

Úloha komunikace v pomáhajících profesích

Markéta Falešníková

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Markéta FALEŠNÍKOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Úloha komunikace v pomáhajících profesích**

Zásady pro vypracování:

Stanovení vize -- smyslu bakalářské práce (potřebnost aktivit, možnosti využití výstupů), úvaha nad přínosy.

Ověření možnosti uplatnění výstupů, ověření smyslu práce.

Stanovení hlavního a dílčích cílů práce.

Předprojektová příprava.

Plán „projektu“, detailní plán postupu tvorby bakalářské práce.

Studium odborné literatury a dostupných informačních zdrojů souvisejících s problematikou tématu, volba vhodného způsobu zpracování výzkumu.

Zpracování teoretické části jako východiska pro navazující praktický výzkum.

Příprava, ověření a realizace výzkumu.

Zpracování získaných dat, vyhodnocení dat.

Zpracování výsledků a vyhodnocení výstupů realizovaného šetření v provázanosti na teoretickou východiskovou platformu a cíle práce.

Zhodnocení, závěr.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAVLÍK, J. Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče: (učební texty). 1.vyd. České Budějovice : Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2004. ISBN 80-7040-725-5.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese : s předmluvou Jiřiny Šiklové. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. ISBN 8073671816.

KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. 1.vyd. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme : kapitoly z psychologie sociální komunikace. 1.vyd. Praha : Svoboda, 1988.

ŠVEC, V. Klíčové dovednosti ve vyučování a výcviku. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, 1998. ISBN 80-210-1937-9.

VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha : Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Pavla Valachová

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

13. února 2009

Termín odevzdání bakalářské práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 13. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně11.5.2009.....

.....Marieka Falešničková'.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

V pomáhajících profesích je kladen velký důraz na význam komunikace. Proto ve své bakalářské práci poukazuji na to, že již v rámci studia je důležité zabývat se rozvojem komunikačních dovedností. Vzdělávání totiž výrazně působí na zlepšování jejich kvality, zvláště pokud jsou použity vhodné metody a formy výuky. V praktické části výzkumem potvrzuji pozitivně měnící se úroveň těchto dovedností po absolvování cvičení zaměřených na komunikaci. Cílem mé bakalářské práce je, aby si studenti uvědomili, že se dá pracovat na zdokonalování komunikačních dovedností, a následně je účelně používali ve svém profesním i osobním životě.

Klíčová slova: komunikační dovednosti, sociálně psychologický výcvik, vzdělávání, sociální komunikace, sebereflexe

ABSTRACT

In helping professions is to be a particular emphasis on the importance of communication. Therefore, in my bachelor I points out that it is important to address the development of communication skills in the study. Education significantly influences the increase of quality of communication skills, mainly if proper methods and tools of teaching are used. In the practical part of the research I confirm the positive changing levels of these skills after graduation exercises focusing on communication. The goal of my bachelor is to the students should realized that they can work on improving communication skills, and consequently it is appropriate to use in their professional and personal life.

Keywords: communication skills, socio-psychological training, education, social communication, self-reflection

Poděkování, motto

Chtěla bych poděkovat Mgr. Pavle Valachové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky, které mě motivovaly a inspirovaly při psaní bakalářské práce.

„Lidská společnost představuje síť vztahů mezi lidmi. Přirovnáme-li ji k síti rybářské, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace“ (Argyle, Trower in Vybíral, 2000, s. 17).

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	12
1.1 VZDĚLÁVÁNÍ JAKO PROSTŘEDEK ROZVOJE KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ.....	14
1.1.1 Etapy osvojování komunikačních dovedností.....	15
1.2 VÝUKA ZAMĚŘUJÍCÍ SE NA UTVÁŘENÍ A ZDOKONALOVÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ.....	16
1.2.1 Metody a formy výuky	18
1.2.2 Technické prostředky využívané v komunikační přípravě.....	20
2 SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÝ VÝCVIK	22
2.1.1 Znaky sociálně psychologického výcviku.....	22
2.1.2 Organizační schéma a užití metod	23
2.2 DETAILNÍ CÍLE A ZÁMĚRY SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÉHO VÝCVIKU.....	24
2.2.1 Dovednosti, kterými disponuje student na výstupu komunikační přípravy	24
2.2.2 Doporučení v oblasti výuky komunikativních dovedností.....	26
2.3 SYLABUS PŘEDMĚTU SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE.....	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
3 ROZVOJ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ	30
3.1 POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	30
3.1.1 Proměnné.....	30
3.1.2 Výzkumný vzorek	31
3.2 METODY VÝZKUMU.....	31
3.2.1 Dotazník zaměřující se na vstupní stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociálně pedagogická komunikace.....	32
3.2.2 Dotazník zaměřující se na výsledný stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociálně pedagogická komunikace.....	32
3.2.3 Metoda obsahové analýzy seberefektivních deníků.....	33
3.3 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	33
3.3.1 Zpracování dotazníkové metody	33
3.3.2 Zpracování obsahové analýzy	33
3.4 CÍLE VÝZKUMU	34
4 VYHODNOCENÍ VSTUPNÍCH A ZÁVĚREČNÝCH DOTAZNÍKŮ	36
4.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ.....	36
4.2 ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKŮ	64
5 VYHODNOCENÍ OBSAHOVÉ ANALÝZY SEBEREFLEKTIVNÍCH DENÍKŮ	66

5.1	UVĚDOMENÍ SI SLABÝCH STRÁNEK	67
5.2	POCITY PŘI VYSTUPOVÁNÍ PŘED OSTATNÍMI	69
5.3	PRÁCE VE SKUPINĚ	70
5.4	MŮJ DOJEM ZE SEBE SAMÉHO	71
5.5	HODNOCENÍ PŘEDMĚTU SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	72
5.6	PŘÍNOSY	72
5.7	ZÁVĚREČNÉ SHRNTÍ VÝSLEDKŮ OBSAHOVÉ ANALÝZY SEBEREFLEKTIVNÍCH DENÍKŮ	73
ZÁVĚR		76
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		78
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK		80
SEZNAM GRAFŮ		81
SEZNAM TABULEK		82
SEZNAM PŘÍLOH		83

ÚVOD

Ze všech stran se na nás hrnou obecné informace o komunikaci. Méně už se však zabýváme tím, jak konkrétně ji máme rozvíjet. Proto se ve své bakalářské práci zaměřuji na zdokonalování komunikačních dovedností.

V teoretické části poukazuji na důležitost vzdělávání v oblasti formování dovedností a to prostřednictvím použití vhodných metod výuky. Pojednávám také o sociálně psychologickém výcviku, který považuji za důležitý edukační prostředek.

V praktické části zjišťuji u studentů změnu úrovně komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace. Zároveň provádím obsahovou analýzu sebereflektivních deníků z tohoto předmětu. Sebereflexe je pro studenty významná tím, že si díky ní uvědomí, v čem by se chtěli zlepšit, jaké pocity prožívají při výuce a současně se ujasní i jejich vzájemná očekávání.

Je tedy podstatné zabývat se komunikačními dovednostmi a to už ve fázi jejich utváření a rozšiřování v rámci přípravy na budoucí povolání. Předpokládám, že vzdělávání dává studentům možnosti, které je podněcují ke zlepšování jejich potenciálu. Jestliže se tedy věnujeme prohlubování svých schopností a dovedností, stáváme se kompetentními ve svém profesním oboru.

Schopnost komunikovat je jedna z nejčastěji požadovaných klíčových kompetencí na trhu práce (Belz, Siegrist, 2001). Téměř většina zaměstnavatelů požaduje u svých pracovníků rozvinuté komunikační dovednosti, jak uvádí Svatoš (2005) zvláště v sociálně orientovaných oborech, ve kterých je kvalifikované poznávání druhých lidí značně důležité a pro úspěšný výkon zaměstnání podmiňující. Podle Krause (2008) jde o velmi náročnou součást profesní činnosti, která vyžaduje zkušenosti, ale hlavně specifickou přípravu.

Domnívám se, že práce sociálního pedagoga je velmi náročná, každodenně se dostává do kontaktu s druhými lidmi, se kterými musí řešit rozdílné a složité problémy. Pro jejich úspěšné zvládnutí je podstatné efektivně využívat svých komunikačních dovedností.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nepostradatelné v každé etapě jeho práce. Jsou zásadním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem a začít s řešením problému (Hartl in Matoušek, 2003).

Ti pracovníci, kteří dovedou dobře komunikovat, mají větší schopnost podnítit u svých klientů změny vedoucí k podpoře jejich zdraví a jsou schopnější při budování důvěrnějších vztahů s klienty, s jejich rodinami a ostatními členy pracovního týmu (Havlík, Vurm, 2004).

Základem každé sociální interakce je komunikace (Müllerová, 2002). Podle Čápa (1996) navíc komunikace významně působí na osvojování sociálních dovedností a má také vliv na formování postojů a rysů, které se týkají vztahu k lidem.

V sociálně pedagogické praxi by komunikace navíc měla přispívat k vytvoření potřebného partnerského vztahu - s oboustrannou důvěrou, respektem, empatií a spoluprací (Kraus, 2008).

Většina autorů se shoduje, že kvalitu sociální práce v určité míře ovlivňují zejména komunikační schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků (Mlčák, 2005).

Komunikativnost znamená připravenost a schopnost jedince vědomě a harmonicky komunikovat, tzn. vypovídat o sobě ostatním co nejjasněji a nejpochoptelněji. Rovněž vědomě ostatním naslouchat, dovést rozlišit podstatné od nepodstatného, být vstřícný k požadavkům jiných a pečlivě dbát neverbálních signálů (Belz, Siegrist, 2001). I Křivoň (1988) zdůrazňuje, že komunikace neznamena pouze něco si sdělovat, ale také navzájem se sdílet.

Význam komunikačních dovedností spočívá také v tom, že vytvoříte souvislost mezi svými komunikačními úmysly a aktivním nasloucháním, tzn. porozumění toho, co si druhá osoba myslí, a úspěšnou zpětnou vazbou, a to tak, že váš partner vezme se zájmem na vědomí, co říkáte, a pochopí vás (Peters- Kühlinger, John, 2007). Jestliže člověk disponuje těmito znalostmi a dovednostmi a dokáže je efektivně využít, stává pro komunikaci v tomto kontextu kompetentním (Vybíral, 2000).

R. Solomon, N. Davidson a E. Solomon (In Švec, 1998) navrhli systém rozvíjení sociálně komunikativních dovedností.

Rozlišili čtyři základní úrovně dovedností podle stoupající náročnosti:

1. **úroveň: intrapersonální dovednosti**, zejména dovednosti určovat a sebereflektovat vlastní názory, myšlenky, preference a pocity,
2. **úroveň: interpersonální dovednosti**, především dovednosti komunikovat, přijímat a poskytovat konstruktivní zpětnou vazbu, aktivně naslouchat druhým subjektům,
3. **úroveň: vztahové (interakční) dovednosti**, zvláště dovednosti řešit konfliktní sociální situace, rozhodovací dovednosti,
4. **úroveň: organizační dovednosti**, zahrnující dovednosti vytvářet akční plány poznávacích činností a realizovat je.

Podle Komárkové (In Havlík, Vurm, 2004) je možno inventář sociálně komunikačních dovedností pro potřebu praxe v sociálně pedagogické oblasti uspořádat do následujícího výčtu:

- akceptování individuality klienta,
- autenticita, upřímnost projevů ve vztahu k partnerovi,
- empatie, vcítění,
- odlišování pocitů, úvah, názorů u sebe a u klientů,
- otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků,
- umění naslouchat,
- vyjadřování se ke konkrétním situacím,
- rozvoj vlastní způsobilosti efektivní verbální a neverbální komunikace,
- podporování sebereflexe a sebeovládání klientů,
- rozvíjení sebedůvěry ve vlastní možnosti klientů, podpora sebejistého vystupování,
- umění pochválit,
- vedení ke spolupráci,
- zvládání konfliktních situací.

Tyto dovednosti se mnohonásobně různým způsobem prolínají a je nutno posuzovat je po každé jako součást celého procesu vzdělávání, které slouží k dalšímu vlastnímu rozvoji (Belz, Siegrist, 2001).

1.1 Vzdělávání jako prostředek rozvoje komunikačních dovedností

Vzdělávání a odborná příprava by měly nabízet všem mladým lidem způsoby, jak poznávat komunikační dovednosti v souladu s jejich skutečnými možnostmi (Veteška, Tureckiová, 2008).

Důvod pro nás zřejmě nejaktuálnější, proč se zabýváme komunikačními dovednostmi, je ten, že komunikační dovednosti se vyvíjí. Jejich základy jsou utvářeny a rozvíjeny již na základních školách a kultivovány, zdokonalovány a rozšiřovány na středních a vysokých školách (Švec, 1998).

Komunikativní dovednosti tedy můžeme nacvičovat a prohlubovat vhodně uspořádaným nácvikem, který směřuje od sebepoznávání k porozumění druhým lidem až ke schopnosti využívat vhodných výrazových prostředků podle momentální situace. Sociálně komunikační příprava se významně podílí na celkové osobnostní kultivaci člověka, který se připravuje na profesní roli. Předpokladem účinného komunikačního nácviku je, aby se vztahoval ke každému jedinci zvlášť, s ohledem na jeho osobní potřeby, dosavadní komunikativní dovednosti a postoje (Svatoš, 2005).

K osvojování dovedností nestačí čerpat pouze nové poznatky, je patrné, že nabytí takových dovedností předpokládá déletrvajícím výcvik, zkušenosti a jejich postupné ověřování v praxi (Lazarová, 2006).

Výuka by měla být na takové úrovni, aby získané komunikační schopnosti umožňovaly člověku jednat adekvátně a flexibilně ve všech životních i pracovních situacích a rolích. Zároveň i jejich efektivní použití v osobním a rodinném životě, protože to potřebuje každý jedinec pro své osobní naplnění i zapojení do společnosti (Walterová, 2004).

Míru rozvoje dovednosti lze posuzovat podle úspěšnosti řešení úloh a problémů odpovídající náročnosti (Švec, 1998).

Rozvoj komunikačních dovedností závisí také na motivaci jednotlivce. Mezi sociálními pedagogy je spousta rozdílů v tom, kolik času, energie, snahy a úsilí jsou ochotni věnovat

reflexi vlastních komunikačních dovedností, jejich hodnocení a zdokonalování (Kyriacou, 2008).

Hermochová definuje faktory přispívající k lepšímu sociálnímu učení (In Bártlová, 2006):

- přímé vyjadřování pocitů,
- možnost otevřené sebe prezentace,
- zpětná vazba,
- sounáležitost,
- učení nasloucháním,
- odhalování podobností,
- vlastní iniciativa ve volbě aktivit.

1.1.1 Etapy osvojování komunikačních dovedností

1. Motivační etapa

V prvních etapách se snažíme poznat kvality současného studentského komunikačního projevu a osobní názory na význam mezilidského sdělování (Svatoš, 2005).

U jedinců vzniká potřeba osvojit si komunikační dovednosti, např. pro úspěšné jednání, řešení pracovních a životních situací. Zkušenosti ze sociálně psychologického výcviku upozorňují na to, že lidé si mnohdy připouštějí své problémy v oblasti komunikace a jsou rozhodnutí je překonat, ale nechápou, v čem konkrétně spočívají jejich problémy (Petrovskaja in Švec, 1998).

2. Etapa orientace

Tato etapa obsahuje uvědomění si toho, co určitá dovednost znamená (prostřednictvím studia a pozorování), identifikaci jednotlivých prvků a jejich uspořádání, pochopení funkce konkrétní dovednosti a poznání, jak může její zvládnutí pomoci při řešení různých situací (Perrotová in Kyriacou, 2008).

Člověk by měl dokázat ohodnotit úroveň svých dosavadních sociálních dovedností a uvědomit si, v čem není příliš úspěšný (Fontana in Švec, 1998).

3. Etapa rozvoje komunikačních dovedností

Těžiště nácviku se zaměřuje na rozvíjení komunikativních předpokladů jednotlivých studentů tím, že se jim navrhuje různá komunikativní cvičení spojená s hodnocením, prožíváním a také sebereflexí. Jde o individuálně zaměřenou komunikační přípravu, která vyhovuje studentským potřebám s respektováním jejich současných možností (Svatoš, 2005).

Tuto etapu označuje Perrotová jako praxi (výcvikový kurz), jehož součástí je krátké a praktické procvičování určité konkrétní dovednosti (In Kyriacou, 2008).

4. Etapa dotváření nové sociální dovednosti

V etapě dotváření nových komunikačních dovedností a jejich začleňování do sociálního chování se používají náročnější metody. Subjekty popisují vlastní situace a snaží se v nich využít osvojovanou dovednost. Při řešení situace si uvědomují způsoby jejího utváření a řešení jimi samotnými i spoluaktéry. Vnímají emoce a postoje všech zúčastněných v dané situaci. Současně přiznávají, že jejich chování vzbuzuje určitou odezvu u druhých a také to, že způsob chování druhých ovlivňuje jejich reakci (Švec, 1998).

Významná je také zpětná vazba, která umožňuje zlepšit dovednosti na základě vyhodnocení úspěšnosti její aplikace v praxi (Perrotová in Kyriacou, 2008).

5. Etapa integrační

Zpravidla dochází ke spojování osvojované komunikační dovednosti s již vytvořenými dovednostmi, které svým významem odpovídají charakteru situace navozované vedoucím výcvikové skupiny nebo samostatně zformované subjektem (Švec, 1998).

1.2 Výuka zaměřující se na utváření a zdokonalování komunikačních dovedností

Komunikační dovednosti jsou nezbytné pro úspěšné vykonávání profese. Tvoří rozvinutý komplex, jehož ovládnutí vyžaduje systematický výcvik. Výcvik založený na individuální prožitkové zkušenosti, propojený s teoretickými poznatky, podporovaný příslušnými vědomostmi, výcvik dobře obsahově a metodicky připravený a realizovaný. Souběžně s praktickou přípravou na účinnou pedagogickou a sociální komunikaci je potřebné studen-

ty připravovat také teoreticky, seznamovat je s novějšími i tradičními pohledy na sociální a pedagogickou komunikaci jako na oblasti společenského a odborného zájmu. Sociálně komunikativní příprava se obvykle uskutečňuje seminární formou (Svatoš, 2005).

Rozsah výuky je v současné době na většině pedagogických fakult dvě hodiny týdně a obsahem cvičení jsou témata, která rozvíjejí komunikativní kompetence budoucího učitele. Samotná výuka probíhá ve formě cvičení ve skupinách po desíti až dvaceti studentech (Nělešovská, 2005). Pro zdokonalování komunikačních dovedností je nejvhodnější skupina, která má okolo patnácti členů. Menší počet členů může přinést intenzivnější práci pro jednotlivce, ale je už na samotné hranici, kdy ještě můžeme hovořit o skupinovém výcviku. Větší skupiny zase naopak znamenají střídání práce celé skupiny a podskupin (Gillnerová, Štetrová in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Učení ve skupinách umožňuje jednotlivci rozpoznávat oblast prožitků a zkušeností a zprostředkovává tak nové poznání (Belz, Siegrist, 2001).

Důležitá je také spolupráce celé skupiny, která může navrhnout další alternativní podněty ke komunikaci. Obecně platí, že nácvik komunikačních dovedností vychází z reálné nebo fiktivní situace, kdy jedinec zkouší různé komunikační taktiky, které mu umožní danou situaci co nejlépe zvládnout. Podstatný je nácvik zdravé, jasné a otevřené komunikace, která se zaměřuje vyjadřování vlastních pocitů, názorů a potřeb. Takto chápaný výcvik potlačuje přílišnou ústupnost a nesmělost nebo naopak útočnost, která pobízí ke konfliktům (Bärtlová, 2006).

Zároveň sebereflexe a seberegulace hrají důležitou roli v rozvíjení komunikačních dovedností učitele (Výrost, Slaměník, 1998).

Dosahování vysokého stupně rozvoje dovedností je podmíněno řadou faktorů, především vnitřní motivací jedince zabývat se činností a zdokonalovat ji, náročností úkolů a problémů, s nimiž se subjekt setkává a také jeho zkušenostmi, schopnostmi a stylem učení (Švec, 1998).

Bärtlová (2006) rozlišuje základní kroky nácviku komunikačních dovedností:

Zahajování, udržování a ukončování rozhovoru

Zakládá se na navazování kontaktu a začínání rozhovoru, nacvičuje využívání informací od partnera pro pokládání podněcujících otázek. Zároveň se zkouší ohleduplné, ale důsledné ukončení rozhovoru.

Mluvení k více lidem a otevřené vyjadřování pocitů

Formuje se prostřednictvím skupiny, student hovoří k ostatním několik minut na zadané téma. Skupina pomocí zpětné vazby oceňuje studentův výkon, přispívá k jeho zdokonalení. Studenti se vzájemně se učí přijímat pochvalu i kritiku. Díky tomu věnují pozornost gestikulaci, zlepšují svůj přednes, učí se informovat, ale i přesvědčovat a dokážou se v kolektivu lépe prosadit.

Schopnost naslouchat a empatie

Umět naslouchat druhým je pro dobré vztahy značně důležité. V rámci tohoto nácviku se má student naučit pozorně naslouchat tomu, o čem partner hovoří. Naslouchající může nejdříve jen mlčet a dávat neverbálně najevo svůj zájem. Později má opakovat podstatné myšlenky a shrnout zásadní informace. Pozornost má poskytovat ve zvýšení míře strážce pocitové - co partner prožívá, co cítí. Projevuje se empatie a přitom respekt k pocitům druhého, které se mohou významně lišit od jeho vlastních.

1.2.1 Metody a formy výuky

Při výuce lze použít rozsáhlou škálu edukačních metod a technik umožňujících studentům lépe poznat sám sebe, porozumět ostatním a umět s nimi efektivně komunikovat, vyjednávat a zvládat zátěžové situace ve skupině. Hlavní důraz však program kurzů klade na praktická cvičení mající podobu metod a technik zaměřených na sebereflexi, na bezprostřední rozvíjení komunikačních dovedností a tvořivosti, učení prožitkem, poznávání a řešení skupinových problémů (Havlík, Vurm, 2004).

Uvedené požadavky je možno uskutečňovat uplatněním nových metod a forem výuky. Jedná se zejména o metodu inscenace, hru rolí a řešení modelových situací (Nelešovská, 2005).

Metoda inscenační (metoda hraní rolí)

Jedinec se identifikuje s rolí, která předpokládá očekávané chování (Svatoš, 2005).

Tato metoda umožňuje napodobovat osvojovaný postup řešení sociální situace (imitovat novou dovednost) nebo přehrát nový způsob řešení problému. Tím dochází nejenom k vytváření, kultivaci a rozvíjení nových komunikačních dovedností, ale i ke změně sociálního chování subjektů a k postupné restrukturalizaci jejich původních komunikačních dovedností. Podstatné však je, aby jedinci poznali míru účinnosti svého jednání v přehrávaných situacích, a aby tuto novou nebo změněnou interakci pochopili (Švec, 1998).

Sociodrama

Sociodrama je orientované na vztahy ve skupině a jejich vývoj (Svatoš, 2005).

Výcvik sebeprosazování

Nácvik sebeprosazení optimální asertivní formou jako náhrady za agresivitu a manipulační chování (Svatoš, 2005).

Sociálně psychologické hry

Účinnou metodou rozvíjení a kultivace komunikativních dovedností jsou sociálně psychologické hry (Švec, 1998).

Jde o hravé komunikativní aktivity nejrůznějšího zaměření - vzdělávací, sebepoznávací, relaxační, regulační a kreativizující (Svatoš, 2005).

Svět her navrhuje celé spektrum modelových situací, které se mohou stát přípravou pro reálný život. Hra rozvíjí individuální dovednosti, stává se prostředkem nácviku sociálních schopností a schopností rétoriky, komunikace, argumentace, asertivity, schopnosti diskutovat a pracovat v týmu. Přispívá k lepšímu sebepoznání a podporuje odstranění nejrůznějších bariér, a tak působí na psychickou odolnost, sebevědomí a sebedůvěru (Hrkal, Hanuš in Bártlová, 2006).

Hudba a hra

Aktivní provozování hudby, rytmizace a její pasivní naslouchání je velmi významným prostředkem především při navazování kontaktů, skupinové kooperaci a vytváření pozitivní atmosféry (Bártlová, 2006).

Výtvarné umění a hra

Výtvarného projevu ve všech formách můžeme využívat ve skupinové práci. Smyslem je zejména proces, který je hrami uveden do chodu. Prožitek, který účastníci získají, působí

na jejich schopnosti, současně pomáhá k vytvoření nových vzorců myšlení, které přispějí k novým postupům při řešení problémů (Bártlová, 2006).

Řešení modelových situací

Řešení zjednodušených životních situací, ve kterých dochází k mezilidskému konfliktu, rozporu či nedorozumění, nácvik spěje k řešení těchto situací z hlediska taktiky a strategie a propracování možných eventuálních řešení (Svatoš, 2005).

Studenti následně v diskuzi hledají příčiny pozorovaného chování účastníků sociální situace, navrhují způsoby účinnějšího chování nebo také postup, jakým by bylo možné zabránit konfliktní situaci. Následně mohou doporučený způsob řešení dané sociální situace přehrát (Švec, 1998).

Základní předpokladem zdárného zdokonalování komunikativních dovedností je atmosféra, v níž se řeší sociální situace, a probíhá nácvik těchto dovedností. Je potřebné vytvářet takovou atmosféru, která přispívá k sebedůvěře, uznává individualitu jedince a povzbuzuje k autentickému a otevřenému vyjadřování názorů, postojů, emocí, potřeb a očekávání (Švec, 1998). Příznivá emoční atmosféra a efektivita jednotlivých metod mohou pozitivně ovlivňovat motivaci výcvikových skupin (Gillnerová, Štetovská in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Všechny metody přispívají k utváření, upevnění a rozvíjení komunikativních dovedností.

1.2.2 Technické prostředky využívané v komunikační přípravě

Ke zkvalitnění cvičení v komunikativních dovednostech značně napomáhají technické prostředky - především magnetofon a videomagnetofon. Při reprodukci záznamu akustického, případně vizuálního, mohou posluchači mnohem objektivněji posuzovat, hodnotit a uvědomovat si takové faktory, jako např. chybné využívání dechu, nedostatky ve výslovnosti, tempu, dynamice řeči i svou schopnost působit na posluchače mimikou, gesty, celkovým zjevem a vytvářet si tak svůj skutečný sebeobraz. Zvláště videomagnetofon by se měl stát nedílnou součástí cvičení v komunikativních dovednostech (Nelešovská, 2005).

Videozáznam v komunikační přípravě

Je vhodné, chování subjektu zachytit na videozáznamu a následně diskutovat o použitých způsobech chování v sociální situaci. Jedinec může zpětně vysvětlovat a zdůvodňovat, proč

reagoval právě tímto způsobem a vyjadřovat při tom svoje prožitky. Videozáznam umožňuje pozorovat nejenom svoje vlastní chování, ale i reakce druhých. Zvětšení počtu těchto zpětných vazeb pomáhá nestrannému pohledu na vlastní chování v sociální situaci i na jeho změny; kromě toho směřuje ke zlepšování spolupráce ve skupině (Zucha in Švec, 1998).

Při navazující diskusi ve skupině se analyzují způsoby chování účastníků sociální situace. Studenti mohou sami na sobě prožívat a hodnotit záznam vlastního komunikačního jednání. Navíc zachycují člověka včetně jeho neverbálních projevů, prostředí a dalších nepřírodných okolností (Svatoš, 2005). Při následném rozboru jednotlivých komunikačních aktivit, se člověk učí vnímat a měnit své navyklé komunikační vzorce (Bártlová, 2006).

Zvukové nahrávky v komunikační přípravě

Zvuková nahrávka verbální komunikace je médium, umožňující časově nezávisle reprodukovat lidský hlas, hodnotit zvukovou stránku projevu a vybrané jazykové prostředky. Také jsou prostředkem k nácviku hodnocení a sebehodnocení. Záznam komunikačního aktu ve spojení s odpovídajícími metodami vede k úpravě výrazu osobního projevu a jeho profesionalizaci (Svatoš, 2005).

2 SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÝ VÝCVIK

K rozvíjení komunikačních dovedností sociálních pedagogů výrazně přispívá sociálně psychologický výcvik.

