně jako v předchozí skupině, tedy že jsou v komunikaci velice zdatní a nedělá jim problém komunikace kdekoliv, s kýmkoli a v jakémkoli prostředí.

Otázka 7: Zaznamenáváte pozitivní přínos pro komunikaci, když je v úvodu kurzu zahrnuta představovací část všech přítomných osob?

Graf 7: Pozitivní vliv na účastníky kurzu při použití představovací části

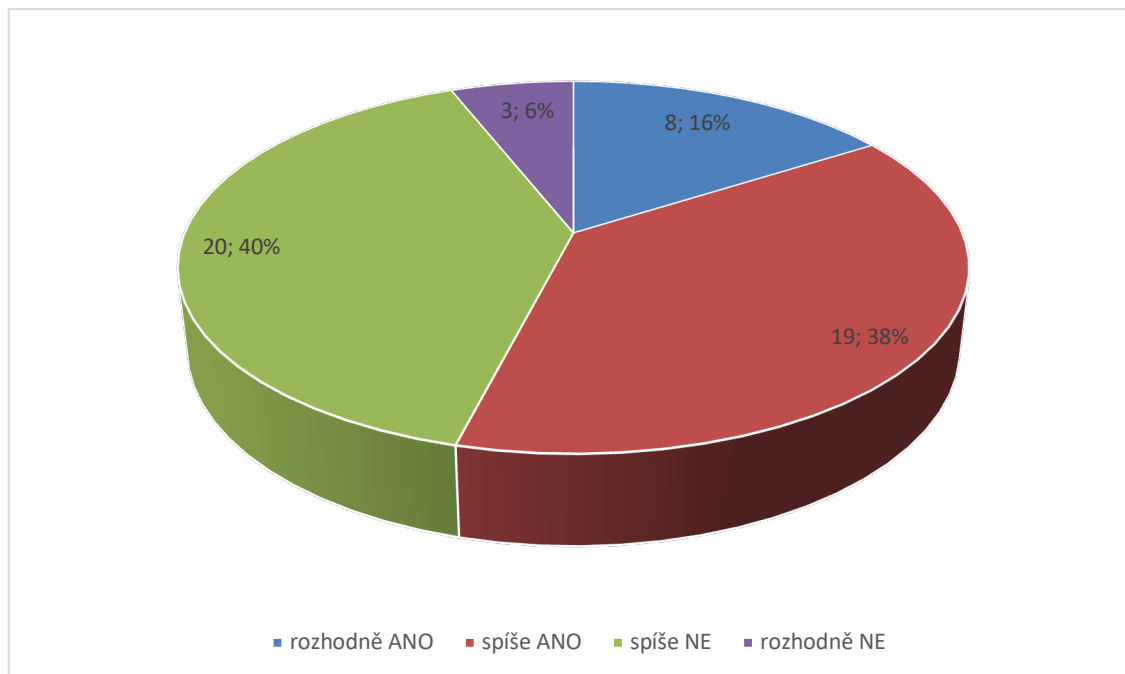


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Z tohoto grafu vyplývá, že všem respondentům záleží nebo jsou alespoň nakloněni tomu, aby byla na začátku kurzu zahrnuta seznamovací část, kde se každý zúčastněný představí ostatním účastníkům. Konkrétně 37 osob, což bylo 74 % volilo možnost „rozhodně ano“ a zbylých 13, což bylo 26 % „spíše ano“. Tento výsledek se může vysvětlit tím, že pokud dostane každý možnost se představit, tak je mnohem snadnější a příjemnější prostředí pro komunikaci, které autorka řešila v předchozí otázce. Díky představovací části lze i poznat povahu jednotlivých respondentů, to by mohlo pomoci i při týmových akcích a činnostech, které jsou v tomto kurzu zahrnuty. Z vlastní zkušenosti jistě každý víme, že se nám lépe jedná o osobu, která nám byla alespoň trochu představena, než hovořit a jednat se zcela cizím a neznámým člověkem. Alespoň základní představení vnáší do atmosféry kurzu přátelštější náladu. Pro lektory to může rovněž znamenat jistou výhodu, kdy budou vědět jak k danému účastníkovi kurzu přistupovat jak ve vyučovací v místnosti, tak v terénu, kde probíhají tyto akce.

Otázka 8: Vnímáte jako pozitivní přínos pro komunikaci, pokud má kurz stanovená komunikační pravidla?

Graf 8: Pozitivní přínos při použití komunikačních pravidel během kurzu

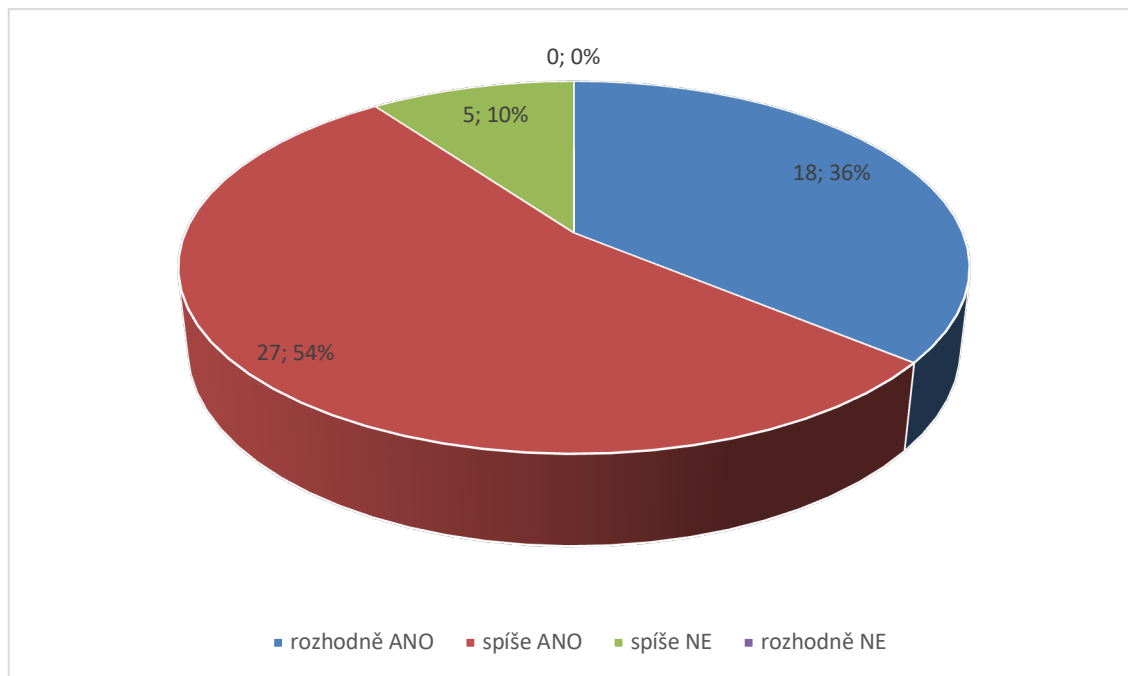


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Data, která autorka získala z této otázky vypovídají, že 16 % účastníků se přiklání k variantě „rozhodně ano“ a 38 % ke „spíše ano“. Zbytek 40 % k variantě „spíše ne“ a pouhých 6 % k možnosti „ne“. Tento výsledek může znamenat to, že někomu může více vyhovovat komunikace volnější nebo neformální formou a druhé polovině naopak to, že komunikace bude mít jasně stanovená pravidla. Například když bude mít někdo dotaz, přihlásí se, nebo se bude více hovořit spisovně. V takovém případě by si měl lektor daného kurzu umět správně zvolit, jakým způsobem bude v daném kurzu komunikace probíhat. Pravidla jsou důležitá pro celý náš život ve společnosti, a provázejí nás již od dětství, proto většina účastníků volí jasně stanovená a srozumitelná pravidla pro přínosnou komunikaci.

