

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Pedagogická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Verbální pedagogická komunikace v odborném výcviku na
středních odborných učilištích**

**Verbal Educational Communication in Vocational Training at
Secondary Vocational Schools**

Dagmar Bízková

České Budějovice 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s ustanovením § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby tutéž elektronickou cestou byly v souladu s lednem ustanovením zákon č. 111/1998 Sb. Zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů

. března 2011

.....
Dagmar Bízková

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Ivě Žlábkové
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ANOTACE

Verbální komunikace je v současné době velkým problémem dospívajících studentů. Při odborném výcviku na středních odborných učilištích nestačí jenom praktické procvičování, ale velký důraz se klade na pedagogickou komunikaci, zejména na její verbální část, poněvadž žáci lépe vnímají činnost spojenou s výkladem. Mládež je naše budoucnost, proto je musíme do života připravit co nejlépe a vedle rodinného zázemí nejvíce působí školy.

Cílem práce bude zjistit problematiku verbální komunikace učitele se žáky v rámci odborného výcviku na středních odborných učilištích.

V teoretické části bude popsána pedagogická komunikace v rámci odborného výcviku se zaměřením na specifické aspekty a problémy verbální komunikace v této organizační formě.

Praktická část práce bude zpracována pomocí metody dotazníkového šetření u učitelů odborného výcviku. Cílem bude zjistit, s jakými problémy ve verbální komunikaci se učitelé v rámci odborného výcviku setkávají.

ANNOTATION

Verbal communication is currently a major problem of adolescent students. The vocational training at secondary vocational schools is not enough, but the big emphasis is insisted on teaching communication, especially on the verbal part, because students feel more connected with the activity of interpretation. Young people are our future so we have to prepare for them the best way of life in addition to family background the most active institutions are schools.

The aim of the work will determine the problem of teacher's verbal communication with students in vocational training at secondary vocational schools.

The theoretical part will be described in the educational communication training focusing on specific aspects and problems of verbal communication in this organizational form.

The practical part will be processed using the questionnaire survey of teachers. The aim will be to determine what problems meet teachers in verbal communication in the vocational training.

OBSAH

ÚVOD	7
------------	---

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Obecná charakteristika komunikace	8
1.1 Pojem komunikace	9
1.2 Funkce komunikace	10
1.3 Základní schéma komunikačního procesu	11
1.4 Druhy komunikace	12
1.5 Neverbální komunikace	13
1.6 Verbální komunikace	15
1.7 Zásady verbální komunikace	16
2 Pedagogická komunikace	17
2.1 Pravidla a struktura pedagogické komunikace	19
2.2 Neverbální komunikace v pedagogice	21
2.3 Verbální komunikace v pedagogice	22
2.4 Dialog v pedagogické komunikaci	25
2.5 Sociální klima třídy	28
2.6 Jak má vypadat správná pedagogická komunikace	29
2.7 Chyby v pedagogické komunikaci	30
3 Charakteristika žáků při odborném výcviku na SOU	31
3.1 Charakteristika odborného výcviku na SOU	33

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 Výzkumná sonda.....	34
4.1 Cíle a hypotézy.....	35
4.2 Charakteristika místa výzkumného šetření	36
4.3 Vyhodnocení a interpretace výzkumu	36
4.4 Výzkumný vzorek	37
4.5 Závěrečné shrnutí	48

Závěr	49
Seznam literatury	50
Přílohy	52

ÚVOD

Tématem mé bakalářské práce, je „Verbální pedagogická komunikace v odborném výcviku na středních odborných učilištích“. Komunikace je základní potřeba lidstva určená k dorozumívání, která je součástí našeho života od samého narození. V minulosti již řada výzkumů prokázala, že největší důraz na komunikaci se klade v pedagogice, a to z důvodu toho, že učení je základem pro další budoucí průběh života. Vzhledem k tomu, že jsem byla zaměstnána ve školství, kdy jsem pracovala jako učitel odborného výcviku na Středním odborném učilišti v Prachaticích, při kterém jsem vedla výuku odborného výcviku prvního až čtvrtého ročníku obor kosmetička, rozhodla jsem se tímto oborem zabývat i při současném studiu. Po dobu mé profesní dráhy, a to začínajícího učitele vyvstalo pro mou osobu několik nezodpovězených otázek týkající se komunikace, a to zejména verbální složky. Ze svých zkušeností mohu potvrdit, že je obtížné zastávat funkci učitele, který má na starosti pubescentní mládež, proto jsem se rozhodla zaměřit se za pomoci této bakalářské práce na specifické aspekty a problémy verbální komunikace mezi studenty a pedagogy.

V samotném úvodu práce bude popsána obecná charakteristika komunikace, kdy bude podrobněji rozebrán její pojem a funkce. Dále bude předestřeno základní schéma komunikačního procesu s rozdělením komunikace, kdy bude pozornost soustředěna, jak uvádí samotný název bakalářské práce, na verbální složku. V teoretické části budu dále věnovat velkou část samotné pedagogické komunikaci, kdy popíši její pravidla a strukturu s popisem neverbální a verbální složky. Velký důraz budu klást na verbální pedagogickou komunikaci, se kterou souvisí dialog a sociální klima třídy a v neposlední řadě se zaměřím na chyby v pedagogické komunikaci. V praktické části se přesunu k problému bakalářské práce, a to komunikaci v odborném výcviku na středních odborných učilištích, kdy se pokusím zjistit problémy verbální složky komunikace, která je důležitou částí pedagogického projevu. Po stanovení cílů a hypotéz práce budou vypracovány anonymní dotazníky, které budou rozdány pouze pedagogům odborného výcviku jednoho odborného učiliště.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Obecná charakteristika komunikace

Jednou ze základních potřeb lidstva je komunikace. Její podstatu vnímáme jako nejdůležitější lidskou vlastnost a dovednost. Komunikace sama o sobě má několik podob. Komunikační dovednosti silně ovlivňují jak soukromý, tak pracovní život člověka. Jedno z nejužitečnějších pojetí komunikace je efektivní sebevyjadřování, např. výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy, sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvením nebo jinými metodami, transfer (přenášení) od jedné osoby ke druhé, výměna významů mezi jedinci při použití společného systému symbolů a proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu s určitým efektem. Vzhledem k místu zrození, ve vztahu ke kultuře a poměrům, jakož i díky rozdílným životním zkušenostem, má každý z nás určitý rámeček – způsoby vnímání a hodnocení světa, lidí i sebe sama. To, co je významné, ať již samo o sobě nebo pro daného jedince nebo pro druhého jedince nebo pro celé společenství, si lidé sdělují či nesdělují a zároveň to sdílejí nebo nesdílejí, toto nazýváme oblastí komunikace.¹

Zbyněk Vybíral ve své knize popisuje charakteristiku komunikace jako výměnu, sdělování. I sdílení komunikace je specifickou formou spojení mezi lidmi, a to prostřednictvím předávání a přijímání významů. Na komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že jí vždy spoluvytvářejí a ovlivňují, přispívají k ní a zároveň jsou její součástí. Bývá proto někdy obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme. Prostřednictvím komunikace se uskutečňuje determinační vliv společné činnosti, vzájemného působení a Polanských vztahů na lidskou psychiku a vědomí.²

Před samotným konkretizováním tématu mé bakalářské práce je nutno uvést samotnou problematiku komunikace, zejména její charakteristiku, jak je uvedeno výše a z čehož vyplývá, že komunikace je široký pojem. V publikacích, ze kterých čerpám ve své práci, autoři charakterizují komunikaci jako prostředek potřeby lidstva. Výběrem jsem se zaměřila na dva autory, na Janouška a Vybírala, kteří charakterizují komunikaci nejužitečněji. Jen Vybíral se více soustředí na komunikační výměnu, která je součástí lidí.

¹ JANOUŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, Praha: Grada, 2007, s. 9 - 10

² VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portal, 2005, s. 26

Janoušek popisuje komunikaci jako celek, kdy tento má několik různých podob a je ovlivňován řadou faktorů.