Sociálně psychologické aktivity na vysokých školách uskutečňované v rámci výuky umožňují studentům osvojit si komunikační dovednosti potřebné v daném oboru jako součást přípravy na budoucí povolání (Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Sociálně psychologický výcvik pomáhá k lepšímu pochopení vlastním prožitkům, svému jednání i možným intrapersonálním a interpersonálním konfliktům, podporuje citlivost na sociální situace a podněcuje k odpovědnosti nejenom za své jednání, ale i za chování druhých (Zaborowski in Švec, 1998).

Mnoho lidí má problémy vyjádřit otevřeně své pocity, proto je výcvik zaměřen na dovednosti uvědomovat, verbalizovat své myšlenky a hledat jejich spojitosti s chováním. Výcvik se uskutečňuje v procesu interpersonálního učení prostřednictvím kontaktů s jinými lidmi. Návzik bezprostřední a účinné komunikace je využitelný k zintenzivnění vzdělávacího výchovného působení, pro rozvoj schopností a dovedností pracovat s lidmi v nouzi. Je také prostředkem ke zlepšování efektivnosti pracovních kolektivů. Úroveň osvojení si těchto dovedností je rozdílná, často nezávislá na věku, odbornosti a množství teoretických poznatků (Bártlová, 2006).

Koncepce sociálně psychologických výcviků podle Hermochové a Vaněkové (In Komárková, Slaměník, Výrost, 2001) je zaměřená na 3 oblasti:

- vlastní růst účastníků,
- získání vhledu na vlastní i cizí způsoby chování v malé skupině a jejich vylepšení a zintenzivnění - oblast skupinové dynamiky,
- osvojení specifických profesionálních dovedností pro výkon určitého povolání.

2.1.1 Znaky sociálně psychologického výcviku

- je založený na řešení simulovaných nebo reálných pracovních, životních a sociálních situací (Švec, 1998), také na osobní prožitkové zkušenosti a je propojený s teoretickými poznatky (Gillnerová, Štetovská in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001),

- vede k utváření a rozvoji sociálně psychologických dovedností potřebných k výkonu profese (Valenta, 1999), nejčastěji se zaměřují na dovednosti související se sebe-reflexí, sebepoznáním a poznáváním druhých, na rozvíjení empatie a citlivosti k sociálnímu dění a na komunikační dovednosti (Výrost, Slaměník, 1998),
- je postaven na hraní rolí vedoucí k nácviku specifických dovedností a jednání (komunikace, asertivita, řešení konfliktů) a k ovlivnění procesů probíhajících v určité skupině (Valenta, 1994),
- využívá sebereflexe účastníků a poskytuje jim zpětnou vazbu o jejich sociálním chování (Švec, 1998), vychází se z toho, že jedinec a skupina na sebe navzájem reagují, a že podstata a projevy těchto reakcí jsou poznatelné a ovlivnitelné, dovednosti, které se při výcviku utvářejí, mají prosociální povahu, jejich jádrem je v zásadě podpora a pomoc určená jedincům i skupině (Valenta, 1994).

Smyslem tohoto výcviku je nejenom rozvíjení percepční, komunikační a interakční složky sociálních dovedností a zkušeností, ale také poznávání sebe sama i druhých (Petrovskaja in Švec, 1998).

2.1.2 Organizační schéma a užití metod

Úspěšná uskutečnění a účinnost souvisí s celou řadou faktorů, které se vztahují k práci vyučujícího profesora, k výběru technik a metod, cvičení či her, k charakteristice výcvikové skupiny i dynamice skupinových dějů, také s jeho organizací i časovým harmonogramem (Gillnerová, Štětovská in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Organizační schéma a užití metod podle Valenty (1999):

- **přípravné činnosti** (debaty, plánování, promyšlení následné činnosti, někdy se vynechávají a do činnosti se vstupuje přímo),
- **vlastní činnosti** (hry, cvičení apod.),
- **reflexivní hodnotící činnosti** (důležité pro upevnění a strukturování získané zkušenosti v následné debatě, většinou mají reflexe verbální formu, občas se nedělají, aby nebyl oslaben prožitek z činnosti).

Sociálně psychologický výcvik se neobejde bez her a cvičení orientovaných na zdokonalování komunikačních dovedností spojené s verbální i neverbální stránkou sociální komunikace (Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

2.2 Detailní cíle a záměry sociálně psychologického výcviku

Cílem cvičení v komunikativních dovednostech je rozvíjet u studentů výrazové schopnosti, zejména pohybové, hlasové a řečové, které jsou nezbytnou podmínkou sociálního kontaktu (Nelešovská, 2005).

Záměrem je, aby učící se jedinec byl schopen úspěšně (efektivně a smysluplně) zvládat různorodé situace a úkoly, které bude aktuálně či ve vzdálenější budoucnosti řešit (Veteška, Tureckiová, 2008).

Detailní cíle a záměry komunikačního nácviku:

- poznat vstupní komunikativní předpoklady studentů jako základnu pro jejich další individuálněji orientovaný rozvoj (Svatoš, 2005),
- cílem vzdělání je pomoci utvářet a postupně rozvíjet klíčové komunikativní dovednosti (Veteška, Tureckiová, 2008),
- zdokonalovat upevňovat je formou modelových situací a dalších uspořádaných komunikačních aktivit a zároveň studenty záměrně vést k hodnocení utvářených dovedností metodami sebehodnocení a sebereflexe (Svatoš, 2005),
- souběžně s praktickou přípravou na účinnou pedagogickou a sociální komunikaci studenty připravovat také teoreticky, podněcovat studenty k propojení teoretické a praktické složky komunikační přípravy, a tím přispívat ke tvorbě komunikačního stylu sociálního pracovníka (Svatoš, 2005),
- cílem odborného vzdělání umožnit, aby každý získal takové komunikační, aby se mohl trvale a úspěšně uplatňovat na trhu práce (Walterová, 2004).

2.2.1 Dovednosti, kterými disponuje student na výstupu komunikační přípravy

Účelem je pomáhat studentům poznávat a rozvíjet vlastní komunikační schopnosti v souladu s jejich skutečnými možnostmi a uplatňovat je spolu s osvojenými vědomostmi a

dovednostmi při rozhodování o vlastní životní a profesní orientaci (Veteška, Tureckiová, 2008).

Co by měl student umět na výstupu komunikační přípravy:

- formuluje své myšlenky a názory v logickém sledu, vyjadřuje s výstižně, souvisle a vytváří kultivovaný projev, zároveň tlumočí své představy, pocity a skutečnosti v písemné i ústní formě a vhodným a kreativním způsobem lingvisticky reaguje ve všech situacích sociálního a kulturního života i při vzdělání a odborné přípravě (Veteška, Tureckiová, 2008),
- efektivně komunikuje, kooperuje, vyjednává a zvládá zátěžové situace ve skupině (Komárková, Slaměnik, Výrost, 2001),
- snahou také je, aby si studenti uvědomovali své nedostatky v řeči a odstraňovali tak všechny zábrany, které by mohly vzniknout špatnou technikou hlasového, artikulačního a dechového ústrojí (Nelešovská, 2005),
- ovládnutí základních pohybových a mimoslovních výrazových prostředků při sdělování v různém sociálním prostředí (Svatoš, 2005),
- rozumí odlišným typům záznamů, obrazových materiálů, běžně užívaných gest, zvuků a jiných informačních a komunikačních prostředků, přemýšlí o nich a tvořivě je využívá ke svému rozvoji a k aktivnímu zapojení se do společného dění a pro kvalitní účinnou komunikaci s okolním světem (Veteška, Tureckiová, 2008),
- pojmenování (analýza, reflexe, a sebereflexe) základních znaků svého i cizího komunikativního jednání a nalezení správných mechanismů, které podněcují k seberegulaci a autokorekci vnějšího projevu (Svatoš, 2005),
- rozvíjí se slovní i mimoslovní projev, student se učí citlivě reagovat na projev druhé osob a bystře reagovat na bezprostřední podněty (Nelešovská, 2005), aby to bylo možné dosáhnout, musí se všichni učit otevřeně vzájemně komunikovat, sdělovat své prožitky a dojmy a současně zjišťovat, jaké pocity v druhých lidech naše chování a projevy vyvolávají (Hermochová, Vaněková in Komárková, Slaměnik, Výrost, 2001),
- praktické ovládnutí komunikace s partnerem, včetně rozboru s použitím dostupných pozorovacích metod (Svatoš, 2005),

- využívá získané komunikativní dovednosti k vytváření vztahů nezbytných k plnohodnotnému soužití a kvalitní spolupráci a naslouchá druhým lidem, porozumí jim, účinně se zapojuje do diskuze, obhajuje svůj názor a vhodně argumentuje (Veteška, Tureckiová, 2008),
- akceptuje druhé lidi, umí jim naslouchat a uznává jejich názory a pocity (Bártlová, 2006),
- spolupodílí se na svém dalším záměrném a chtěném sociálně komunikativním rozvoji (Svatoš, 2005).

Podle Kopřivy (2006) člověk pozná osvojení příslušné dovednosti tak, že si všimne, jestli ho nově naučené chování posiluje a dodává mu energii, místo aby ho vyčerpávalo.

Zvládnutí klíčových komunikačních dovedností vede k tomu, že student je schopen specificky a flexibilně podle situace uplatňovat to, co se naučil (Belz, Siegrist, 2001).

2.2.2 Doporučení v oblasti výuky komunikativních dovedností

Doporučení v oblasti výuky komunikativních podle Nelešovské (2005):

- umožňovat studentům bezprostřední kontakt s praxí,
- přizpůsobit osnovu výuky tak, aby měla převážně praktický charakter,
- zaměřovat se především na studenty s určitými nedostatky v oblasti komunikativních dovedností,
- věnovat se ve větší míře problematice sebereflexe, autoregulace, asertivity studentů,
- poskytnout studentům co nejobjektivnější náhled na jejich chování a úroveň komunikativních dovedností,
- uskutečňovat vstupní i závěrečné hodnocení úrovně komunikativních dovedností.

Je velmi potřebné se těmito otázkami zejména v pregradualní přípravě učitelů zabývat a hledat tak různé alternativy rozvoje komunikativních dovedností budoucích pedagogů (Nelešovská, 2005).

2.3 Sylabus předmětu sociální komunikace

Cíle předmětu

„Jedná se o teoreticko-praktický předmět věnovaný komunikaci jako jedné z klíčových existenčních činností člověka. Cílem je rozvoj znalostí a dovedností v oblasti komunikace (produktivních i receptivních), uplatnitelných v profesních i dalších životních situacích. Děje se tak prostřednictvím vlastní aktivity sdílené s ostatními, prožitku a sebereflexe, což má napomoci v kvalitnějším sebepoznání v oblasti řeči a těla, a uvědomění si toho, že jednat znamená nastavit se na vzniklou situaci aktivitou celého těla“ (*Popis předmětu UPV/T2KO* [online]. [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <[https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg\\$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008](https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008)>).

Obsahová náplň cvičení:

- komunikace jako pozvání ke sdílení,
- reflexe sebe sama a její externalizace v pohybu, v hlase, v řeči,
- rozvoj komunikačních kompetencí: autenticita, aktivní naslouchání, poskytování, zpětné vazby; konflikty a jejich zvládání,
- rozvoj schopnosti být dialogickou existencí, tzn. být si a být partnerem,
- hledání a odstraňování bariér, které brání ve spontánním, kreativním a autentickém projevu během jednání v sociálních situacích, při veřejném vystupování - komunikace v cizím, neznámém prostředí,
- hledání/poznávání svého autentického řečového projevu,
- rozvoj dovednosti přednést text s důrazem na jeho smysl (význam),
- kultura vyjadřování - vztah obsahu a formy, srozumitelnost (klišé x originalita),
- nahlédnutí vlastní komunikace z hlediska efektivity,
- porozumění vztahu verbální a neverbální komunikace,
- nonverbální komunikace jako nástroj sebeobrazu,
- sdělování prostřednictvím slova i pohybu,

- rozvoj improvizčních schopností,
- rozvoj schopnosti udržet pozornost posluchačů, zaujmout svým projevem,
- rozvoj tvořivé komunikace (kreativní vytváření obsahů řeči a těla),
- jednání a chování v situacích, v kontaktu s příjemcem sdělení,

(*Popis předmětu UPV/T2KO* [online]. [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <[https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg\\$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008](https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008)>).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 ROZVOJ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ

V praktické výzkumné části se budu zabývat rozvojem komunikačních dovedností a to konkrétně v rámci předmětu sociální komunikace.

3.1 Popis výzkumného problému

Výzkumný problém deskriptivní (popisný):

Jaký je rozvoj dovedností v oblasti komunikace v rámci studia sociální pedagogiky?

Stanovila jsem si tyto hypotézy:

H1: Studenti považují za největší přínos předmětu sociální komunikace to, že se naučili vystupovat před větším množstvím lidí.

H2: Studenti sociální pedagogiky pokládají za nejdůležitější sociálně komunikativní dovednost empatii.

Změny v úrovni dovedností budu posuzovat dotazníkovou metodou s pomocí porovnávání a hodnocení zvolených komunikačních dovedností na začátku a konci výuky předmětu sociální komunikace.

Ve většině případů má význam uskutečňovat hodnocení. Smyslem je pomoci studentům, kterým proces hodnocení naznačuje možnosti jejich rozvoje, zachycuje jejich pokrok, vede je k sebereflexi, a tak přispívá k jejich osobnímu růstu. Zároveň každé zlepšení programu na základě zpětné vazby získané hodnocením může pomoci k řešení problémů dalších výcvikových skupin a jejich jednotlivých členů (Jarošová in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

K ověření výsledků a získání dalších nových informací použiji ještě metodu obsahové analýzy seberefektivních deníků.

3.1.1 Proměnné

- studenti 1. ročníku sociální pedagogiky UTB Zlín,
- komunikační dovednosti - je to soubor dovedností jednotlivců vzájemně si předávat informace, postoje, očekávání a vstupovat do interakcí, dovednosti verbálně a never-

bálně komunikovat; tj. vyjadřovat slovně i mimoslovně nejenom určité sdělení, ale také svoje emoce, potřeby a přání (Švec, 1998).

3.1.2 Výzkumný vzorek

- záměrný kvalifikovaný výběr,
- sedmnáct studentů 1. ročníku prezenčního bakalářského studijního oboru sociální pedagogika na fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Baři ve Zlíně.

3.2 Metody výzkumu

Při získávání empirických údajů k ověřování účinku je třeba vybrat vhodné metodické nástroje (Jarošová in Komárková, Slaměnik, Výrost, 2001).

Pro smíšený výzkum (kvalitativní a kvantitativní) jsem zvolila dvě výzkumné metody. Použití více metod vede k lepšímu ověřování výsledků z různých úhlů pohledu na konkrétní problém.

1. Metoda obsahové analýzy

2. Metoda dotazníková

Pro zjištění úrovně rozvoje komunikačních dovedností jsem použila dva srovnávací dotazníky:

1. Dotazník zaměřující se na vstupní stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace.

2. Dotazník zaměřující se na výsledný stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace

Každý dotazník obsahuje uzavřené i otevřené otázky. Pro zachycení změn v úrovni komunikačních dovedností jsem použila posuzovací škálu. Respondenti odpovídali na otázky písemně do tištěného formuláře.

3.2.1 Dotazník zaměřující se na vstupní stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociálně pedagogická komunikace

O účinnosti daného programu je třeba uvažovat už na začátku jeho realizace, kdy by měli být zjištěny potřeby a očekávání výcvikové skupiny. Dobře provedená analýza výcvikových potřeb umožňuje zvolit přiměřené cíle výcvikového programu a použít vhodné výcvikové metody a techniky. Studenti specifikují své osobní cíle a očekávání, které pokládají v rámci daného předmětu za důležité. Pomůckou pro stanovení individuálních cílů může být vstupní dotazník, po skončení lze jej využít též jako východisko pro závěrečnou sebereflexi účastníka (Jarošová in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Ve vstupním dotazníku studenti hodnotí úroveň svých komunikačních dovedností. Současně vyjadřují své očekávání, ve kterých projevech by se chtěli v rámci předmětu zdokonalit. A formulují, v čem by pro ně osobně mohl být tento předmět přínosný. Podstatné je i zjištění, které komunikační dovednosti považují za důležité u sociálních pedagogů.

3.2.2 Dotazník zaměřující se na výsledný stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociálně pedagogická komunikace

Kromě informací o celkové spokojenosti s realizovaným předmětem může umožnit náhled o tom, jestli účastníci pokládají daný předmět za podstatný pro sebe a pro svou profesi. Informace získané z této úrovně hodnocení mohou poskytnout podněty pro zlepšení přípravy. Hodnocení znamená postižení změn v oblasti dovedností účastníku a výsledku výcviku. Znamená to vlastně zhodnocení účinků výcviku a posouzení toho, zda předmět dosáhl stanovených cílů (Jarošová in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

Studenti se konkrétně vyjadřují, ve kterých komunikačních dovednostech se zdokonalili nejvíce a naopak, které se u nich rozvinuly nejméně. Zda přispěla výuka k prohloubení komunikačních dovedností, a jestli byla splněna jejich očekávání.

Tento dotazník byl jistě pro studenty přínosný v tom, že si díky němu uvědomili, které komunikativní dovednosti mají dobře osvojené a mohou je využívat ve své profesi. Také zjistili, v čem by se ještě mohli zlepšovat. Současně díky jejich pohledům a postřehům se může zkvalitnit realizace tohoto programu pro budoucí studenty sociální pedagogiky.

Vycházím z předpokladu, že efekt výcviku se projeví ve vyšším hodnocení vlastních komunikačních kompetencí (Jarošová in Komárková, Slaměník, Výrost, 2001).

3.2.3 Metoda obsahové analýzy sebereflektivních deníků

V druhé části výzkumu budu používat metodu obsahové analýzy sedmnácti sebereflektivních deníků z předmětu sociální komunikace od studentů 1. ročníku sociální pedagogiky UTB ve Zlíně.

Obsahovou analýzu deníků budu zkoumat ze šesti aspektů:

Názvy aspektů	Konkretizace aspektů
1. Uvědomění si slabých stránek	Zjištění a pochopení vlastních nedostatků
2. Pocity při vystupování před ostatními	Uvědomění si toho, co prožívám při veřejném projevu
3. Práce ve skupině	Pozitiva a negativa skupinové práce
4. Můj dojem ze sebe samého	Zamyšlení nad sebou samým a činnostmi, které provádím
5. Hodnocení předmětu sociální komunikace a rozpoznání cílů	Poznání významu sociální komunikace a správné určení předpokládaných cílů
6. Přínosy	Uvědomění si vlastních pokroků v komunikaci

3.3 Způsob zpracování dat

3.3.1 Zpracování dotazníkové metody

Dotazník byl vyhodnocen formou tabulek a grafů, ve kterých jsou zaznamenány absolutní a relativní hodnoty dle počtu odpovědí a zpracovány procentuálně.

3.3.2 Zpracování obsahové analýzy

Přepis sedmnácti sebereflektivních deníků z předmětu sociální komunikace od studentů prvního ročníku sociální pedagogiky UTB ve Zlíně, hledání podobných a rozdílných názorů na sociální komunikaci a zjištění, v čem byl tento předmět přínosný. Dále zaměření na komunikační dovednosti jejich rozvoj a zdokonalení.

Při analýze dat využijeme kódování. Data ze seberefektivních deníků budou převedeny do textové podoby, z každého popisku vytáhneme důležité výroky, které budou mít vztah ke zkoumanému jevu.

3.4 Cíle výzkumu

- Dojde buď k potvrzení, nebo vyvrácení hypotéz.
- Cílem je zjistit, zda studenti pomáhajících profesí, jsou spokojeni s výukou předmětů zabírající se komunikací, v čem by své znalosti chtěli rozšířit. Díky tomu bych mohla univerzitu navrhnout, jak doplnit a zefektivnit a výuku, a na které komunikační dovednosti se má výuka předmětu sociální komunikace více zaměřit.
- Dalším záměrem je, aby si studenti uvědomili, jaké mají komunikační schopnosti, a využili je ke zvýšení vlastní přesvědčivosti a v budoucnu je účelně aplikovali ve svém zaměstnání.

Ověřování účinnosti programu může být přínosné z několika hledisek, podle Jarošové (Komárková, Slaměník, Výrost, 2001) se jedná se o **přínosy**:

Přínosy pro účastníky výcviku:

Úmysl realizovat hodnocení podněcuje většinou k důkladnější obsahové přípravě programu a jeho užší vazbě na potřeby účastníků. Sami účastníci mohou být více vtaženi do přípravy programu a specifikace jeho cílů. Použití hodnotících nástrojů je pro účastníky možností získat dodatečnou zpětnou vazbu a pozorovat svůj osobní rozvoj.

Přínosy pro vyučujícího profesora

Hodnocení poskytuje vyučujícímu zpětnou vazbu a podněty pro zvýšení účinnosti tréninku. Dává mu příležitost pro prokázání výsledků programu. Zpravidla zpřesňuje jeho práci při tvoření výcvikového programu a volbě výcvikových metod.

Přínosy pro univerzitu

Organizace, která si uskutečnění programu objednává a financuje jej, umožňuje ověřit si, zda program splnil stanovené cíle a zda vynaložené prostředky byly použity účelně.

Přínosy pro veřejnost

Za předpokladu zvolení vhodného výzkumného projektu, je možná publikace takových výsledků hodnocení a jejich využití i pro obecnější závěry. Z tohoto pohledu má ověřování účinnosti programu přínos i pro odbornou veřejnost.

4 VYHODNOCENÍ VSTUPNÍCH A ZÁVĚREČNÝCH DOTAZNÍKŮ

V praktické části zpracovávám výsledky vstupních a závěrečných dotazníků pomocí grafů a tabulek. Většinu otázek vyhodnocuji pomocí absolutních a relativních četností (procentuálně).

Zjišťuji úroveň rozvoje komunikačních dovedností porovnáváním dovedností na začátku a na konci výuky sociální komunikace. Současně poukazuju na rozdíly mezi očekáváním studentů a dosaženými výsledky. Zaměřuji se na vyhledávání důležitých komunikačních dovedností, které studenti považují za podstatné pro sebe i pro práci sociálního pedagoga.

4.1 Vyhodnocení dotazníků

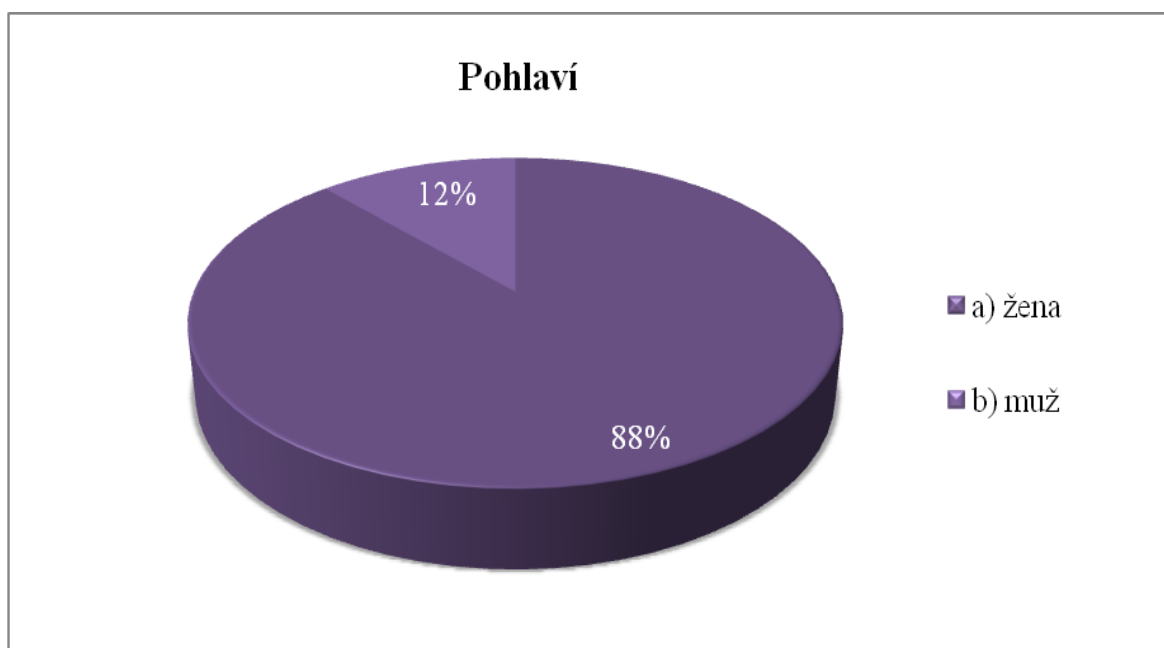
Dotazníky obsahují deset hlavních otázek, přitom otázka č. 3 se dělí na pět témat, z nichž každé zahrnuje další podotázky.

Otázka č. 1 – Pohlaví

Výzkumu se zúčastnilo sedmnáct studentů 1. ročníku prezenčního studia oboru sociální pedagogika na UTB ve Zlíně. Výzkumný vzorek tvořilo patnáct žen a dva muži.

Pohlaví	Abs. č.	%
a) žena	15	88
b) muž	2	12
Σ	17	100

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů



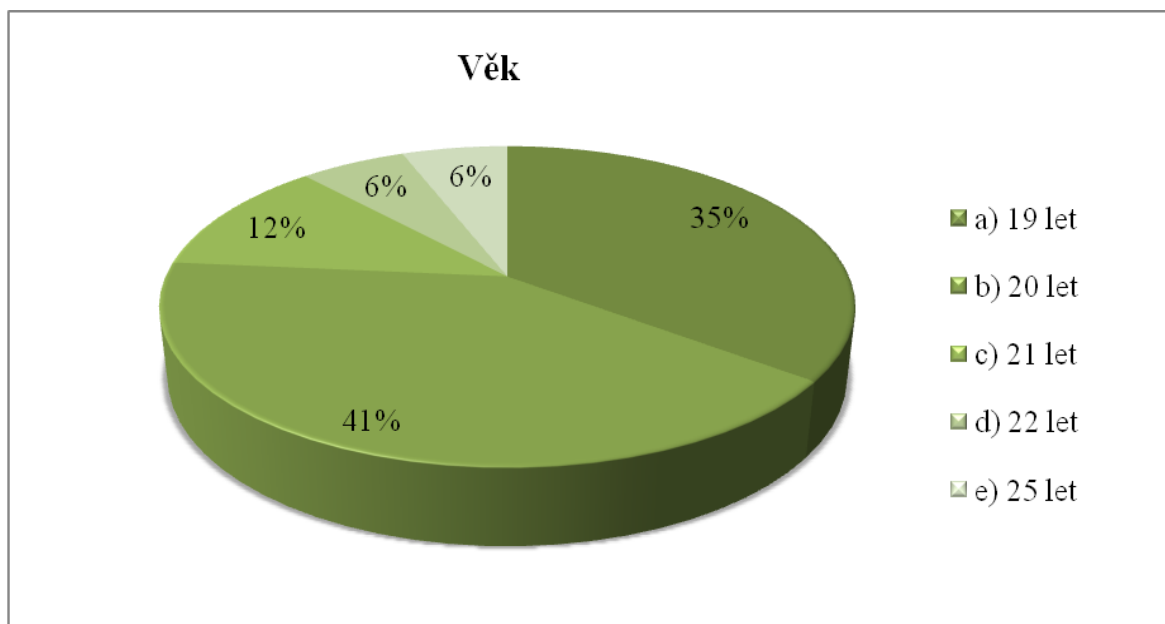
Graf 1 - Pohlaví respondentů

Otázka č. 2 - Věk

Věkové rozmezí studentů se pohybovalo mezi 19 až 25 lety. Většina respondentů se nacházela ve věku 20 let (41%) a 19 let (35%).

Věk	Abs. č.	%
a) 19 let	6	35
b) 20 let	7	41
c) 21 let	2	12
d) 22 let	1	6
e) 25 let	1	6
Σ	17	100

Tabulka 2 - Věk respondentů



Graf 2 - Věk respondentů

Otázka č. 3 - Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?

Tato otázka obsahuje pět témat, z nichž každé má své podotázky.

Porovnávala jsem úroveň komunikačních dovedností na začátku a na konci výuky předmětu sociální komunikace.