Otázka 9: Uvítali byste, pokud by v průběhu kurzu byl prostor pro vyjádření vlastního názoru či zkušenosti?

Graf 9: Prostor pro vyjádření vlastního názoru

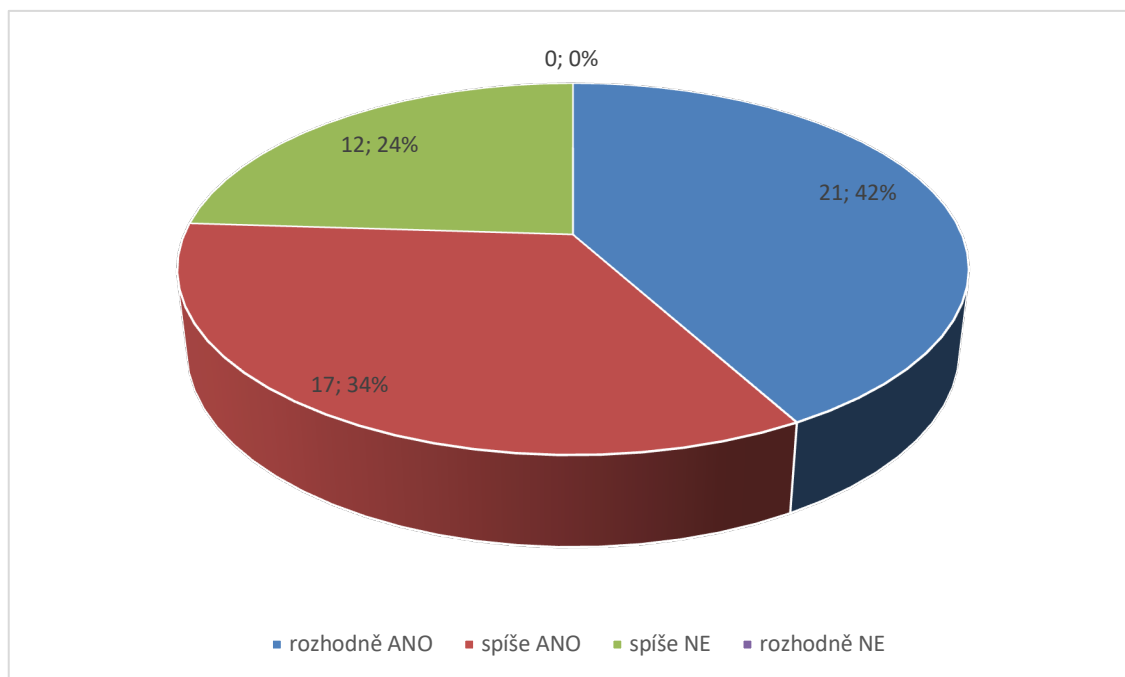


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Graf, který vznikl, vypovídá, o tom, že v součtu 90 % účastníků, tedy 45 osob se přiklání k variantě „ano a spíše ano“, protože je pro ně nejspíše vlastní názor důležitý. Při tomto výsledku se dá předpokládat, že lidé, kteří si chtějí prosadit vlastní názor a budou to mít umožněno, budou v komunikaci rozhodně lepší nebo se díky tomu mohou zlepšovat. Zbýlých 5 dotázaných, kteří tvoří 10 % se přiklání k variantě „spíše ne“ což by mohlo znamenat, že o vlastní názor nestojí, ale zcela se mu nebrání. U takových lidí je tedy otázka, jak jsou zdatní v komunikaci a jak si při ní věří. Vlastní názor je v obecné rovině důležitý prvek, jak v komunikaci, tak i pro sebezdokonalení účastníka v tom, že má prostor komunikovat a pro lektora, který tímto získává zpětnou vazbu.

Otázka 10: Máte dojem, že vám kurz pomohl efektivněji komunikovat?

Graf 10: Dojem účastníků kurzu, zda jim kurz pomohl efektivněji komunikovat

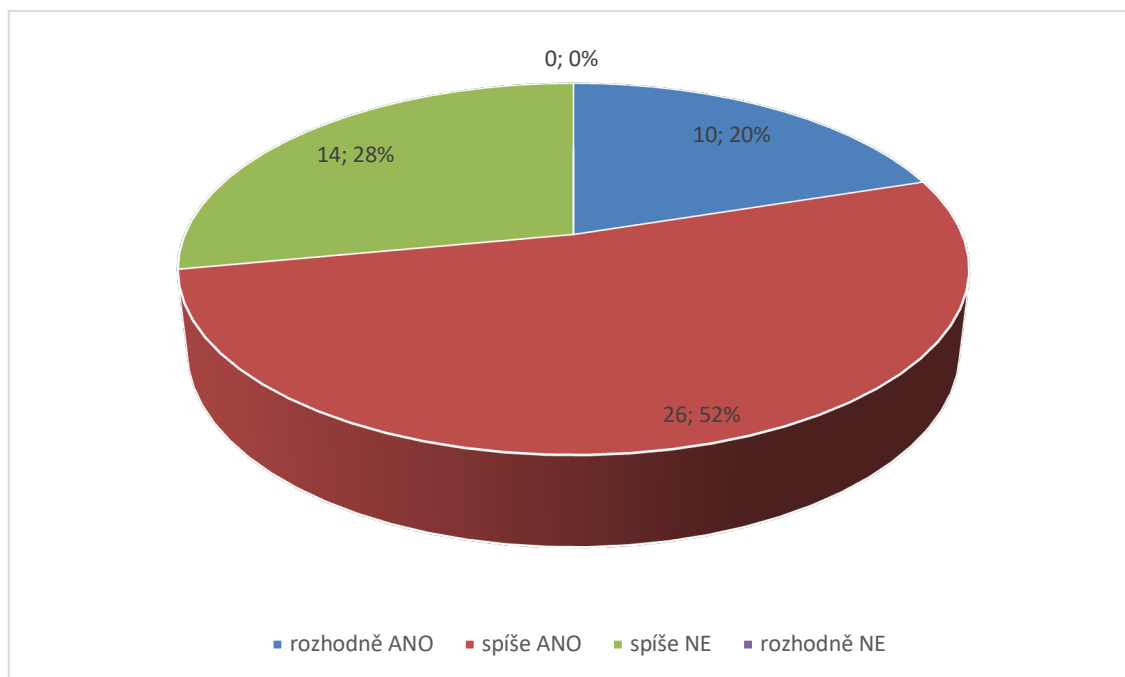


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

V této otázce autorka zjišťovala, zda se účastníci kurzu zdokonalily v komunikaci po jeho absolvování. Z grafu lze vyčíst, že 21 dotázaných je přesvědčeno, že rozhodně ano a 17 je nakloněno také ke kladné variantě, tedy spíše ano. Lze tedy předpokládat, že kurz zefektivňuje komunikaci mezi lidmi. Z 50 dotazovaných osob se u 12 ukázala jako nejvhodnější varianta spíše ne. Je možné, že tyto lidé mohou mít problémy v komunikaci obecně nebo jim například nebyl sympatický lektor a nepomohlo jim to v oblasti komunikace se více rozvinout. Důležité je zjištění, že převažují účastníci, kterým tento kurz napomohl začít efektivněji komunikovat. Pokud lektor, který vede kurz zefektivní účastníka v oblasti komunikace, je takový účastník schopen v dané situaci jednat a komunikovat.

Otázka 11: Používáte v praxi získané komunikační dovednosti a zkušenosti?