1.1 Pojem komunikace

Pojem komunikace pochází z latiny a vystihuje sdělení, sdílení, spojování a společnou účast na určité skutečnosti. V současné praxi komunikace představuje základní spojovací článek mezi lidmi. Komunikace je způsob předávání a přijímání myšlenek a vyhodnocování toho, jak sdělení působí na osobu. Důležité je správně zformulovat informaci tak, aby si byl člověk jistý, že mu bylo rozuměno. Komunikace vyvolává reakci, která se následně projevuje v chování. V každodenním životě se setkáváme se situacemi, které jsou pro nás složité a vyvádějí nás z míry. I v tomto případě se setkáváme s komunikací, jako prostředkem řešení.³

Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování, dále je přenosem a výměnou informací v mluveném, psaném, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem. V neposlední řadě je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.⁴

V návaznosti na problematiku bakalářské práce je důležitou podstatou pojem komunikace, který se odráží v pedagogické komunikaci, jíž se budeme podrobněji zabývat níže. Pro představu a snazší vnímání problematiky verbální komunikace v pedagogice jsme si podrobně představili charakteristiku a pojem komunikace. Můžeme konstatovat, že komunikace má několik obecných charakteristik, které jsou společné pro všechny možné formy a způsoby komunikace. Pro ucelení si dále uvedeme funkce komunikace.

³ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada 2001, s. 22 - 23

⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portal, 2005, s. 25

1.2 Funkce komunikace

Funkce komunikace je v předávání informací určitou podmínkou. Je nutno si uvědomit, že každý systém, který chce fungovat, musí být mimo jiné založen na používání obecného systému znaků a zároveň musí umožňovat tyto znaky sdílet. Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou jednoznačné, dost často se překrývají, a proto pro lepší představivost uvádím základní funkce komunikace:

- **Funkce informativní** – předávání určitých informací, faktů, dat mezi lidmi
- **Funkce přesvědčovací** – působení na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení nebo způsob konání
- **Funkce posilovací a motivující** – patří svým způsobem do funkce přesvědčovací. Jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti, o posilování vztahu k něčemu.
- **Funkce zábavná** – jde o to pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocity pohody a spokojenosti.
- **Funkce vzdělávací a výchovná** – specificky uplatňována zejména prostřednictvím institucí
- **Funkce socializační a společensky integrující** – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti
- **Funkce osobní identity** – pomáhá si ujasnit spoustu věcí o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí a osobní aspirace
- **Funkce poznávací** – souvisí úzce s funkcí, umožňuje si sdělovat každodenní zážitky, vzpomínky a plány
- **Funkce svěřovací** – slouží k zbavování se vnitřního napětí, k překonání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci.⁵

Zdeněk Vybíral ve své publikaci uvádí pouze pět funkcí komunikace, kdy tyto označuje jako hlavní, patří mezi ně informování, instruování, přesvědčování, vyjednávání – domlouvání se, pobavení.⁶

⁵ MIKULAŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, s. 21 - 22

⁶ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, Praha: Portal, 2005, s. 31

Komunikace tedy může plnit různé funkce, které nám utváří celek. Každá komunikace má tak svůj účel, k něčemu slouží a každý účel je dán funkcemi, které nelze přesně ohraničit, jelikož se často svými významy překrývají. Proto vybraní autoři přiřadili komunikaci rozdílný počet funkcí. Mikuláščík komunikaci přiřadil poměrně více funkcí než oproti tomu Vybíral. Vybíral uvedl pouze hlavní funkce, které komunikaci co nejvíce vystihují, zatímco Mikuláščík rozepsal funkce komunikace podrobněji s celkovým vyjádřením.

1.3 Základní schéma komunikačního procesu

Pokud spolu chtějí lidé hovořit, sdělit si nejen informace, ale i své pocity, postoje, nálady, podstatou celého procesu je pochopení souvislosti, ve které jsou zprávy předávány. Lidé jsou schopni komunikovat, protože ovládají určitá pravidla, která se týkají myšlení i jednání souvisejících s komunikací.

Komunikační proces, jeho průběh a činitelé

- **Vnímání dat** – především záleží na síle podnětu a selekci, buď se podnět stane součástí komunikačního kontextu nebo ne.
- **Spojování dat významem** – data jsou přeměněna na informaci, vybraná a uspořádaná data jsou spojena a naplněna podle významu.
- **Vkládání záměru a postoje** – konkretizování ve smyslu postoje
- **Epizodické upořádání dat** – informace mají podobu jednotek, které účastník spojuje, a tím si vytváří představu o minulosti, přítomnosti a budoucnosti určité skutečnosti
- **Hlavní smlouva** – vnímání role ve vzájemných vztazích
- **Soubor předpokladů, očekávání a pravidel** – něco se dá označit jako životní scénář, naučené vzory pravidel chování, které se získávají působením výchovy
- **Kulturní model** – je to široké spektrum vztahů, které jsou vymezeny kulturou, v níž žijeme.⁷

⁷ MIKULÁŠČÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, s. 23 - 24

Komunikační proces lze tedy označit jako akt dění, např. mluví-li dva spolu, něco se děje nejen mezi nimi, ale i uvnitř každého z nich. Tzv. akt lze provádět za pomoci slov i beze slov, tedy verbální komunikací, se kterou úzce souvisí neverbální komunikace. Komunikační proces se tak děje v určitých kontextech a současně tyto kontexty může ovlivňovat a utvářet.⁸

Pro shrnutí uvádím, že komunikační proces je základem samotné komunikace, která je vymezena definovatelným začátkem, průběhem a koncem. Lze konstatovat, že každý mluvčí je zároveň i posluchačem a naopak, je tedy jak komunikujícím, tak sdělujícím.

1.4 Druhy komunikace

Komunikaci můžeme dělit podle různých hledisek, podle způsobu vnímání, užití atd. Poněvadž hlavní podstatou bakalářské práce je verbální komunikace v pedagogice, zaměříme se pouze na základní druhy komunikace, a to na hlavní - obecné rozdělení, tedy na komunikaci verbální a neverbální.

To, co je významné, ať již samo o sobě nebo pro daného jedince nebo pro druhého jedince nebo pro celé společenství, si lidé sdělují či nesdělují a zároveň to sdílejí nebo nesdílejí, toto je oblast komunikace, kdy její základní, i když ne jedinou formou, je komunikace verbální. Celková klasifikace komunikačního procesu je rozdělena na verbální a neverbální komunikaci. Tyto dvě formy komunikace se navzájem doplňují, nebo dokonce může jedna suplovat druhou v plné míře. Zajímavým faktem je to, že verbální a neverbální projevy mohou být v některých situacích v rozporu, např. lidé často něco říkají, ale jejich chování tomu neodpovídá. Neverbální projevy bývají často nevědomé a nepodléhají v takové míře sebekontrolé jako verbální projev.⁹

Každá komunikační situace je jiná, tedy odlišná. Někdy se komunikace jednoho a totéž člověka výrazně liší podle prostředí. Každá z těchto situací vyžaduje, aby komunikující vystupoval v jiné roli, kdy podstatu role vystihuje charakteristika. Do některé role se člověk dostane přirozeně, po některých touží a některé zas odmítá. To, co bývá nazýváno splynutím s rolí, vyjadřuje proměnu identity člověka.¹⁰

⁸ PLAŇAVA, I. *Průvodce lidskou komunikací*, Praha: Grada, s. 32 - 37

⁹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, s. 32 - 33

¹⁰ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, Praha: Portal, 2005, s. 39 - 40

Pokud dovedeme spojit verbální komunikaci s neverbální v jeden dokonalý celek, můžeme pak uvést, že toto spojení vede k dobrému komunikátorovi, v našem případě, tedy dobrému učiteli. Tento fakt uvádí i Mikulaščík ve své publikaci. Vzhledem k tomu, že podstatou práce je verbální komunikace, neverbální komunikací se budeme dále zabývat jen okrajově.

1.5 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě. Nejde však jen o mimickou stránku řeči, ale o celý komplex mimoslovních signálů, nebo-li řeči těla. Neverbální komunikace provází celý náš život, ovlivňuje navazování vztahů a veškeré sociální vazby. Mezi hlavní složky neverbální komunikace patří:

Výrazy obličeji (mimika)

Mimiku vnímáme jako sdělování výrazu obličeje, sdělujeme pocity, emoce, nálady. Chceme-li porozumět vztahu mezi výrazem obličeje a emocionálním stavem člověka, musíme nejdříve vědět, kolik rozeznáváme různých druhů emocí a kolik druhů mimických výrazů je možno od sebe odlišit. Např. štěstí – neštěstí, neočekávané překvapení – splněné očekávání, strach a bázeň – pocit jistoty, radost – smutek, klid – rozčilení, spokojenost – nespokojenost, až znechucení, zájem – nezájem.

Struktura tváře při mimických projevech znázorňuje pocity a nálady osoby, které v daný okamžik vnímá, jinak řečeno obličej vnímáme jako důležitý sdělovač emocionálního stavu, jsou to zejména oči, ty vyjadřují radost, smutek, pláč, nenávisť, údiv atd., obočí vyjadřuje úlek, zamračení, pochybnosti a ústa vyjadřující úsměv.