U každého tématu bude pomocí tabulek a grafů zpracována pouze jedna schopnost, u níž došlo k největšímu rozvoji. Grafické vyhodnocení všech komunikačních dovedností najdete v příloze P I.

U prvních tří témat je zobrazeno srovnání očekávání a výsledků.

Očekávání - Ve kterých komunikačních dovednostech by se studenti chtěli zlepšit nejvíce.

Výsledky - Ve kterých komunikačních dovednostech se zlepšili nejvíce.

Téma č. 1 - Schopnost sociálně komunikovat

Otázka č. 1 - Správná artikulace a práce s hlasem

Otázka č. 2 - Dovednost aktivně naslouchat

Otázka č. 3 - Schopnost empatie (znát potřeby a pocity druhých lidí)

Otázka č. 4 - Poskytování zpětné vazby

Otázka č. 5 - Umění pochválit

Otázka č. 6 - Schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)

Otázka č. 7 - Otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků (upřímnost projevů)

Téma č. 2 - Schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

Otázka č. 1 - Sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost

Otázka č. 2 - Jistota osobního projevu

Otázka č. 3 - Dovednost zaujmout výrazovými prostředky

Otázka č. 4 - Zrakový kontakt s posluchači

Otázka č. 5 - Schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení

Téma č. 3. - Uvědomění si vlastního výrazu

Otázka č. 1 - Schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek

Otázka č. 2 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo

Otázka č. 3 - Dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči

Otázka č. 4 - Použít takový výraz, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit

Téma č. 4. - Rozvoj tvořivosti a představivosti

Otázka č. 1 - Improvizační schopnosti

Otázka č. 2 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti

Téma č. 5. – Sebereflexe

Otázka č. 1 - Schopnost sebereflexe

Téma č. 1 - Schopnost sociálně komunikovat

Otázka č. 1 - Správná artikulace a práce s hlasem

Otázka č. 2 - Dovednost aktivně naslouchat

Otázka č. 3 - Schopnost empatie (znát potřeby a pocity druhých lidí)

Otázka č. 4 - Poskytování zpětné vazby

Otázka č. 5 - Umění pochválit

Otázka č. 6 - Schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)

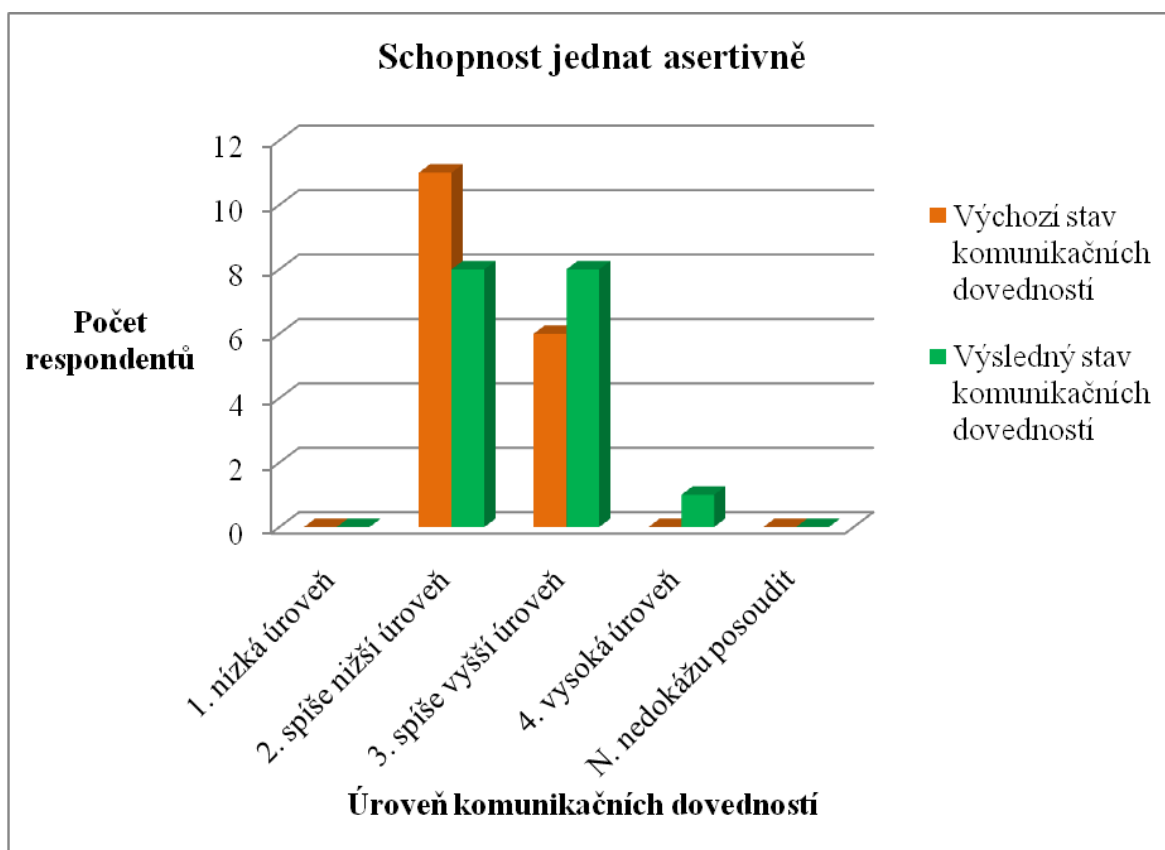
Otázka č. 7 - Otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků (upřímnost projevů)

U studentů se v rámci předmětu sociální komunikace nejvíce rozvinula schopnost jednat asertivně. K významnému a pozitivnímu posunu došlo také u dovednosti aktivně naslouchat, poskytovat zpětnou vazbu a otevřeném vyjadřování pozitivních i negativních prožitků. Naopak málo se prohloubila schopnost empatie a správná artikulace a práce s hlasem. K nejméně patrnému zdokonalení došlo v dovednosti pochválit.

Otázka č. 6 - Schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	11	65	8	47
3. spíše vysoká úroveň	6	35	8	47
4. vysoká úroveň	0	0	1	6
N nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100

Tabulka 3 - Schopnost jednat asertivně



Graf 3 - Schopnost jednat asertivně

Téma č. 1 - Schopnost sociálně komunikovat

Srovnání očekávání a výsledků

Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?

Studenti se nejčastěji chtěli zlepšit ve schopnosti jednat asertivně (35%). Dále si chtěli prohloubit dovednost aktivně naslouchat (23%), otevřené vyjadřování (18%) a správnou artikulaci a práci s hlasem (18%). Naopak zdokonalovat se příliš nepotřebovali v poskytování zpětné vazby (6%), schopnosti empatie (0%) a umění pochválit (0%).

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?

Mnoho studentů se vylepšilo ve schopnosti jednat asertivně (29%) a otevřeném vyjadřování pozitivních i negativních prožitků (29%). Následně pak ve schopnosti poskytovat zpětnou vazbu (24%), dovednosti aktivní naslouchat (12%) a schopnosti empatie (6%). Žádný student neodpověděl, že by si výrazně propracoval správnou artikulaci a práci s hlasem a umění pochválit.

Srovnání očekávání a výsledků

Je zajímavé sledovat, že většina očekávání se nesplnila a u studentů se rozvinuly úplně jiné dovednosti, než předpokládali. Nejpodstatnější rozdíl mezi očekáváním a výsledkem vidím v dovednosti poskytovat zpětnou vazbu a otevřeném vyjadřování. Studenti se v těchto dovednostech nechtěli tolik zlepšit, přesto zde došlo k markantnímu rozvoji. Naopak poměrně značně chtěli zformovat správnou artikulaci a práci s hlasem, zde však k významnému prohloubení nedošlo.

Téma č. 1 - Schopnost sociálně komunikovat

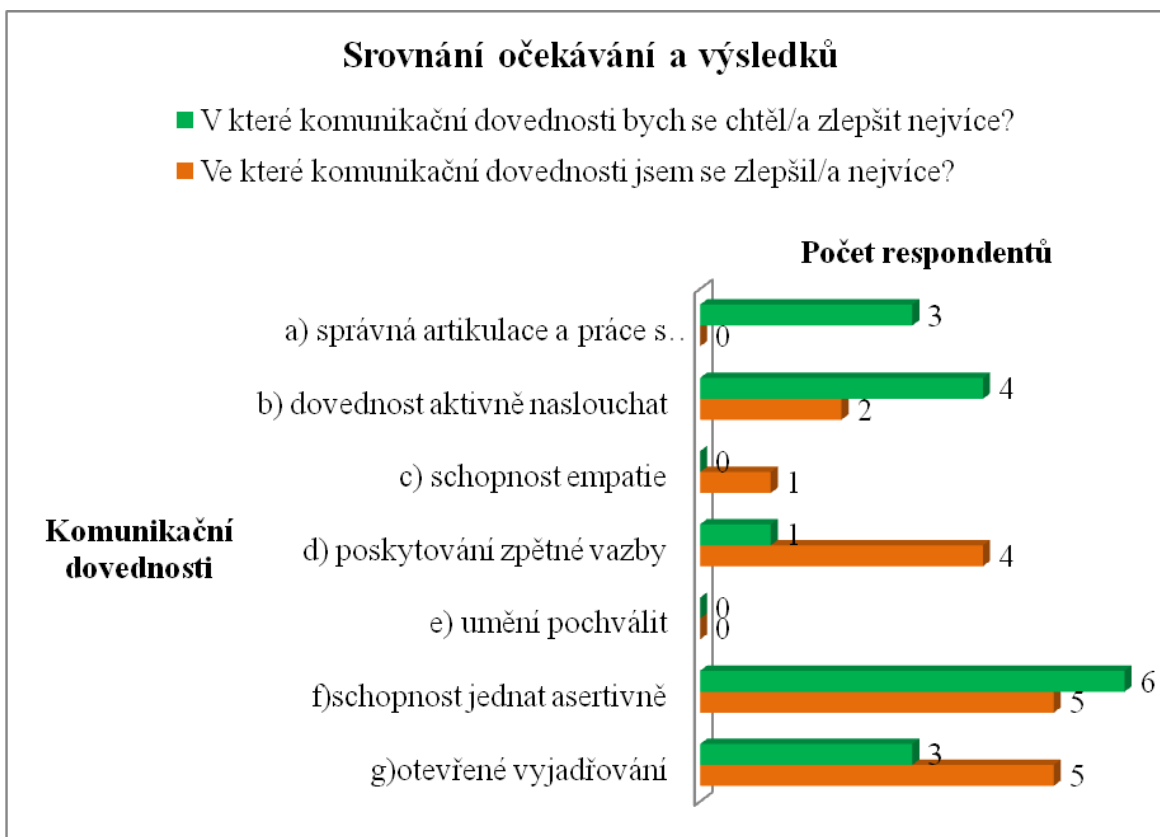
Srovnání očekávání a výsledků

Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?

Komunikační dovednosti	Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?		Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
a) správná artikulace a práce s hlasem	3	18	0	0
b) dovednost aktivně naslouchat	4	23	2	12
c) schopnost empatie	0	0	1	6
d) poskytování zpětné vazby	1	6	4	24
e) umění pochválit	0	0	0	0
f) schopnost jednat asertivně	6	35	5	29
g) otevřené vyjadřování	3	18	5	29
Σ	17	100	17	100

Tabulka 4 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 1



Graf 4 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 1

Téma č. 2 - Schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

Otázka č. 1 - Sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost

Otázka č. 2 - Jistota osobního projevu

Otázka č. 3 - Dovednost zaujmout výrazovými prostředky

Otázka č. 4 - Zrakový kontakt s posluchači

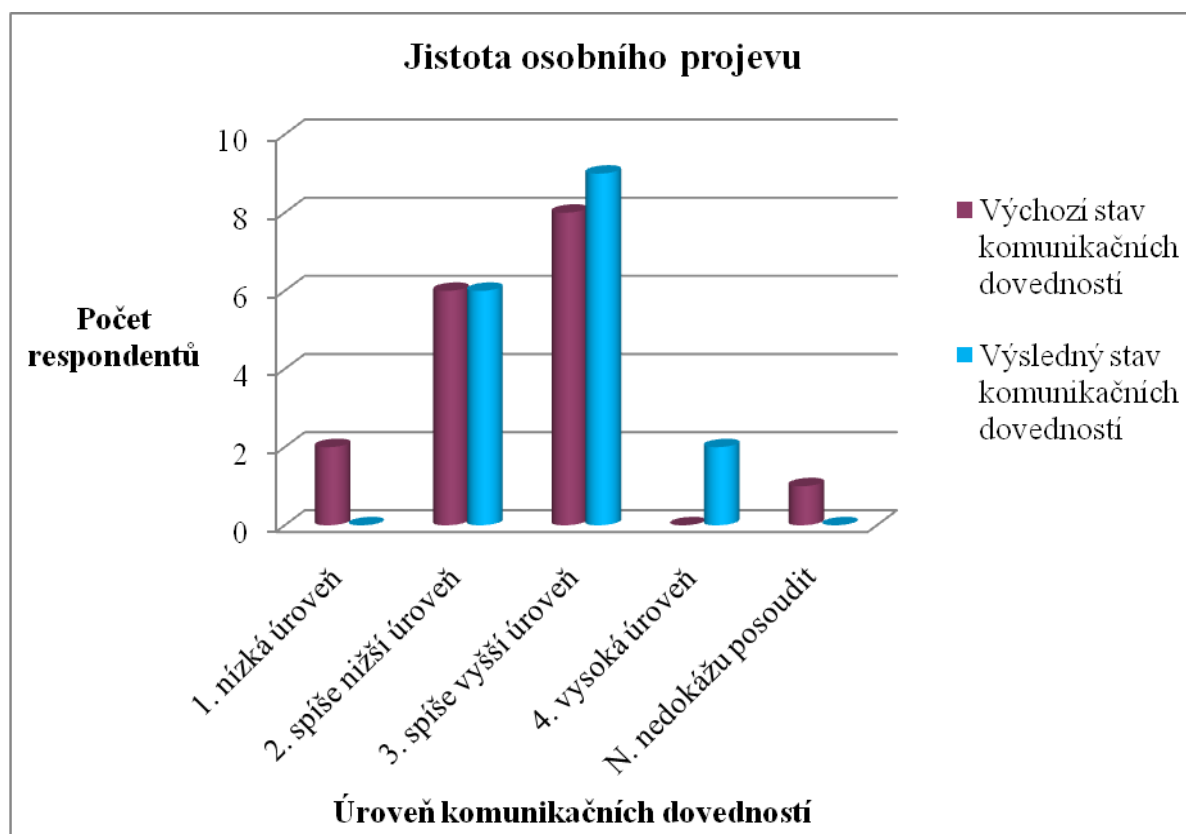
Otázka č. 5 - Schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení

Studenti se nejvíce zdokonalili v jistotě osobního projevu. Výrazně se rozšířila také schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení a zrakový kontakt s posluchači. Nepatrný rozvoj zaznamenala dovednost zaujmout výrazovými prostředky a sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost.

Otázka č. 2 - Jistota osobního projevu

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	2	12	0	0
2. spíše nízká úroveň	6	35	6	35
3. spíše vysoká úroveň	8	47	9	53
4. vysoká úroveň	0	0	2	12
N nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100

Tabulka 5 - Jistota osobního projevu



Graf 5 - Jistota osobního projevu

Téma č. 2 - Schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět**Srovnání očekávání a výsledků****Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?**

Studenti se nejvíce chtěli zlepšit v jistotě osobního projevu (41%) a schopnosti dobře vyjádřit obsah sdělení (29%). Kromě toho také v dovednosti zaujmout výrazovými prostředky (18%) a zrakovém kontaktu s posluchači (12%). Studenti neměli výraznou potřebu se zdokonalit ve sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost (0%).

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?

Studenti se značně zformovali v jistotě osobního projevu (29%) a schopnosti dobře vyjádřit obsah sdělení (29%). Výrazný posun nastal také v dovednosti zaujmout výrazovými prostředky (18%). Nepříliš se rozvinul zrakový kontakt s posluchači (12%) a sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost (12%).

Srovnání očekávání a výsledků

U tématu č. 2 došlo ve všech dovednostech k téměř 100% shodě mezi očekáváním a dosaženými výsledky.

Téma č. 2 - Schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

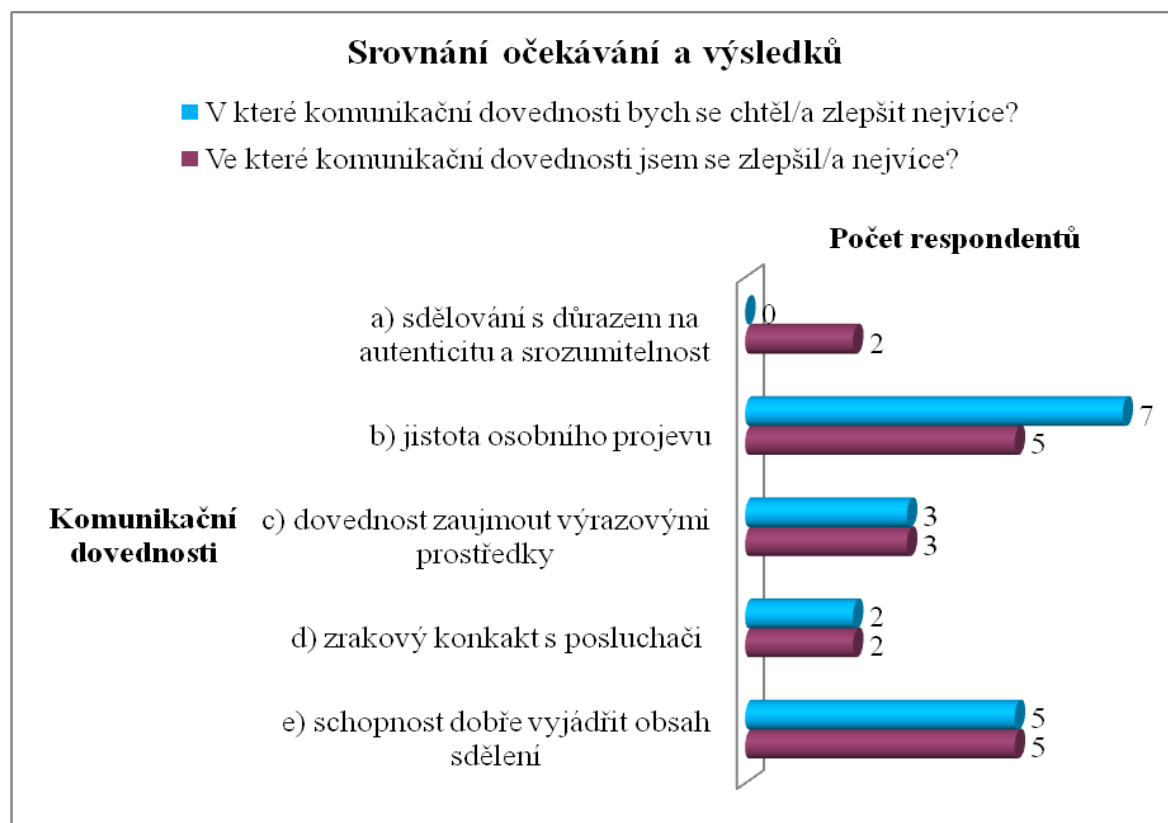
Srovnání očekávání a výsledků

Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?

Komunikační dovednosti	V které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?		Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
a) sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost	0	0	2	12
b) jistota osobního projevu	7	41	5	29
c) dovednost zaujmout výrazovými prostředky	3	18	3	18
d) zrakový kontakt s posluchači	2	12	2	12
e) schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení	5	29	5	29
Σ	17	100	17	100

Tabulka 6 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 2



Graf 6 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 2

Téma č. 3 - Uvědomění si vlastního výrazu

Otázka č. 1 - Schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek

Otázka č. 2 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo

Otázka č. 3 - Dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči

Otázka č. 4 - Použít takový výraz, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit

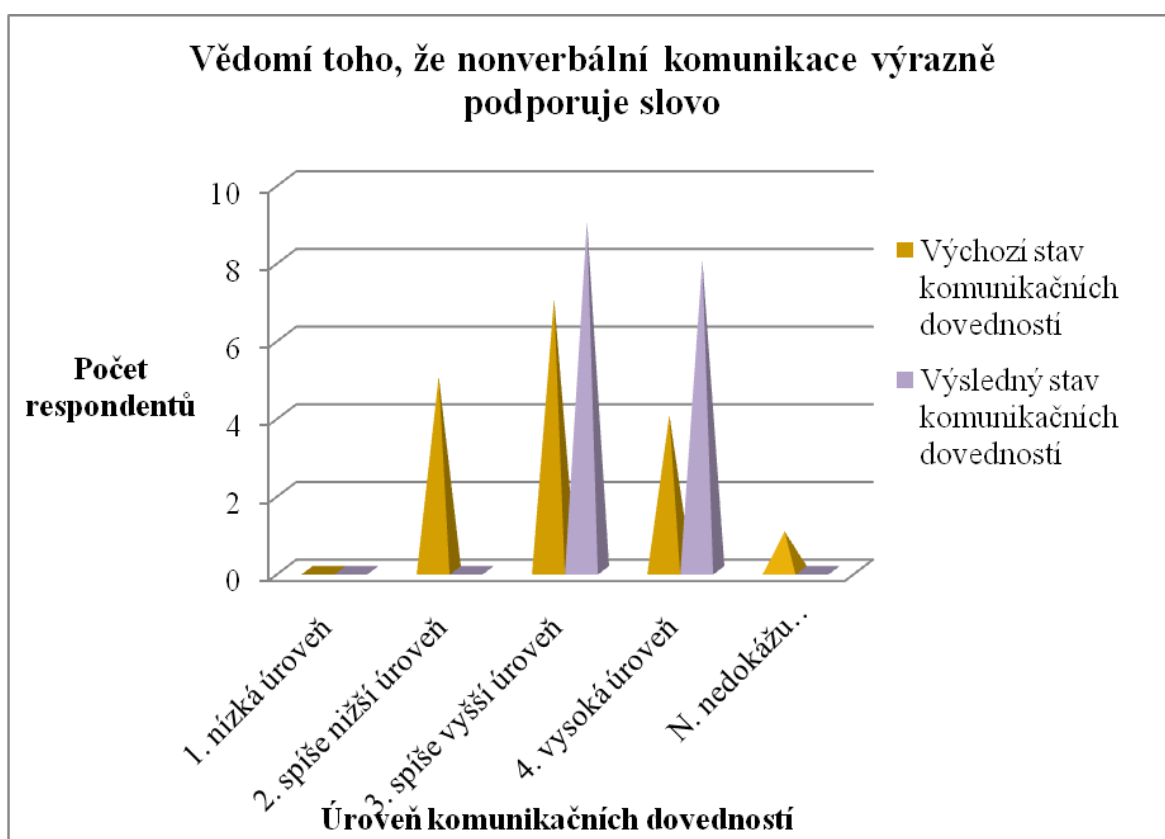
U tohoto tématu došlo k nejvýraznějšímu rozvoji a to ve všech dovednostech.

Nejvýznaměji se prohloubilo vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo. Kromě toho také v dovednosti vytvořit soulad pohybu a řeči a použití výrazu, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit. Jen nepatrně méně než předchozí dovednosti se zformovala schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek.

Otázka č. 2 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	5	29	0	0
3. spíše vysoká úroveň	7	41	9	53
4. vysoká úroveň	4	24	8	47
N nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100

Tabulka 7 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo



Graf 7 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo

Téma č. 3 - Uvědomění si vlastního výrazu**Srovnání očekávání a výsledků****Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?**

Výrazná většina studentů by se chtěla naučit používat takový výraz, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit (41%), také vytvořit soulad pohybu a řeči (23%). Potřebu zlepšení nevidí ve schopnosti vnímat své tělo jako komunikační prostředek (18%) a ve vědomí, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo (18%).

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce

Početné množství studentů si prohloubilo vědomí, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo (29%). Studenti se zlepšili ještě v dovednosti vytvořit soulad pohybu a řeči (29%), zároveň ve schopnosti vnímat své tělo jako komunikační prostředek (24%). Nejméně propracovali používání takového výrazu, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit (18%).

Srovnání očekávání a výsledků

Studenti očekávali zdokonalení v použití takového výrazu, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit, přesto se v něm zlepšili nejméně.

Naopak nepředpokládali, že si uvědomí, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo (29%), nicméně se tato myšlenka u nich prohloubila.

Při ostatních dvou schopnostech se téměř 100% shodovalo očekávání a dosažené výsledky.

Téma č. 3 - Uvědomění si vlastního výrazu

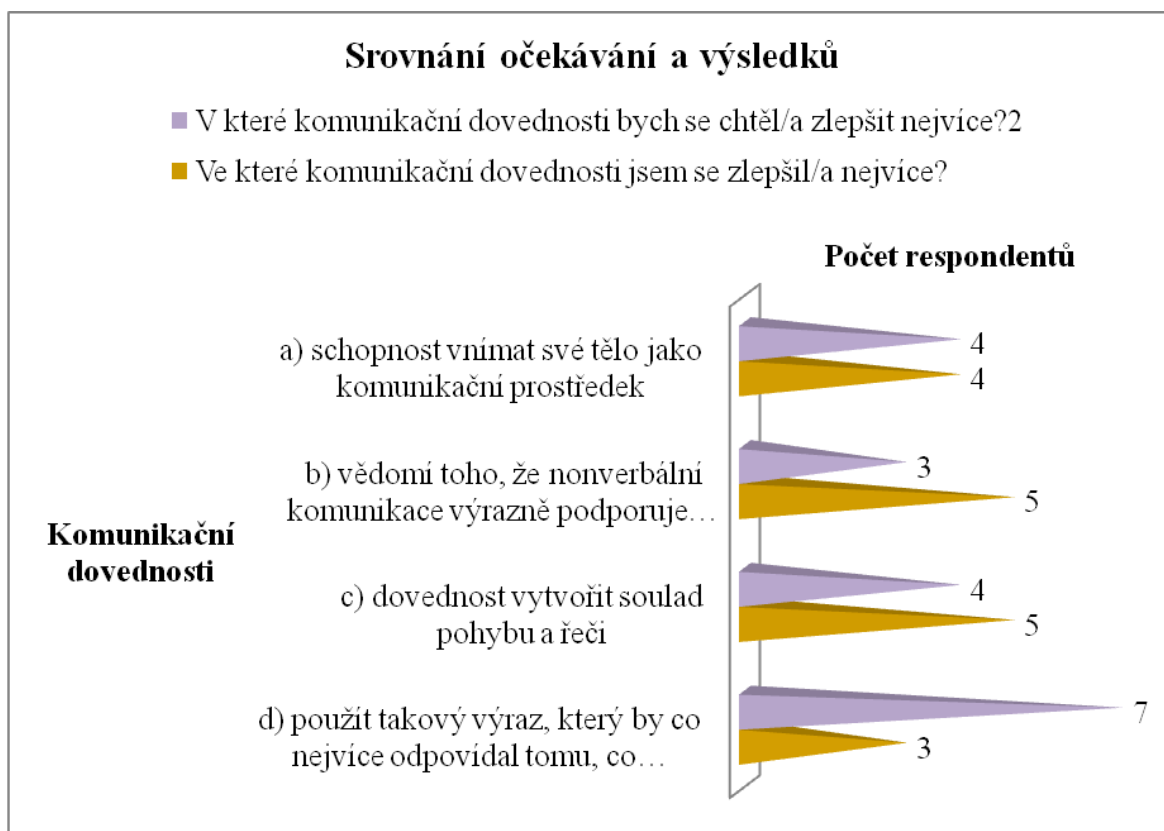
Srovnání očekávání a výsledků

Ve které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?

Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?

