

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Komunikační dovednosti jako předpoklad
efektivního sociálně pedagogického působení**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. Zuzana Armutidisová

Vypracovala:
Marie Ambrožová

Brno 2009

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č.121/2000 Sb. O právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně, dne 30. března 2009

.....
Podpis

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Mgr. Zuzaně Armutidisové za cenné rady, podněty a připomínky při zpracování bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	2
1. Komunikace	4
1.1 Dělení komunikace	4
1.2 Verbální komunikace	7
1.2.1. Aktivní naslouchání	8
1.3 Neverbální komunikace	9
1.4 Činy	11
1.5 Dílčí závěr	12
2. Lektor	13
2.1 Vymezení profese lektora	13
2.2 Osobní charakteristika lektora	15
2.3 Zásady osobního působení lektora v mezilidské komunikaci	20
2.4 Lektorovo NE v mezilidské komunikaci	23
2.5 Organizační schopnosti lektora	24
2.6 Dílčí závěr	26
3. Pedagogická komunikace	27
3.1 Obsah a forma lektorova projevu	27
3.2 Zásady a postupy při přípravě projevu	31
3.3 Výběr slov a větné konstrukce	35
3.4 Zpětná vazba	36
3.5 Dílčí závěr	38
4. Účastníci	39
4.1 Charakteristika účastníků	39
4.1.1 Kognitivní charakteristika účastníků	39
4.1.2 Afektivní charakteristika účastníků	42
4.1.3 Fyzické charakteristiky účastníků	44
4.1.4 Sociální charakteristika účastníků	44
4.2 Zásady pozitivního ovlivňování účastníků	45
4.3 Stanovení pravidel chování	48
4.4 Asertivita	49
4.5 Kázeň	51
4.6 Dílčí závěr	53
ZÁVĚR	54
Resumé	56
Resume	57
Anotace	58
Seznam literatury a použitých pramenů	59
Bibliografický záznam	62

ÚVOD

Téma bakalářské práce „Komunikační dovednosti jako předpoklad efektivního sociálně pedagogického působení“ jsem si zvolila proto, že pracuji ve Vyšší policejní škole MV v Brně jako lektorka. Náplní mé práce je, mimo jiné, i podíl na výuce komunikačních dovedností. Komunikace v různých oblastech lidské činnosti je mi blízká. Sama sebe vnímám jako člověka, který se dokáže domluvit i prosadit a studiem problematiky zabývající se komunikací si upřesňuji, pojmenovávám a ujasňuji zásady a zákonitosti, které jsem dříve vnímala jen jako osobnostní projevy. Svě komunikační schopnosti a dovednosti se snažím rozvíjet a kultivovat i ve svém volném čase – hraji v amatérském divadelním souboru, uvádím společenské akce i jinak veřejně vystupuji.

Ve své bakalářské práci jsem využila možnost zúročit nabyté zkušenosti a vědomosti ze svého zaměstnání, z přímého pedagogického působení i ze svých zálib.

V dnešní době jsou komunikační dovednosti uváděny jako jeden z hlavních předpokladů kvalifikovaného výkonu mnohých povolání. V komunikaci jde vždy o interakci dvou a více partnerů. Ve své bakalářské práci používám pro označení komunikačních partnerů termíny - lektor/účastník. Toto označení jsem zvolila záměrně, protože jsou obecně použitelné v sociálně pedagogickém působení.

Literatura zabývající se touto tematikou je velmi rozsáhlá a řeší ji z různých úhlů a pohledů.

Cílem mé bakalářské práce je poukázat na význam komunikačních dovedností, jako předpokladu efektivního sociálně-pedagogického působení. Na základě studia literatury i osobních zkušeností, vytvořit text, který poskytuje informace, návody a zásady pro lektory. Jejich aplikace v lektorské praxi poskytuje předpoklad, že sociálně pedagogické působení bude efektivní a úspěšné.

Bakalářská práce je rozvržena do čtyř kapitol, obsahově samostatných celků, které v návaznostech tvoří jednotný celek.

První kapitola se zabývá komunikací a jejím dělením. Socio - kulturní rozdělení komunikace, dělení podle přenosu informací, dělení z hlediska účelu, z hlediska významu pojmu komunikace rozšiřuje její standardní dělení komunikace na verbální, neverbální a komunikaci činy. Toto rozdělení a vymezení je hlavním obsahem první kapitoly.

Druhá kapitola definuje a charakterizuje profesi lektora. Zabývá se podstatou osobního působení v mezilidské komunikaci. Na tuto problematiku navazují zásady lektorského „NE“ v mezilidské komunikaci a to vše v kontextu nezbytných organizační schopností lektora.

Třetí kapitola rozebírá obsah a formu lektorova projevu v rámci pedagogické komunikace. Konkrétně popisuje zásady a postupy při přípravě projevu, výběr slov a větné konstrukce. Zpětná vazba, jako faktor ovlivňující učení, je popsána jako soubor zásad jejího poskytování a přijímání.

Čtvrtá kapitola se zabývá pro lektora nejdůležitější složkou sociálně pedagogického působení – účastníky. Aby bylo lektorovo působení úspěšné, je nezbytné, aby se seznámil s charakteristikami účastníků, znal podstatu pozitivního ovlivňování, uměl stanovit zásady chování. Asertivita, jako komunikační styl, je v této kapitole zařazena proto, že poskytuje oběma stranám, lektorovi a účastníkům, možnost vytvořit si zdravý partnerský vztah. Kázeň a řešení problémů je téma, které je v kapitole zastoupeno, protože je přirozeným jevem ve výchovně vzdělávacím procesu.

Obsah každé kapitoly je shrnut v dílčím závěru.

Závěr bakalářské práce sumarizuje obsah všech kapitol ve vzájemných souvislostech a návaznostech.

1 KOMUNIKACE

1.1 Dělení komunikace

Současná moderní lidská společnost se nachází v etapě, kterou můžeme nazvat informační. Společnost je zpravidla definována jako pospolitost, v níž život každého jednotlivce, v souvislosti s perspektivou sociálních změn, závisí v rostoucí míře na informacích. Společným ukazatelem takové společnosti je význam informací jako klíčového zdroje společenské existence. Důležitým aspektem úrovně společnosti je rozsah, obsah, kvalita, dostupnost a použitelnost informací. Uvedené penzum označujeme jako informační management.

V dalších fázích vývoje společnosti budou lidé zřejmě postupně přebírat znalosti, jako výsledek kritického analyticky - syntetického vyhodnocování informací a osvojování si zkušeností i jako výsledek praktického využívání vědomostí, získaných vzděláním. Prioritou však zůstane schopnost lidí, jejich optimální a efektivní zúročení získaných znalostí. Prioritní pozici náleží komunikačním schopnostem. V současné době pozorujeme prudký nárůst významu komunikace a to ve všech oblastech života. Stále více je žádána komunikační gramotnost, komunikační kompetence, sociální a socio - kulturní kompetence. V oblasti obchodu, marketingu a pedagogiky jsou komunikační dovednosti základním předpokladem úspěšnosti. Jsou - li tyto požadavky důležité dnes, pak v budoucnu lze předpokládat, že jejich význam bude mít vzrůstající tendenci.

Současná společnost vyžaduje tyto socio - kulturní kvalifikace:

- *komunikační schopnosti verbální a neverbální*
- *prezentační schopnosti a dovednosti*
- *schopnost práce v týmu¹*

Slovo komunikace je latinského původu. V latině *communicare* znamená *communem redder* - učinit společným. Tomuto pojetí sociální komunikace v češtině odpovídá termín - sdílení (na rozdíl od pouhého sdělování). Hovoříme - li o komunikaci, jedná se svým významem o pojem, který má v českém jazyce různé významy:

¹ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 18

- dvousměrný proces výměny informací za účelem porozumění - mezi lidmi, mezi živočichy, mezi neživými mechanismy, v informatice
- interakci mezi lidmi
- styk mezi lidmi na základě oboustranných vzájemných souvislostí
- veřejná doprava či veřejné spojení - doprava letecká, železniční, vodní, silniční, telekomunikační atd.
- prostor vymezený pro spojení dopravními prostředky, dopravní cesta, silnice, dráha.

Má práce je zaměřena na mezilidskou komunikaci, komunikaci jako prostředek výměny informací.

V případě mezilidské komunikace hovoříme také o **sociální komunikaci**, kterou dělíme podle forem přenosu informace na základní tři druhy:

- ústní – rozhovor, porada, diskuze, výuka, dotazování, vysvětlování apod.,
- písemnou – dopis, e-mail, poznámka, zpráva, manuál, zápis apod.,
- vizuální – diagram, graf, fotografie, film, prezentace apod.

Každá komunikační výměna plní zpravidla jednu funkci, ke každému z komunikačních aktů je člověk něčím motivován, a to více či méně skrytě. Zrealizováním funkce dostává komunikace svůj smysl, řečené nebo jinak sdělené nabývá významu pro člověka. Z hlediska účelu, ke kterému komunikace směřuje ji lze dělit na funkci:

- *informovat – předávat zprávu, doplnit jinou, „dát ve známost“, oznámit, prohlásit*
- *instruovat – navést zasvětit, naučit, dát recept*
- *přesvědčit – aby byl pozměněn názor - získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit*
- *pobavit – rozveselit druhého, sebe, rozptýlit*²

*Komunikace využívá **komunikačních prostředků**, podle kterých se komunikace dělí na:*

- *verbální – mluvení, komunikace slovem,*

² Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 10, 11

- *neverbální – mimoslovní komunikace, komunikace tělem a pomocí smyslů,*
- *realizovanou činy a skutky*³

³ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 23

1.2 Verbální komunikace

*Verbální komunikace je specifický lidský způsob komunikace, který má formu mluvené nebo psané řeči v užším slova smyslu*⁴

Verbum znamená slovo. Jde tedy o komunikaci pomocí slov.

Většina z nás už někdy v životě slyšela - příště, až něco řekneš, pořádně si to rozmysli. Nebo - až budeš chtít něco říct, napočítej do deseti a pak mluv. To jsou typické příklady rodičovských rad v našem životě, které míří k rozhodnutím co říkat a co neříkat.

Proces verbální komunikace je tvořen myšlenkovým impulsem hovořící osoby. Z něj informace pochází. Převedením myšlenkového impulsu do jazykové formy vznikají slova. *Slova jsou symboly objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi, a jako taková umožňují diferencované označování a dorozumívání se. Slova jako znaky pak vytvářejí znakový systém, který symbolizuje skutečný i pomyslný lidský svět.*⁵

Řeč je ideálním prostředkem přímého, okamžitého sdělení. Má dorozumivací charakter a je nositelkou myšlenek. Základní a nejběžnější formou verbální komunikace je **rozhovor**. *Rozhovorem rozumíme záměrný jazykový styk, při kterém střídavě mluví různé osoby a který probíhá v konkrétní předmětové a sociální situaci.*⁶

Ve verbální komunikaci se uplatňují aspekty konvence daného kulturního prostředí.

Způsob, jakým se člověk vyjadřuje, také hodně vypovídá o jeho osobě. Rozdílů je komunikace i mezi muži a ženami. Ženy hovoří více pod vlivem emocí a častěji kladou otázky. Muži jsou navenek méně komunikativní, více mlčí a více přemýšlejí sami. Sdělují až konečný výsledek nebo řešení.

Verbální komunikace může mít také písemnou podobu. Překonává časová a prostorová omezení. Je méně spontánní a většinou i více propracovaná. Není jen převodem mluvené řeči do písemné formy.

V rámci verbální komunikace rozlišujeme:

- jazykové prostředí – spisovná mluva, české výrazy, eliminace slovních parazitů, apod.
- zvukové prostředí – fonace, intonace, artikulace, mluvní tempo.

⁴ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 23

⁵ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 23

⁶ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 24

Verbální komunikace je především nástrojem sdělování abstraktních obsahů, kdežto neverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí a snah. Další rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací spočívá v tom, že první je úmyslná a druhá velmi často neúmyslná.⁷

Do verbální složky komunikace patří:

- způsob formulování myšlenek - formulování vlastních myšlenek, tak aby jim náš komunikační partner rozuměl, patří k základním komunikačním dovednostem
- způsob vyjádření pocitů a citů pomocí slov - slovní sdělení pocitu např. „mám pocit, že si nerozumíme...“, vede k odstranění nesprávných dojmů a závěrů z neverbálních projevů
- způsob argumentování – dovednost obhajoby vlastního postoje tak, aby byl pro komunikačního partnera srozumitelný a současně ho motivoval k další výměně názorů. Nejde o hádku ani o direktivní prosazování
- způsob dotazování a kladení otázek – otázka by měla být jasná a srozumitelná. Nepatří sem otázky tzv. řečnické nebo takové, na které ani nečekáme odpověď
- míra otevřenosti bez účelové manipulace – kdo komunikuje by měl mít jasno, čeho chce komunikací dosáhnout, jaký má cíl a jaké prostředky zvolí k jeho dosažení.
- asertivita – jako východisko pro optimální, klidný, věcný způsob komunikace, umožňující řešení většiny problémů v mezilidských situacích
- optimální komunikace – rovnováha mezi tím jak lidé mluví a jakým způsobem se projevují.