Pohledy (řeč očí)

Řeč očí je nejdůležitějším způsobem sdělování a zahrnuje následující prvky: zaměření pohledu, doba trvání bodového zaměření pohledu, četnost pohledů, sled pohledů – sekvence, celkový objem pohledu, úhel pootevření očních víček, průměr zornice – velikost pupily, odklon směru pohledu, tvary a pohyby obočí, tvary vrásek kolem očí.

Pohyby (kinezika)

Každý z nás komunikuje – sděluje pomocí pohyby těla, kdy tyto by měly být koordinované.

Fyzické postoje (konfigurace všech částí těla)

Člověk komunikuje – sděluje samotným postavením těla tak, že zaujme určitou polohu těla, rukou, nohou, hlavy....

Gesta (gestika)

Gesta mají výrazný sdělovací účel, kdy doprovázejí projevy nebo je zastupují, jedná se o pohyb jakékoli části lidského těla.

Doteky (haptika)

Samotné doteky vnímáme od podání ruky přes různé doteky, až po objetí či polibek.

Přiblížení či oddálení (proxemika)

U lidí, kteří spolu komunikují vestoje, existuje určitá osobní zóna člověka, tato však není u každého stejně velká a navíc se mění podle okolností.

Tón řeči

Tón hlasu tvoří další důležitou složku sdělení. Je třeba, aby byl adekvátní k tomu, co sdělujeme.

Úprava zevnějšku a životní prostředí

Sdělováním úpravou zevnějšku se rozumí to, co je možno vyčíst ze způsobu oblečení, účesu, atd. ¹¹

Neverbální projevy jsou méně přístupné záměrné kontrole a mnohdy jsou v rozporu s tím, co sdělují slova. V pozici komunikátora pak citlivost na neverbální projevy umožňuje vhodně reagovat na vývoj vzájemné komunikace a změnit popřípadě použité argumenty, slova nebo intenzitu, s jakou druhého o něčem přesvědčuje. Neverbální komunikace vyjadřuje emoce, postoj a temperament lidí, dále napomáhá při komunikaci

¹¹ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005, s.

tak, že sdělení je přijato srozumitelněji a přesvědčivěji, v neposlední řadě napomáhá lépe rozpoznat, co si ostatní lidé opravdu myslí a co cítí. Mezi neverbální projevy patří oční kontakt, mimika a gestika, držení těla, pohyby, hlas a způsob řeči, blízkost a tělesný kontakt.¹²

1.6 Verbální komunikace

Co si představit pod pojmem "verbální komunikace"? Verbální komunikace charakterizuje člověka vůči jiným žijícím živočichům, kdy základ verbální komunikace je položen prostřednictvím jazyka a řeči. Verbální komunikací se zabývá celá řada oborů. Nejznámější je obor označovaný jako lingvistika (jazykověda), a to v obecném významu anebo jako označení činnosti v určitém specifickém jazyku. Člověk je pro verbální komunikaci vybaven fyziologicky, například utvářením a umístěním hlasivek a svalovou ovladatelností jazyka a rtů, jednak patrně vrozenou schopností jazyk se naučit. Samostatný jazyk patří do oblasti kultury a každý jedinec se jej musí naučit. Na světě existují i společnosti, které neznají písmo a jazyk tak udržují pouze předáváním z generace na generaci. V případě, že by se toto předávání přerušilo, jazyk by v této společnosti vymřel. Jazyk a řeč úzce souvisejí s intelektuálními schopnostmi a silně ovlivňují i lidské myšlení. Složitější formy spolupráce, organizace společnosti a zejména shromažďování a předávání znalostí, myšlenek a technik nejsou bez verbální komunikace patrně možné. Verbální komunikace je nezbytnou součástí sociálního života a nezbytnou podmínkou myšlení. Při jakékoliv komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky. Verbální komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukována.¹³

Ludmila Prokešová ve své publikaci popisuje řeč v mluvené formě jako obvyklý nástroj mezilidské komunikace. Komunikace je nejdůležitější prostředek, který umožňuje učitelům komplexně vykonávat pedagogickou profesi. Nezbytnou podmínkou komunikace je i vzájemný styk – interakce.¹⁴

¹² VALIŠOVÁ, A. *Jak získat a neztratit autoritu*, Praha: ISV nakladatelství, 2004, s. 80 - 81

¹³ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005. s. 41 - 42

¹⁴ PROKEŠOVÁ, L., STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*, České Budějovice 1990, s. 22

Hlavní podstata verbální komunikace je tedy v řeči, kdy toto Nelešovská podrobně popisuje tak, že verbální komunikaci zaměřila právě na řeč a jazyk, na které rovněž klade největší důraz. Verbální komunikace je tak nezbytnou součástí sociálního života, ve kterém je zahrnuto i školství. Tímto se dále zabývá Prokešová, která právě vystihuje důležitost verbální komunikace v pedagogice, kdy část našeho života je promítnuta do školní výchovy.

1.7 Zásady verbální komunikace

Komunikovat znamená zajímat se, již dítě v období batolete se snaží navázat kontakt s prostředím pomocí řeči, kterou slyší ve svém okolí. DeVito ve své publikaci popisuje celkem pět zásad verbální komunikace.

Komunikace je denotační a konotační. Lidé hovořící stejným jazykem připisují slovu jiný význam. Denotace je objektivní význam daného slova, naopak konotace je subjektivní nebo emocionální význam.

Komunikace může vyjadřovat různou míru abstrakce. Někdy našim potřebám zcela postačí obecný význam slova, v jiném případě je vhodnější použít přesnější výraz. Jestliže je člověk přesnější a konkrétnější, dokáže efektivně ovládat obrazy, které jiný člověk sdělením získává.

Sdělení mohou vyjadřovat různou míru přímočarosti. Verbální sdělení mohou být přímá nebo nepřímá. Nepřímá sdělení mohou být považována za manipulativní, za pokusy získat něco bez přímé žádosti.

Význam komunikace jsou v lidech. Chceme-li zjistit význam toho, co se lidé pokoušejí sdělit, zkoumáme nejen jejich slova, ale i je samé.

Komunikace je ovlivněna kulturou a pohlavím. Stejné pohlaví mezi sebou komunikuje jinak než různé pohlaví. Tomuto je tak i v kulturním prostředí.¹⁵

2 Pedagogická komunikace

Pedagogická komunikace zaujímá stále významnější postavení ve výchovně vzdělávacím procesu. Každý z pedagogů by si měl uvědomovat význam komunikace, která ovlivňuje výsledek sociálního kontaktu, a to zejména proto, že je nezbytnou součástí samotné profese. Podstata učitelství spočívá v osobnosti učitele, kdy na jeho osobnost se kladou požadavky spojené s dosažením vyšší úrovně morálních vlastností úzce spojených s výkonem jeho profese. Vyzrálá učitelská osobnost má široký kulturně politický rozhled a vysokou erudovanost ve svém oboru. Učitel musí být specialistou ve svém oboru a v práci s lidmi, neobejde se bez komunikativních dovedností a vřelého vztahu k dětem. Jako ztížení této profese je orientování se v nových poznacích, poněvadž toto je dáno rychle měnícími se požadavky společnosti. Na těchto předpokladech pak může vyrůst jeho profesionalita, podporovaná zdravým sebevědomím a autoritou získanou u žáků, rodičů a veřejnosti. Každý z pedagogů by měl v sobě rozvíjet vlastnosti, které mu pomohou stát se dobrým učitelem. Ve vztahu k žákům by měl být upřímným přítelem a rádcem, zároveň sledovat jejich vývoj, vztah k učení a stupeň odpovědnosti za jeho výsledky. Ve zkratce řečeno, učitel by měl disponovat nejenom širokým všeobecným odborným rozhledem, ale i výbornou komunikací.