Komunikační dovednosti	V které komunikační dovednosti bych se chtěl/a zlepšit nejvíce?		Ve které komunikační dovednosti jsem se zlepšil/a nejvíce?	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
a) schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek	3	18	4	24
b) vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo	3	18	5	29
c) dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči	4	23	5	29
d) použít takový výraz, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit	7	41	3	18
Σ	17	100	17	100

Tabulka 8 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 3



Graf 8 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 3

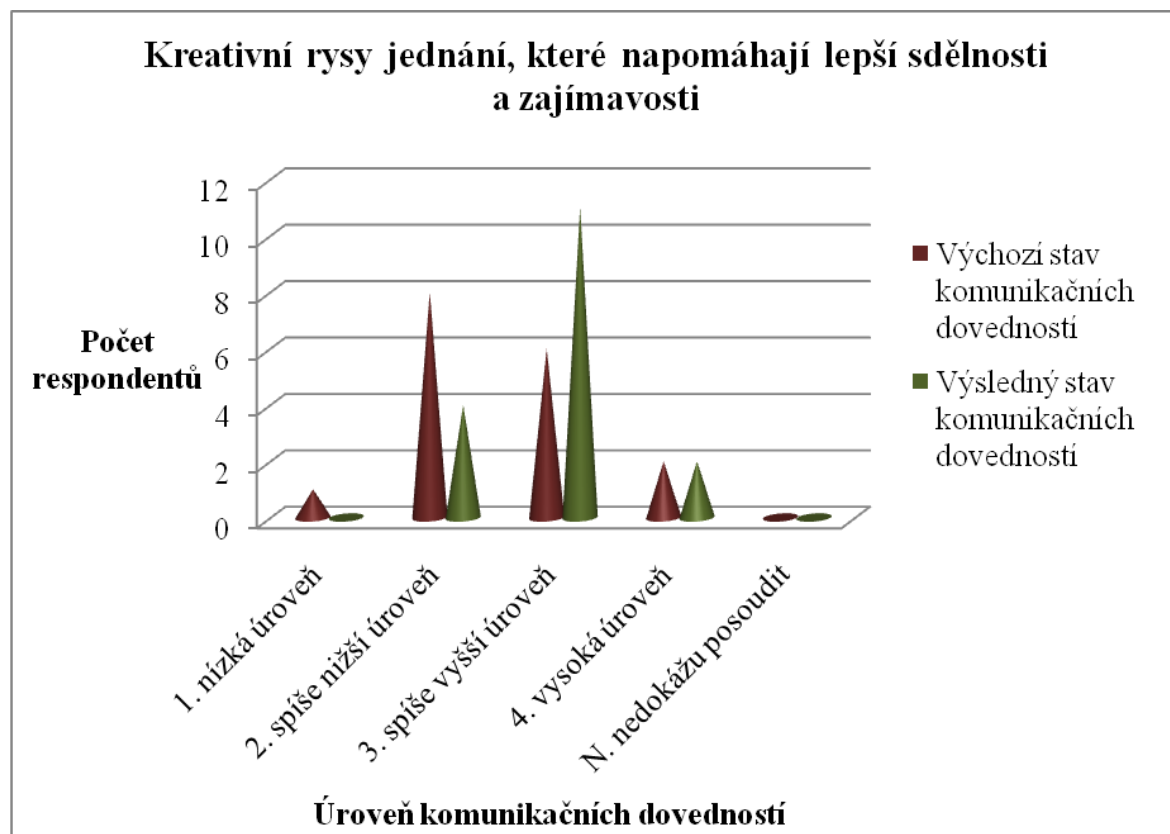
Téma č. 4 - Rozvoj tvořivosti a představivosti**Otázka č. 1 - Improvizační schopnosti****Otázka č. 2 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti**

U studentů došlo k poměrně velkému rozvoji v kreativních rysech jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti a zformovaly se také improvizační schopnosti.

Otázka č. 2 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	8	47	4	23
3. spíše vysoká úroveň	6	35	11	65
4. vysoká úroveň	2	12	2	12
N nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100

Tabulka 9 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti



Graf 9 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti

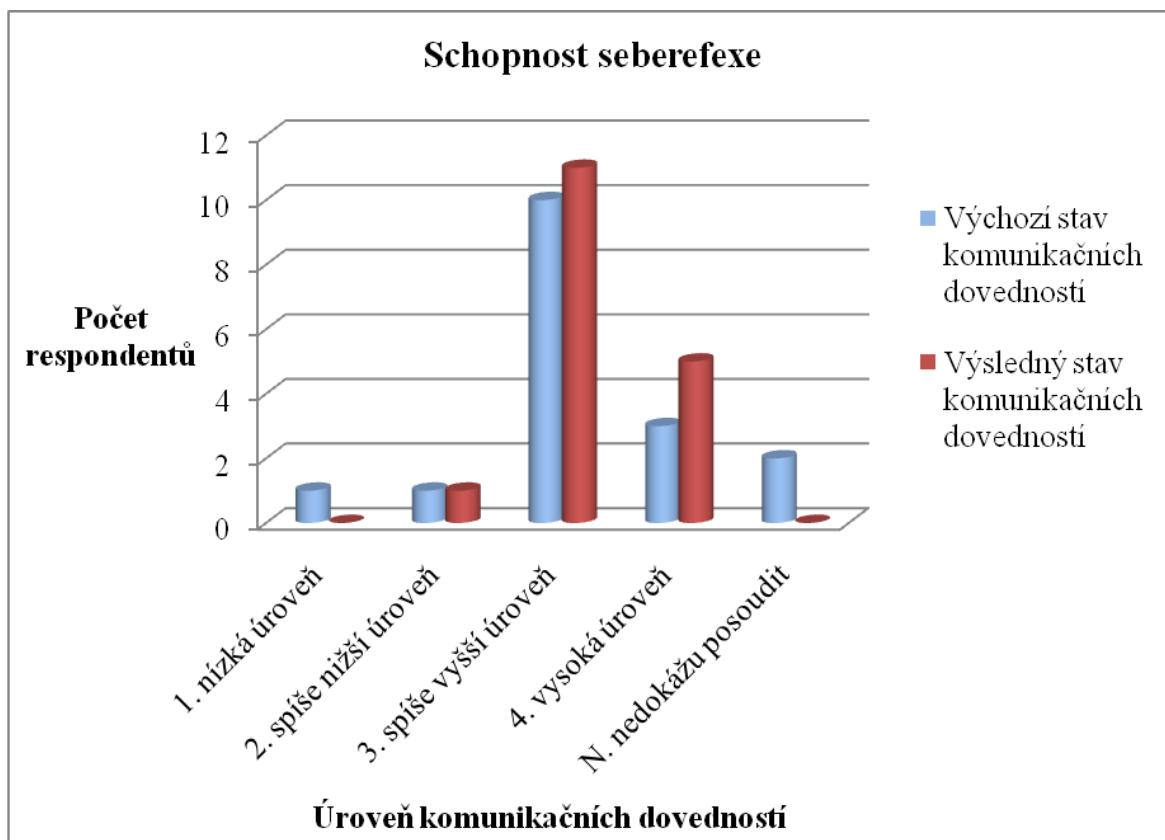
Téma č. 5 – Sebereflexe

Studenti si rozšířili schopnost sebereflexe, předpokládám, že nemalý podíl na tom mělo psaní sebereflektivních deníku, ve kterých si studenti mohli uvědomit sami sebe.

Otázka č. 1 - Schopnost sebereflexe

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	1	6	1	6
3. spíše vysoká úroveň	10	59	11	65
4. vysoká úroveň	3	17	5	29
N nedokážu posoudit	2	12	0	0
Σ	17	100	17	100

Tabulka 10 - Schopnost sebereflexe



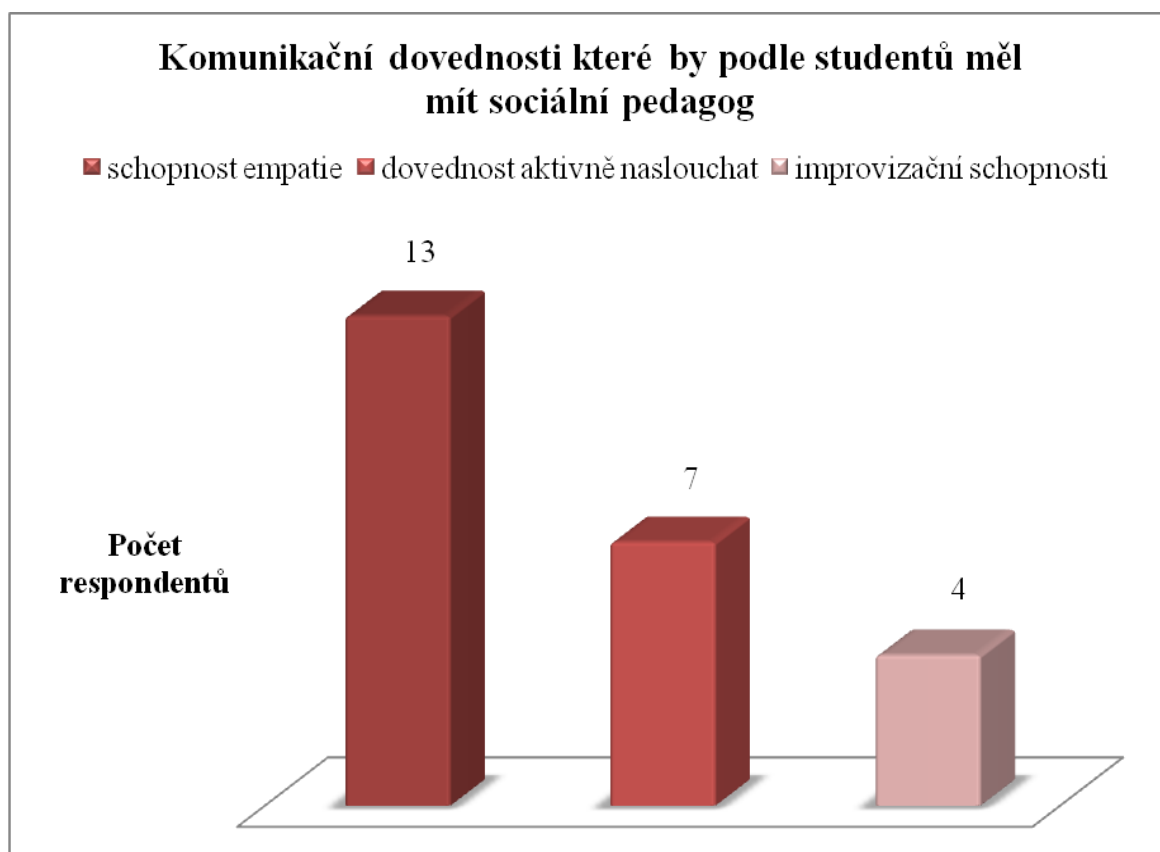
Graf 10 - Schopnost sebereflexe

Otázka č. 4 - Které komunikační dovednosti by měl mít podle studentů sociální pedagog?

Podle studentů by měl mít sociální pedagog hlavně schopnost empatie, dovednost aktivně naslouchat a improvizální schopnosti.

Tři komunikační dovednosti, které by podle studentů měl mít sociální pedagog	Počet respondentů
	Abs. č.
schopnost empatie	13
dovednost aktivně naslouchat	7
improvizační schopnosti	4

Tabulka 11 – Komunikační dovednosti, které by měl mít sociální pedagog



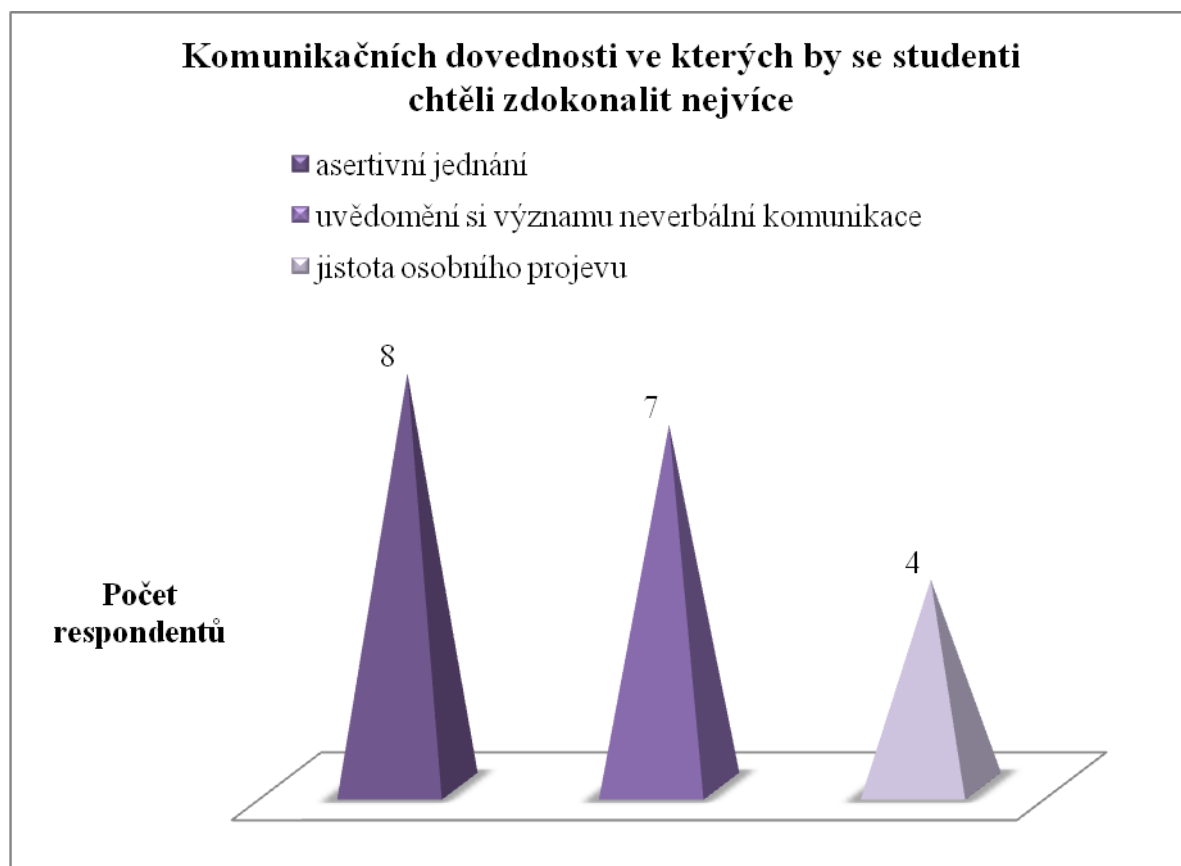
Graf 11 - Komunikační dovednosti, které by měl mít sociální pedagog

Otázka č. 5 - Ve kterých projevech v komunikaci s druhými lidmi by se studenti chtěli zdokonalit?

Studenti by se chtěli v komunikaci s druhými lidmi zdokonalit především ve schopnosti jednat asertivně, uvědomění si významu neverbální komunikace a v jistotě osobního projevu.

Tři komunikační dovednosti, ve kterých by se studenti chtěli zdokonalit nejvíce	Počet respondentů
	Abs. č.
asertivní jednání	8
uvědomění si významu neverbální komunikace	7
jistota osobního projevu	4

Tabulka 12 - Komunikační dovednosti, ve kterých by se studenti chtěli zdokonalit nejvíce



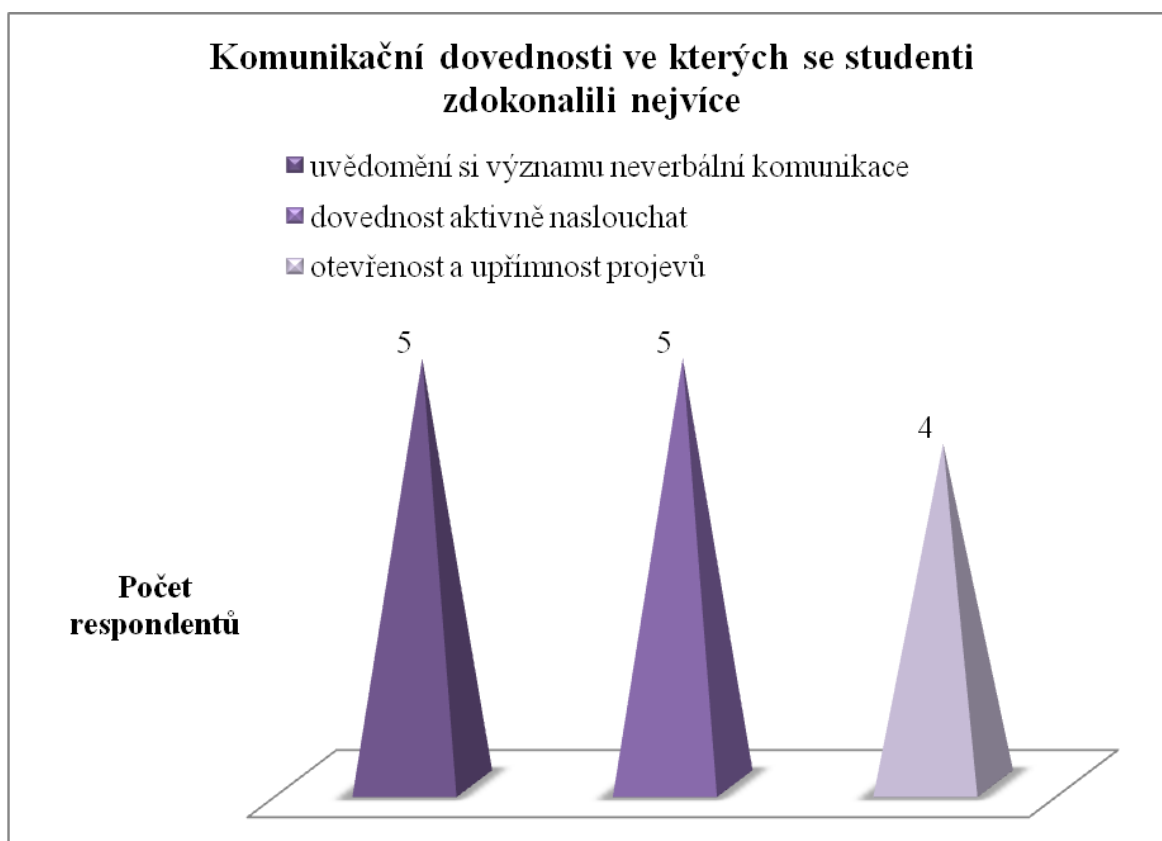
Graf 12 - Komunikační dovednosti, ve kterých by se studenti chtěli zdokonalit nejvíce

Otázka č. 6 - Ve kterých projevech v komunikaci s druhými lidmi se studenti zdokonalili nejvíce?

Studenti se nejvíce zdokonalili v uvědomění si významu neverbální komunikace, dovednosti aktivně naslouchat a otevřenosti a upřímnosti projevů.

Tři komunikační dovednosti, ve kterých se studenti zdokonalili nejvíce	Počet respondentů
	Abs. č.
uvědomění si významu neverbální komunikace	5
dovednost aktivně naslouchat	5
otevřenost a upřímnost projevů	4

Tabulka 13 - Komunikační dovednosti, ve kterých se studenti zdokonalili nejvíce



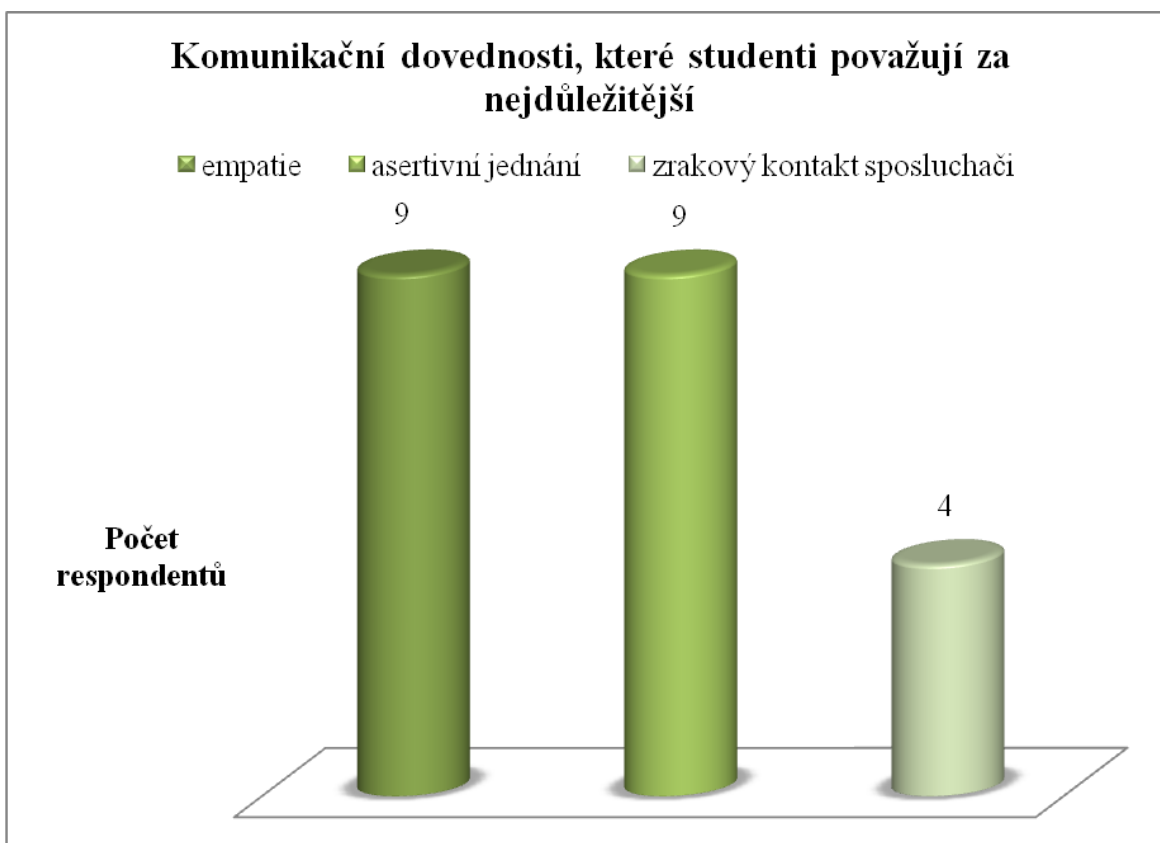
Graf 13 - Komunikační dovednosti, ve kterých se studenti zdokonalili nejvíce

Otázka č. 7 - Které komunikační dovednosti jsou pro studenty nejdůležitější?

Pro studenty je nejdůležitější schopnost empatie, asertivní jednání a zrakový kontakt s posluchači.

Tři komunikační dovednosti, které považují studenti za nejdůležitější	Počet respondentů
	Abs. č.
schopnost empatie	9
asertivní jednání	9
zrakový kontakt s posluchači	4

Tabulka 14 - Komunikační dovednosti, které považují studenti za nejdůležitější



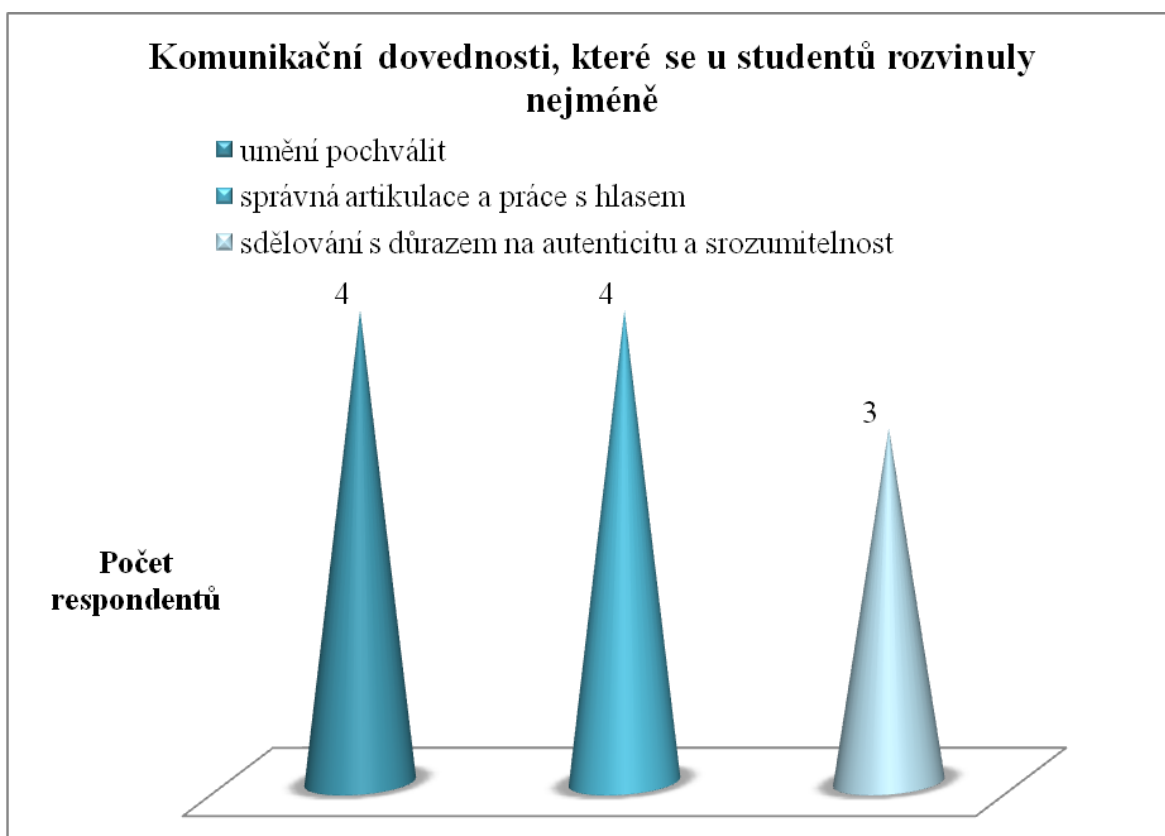
Graf 14 - Komunikační dovednosti, které považují studenti za nejdůležitější

Otázka č. 8 - Které komunikační dovednosti se u studentů rozvinuly v rámci předmětu sociální komunikace nejméně?

U studentů se v rámci předmětu sociální komunikace nejméně rozvinulo umění pochválit, správná artikulace a práce s hlasem a sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost.

Tři komunikační dovednosti, které se u studentů rozvinuly nejméně	Počet respondentů
	Abs. č.
umění pochválit	4
správná artikulace a práce s hlasem	4
sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost	3

Tabulka 15 - Komunikační dovednosti, které se u studentů rozvinuly nejméně



Graf 15 - Komunikační dovednosti, které se u studentů rozvinuly nejméně

Otázka č. 9 - V čem by mohla být pro studenty přínosná výuka sociální komunikace (očekávání)?

Studenti očekávali, že sociální komunikace bude pro ně přínosná hlavně v zlepšení jistoty osobního projevu (29%), schopnosti vystupovat před ostatními, tedy odstranění strachu stoupnout si před publikum a mluvit (23%).

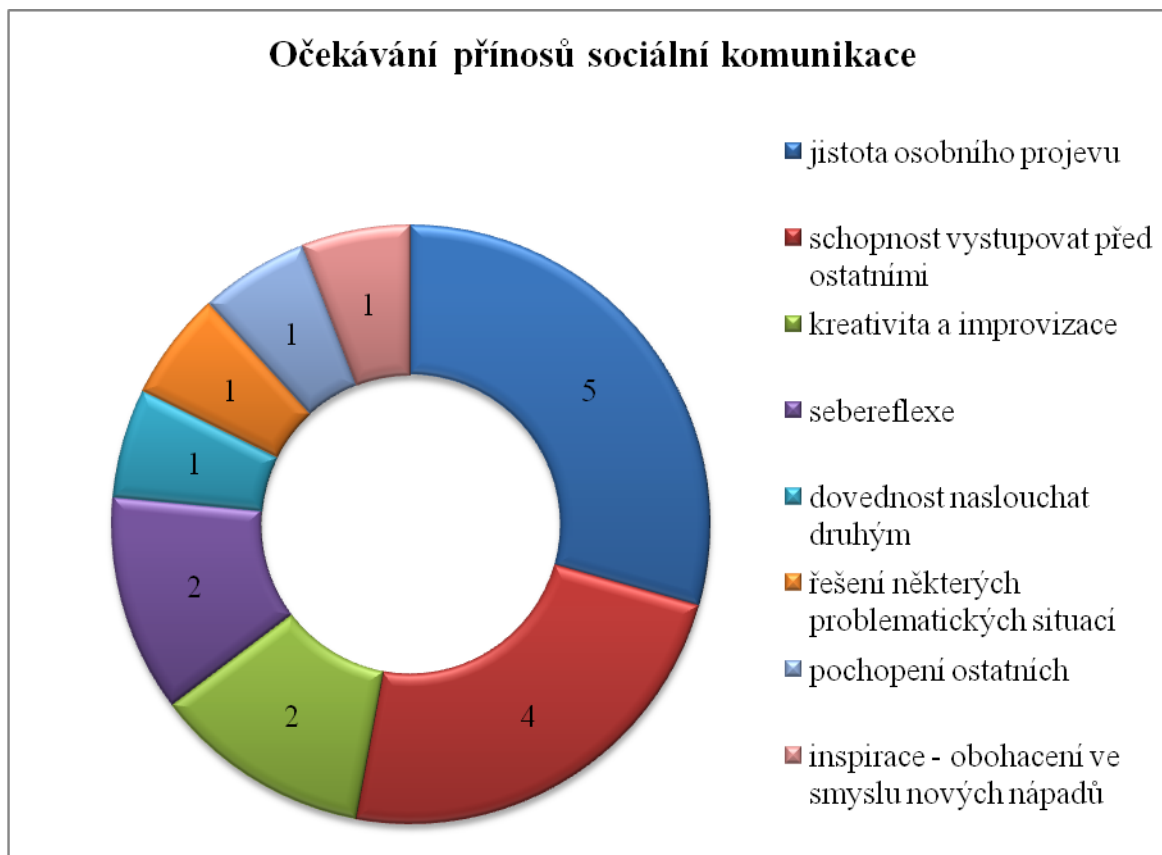
Také touží prohloubit si schopnost vytvářet různé situace, jež si pouze vymyslí a následně je ztvárnit - ve zlepšení komunikačních dovedností jako je kreativita a improvizace (12%). Naučit se sebereflexi (12%) a více naslouchat druhým (6%).