1.2.1 Aktivní naslouchání

Jedna z definic komunikace hovoří o interakce dvou a více jedinců. Aby tato interakce měla očekávaný efekt, je nezbytné, aby došlo ke střídání rolí mluvčího a poslouchajícího. Toto střídání však není jen nahodilou souhrou, ale komunikační dovedností.

⁷ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 25

Aktivní naslouchání je technikou, jak vyjádřit, že rozumíme a přitom nehodnotíme sdělovaným informacím. Při této technice parafrázujeme, ale neposuzujeme to, co jsme slyšeli. Tedy jak obsah informace, tak pocity, které si myslíme, že mluvčí prožívá.

Tato technika:

- upevňuje důvěru
- podporuje komunikaci
- předchází nedorozumění.

1.3 Neverbální komunikace

Ačkoli verbální i neverbální komunikace plní stejnou obecnou funkci. Obě formy jsou možnou variantou sdělování významů. Odlišují se užívanými prostředky i povahou sdělených formací.

Neverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování. Komunikace mezi kojencem a matkou nebo jinak komunikujícími jedinci spočívají zpočátku výlučně na tělesných kontaktech a jsou později postupně nahrazovány vizuálními klíčovými podněty, mimikou a gestikou.⁸

Se svým okolím nekomunikujeme pouze slovy. Neverbální komunikace má v mnoha případech nejen větší objem, ale i dopad než komunikace verbální. Mezi projevy neverbální komunikace patří mimika obličeje, gesta, pozice a postoje. Verbální komunikací dochází k přenosu věcných informací, neverbální komunikací se přenáší informace o postojích a pocitech lidí.

Pokud není verbální a neverbální komunikace v rovnováze, působí projev nevěrohodně, rozporuplně a nepravdivě. Komunikační partneři vnímají signály neverbální komunikace nebo rozpory mezi verbální a neverbální komunikací velmi intenzivně. V mnoha případech je sice toto vnímání podvědomé, ale o to více je zřejmý jeho vliv v lidské komunikaci.

⁸ Matoušková, I., Spurný, I. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 25

Neverbální komunikaci využívá člověk k tomu, aby:

- podpořil to, co říká
- nahradil řeč
- vyjádřil emoci
- vyjádřil svůj postoj
- sebezprezentoval se

Mezi základní neverbální projevy mimo patří:

- vzhled – úprava zevnějšku, styl odívání, apod.
- pohyb paží – poukazují na emoční stavy
- pohyb nohou – poukazují na emoční stavy
- pohledy – hrají významnou roli v navázání sociálního kontaktu
- fyzický postoj – vyjadřuje ochotu komunikovat („otevřenost či uzavřenost“)
- tělesné doteky – vyjadřují určitý dosažený stupeň intimity
- tón hlasu – *nezřídka neuvědomělý regulátor mezilidských vztahů*⁹
- proxemika – udává veřejnou, společenskou, osobní a intimní zónu
- gestikulace – úzce souvisí s temperamentem i emočním naladěním jedince.

Bylo definováno více než 1.000 000 vědomých a nevědomých gest.

Základní gesta podle vyjadřovací funkce rozlišujeme na:

- zdůrazňovací
- popisná
- umíst'ovací
- obranná
- tranzitivní

Neverbální komunikace má tendenci ke konzistenci, mimovolně synchronizovanému vyjádření příslušné zprávy několika kanály zároveň: Postojem, gestem. Mimikou, tónem, pohledem. Vydělit z ní jednu oblast (třeba mimiku) a chtít, aby vyjadřovala (nekonzistentně) něco jiného než ostatní oblasti (něco jiného než náš postoj, pohyby, tón) je nepřirozené a těžko proveditelné.¹⁰

⁹ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 29

¹⁰ Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 2005, str. 30,31

1.4 Činy

Způsob, jakým se člověk chová a skutky, které jeho chování doprovází, vytváří obraz o něm samém. Činy, jako jeden z komunikačních prostředků, jsou projevem sociální interakce a mají moc ovlivnit názory a postoje lidí i bez hlubšího základu. Povrchní vnímání činů, ovlivněné trendy moderní společnosti, bez obsahových souvislostí a sociálního kontextu, tak dělají hrdiny např. z vrcholových sportovců. Této vlastnosti činů, lze využít v ovlivňování druhých. Lektor vyvolává v účastnících, představu odborníka, tedy vzoru. Jde však o krátkodobou reakci. Lektor, který dokáže svou roli potvrdit, má snazší pozici ve vzájemné interakci s účastníky. Každá profese sebou nese jinou image. Je to vžitá představa, jak by se měl jedinec chovat, jak by měl vypadat a působit na své okolí. Každý rozpor mezi očekávaným a deklarovaným chováním je vnímán velmi citlivě a nelibě. Naopak soulad jednání a chování, vyvolává pocit důvěry, přesvědčivosti a logiky.

Již výše zmiňovaný sociální kontext hraje při komunikaci činy hlavní roli. Např. žena matka je vnímána jinak než žena, která děti nemá. Žena matka a navíc úspěšná vrcholová sportovkyně má pomyslné společenské body navíc.

Pozitivní činy dělají z lidí hrdiny a naopak negativní činy je odsouvají na okraj společnosti. Z hlediska komunikace jsou však významné především interpretace činů.

Interpretace činů vycházejí z kulturně sociálního a interpersonálního kontextu.¹¹

Stejně jako k dešifrování verbální komunikace je třeba znalost jazyka, k objasnění činů je nezbytná znalost kulturního prostředí.

Komunikaci pomocí činů ovlivňuje také prostředí, čas, společenská situace apod. S určitými aktivitami lidé spojují určitá prostředí nebo dobu – lékařskou ordinaci, posilovnu apod .

¹¹ Haysová, N. *Základy sociální psychologie*. 2003, str.31

1.5 Dílčí závěr

Komunikaci můžeme dělit, mimo jiné, z těchto hledisek:

- socio - kulturních faktorů
- významu v českém jazyce
- přenosu informací
- účelu a významu pro člověka
- zvolených komunikačních prostředků.

Poslední uvedené hledisko dělení komunikace je nejčastěji využívané dělení a současně je základním dělením v kapitole.

Komunikace se dělí na verbální, neverbální a činy.

Verbální komunikace je prezentována jako základní a nejběžnější forma mezilidské interakce – rozhovor. V rámci této formy lze dále definovat jazykové prostředí – spisovná mluva, české výrazy, eliminace slovních parazitů, apod. a zvukové prostředí – fonace, intonace, artikulace a mluvní tempo.

Verbální komunikaci je podřazeno téma aktivní naslouchání.

Neverbální komunikace, jako původní způsob sociálního chování, lze popsat také jako způsob přenosu informací o postojích a pocitech lidí.

Komunikace činy, doplňuje výše uvedené dělení jako rovnocenný partner při přenosu sdělení. Každý rozpor mezi očekávaným a realizovaným chováním či jednáním je vnímán komunikačním protějškem velmi citlivě a nesouhlasně. Naopak soulad jednání a chování, vyvolává pocit důvěry, přesvědčivosti a logiky.

Proto byly jako základní dělení zvoleny výše uvedené komunikační prostředky.

2 LEKTOR

2.1 Vymezení pojmu profese lektora

Pojem lektor je ekvivalentem pojmu pedagog, učitel nebo edukátor.

Lektorky nebo lektoři jsou spolu s rodiči nejvýznamnějšími vzdělavateli. Předávají informace, učí znalostem i dovednostem. Rodiče nebo jiní blízcí výchovně zainteresovaní lidé, tak na dítě nebo svěřence působí intuitivně. Domnívám se, že v drtivé většině také s nejlepší snahou vychovat zodpovědného a samostatného jedince. Jejich působení je však limitováno vzděláním, rodinnými tradicemi, časovými možnostmi, počtem dětí v rodině, zdravotními dispozicemi apod. Na rozdíl od rodičů si lektoři výchovu a vzdělávání zvolili za svou profesi.

Rovnocenným pojmem pro **profesi** je český výraz povolání. Povolání je *spojené s určitou kvalifikací, která se může v průběhu života měnit. Na rozdíl od zaměstnání, které nemusí využívat profesní zaměření či předpoklady pracovníka. Profese se jeví jako trvalejší součást sociální pozice. Tzv. profesionálové vykonávají vysoce kvalifikované profese na základě zákonného oprávnění. Profesionál je tedy člověk vykonávající kvalitně nějakou práci či činnost; jde o odborníka v nějakém povolání.*¹²

Aby byl **lektor** ve výkonu svého povolání úspěšný, je nezbytná jeho pedagogická vybavenost. Pedagogické dovednosti si adepti na lektorskou profesi osvojují na fakultách vzdělávajících učitele. Teoretické znalosti jsou pak nutně doplněny dovednostmi vycházejícími z lektorské praxe.

Akademické vzdělání učitelů pro úroveň základního školství se u nás začalo realizovat až od roku 1946. Ve srovnání s přípravou na jiné profese, tedy poměrně pozdě. Učitelská profese se vkládala do rukou neprofesionálů, pouhý zájem učit nebo nemožnost jiného uplatnění byl často vstupním předpokladem učitele. I dnes nejsou výjimkou učitelé, kteří mají jen praktické zkušenosti, středoškolské vzdělání či jsou jen mistry určitého oboru.

Pojem **profese lektora** je ve svém vymezení často rozporuplný.

K snazšímu definování lze využít 14 charakteristik „úplné profese“.

¹² Velký slovník naučný DIDEROT. 1999, str.1175

Profesi (profesionála) musí vyznačovat:

- a) soubor znalostí a dovedností, který přesahuje znalosti a dovednosti laických osob
- b) smysl pro službu veřejnosti a celoživotní angažovanost pro ni
- c) aplikace výzkumu a teorie v praxi
- d) dlouhá doba speciálního výcviku
- e) kontrola nad licenčními standarty a / nebo nad požadavky zahájení výkonu příslušného povolání
- f) autonomie v rozhodování o vybraných sférách vlastní pracovní činnosti
- g) přijetí zodpovědnosti za výkon činnosti a existující soubor výkonových standardů
- h) oddanost práci a klientům
- i) používání administrativy k usnadnění práce profesionálů
- j) existence samostatných sdružení (komor) příslušníků profese
- k) organizace poskytující akreditace pro individuální profesionály
- l) etický kód, pomáhající řešit sporné záležitosti při výkonu profese
- m) vysoká úroveň důvěry v jednotlivé pracovníky profese
- n) vysoká sociální prestiž a vysoký ekonomický status profesionálů.¹³

Pojem profese se objevuje ve spojení se specifickou skupinou povolání založených na dlouhé teoretické přípravě, která je základem profesionální aktivity (nejde jen o elitu). Profesní povolání vyžadují všeobecně vyšší kvalifikaci, na znalostech je založena také profesionální autorita. K profesi se váže také etický kodex. Sociální role spojené s výkonem profese vytvářejí specifický komplex profesionální kultury. To vše nepochybně patří k pedagogické profesi náležit¹⁴.

Pedagogické dovednosti jako základní předpoklad úspěšného výkonu povolání předpokládají tedy účelně a cíleně orientované, činnosti učitele, zaměřené na řešení pedagogických situací a problémů. Většina pedagogických dovedností má povahu sociálně komunikativních činností.¹⁵

¹³ Průcha, J. *Moderní pedagogika*. 1997, str. 168

¹⁴ Kraus, B. *Člověk - prostředí - výchova*. 2001, str. 33

¹⁵ Kyriacou, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*. 1996, str. 8

2.2 Osobní charakteristika lektora

Osobní charakteristika lektora je základním předpokladem jeho úspěšného působení. Pro přehlednost je rozdělena do tří skupin.

Osobní charakteristiky lektora:

- a) vnitřní – osobnostní rysy lektora
- b) vnější - fyzický zjev a upravenost
- c) vztah k lidem

Ad. a) **Vnitřní osobní charakteristika lektora – osobnostní rysy lektora:**

Mezi nejdůležitější vnitřní osobní charakteristiky patří mimo jiné i motivace a talent k učitelování.