Graf 11: Užití v praxi získané komunikační dovednosti a zkušenosti

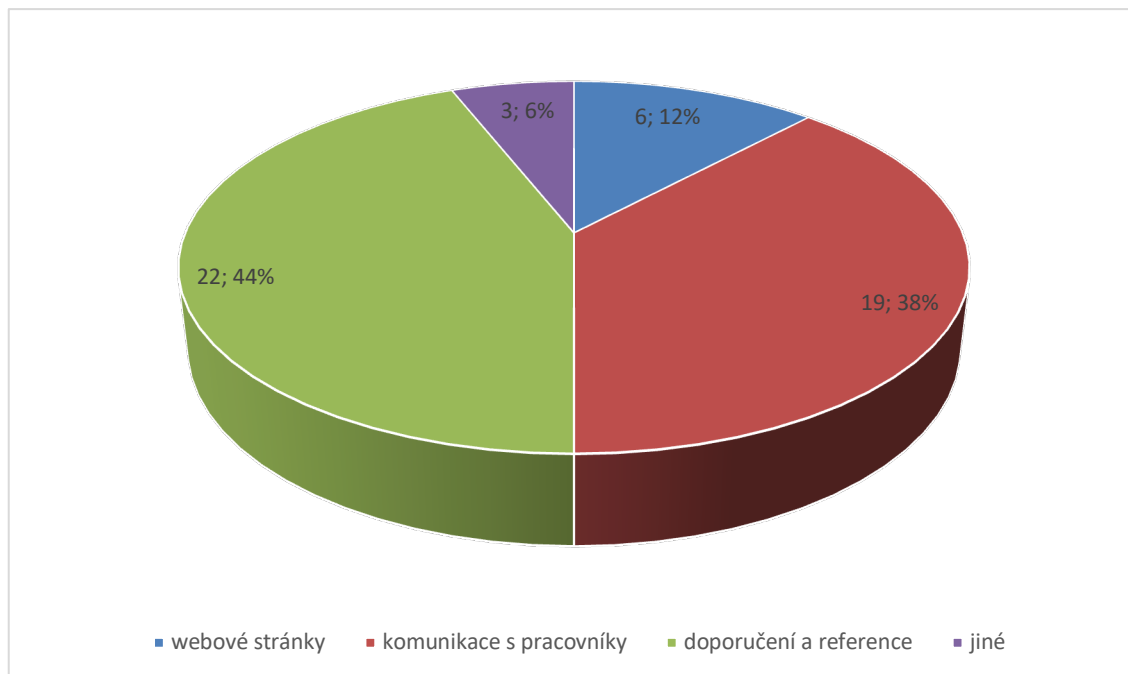


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Z grafu lze vyčíst, že 26 dotazovaných osob, což tvořilo více než polovinu, konkrétně 52 % je pro variantu „spíše ano“ a 14 dotazovaných pro „rozhodně ano.“ Lze se tedy domnívat, že absolvování kurzu má pozitivní vliv na komunikační dovednosti a zkušenosti v praxi. Zbýlých 10 odpovědělo spíše ne. Důvodů může být více. Mohlo by se jednat například o to, že v praxi komunikační dovednosti tolik nevyužívají nebo se ještě nesešli se situací, kde bylo potřeba tyto dovednosti umět použít. Důležité je, že jistá většina dotazovaných osob získané komunikační dovednosti a zkušenosti v praxi opravdu využívá.

Otázka 12: Když jste se rozhodli právě pro PrPom, co bylo rozhodujícím propagačním faktorem?

Graf 12: Rozhodující propagační faktor ke společnosti PrPom



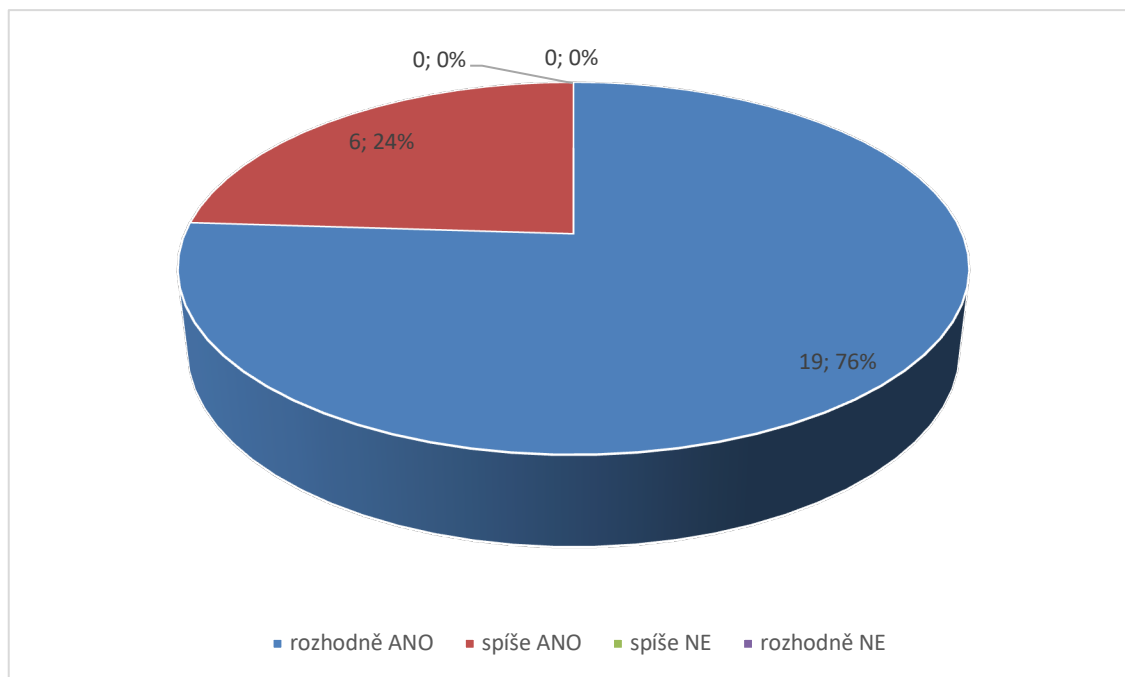
Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

V této otázce autorka zjišťovala, co byl hlavní důvod nebo faktor této volby. Na výběr byli 3 konkrétní odpovědi a jedna neurčitá. Nejvíce se volila možnost doporučení a reference, což může být i důkaz toho, že je PrPom velice oblíbený. Konkrétně tuto možnost volilo 22 osob, které tvořily 44% z celku. Oblíbenost tohoto kurzu může být jak kvůli profesionálním a přátelským lektorům a pracovníkům zúčastněným na pořádání tohoto kurzu, nebo na, jak nám napovídá druhá nejpočetnější odpověď, což je komunikace s pracovníky. Nejméně dotazovaných zvolilo odpověď možnost webové stránky a dále i jiné.

Průzkumné otázky pro lektory kurzu:

Otázka 1: Berete komunikaci s vašimi účastníky jako největší prioritu?