Studenti by účinněji chtěli řešit problematické situace (6%), anebo se úplně vyhnou konfliktům díky pochopení ostatních (6%). Zároveň si přejí inspirovat se a obohatit ve smyslu nových nápadů (6%).

Očekávání přínosů sociální komunikace

Očekávání přínosů sociální komunikace	Počet respondentů	
	Abs. č.	%
jistota osobního projevu	5	29
schopnost vystupovat před ostatními	4	23
kreativita a improvizace	2	12
sebereflexe	2	12
dovednost naslouchat druhým	1	6
řešení některých problematických situací	1	6
pochopení ostatních	1	6
inspirace- obohacení ve smyslu nových nápadů	1	6
Σ	17	100

Tabulka 16 - Očekávání přínosů sociální komunikace



Graf 16 - Očekávání přínosů sociální komunikace

Otázka č. 10 - V čem byla pro studenty přínosná výuka sociální komunikace?

Hlavním a nejdůležitějším přínosem sociální komunikace bylo to, že se studenti naučili vystupovat před ostatními (35%), překonali stud a dovedli se vyjadřovat a projevovat. Zvykli si na to, že jsou středem pozornosti.

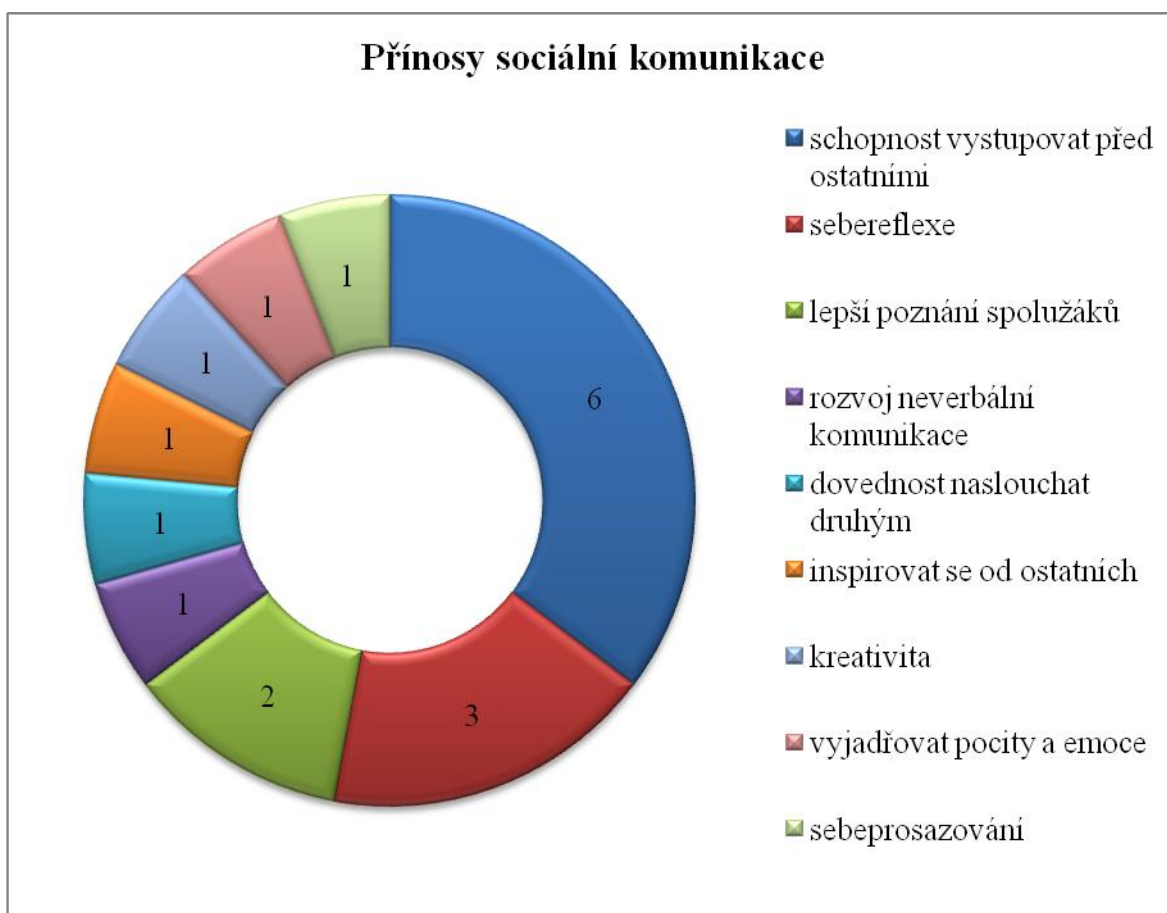
Také si prohloubili sebereflexi pomocí psaní seberefektivních deníků (17%). A lépe poznali své spolužáky (12%) a zároveň se od nich inspirovali (6%). Takže už dokážou vyjadřovat otevřeně svoje pocity a emoce (6%). A současně se dovedou v kolektivu prosadit (6%), díky tomu, že umí rychle a kreativně vymýšlet nové věci (6%).

Studenti si uvědomili význam neverbální komunikace (6%) a naučili se naslouchat druhým lidem (6%).

Přínosy sociální komunikace

Přínosy sociální komunikace	Počet respondentů	
	Abs. č.	%
schopnost vystupovat před ostatními	6	35
sebereflexe	3	17
lepší poznání spolužáků	2	12
rozvoj neverbální komunikace	1	6
dovednost naslouchat druhým	1	6
inspirovat se od ostatních	1	6
kreativita	1	6
vyjadřovat pocity a emoce	1	6
sebeprosazování	1	6
Σ	17	100

Tabulka 17 - Přínosy sociální komunikace



Graf 17 - Přínosy sociální komunikace

4.2 Závěrečné shrnutí výsledků dotazníků

Výzkumu se zúčastnilo sedmnáct studentů sociální pedagogiky UTB ve Zlíně, z toho patnáct žen a dva muži. Věkové rozmezí se pohybovalo mezi 19 až 25 lety.

U studentů se v rámci předmětu sociální komunikace značně rozvinula jistota osobního projevu, schopnost jednat asertivně a kreativní jednání. Studenti si také uvědomili, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo. Schopnost sebereflexe se také prohloubila a zformovala, nemalý podíl na tom má učitelé psaní sebereflektivních deníků.

Podle studentů by měl mít sociální pedagog hlavně schopnost empatie, dovednost aktivně naslouchat a improvizální schopnosti

Studenti by se chtěli v komunikaci s druhými lidmi zdokonalit především ve schopnosti jednat asertivně, uvědomění si významu neverbální komunikace a v jistotě osobního projevu. Smysl neverbální komunikace studenti pochopili. Postatně se zlepšili taktéž v dovednosti aktivně naslouchat a otevřenosti a upřímnosti projevů. To znamená, že očekávání studentů se s dosaženými výsledky shoduje jen z části.

Za důležitou schopnost pokládají empatii, asertivní jednání a zrakový kontakt s posluchači.

U studentů se v rámci předmětu sociální komunikace nejméně rozvinulo umění pochválit, správná artikulace a práce s hlasem a sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost.

Studenti přepokládali, že sociální komunikace bude pro ně přínosná hlavně v zlepšení jistoty osobního projevu, schopnosti vystupovat před ostatními, tedy odstranění strachu stoupnout si před publikum a mluvit. Také toužili prohloubit si schopnost vytvářet kreativně různé situace, jež si pouze vymyslí a následně je pomocí improvizace ztvárnit. Chtěli by se naučit lépe sebereflektovat své vlastní myšlenky a pocity.

Jejich očekávání se naplnila. Hlavním a nejdůležitějším přínosem sociální komunikace bylo to, že se studenti naučili vystupovat před publikem. Překonali stud, když měli vystupovat před spolužáky, dovedli se vyjadřovat i projevovat a zvykli si na to, že jsou středem pozornosti. Také si propracovali sebereflexi pomocí psaní sebereflektivních deníků a lépe poznali své spolužáky.

Odpovídám tedy na výzkumnou otázku: **Jaký je rozvoj dovedností v oblasti komunikace v rámci studia sociální pedagogiky?**

Během studia dochází k poměrně velkému rozvoji komunikačních dovedností. Utvvrzuje nás v tom předmět sociální komunikace, ve kterém došlo k rozvoji u téměř všech komunikačních dovedností, zvláště uvědomění si významu neverbální komunikace.

Stanovila jsem si tyto hypotézy:

H1: Studenti považují za největší přínos předmětu sociální komunikace to, že se naučili vystupovat před větším množstvím lidí.

Tato hypotéza se mi potvrdila. Dokazuje to vyhodnocení tématu č. 2, kde se nejrozvinutější schopností stala jistota osobního projevu. Ověřit si to znovu můžeme otázkou č. 10, protože studenti opravdu pokládají za nejpodstatnější přínos, že se naučili vystupovat před ostatními lidmi, odstranili strach stoupnout si před publikum a mluvit. Zvykli si na to, že jsou středem pozornosti.

Zároveň mě překvapilo, že k obrovskému rozvoji došlo u tématu č. 3 - Uvědomění si vlastního výrazu a významu neverbální komunikace. Studenti si pravděpodobně uvědomili, jak významá je nonverbální komunikace, vždyť právě z ní toho nejvíce usuzujeme o tom, co si kdo doopravdy myslí, neboť tyto signály na nás mnohé prozradí a na první pohled nás zaujmou i více než verbální komunikace.

H2: Studenti sociální pedagogiky pokládají za nejdůležitější sociálně komunikativní dovednost empatii.

Hypotéza se potvrdila pomocí otázky č. 4. Studenti poukazují na to, že sociální pedagog by měl mít především schopnost vcítit se do druhých lidí. Utvvrzuje nás v tom také otázka č. 7, studenti považují za nejdůležitější vlastnost empatii. Celkově schopnosti sociálně komunikovat pokládají za významné.

Je pozoruhodné sledovat, že ačkoli tuto vlastnost považují za podstatnou pro práci sociálního pedagoga, v rámci studia k výraznému rozvoji v této dovednosti nedošlo, je to dáno pravděpodobně tím, že tato schopnost je u studentů již rozvinuta. Vždyť proč by si právě vybrali studovat tento obor, kdyby jim chyběla schopnost empatie, která je pro výkon povolání sociálního pedagoga nesmírně důležitá.

5 VYHODNOCENÍ OBSAHOVÉ ANALÝZY SEBEREFLEKTIVNÍCH DENÍKŮ

Obsahovou analýzu seberefektivních deníků budu vyhodnocovat prostřednictvím šesti aspektů:

Názvy aspektů	Konkretizace aspektů	Příklady aspektů
1. Uvědomění si slabých stránek	Zjištění a pochopení vlastních nedostatků	nevyužité tvůrčí schopnosti, nejisté vystupování, neuvědomění si významu neverbální komunikace, pomalé reakce, nedostatečná přesvědčivost, rychlý a nesrozumitelný projev, pocity studu za vlastní nedostatky, neschopnost naslouchat, tréma
2. Pocity při vystupování před ostatními	Uvědomění toho, co prožívám při veřejném projevu	vyslovení osobních pocitů před skupinou, sebezpůsobování
3. Práce ve skupině	Pozitiva a negativa skupinové práce	pocit, že v tom nejsem sama, spolupráce, inspirování se ostatními - vyvážení se chyb, uvědomění si vlastní jedinečnosti a originality
4. Můj dojem ze sebe samého	Zamyšlení nad sebou samým a činnostmi, které provádím	sebereflexe vlastních myšlenek a pocitů
5. Hodnocení předmětu sociální komunikace a rozpoznání cílů	Poznání významu sociální komunikace a správné určení předpokládaných cílů	obohacení ve smyslu inspirace, vyvolání představ o správné a efektivní komunikaci
6. Přínosy	Uvědomění si vlastních pokroků v komunikaci	kreativita a schopnost improvizace, srozumitelnější projev, dodání pozitivní energie, opadnutí trémy, schopnost vystoupit před ostatními

Při analýze dat využívám kódování - vystihuji důležité výroky, které mají vztah ke zkoumanému jevu.

5.1 Uvědomění si slabých stránek

Konkretizace - zjištění a pochopení vlastních nedostatků

Na začátku hodiny jsme měli vyplňovat dotazník, co se týká našich komunikačních dovedností. Když jsem jej vyplňovala, tak mi došlo, kolik nedostatků ještě mám. Byla jsem k sobě hodně kritická. Ale musím říct, že vše, co jsem napsala je postavené na realitě. Potvrdila jsem si díky němu věci, na kterých bych měla u sebe zapracovat.

Tyto cvičení mě přiměly zamyslet se nad tím, jak vlastně reaguji, nebo jak se běžně chová. Ne vždy reaguji správně, ale chybami se přece člověk učí.

Nevyužití tvůrčí schopnosti

Chtěla bych se taky naučit zapojit svou kreativitu a dělat věci tak vtipně jako ostatní, na tomto chci zapracovat a rozvíjet svou představivost a tvůrčí schopnosti. Improvizace je věc, kterou u sebe postrádám, nejsem vyloženě kreativní typ, a vím, že až jednou budu v práci, dá mi hodně zabrat něco vymyslet.

Nejisté vystupování

Zjistila jsem, že je pro mě celkem těžké vystupovat před více lidmi, kteří sledují každý váš pohyb, každé slovo. Tohle bych na sobě chtěla změnit, protože takových projevů budu ve své práci určitě využívat.

Neuvědomění si významu neverbální komunikace

V této hodině zaměřené především na nonverbální vyjadřování, jsem si uvědomila, že to není zrovna má silná stránka, vyjádřit nějaký pocit beze slov. Na první pohled se to zdá celkem lehké, ale opak je pravdou. Skoro nikdy nepřemýšlím nad tím, jak vypadám například při tom, když se rozčiluji. Ještě jsem se nikdy při svém přednesu neviděla, takže jsem si jistá, jestli zbytečně moc nekoulím oči, nezvedám obočí nebo jestli se netvářím „jak na posledním tažení“.

Vyjádřit pocit gest je někdy docela složité. Zjistila jsem že, vyjádřit pocity neverbálně před více lidmi mi dá víc práce než vyjádřit je slovy. Nejtěžší bylo pro mě nalézt gesta pro radost a hněv. Tyto emoce nedávám příliš najevo, i když jsou někdy velké - zůstávají povětšinou navenek skryté.

Mám zkušenosti s neslyšícími a vím, jak je důležité se domluvit vším, co můžete kromě řeči použít.

Pomalé reakce

Pro mě je třeba těžké tak rychle reagovat. Kdybych měla více času na rozmyšlenou, asi řeknu upřímně něco jiného, než jsem vyřkla právě pod časovým presem. Musím si vždycky nejprve rozmyslet, o čem budu mluvit, prostě mít svůj projev připravený. Když to nemám připravené, tak se do toho postupně zamotám, anebo vůbec nevím, co mám říct.

Nedostatečná přesvědčivost

Já si myslím, že budu muset ještě svou přesvědčivost dopilovat, je totiž obtížné parafrázovat to, co nás právě napadá.

Rychlý a nesrozumitelný projev

Mým nešvarem je také to, že čtu hodně rychle. Pokud chci číst pomalu, musím se na to hodně soustředit. Ale většinou si ani nevšímnu toho, že čtu rychle. Musí mě na to někdo upozornit a teprve pak se snažím zpomalit. Ne vždy se mi to daří.

Pocity studu za vlastní nedostatky

Protože již dlouhou dobu o sobě vím, že nezvládám excelentně sykavky, záměrně jsem si i vybrala písmeno, které se jich netýkalo. Bylo by mi trapně před všemi ukázat takový nedostatek.

Neschopnost naslouchat

Neumím dobře naslouchat, vím moc dobře, že někdy na 100% neposlouchám, ale vím, že to nedělám záměrně.

Měla bych na sobě zapracovat, a to především v oblasti naslouchání, někdy, i když chci, tak prostě přemýšlím při rozhovoru o něčem jiném, a pak na 100% vím, že dotyčnému odpovídám nesmysly, tím ho někdy naštvu.

Tréma

Když nad něčím moc přemýšlím, mám z toho tréma. Další mojí chybou je, že se nechci nějak zvlášť projevovat. I když mě napadají celkem dobré věci.

Zpočátku jsem se snažila udržovat oční kontakt s posluchači, ale později, jakmile jsem začala dělat chyby a cítila jsem, že se můj hlas třepe, nechtěla jsem se po ostatních dívat, aby neviděli, jak se červenám.

5.2 Pocity při vystupování před ostatními

Konkretizace - uvědomění si toho, co prožívám při veřejném projevu

Pozornost všech je upřena jen na vás, každý si vás pečlivě projede očima od shora dolů. Až jsem cítila, jak ty oči po mě kloužou. Jak se tak na člověka všichni dívají a něco od něho očekávají, co má hlavu a patu, je velmi nepříjemné. Víte, to se ve vás pak všechno sevře a vy se nemůžete ani pohnout, natož začít ještě mluvit.

Nastal klasický problém. Byla jsem nervózní a najednou jsem měla v hlavě úplně prázdno. A tak jsem měla myšlenky jako, že bych se nejradši vypařila nebo se stala neviditelnou, ale přemohla jsem se a začala něco „blekotat“ a přitom jsem cítila, jak mi hoří a rudnou tváře. Vždycky na mě přijde stud a rozpaky, když se mám postavit před ostatní a začít něco prezentovat. Víím, že nejde o žádnou soutěž ani o to, kdo bude nejtípnější, ale prostě mi víc vyhovuje nebýt středem pozornosti a poslouchat výroky ostatních. Protože samozřejmě nikdo nechce být ten, na koho je právě upoutaná pozornost, i když si myslím, že právě o to v těchto hodinách jde, zvyknout si na to a spíše si to užít.

Pro mě nastal velký problém v okamžik, kdy jsem usedla na židli a uviděla těch dvacet lidí, co se na mě dívají a čekají, co ze mě vypadne. Najednou jsem zapomněla celý připravený text.

Vyslovení osobních pocitů před skupinou

Vyslovit před celou skupinou něco co cítím uvnitř, problém, s nímž bojuji, jelikož nerada říkám lidem, které ani pořádně neznám, své vlastní pocity a nerada se před nimi otvírám.

I přes všechny snahy se pořád bojím nahlas mluvit před lidmi, kteří mi nejsou úplně blízcí.

Myslím, že pro nikoho, ani pro mě, není jednoduché mluvit o tom, co cítí a je velmi zajímavé pozorovat, jak jednu věc může dvacet lidí vnímat úplně jinak.

Sebepřekonávání

Při výzvě do kruhu jsem na malou chvíli zapřemýšlela, že bych se přihlásila jako dobrovolník, ale jinak jsem po celou dobu spíše doufala, že se někdo konečně přihlásí a vymýšle-

la jsem si výmluvy, proč bych tam neměla jít zrovna já. Zpětně musím říct, že tohle sebe-překonávání má určitě něco do sebe a mě osobně pomáhá. Po téhle zkušenosti se budu přiš-tě bát určitě méně.

5.3 Práce ve skupině

Konkretizace - pozitiva a negativa skupinové práce

Pozitiva práce ve skupině

Pocit, že v tom nejsem sama

Protože jsem někdy nervózní, když mám něco předvádět, tak mi pomáhala myšlenka, že v tom nejsem sama, a že to budou muset dělat všichni. Kdybych měla tyto úkoly plnit před skupinou jako jediná, tak si připadám nejistě. Jelikož má každý stejný úkol, tak mě tyto činnosti nedělaly nějaké výrazné problémy.

Uvědomění si vlastní jedinečnosti a originality

Začala jsem přemýšlet, jestli je dobré se druhým tolik otevřít. Nakonec jsem zůstala sama sebou. O tom to přece bylo.

Je zajímavé chtít splynout s davem a přitom být originální. Jak si každý z nás vzal úkol za svůj, mě přesvědčilo, že každý jsem úplně jiný a hodně to vypovídalo o charakteru jedince. Přiznávám, že díky výpovědi ostatních spolužáků jsem měla možnost uvědomit si, jací vlastně můžou být.

Spolupráce

Zpočátku jsem sice cítila, že se ostatním do toho moc nechce a nejradši bych vše vymyslela sama, protože taková už jsem já, ale to už by nebyla spolupráce a tak jsem nechala prostor i ostatním. Nakonec vše byla hlavně přímá improvizace, sice ne dokonalá, ale nás i ostatní uspokojila.

Ve skupince jsme se dokonale shodli. Nepocit'oval jsem žádnou trému, protože celá skupi-na dobře spolupracovala a cítil jsem se jejím členem, ale jsem spíše ten typ, který doplňuje, tím chci říct, že nerad začínám rozhovory a něco první rozjízďím.

Pozorování spolužáků na seminářích mě utvrdilo v tom, jak jsme každý jiný, a jak je důle-žitě se naučit spolupracovat právě s těmi jinými.

Inspirování se ostatními - vyvarování se chyb

Už se těším, čím mě překvapí zbylí spolužáci, a co bych od nich mohla pobrat jako inspiraci pro lepší efekt svého výstupu.

Vím, že pokud budu pozorovat ostatní při jejich výstupu, pokusím se vyvarovat věcem, na které budou upozorněni, že nejsou zrovna nejvhodnější. Zároveň se pokusím zapracovat na tom, co mi naopak vhodné přijde

Pocity ze skupiny

V tomto kolektivu se cítím dobře. Skvěle se mi pracovalo ve skupinách, i když myslím, že jsem spíše samotář.

Negativa práce ve skupině

Necítila jsem se mezi spolužáky dobře, měla jsem pocit, jako bych se nemohla projevit taková, jaká opravdu jsem.

Měla jsem zvláštní pocit sdělit něco takového o sobě před lidmi, které prakticky neznám, ale řekla jsem si, že to udělali všichni, tak proč bych se měla stydět. Myslím, že v naší skupině padlo hodně zajímavých nápadů, kterých kdybychom se drželi a při ztvárňování všichni čtyři spolupracovali, bylo by to zajímavé, a trochu mě mrzelo, že nakonec jsme to změnili a prezentovali v podstatě improvizací každý sám za sebe.

Dlouho jsme se nemohli dohodnout, každý z nás měl moře dobrých nápadů, ale chyběla autorita, která rozhodne a nějaký vybere.

5.4 Můj dojem ze sebe samého

Konkretizace - zamyšlení nad sebou samým a činnostmi, které provádím

Zjistila jsem, nebo spíše jsem se jenom znovu utvrdila v tom, že jsem poměrně hodně kritická.

Když člověk přemýšlí sám o sobě, tak je to občas hodně složité. Říkáme si, jak jsme se mohli zachovat jinak, jak jsme mohli udělat něco lépe. Někdy je to tak zamotané, že se sami v sobě ztrácíme. Myslím si, že člověk by o sobě měl přemýšlet, ale spíše jen tak, aby si vzal z minulosti ponaučení do budoucnosti. Co se stalo, stalo se, na tom už nic nezměníme, člověk musí hledět dopředu a ne se jen otáčet za sebe.

Při spontánnějším projevu mám čas sledovat výrazy souhlasu, nesouhlasu, zaujetí. A právě tyto projevy jsou pro mě při komunikaci poměrně důležité. Před posledním slovem svého textu jsem se na chvíli odmlčela a podívala do publika, což možná působilo zajímavě.

Snažila jsem se o všech činnostech přemýšlet a v duchu si je vybavovat, představovat, vymýšlet, co bych odpověděla, kdybych byla tázána nebo na mě přišla řada. Jelikož mám své názory a snad je dokážu interpretovat druhým.

5.5 Hodnocení předmětu sociální komunikace

Konkretizace - poznání významu a správné určení předpokládaných cílů

Seminář se mi líbil. Pozitivní je, že jsem neusínala a bavila se, protože v jiných seminářích, obvykle učitel jen vykládá a my pasivně posloucháme (i přesto, že semináře by měly být hlavně o nás - studentech).

Obsah předmětu sociální komunikace ve mně vyvolával představy o správné a efektivní komunikaci. Zcela mě překvapil svou pestrostí. Podle mě spočíval cíl v tom, zbavit se pocitu studu před kolektivem, zkusit být kreativní improvizovat. Dojmy byly tedy velmi pozitivní.

Tento předmět pro mě byl příjemný a obohacující. Předpokládám, že cílem bylo uvědomění si vlastních dostatků či nedostatků v určité oblasti a také zamyšlení se nad svým jednáním a různými postoji. Z této hodiny jsem odcházela spokojená, svěží a s dobrou náladou.

Semináře jsem zhodnotila třemi slovy: představivost, inspirace a zábava. Vše se dokonale propojilo. Měla jsem uvolněný a odreagovaný pocit už jen z toho, že jsem si mohla uvědomit sebe sama v různých situacích a zhodnotit tak své chování a postoje a sršet nápady, které si situace žádala.

Cítila jsem s uvolněně, pohodlně, upřímně výborně. Někdy mám pocit, že se nemůžu úplně projevit asi z toho důvodu, že studuji obor úplně z ruky předchozího. Ale tohle je tak jediný předmět, kde dosažené vzdělání v oboru nikoho nezajímá, a jsme si všichni rovni.

5.6 Přínosy

Konkretizace - uvědomění si vlastních pokroků v komunikaci

Díky seminářům jsem si zvykla, že můžu říct vlastní názor a nikdo nebude kroutit hlavou nebo se mi vysmívat. Naučila jsem se komunikovat a lépe vyjádřit, co si myslím, co cítím.

Postupně si uvědomuji, že díky těmto přátelským sezením je pro komunikaci s okolím seminář nejlepším pomocníkem. Nejenom pro mě jakožto extrovertního introverta.

Možná si to jen myslím, ale cítím u sebe nějaký pokrok.

Kreativita a schopnost improvizace

Aktivity mě vyburcovaly přemýšlet aspoň trošinku kreativně. Situace si vynutila své, a tak mě donutila vyplodit nějaké nápady a myšlenky. Hodina mě obohatila opět novými možnostmi her, které třeba někdy v budoucnu použiju.

Srozumitelnější projev

Oproti prvním hodinám mám pocit, že výstupy a přednesy byly lepší. Rozhodně všem bylo lépe rozumět. Snad proto, že si z minulých hodin vzali nějaké ponaučení.

Dodání pozitivní energie

Velice se mi líbila relaxační cvičení. Když sem si před sebou představila vlastní „vysmátý“ obličej, hned jsem se začala usmívat, a tak nějak jsem dostala novou dávku energie. Myslim, že to budu dělat častěji.

Opadnutí trémy, schopnost vystoupit před ostatními

Měla jsem radost z toho, že jsem se odhodlala aspoň jednou zapojit. Osmělila jsem se, a když jsem byla na radě, bála jsem se, že budu zase strašně nervózní. Překvapilo mě, že tomu tak nebylo. Byla to příjemná změna se pro jednou nečervenat.