Mezi důležité aspekty pedagogiky a jí samotné komunikace řadíme komunikovat pedagogicky, komunikovat v jazycích, korigovat žáky, naučit, navázat kontakt se žáky, ovládat jazyk komunikace. Pro snadnost všech těchto aspektů je třeba využití jak verbální komunikace, tak neverbální komunikace. Je ale zřejmé, že pro správnost komunikace jako celku je zapotřebí dovednosti, zejména dovednost navazovat kontakt s druhými, dovednost postihovat emoční stavy žáků jako reakce na komunikační akt učitele, dovednost odhadnout interpretaci svého chování žáky, dovednost s určitou dávkou tolerance přistupovat k názorům žáků při řešení úkolů, dovednost využít rozmanitých komunikačních sítí, dovednost řídit diskuzi, dovednost sdělit požadavek a instrukce k jeho

¹⁵ DE VITO, J. *Základy mezilidské komunikace*, Praha: Grada Publishing, 2007, s. 124 - 127

splnění tak, aby se vytvořily podmínky pro jeho přijetí žáky, dovednost získat žáky pro přijetí a aktivní plnění požadavku, dovednost volit vhodné formy zjišťování úrovně plnění požadavků a úrovně chování jednotlivých žáků, dovednost vhodně sdělit výsledek zjištění jednotlivým žákům nebo celé skupině.

Komunikaci je tedy nutné chápat jako základní prostředek uskutečňování výchovy a vzdělávání, který umožňuje zprostředkovaně v podobě verbálních a neverbálních projevů učitelů a žáků realizaci zvolených cílů, obsahu, metod a forem jako prvků vyučovacího procesu.¹⁶

Jiří Mareš sleduje v pedagogické komunikaci cíle, jež pomáhají vychovávat a sdělovat. Pedagogická komunikace není jen komunikace ve škole, ale také v rodině, v předškolních zařízeních, mimoškolních zařízeních. Jestliže je optimální a plnohodnotná, pak zajišťuje příznivé emocionální klima pedagogického procesu, vylepšuje vztahy mezi učitelem a žáky i žáky navzájem, vytváří nejlepší podmínky pro rozvíjení motivace žáků, formuje osobnost žáků správným směrem.¹⁷

Cangelosi uvádí, že žáci se cítí méně ohroženi, méně se u nich objevují sebeobrané postoje a ochotněji se zapojují do učebních činností, když pracují s učiteli, kteří se vyjadřují popisným způsobem, než s těmi, v jejichž řeči je slyšet mnoho posuzování. Při popisném vyjadřování vykresluje učitel situaci, chování, dosažený výsledek nebo pocit. Přičemž při posuzujícím vyjadřování se chování nebo dosažený výsledek zařazuje.¹⁸

Žáci vnímají velmi citlivě komunikační význam činností učitele. Například když učitel chodí při písemné práci po třídě, dává tím najevo, že si nepřeje opisování. Učitelé na projevy nekázně reagují různě. To, co některý učitel trpí, druhý si nepřeje, toto sdělení žáci rychle pochopí a chovají se podle toho. Komunikace činem se projevuje i v citlivém jednání učitele. Pohotové a správné reakce při řešení problémů a konfliktů je pro žáky významným sdělením o názorech, postojích i hodnotové orientaci učitele.¹⁹

V této části bakalářské práce je podrobné zaměření na pedagogickou komunikaci, která je, jak je uvedeno výše, součástí sociálního života zejména pak školství. Nelešovská se ve své publikaci zabývá zejména osobností učitele, která je důležitá pro pedagogickou komunikaci. Klade důraz na znalosti, široký rozhled, vřelý vztah a v neposlední řadě umění

¹⁶ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005. s. 26 - 27

¹⁷ MAREŠ, J.; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*, Brno: MU, 1995. s. 24

¹⁸ CANGELOCI, J.S. *Strategie řízení třídy*, Praha: Portál, 1994, s. 93

¹⁹ SKALKOVÁ, J. *Obecná didaktika*, Praha: Grada, 2007, s. 171 - 172

komunikovat. Ve zkratce řečeno vnímá pedagogickou komunikaci jako dovednost. Naopak Mareš sleduje cíle, jež pomáhají vychovávat a vzdělávat a Cangelosi uvádí, jak je důležité, aby vznikl soulad mezi učitelem a žáky, kdy je zapotřebí určité tolerance ze strany učitele a pokory ze strany žáků.

2.1 Pravidla a struktura pedagogické komunikace

Pro správný průběh pedagogické komunikace musí mít tato určitá pravidla a strukturu. K tomuto tématu se podrobně zabývá Prokešová a Stuchlíková ve své publikaci.

Pedagogické informace mají zpravidla tři složky, a to kognitivní (ovlivňuje rozvoj poznávací stránky žáka), afektivní (ovlivňuje rozvoj motivů k učení i k dalším činnostem, utváří postoje) a regulativní (zabezpečován průběh vyučování k předem vymezeným cílům). V praxi se tyto složky projevují více integrovaně, tzn. že tvoří obsahovou rovinu pedagogické komunikace ve vyučování. Procesní rovina je způsob sdělení, který je tvořen individuální pedagogickým stylem a řadou dalších vnějších podmínek. Pedagogická komunikace se řídí určitými pravidly, která odrážejí dané sociální a reálné vztahy mezi učitelem a žáky. Tyto vztahy se vytvářejí postupně. Pravidla pedagogické komunikace jsou pro učitele a pro žáky rozdílné a upravují samotné chování mezi nimi. Pro učitele platí následující pravidla: může ve vyučovací hodině hovořit kdykoliv, může hovořit libovolně ke zvolenému žákovi nebo k celé třídě, může hovořit na jakékoliv téma, může hovořit v rámci vyučovací hodiny neomezeně dlouhou dobu, může hovořit v kterékoliv části učebny, v libovolném postoji.

Žáci jsou naopak danými pravidly poměrně omezeni, ti totiž mohou hovořit pouze tehdy, když jim učitel udělí slovo a pouze v čase, který jim vymezí, dále mohou hovořit pouze k danému tématu učitelem a v poslední řadě svůj projev mohou obracet pouze k tomu, kdo je jim určen. Ve výchovně vzdělávacím procesu má pedagogická komunikace časové a prostorové omezení, proto se při ní musí učitel a žáci vzájemně přizpůsobovat.

Ve výchovně vzdělávacím procesu je dále charakteristické, že pedagogická komunikace probíhá v rámci určité struktury, která je vyjádřením způsobu nebo typu uspořádání mezi komunikanty. Komunikační struktura a její záznam nám umožní poznat kdo s kým komunikuje, kdo je iniciátorem komunikace, jakým směrem jde informace,

kolikrát se uskutečnilo komunikační spojení mezi účastníky komunikace, jaké vztahy existují mezi komunikujícími.²⁰

Alena Nelešovská uvádí, že průběh pedagogické komunikace je do značné míry ovlivněn ustanovenými pravidly, podle nichž se komunikuje. Škola jako celek má svá pravidla vymezena ve školním řádu. Pravidla mezi učitelem a žákem se dlouho a složitě vyvíjí a do značné míry jsou určena benevolencí učitele. I samotný počet pravidel má velký vliv na komunikaci, velký počet pravidel postrádá funkčnost, proto je lepší dávat přednost menšímu počtu pravidel, které se snáze zapamatují a v tomto menším počtu se jednotlivé pravidlo bude jevit jako důležité. Učitel se při stanovování pravidel musí vyvarovat toho, aby pravidla nebyla úzce vymezena a nesmí ztrácet svou vypovídací hodnotu. V publikaci jsou stanovené tři způsoby vytváření pravidel, pravidla stanoví učitel, o pravidlech rozhodují žáci, žáci vytvářejí pravidla společně s učitelem.²¹

Výchovně vzdělávací cíle a pedagogická komunikace jsou tak závislé právě na uvedených pravidlech a struktuře samotné pedagogické komunikaci. Je tedy opodstatněné, že obě dvě autorky se zaměřují na rozdílnost stanovených pravidel mezi učiteli a žáky a naopak, kdy velký důraz je kladen na pravidla ze strany učitele, které do značné míry ovlivňují výuku.