Graf 13: Přehled lektorů kurzu a jejich prioritizace komunikace s účastníky

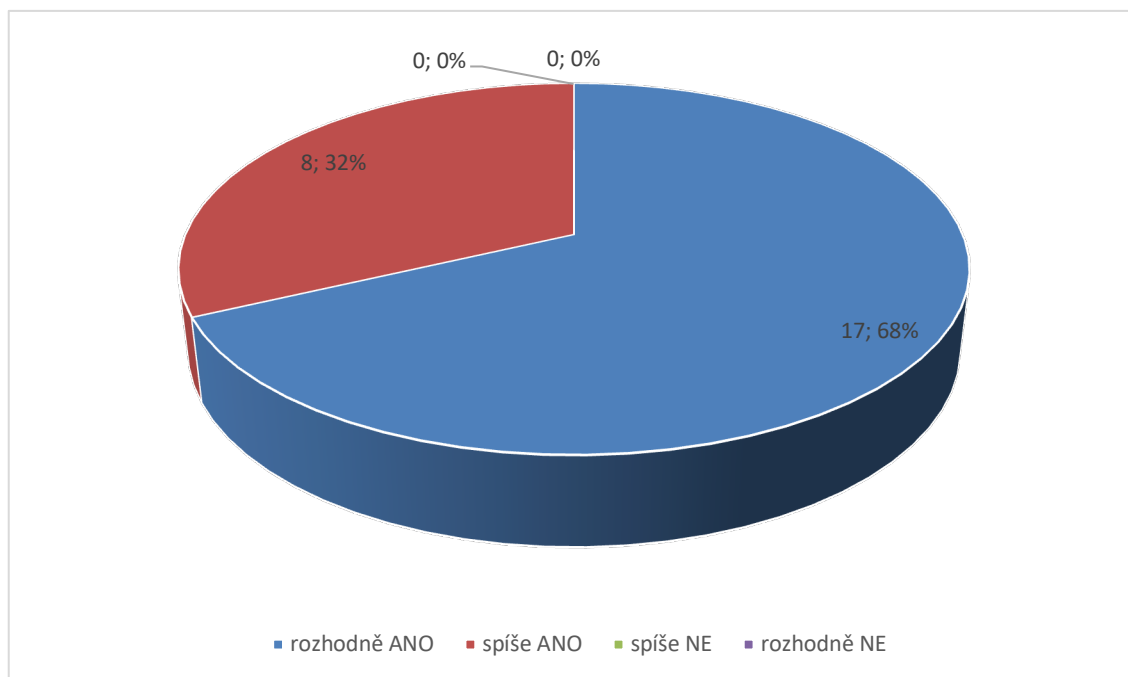


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

U této otázky autorka zjišťovala, zda je komunikace mezi lektory a účastníky kurzu, největší prioritou. Ze získaných dat lze jednoznačně potvrdit, že všech 25 lektorů, kteří odpovídali, se přiklání ke kladné variantě. Konkrétně 19 dotazovaných je pro odpověď rozhodně ano a 6 pro odpověď spíše ano. Lektori tedy na komunikaci dbají a považují ji za velice důležitou a přínosnou pro zdárný průběh celého kurzu. U účastníků byla prioritizace komunikace s lektorem také potvrzena. Lze tedy předpokládat, že na kurzu panuje příjemná komunikační atmosféra.

Otázka 2: Je pro vás důležité tvořit příjemné komunikační prostředí?

Graf 14: Důležitost vytvoření příjemného komunikačního prostředí

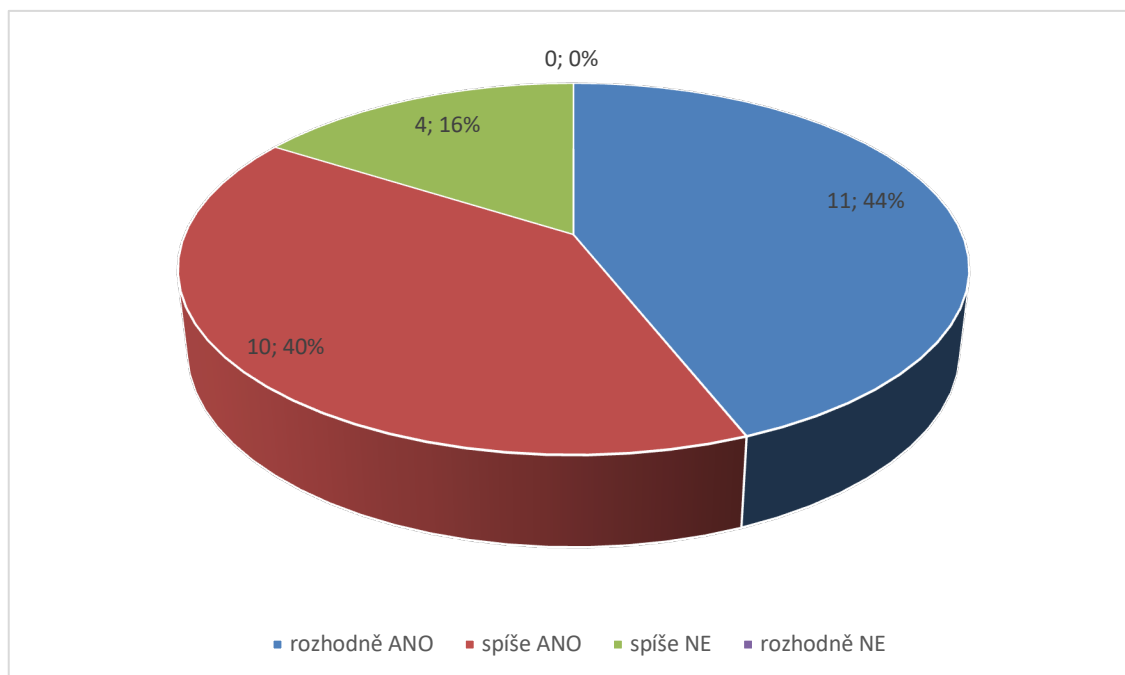


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Stejně jako v otázce předchozí se i zde potvrzuje vysoká náklonost k odpovědi rozhodně ano a spíše ano. Konkrétně se tedy 17 lektorů přiklání k variantě „rozhodně ano“ a 8 lektorů ke „spíše ano.“ Z tohoto výsledku plyne, že se lektori, ve svém kurzu snaží pro své účastníky vytvářet opravdu co možná nejvíce příjemné komunikační prostředí. Toto by se mělo odrážet i mezi účastníky, kteří toto komunikační prostředí vyžadují, jak už autorka zjistila v dotazníku určeném právě pro účastníky. Ukazuje se tedy tímto zjištěním, že příjemné komunikační prostředí je velice důležité pro obě tyto strany.

Otázka 3: Sebezdokonalujete se v oblasti komunikace pro lektory?

Graf 15: Sebezdokonalování lektorů v oblasti komunikace pro lektory

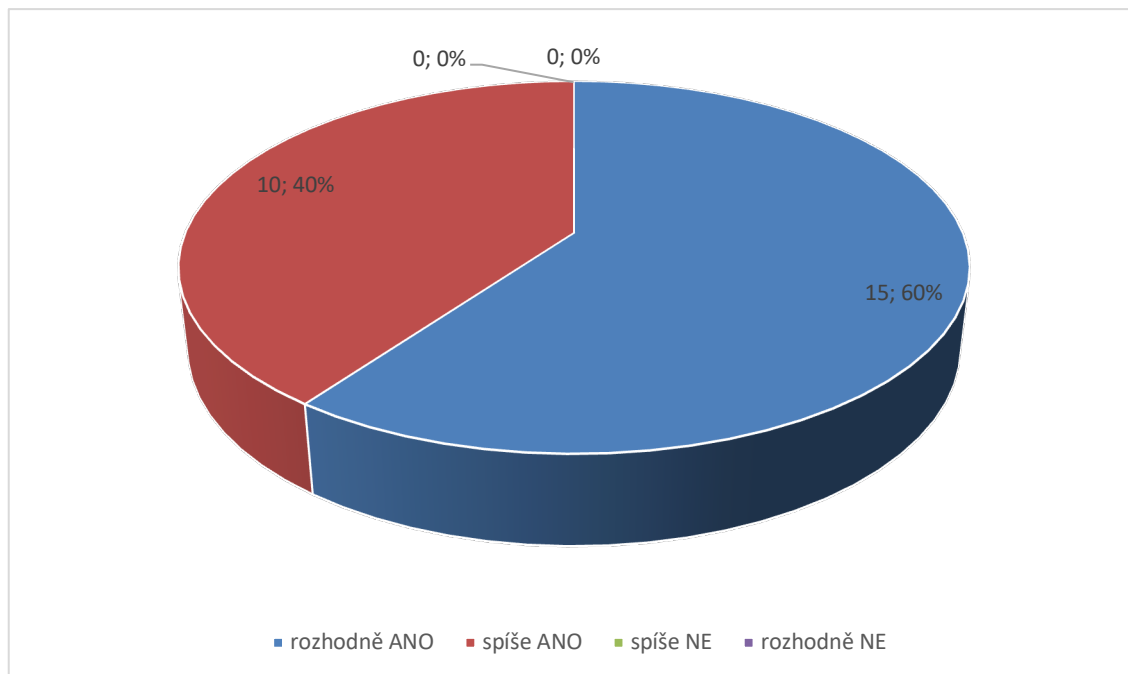


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Z grafu, který vznikl z otázky, a to, zda se lektori sebezdokonaluji v oblasti komunikace i v této pozici, autorka zjistila, že 11 lektorů je přesvědčeno, že sebezdokonalování v oblasti komunikace je určitě důležité, což dokazuje odpověď „rozhodně ano“ a u 10 dotázaných „spíše ano.“ Zbylí čtyři lektori zvolili možnost „spíše ne.“ Lze tedy předpokládat, že tito 4 lektori se na svou komunikaci nemusí tolik soustředit ať už například z důvodu vlastních zkušeností a poznatků z praxe. Jiní mohou například teprve začínat a sebezdokonalování v oblasti komunikace je teprve může čekat. Celkově se ale potvrzuje, že lektori na své sebezdokonalování v oblasti komunikace dbají a autorce se tím potvrzuje i jedna z hypotéz, kterou stanovila.