5.7 Závěrečné shrnutí výsledků obsahové analýzy sebereflektivních deníků

Studenti si díky psaní sebereflektivních deníků uvědomili, jaké mají slabé stránky v komunikaci, a že je potřeba zapracovat na jejich odstranění. Chtěli by se naučit zapojit svou kreativitu, tvůrčí myšlení, představivost a improvizaci. Zjistili, že je pro ně celkem nelehké vystupovat před více lidmi a umět rychle reagovat. Musí si vždycky nejprve rozmyslet, o čem budou mluvit, prostě mít svůj projev připravený. Uvědomili si význam neverbální komunikace. Vyjádřit pocity neverbálně před více lidmi jim dá víc práce než vyjádřit je

slovy. Chtěli by na sobě zapracovat a to především v oblasti naslouchání. Domnívám se, že pokud studenti poznají své nedostatky, je to první a úspěšný krok k tomu, aby je mohli zlepšit.

Pocity studentů, pokud mají vystoupit před ostatními, a když se všichni dívají a něco od nich očekávají, jsou pro ně velmi nepříjemné. Často se nemohou ani pohnout, natož začít ještě mluvit. Jsou nervózní a nejradši by se stali neviditelnými. Z toho vyplývá, že jsou neradi středem pozornosti. Když se mají postavit před ostatní a začít něco prezentovat, přijde na ně stud a rozpaky. Ale zároveň rozpoznali, že právě o to v těchto hodinách jde, zvyknout si na to komunikovat s druhými lidmi.

Práce ve skupině má pro studenty jak pozitivní, tak negativní dopady a účinky. Kladnou stránkou je, že jim pomáhala myšlenka, že v tom nejsou sami, a všechno to budou muset dělat i ostatní. Díky výpovědi ostatních spolužáků měli možnost uvědomit si, jací vlastně můžou být. Důležitá je ve skupině také spolupráce. Pozorování spolužáků na seminářích je utvrdilo v tom, jak je každý z nich jiný, a jak je důležité se naučit spolupracovat právě s těmi jinými. Domnívám se, že pokud sledovali ostatní při komunikaci, pobírali to jako inspiraci pro lepší efekt svého výstupu.

Samozřejmě, že práce ve skupině má i svá negativa. Ve skupinách bylo těžké se dohodnout, jelikož každý měl mnoho nápadů a chtěl se prosadit. Někteří ze studentů nemohli projevit takový, jací opravdu jsou. Měli zvláštní pocit sdělit něco osobního před lidmi, které prakticky tolik neznají

Studenti se utvrdili v tom, že jsou k sobě poměrně hodně kritičtí. Zjistili, že když člověk přemýšlí sám o sobě, tak je to občas hodně složité. Často by se chtěli zachovat jinak, udělat něco lépe. Myslí si, že člověk by o sobě měl přemýšlet, ale spíše jen tak, aby si vzal z minulosti poučení do budoucnosti. Snažili se o všech činnostech přemýšlet a v duchu si je vybavovat a představovat.

Předmět sociální komunikace studenty velmi obohatil. Vyvolával v nich představy o správné a efektivní komunikaci. Zcela je překvapil svou pestrostí. Rozpoznali, v čem spočíval cíl seminářů - zbavit se pocitu studu před kolektivem, zkusit být kreativní, improvizovat, uvědomění si vlastních dostatků či nedostatků v určité oblasti, a také zamyšlení se nad svým jednáním a různými postoji. Z hodin odcházeli spokojení. Seminář zhodnotili třemi slovy: představivost, inspirace a zábava. Vše se dokonale propojilo. Měli dobrý pocit z

toho, že si mohli uvědomit sebe sama v různých situacích a zhodnotit tak své chování a postoje. Předpokládám, že výuka pro ně byla velmi inspirující a originální a mnohému se naučili a motivovalo je to ke zlepšování jejich schopností.

Studenti celkově hodnotí předmět sociální komunikace jako přínosný. Z hodin si vzali různá ponaučení. Zvykli říct vlastní názor, naučili komunikovat a lépe vyjádřit, co si myslí a co cítí. Pomocí aktivit začali přemýšlet více kreativně. Měli radost ze zapojení do kolektivu a díky tomu se osmělili. A překvapilo je a byla to pro ně příjemná změna, když si postupně uvědomili, že už nemají takový strach vystoupit před ostatními.

Domnívám se, že ze studentů opadl ostych a dokážou lépe a efektivněji komunikovat. Komunikační cvičení je naučili mnohým dovednostem, které určitě použijí, jak ve svém pracovním, tak osobním životě.

Odovídám tedy na výzkumnou otázku: **Jaký je rozvoj dovedností v oblasti komunikace v rámci studia sociální pedagogiky?**

Díky sebereflektivním deníkům jsem měla možnost tak trochu nahlédnout do nitra studentů, a díky tomu se dozvědět o jejich pocitech. Během studia i podle studentů samých došlo k patrnému rozvoji komunikačních dovedností.

Znova se mi potvrzuje hypotéza **H1**: Studenti považují za největší přínos předmětu sociální komunikace to, že se naučili vystupovat před větším množstvím lidí.

Studenti ve svých sebereflektivních denících hovoří o tom, jak pro ně bylo těžké na začátku si stoupnout před ostatní a mluvit. Zažívali pocity trémy a studu. Avšak díky seminářům a různým cvičením zaměřených na komunikaci překonali ostych a naučili se vystupovat před ostatními.

Myslím, že je to pro ně hodně důležité, protože ve své profesi budou neustále komunikovat se svými klienty, budou s nimi muset navazovat kontakty, protože jedině tak, lépe a účinně vyřeší jejich problémy.

ZÁVĚR

Úloha komunikace v pomáhajících profesích je nezastupitelná. Díky aktivnímu naslouchání a empatii můžeme dosáhnout snadnějšího vyřešení problémů u klientů. Ve své bakalářské práci jsem zjistila, že tyto dovednosti jsou pro studenty sociální pedagogiky velmi podstatné.

Příprava pro plnohodnotné vykonávání všech prvků sociální práce potřebuje nejen dosažení příslušné odborné kvalifikace, ale také profesní přípravu orientovanou na rozvíjení komunikačních dovedností sociálního pedagoga (Výrost, Slaměník, 1998).

V teoretické části se zabývám prohlubováním komunikačních dovedností prostřednictvím vzdělávání. Naznačuji, jak vypadá výuka předmětů, které se zaměřují na komunikaci, a popisuji vhodné metody a prostředky v nich využívané. Zároveň poukazuji na důležitost sociálně psychologického výcviku.

V praktické části zjišťuji u studentů sociální pedagogiky úroveň rozvoje komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace a snažím se rozpoznat jejich očekávání v porovnání s dosaženými výsledky.

Výsledky účinnosti po absolvování předmětu sociální komunikace dokazují, že studenti mají jistější, otevřenější osobní projev a umí se prosadit v kolektivu díky své kreativitě. Přitom dovedou ostatním aktivně naslouchat. Naučili se sebereflexi a s její pomocí poznali význam neverbální komunikace, která o nás vypovídá mnohem více než komunikace verbální.

Díky sebereflektivním deníkům, jsem mohla lépe pochopit pocity a myšlenky studentů. Studenti si uvědomují své slabé stránky v komunikaci, jako je nejisté vystupování, pomalé reakce a neschopnost naslouchat. A zároveň chtějí zapracovat na jejich zmírnění nebo dokonce odstranění. Jak popisují, práce ve skupině je pro ně velmi náročná z toho hlediska, že se často nemohou dohodnout. Ale současně jim skupinová práce přináší i mnoho pozitiv. Pomáhá jim myšlenka, že ve svých problémech nejsou sami a vzájemná spolupráce jim přináší inspiraci. Celkově studenti hodnotí předmět sociální komunikace jako velmi přínosný a obohacující, a to hlavně z důvodu opadnutí trémy a zároveň se naučili vystupovat před ostatními.

Docházím k zajímavým závěrům, jelikož komunikujeme neustále ve svém osobním i pracovním životě, je třeba se zabývat prohlubováním komunikačních dovedností již v rámci studia a pochopit, jakou funkci plní škola v rozvoji vzdělanosti. Předpokládám, že tomuto porozuměli i samotní studenti a budou se snažit o osvojování nových znalostí, dovedností a schopností.

Doufám, že zjištěné výsledky budou přínosné a obohacující nejen pro studenty, kteří si uvědomí své komunikační dovednosti, ale i pro pedagogy, kteří se mohou inspirovat při tvorbě výukového programu zaměřeného na komunikaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BÄRTLOVÁ, E. *Výcvik sociálních dovedností : (studijní text pro obor sociální práce)*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická UJEP, 2006. ISBN 80-7044-749-4.
- [2] BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.
- [3] ČÁP, J. *Rozvíjení osobnosti a způsob výchovy*. Praha: ISV, 1996. ISBN 8085866153.
- [4] HAVLÍK, J., VURM, V. *Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče : (učební texty)*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2004. ISBN 80-7040-725-5.
- [5] KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J. (eds.) *Aplikovaná sociální psychologie III: sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001. ISBN 8024701804.
- [6] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Praha: Portál, 2006. Vyd. 5. ISBN 8073671816.
- [7] KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [8] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
- [9] KYRIACOU, Ch. *Klíčové dovednosti učitele: cesty k lepšímu vyučování*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-434-2.
- [10] LAZAROVÁ, B. a kol. *Cesty dalšího vzdělávání učitelů*. Brno: Paido, 2006. ISBN 80-7315-114-6.
- [11] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482.
- [12] MLČÁK, Z. ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- [13] MÜLLEROVÁ, S. *Komunikace ve škole: vybrané kapitoly*. Liberec: Technická univerzita, 2002. ISBN 80-7083-618-0.

- [14] NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1.
- [15] PETERS-KÜHLINGER, G., JOHN, F. *Komunikační a jiné "měkké" dovednosti: využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnějšími*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2145-3.
- [16] SVATOŠ, T. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2005. ISBN 80-7248-292-0.
- [17] ŠVEC, V. *Klíčové dovednosti ve vyučování a výcviku*. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, 1998. ISBN 80-210-1937-9.
- [18] VALENTA, J. *Dramatická výchova a sociálně psychologický výcvik: (srovnávání systémů)*. Praha: ISV, 1999. ISBN 80-85866-40-4.
- [19] VALENTA, J. *Kapitoly z teorie výchovné dramatiky*. Praha: ISV, 1994. ISBN 80-85866-06-4.
- [20] VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1770-8.
- [21] VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
- [22] VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 8071782696.
- [23] WALTEROVÁ, E. a kol. *Úloha školy v rozvoji vzdělanosti. 1. díl*. Brno: Paido, 2004. ISBN 8073150832.
- [24] *Popis předmětu UPV/T2KO* [online]. [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <[https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg\\$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008](https://www.stag.utb.cz/apps/stag/portal/pg$_prohlizeni.sylabus?kat=UPV&predm=T2KO&rok=2008)>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Abs. č. Absolutní četnost.

Apod. A podobně.

Např. Například.

Ot. č. Otázka číslo.

Tj. To jest.

Tzn. To znamená.

T2KO Předmět sociální komunikace.

UTB Univerzita Tomáše Baťi.

Σ Součet.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 - Pohlaví respondentů	37
Graf 2 - Věk respondentů.....	38
Graf 3 - Schopnost jednat asertivně	42
Graf 4 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 1.....	44
Graf 5 - Jistota osobního projevu.....	46
Graf 6 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 2.....	48
Graf 7 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo	50
Graf 8 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 3.....	52
Graf 9 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti.....	53
Graf 10 - Schopnost sebereflexe	54
Graf 11 - Komunikační dovednosti, které by měl mít sociální pedagog	55
Graf 12 - Komunikační dovednosti, ve kterých by se studenti chtěli zdokonalit nejvíce	56
Graf 13 - Komunikační dovednosti, ve kterých se studenti zdokonalili nejvíce	57
Graf 14 - Komunikační dovednosti, které považují studenti za nejdůležitější	58
Graf 15 - Komunikační dovednosti, které se u studentů rozvinuly nejméně.....	59
Graf 16 - Očekávání přínosů sociální komunikace.....	61
Graf 17 - Přínosy sociální komunikace.....	63

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Pohlaví respondentů	37
Tabulka 2 - Věk respondentů	38
Tabulka 3 - Schopnost jednat asertivně	42
Tabulka 4 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 1	44
Tabulka 5 - Jistota osobního projevu	46
Tabulka 6 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 2	48
Tabulka 7 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo	50
Tabulka 8 - Srovnání očekávání a výsledků u tématu č. 3	52
Tabulka 9 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti	53
Tabulka 10 - Schopnost sebereflexe	54
Tabulka 11 – Komunikační dovednosti, které by měl mít sociální pedagog	55
Tabulka 12 - Komunikační dovednosti, ve kterých by se studenti chtěli zdokonalit nejvíce	56
Tabulka 13 - Komunikační dovednosti, ve kterých se studenti zdokonalili nejvíce	57
Tabulka 14 - Komunikační dovednosti, které považují studenti za nejdůležitější	58
Tabulka 15 - Komunikační dovednosti, které se u studentů rozvinuly nejméně	59
Tabulka 16 - Očekávání přínosů sociální komunikace	61
Tabulka 17 - Přínosy sociální komunikace	63

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: Vyhodnocení úrovně komunikačních dovedností pomocí grafů a tabulek

PŘÍLOHA P II: Dotazník zaměřující se na výchozí stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace

PŘÍLOHA P III: Dotazník zaměřující se na výsledný stav komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace

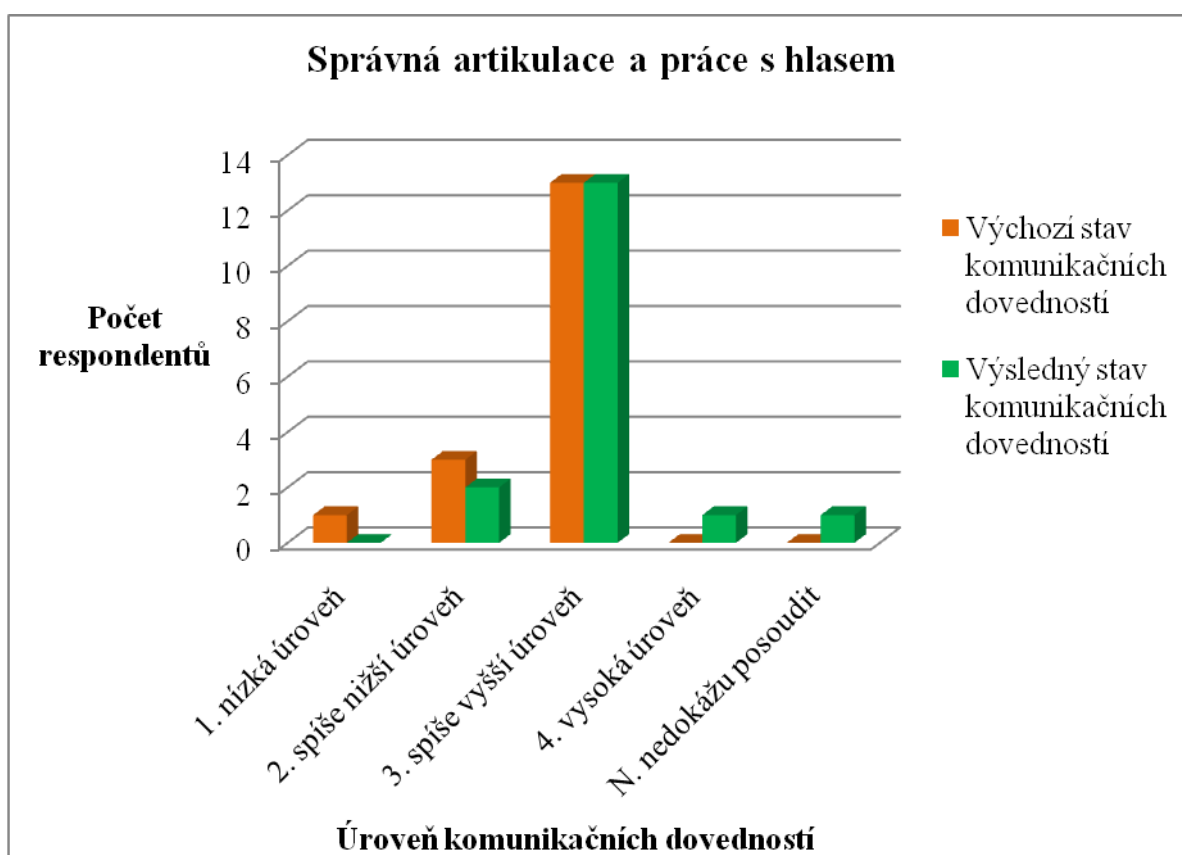
PŘÍLOHA P IV: Kódy obsahové analýzy sebereflexe

PŘÍLOHA P I: VYHODNOCENÍ ÚROVNĚ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ POMOCÍ GRAFŮ A TABULEK

Téma č. 1 – Schopnost sociálně komunikovat

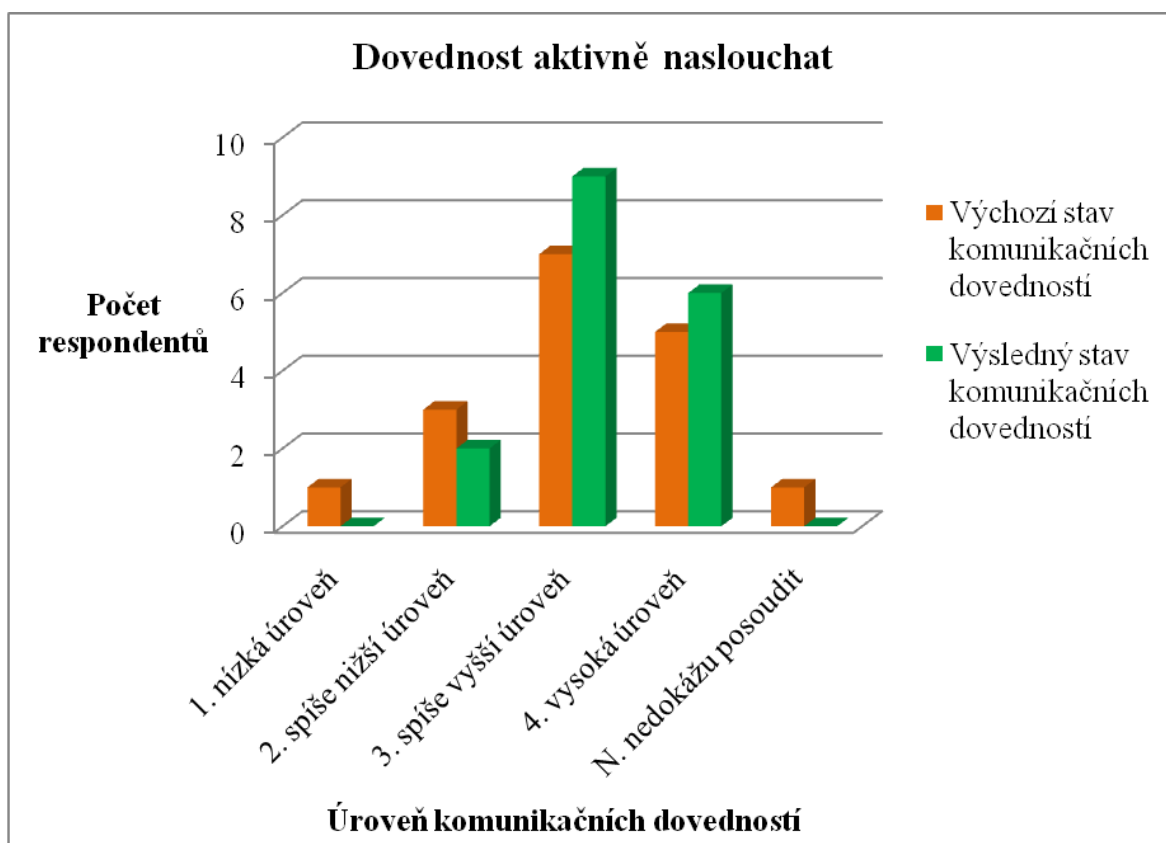
Otázka č. 1 - Správná artikulace a práce s hlasem

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	3	18	2	12
3. spíše vysoká úroveň	13	76	13	76
4. vysoká úroveň	0	0	1	6
N. nedokážu posoudit	0	0	1	6
Σ	17	100	17	100



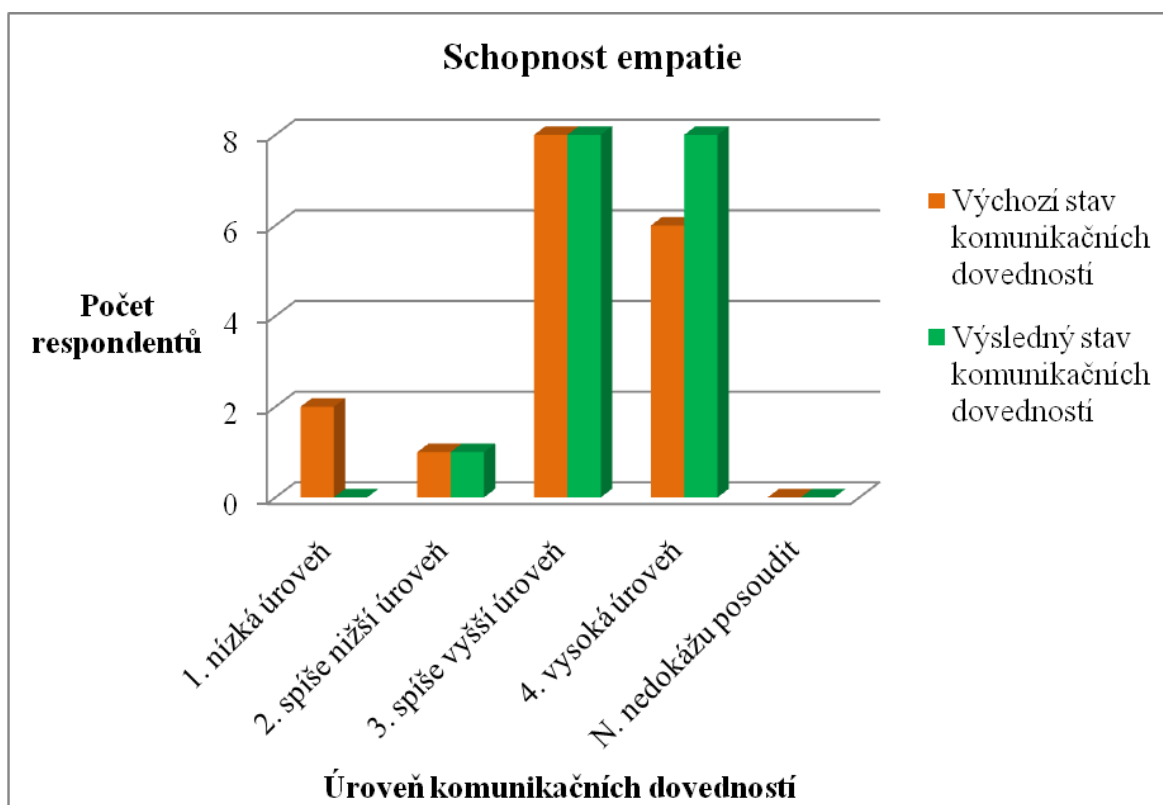
Otázka č. 2 - Dovednost aktivně naslouchat

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	3	18	2	12
3. spíše vysoká úroveň	7	41	9	53
4. vysoká úroveň	5	29	6	35
N. nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



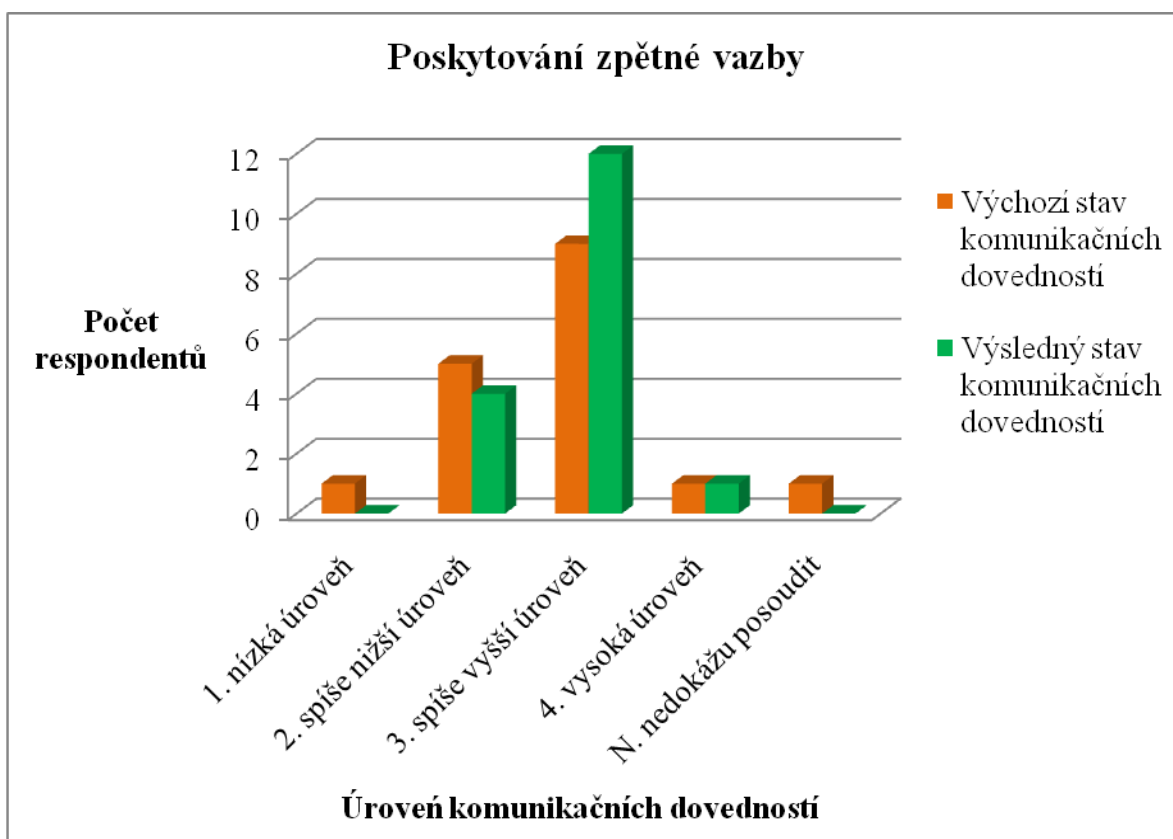
Otázka č. 3 - Schopnost empatie (znát potřeby a pocity druhých lidí)

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	2	12	0	0
2. spíše nízká úroveň	1	6	1	6
3. spíše vysoká úroveň	8	47	8	47
4. vysoká úroveň	6	35	8	47
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