- *Motivace (motivation) je proces usměrňování, udržování a energetizace chování, která vychází z biologických zdrojů. Pojem motivace je v psychologii zatím značně nejednotný. Nejčastěji chápán jako intrapsychický proces zvýšení nebo snížení poklesu aktivity, mobilizace sil, energizace organismu. Projevuje se napětím, neklidem činností směřující k porušení rovnováhy. V zaměření motivace se uplatňuje osobnost jedince, jeho hierarchie hodnot i dosavadní zkušenosti, schopnosti a naučené dovednosti. Za nežádoucí motivy jsou považovány strach, úzkost, bolest aj.¹⁶*

Z výše uvedené definice lze vyvodit motivaci k lektorování. Má-li mít lektor zájem předávat informace účastníkům, musí být zainteresovaný a odhodlaný k výkonu. Jeho postoj a přístup se promítá do verbálního i neverbálního projevu. Tedy do toho, co a jak říká a jak působí. Účastníci jsou velmi vnímaví, svou spokojenost i svou nespokojenost vůči lektorovi dají ihned najevo. Pozitivní motivace je pro lektorské vystoupení důležitá. Lektor může mít trému, obavy ze selhání apod., ale to jsou faktory, se kterými se lze vyrovnat a které lze eliminovat. Odstranit negativní motivaci je velmi obtížné.

¹⁶ Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2004, str. 328

- *Talent (talent) je soubor schopností, zpravidla pokládáný za vrozený, umožňující dosáhnout v určité oblasti nadprůměrných výkonů. Je též označován za projevené nadání, tj. odhalený úspěšnými výkony, někdy nazýván tvořivé nadání.*¹⁷

Talent lze odhalit pro každou lidskou činnost, tedy i pro lektorování.

Talent pro lektorování je osobnostní rys přímo související s motivací k lektorování. Talent jako vrozená výjimečná složka osobnosti některých jedinců, schopnost vystupovat, komunikační dovednosti apod. jsou pro lektorské vystoupení výhodou. Cíleným a správným tréninkem rétorických dovedností lze však případný nedostatek vrozených vloh do určité míry nahradit. Lze dosáhnout úspěchů a získání autority ovládnutím neverbálních projevů. Případné řečové nedostatky odstraní návštěva a pomoc logopedického odborníka. Šarm, etika, znalost pedagogických principů, stylistiky, dechových cvičení apod. jsou u mnohých lektorů dovednostmi získanými. Jestliže se lektorovi podaří uvedené dovednosti získat a aplikovat při lektorském vystoupení, vzroste mu jeho sebevědomí. Účastníci ocení každou snahu směřovanou k jejich prospěchu. Se vzrůstajícím sebevědomím je možná i změna motivace lektora. Je důležité, aby mladí začínající lektoři měli možnost a podmínky realizovat své představy o lektorské práci. Aby si potvrdili, že jejich práce je zajímavá, mnohotvárná a smysluplná. Pracovat s lidmi a pro lidi a možnost seberealizace pak často i předčí jejich očekávání. Potvrdí se tím jejich pozitivní motivace.

Další důležitou výbavou lektora je:

- **Kognitivní vybavenost lektora.** Tímto rysem se rozumí vybavenost lektora intelektem, pamětí, tvořivostí, empatií, organizačními schopnostmi, autoritou, trpělivostí apod.
- **Stupeň dosaženého vzdělání lektora.** Vzdělání samo o sobě dává určitý odpovídající předpoklad znalostí, případně odborností. Se stupněm vzdělání souvisí i všeobecný rozhled a přehled, který je pro lektorování nezbytný. Lektor, který si pěstuje široký rozhled, snadněji naváže a udrží kontakt s druhými lidmi. Nejde jen o rozhled v profesním oboru. V kontaktu s účastníky mohou být řešeny i otázky politické, ekologické, společenské nebo kulturní.

¹⁷ Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2004, str. 597

- **Specializace v oboru.** Souvisí se stupněm dosaženého vzdělání a lze ji získat pouze vzděláním.
- **Věk, pohlaví, zdravotní stav, etnická příslušnost.** Tyto osobnostní rysy uvádím ve své práci pouze informačně, protože se jimi někteří autoři odborné pedagogické literatury zabývají. Jejich vliv je v lektorské praxi pochopitelný, ale pouze statistický. Na komunikační principy vliv nemají. Jediný aspekt, který je možné v této souvislosti uvést, je, že čím „pestřejší“ jsou komunikační partneři, tím je vzájemná lidská komunikace vstřícnější, tolerantnější, objemnější a užitečnější.

Ad. b) **Vnější osobnostní charakteristika – fyzický vzhled, upravenost a společenské vystoupení**

Máte – li se rozvíjet úspěšně, musíte si být jist tím, co si vlastně máte hlídat. Když se řekne vzhled.¹⁸

Fyzický vzhled představuje v mezilidských vztazích důležitou roli a je dán charakteristickými rysy které jsou ovlivnitelné i neovlivnitelné.

- Charakteristickými rysy, které jsou jedincem neovlivnitelné. Může jít o dispozice vrozené jako je fyzická krása, barva pleti, pohlaví, apod. a o získané jako jsou věk, zdravotní stav apod.
Uvedené charakteristické rysy nejsou zárukou komunikačních ani lektorských dovedností.
- Charakteristickými rysy, které jsou jedincem ovlivnitelné. Nejsou lidem vrozené a ani neovlivnitelně získané. Mimo jiné sem patří např. vitalita. Zdravý životní styl je součástí moderního způsobu života. Správná životospráva, pravidelné cvičení nebo aktivní pohyb, racionální strava, relaxace, dostatečný a kvalitní spánek a harmonické zázemí posilují duševní svěžest. Existuje mnoho příkladů ze života, kdy starší lidé jsou duševně mladí a nabití energií a lidé, u kterých je mladý věk v rozporu s duševní únavou, s níž souvisí také duševní chátrání a v souvislosti s ním i tělesné chátrání.

¹⁸ Špačková, A. *Moderní rétorika*. 2003, str. 40

- **Upravenost zevnějšku** může podstatným způsobem ovlivnit dojem, jakým lektor na účastníky působí. Být dobrým lektorem znamená především na lidi působit a to ještě dřív než začne mluvit. Jestliže lektorův vzhled nebo jeho chování účastníky pohoršuje, bude pro něj obtížné, aby na ně pozitivně zapůsobil svými slovy.

Úprava zevnějšku je dána:

- Stylem, výběrem a čistotou oděvu. Extravagantní oblečení signalizující názorovou příslušnost k určitým společenským skupinám nebo sociálním třídám není správnou volbou oblečení pro učitelské vystoupení. Nejde jen o styl, ale o vhodnost výběru oděvu. Obecně platí, že učitel by měl být oblečen o stupeň výš než účastníci: mají-li účastníci trička, lektor by měl mít rozhalenku. Mají-li účastníci rozhalenky, lektor zvolí košili bez vázanky. Mají-li účastníci košili bez vázanky, lektor si ji uváže apod. Jde o teoretické podmínky, které v každodenní rutinním styku mohou ztratit na významu. V každém případě by však oblečení lektora mělo být střízlivé, jednoduché, pohodlné, tlumených barev decentně doplněné šperky. Pokud nejde o záměr, oblečení by nemělo zbytečně odpoutávat pozornost od výkladu. O oděv je samozřejmě nutno i pečovat. Udržovaný oblek bez defektů je pro komunikaci nezbytný.
- Čistota těla, úprava vlasů, nehtů, výběr parfému je pro moderního člověka samozřejmostí a přestupky proti hygienickým zásadám jsou v lektorské praxi neprofesionální a neodpustitelné.
- Vystupování a společenské chování podporuje a harmonizuje příjemný zjev a dojem. Vystupování je dynamickou složkou osobnosti člověka. Pravidla společenského chování jsou normou, která může být v jiných kulturách zcela odlišná. Člověk ji získává výchovou, zkušeností nebo vzděláním. Očekávanému chování se lze naučit. Patří k němu i způsob chůze, sezení, pohyb rukama apod.

Ad. c) osobní charakteristika lektora – vztah k lidem

Vztah k lidem je pro lektorskou práci nezbytný. *Kdo chce úspěšně komunikovat, musí mít lidi rád.*¹⁹

¹⁹ Špačková, A. *Moderní rétorika*. 2003, str. 17

Pozitivní přístup k lidem je základní podmínkou úspěšné komunikace. Účastníci jej velmi citlivě vnímají.

Vztahy mezi lidmi se z hlediska komunikace dají rozdělit na:

- **Společenské interakce mezi dvěma lidmi** nastávají v okamžiku, kdy se dva lidé setkají. Každý se chová jiným způsobem. Projeví se rozdílnost jejich povah, zkušenosti a nálad. Má-li být výsledný dojem pro oba pozitivní, musí oba navzájem sladit dobu, po kterou mluví jeden nebo druhý. Důležité je také vzájemné přizpůsobení tempa řeči, neverbálních projevů, dodržování interpersonálních zón. Podstatné je, také jaký je cíl rozhovoru: Jestli se jedná o náhodné setkání, pozdravení nebo má být rozhovorem něco dosaženo. V každém případě je nutné uvědomit si nezbytnost přizpůsobení a určitých ústupků – kompromisu při jednání.
- **Vznik přátelství** je podmíněn pozitivním výsledkem interakce mezi lidmi. Prohlubuje se a upevňuje společně stráveným časem, podobnými názory, zájmy, apod. Vzájemné ovlivňování je důsledkem společně prožité doby a současně i důkazem vzájemného respektu a osobního zájmu.
- **Vztah malých společenských skupin**

Pojem sociální, lze popsat jako *týkající se společenských vztahů to; co je určeno společenstev; též co se odtud vztahuje k jedinci.*²⁰

Změna dynamiky vztahů může být způsobena porušením dosavadní rovnováhy ve skupině. Rovnováha je oslabena připojením dalších členů – nového člena týmu, nového kolegy apod. Aby nový člen skupiny „dobře zapadl“, musí upravit své chování vůči existujícím členům., Respektování norem chování ve skupině, pružnost reakcí na reakce druhých, slušnost a takt umožňují novému členu nejen se skupinou sžít, ale postupně ji i ovlivňovat.

²⁰ Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2004, str. 548

2.3 Zásady osobního působení lektora v mezilidské komunikaci

Úspěšnost lektora závisí mimo jiné i na technické stránce projevu – hlasové i mluvné technice, formulaci a prezentaci myšlenek, zvládnutí neverbální komunikace a na tom, jak se mu podaří účastníky zaujmout, oslovit a přesvědčit. Stejně jako se dá naučit a natrénovat technická stránka lektorského projevu, je možné do určité míry i rozvíjet osobnostní vliv lektora. Lektor by měl umět prezentovat svůj vztah k lidem, otevřenost, vřelost, zanícenost, elán. Jeho projev pak bude působit harmonicky, vyrovnaně, přirozeně a nenásilně.

Hlavní zásady osobnostního působení lektora v mezilidské komunikaci:

- **Zaujetí pro věc**

je přenosné a ovlivňující. Lektorův elán ocení účastníci svým zájmem. Nadšení se promítá v gestech, postoji, řečovém tempu. Je čitelné v kvalitě přípravy a množství pomůcek apod. lektor musí umět své nadšení demonstrovat, někdy i předstírat. Ne vždy je totiž možné, aby byl lektor pozitivně naladěn nebo oddán tomu, co přednáší. Je – li však profesionál, účastníci na jeho projevu nezájem, osobní nebo pracovní problémy nepoznají. Spontánní nadšení je „nakažlivé“ a lehce se přenáší, a to oboustranně. Lektorovi, který účastníky nadchne pro řešenou problematiku, se lépe přednáší a výsledek jeho projevu je mnohem efektivnější. Naopak nezájem posluchačů a atmosféra nudy a nevole se projeví zpětně i na náladě a výkonu lektora. Vzbudit zájem posluchačů je lektorova povinnost.

- **Upřímnost, otevřenost a slušnost**

Lektor by měl vyvolat v účastnících pocit participace a partnerství. Vystoupení musí probíhat v mezích zdvořilého společenského chování. Lektor nesmí účastníkům ubližovat sarkasmy nebo ironií. Musí mluvit upřímně o relevantních věcech. Nesmí lhát nebo se bát projeviti svůj názor nebo stanovisko. V atmosféře strachu se soustředění koncentruje pouze na eliminaci ohrožení. Ve skupinách, kde vládne liberální duch, jsou potvrzeny efektivnější a kreativnější výsledky řešení daných problémů nebo osvojování nových poznatků.

Předmět, který je vyučován lektorem s pověstí obávaného a nepřátelského člověka se stává automaticky obávaným a nepřátelským.

- **Všeobecný rozhled**

Lektorovi pomůže v navázání kontaktu s účastníky rozhled nejen v daném oboru, ale i schopnost orientovat se v kultuře, sportu a zájem o politické nebo společenské dění. Každý z účastníků má jiné aktivity a zájmy, ale všichni chtějí, aby jim lektor rozuměl nebo je alespoň vyslechl. Je to pro lektora nelehký, ale vzhledem k informačním možnostem a moderní technice schůdný úkol. Všeobecný rozhled patří k odborné vybavenosti lektora.