²⁰ PROKEŠOVÁ, L., STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*, České Budějovice 1990, s. 6-13

²¹ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005, s. 30 - 34

2.2 Neverbální komunikace v pedagogice

Z praktického hlediska je důležité, že úlohou učitele pro lepší porozumění žáků je dobrá orientace i v neverbální komunikaci, a to i z toho důvodu, že děti jsou na neverbální informace obzvlášť citlivé. Toto tvrzení vyplývá z toho, že u dětí není ještě v plné míře rozvinuta taková verbální komunikace jako u dospělého člověka. Způsoby neverbální komunikace byly popsány výše, vraťme se jenom krátce k výčtu nejzákladnějších způsobů neverbální komunikace důležité pro pedagogy: výraz obličeje, pohyby, fyzické postoje, gesta, tón řeči, úprava zevnějšku a pedagogického prostředí atd.²²

Neverbální komunikace je tzv. mimoslovní komunikace, kterou sdělujeme informace pomocí signálů, které vydává tělo. Vyjadřuje tím naší momentální náladu, rozpoložení nebo nesouhlas. Pedagog jí ve své práci používá ve spojení s verbální komunikací. Neverbální komunikace nám mnohdy o druhém napoví více než-li samotná slova. Neverbální komunikace pedagoga je velmi důležitou složkou vyučovacího procesu ve vzdělávání. Učitel by měl žáky ke své práci motivovat. Aby žáci výuku pochopili, musí mít pedagog určité komunikativní schopnosti. Základním předpokladem je samozřejmě verbální komunikace na níž je závislá, jak je již uvedeno výše, neverbální komunikace. Celé výuce dominuje učitelův výklad. Kladení otázek žákům, nebo řešení různých úkolů, aby se přesvědčil, zda látku dobře přijali a pochopili. Žáci při tomto procesu mají možnost velmi dobře a podrobně sledovat učitele při výkladu, a tím zkoumat učitelův zjev, chování, nebo třeba reagování na jednotlivé situace při výuce. Vidí, jak se učitel chová k jednotlivým žákům, jak s nimi komunikuje a jestli s někým pracuje častěji a více, nebo s někým zase méně. Žákovi se tímto utváří vlastní názor na učitele a odvíjí jeho další snaha zajímat se o vyučovanou látku a v některých případech i školu.²³

²² PROKEŠOVÁ, L., STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*, České Budějovice 1990, s. 33 - 34

²³ MAREŠ, J, KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*, Praha: SPN, 1990, s.105-107

2.3 Verbální komunikace v pedagogice

V pedagogické komunikaci ve škole stojí na prvním místě mluvení – řeč. Verbální komunikace umožňuje učitelům komplexně vykonávat pedagogickou činnost. Jazykovou produkcí učitel žákům nesděluje jenom informace. Osobitý způsob, který volí, současně vypovídá i o jeho vztahu k obsahu předmětu, k tématu, ke třídě, ve které právě vyučuje, k jednotlivým žákům apod.

V pedagogickém procesu má verbální komunikace určité fáze. V prvotní řadě musí existovat záměr učitele něco žákovi sdělit, následuje vlastní sdělení adresované určitému příjemci tedy žákovi popřípadě celé třídě. Příjemce se po přijetí snaží o dekódování sdělení a o odhalení smyslu. Mezi základní funkce učitelova projevu řadíme zprostředkování, přístupněji učiva, doplnění nebo aktualizování textu učebnice a v poslední řadě ověření, jak žáci chápou a jak prakticky dokáží použít dané učivo.²⁴

Ke splnění funkčnosti a určitých požadavků z hlediska estetického musí učitel, ale i žáci ovládat určité verbální komunikativní dovednosti, mezi které patří akustické vlastnosti hlasu, práce s dechem atd. O tomto více pojednává Ludmila Prokešová.

Ve škole se používá spisovná forma jazykového projevu včetně normě odpovídající výslovnosti. K tomuto se předpokládá správná činnost všech mluvních orgánů. Aby mohl učitel cílevědomě na požadované profesionální úrovni uskutečňovat verbální komunikaci se žáky, nesmí mu chybět alespoň základní teoretické poučení o mluvních orgánech a o zacházení s nimi.

Dech

Dostatečné množství dechu a správné dýchání je základním předpokladem správného mluvení. Při mluvení by se měl dech udržovat pod kontrolou. Každý člověk je individuální, s tím souvisí i plicní kapacita, která je ovlivňována projevem mluvní námahy. Pro učitele je proto důležité osvojit si tzv. dechovou ekonomii. Jedná se o hospodárné a vědomé dýchání. Dovednost správného dýchání lze nacvičit.

²⁴ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005, s. 41-43

Hlas

Další z mluvidel je hlas, ten člověku umožňuje, aby dal svým sdělením zvukovou podobu. Hlasové ústrojí je uloženo v hrtanu lidského těla. „Každý hlas je charakterizován třemi kvalitami, a to silou, výškou a barvou.

Hlasitost mluvy učitele by měla odpovídat konkrétní situaci. Pedagog je při samotné výuce ovlivňován řadou faktorů, které jsou úzce spojeny právě s volbou vhodné síly hlasu, jsou to např. velikost učebny, počet žáků, druh činnosti atd. Síla hlasu by tak měla zvládnout prostor, ve kterém se mluví, měla by uchovávat potřebnou intenzitu od počátku do konce mluveného výkonu a neměla by převyšovat schopnosti hlasového orgánu mluvčího.

Výška hlasu je odvozena od anatomického utváření hlasového ústrojí a délce hlasivek. Výšku hlasu tak můžeme rozdělit na *hlubokou a vysokou*. Jakmile učitel při svém projevu zvýší hlas do vysoké výšky, stává se tak pronikavým a někdy až nepříjemným. Toto zvýšení může tak vyvolat nepříjemnou atmosféru v učebně.

Barva hlasu je rovněž výrazně individuální, opět je ovlivněna celkovým anatomickým utvářením hlasového strojí. Barva hlasu způsobuje, že některý hlas zní příjemně a jiný naopak, což má při samotné pedagogice velký vliv.

Pokud se spojí všechny tři složky hlasu v nejpříjemnější podobu, pak samotná výuka pedagoga může být pro studenty příjemným hlavně poučným přednesem, ze kterého si vezmou maximum s vysvětlované látky.

Artikulace

Pro srozumitelnost projevu učitele je dále důležitá artikulace. Každá slabika při projevu by měla znít srozumitelně, čistě a zřetelně, v opačném případě tak může docházet k záměně slov.

Celek hlasového projevu utváří v neposlední řadě další zvukové projevy, které jej zvýrazňují a obohacují. Jsou to:

- **přízvuk slov** – zesílení, zvýraznění určité slabiky v mluveném textu. „Správně používaný přízvuk v řeči učitele člení jeho řeč do logických celků, zdůrazňuje podstatné, přispívá k srozumitelnosti, nápodobě, zvyšuje emocionální účinek.

- **dynamika věty** – zesílení, zvýraznění slova, hlasitost řeči a její změny. Přispívá ke zvýraznění samotného projevu, upoutání pozornosti žáků a lepší srozumitelnosti.
- **mluvní tempo** – představuje rychlost jakou je sdělován obsah, optimální je takové tempo, které je adekvátní k obsahu a signalizuje živost a temperament.
- **pauzy** – jedná se o přerušení řeči vlivem nádechu, hranicí taktů, úseků a vět
- **rytmus** – je založen na střídání přízvučných a nepřízvučných slabik. Pravidelný rytmus uklidňuje a nepravidelný zas znamená změnu nebo vyrušení.
- **intonace** – plní funkci sdělovací a emocionální. Pro učitele je intonace velmi
- důležitá, poněvadž podobně jako dynamika přispívá intonace k udržení pozornosti a srozumitelnosti.

V pedagogice má verbální komunikace určité fáze:

- záměr učitele něco sdělit žákovi
- vlastní sdělení žákovi, nebo celé třídě
- dekodování sdělení, kdy příjemce se snaží odhalit jeho smysl

Mezi důležité funkce učitelova projevu řadíme: zprostředkovat, zpřístupnit učivo, doplnit, aktualizovat text učebnice, ověřit, jak žáci učivo chápou, jak je dokáží prakticky použít.²⁵

Učitelé při své práci hodně mluví, proto nepřekvapuje, že kvalita mluveného projevu učitele je jedním z nejdůležitějších aspektů efektivní výuky. Dovednost učitele výstižně se vyjadřovat nepochybně zkvalitňuje jeho verbální činnosti. Výklad učitele se zpravidla odehrává na začátku hodiny, proto by měl splňovat několik důležitých funkcí, zejména upoutat a udržet pozornost žáků a jejich zájem o hodinu a dále naznačit, jaký má hodina účel nebo jaké je její téma. Výklad je často spojený s kladením otázek. Učitele podle potřeby tyto dva postupy střídá. Umění klást otázky je dovedností, které se podílí na efektivním vyučování.²⁶

Verbální komunikace se ve vyučovacím procesu výrazně uplatňuje v monologu učitele a žáka, dále v dialogu a diskusi. Každá varianta rozhovoru má určité zásady jeho vedení, a to nezaměňovat dialog s monologem, nesnižovat osobní důstojnost druhé strany dialogu, nezapomínat, že dialog vyžaduje kázeň, nesnažit se mít vždy a za každou cenu

²⁵ PROKEŠOVÁ, L., STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*, České Budějovice 1990, str. 2

²⁶ KYRIACOU, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*, Praha: Portál, s. 50 - 51

poslední slovo, neutíkat od tématu, tvrzení bez věcných důkazů nevydávat za argument, pojmát druhého jako partnera při hledání pravdy, snažit se druhému porozumět.²⁷

Souhrnně lze uvést, že podmínkou verbální komunikace je její srozumitelnost, kdy právě řeč – jazyk jako verbální komunikace je hlavním činitelem výchovně vzdělávacího procesu. Vzhledem k tomu, že škola je důležitou součástí našeho života, je tedy nezbytné, aby správná pedagogická komunikace byla je hlavním požadavkem při výběru učitele. Právě proto autorka Kyriacou verbální komunikace v pedagogice hodnotí jako dovednost učitele. Dále se pak podrobně, dovedností verbální komunikace v pedagogice se zaměřením na artikulaci hlasu a dechu, zabývá Prokešová. Nelešovská důležitost verbální komunikaci v pedagogice popisuje souhrnně.