Otázka 4: Je vaším cílem zlepšování komunikace u účastníků kurzu pro poskytování první pomoci?

Graf 16: Cíl zlepšování komunikace u účastníků kurzu

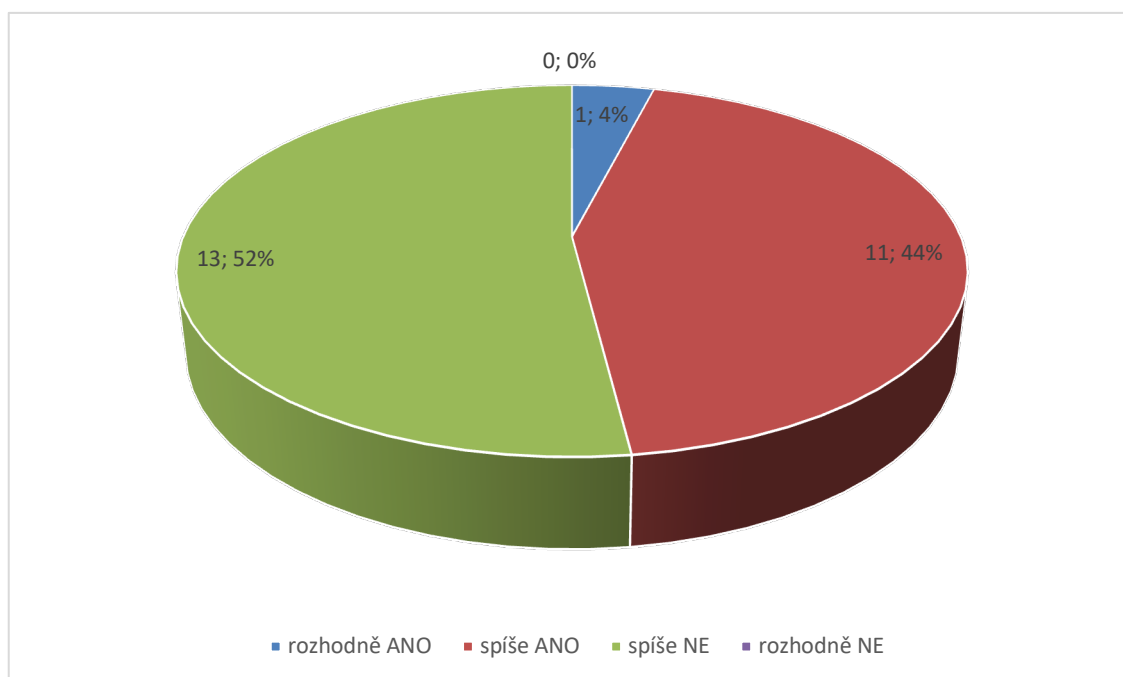


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Výsledkem zjištění otázky, která se dotazuje, zda je cílem lektora zlepšovat komunikaci u účastníků kurzu pro poskytování první pomoci je, že 15 lektorů, tedy 60 % z dotazovaných je nakloněno variantě „rozhodně ano“ a zbylých 10 ke „spíše ano.“ Na základě těchto odpovědí se tedy lze domnívat, že pro lektory je opravdu důležité zlepšovat se v komunikaci u účastníků kurzu pro poskytování první pomoci. Ukazuje se zde, že tito lektori jsou profesionálové, protože jim nejde jen o předání znalostí a zkušeností v oblasti poskytování první pomoci, ale současně s těmito výše zmíněnými znalostmi se snaží i o zdokonalování účastníků tohoto kurzu v oblasti komunikace. Jsou si vědomi toho, že v případě nutnosti použití poskytnutí první pomoci někomu z našeho okolí je také umět zdatně komunikovat s dalšími lidmi, kteří při záchráně pomáhají, či to, aby vhodnými slovy byli schopní komunikovat s osobou, která jejich pomoc či záchranu života potřebuje, což je v krizové situaci velice náročné.

Otázka 5: Snažíte se o získání aktivní zpětné vazby od účastníků v průběhu kurzu?

Graf 17: Snaha o získání aktivní zpětné vazby od účastníků v průběhu kurzu

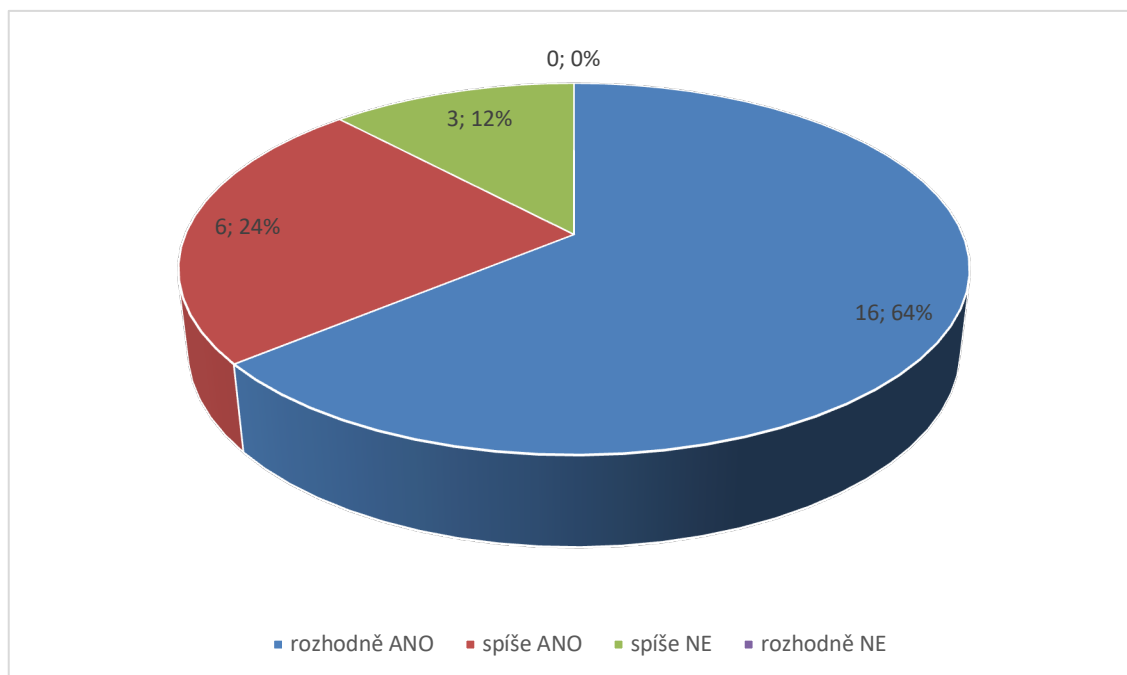


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

U této otázky autorka zjišťovala, zda se lektor snaží získávat v průběhu kurzu zpětnou vazbu od účastníků. Výsledek je téměř nerozhodný. Celkově z 50 dotazovaných účastníků se pouze 1 přiklání k odpovědi „rozhodně ano“ a 11 ke „spíše ano.“ Celkem tedy 12, což tvoří 48 %. Pouze o jeden hlas má větší polovinu odpověď „spíše ne.“ Z tohoto výsledku lze tedy předpokládat, že si každý lektor toto určuje sám za sebe. Záleží na každém lektorovi, zda bude v průběhu svého kurzu zpětnou vazbu požadovat či nikoliv. Zpětná vazba je vždy důležitá a lektorovi může pomoci například v jeho prezentaci nebo celkovém sebezdokonalování.