- **Trpělivost a umění naslouchat svému komunikačnímu partnerovi**

Přestože lektorská vystoupení mají převážně monologický ráz, účastníci by ho měli vnímat jako dialog. Důkazem jsou neverbální projevy, dotazování, zodpovězení položených otázek apod. Nejde vždy jen o dialog v mezích vystoupení, ale i vyjádření zájmu o jednotlivé účastníky je pro práci lektora důležité. Osobní přístup, oslovování jménem a znalost zázemí jsou podmiňující prvky přátelského vztahu. Někdy je nutné obětovat čas před nebo po výuce, přestávku nebo jiný volný čas pro rozvíjení osobních kontaktů a vztahů mezi lektorem a účastníky. Vždy však jen na profesní úrovni.

- **Skromnost a nadhled**

Lektor by měl být schopen určitého nadhledu. Umění použít humor v přijatelné míře a ve vhodný okamžik lektora zlidští. Nikdo z účastníků jistě nepochybuje, že jim přednáší odborník. Není nutno to zdůrazňovat a upozorňovat na tuto skutečnost. Naopak přiznání své chyby nebo skutečnosti, že se může lektor mýlit, teprve svědčí o jeho lidských kvalitách. Nikdo není dokonalý a navíc údajná dokonalost v nedokonalém světě dráždí.

- **Empatie**

Lektor nesmí dát najevo své osobní problémy, ale musí se umět vcítit do pocitů účastníků. Kvalita lektorského projevu je mimo jiné závislá i na osvojení a vzájemném obohacování se pocity a postoji účastníků. Lektor v zájmu efektivity svého vystoupení musí reagovat na to, jestli účastníci již nejsou unavení, zda stačí jeho tempu, jestli mu rozumějí, co očekávají apod.

Chce-li lektor správně a úspěšně působit, měl by zvýraznit kladné stránky své osobnosti a potlačit méně přijatelné prvky svého jednání a konání. Měl by působit sympaticky, fundovaně a spolehlivě.

- **Společenské požadavky**

Pedagogická činnost zahrnuje i „ společenské požadavky“ (např. kdo ke komu může mluvit, o čem, kde, kdy, jakým způsobem a za jakým účelem.) Výsledky pozorování vyučujících hodin zdůrazňují význam toho, jak učitelé dávají studentům najevo, co se od nich požaduje a jak napomáhají hladkému a efektivnímu průběhu činností (od práce v malých skupinách až po hraní rolí), vyžaduje dovednost efektivně řídit hodinu. Tato dovednost se vztahuje na celou škálu různých činností. Umožňuje řešit úkoly vyplývající ze společenských požadavků.²¹

²¹ Kyriacou, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*. 1996, str. 71

2.4 Lektorovo „NE“ v mezilidské komunikaci

Pozitivní pedagogickou komunikaci v rámci interakce lektor / účastník lze rozvíjet i odstraněním nevhodných, ale přesto používaných praktik.

- **Nepoučovat druhé** – nepoužívat mentorování, nesnažit se upoutat svými vědomostmi nebo vzděláním, nepoučovat a radit bez požádání apod.
- **Nestěžovat si** – nezatěžovat účastníky osobními nebo pracovními starostmi a problémy. Účastníky nezajímá a dokonce obtěžuje, když si lektor hned v úvodu stěžuje, že on tady neměl být, že má spoustu jiné práce, že ho nadřízení využívají apod.
- **Nebýt náladový** – účastníci mají právo na profesionální přístup lektora.
- **Nenudit přílišnými podrobnostmi** – velké množství informací podtrhne sice epickou část vyprávění, ale může zastínit podstatné skutečnosti a nudit.
- **Neměnit příliš často téma** – přechody k tématům by měly být plynulé, změna tématu musí vyplynout z kontextu. Jinak lektor působí nesoustředěně a zmateně.
- **Nehádat se** – prosazování argumentů hádkou je důkazem, že lektor je hrubý, agresivní, beztaktní nebo že je bezradný. Při hádce lidé většinou přestanou ovládat své neverbální projevy, sílu hlasu, intonaci a někdy logickou stavbu myšlenek. Pohled na hádajícího se člověka je všem nepříjemný.

2.5 Organizační schopnosti lektora

K technické stránce lektorského výstupu patří i základní organizační dovednosti, které lektor potřebuje k dosažení efektivního výsledku vystoupení. Uvedené dovednosti jsou „jen“ dvě, ale pro začínajícího lektora jsou to z hlediska organizace jeho vystoupení ty důležité. S přibývajícím praxí se samozřejmě lektorské dovednosti rozvíjejí

*Řídící dovednosti jsou pro učitele nezbytné, jestliže mají stanovené učební činnosti probíhat v pořádku, který umožní, aby si studenti mohli osvojit požadované vědomosti a dovednosti. Organizování života ve třídě – ať už se jedná o to, jak budou studenti odpovídat na otázky, jak si rozdají pomůcky nebo jak se rozdělí do malých skupin vyžaduje vydávat jasné pokyny.*²²

Základní organizační dovednosti:

- **Zvládnutí stanoveného cíle v dané časové jednotce**

Mezi školní dokumenty patří i rozvrh hodin. Je významným pomocníkem v organizaci práce lektora. Podle křivky výkonnosti účastníků může zařazovat teoretické hodiny v době, kdy aktivita stoupá a naopak v době, kdy lze očekávat pokles výkonu, může zařadit hodiny praktického charakteru. Rozvrh hodin je rozdělen na vyučovací jednotky. V každé jednotce je stanoveno penzum látky, se kterou mají být účastníci seznámeni. Zkušený lektor má již praxí ověřeno, co se dá za hodinu zvládnout s přihlédnutím na negativní vlivy, jako je rušení, pomalé tempo některých účastníků, náročnost obsahu výkladu apod. Začínající lektor by si měl své vystoupení vyzkoušet a k ideálnímu časovému rozvržení připočítat určitý čas navíc. Nebude pak zaskočen zvoněním na přestávku uprostřed výkladu.

- **Zařazení výukových metod a didaktických pomůcek usnadňujících všem účastníkům zvládnout stanovené cíle a v daném časovém úseku.**

Pro lektora je obtížné zajistit, aby každému účastníkovi vzdělávacího procesu poskytl optimální čas. K řešení tohoto problému lze využít učebnic, pracovních listů nebo sešitů. Individuálnímu tempu účastníků rovněž vyhovují projekty, samostatné

²² Kyriacou, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*. 1996, str. 71

práce a úkoly. Zdárného dosažení cíle ve stanoveném čase může napomoci přesné stanovení termínu, kdy má být činnost ukončena a volba vhodné výukové metody.

- **Používaná didaktická technika**

*Učební pomůcky a didaktická technika plní důležitou funkci v komunikaci mezi učitelem a účastníky vzdělávacího procesu. Pomáhají zprostředkovat informace, a tím také přispívají k tomu, aby si studenti mohli efektivněji osvojovat potřebné vědomosti, dovednosti.*²³

*Vždy je třeba dbát na to, aby použité pomůcky odpovídaly zamýšlenému výukovému cíli a nepoužívaly se jen proto, že jsou snadno dostupné*²⁴. Pomůcky lze velmi efektivně využít k úpravě celkového vzhledu učeben. Vytvoří se tak inspirující prostředí, které ovlivňuje účastníky i podvědomě. Správné rozmístění vizuálních pomůcek napomáhá pozitivnímu duševnímu naladění. Vystavené práce účastníků upozorňují na dosažení výsledky a působí jako motivační prvek. V moderních budovách se využívá speciálních učeben na výuky určitých předmětů. *Např. při vstupu do jazykové učebny by měli žáci cítit atmosféru cizích zemí z plakátů, map nebo předmětů – suvenýrů z těchto zemí.*²⁵

Mezi pomůcky a techniku nejčastěji využívané v lektorské činnosti patří:

- nástěnné tabule
- nástěnná deska s možností přišpendlování nebo magnetické tabule
- flipchart
- zpětný projektor nebo data projektor
- nástěnné obrazy, názorné modely, ilustrační předměty, apod.
- video nebo DVD přehrávač
- PC

²³ Mužík, J. Andragogická didaktika. 1998, str. 189

²⁴ Kyriacou, Ch. Klíčové dovednosti učitele. 1996, str. 42

²⁵ Kyriacou Ch. Klíčové dovednosti učitele. 1996, str. 42

2.6 Dílčí závěr

Lektor je představen jako vychovatel a edukátor v užším slova smyslu, ale současně jako reprezentant pedagogické profese.

Vymezení profese lektora je interpretováno jako soubor vzdělání, sociálních a pedagogických dovedností, spolu s praktickými zkušenostmi.

Osobní charakteristika lektora popisuje a rozšiřuje základní předpoklady nezbytné pro výkon povolání, jako jsou motivace, talent, ale i vzdělání, fyzický vzhled a upravenost, vztah k lidem.

Umění mezilidské komunikace popsané v této kapitole je obsahově doplněné o nevhodné způsoby společenské interakce, a to v kontextu s nutností sebevzdělání lektora.

Kvalita lektorských dovedností je závislá do určité míry na organizačních schopnostech lektora. V kapitole jsou uvedeny tři zásadní. Výběr byl zvolen s ohledem na primární snahu lektorské činnosti – efektivního dosažení stanoveného cíle.

3 PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE

3.1 Obsah a forma lektorova projevu

Pedagogická komunikace je specifickým případem sociální komunikace. Je to komunikace, která sleduje pedagogické cíle, je základním prostředkem výchovy a vzdělání. Pedagogická komunikace se uskutečňuje mezi účastníky výchovně – vzdělávacího procesu.

V pedagogické komunikaci se uplatňují tak jako v komunikaci sociální verbální i neverbální prostředky. Pedagogická komunikace se však řídí jinými pravidly, která určují pozice jejich účastníků, prostorové a časové dimenze její realizace. Pedagogická komunikace se realizuje v prostředí sociální skupiny školní třídy. Má svá pevná základní pravidla.²⁶

Obsah mluveného projevu je v obecném smyslu slova to, co chce lektor účastníkům sdělit. Tedy to, co má být řečeno. Může to být v běžném životě recept na nedělní koláč, výsledek hospodaření organizace nebo jiné sdělení. Z pohledu pedagogiky jde o množství zpracovaných informací z různých oblastí kultury, vědy, techniky, umění. Obsah by měl být strukturovaný a funkčně uspořádaný výběr informací, které odpovídají cílům vzdělávacího procesu, prostředí, věku a dosaženému vzdělání studentů.

Obvykle se doporučuje posluchače seznámit s obsahem, a to podrobněji, než pouhým sdělením názvu. V průběhu projevu není na závadu občas udělat dílčí shrnutí, zejména jedná – li se o delší projev.²⁷

Dělení obsahu vzdělávacího procesu:

- Zamyšlený – tedy to, co chce lektor účastníkům sdělit. Jde o samostatný a plánovaný obsah lektorova výstupu. Stanovený obsah je definován v přípravách lektora, v osnovách, učebnicích – ve vzdělávacích dokumentech.
- Realizovaný – je vymezený tím, jaké informace lektor účastníkům skutečně předal v daném časovém úseku za daných podmínek.
- Dosažený – označuje ty informace, které si účastníci skutečně osvojili. Ve školním prostředí jde o znalosti měřitelné např. pomocí testů.

²⁶ Sýkora, F. *Pedagogická komunikace*. 2004, str. 4

²⁷ Vymětal, J. *původce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 187

Faktory ovlivňující stanovení obsahu projevu

V problematice komunikačních dovedností by měl lektor vycházet z pedagogických teorií a současně je aplikovat do praktické činnosti.

Mezi faktory ovlivňující stanovení obsahu projevu patří:

- časový úsek a doba konání

Lektoři musí ujasnit a zvážit jaký obsah informací ve svém vystoupení je schopen ve stanoveném časovém úseku zprostředkovat. Lektor většinou předem ví, na jaký časový úsek (10 min, 45 min, 90 min, apod.) si má své vystoupení připravit. Může vycházet ze své lektorské praxe nebo si své vystoupení může předem vyzkoušet s důrazem na délku projevu.

- řekni jim, co jim řekneš (úvod, 5 % času).

- řekni jim to hlavní (hlavní část, 80 % času).

- řekni jim, co jsi jim řekl (závěr, 20 % času)²⁸

- znalost problematiky

Čím hlubší jsou znalosti lektora v dané problematice, tím užší by měl být výběr obsahu. Odbornost svádí k detailnímu zasvěcování do problému a tím k nedostatku času. Obecně lze říci, že je vhodné držet se skutečností, že méně je někdy více. Lektor by měl obsah raději zestručnit. Přesto jeho přednáška může být pro účastníky zcela vyčerpávající.