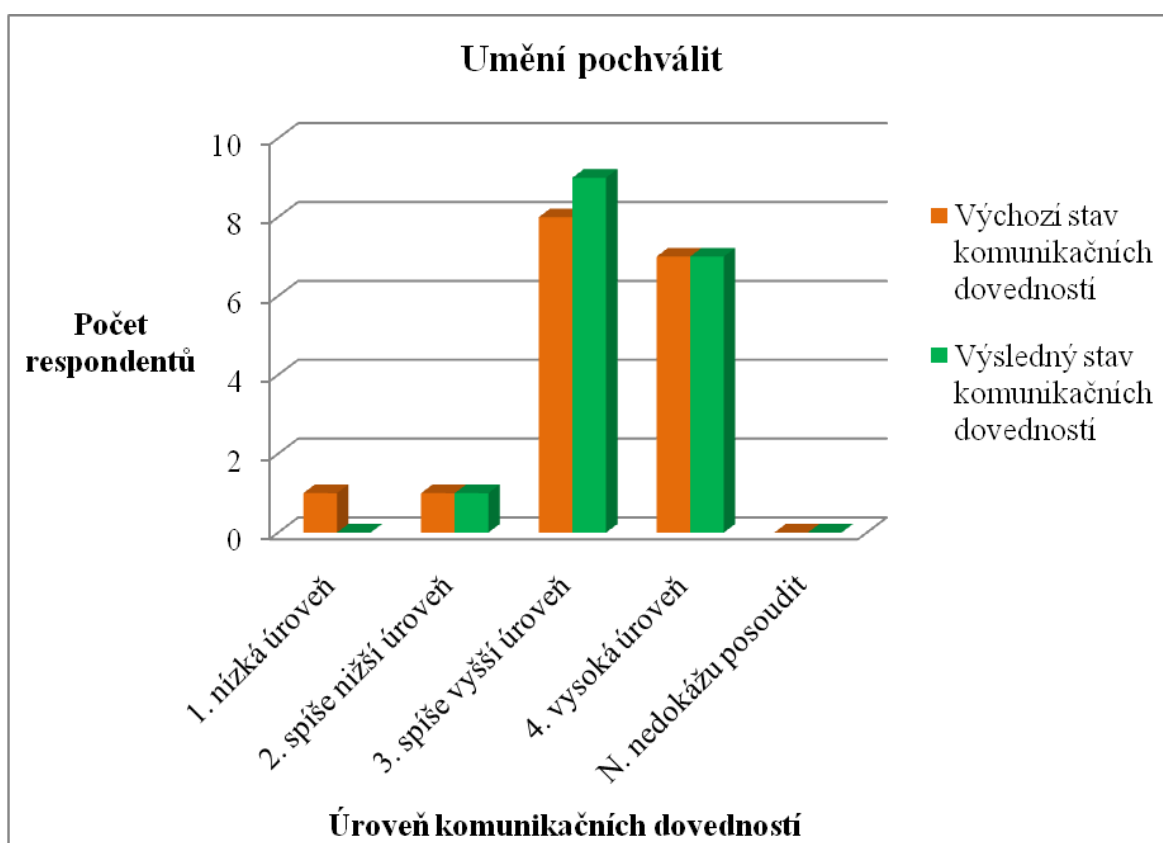
Otázka č. 4 - Poskytování zpětné vazby

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	5	29	4	23
3. spíše vysoká úroveň	9	53	12	71
4. vysoká úroveň	1	6	1	6
N nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



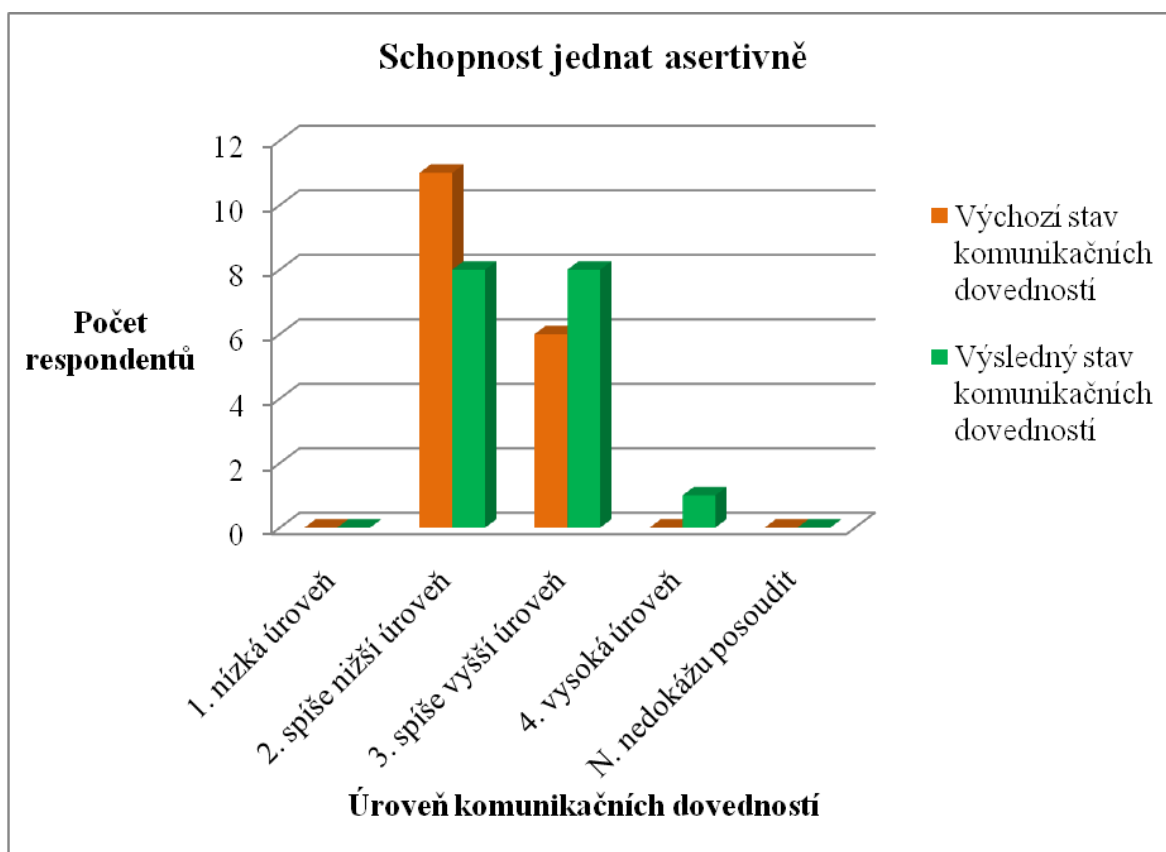
Otázka č. 5 - Umění pochválit

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	1	6	1	6
3. spíše vysoká úroveň	8	47	9	53
4. vysoká úroveň	7	41	7	41
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



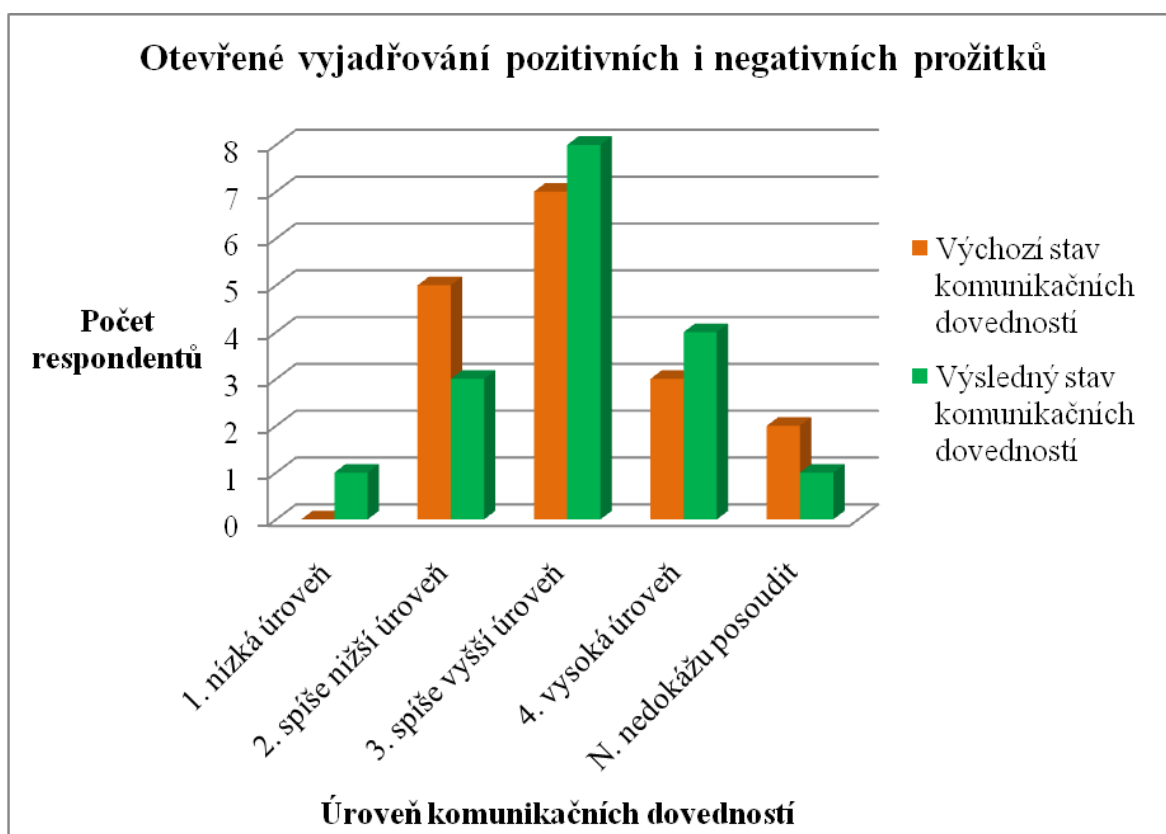
Otázka č. 6 - Schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	11	65	8	47
3. spíše vysoká úroveň	6	35	8	47
4. vysoká úroveň	0	0	1	6
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



Otázka č. 7 - Otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků (upřímnost projevů)

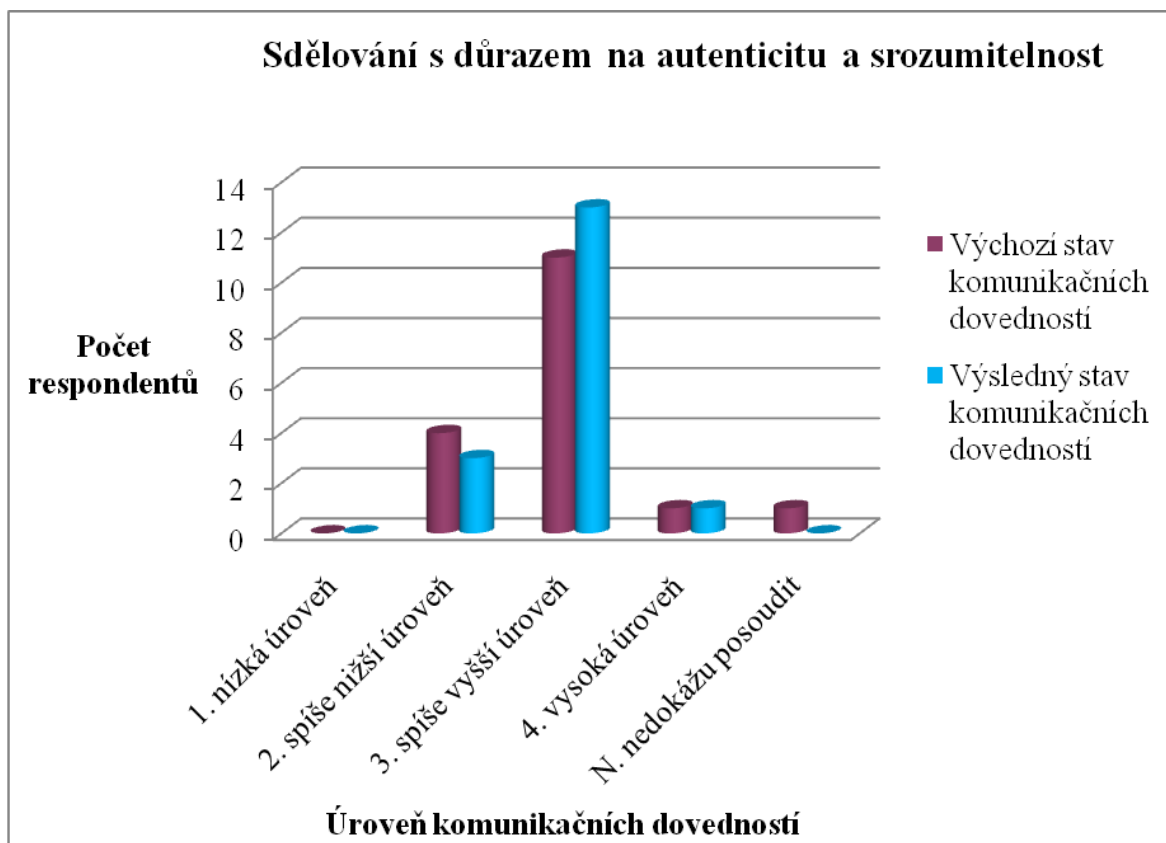
Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	5	29	3	18
3. spíše vysoká úroveň	7	41	9	53
4. vysoká úroveň	3	18	4	23
N. nedokážu posoudit	2	12	1	6
Σ	17	100	17	100



Téma č. 2 - Schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

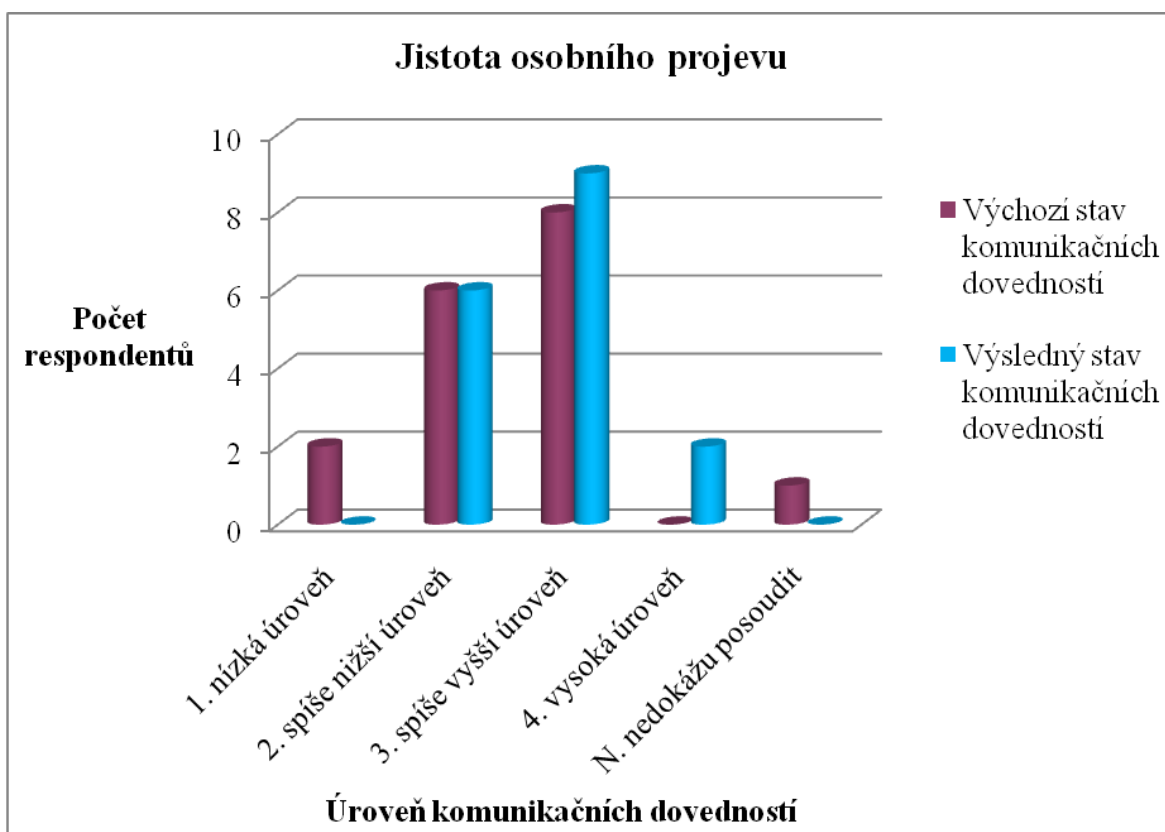
Otázka č. 1 - Sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	4	23	3	18
3. spíše vysoká úroveň	11	65	13	76
4. vysoká úroveň	1	6	1	6
N. nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



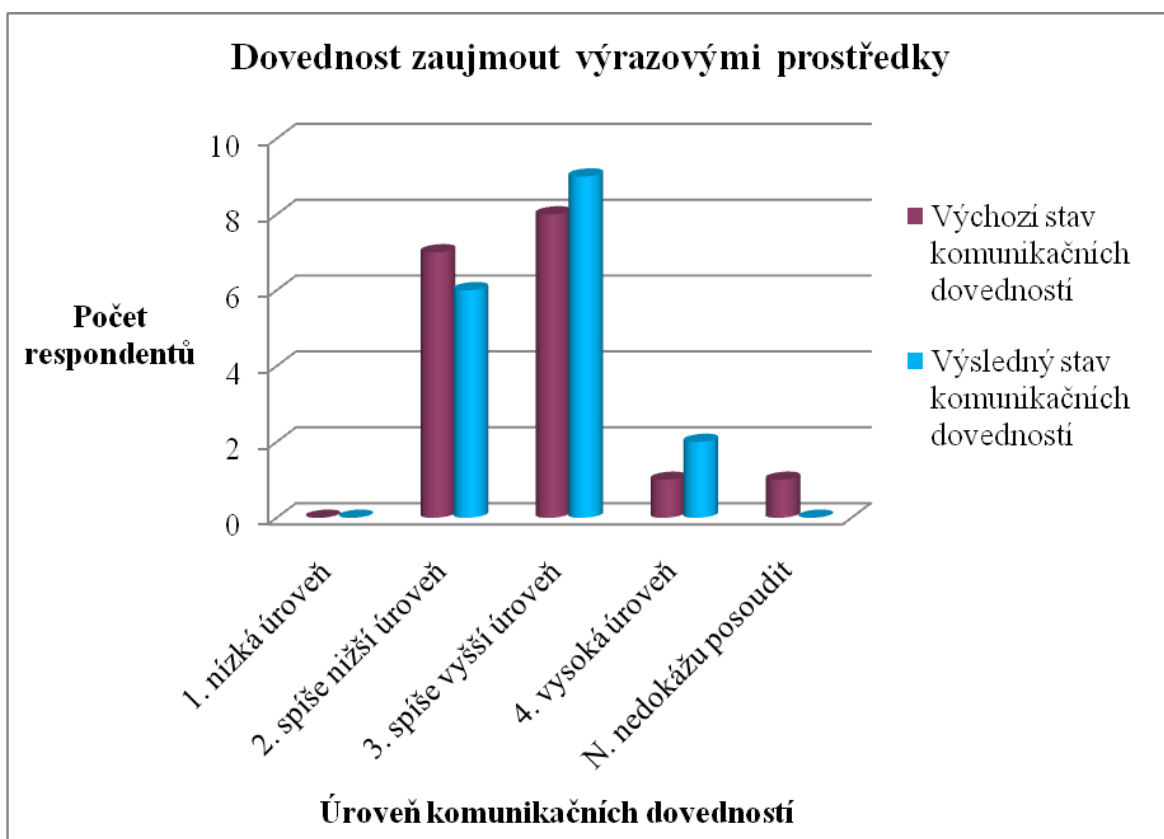
Otázka č. 2 - Jistota osobního projevu

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	2	12	0	0
2. spíše nízká úroveň	6	35	6	35
3. spíše vysoká úroveň	8	47	9	53
4. vysoká úroveň	0	0	2	12
N. nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



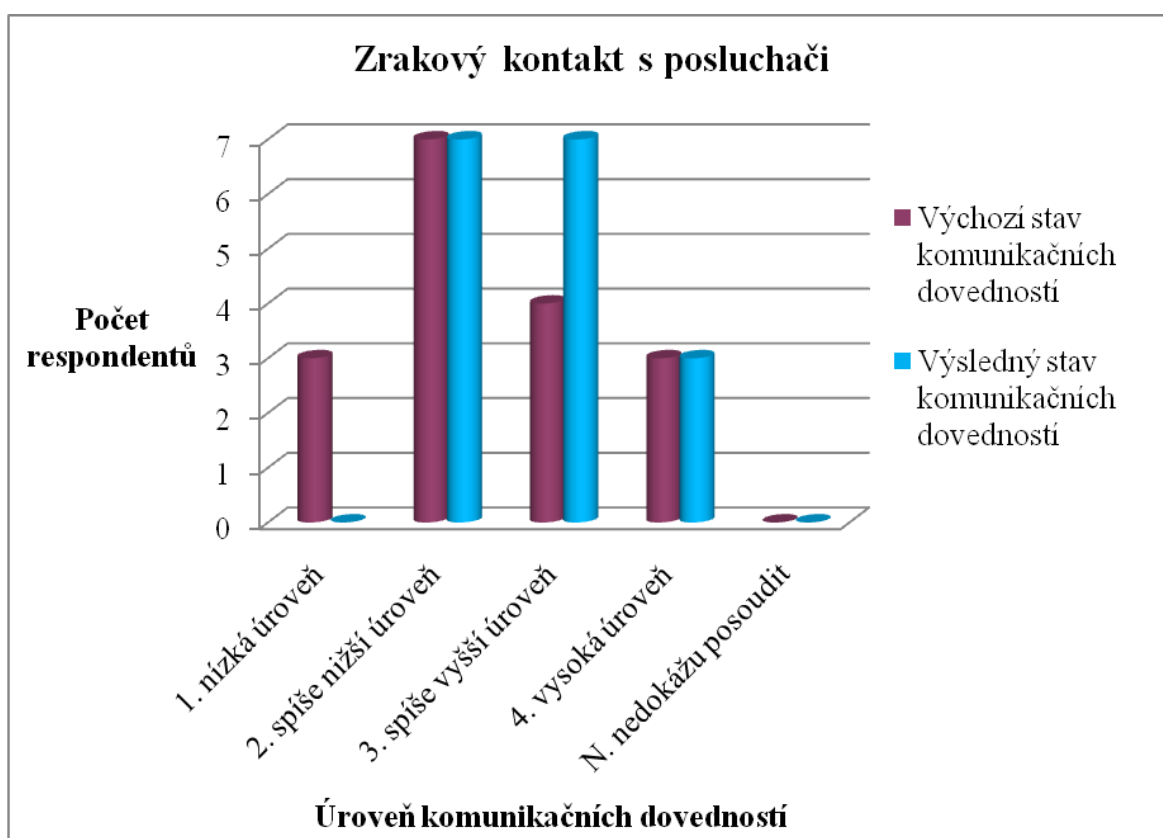
Otázka č. 3 - Dovednost zaujmout výrazovými prostředky

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	7	41	6	35
3. spíše vysoká úroveň	8	47	9	53
4. vysoká úroveň	1	6	2	12
N. nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



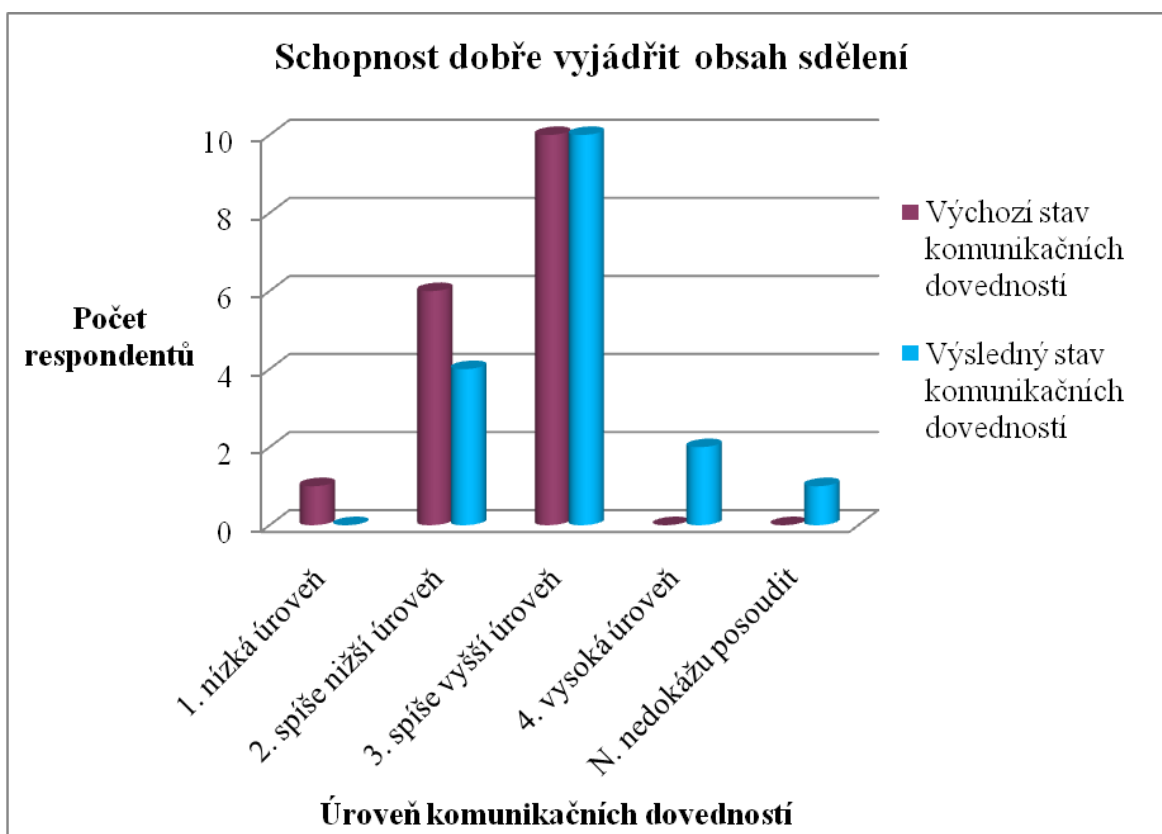
Otázka č. 4 - Zrakový kontakt s posluchači

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	3	18	0	0
2. spíše nízká úroveň	7	41	7	41
3. spíše vysoká úroveň	4	23	7	41
4. vysoká úroveň	3	18	3	18
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



Otázka č. 5 - Schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení

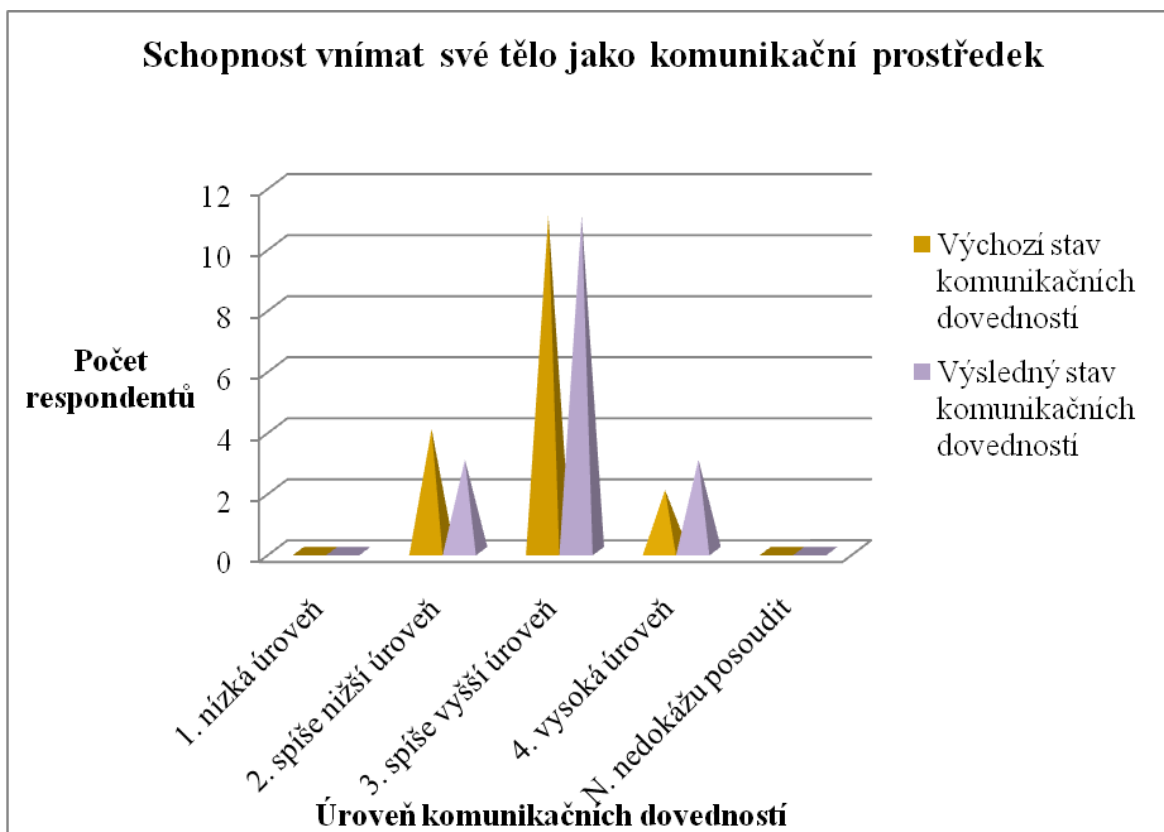
Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	6	35	4	23
3. spíše vysoká úroveň	10	59	10	59
4. vysoká úroveň	0	0	2	12
N. nedokážu posoudit	0	0	1	6
Σ	17	100	17	100