Otázka 6: Zaměřujete se na získání zpětné vazby od účastníků až po zakončení kurzu?

Graf 18: Zaměření se na získání zpětné vazby od účastníků po zakončení kurzu

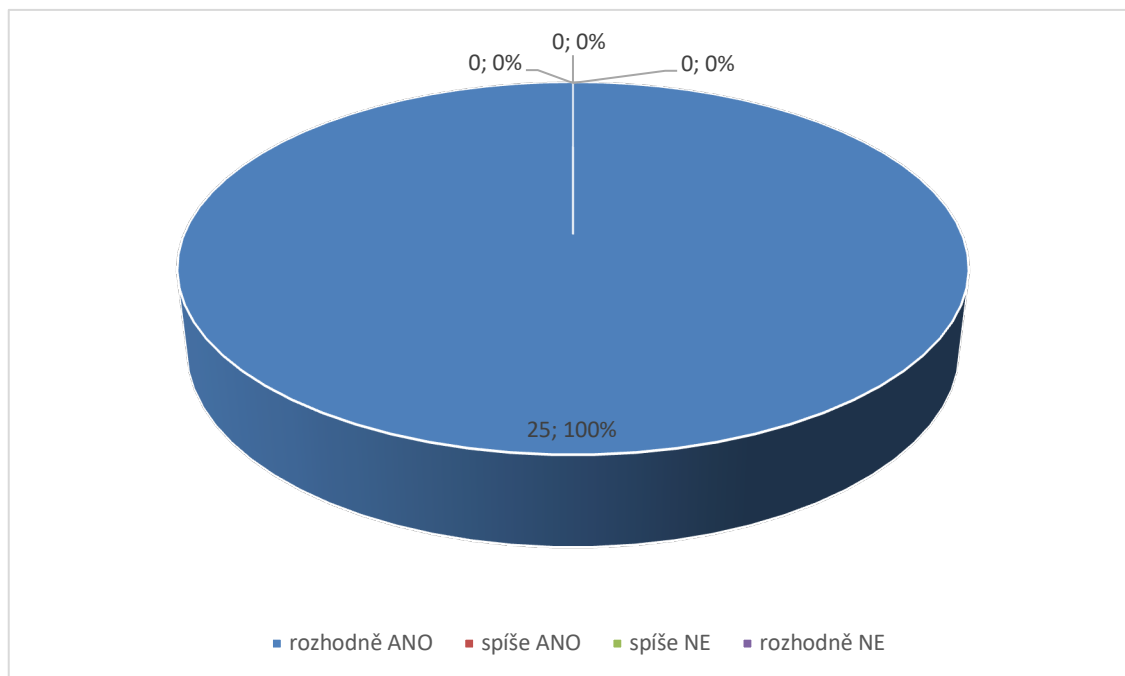


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Oproti předchozí otázce, kde se řešila zpětná vazba v průběhu kurzu, se v této otázce autorka věnovala tomu, zda se lektori zaměřují na zpětnou vazbu po zakončení kurzu. Zde vyšlo najevo, že lektorům jde o zpětnou vazbu především po kurzu, protože výsledkem šetření této otázky je 16 pro variantu „rozhodně ano,“ tedy 64 % respondentů, a 6 respondentů, což je jen 24 %, pro „spíše ano.“ Pouze 3 respondenti odpověděli spíše ne. Dalo by se tedy říci, že většina lektorů si chce být jista, ještě před úplným rozchodem účastníků, zda jim tento kurz předal potřebné znalosti a zkušenosti. Dále se mohou díky zpětné vazbě i dozvědět co dělali dobře a co naopak by měli d příště zlepšit. Ovšem musí se brát i fakt, že každá skupina účastníků může mít jiné požadavky, jiné povahy a lektor by tuto zpětnou vazbu musel dlouhodobě zkoumat.

Otázka 7: Využíváte pro účastníky vyučovací aktivity, kterými získají představu modelové komunikace s osobou v krizové situaci?

Graf 19: Využití vyučovací aktivity pro účastníky, k získání představě modelové situace komunikaci s osobou v krizové situaci

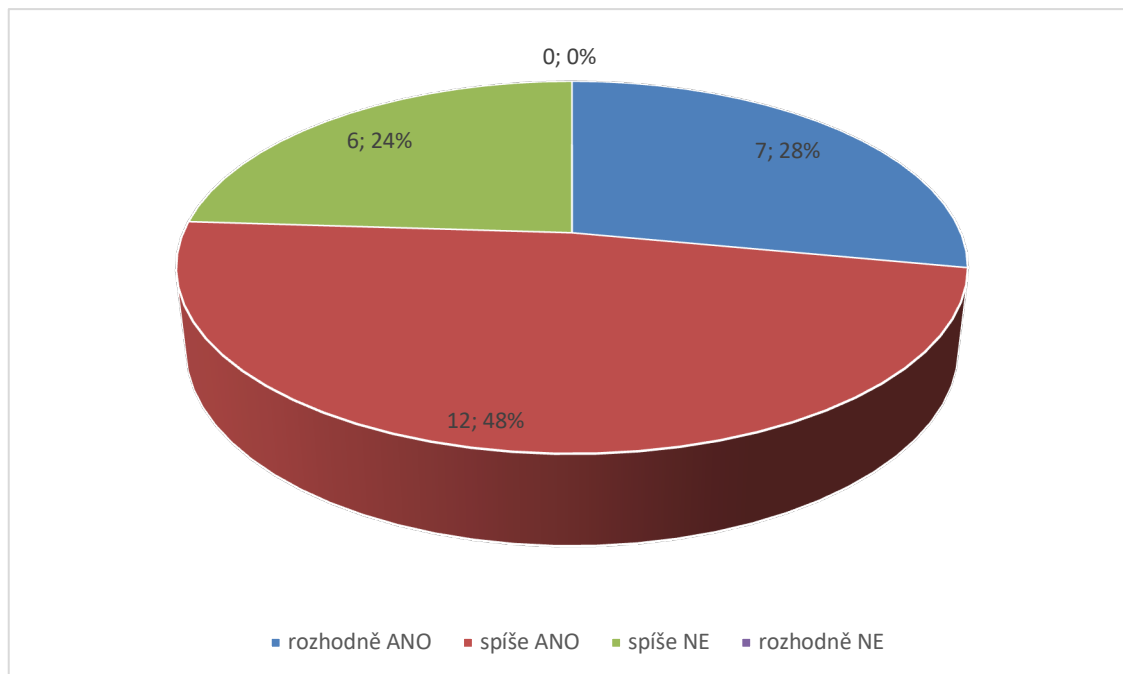


Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

V této otázce se autorka ptala na to, zda lektori využívají vyučovací aktivity k získání zkušenosti v komunikaci s osobou v krizové situaci využitím modelace takového krizové situace. Zde se jednoznačně všichni dotazovaní, tedy celých 100 %, shodli na jednotné odpovědi, a to „rozhodně ano.“ Tím se autorce potvrdilo, že lektorům jde jednoznačně o to, aby uměli s osobou v krizové situaci přesně a bezchybně komunikovat. Tato komunikace je zásadní. Je důležité umět zvolit vhodná slova.

Otázka 8: Snažíte se aby, byla vaše komunikace na kurzech přizpůsobená specifickým vzdělávané skupiny?