- osoba lektora

Obsah projevu souvisí i s osobou lektora, a to s jeho odborností, lektorskou zkušeností, psychickým, fyzickým i zdravotním stavem, a za jakých podmínek přednáší. *Přesvědčující mluvčí by měl být kombinací experta a osobnost.*²⁹

- komu je projev určen

Při stanovení obsahu přednášky hrají rozhodující roli účastníci. Důležité jsou jejich předchozí znalosti a zkušenosti s danou problematikou, jejich věk, pohlaví, etnický původ, národnost, pracovní zařazení, úroveň vzdělání, motivace a intelektová dispozice a momentální psychická vyladění apod.

- prostředí nebo místo, kde bude projev přednášen

Vliv prostředí nebo místa může zamyšlený obsah lektorského vystoupení upravit nebo dokonce změnit úplně. Místo a prostředí, kterými mohou být učebny, přednáškové sály,

²⁸ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 187, 188

²⁹ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 199

V podmínkách vývoje společnosti se předpokládá postupné zpružňování, případně stírání hranic mezi institucionálním vzděláváním ve škole i s jejími organizačními formami a oblastí učení v neformálním prostředí. Využívání nových technik (informačních a komunikačních) obohatí formy vzdělávání mládeže a zvláště dospělých.³²

³² Skalková, J. *Obecná didaktika*. 1999, str. 204

3.2 Zásady a postupy při přípravě projevu

Projev výrazová aktivita člověka, jako řeč, gesta, mimika, pohyby, psaný text, výtvarný projev avšak i chůze, oblečení a osobní doplňky.³³

Verbální komunikace může probíhat různými způsoby. Buď jako čistě verbální nebo verbální doplněná písemnými podklady nebo audiovizuální prostředky. Mezi základní a nejčastější typy verbálního vystoupení patří projev.

Jestliže stojí lektor před účastníky a pronáší k nim monologickou řeč, můžeme tohle vystoupení nazvat projevem. Přestože se nám při vyslovení slova „projev“ vybaví politik nebo manažer hovořící na velkých shromážděních. Auditorium, jeho velikost a složení i místo konání mohou být různá. Všichni se někdy dostáváme do situace, kdy chceme něco sdělit dětem, přátelům, zaměstnancům, občanům. Nikdy by nemělo dojít k opomenutí řádné přípravy, aby bylo dosaženo požadovaného efektu. Příprava může být otázkou minut nebo hodin. Měly by však být dodrženy určité zásady a postupy.

Existence určitých obecně platných komunikačních zásad využívá i komunikace pedagogická.

U ní pak základní přístup vychází z toho, zda pedagog působí na děti a mládež, nebo ve vzdělávání dospělých.³⁴

Zásady a postupy při přípravě projevu:

1. Volba typu projevu

Typ projevu by měl být sdělen hned na začátku a učitel by měl celou dobu dodržovat:

- projev bez otázek a diskuze

Jeho smyslem je jednosměrná komunikace. Neposkytuje prostor pro spoluúčast posluchačů. Jeho výhodou je, že umožňuje řečníkovi předat sdělení co nejrychleji. Nevýhodou je, že chybí zejména zpětná vazba a může dojít k nepochopení faktů účastníky.

- projev s možností dotazů

Jde o určitou formu rozhovoru. Vyžaduje od lektora důkladnou znalost tématu, pružnost uvažování a schopnost reagovat na dotazy. *Vhodně položená otázka rozhoduje*

³³ Hartl, P. *Psychologický slovník*. 2004, str. 456

³⁴ Sýkora, F. *Pedagogická komunikace*. 2004, str. 7

podstatnou měrou o kvalitě, úplnosti, správnosti i celkové informační a vypovídající hodnotě odpovědi.³⁵ Smyslem nesprávně položené otázky je nabídnout adresátům a někdy i sdělovateli čas a adresáty motivovat k úvahám.³⁶ Jeho výhodou je možnost dynamické komunikace, která může uspokojit očekávání účastníků. Nevýhodou je, že pokud lektor nedostatečně celý proces řídí, může přinést nesystematičnost a méně komunikativní účastníci mohou být odrazeni od vstupu do diskuze.

- projev s následující diskuzí

Tento typ projevu má dvě části. V první lektor předává informace. V druhé probíhá společná diskuze o tématu. Diskusní část by měl řídit lektor tak, aby došlo k posílení myšlenek vyjádřených v projevu. *Vedení diskuze vyžaduje od lektora - kromě jiného – sociálně komunikativní dovednosti v navazování kontaktu, vyvolávání, udržování a usměrňování diskuze i dovednosti naslouchat projevům učební aktivity účastníků, vcítit se do jejich situace, získat je pro spolupráci, předcházet sporům, anebo taktně je řešit.*³⁷ Výhodou je, že účastník je motivován možností aktivní účasti. Sdělené informace mají na skupinu trvalejší vliv. Nevýhodou je časová náročnost a možnost oddálení se od tématu.

Při tvorbě projevu je důležité mít na paměti:

1. Co je cílem projevu, jeho obsah, komu je projev určen, jaká je pedagogova zkušenost s přednášením i odbornost v dané problematice, kolik času má k dispozici, případně jak dlouhý časový úsek je optimální a kdy má možnost nebo kdy je nevhodnější projev přednést. Kde se bude projev přednášet, za jakých prostorových podmínek a nakonec jaký typ projevu zvolit.

2. Osnova projevu

Je praktické i pro zkušeného lektora si projev připravit a vypracovat. Projev obsahuje tři až pět hlavních bodů. *Při projevu se doporučuje používat kratší věty, vyhýbat se cizím slovům a specializované nomenklatuře.*³⁸ Každý bod může mít jeden až pět bodů doplňujících. Všechny body je nutné doplnit nebo zjednodušit učebními pomůckami

³⁵ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 118

³⁶ Plazova, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 2005, str. 85

³⁷ Sýkora, F. *Pedagogická komunikace*. 2004, str. 15

³⁸ Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 2008, str. 134

nebo při výkladu využít didaktickou techniku. Především vizuální prostředky napomáhají zapamatování.

3. Přednes projevu s písemným podkladem

Pokud nemá lektor dostatečnou zkušenost, může si připravit projev písemně a přednášet ho čtením. V tomto případě je nutné psát projev způsobem, kterým bude mluvit, ne kterým píše. Každý odstavec by měl obsahovat tři až pět krátkých vět. Musí být napsán věcně úhledně a jasně s dostatečnými mezerami a výraznými odstavci. Zabrání se tak tomu, že se lektor v psaném textu „ztratí“.

Je nutné dodržet jisté zásady:

- *první větu se naučit zpaměti*
- *nechat si místa, kdy se podíváte do publika*
- *vždy pamatujte na to, že posluchači po celou dobu nevydrží projev poslouchat se stejnou intenzitou³⁹*

Na okrajích je vhodné si nechat místo na poznámky typu např. zařazení pomůcek nebo techniky. Čtení proslovu je důležité si natrénovat. Číst by se měl pomalu s využitím práce s hlasem. Změna síly hlasu, výšky a intonace mohou dopomoci k udržení pozornosti, která během čtení projevu snadněji ochabne.

Aby byl projev dostatečně přesvědčivý je důležité, aby lektor dodržoval:

V oblasti verbální:

- *mluvit volně, ne příliš rychle,*
- *jasně a zřetelně vyslovovat,*
- *mluvit hlavně ve střední hlasové poloze,*
- *správně dýchat, používat krátké věty,*
- *vystříhat se výplňkových slov,*
- *zvolit úroveň řeči adekvátní účastníkům,*
- *názorný a srozumitelný výklad,*

³⁹ Maříková, M. *Rétorika*. 2001, str. 60

- formulace z pozice účastníků (vystříhat se „Já“),
- zdůrazňovat užitek pro účastníky,
- logická stavba,
- důležité pasáže (vstup, závěr) si připravit doslovně.

V oblasti neverbální:

- mít správný přízvuk,
- využívat modulační prostředky,
- kontaktování posluchačů očima,
- působit přátelsky (usmívat se atd.),
- výpovědi cílevědomě podporovat rukama,
- neschovávat ruce,
- působit uvolněně (ne hekticky nebo křečovitě),
- být otevřený,
- působit angažovaně,
- vkládat přestávky.⁴⁰

⁴⁰ Sýkora, F. *Pedagogická komunikace*. 2004, str. 11, 12

3.3 Výběr slov a větné konstrukce

Výběr slov

U všech typů mluveného i písemného projevu je důležitý vhodný výběr slov.

Pro snadnější orientaci při výběru slov je vhodné

- pro rozšíření slovní zásoby číst kvalitní literární autory
- zjistit, která slova jsou v řeči příliš často opakovaná a nahrazovat je jinými výrazy
- odstranit řečové parazity (jako, prostě, hmmm apod.)
- volba přesných, jednoznačných výrazů
- omezit používání abstraktních nebo „vícesmyslových“ slov

Větná konstrukce

Slovo je základním elementem mluveného projevu. Výsledný dojem dotvářejí věty, jejich stavba a délka. Při větné konstrukci by se měl učitel držet určité zásady.

Zásady při větné konstrukci:

- střídání dlouhých a krátkých vět
- omezit používání zájmen místo jmen osob
- hlavní myšlenku vyjádřit v hlavní větě, věty vedlejší jsou doplňkové
- neřadit příliš podstatných jmen za sebou
- nerozvíjet nepodstatné podrobnosti
- postupovat od jednoduššího ke složitějšímu, od známého k neznámému

3.4 Zpětná vazba

Povzbudit účastníka v jeho snaze vzdělávat se a současně jeho aktivitu usměrňovat správným směrem a motivovat ho je úkol pro lektora. Jedním z prostředků takové snahy je využití zpětné vazby.

Žádná lidská činnost s prvky řízení se neobejde bez hodnocení výsledků pomocí zpětně vazebních informací. Zpětná vazba je tedy určitou formou hodnocení, kdy se kladnou zpětnou vazbou zesílí řízené činnosti a záporná zpětná vazba naopak zeslabuje danou činnost. Zpětná vazba dává lektorovi představu o tom, co se účastník skutečně naučil a zda lektor k tomu učinil vše potřebné. Zpětná vazba se musí poskytovat v bezpečné atmosféře, musí být adresná a konkrétní. Není hodnocením ve smyslu „bylo to dobré nebo špatné“, není kritikou. Povinností lektora je, aby korigoval poskytování zpětné vazby bez ohledu na to, je – li poskytována lektorem účastníkům, účastníky mezi sebou nebo účastníky lektorovi. Pravidla poskytování zpětné vazby musejí být přesně stanovena a dodržována.

Pravidla poskytování informací zpětné vazby:

- začít dosaženými pozitivními úspěchy před negativními zpětnou vazbou
- naznačit způsob zlepšení společně s účastníkem, nevystupovat v roli „specialisty“
- nedávat hotové rady, účastníci si na ně přijdou většinou sami
- popisovat chování, ne vlastnosti, informace poskytovat tak, aby pomohly
- nemoralizovat
- nevnucovat názor, jen ho nabídnout
- připustit, že se můžeme mýlit
- formulovat informaci jako pozorování, v pocitech, nikoliv jako absolutní hodnocení
- pouhý souhlas účastníka nevyvolá změnu v jeho výkonu
- informace, kterou účastník nepřijal je neefektivní
- je na rozhodnutí účastníka zda zpětnou vazbu přijme nebo odmítne
- dá se sdělit, co se dělo, ale proč tomu tak bylo, se můžeme jen domnívat

Pravidla přijímání zpětné vazby:

- *buďte pozitivní k tomu, kdo poskytuje zpětnou vazbu, berte ho jako člověka, který vám chce pomoci*

- *naslouchejte informacím zpětné vazby a ujistěte se, že dobře rozumíte tomu, co bylo řečeno*
- *zjistěte názory více lidí a rozhodněte se, jak použít informace, které jste obdrželi*
- *požádejte o detaily, které nebyly uvedeny, anebo které vám nebyly dostatečně srozumitelné*
- *prozkoumejte různé možnosti jak využít poskytovanou informaci*
- *poděkujte za zpětnou vazbu⁴¹*

⁴¹ Míková, A. *Učební text pro účastníky specializačních kurzů*. 2004, str. 15, 16

3.5 Dílčí závěr

Pedagogická komunikace je zvláštním druhem sociální komunikace. Je projevem, který má svou stanovenou formu a obsah.

Formou se rozumí způsob, tedy jak, chce lektor účastníkům sdělit informace.

Obsahem mluveného projevu je v obecném smyslu to, co chce učitel studentům sdělit.

Existují také faktory, které ovlivňují obsah projevu. Nezbytné je dodržování daných zásad a postupů při přípravě projevu. Jestliže stojí lektor před účastníky a pronáší k nim monologickou řeč, hovoříme o projevu. Je to výrazová aktivita spojená s řečí, gesty, mimikou, pohyby apod. Aby byl projev dostatečně přesvědčivý, musí lektor dbát jak na verbální tak i neverbální stránku komunikace.