2.4 Dialog v pedagogické komunikaci

V úvodu práce jsem uvedla hlavní rozdělení komunikace, a to na verbální a neverbální. Toto rozdělení vyzdvihlo podstatu samotné práce s konkretizováním samotné pedagogické komunikace. Pro upřesnění a další pojetí pedagogické komunikace je nutno uvést další rozdělení komunikace, a to zejména monolog a dialog.

Pro monolog je charakteristická souvislá, nepřetržitá řečová aktivita jednoho z účastníků komunikace, Účastníci se nestřídají v rolích hovořícího a posluchače, jejich rozdělení na aktivního a pasivního je v celém příběhu jejich dorozumívání stabilní neměnicí se. Dialog je rozhovor dvou a více osob. Dialog může znamenat také rozhovor fiktivní, psaný. Mezi dialogem a monologem se nedají vymezit přesné hranice, protože v komunikaci se vyskytuje mnoho tzv. přechodných útvarů.²⁸

Dialogem se podrobněji zabývá ve své publikaci Kolář a Šikulová, který dialog popisují jako jeden ze základních prostředků zkvalitnění vyučování. Dialogem najdeme hledání pravdy, řešení rozporů, soulad názorů a postojů. Dialog je prostředek aktivizace žáků ve vyučování. Dialog jako princip vyučování má předpoklady vytvářet vnitřní podmínky pro překonávání tradičního konformismu a transmasivního pojetí výuky a může přispívat k rozvoji osobnosti všech žáků, a to nejen v oblasti poznávacích schopností, ale také v oblasti afektivní, etické i psychomotorické. Je to víc než forma

²⁷ VALIŠOVÁ, A. *Pedagogika pro učitele*, Praha: Grada, s. 229 - 230

²⁸ MIKULAŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, s. 32 - 33

komunikace, především v něm vidíme možnost vzájemného otevírání člověka člověku, možnost společného hledání, objevování a vzájemného obohacování o své znalosti, zkušenosti postoje, názory i prožitky a emoce. Proto jedním ze základních aspektů práce učitele s žáky je dialog jako obecný princip vyučování. Učitel při výuce vkládá jeho osobnost do osobnosti žáků, tímto však nezbavuje žáka vlastního vidění světa, respektuje, že tak jako on, má svůj svět se svými pravdami, zákonnostmi, zkušenostmi, úhlem pohledu i samotný žák.²⁹

Základní podmínkou verbální pedagogické komunikace je kladení otázek učitelem a odpovídání žáka. Samotnou otázku nelze chápat pouze jako tázací větu, ale představuje pro nás spíše nějaký problém nebo úkol, který je zapotřebí vyřešit. Při očekávání zpětné vazby na položenou otázku je zapotřebí splnění určitých požadavků zejména :

- přiměřenost – učitel při pokládání otázek bere na zřetel věk a úroveň vědomostí žáků, protože obtížná otázka je pro žáka nepřijatelná
- srozumitelnost a stručnost – je třeba aby žák při položení otázky neztratil smysl a podstatu a dokázal se orientovat v přemíře slov
- jednoznačnost – na položenou otázku se připouští jediný způsob odpovědi
- věcná správnost a přesnost – tato vychází z odbornosti učitele
- jazyková správnost – učitel dbá na čistotu a správnou skladbu svého jazykového projevu a spisovnosti.³⁰

Dialog se ve vyučování uplatňuje v různých didaktických funkcích, kdy prvořadá funkce je kognitivně rozvíjet žáky. Dialog je uplatňován při diagnostikování dosavadních vědomostí a dovedností žáků, při vysvětlování učiva, při opakování učiva, prověřování vědomostí apod. Dialogem se též rozvíjí sociální stránka vyučování.³¹

Ve vyučování se dialog uplatňuje v nejrůznějších didaktických funkcích, mezi základní funkci patří zejména kognitivní rozvíjení žáka. Dialog mezi učitelem a žákem umožňuje prezentovat učivo. Dialog se ve vyučování se uplatňuje při diagnostikování dosavadních vědomostí a dovedností žáků, při vysvětlování, opakování a prověřování

²⁹ KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R. *Vyučování jako dialog*, Praha: Grada 2007, s. 7-8

³⁰ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada, 2005, s.

³¹ GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*, Brno: Paido, 2005, s. 73

učiva. Dialog také rozvíjí afektivní stránku osobnosti žáků. V dialogu učitel může žákovi ukázat, že ho chápe, uznává, může ho chválit a povzbuzovat. V dialogu hraje podstatnou roli pokládání otázek. Ve třídě slouží otázky jako stimuly k odpovědím nebo k jiné činnosti a upírají pozornost žáků na konkrétní učiva. Ve vyučování se položí mnoho otázek, jejich počet kolísá podle náplně vyučovací hodiny, vyučovacího stylu učitele, úrovně žáků atd. Pomocí otázek učitel rozvíjí myšlení žáků, zjišťuje, co žáci vědí o učivu, které se bude probírat, při vysvětlování nového učiva zjišťuje otázkami, zda žáci učivu rozumějí, při opakování učiva zjišťuje míru ovládnutí učiva. Frekvence otázek, které klade učitel žákům, je velmi vysoká. Učitel klade žákům několik typů otázek např. reproduktivní (uzavřené), aplikační, produktivní, hodnotící a organizační. Odpověď žáka tvoří druhou strukturu dialogu ve vyučování, je to reakce na otázku, v tradičním vyučování žák odpovídá většinou stručně, odpověď nerozšiřuje. Učitel požaduje, aby žák odpovídal celou větou, je-li však odpověď srozumitelná, smysluplná a neztěžuje porozumění, žák nemusí odpovídat celou větou.³²

Dalším rozdělením pedagogické komunikace, tedy monologem a dialogem jsme navázali na samotný proces a průběh vyučování. Výše uvedení autoři popisují za pomoci tohoto rozdělení komunikaci učitele a žáka, popřípadě skupiny žáků, kdy tímto přispívají ke zkvalitnění výuky. Samotný průběh výuky je dále závislý na řadě dalších okolností, zejména na sociálním klimatu třídy, osobností učitele atd.

³² GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*, Brno: Paido 2005, s. 71 - 93

2.5 Sociální klima třídy

Sociální klima třídy označuje „jev dlouhodobé“, typické pro danou třídu a daného učitele po několik měsíců či let. Jejich tvůrci jsou žáci celé třídy, skupinky žáků v dané třídě, jednotliví žáci, všichni učitelé vyučující v dané třídě a učitelé jako jednotlivci. Sociální klima třídy je také ovlivněno širšími sociálními jevy, jako jsou sociální klima školy a sociální klima učitelského sboru.

Každá třída se chová při vyučování a přestávce trochu jinak. Každá třída má své zvláštnosti, které se projevují navenek, ať tam vyučuje kdokoli. Může to být klima pozorné spolupráce, dobrá komunikace mezi učitelem a žákem, ale také klima povrchnosti při učení, lhostejnosti k poznání a neochota komunikovat.³³

Podle Koláře a Šikulové je důležité, aby učitel usiloval o vytváření a udržení pozitivního klimatu ve třídě. Pozitivním klimatem se rozumí, aby bylo prostředí podnětově bohaté, otevřené a bezpečné a mělo by být vytvářeno všemi zúčastněnými. Pozitivní klima třídy je vytvářeno pomocí emocionálního bezpečí, volby vhodného stylu třídy, dodržováním třídních pravidel a pomocí efektivního vyučování.