Graf 20: Snaha o přizpůsobení komunikace na kurzu specifickým vzdělávané skupiny



Zdroj: autorka práce, 2022 (vlastní šetření)

Poslední otázkou pro lektory autorka zjišťovala, jestli je komunikace lektorů na účastníky přizpůsobená specifickým vzdělávací skupiny. 7 lektorů, 28 %, bylo přesvědčeno, že zcela rozhodně ano a 12 lektorů, tedy 48 % že spíše ano. Zbýlých 6 lektorů tedy 24 % dotázaných zvolilo odpověď spíše ne. Z tohoto výsledku tedy plyne, že většina lektorů se snaží přizpůsobit se dané skupině účastníků. U 6 zbývajících lze předpokládat, že mají svůj kurz připravený tak, že už dopředu vědí, jak budou s cílovou skupinou komunikovat. Je vždy nutné zvolit vhodnou komunikaci. Zcela jinak bude probíhat komunikace s lidmi ve věku žáků II. stupně základní školy a zcela odlišně s účastníky ve věkové kategorii 30–50 let. Kurz ve společnosti PrPom, konkrétně Zdravotník zotavovacích akcí, je však přístupný od 15 let respektive 18 let, pokud má účastník zájem o certifikát. Dle zjištění z otázky 4, kde autorka zjišťovala věkové rozmezí účastníků, je zřejmé, že na kurzu jsou všichni dospělí. Lektor tedy komunikaci bude přizpůsobovat této věkové skupině.

7.7 Ověření hypotéz

H1: Více než 70 % účastníků, kteří absolvovali kurz ve společnosti PrPom, zaznamenali větší připravenost v oblasti komunikace a mají lepší vyjadřovací schopnosti než před absolvováním kurzu.

Celkem 76 % účastníků kurzu, z toho 42 % bylo jednoznačně přesvědčeno a 34 % bylo spíše nakloněno, že zaznamenali větší připravenost v oblasti komunikace. Hypotéza se tedy potvrdila.

H2: Pro všechny účastníky, kteří podali přihlášku na kurz právě do společnosti PrPom, byl rozhodující faktor přístup a komunikace pracovníků více než webové stránky či jiné propagační prostředky.

Z 50 dotazovaných účastníků, byl rozhodující faktor přístup a komunikace pracovníků potvrzen pouze u 19 osob, což je 38 %. Dalších 12 % tvořily webové stránky, 6% jiná forma propagace a nejpočetnějším faktorem byly doporučení a reference s počtem 22, což je 44 %. Hypotéza se zde nepotvrdila.

H3: Více než polovina lektorů ve společnosti PrPom, která se pravidelně sebevzdělává v oblasti komunikačních dovedností, umí lépe komunikovat a předávat informace účastníkům jejich kurzu než lektori, kteří se nevzdělávají.

Celkem 21 lektorů potvrdilo, že se sebevzdělává což tvoří celkově 84 %. Autorka dále zjistila, že více než polovina účastníků potvrdila, že komunikaci naučenou na kurzu používají i v praxi. Z tohoto lze říci, že je to způsobeno lektory, kteří se sebevzdělávají a umí informace účastníkům kurzu správně předávat. Hypotéza se potvrdila.

H4: Více než 75 % lektorů, jejichž prioritou je příjemné komunikační prostředí pro účastníky kurzu, má více pozitivních vazeb od účastníků než lektori, kteří tyto priority nemají.

Lektori se zde jednoznačně shodli na tom, že je pro ně důležité vytvářet příjemné komunikační prostředí. Celkem 68 % volilo možnost rozhodně ano a 32 % volilo možnost spíše ano. U účastníků bylo pro příjemné komunikační prostředí celkem 37 z 50, což by potvrdzovalo spokojenost účastníků s lektory. Hypotéza se potvrdila.

7.8 Shrnutí praktické části

Komunikace, která probíhá mezi lektory a účastníky na kurzu ve společnosti PrPom, se ukázala jako velice nezbytný a důležitý prvek. Autorka, díky dotazníkovému šetření, zjistila, že společnost PrPom si zakládá na dobré komunikaci a lektori se v tomto směru snaží sebevzdělávat. Šetření také potvrdilo, že význam komunikace mezi lektory a účastníky ve společnosti PrPom, má pozitivní vliv na účastníky, kteří potvrdili větší připravenost v oblasti komunikace. Lektori i účastníci kurzu se také shodují na tom, že je důležité mít pro dobrou komunikaci příjemné prostředí. Společnost PrProm si nejvíce osob volilo z důvodu doporučení a referencí, zde se lze domnívat, že je to právě z důvodu stylu komunikace mezi lektory a účastníky, která v této společnosti je na prvním místě.

ZÁVĚR

Teoretická část se zaměřila na pojem *mezilidská komunikace* a na její související pojmy. Poté se věnovala porozumění významu komunikace obecně ve vzdělávacím kurzu. Rovněž byly dále probrány funkce, formy a druhy komunikace.

Bylo zjištěno, že uchopit úspěšně mezilidskou komunikaci ve vzdělávání dospělých lze tehdy, pokud jsou známy základní souvislosti, které z obecného pojmu komunikace vychází. Autorka vyvíjela snahu o naplnění svého cíle, a to konkrétně prozkoumat důležitost mezilidské komunikace a její základní pojmy, což bylo následně rozvedeno v jednotlivých kapitolách.

V bakalářské práci se projevila důležitost zabývat se pojmy, jimž se kapitoly věnovaly, neboť vedou k bližšímu pochopení mezilidské komunikace.

V praktické části bylo zjištěno, dle dotazníkového šetření, jaký význam může mít komunikace mezi lektory a účastníky kurzu ve společnosti PrPom. Pomocí konkrétních otázek se potvrdily některé z hypotéz a pomohly tak autorce přiblížit to, jakým způsobem se ve společnosti PrPom komunikuje, jak důležité je mít kvalitní a příjemné prostředí, zda se lektori vzdělávají v oblasti komunikace a jaké priority během kurzu mají. Účastníci, kteří vyplňovali rovněž dotazníkové šetření, potvrdily větší připravenost v oblasti komunikace, a přitom tolik nezáleželo na věku a vzdělání. Shodovali se, že hlavní prioritou pro ně byla právě komunikace s lektorem. Lektori tento výsledek potvrdily také a zároveň bylo zjištěno, že kurz připravují, dle potřeb účastníků a jsou schopni se jim v oblasti komunikace individuálně přizpůsobit. Účastníci kurzu také potvrzovali, že získané komunikační dovednosti a zkušenosti, používají v praxi. Na kurz do společnosti PrPom se hlásily především na základě doporučení a referencí, což opět přispívá k myšlence, že společnost PrPom své budoucí absolventy, umí komunikačně připravit.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BARTÁK, Jan. *Personální řízení, současnost a trendy*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011. ISBN 9788074520204.

BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D.: *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého 2002. ISBN 80-244-0394-3.

BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 2*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1356-6.

DEVITO, J., A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

HAVLÍČKOVÁ, Daniela a ŽÁRSKÁ, Kamila. *Kompetence v neformálním vzdělávání*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. ISBN 978-80-87449-18-9.

HOLÁ, Jana. *Interní komunikace ve firmě*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1250-0.

JANÁČKOVÁ, L.: *Praktická komunikace pro každý den*. 1. vydání. Praha: Grada 2009. ISBN 978-80-247-2479-9.

JANOUSEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1594-0.

KAZÍK, Petr. Rukověť dobrého lektora: praktické tipy a návody pro začínající i zkušené přednášející. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2453-9.

KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. 3. dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3566-5.

LANGER, Tomáš. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0093-4.

MAŇÁK, J.; ŠVEC, V. *Výukové metody*. Brno: Paido, 2003. ISBN 80-7315-039-5.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0650-4.

MUŽÍK, Jaroslav. *Soubor základních pravidel a dovedností pro lektorskou práci*. Praha: Institut pro místní správu, 2005. ISBN 80-86976-02-5.

Národní program rozvoje vzdělávání v České republice: Bílá kniha. Praha: Tauris, 2001. ISBN isbn80-211-0372-8.