U všech typů mluveného i písemného projevu je nezbytný vhodný výběr slov. Slovo je základním elementem mluveného projevu. Výsledný dojem dotvářejí věty, jejich stavba a délka.

Úkolem lektora je povzbudit, motivovat, ale i usměrňovat aktivitu účastníků správným směrem. Žádná lidská činnost se neobejde bez hodnocení výsledků pomocí zpětně vazebních informací. Zpětná vazba poskytuje lektorovi představu o tom, co se účastník skutečně naučil a zda lektor pro to učinil vše potřebné. Aby zpětná vazba měla ve výchovně vzdělávacím procesu svou opodstatněnost, je třeba dodržet pravidla jejího poskytování i přijímání.

Všechny pravidla i zásady týkající se projevu i zpětné vazby, které jsou obsahem v této kapitoly a mohou být vodítkem pro ty, kteří chtějí veřejně vystupovat.

4 ÚČASTNÍCI

4.1 Charakteristika účastníků

Účastníci jsou subjekty edukace. *V obecné pedagogice a didaktice se výraz edukace používá jako synonymum termínu vzdělávání, resp. Výchovně – vzdělávací proces a jako vhodný ekvivalent anglického - education. V tomto významu se vztahuje k prostředí školy, kdy probíhají procesy řízeného učení.*⁴²

Účastníci jsou protipólem lektora – edukátora.

Účastník je ten, kdo se vzdělává, kdo vstupuje do vzdělávacího nebo komunikačního procesu.

Lektor svým působením ovlivňuje postoje účastníků, zprostředkovává jim informace a umožňuje jim jejich osvojení.

Ve vzdělávání dospělých je lektor integrujícím prvkem mezi účastníkem a učební látkou.

Účastníci vzdělávacího procesu mají právo vědět jaké znalosti a způsobilosti se od nich očekávají. Měli by mít možnost si vyzkoušet získané dovednosti. Jejich práce musí být zkontrolována a opravena.

Prvním krokem k dosažení potřeb účastníků je, aby se lektor orientoval v jejich charakteristice.

4.1.1 Kognitivní charakteristika účastníků

Kognitivní vstupní determinanty na straně účastníků jsou předpokládané typy vědomostí, dovedností a schopností, jež jsou podstatné pro učení. Jedná se tedy o charakteristiku z pohledu schopnosti poznávat.

Mezi kognitivní charakteristiky účastníků patří inteligence a schopnosti, styly učení aj.

- **Inteligence a schopnosti** mohou být pro lektora orientační, ale jsou nezbytnou informací pro jeho působení. Jen teoreticky lze předpokládat, že lektor bude znát

⁴² Průcha, J. *Pedagogický slovník*. 1998, str. 60

přesný číselný údaj vyjadřující úroveň intelektových schopností u každého účastníka (IQ) nebo jeho zrakové, sluchové či pohybové dovednosti. Orientačně však tyto charakteristiky jsou dány již skupinou, kterou účastníci tvoří – jejich věkem, studijním zařazením apod. a orientačně si ji lektor může ověřit nebo potvrdit v přímém kontaktu.

- **Styl učení** je určitý postup při učení, které je do určité míry nezávislé na obsahu učení. To, co se účastník naučí, je opakem toho, co mu bylo vrozeno. Učením získává nové teoretické i praktické zkušenosti. Zkušený lektor má možnost zvolit si takový styl učení, který účastníkům, vzhledem k jejich inteligenci a schopnostem, zprostředkuje produkt učení co nejefektivněji.

Učení je psychický proces, který v jednotě tělesných a duševních předpokladů je rozhodujícím faktorem v adaptaci člověka na jeho přírodní a společenské prostředí v rozvoji jeho osobnosti a ve stále zdokonalovaném zvládnání a organizaci podmínek jeho individuální a společenské existence⁴³. Učení každého účastníka je individuální proces, který se často opírá o předchozí zkušenosti, pozorování, přemýšlení a řazení informací do předchozího poznání.

Produkt učení lze dělit:

- a) Informace
- b) Vědomosti
- c) Dovednosti
- d) Návyky

Informacemi je možno označit určitou sumu faktů jako jsou zákony, předpisy, nařízení apod.

Vědomosti jsou informace, které si účastníci osvojili a zapamatovali.

Dovednosti jsou dispozice prakticky aplikovat určité informace a vědomosti.⁴⁴

Návyky jsou zautomatizované prvky dovedností.

Stylem učení lze nazvat kombinace způsobu učení a didaktických metod.

⁴³ Průcha, J. *Pedagogický slovník*. 1998, str. 268

⁴⁴ Mužík, J. *Andragogická didaktika*. 1998, str. 25

Způsob učení:

- a) Asociační
- b) Strukturální, učení tréninkem
- c) Produktivní
- d) Kreativní

V didaktice pod pojmem vyučovací metoda chápeme způsoby záměrného uspořádání činností učitele i žáků, které směřují ke stanoveným cílům.⁴⁵

Didaktické metody:

- a) Teoretické
- b) Teoreticko-praktické
- c) Praktické
- d) Speciální didaktické postupy

Principem asociačního způsobu učení je spojení představ a předchozích zkušeností s obdobou obsahu nových informací. Využívá se v teoretických didaktických metodách. Produktem tohoto stylu učení jsou informace a vědomosti.

Strukturální učení a učení tréninkem jsou způsoby pochopení souvislostí a opakování a osvojení poznatků. Uplatňují se v teoreticko - praktických metodách a jejich produkty jsou porozumění látce, vědomosti a dovednosti.

Produktivní učení zahrnuje skupinové aktivity účastníků.

Výsledkem kombinace s využitím praktických didaktických metod jsou produkty učení dovednosti, návyky a řešení problémů.”

Cílem kreativního učení je vytváření postojů a učení hodnotám. Uplatňuje se především v speciálních didaktických postupech. Produktem učení pak jsou tvůrčí myšlení a jednání, dovednosti a tvůrčí výkony.

Styl učení, který lektor zvolí s ohledem na uvedená fakta, souvisí i s podílem lidských smyslů na procesu učení.

⁴⁵ Skalková, J. *Obecná didaktika*. 1999, str. 166

<i>Pořadí učení</i>	<i>naslouchání</i>	<i>Mluvení</i>	<i>Čtení</i>	<i>psaní</i>
<i>Používá se</i>	45%	30%	16 %	9 %
<i>Učí se</i>	<i>nejméně</i>	<i>O něco déle</i>	<i>O dost déle</i>	<i>Nejdéle</i>

*Jednotlivé části procesu komunikace a jejich zařazení do středoškolského systému v USA.*⁴⁶

Z toho, co si účastník sám přečte, si zapamatuje 10 % .

Z toho, co slyší 20 % .

Z toho, co vidí 30 % .

Z toho, co slyší a vidí 50 % .

Z toho, co slyší, vidí a co mu bylo vysvětleno 70 % .

Z toho, co slyší, vidí, co mu bylo vysvětleno a co si sám zkusil nebo ověřil až 90 % .

4.1.2 Afektivní charakteristika účastníků

*Afektivita je schopnost člověka reagovat na události vnitřního a vnějšího světa pocity, city, emocemi.*⁴⁷

Mezi **afektivní** charakteristiky účastníků můžeme zařadit motivace, schopnosti a potřeby.

Kombinace uvedených prvků afektivní charakteristiky účastníků je komplex motivů činností, který spolu s určitými emocemi mají vliv na zahájení, průběh i výsledek vzdělávacího procesu. V andragogice, tedy ve vzdělávání dospělých, je tento komplex zvláště důležitý, protože dospělý se učit může, ale nemusí.

- **Motivace.** Vyjasnění důvodů k učení, je nutné např. při překonávání obtížných úseků učiva. Z hlediska účastníka je možno učební motivaci – proč se vzdělávat, vysvětlit názorně na pomyslné pyramidě. Pyramida motivů učení vychází z toho, že vzdělávání je založeno na získávání informací, vědomostí, dovedností nebo návyků. Čím větší je penzum vzdělání, tím větší je jejich uplatnění a tedy i výkonnost a odbornost. Se zvyšující se odborností je větší předpoklad vyššího pracovního zařazení. S tím souvisí vyššího finančního ohodnocení a tedy i lepší sociální jistota. Konečným faktem, vrcholem pomyslné pyramidy, je individuální užitek.

⁴⁶ Mužík, J. *Andragogická didaktika*. 1998, str. 94

⁴⁷ Průcha, J. *Pedagogický slovník*. 1998, str. 16

- **Schopnost.** *Individuální potenciál člověka pro provádění určité činnosti v budoucnu. Do jisté míry jsou podmíněny vrozenými předpoklady.*⁴⁸ Jejich rozvoj závisí na vlivu sociálního prostředí, kvalitě výchovy, na vzdělání a schopnosti učit se.

Na schopnost učit se působí tyto faktory:

- vůle k učení (intenzita a ochota k učení)
 - uvědomělost (síla podnětů k učení)
 - kapacita intelektu
 - lehkost nebo obtížnost učení (rychlost s jakou se informace osvojí)
 - trvanlivost učení (schopnost vybavit si učivo v určité chvíli a v určitých souvislostech).
- **Potřeby.** Mezi potřeby účastníků patří např. seberealizace, pocit úspěchu či pochvaly, zainteresovanost, možnost zeptat se, potřeba bezpečí a fyziologické potřeby apod. Potřeby účastníků úzce souvisí s motivací. Žádná motivace k učení není tak úspěšná jako úspěch. Seberealizace se může projevit jak během vzdělávacího procesu, tak v uplatnění získaných informací. Rovněž pocit, že účastníci jsou pro lektora partnerem a jejich přání, pocity a potřeby jsou respektovány hrají v učení významnou roli. Možnost položit lektorovi otázku je jedna z nejdůležitějších potřeb a současně práv účastníka.

Typy otázek:

- upřesňující – účastník lítě nebo informacím nerozumí nebo nerozumí některé části
- doplňující – účastník doplní informace nebo látku vlastním vědomostmi nebo zkušenostmi,
- informativní – účastník chce doplňující informace typu zdroje informací, literatury,
- nesouvisející s výkladem – mohu odejít, mohu si přesehnout apod.

Přestože otázky mohou lektorovi vystoupení narušit, měl by vždy být připraven na otázky podle jejich typu odpovědět nebo tuto problematiku předem s účastníky dohodnout. Před svým výstupem lektor může požádat účastníky, aby případné otázky pokládali až na závěr nebo průběžně nebo je napsali na papír a lektorovi předali hromadně apod.

⁴⁸ Průcha, J. *Pedagogický slovník*. 1998, str. 221

Potřebou bezpečí se rozumí bezpečná atmosféra, kdy žádný z účastníků nebude cítit ohrožen. V případě, že některou znalost nebo dovednost účastník nezvládl nebo s ní měl větší problém než ostatní, nesmí být vystaven posměchu nebo urážkám.

Mezi fyziologické potřeby řadíme jídlo, pití, odpočinek, možnost odejít na toaletu apod.

I tyto zdánlivě okrajové potřeby jsou důležitou součástí vzdělávacího procesu. Bude-li mít účastník žízeň nebo nutně potřebuje odejít na toaletu jeho soustředění a koncentrace bude klesat až k úplné dekoncentraci. Je opět na vzájemné domluvě jak tuto situaci budou účastníci a lektor řešit. Mají možnost využít přestávku nebo jíst o přestávce, ale pít i během vystoupení nebo během vystoupení pít i jíst apod.

4.1.2 Fyzické charakteristiky účastníků

Fyzickými charakteristikami se rozumí rozdíly věku a pohlaví.

V demokratické společnosti tyto rozdíly nehrají v komunikačních procesech žádnou roli, ale ve vzdělávacím procesu roli hrát mohou. Především v určitých praktických dovednostech. Je přirozené, že žena je méně fyzicky vybavená než muž. Podobně je tomu ve vztahu starý proti mladému, mladá žena proti staršímu muži apod.

V těchto případech nejde o nižší kvalitu výkonu, ale danou fyzickou charakteristiku účastníka.

4.1.3 Sociální charakteristika účastníků

Sociální charakteristika se týká především prostředí, ve kterém účastník žil nebo ve kterém žije. Je to vzdělanostní úroveň rodiny a její sociální postavení. Do jisté míry se vlivy prostředí dají odstranit nebo posílit vzděláním. Vliv prostředí se dá vystopovat např. v jazykovém kódu, v komunikačním stylu apod. Jde však o naučené jevy, ne o vrozené dispozice.