Téma č. 3 - Uvědomění si vlastního výrazu

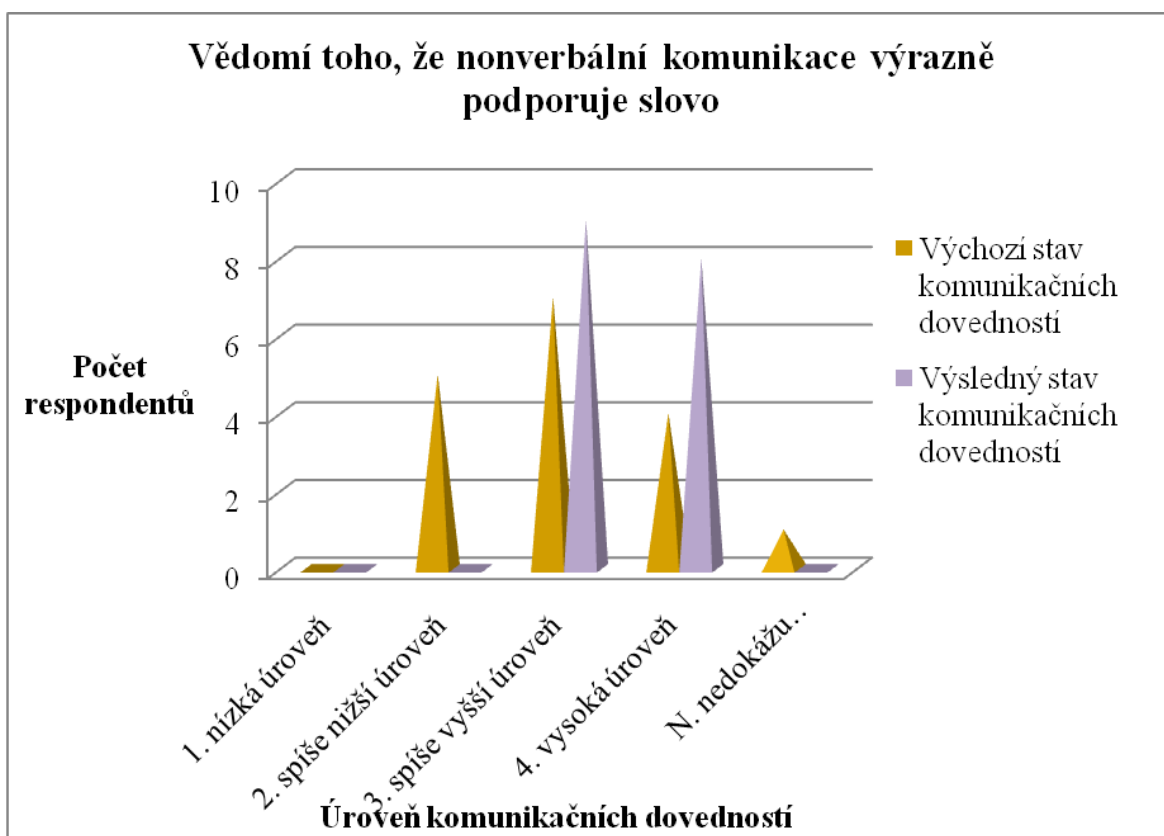
Otázka č. 1 - Schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	4	23	2	12
3. spíše vysoká úroveň	11	65	11	65
4. vysoká úroveň	2	12	4	23
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



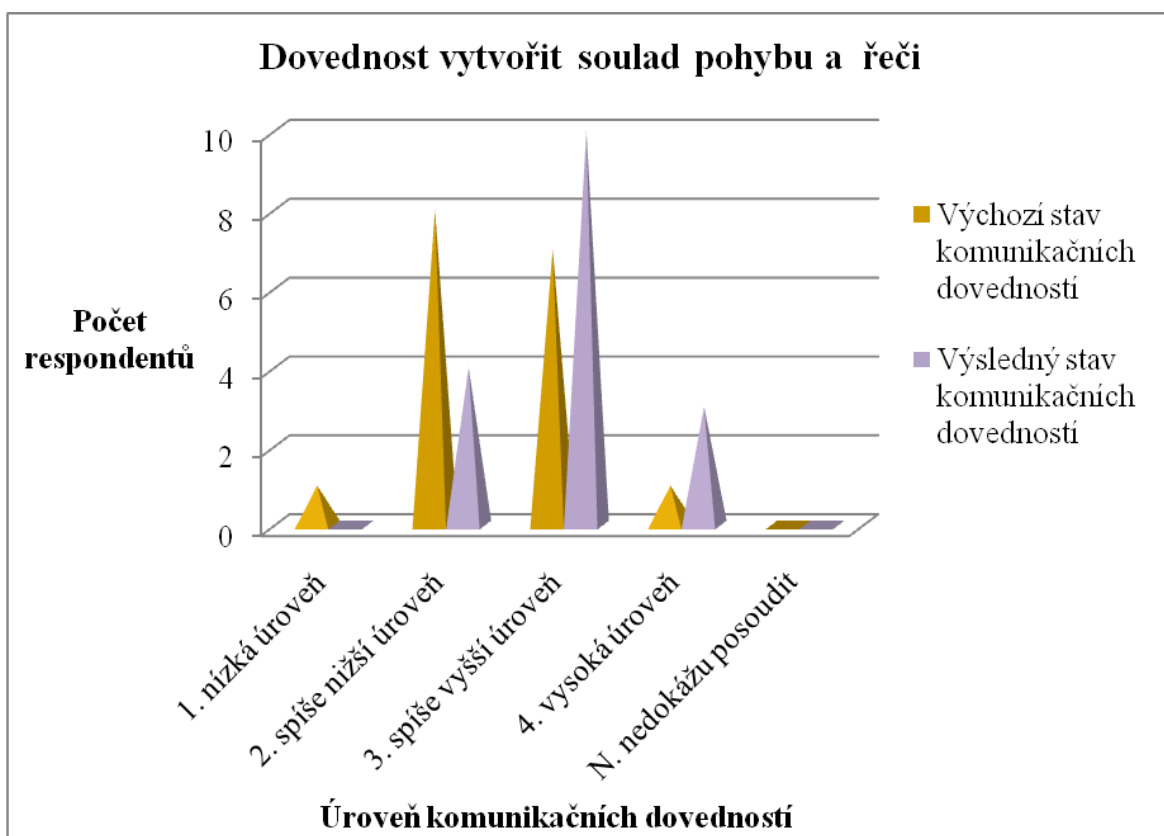
Otázka č. 2 - Vědomí toho, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	0	0	0	0
2. spíše nízká úroveň	5	29	0	0
3. spíše vysoká úroveň	7	41	9	53
4. vysoká úroveň	4	24	8	47
N. nedokážu posoudit	1	6	0	0
Σ	17	100	17	100



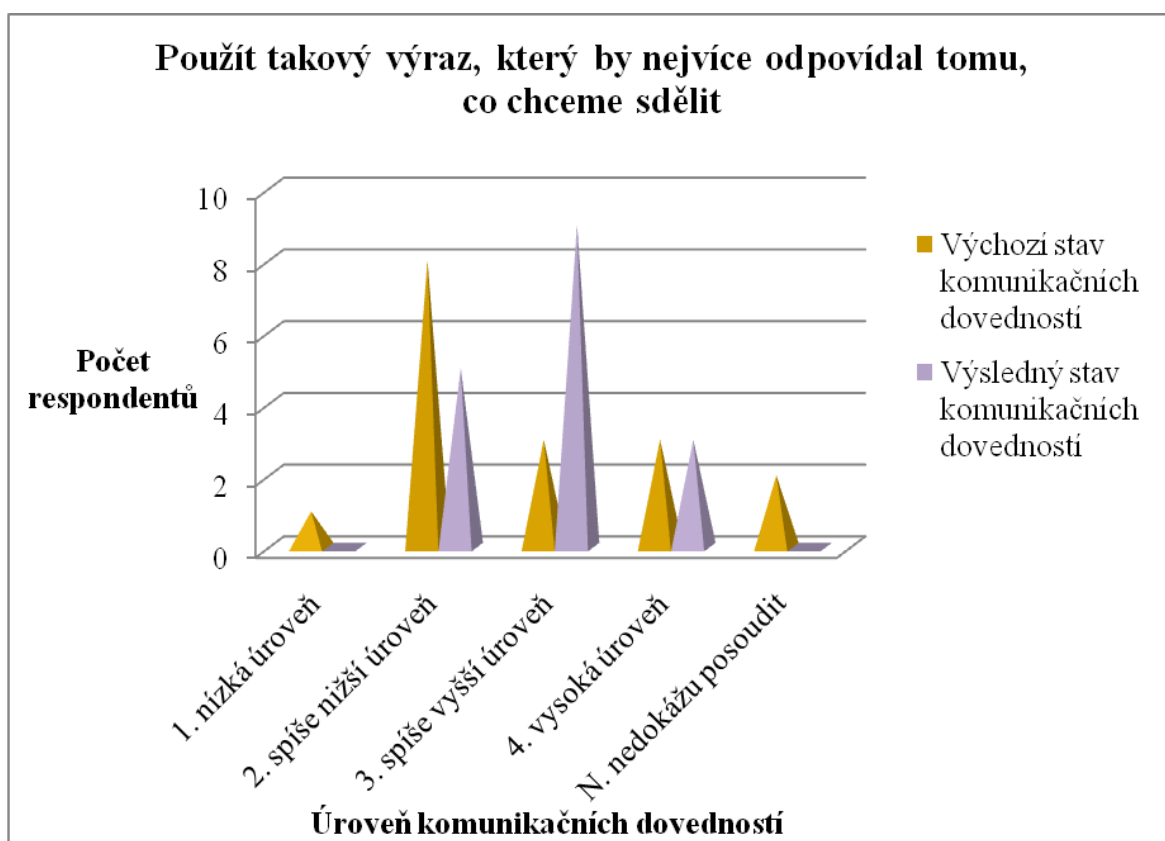
Otázka č. 3 - Dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	8	47	4	23
3. spíše vysoká úroveň	7	41	10	59
4. vysoká úroveň	1	6	3	18
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



Otázka č. 4 - Použit takový výraz, který by co nejvíce odpovídal tomu, co chceme sdělit

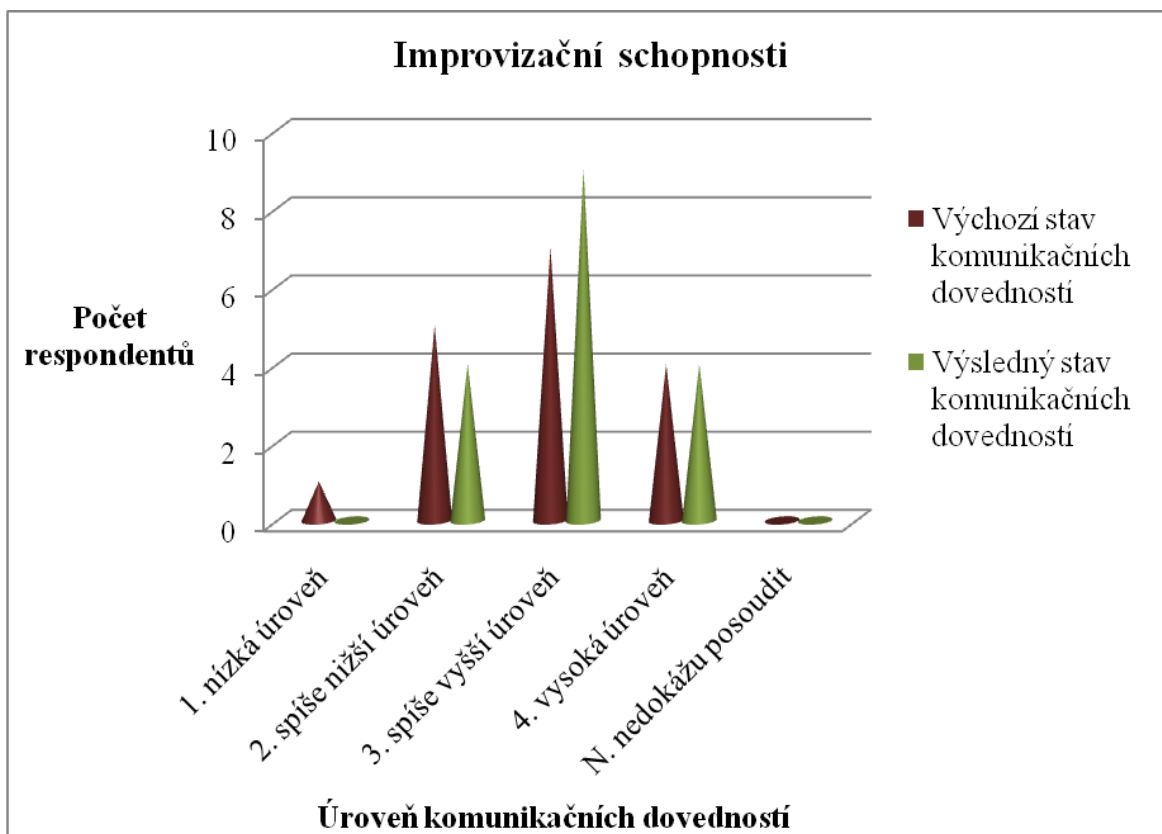
Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	8	47	5	29
3. spíše vysoká úroveň	3	17	9	53
4. vysoká úroveň	3	18	3	18
N. nedokážu posoudit	2	12	0	0
Σ	17	100	17	100



Téma č. 4 - Rozvoj tvořivosti a představivosti

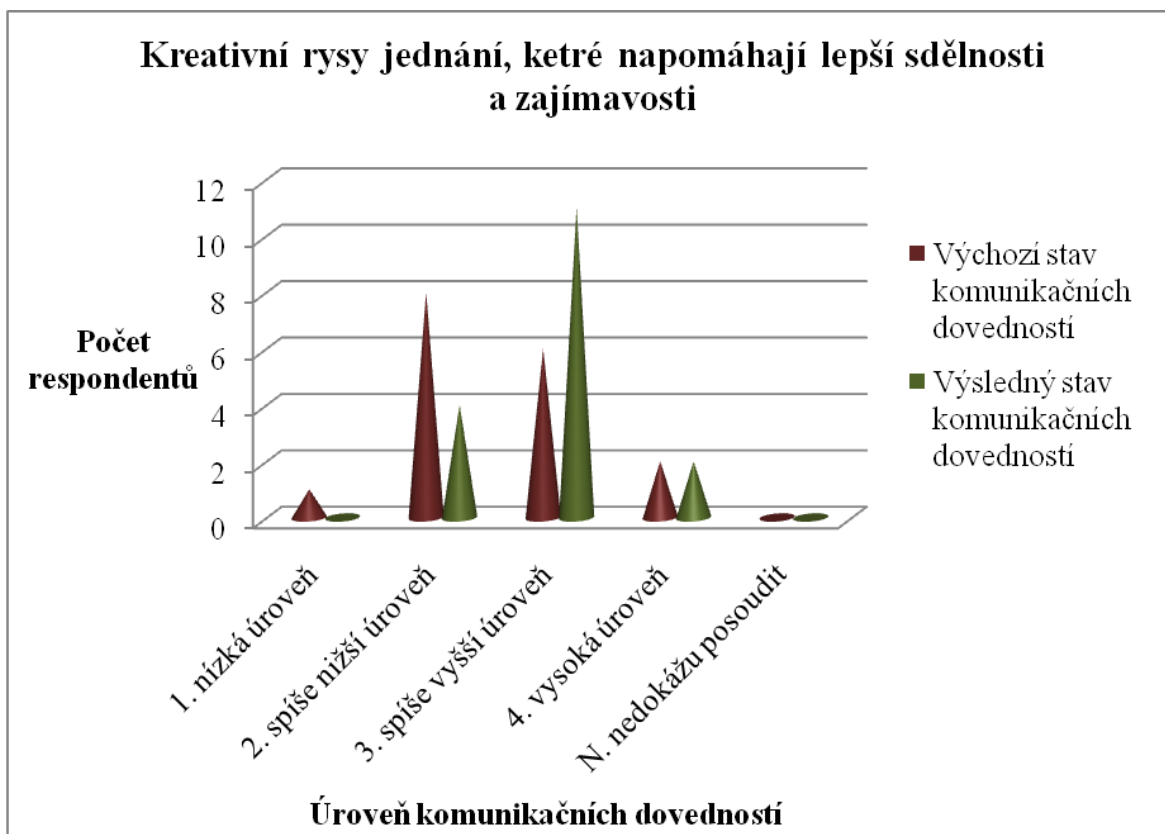
Otázka č. 1 - Improvizační schopnosti

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	5	29	4	23
3. spíše vysoká úroveň	7	41	9	53
4. vysoká úroveň	4	24	4	24
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



Otázka č. 2 - Kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší sdělnosti a zajímavosti

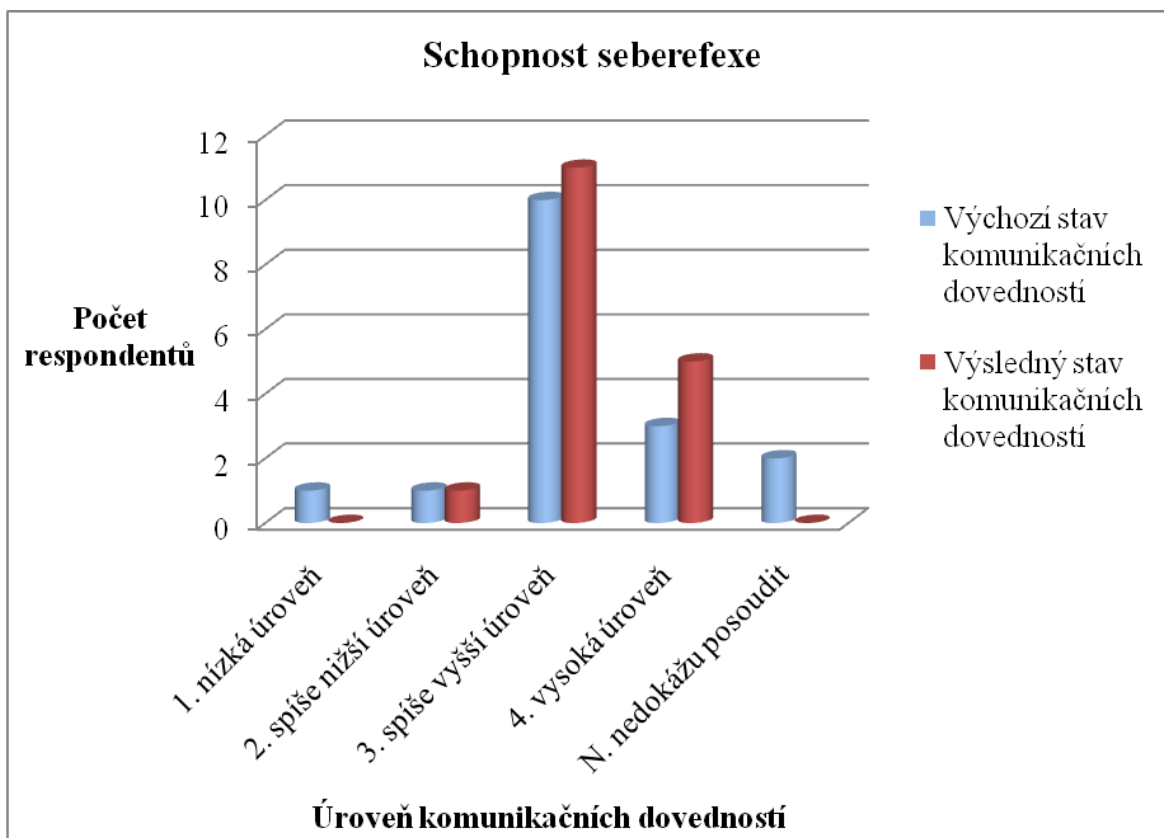
Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	8	47	4	23
3. spíše vysoká úroveň	6	35	11	65
4. vysoká úroveň	2	12	2	12
N. nedokážu posoudit	0	0	0	0
Σ	17	100	17	100



Téma č. 5 - Sebereflexe

Otázka č. 1 - Schopnost sebereflexe

Úroveň komunikačních dovedností	Výchozí stav komunikačních dovedností		Výsledný stav komunikačních dovedností	
	Abs. č.	%	Abs. č.	%
1. nízká úroveň	1	6	0	0
2. spíše nízká úroveň	1	6	1	6
3. spíše vysoká úroveň	10	59	11	65
4. vysoká úroveň	3	17	5	29
N. nedokážu posoudit	2	12	0	0
Σ	17	100	17	100



PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK ZAMĚŘUJÍCÍ SE NA VÝCHOZÍ STAV KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ V RÁMCI PŘEDMĚTU SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Vážení studenti,

jmenuji se Markéta Falešníková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika Univerzity Tomáše Baťi ve Zlíně. Píšu bakalářskou práci na téma Úloha komunikace v pomáhajících profesích.

Žádám vás, o vyplnění dotazníku zaměřujícího se na výchozí stav vašich komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace. Dotazník je zcela anonymní a slouží k potřebám výzkumu. Zjištěné výsledky budou zpracovány a použity pouze v mé bakalářské práci. Předem děkuji za pravdivé vyplnění dotazníku.

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Věk: ____

3. Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?

Téma č. 1 schopnost sociálně komunikovat

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 správná artikulace a práce s hlasem	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 dovednost aktivně naslouchat	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 schopnost empatie (znát potřeby a pocity druhých lidí)	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 poskytování zpětné vazby	1	2	3	4	N
Ot. č. 5 umění pochválit	1	2	3	4	N
Ot. č. 6 schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)	1	2	3	4	N
Ot. č. 7 otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností bych se chtěl/a v rámci předmětu sociální komunikace zlepšit nejvíce? _____

Téma č. 2 schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit)

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 jistota osobního projevu	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 dovednost zaujmout výrazovými prostředky	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 zrakový kontakt s posluchači	1	2	3	4	N
Ot. č. 5 schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností bych se chtěl/a v rámci předmětu sociální komunikace zlepšit nejvíce? _____

Téma č. 3 uvědomění si vlastního výrazu

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 vědomí, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 použít takový výraz, který by odpovídal tomu, co chceme sdělit	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností bych se chtěl/a v rámci předmětu sociální komunikace zlepšit nejvíce? _____

Téma č. 4 rozvoj tvořivosti a představivosti

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 improvizace schopnosti	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší zajímavosti	1	2	3	4	N

Téma č. 5 sebereflexe

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
	1	2	3	4	N
Ot. č. 1 schopnost sebereflexe					

4. Vypiš tři komunikační dovednosti, které by měl mít sociální pedagog:

- _____
- _____
- _____

5. V komunikaci s druhými lidmi bych se chtěl/a zdokonalit především v těchto projevech:

- _____
- _____
- _____

6. Které komunikační dovednosti jsou pro tebe důležité?

- _____
- _____
- _____

7. Očekávám, že výuka sociální komunikace by pro mě mohla být ještě přínosná v:

PŘÍLOHA P III: DOTAZNÍK ZAMĚŘUJÍCÍ SE NA VÝSLEDNÝ STAV KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ V RÁMCI PŘEDMĚTU SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Vážení studenti,

jmenuji se Markéta Falešníková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika Univerzity Tomáše Baťi ve Zlíně. Píšu bakalářskou práci na téma Úloha komunikace v pomáhajících profesích.

Žádám vás, o vyplnění dotazníku zaměřujícího se na výsledný stav vašich komunikačních dovedností v rámci předmětu sociální komunikace. Dotazník je zcela anonymní a slouží k potřebám výzkumu. Zjištěné výsledky budou zpracovány a použity pouze v mé bakalářské práci. Předem děkuji za pravdivé vyplnění dotazníku.

1. Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

2. Věk: ____

3. Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?

Téma č. 1 schopnost sociálně komunikovat

(V níže uvedených tabulkách u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností.)

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
	1	2	3	4	N
Ot. č. 1 správná artikulace a práce s hlasem	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 dovednost aktivně naslouchat	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 schopnost empatie (znát potřeby a pocity druhých lidí)	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 poskytování zpětné vazby	1	2	3	4	N
Ot. č. 5 umění pochválit	1	2	3	4	N
Ot. č. 6 schopnost jednat asertivně (způsob zdravého sebeprosazení)	1	2	3	4	N
Ot. č. 7 otevřené vyjadřování pozitivních i negativních prožitků	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností ses v rámci předmětu sociální komunikace zlepšil/a nejvíce? _____

Téma č. 2 schopnost zaujmout druhé, poutavě vyprávět

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit)

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 sdělování s důrazem na autenticitu a srozumitelnost	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 jistota osobního projevu	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 dovednost zaujmout výrazovými prostředky	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 zrakový kontakt s posluchači	1	2	3	4	N
Ot. č. 5 schopnost dobře vyjádřit obsah sdělení	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností ses v rámci předmětu sociální komunikace zlepšil/a nejvíce? _____

Téma č. 3 uvědomění si vlastního výrazu

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 schopnost vnímat své tělo jako komunikační prostředek	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 vědomí, že nonverbální komunikace výrazně podporuje slovo	1	2	3	4	N
Ot. č. 3 dovednost vytvořit soulad pohybu a řeči	1	2	3	4	N
Ot. č. 4 použít takový výraz, který by odpovídal tomu, co chceme sdělit	1	2	3	4	N

Ve které z těchto komunikačních dovedností ses v rámci předmětu sociální komunikace zlepšil/a nejvíce? _____

Téma č. 4 rozvoj tvořivosti a představivosti

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
Ot. č. 1 improvizace schopnosti	1	2	3	4	N
Ot. č. 2 kreativní rysy jednání, které napomáhají lepší zajímavosti	1	2	3	4	N

Téma č. 5 sebereflexe

(V níže uvedené tabulce u každé otázky prosím zaškrtněte současnou úroveň vašich komunikačních dovedností).

1. nízká úroveň

2. spíše nižší úroveň

3. spíše vyšší úroveň

4. vysoká úroveň

N nedokážu posoudit

Komunikační dovednosti	Jaká je tvoje současná úroveň komunikačních dovedností?				
	1	2	3	4	N
Ot. č. 1 schopnost sebereflexe					

4. V komunikaci s druhými lidmi jsem se zdokonalila především v těchto projevech:

- _____
- _____
- _____

5. Které z komunikačních dovedností se u tebe rozvinuly v rámci předmětu sociální komunikace nejméně?

- _____
- _____
- _____

6. Výuka sociální komunikace byla pro mě přínosná v :

PŘÍLOHA P IV: KÓDY OBSAHOVÉ ANALÝZY SEBEREFLEXE

Názvy aspektů	Konkretizace aspektů	Příklady aspektů
1. Uvědomění si slabých stránek	Zjištění a pochopení vlastních nedostatků	nevyužité tvůrčí schopnosti, nejisté vystupování, neuvědomění si významu neverbální komunikace, pomalé reakce, nedostatečná přesvědčivost, rychlý a nesrozumitelný projev, pocity studu za vlastní nedostatky, neschopnost naslouchat, tréma
2. Pocity při vystupování před ostatními	Uvědomění toho, co prožívám při veřejném projevu	vyslovení osobních pocitů před skupinou, sebeděkování
3. Práce ve skupině	Pozitiva a negativa skupinové práce	pocit, že v tom nejsem sama, spolupráce, inspirování se ostatními - vyvážení se chyb, uvědomění si vlastní jedinečnosti a originality
4. Můj dojem ze sebe samého	Zamyšlení nad sebou samým a činnostmi, které provádím	sebereflexe vlastních myšlenek a pocitů
5. Hodnocení předmětu sociální komunikace a rozpoznání cílů	Poznání významu sociální komunikace a správné určení předpokládaných cílů	obohacení ve smyslu inspirace, vyvolání představ o správné a efektivní komunikaci
6. Přínosy	Uvědomění si vlastních pokroků v komunikaci	kreativita a schopnost improvizace, srozumitelnější projev, dodání pozitivní energie, opadnutí trémy, schopnost vystoupit před ostatními