Pokud vytvoříme a udržíme pozitivní klima ve třídě, může probíhat dialog mezi učitelem a žákem, kdy učitel žákům musí významně pomáhat. Je zde také důležitá otázka vytváření narůstající vzájemné důvěry mezi učitelem a žákem. Dialog ve vyučování má smysl, pokud uspokojuje účastníky dialogu, vede k očekávaným výsledkům a vytváří příznivou atmosféru ve třídě.³⁴

Činitelé sociálního klimatu

Prostředí zahrnuje nejen vybavení učebny nábytkem a architektonické řešení místnosti (které je také mimochodem velmi důležité k dobré komunikaci mezi učitelem a žáky), ale i hygienické, ergonomické a akustické aspekty.

Atmosféra vyjadřuje proměnlivost a krátké trvání. Atmosféra třídy se může měnit během vyučovacího dne či dokonce jedné vyučovací hodiny. Žáci jsou nejaktivnější v prvních hodinách výuky. Atmosféra ve třídě se může měnit v závislosti v závislosti na učiteli, použití organizační formě, předmětu a probírané látce.

³³ MAREŠ, J; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno, 1995 s. 142-147

³⁴ KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R. *Vyučování jako dialog*, Praha: Grada 2007, s. 40-48

Školní třída je generátorem sociálních interakcí a vazeb a specifickým prostředím, které můžeme nazvat třídní klima. Klima třídy je trvalejší sociální a emocionální naladění žáků ve třídě, které tvoří a prožívají učitelé a žáci v interakci, v podstatě má velký vliv na sociální chování žáků, na jejich motivaci k výkonu i výkonnostní statut třídy. Klimatem ve třídě je rovněž ovlivněna i psychická situace učitelů, jejich pracovní spokojenost a motivace. Podstatou uvedeného je spolupodílení na řízení, tedy jak ze strany žáků, tak ze strany učitele.³⁵

Učení a chování žáků není pouze individuální záležitostí, ale je ovlivňováno mikrosociálním prostředím, v němž se žáci pohybují. Pokud má být úspěšný, musí zvládnout nejméně tři relativně samotné činnosti, a to, získat dostatečné teoretické znalosti o sociálněpsychologických jevech, které se ve třídě odehrávají; umět alespoň orientačně diagnostikovat klima školní třídy a umět navrhnout a provést vhodnou intervenci.³⁶

2.6 Jak má vypadat správná pedagogická komunikace

Domníváme se, že student se vždycky snaží naplnit představy dospělých o sobě. Pokud ho budeme neustále kritizovat a upozorňovat ho na chyby, přestane se snažit, stane se pasivní. Bude v opozici. Pokud budeme studenta chválit (musí být upřímná, aby se student nezdál být manipulován), bude se cítit zasloužit další pochvalu. Student by vždycky měl vědět, proč má to či ono dělat a pedagog by mu to měl vysvětlit. Student by se neměl cítit být manipulován, proto se domníváme, že nejdůležitější ve všem je upřímnost, pak se student bude cítit být zavázán. Při jakémkoli pokynu, jakékoli činnosti, je dobré studentům sdělit důvody a klady toho, co se na nich chce. To velmi motivuje. Pokud by byl student nucen k práci o jejímž smyslu nebude přesvědčen, přestane jí věnovat náležitou pozornost a odbude jí. Je dobré ocenit u studenta a vyzdvihnout jeho iniciativu, vyslechnout si jeho argumenty, uvažovat nad nimi a nechat diskuzi, jeli vedena na určité úrovni. Student by měl vědět, že pedagog je ochoten pomoci a měl by mít k němu důvěru. Pedagog a student nejsou dvě bojující protistrany, v podstatě b jim mělo jít o jednu a též věc. Pokud pedagog vyžaduje na studentech co sám nedělá nebo naopak, zakazuje něco,

³⁵ ČAPEK, R. *Odměny a tresty ve školní praxi*, Praha: Grada 2008, s. 125 - 127

³⁶ ČÁP, J., MAREŠ, J. *Psychologie pro učitele*, Praha: Portál 2001, s. 565 - 566

čeho se sám dopouští, jeho působení bude mít nulový úspěch. Domníváme se, že nejdůležitější pro pedagoga je znalost, co sám chce studenty naučit, poctivost k přístupu a trpělivost bez hranic.³⁷

2.7 Chyby v pedagogické komunikaci

Je pravdou, nejen v samotné komunikaci, ale i v pedagogické komunikaci dochází k řadám chyb, a to nejen ze strany učitele, ale i žáků. O tomto podrobněji se budeme zabývat v této kapitole.

Žák by se měl v komunikaci s učitelem i spolužáky učit přesně vyjadřovat a formulovat svoje myšlenky a názory a osvojovat si stále vyšší kulturu projevu. Dospívající potažmo studenti si tvoří skutečnou logiku na vyšší úrovni, tvoří si úsudky, které si posléze ověřuje a vyvozuje závěry ze všeobecných soudů. U studentů dále dochází ke kvalitním změnám řeči, mají čím dál více bohatší slovník. Učitel si u studentů středoškolského věku může získat autoritu pouze za předpokladu, že je bude plně chápat a respektovat. S tímto rovněž souvisí kvalita výuky, kdy se učitel může v pedagogické komunikaci dopouštět několika chyb.

- Chyby, které se objevují v pedagogické komunikaci a které převážně souvisejí s formální stránkou dovednosti komunikovat, toto se zejména týká akustických vlastností hlasu.
- Chyby, které souvisejí s dovedností učitele řídit ve výchovně vzdělávacím procesu komunikaci se žáky. Je důležité, aby si učitel uvědomil komunikační pravidla výukového dialogu, měl schopnost naslouchat a efektivně komunikovat.
- Chyby, které se v pedagogické komunikaci objevují v souvislosti se stereotypností vyučovacích hodin. Bývá-li skutečné chování učitele v naprosté shodě s očekáváním studentů, vede toto k poklesu pozornosti a následně k poklesu zájmu o danou konkrétní činnost. Na druhé straně, je-li chování učitele každou vyučovací hodinu jiné, často neočekávané, vyvolává ve třídě sociálněpsychologické napětí a nejistotu.

³⁷ KARNSOVÁ, M. *Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem*. Praha: Portal 1995, s. 33

- Chyby, které souvisejí se vztahem učitele k jednotlivým studentům. V tomto případě, může nastat situace, kdy učitel nedostatečně kontroluje svůj vztah ke konkrétním studentům a vznikají oblíbené a neoblíbené skupiny.³⁸

Základním prostředkem pedagogické komunikace je řeč. Učitel se v praxi často setkává u žáků s jejich vadami. Hodnotí-li řeč žáka učitel během vyučování, vystupuje do popředí obsah sdělení. Obsah sdělení přijímaný komunikantem a vysílaný komunikátorem by se měl krýt v co nejvyšší míře, v případě, že tomu tak není, dochází k poruchám komunikace. Mezi tyto vady např. patří vady výslovnosti, poruchy zvukové řeči, porucha tempa řeči, neuróza řeči atd.³⁹

Pro představu jsem uvedla dva autory, které se zabývají odlišnými chybami. Prokešová a Stuchlíková se zaměřily na chyby vyplývající zejména z dospívání žáků, zatímco Nelešovská popisuje chyby týkající se zejména poruchy řeči jak samotného učitele, tak žáka. Tyto dva typy chyb spolu úzce souvisí, a to zejména k přihlídnutí k pubescentnímu věku studenta.