4.2 Zásady pozitivního ovlivňování účastníků

Veškerá snaha o efektivní výsledek lektorova vystoupení směřuje k účastníkům. Působí-li lektor sympaticky, fundovaně a spolehlivě, usnadní tím účastníkům orientaci ve sdělovaných informacích. Dokonalá řeč, její logická stavba a jazyková kultivovanost spolu s neverbální komunikací pomohou lektorovi k tomu, aby jeho vystoupení bylo působivé. Avšak ani dokonale připravený projev nebude účinný, nebyl-li přizpůsoben potřebám účastníků a jestliže se lektorovi účastníky nepodařilo upoutat. Lektor by měl využívat zásady pozitivního ovlivňování účastníků.

Zásady pozitivního ovlivňování:

- **Navázat kontakt** s účastníky hned v úvodu. Lektor, který přichází před auditorium sebevědomě a posluchače pozdraví mírnou úklonou s lehkým úsměvem na tváři, vyvolá v účastnících pozitivní dojem dříve než začne mluvit.
- **Působit adresně.** Aby lektor mohl splnit tuto zásadu, měl by si z auditoria vybrat jednu osobu a soustředit svou pozornost na ni. Může to být ten „nejdůležitější“ nebo „nejtypičtější“ posluchač. Své vystoupení pak adresuje jakoby jemu a z jeho reakcí může usuzovat reakce celého auditoria.
- **Udržovat průběžně oční kontakt.** Díky očnímu kontaktu, bude mít lektor přehled o tom, zda mu účastníci rozumějí, zda s ním souhlasí, zda neztrácejí pozornost, apod. Jde o přirozenou zpětnou vazbu.
- **Přizpůsobit projev úrovni posluchačů.** Lektor by měl mít možnost seznámení se vstupní úrovní účastníků. Jestliže si není jist, že mu účastníci rozumějí, že se správně orientují ve sdělovaných informacích, musí taktně nejasnosti vysvětlit.
- **Používání přirovnání, metafor, aforismu, přísloví a rčení, citátů, příkladů a příběhů nebo humoru.** Obecně lze říci, že použitím uvedených mluvnických prvků, projev získá na poutavosti a atraktivnosti. Jejich zařazení do vystoupení však musí být uvážlivé, moudré, pro účastníky nové a ne příliš časté. Vždy by měly mít přímý kontext k dané problematice, údaje v nich musí být správné a měli by výklad doplňovat, nikoli nahrazovat. Je vhodné začít obecným výkladem a některým z uvedených prvků skončit.

Přirovnání – lektor použije, chce-li vysvětlit neznámou věc tím, že se odvolá na zkušenost posluchače a srovná nové s věcí známou.

Aforismus – krátká duchaplná věta nebo myšlenka, kterou lektor neobyčejně stručně a přiléhavě vyjádří zásadu nebo pravdu.

Příslloví – lektorovi pomůže objasnit svou životní moudrostí a ověřenou pravdou to, o čem by jinak mluvil třeba i několik minut.

Citáty – aby lektor potvrdil správnost svých názorů nebo tvrzení, odvolává se na svědka události nebo experta v dané věci. Musí si však uvědomit, že přibližné citování myšlenek autorit může být nevědomě nebo i vědomě zneužito. Proto by měl lektor dávat přednost přesnému citování a v psané verzi citovat pramen i stránku.

Příklad nebo příběh – pomáhá účastníkům učinit si o věci konkrétní a názornou představu a staví lektora na jejich úroveň. Stává se pro ně bližší, má stejné nebo podobné zážitky, úspěchy nebo nezdary.

Humor a vtip – jsou vhodné za předpokladu, že lektor umí být vtipný, jeho humor není jízlivý, sarkastický nebo ironický. Má pobavit ne ublížit.

- **Být stručný a výstižný.** Tato podmínka platí pro všechna vystupování na veřejnosti.
- **Znát názor účastníka na osobu lektora a téma projevu.** Názor může mít účastník příznivý, neutrální i nepříznivý. Lektorova situace bude jiná, když ho účastníci příznivě přijímají, než když si udržují odstup nebo jejich vztah je nepříznivý. V neutrálním vztahu může lektor využít především prvních 5 – 10 minut k tomu, aby účastníky upoutal, vytvořil si s nimi vzájemný vztah a příznivě si je naklonil. Je-li mínění účastníků nepříznivé je třeba dosáhnout změny. Zjistit jak a proč k vytvoření nepříznivého mínění došlo, problém pojmenovat a rozptýlit obavy účastníků.
- **Vytvářet rovné možnosti a příležitost pro všechny.** Všichni účastníci musí mít pocit, že mají stejný díl pozornosti lektora, jeho pohledu, úsměvu. Možnosti se zeptat, poradit apod. a to bez rozdílu, zda jsou lektorovi sympatičtí nebo nesympatičtí, mladí nebo staří, zda jsou to ženy nebo muži, bez ohledu na etnický původ. Lektor musí méně aktivní posilovat a motivovat. Aktivnějším zase dopřát pocit realizování se a uplatnění jejich úsilí.

- **Zohlednění aktuálních potřeb a zájmů.** Účastníci jsou často lidé, kteří svou účast na vystoupení nebo v kurzu musí sloučit s pracovními nebo osobními povinnostmi. Ocení proto, pozitivní přístup lektora k jejich závazkům i nim samotným.

4.3 Stanovení pravidel chování

Mezi taková pravidla patří např.:

Vztah účastníků k sobě navzájem se promítá do učební atmosféry. Jestliže je atmosféra z nějakého důvodu „nezdravá“, odrazí se to v efektivnosti vzdělávacího procesu. Atmosféru může lektor ovlivnit. Stanoví-li hned v úvodu svého působení pravidla chování lektora k účastníkům, účastníků k lektorovi a účastníků k sobě navzájem.

- a) způsob oslovení – všichni se dohodnou na variantě oslovování - tykání nebo vykání, oslovování křestními jmény či příjmením, apod.
- b) zákaz zesměšňování, ironizování, hodnocení mezi účastníky
- c) zveřejnění pouze toho, co chce o sobě účastník sám sdělit
- d) respektování názorů, postojů, smýšlení apod. pokud tyto odpovídají normám
- e) vytvoření a usilování o rovnost příležitostí pro všechny.

Vztahy mezi účastníky mohou být ovlivněny strukturou skupiny. Různá věková rozdílnost, národnost, zdravotní postižení, sociální rozdílnost apod. může být velkým obohacením pro všechny a vzdělávacímu procesu dodá druhoplánový rozměr. Specifickým problémem mohou být ve skupině účastníků vztahové vazby – manželské nebo partnerské či vtahy podřízených a nadřízených.

4.4 Asertivita

Lektorova osoba je v komunikaci jen jednou zúčastněnou složkou. Účastníci jsou nejen komunikačními partnery, ale bez účastníků je lektorova činnost neuskutečnitelná. Proto je pro lektora důležité vědět, jak k účastníkům najít správný přístup. Jednou z cest je respektování **asertivních pravidel**. Umět použít asertivní chování není jednoduché. Nesmí sklouznout do nezdvořilého až agresivního přístupu. Ani nemá být jednáním příliš podřízeným nebo úzkostným.

Umění chovat se asertivně ovlivňuje oblíbenost nebo neoblíbenost mezi lidmi. Základním východiskem v asertivitě je, že člověk se nemá ostýchat projevit své city nebo dát najevo svůj požadavek. Měl by být schopen prezentovat sám sebe a přitom neporušit práva ostatních. Asertivní jednání musí být vždy v souladu s pravidly společenského chování. Jde o způsob zdravého sebeprosazování.

Asertivita je takový styl komunikace, který je nejúčinnější obranou proti manipulaci. Jako manipulativní označujeme takové jednání a takovou komunikaci, kdy nás náš partner „strká“ někam, kde se necítíme dobře. Komunikuje s námi takovým způsobem, že nám to není příjemné. A abychom se z této situace dostali, přistupujeme velice často ke dvěma základním strategiím:

- a) *agresivně, tzn. že partnera ukřičíme, umlčíme, převálcujeme*
- b) *pasivně, tzn. že přesto, že se necítíme dobře, vyhovíme manipulativnímu požadavku.*

Asertivní chování je založeno na:

- 1) *uvědomování si suverenity a svobody osobnosti. A to jak vlastní, tak i všech ostatních*
- 2) *uvědomování si odpovědnosti za důsledky, které přímým, otevřeným a přiměřeným jednáním způsobují sobě i partnerovi v komunikaci.*⁴⁹

Asertivní člověk dokáže sdělovat, co si myslí, jak situaci vnímá a co cítí. Umí druhého požádat o laskavost a sám ji poskytnout. Umí prosadit své požadavky, ale říci ne tam, kde je požadavek pro něho nepřijatelný. Respektuje partnera, neponižuje ho.

Lektorův přínos pro nácvik asertivního chování účastníků je velký. Vyžaduje značnou míru sebekontroly, skromnosti a pochopení. V andragogice je to vzhledem

⁴⁹ Míková, A. *Učební text pro účastníky specializačních kurzů*. 2004, str.22

k osobnostní vyzrálosti účastníku snazší. Nejvíce efektivním metodou výuky asertivního chování je jednání lektora vůči účastníkům podle zásad asertivních pravidel. Na závěr, metodou řízeného objevování, jsou tato pravidla společně shrnuta a formulována.

Mezi pravidla asertivity patří:

- člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně zodpovědný
- člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy, ospravedlňující jeho chování
- člověk má právo posoudit nakolik a jak je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí
- člověk má právo změnit svůj názor
- člověk má právo říci „já nevím“
- člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
- člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
- člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí
- člověk má právo říci „já ti nerozumím“
- člověk má právo říci „je mi to jedno“.

4.5 Kázeň

Zájmem účastníků vzdělávacího procesu je v daném časovém úseku získat co nejvíce informací. Účelné využití času, který mají k dispozici, vyžaduje určitou dávku sebeovládání, disciplíny, pozitivní motivace a inteligence. Každý dospělý člověk, který si sedne do školní lavice, se stává studentem. Snaha opisovat, „podvádět“, bavit se apod. k tomu tak trochu patří. Všechny tyto negativní prvky chování jsou ale časovou ztrátou. Prodlužuje se tím doba učení i zapamatování, ztrácí se čas opakováním a soustředěním vyrušováním.

Kázeň a řešení problému je jeden z nejčastějších důvodů zdržení tempa výkladu.

Někteří učitelé mají obrovské problémy s kázní, zatímco jiní vytvoří ve třídě atmosféru příznivou – zdánlivě bez nějakého většího úsilí. Jak to dělají? Most od chaosu k pořádku má čtyři oblouky, a pokud přes něj chcete svou třídu převést, musí být každý z těchto oblouků na svém místě. Jedná se o tyto podmínky:

- *efektivní hodiny založené na dobře koncipovaném učebním plánu,*
- *dobré organizační schopnosti,*
- *dobré vztahy učitel – žák,*
- *kázeň (které téměř nelze dosáhnout, pokud nebudou první tři podmínky splněny).⁵⁰*

Diagnostikovat kázeňské problémy je velmi těžké.

Dá se shrnout zhruba takto:

- a) najít skutečný problém
- b) dohodnout se na řešení
- c) stanovit cíl
- d) provést hodnocení

V andragogice se dospělý vzdělává sám. Jeho snaha o využití času závislá na časových možnostech a stanovení termínu ukončení vzdělávání. Dá se říci, že v případě vzdělávání dospělých doslovně platí – čas jsou peníze.

⁵⁰ Petty, G. *Moderní vyučování*. 1996, str. 81

Řešení kázeňských problémů se dá řešit preventivně předem určenými pravidly. Při prosazování souboru pravidel je třeba být důslední a na jejich zavedení se skupinou dohodnout.

Pokud k porušení kázně přesto dojde, *je nejlepší metodou jak nalézt problémy jejich řešení zřejmě rozmluva pojatá jako partnerský dialog.*⁵¹

⁵¹ Petty, G. *Moderní vyučování*. 1996, str. 88

4.6 Dílčí závěr

Kapitola je věnována druhému elementu vzdělávacího procesu – účastníkům. Pro lektorskou činnost jsou účastníci zákazníkem nebo klientem. Pro lektora je výhodné, v rámci efektivní dosažení vytyčených edukačních cílů, dokáže – li vnímat účastníka jako partnera.

K tomu je nezbytná orientace v jednotlivých charakteristikách účastníků.

Jednotlivé charakteristiky zahrnují pojmy - inteligence a schopnosti, styly učení.

Zabývají se motivací, schopnostmi a potřebami účastníků. Pracují i s vlivy takových faktorů, jako jsou rozdíly věku a pohlaví. Zmiňují prostředí, ve kterém účastník žil nebo ve kterém žije. Charakteristiky účastníků jsou ve vzájemných kombinacích. Každý účastník je osobnostní originál a současně i výzva pro daného lektora.