NEUSAROVÁ, J. *Zájmové a občanské vzdělávání*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. ISBN 978-80-7452-143-0.

PAVLOVSKÁ, Marie. *Komunikace, týmová spolupráce a řešení problémových situací ve škole*. Brno: MSD, 2004. ISBN 80-866-3324-1.

PETRŽELA, Michal. *První pomoc pro každého*. 2., doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5556-4.

PRŮCHA, Jan. *Andragogický výzkum*. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5232-7.

RABUŠICOVÁ, Milada a RABUŠIC, Ladislav, ed. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4779-2.

ŘÁDOVÁ, Hana, ed. Sada vzdělávacích programů a příkladů dobré praxe II. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, 2012. ISBN 978-80-87449-36-3.

ŠEĐOVÁ, Klára, Roman ŠVAŘÍČEK a Zuzana ŠALAMOUNOVÁ. *Komunikace ve školní třídě*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0085-7.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2: komunikace*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0844-2.

TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-0882-9.

TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. ISBN 9788024704050.

URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3562-7.

VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1026_9.

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

VYMĚTAL, Jan. 2008. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, ISBN 978-80-246-2614-4.

ZORMANOVÁ, Lucie. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0051-4.

Seznam použitých internetových zdrojů

Etický kodex PrPom. PrPom [online]. Praha, 2016 [cit. 2022-29-01]. Dostupné z: <https://www.prpom.cz/eticky-kodex/>

Historie. PrPom [online]. Praha, 2016 [cit. 2022-29-01]. Dostupné z:
<https://www.prpom.cz/historie/>

KASALOVÁ, R. *Komunikace*. 2. rozšířené a upravené vydání. Psychologie v praxi – Další vzdělávání organizací poskytujících sociální služby, CZ. Benepal a. s., 2012. [online]. Dostupné na:http://www.benepal.cz/files/project_2_file/KOMUNIKACE.PDF

PRUKNER, V., *Manažerské dovednosti* [online]. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. [cit. 2022-05-12]. ISBN 978-80-244-4329-4. Dostupné z:
<https://publi.cz/books/114/05.html>

SMÉKAL, Vladimír a kol. *Analýza občanského vzdělávání dospělých*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. Centrum občanského vzdělávání. [online]. Dostupné na:
www.obcanskevzdelavani.cz

UNESCO. *Global Citizenship Education. Topics and Learning Objectives* [online]. France: UNESCO, 2015 [vid. 2022-05-12]. ISBN 978-92-3-100102-4. Dostupné z:
<http://www.skoly-unesco.cz/wp-content/uploads/Global-Citizenship-Education-Topics-and-Learning-Objectives.pdf>.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

Dillon, R. a kol. *Redesigning Learning Spaces*. Corwin a SAGE Publishing Company. Thousand Oaks, United States, 2016. ISBN 978-1-5063-1831-8.

SEZNAM ZKRATEK

PrPom - Zážitkové kurzy první pomoci

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Pohlaví účastníků kurzu	42
Graf 2: Osobní zkušenost s kurzem	43
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání účastníků kurzu	44
Graf 4: Věk účastníků kurzu	45
Graf 5: Přehled účastníků kurzu a jejich priorita komunikace s lektorem.....	46
Graf 6: Důležitost příjemného prostředí pro komunikaci	47
Graf 7: Pozitivní vliv na účastníky kurzu při použití představovací části	48
Graf 8: Pozitivní přínos při použití komunikačních pravidel během kurzu	49
Graf 9: Prostor pro vyjádření vlastního názoru	50
Graf 10: Dojem účastníků kurzu, zda jim kurz pomohl efektivněji komunikovat ...	51
Graf 11: Užití v praxi získané komunikační dovednosti a zkušenosti.....	52
Graf 12: Rozhodující propagační faktor ke společnosti PrPom	53
Graf 13: Přehled lektorů kurzu a jejich priorita komunikace s účastníky	54
Graf 14: Důležitost vytvoření příjemného komunikačního prostředí.....	55
Graf 15: Sebezdokonalování lektorů v oblasti komunikace pro lektory	56
Graf 16: Cíl zlepšování komunikace u účastníků kurzu	57
Graf 17: Snaha o získání aktivní zpětné vazby od účastníků v průběhu kurzu	58
Graf 18: Zaměření se na získání zpětné vazby od účastníků po zakončení kurzu...	59
Graf 19: Využití vyučovací aktivity pro účastníky, k získání představě modelové situace komunikaci s osobou v krizové situaci	60

Graf 20: Snaha o přizpůsobení komunikace na kurzu specifikům vzdělávané skupiny
..... 61

SEZNAM PŘÍLOH

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

Příloha A - Dotazník

Dobrý den,

dovolte mi, abych se Vám představila. Jmenuji Věra Jitka Horvátová a jsem studentkou bakalářského oboru Andragogika v kombinované formě. Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku ke své bakalářské práci. Bakalářská práce zjišťuje význam mezilidské komunikace ve vzdělávání dospělých v organizaci PrPom. Získané informace jsou zcela anonymní.

Mockrát děkuji za Vaši spolupráci.

Průzkumné otázky pro účastníky kurzu:

1. Jaké je vaše pohlaví?

- a) žena
- b) muž

2. Máte osobní zkušenosti s nějakým kurzem?

- a) ano
- b) ne

3. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) střední s maturitou
- b) vyšší střední
- c) bakalářské
- d) magisterské
- e) doktorské

4. Kolik je vám let?

a) 18–30

b) 30–50

c) více

5. Domníváte se, že možná komunikace s vaším lektorem je pro vás prioritou?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

6. Máte pocit, že příjemné prostředí je důležité pro dobrou komunikaci?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

7. Zaznamenáváte pozitivní přínos pro komunikaci, když je v úvodu kurzu zahrnuta představovací část všech přítomných osob?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

8. Vnímáte jako pozitivní přínos pro komunikaci, pokud má kurz stanovená komunikační pravidla?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

9. Uvítali byste, pokud by v průběhu kurzu byl prostor pro vyjádření vlastního názoru či zkušenosti?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

10. Máte dojem, že vám kurz pomohl efektivněji komunikovat?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

11. Používáte v praxi získané komunikační dovednosti a zkušenosti?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

12. Když jste se rozhodli právě pro PrPom, co bylo rozhodujícím propagačním faktorem?

a) webové stránky

b) komunikace s pracovníky společnosti PrPom

c) doporučení a reference

d) jiné

Průzkumné otázky pro lektory kurzu:

1. Berete komunikaci s vašimi účastníky jako největší prioritu?

a) rozhodně ano

b) rozhodně ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

2. Je pro vás důležité tvořit příjemné komunikační prostředí?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

3. Sebezdokonalujete se v oblasti komunikace pro lektory?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

4. Je vaším cílem zlepšování komunikace u účastníků kurzu pro poskytování první pomoci?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

5. Snažíte se o získání aktivní zpětné vazby od účastníků v průběhu kurzu?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

6. Zaměřujete se na získání zpětné vazby od účastníků až po zakončení kurzu?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

7. Využíváte pro účastníky vyučovací aktivity, kterými získají představu modelové komunikace s osobou v krizové situaci?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

8. Snažíte se aby, byla vaše komunikace na kurzech přizpůsobená specifikům vzdělávané skupiny?

a) rozhodně ano

b) spíše ano

c) spíše ne

d) rozhodně ne

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora:	Věra Jitka Horvátová
Obor:	Andragogika
Forma studia:	Bakalářské/kombinované
Název práce:	Mezilidská komunikace a její význam ve vzdělávání dospělých v organizaci PrPom
Rok:	2022
Počet stran textu bez příloh:	57
Celkový počet stran příloh:	5
Počet titulů českých použitých zdrojů:	32
Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:	1
Počet internetových zdrojů:	6
Vedoucí práce:	Mgr. Jana Neusarová, Ph.D.