Soubor zásad pozitivního ovlivňování, které jsou v kapitole uvedeny, poskytují jistý návod na pozitivní komunikaci a vztah mezi účastníky a lektorem. Toto se dále odráží i v učební atmosféře.

Stanovení pravidel chování, zejména v úvodu vzájemné interakce, usnadňuje oběma stranám orientovat se ve vzájemných vztazích. Skutečnost, že jde o vztahy partnerské, bez nadřazených nebo podřadných postaveních, dokladuje uvedení a definování asertivity, jako komunikačního stylu. Každý účastník i lektor by měl umět prezentovat sám sebe a přitom neporušit práva ostatních.

Přes snahu vytvořit klidnou a tvůrčí atmosféru v demokratickém duchu, dochází v edukačních procesech k narušení kázně. Rozpoznat kázeňské problémy a následně je řešit je součástí pedagogické vybavenosti lektora.

ZÁVĚR

Bakalářské práce „Komunikační dovednosti jako předpoklad efektivního sociálně pedagogického působení“ vymezuje již ve svém názvu problematiku, kterou řeší.

Již v úvodu jsem naznačila důvody volby uvedeného téma. Komunikační dovednosti tvoří největší díl obsahu mé pracovní náplně, zájmových činností i každodenních mezilidských vazeb. Umění komunikovat, ve smyslu interakce, je některým lidem dáno. Mají lepší předpoklad domluvit se s ostatními. Ti druzí však, v případě svého zájmu, mají možnost se komunikačním dovednostem do určité míry naučit.

Bakalářskou práci tvoří čtyři kapitoly.

První kapitola bakalářské práce představuje komunikaci a její základní rozdělení. Hlavním obsahem kapitoly je dělení komunikace z hlediska významu, na komunikaci verbální, neverbální a komunikaci činy. Dalšími typy dělení komunikace v této kapitole jsou: socio – kulturní dělení, dělení podle přenosu informací a z hlediska účelu. První kapitola tvoří výchozí základnu pro ostatní kapitoly.

Druhá kapitola je zaměřena na lektora. Pojem lektor jsem zvolila jako označení edukátora, tedy učitele, instruktora, pedagoga, vedoucího výcviku apod. V kurzech, na kterých se profesně podílím, jde o standardní označení vyučujícího. Kapitola ve svém obsahu vymezuje lektora jako profesi. Popisuje podrobně osobní charakteristiky lektora, jako základní předpoklady jeho efektivního výkonu povolání - motivace, talent, intelekt, paměť, tvořivost, autorita a organizační schopnosti. Fyzický vzhled, úprava zevnějšku, vztah k lidem jsou sociální faktory lektorova působení. Dalšími činiteli jsou zásady osobního působení lektora v mezilidské komunikaci. Lektor je často postaven do situace, kdy je nezbytné prosadit svou autoritu. K tomu lze využít zásady lektorova „NE“ v mezilidské komunikaci, které jsou popsány v kapitole.

Organizační schopnosti lektora jsou v kapitole zredukovány na tři základní: zvládnutí stanoveného cíle v dané časové jednotce, zařazení vhodných výukových metod a didaktických pomůcek, používaná didaktická technika.

Třetí kapitola bakalářské práce podrobně rozebírá pedagogickou komunikaci. Bezprostředně tak navazuje na kapitolu předchozí. Pedagogická komunikace je popsána, jako procentuelně většinová část, tvořená tím JAK lektor přednáší a procentuelně menší část toho, CO lektor přednáší. V kapitole je popsáno dělení

obsahu vzdělávacího procesu, faktory ovlivňující stanovení obsahu projevu a formy mluveného projevu. Část kapitoly je věnována zásadám a postupům při přípravě mluveného projevu a s tím související výběr slov a větná konstrukce. Jako jeden z faktorů ovlivňujících výchovně vzdělávací proces je v kapitole prezentována zpětná vazba a zásady jejího přijímání a poskytování.

Čtvrtá kapitola je věnována účastníkům. Pojem účastník jsem zvolila jako označení edukanta, tedy žáka, studenta, posluchače apod. V kurzech, na kterých se profesně podílím, jde o standardní označení učícího se. Účastník je zájmovou skupinou cíleného lektorského působení. Aby toto působení bylo úspěšné, je důležitá orientace lektora v charakteristikách účastníků. Jsou tvořeny inteligencí a schopnostmi, stylem učení, motivací, potřebami, fyzickými i sociálními dispozicemi. Součástí kapitoly jsou zásady pozitivního ovlivňování účastníků. Jejich dodržování předpokládá efektivní výsledek lektorských vystoupení. Stejný předpoklad zajišťuje i stanovení pravidel chování.

Samostatná část kapitoly je věnována asertivitě. Asertivní chování poskytuje komunikačním partnerům vzájemně respektovaný a vyrovnaný vztah. Pokud i přes to dojde ke kázeňským problémům, je třeba, aby lektor problém správně diagnostikoval a našel jeho řešení. Toto téma kapitola neopomíjí, ale zabývá se jím jen okrajově.

Kapitoly svými obsahy tvoří vzájemně propojený text, který poskytuje informace, návody a zásady pro lektory. Význam komunikace, jako mezilidské interakce je v kapitolách zřetelný a všudypřítomný.

Má bakalářská práce dosáhla stanoveného cíle a současně poskytuje prostor pro další možné rozšíření a praktické využití.

RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá komunikačními dovednostmi jako předpokladem efektivního sociálně - pedagogického působení.

Práce je členěna do čtyř samostatných kapitol. Kapitoly jsou tematicky samostatné, ale svými obsahy na sebe vzájemně navazují a vytváří tak ucelený textový soubor.

Lze konstatovat, že cíl bakalářské práce je splněn.

Komunikační dovednosti jsou nezbytným předpokladem pro lektorské působení. Dodržování zásad a pravidel, potřebné vstupní znalosti a organizační dovednosti v rámci výchovně vzdělávacího procesu poskytují možnost úspěšného sociálně pedagogického působení.

Bakalářskou práci lze chápat jako otevřenou, poskytující prostor pro další rozšíření a možné pokračování.

RESUME

The bachelor work deals with communication skills as a prerequisite to efficient social pedagogical treatment.

The work is sectioned in four separate chapters. The chapters are thematically isolated, but they concur with each other by its substantiality and so they create compact text file.

It is possible to claim that the aim of the bachelor work is carried out.

Communication skills are essential conditions for lecturer work. Abidance by the principles and rules, necessary preliminary knowledge and organizational skills within the scope of an enlightenment process provide chances of successful social pedagogical treatment.

The bachelor work is possible to conceptualize as open, providing space for another enlargement and possible continuation.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na komunikační dovednosti. Ty by měly být předpokladem pro efektivní sociálně pedagogické působení. Poskytuje soubor informací, návodů a zásad pro lektorskou praxi.

ANNOTATION

The bachelor work is aimed for communication skills. They should become conditions for efficient social pedagogical treatment. It provides the file of information, instructions and principles for lecturer profession.

KLÍČOVÁ SLOVA

Asertivita, interakce, komunikace, lektor, mluvený projev, pozitivní ovlivňování, účastník, výchovně vzdělávací proces, zásady chování, zpětná vazba.

CRUCIAL WORDS

Assertivity, interaction, communication, lecturer, making a speech, positive influence, participant, enlightenment process, principles of behaviour, retroaction.

SEZNAM LITERATURY A POUŽITÝCH PRAMENŮ

Monografie:

Bédr, R. *Prezentace a mezilidská komunikace*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2002, 238 s.
ISBN 80-7079-947-1.

Bradbury, A. *Jak úspěšně prezentovat*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001, 129 s.
ISBN 80-7226-424-9.

Čáp, J. *Psychologie výchovy a vyučování*. 1. vyd. Praha: Karplinum, 1993, 415 s.
ISBN 80-7066-534-3.

Dařílek, P. et al. *Pedagogická psychologie. Č. B.* 1. vyd. Olomouc: Vydavatelství
Univerzity Palackého, 1998, 150 s.
ISBN 80-7067-789-9.

Dupuy, E. *Úspěšný dialog*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 168 s.
ISBN 80-7178-666-7.

Hierhold, E. *Rétorika a prezentace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, 392 s.
ISBN 80-247-0782-9.

Hayesová, N. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 166 s.
ISBN 80-7178-763-9.

Hewstone, M. et al. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 769 s.
ISBN 80-7367-092-5.

Kohoutek, R. *Základy pedagogické psychologie*. 1. vyd. Brno: Cern, 1996, 184 s.
ISBN 80-85867-94.

Kraus, B. et al. *Člověk - prostředí - výchova*. Brno: Paido, 2001, 199 s.
ISBN 80-7315-004-2.

Kyriacou, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*. 2. vyd. Praha: Portál, 2004, 155 s.
ISBN 80-7178-965-8.

Maňák, J. *Nárys didaktiky*. 2. vyd. Brno: Vydala Masarykova univerzita v Brně, 2001,
104 s.
ISBN 80-210-1661-2.

Maříková, M. *Rétorika. Manuál komunikačních dovedností*. 2. doplněné vyd. Praha:
Professional publishing, 2001, 152 s.
ISBN 80-86419-10-X.

Matoušková, I., Spurný, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd.
Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005, 159 s.
ISBN 80-7178-763-9.

Mužík, J. *Andragogická didaktika*. 1. vyd. Praha: CODEX Bohemia, 1998, 271 s.
ISBN 80-85963-52-3.

Mužík, J. *Andragogika*. 2. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004, 148 s.
ISBN 80-7357-045-9.

Nakonečný, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1999, 287 s.
ISBN 80-200-0690-7.

Pease, A. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 144 s.
ISBN 80-7178-582-2.

Petty, G. *Moderní vyučování*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996, 384 s.
ISBN 80-7178-070-7.

Plazova, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005,
146 s.
ISBN 80-247-0858-2.

Průcha, J. *Moderní pedagogika*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997, 495 s.
ISBN 80-7178-170-3.

Řezáč, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998, 268 s.
ISBN 80-85931-48-6.

Skalková, J. *Obecná didaktika*. 1. vyd. Praha: ISV, 1999, 292 s.
ISBN 80-85866-33-1.

Špačková, A. *Moderní rétorika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 120 s.
ISBN 80-247-0633-4.

Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 263 s.
ISBN 80-7178-291-2.

Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 328 s.
ISBN 978-80-247-2614-4.

Příručky a slovníky:

Armutidisová, Z. *Prezentace v kurzu rétoriky na VPŠ MV v Brně*, Brno 2008.

Eco, U. *Jak napsat diplomovou práci*. Olomouc: Votobia, 1997, 271 s.
ISBN 80-7198-173-7.

Hartmanová, V. et al. *Pravidla českého pravopisu*. 1. vyd. Olomouc: Fin, 1996.
ISBN 80- 7182-033-4.

Hartl, P., Hartlová, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. (opravený dotisk). Praha: Portál, 2000, 776 s.
ISBN 80-7178-303-X

Miková, A., Borovičková, L. *Komunikace - učební text pro účastníky specializačních kurzů*. Vydal odbor vzdělávání a správy policejního školství MV, Praha, 2004, 43 s.

Řehoř, A. *Metodické pokyny pro vypracování bakalářské a diplomové práce*. Vydal Institut mezioborových studií Brno: 2008, 47 s.

Olejníček, A. *Výcvik asertivního jednání*. Vydal Institut mezioborových studií Brno, 2003, 66 s.

Pokorný, J. *Úspěšnost zaručena/Jak efektivně zpracovat a obhájit diplomovou práci*. 1. vyd. Brno: Cerm, 2004, 207 s.
ISBN 80-7204-348-X.

Sedláček, I. *Jak se chovat ve společnosti*. Praha: Computer Press, Praha, 2001, 76 s.

Střížová, V. *Manažerská komunikace*. 1. vyd. Praha: VŠE v Praze, 2001, 72 s.
ISBN 80-245-0174-0.

Sýkora, F. *Pedagogická komunikace*. Vydal Institut mezioborových studií Brno, 2004, 35 s.

Velký slovník naučný, 1.vyd. Praha: Diderot, 1999, 1679 s.

Časopisy:

Psychologie dnes. Portál: Květen 2008, 14. ročník, č.5.

Internetové odkazy:

[www. astride.estranky. cz. / stránka/ pedagogická-komunikace/](http://www.astride.estranky.cz/stránka/pedagogická-komunikace/)

BIBLIOGRAFICKÝ ZÁZNAM

AMBROŽOVÁ, Marie. Komunikační dovednosti jako předpoklad efektivního sociálně pedagogického působení: bakalářská práce. Brno: Univerzita Tomáše Bati, Institut mezioborových studií Brno, Fakulta humanitních studií, 2009. Vedoucí bakalářské práce Zuzana Armutidisová.