3 Charakteristika žáků na středních odborných učilištích

Typická komunikace dospívajícího s dospělými je vzájemné nepochopení a zvýšené napětí, resp. i konflikty. Jestliže není dospívající student přijímán jako rovnocenný partner a má pocit, že tomu tak není, přestává být ochoten komunikovat nebo provokuje. Rozhovory bývají v této době pro rodiče a dospívající často neuspokojivé. Dospívající stále argumentuje, stěžuje si, omílá určité tvrzení stále dokola, neschopný a neochotný naslouchat dospělým, protože se mu zdají jejich názory zastaralé a hloupé. Naopak i dospělý svou netrpělivostí, znechucením a únavou přispívají k obecnému zmatení. Studenti rádi užívají hrubší a slangové výrazy, jsou hluční, zejména pokud jsou v houfu. Velice nápadní bývají ve skupině, kde komunikují hulákáním, hihňáním. Chtějí se odlišit od komunity dospělých. Mají radost z toho, že jejich mluva působí šokujícím dojmem. Velmi významné pro dospívajícího je, že mu cizí dospělí začínají vykat. Rovnocennost by chtěli adolescenti dokázat tím, že by směli dospělým vykat.⁴⁰

³⁸ PROKEŠOVÁ, L., STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*, České Budějovice 1990, s. 72 - 81

³⁹ NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*, Praha: Grada 2005, s. 88 - 93

⁴⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*, Praha: Portal 2000, s. 231 - 232

V období adolescence se mění jazyková úroveň, jsou více užívány metafory. Většina adolescentů umí diskutovat, konverzovat, odpovídat. Věty mají smysl, umí členit úvod, hlavní myšlenku a závěr. Ale mezi jedinci jsou značné rozdíly. V některých oblastech mohou někteří adolescenti myslet formálně operačním způsobem, ale v jiných ne.⁴¹

Podstatné rysy adolescence bývají ve dvou navzájem se doplňujících, ovlivňujících a integrujících procesech. Adolescence je období, kdy se mění, utváří a částečně stabilizuje sebepojetí. Získáváním dalších zkušeností a systematických vědomostí postupně umožňuje objektivní pohled na sebe i na okolní svět. S charakterovými vlastnostmi se formují i hodnotové orientace a celé systémy hodnot. V době adolescence se u žáka vyskytují určité rozpory, které jsou určitým rysem dospívání. Především sem patří rozpor mezi utvářejícím se sebepojetím a sebehodnocením a tím, jak adolescenta hodnotí druhí, v našem případě především učitelé.⁴²

Studenti prvního a druhého ročníku jsou ještě zahrnuti do období puberty. V tomto období dochází k mnoha změnám. Jde o období bouřlivé. Toto období přináší kritičnost, nekompromisní řešení, což vede ke zvýšení konfliktů s dospělými. Špatně ovládají své chování, jsou impulzivní. Neuznávají kompromis. Moc rádi kritizují učitele, ale naopak mají rádi učitele, kteří s nimi chtějí diskutovat, jsou spravedliví, nejsou náladoví, autoritativní. V tomto období studenti reagují prudce, jsou hašteřivý, vzápětí ale lítostivý. Jsou impulzivní, špatně ovládají své chování. V tomto věku rozvíjí své myšlení, od mladších školních let přechází k formálním logickým operacím. Začínají přemýšlet o budoucnosti.⁴³

⁴¹ TRPIŠOVSKÁ, D. *Vývojová psychologie*, 1998, s. 54

⁴² TAXOVÁ, J. *Pedagogickopsychologické zvláštnosti dospívání*, Praha: SPN 1987, s. 72 - 73

⁴³ ČECHOVÁ, V., MELLANOVÁ, A. *Psychologie a pedagogika pro 3. Ročník středních zdravotnických škol a pro obory sociální*, Vimperk, 1999, s. 33

3.1 Charakteristika odborného výcviku na středních odborných učilištích

Celek studia na odborných učilištích je doplněn odborným výcvikem, který je podstatou vzdělání určitého oboru a pomocí kterého žáci získávají prvotní zkušenosti s činnostmi, kterou dále rozvíjejí a kterou se v podstatě budou zabývat po ukončení studia. Pro zajištění správného průběhu výuky na odborném výcviku je třeba tuto si řádně naplánovat a zorganizovat v průběhu nejen celého školního roku, ale zejména po celou dobu studia. Učitel odborného výcviku pracuje s celkovým učebním plánem a osnovami, podle kterých si sám připravuje každoročně tematický plán, na základě něhož je následně výuka vedena. Odborný výcvik se musí navzájem propojovat s teoretickou výukou, proto je nutná spolupráce mezi učitelem praktického výcviku a učitelem teoretické výuky. V neposlední řadě je dále podstatná spolupráci s rodiči. Odborný výcvik musí splňovat všeobecné zásady, do těchto řadíme kromě zajištění vhodných pracovních podmínek na pracovišti, také bezpečnost a hygienu práce. Zde jde především o všechna potřebná poučení o BOZP, hygieně práce a požární ochrany. Tato poučení obsahují pokyny organizační a provozní, které jsou specifické pro každou provozovnu jednotlivě a každý žák by s nimi na odborném výcviku měl být seznámen na začátku každého školního roku. Dále musí mít každé pracoviště odborného výcviku svůj vlastní specifický provozní řád, který obsahuje pravidla odborného výcviku, dále pak pokyny k udržení pořádku na pracovišti, jak pro žáky, tak pro učitele odborného výcviku, kteří za vše v době výuky zodpovídají.⁴⁴

Hlavní náplní učitele odborného výcviku na středních školách je žákovo osvojování pracovních dovedností, tedy přesněji řečeno dovedností specifických pro konkrétní obor, který žák studuje. Mezi tyto patří nejen manuální práce, ale i předmětné technologické postupy. Učitel by měl žáka kromě naučených a později pak osvojených dovedností a pracovních postupů také motivovat a vytvářet v žákovi kladný vztah k práci, zejména probudit v nich zájem o další vzdělávání a zdokonalování se, nebo vytvořit kladný vztah ke své budoucí profesi.

⁴⁴ VINTR, J. *Úvod do didaktiky odborného výcviku*. České Budějovice: JUPF, 2004, s. 59-70

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 Výzkumná sonda

Jak je již v samotném úvodu této bakalářské práce uvedeno, tématem je „Verbální pedagogická komunikace v odborném výcviku na středních odborných učilištích“, kdy toto jsem si vybrala na základě osobních zkušeností, jelikož jsem měla možnost vyzkoušet si pedagogické zaměstnání, a to na Středním odborném učilišti Netolice. Na odloučeném pracovišti v Prachaticích jsem působila jako učitel odborného výcviku obor „Kosmetička“, kdy tento obor byl zakončený maturitní zkouškou a vyučovala jsem studentky od prvního do čtvrtého ročníku. Na toto pracovní místo jsem nastoupila jako bez jakýchkoliv předchozích zkušeností a pedagogické činnosti jsem se učila od začátku. V průběhu mého působení jsem zjistila, že základem pedagogické činnosti je vedle znalostí správná pedagogická komunikace. Právě z tohoto důvodu jsem při výběru tématu bakalářské práce zaměřila na její podstatu týkající se verbální pedagogické komunikace.

Od této práce očekávám přínos především pro mladé začínající učitele jako jsem já, a to především i pro to, že na základě předchozích zkušeností bych se chtěla pedagogickou činností zabývat i po ukončení studia na vysoké škole.

Vzhledem k tomu, že pro svůj výzkum potřebuji získat věrný obraz k problematice této práce, rozhodla jsem se využít dotazníkové šetření písemné podoby za pomoci kvantitativní metody. Otázky formulované v dotazníku budou uzavřeného typu, a to proto, že tento typ je v mém případě nejvhodnější, a to zejména i proto, že dotazovaný subjekt vybírá jednu odpověď, která se nejvíce blíží jeho názoru. Výhoda uzavřených otázek dále spočívá v jednoduchém vyplnění odpovědí, nasměrování respondenta na to, co nás zajímá a v neposlední řadě snadné zpracování odpovědí. Pomocí dotazníků oslovím učitele odborných výcviků na středních odborných učilištích různých věkových skupin.

4.1 Cíle a hypotézy výzkumu

Cílem této bakalářské práce je zjistit:

- jak vnímají učitelé verbální pedagogickou komunikaci při odborném výcviku na středních odborných učilištích
- k jakým nejčastějším chybám dochází v pedagogické komunikaci, zejména v její verbální složce při odborném výcviku na středních odborných učilištích
- jak přispět ke správné funkčnosti verbální pedagogické komunikaci při odborném výcviku na středních odborných učilištích

Na základě dotazníků se pokusím prokázat hypotézy, ke kterým jsem došla na základě teoretické části této práce a dále z vlastních poznatků při samotné výuce odborného výcviku. Budu se zaměřovat na zkušenosti učitelů odborného výcviku na SOU Netolice.

Hypotézy

- H1** nejobtížněji se komunikuje s nově příchozími studenty, a to studenty prvního ročníku
- H2** rozdíl v komunikaci mezi stejně starými studenty a studentkami není
- H3** studenti čím dál více používají hrubé a slangové výrazy
- H4** studenti jsou při komunikaci pasivní a v opozici, toto je zdůvodňováno jejich věkem
- H5** neverbální pedagogická komunikace pomáhá pedagogům k navazování vztahu a sociálních vazeb se studenty.
- H6** pedagog si při výkladu dává pozor na zvukové projevy.
- H7** učitelé pozitivně ovlivňují sociální klima třídy.
- H8** při odborném výcviku pedagogové preferují diskuzi.
- H9** studenti říkají svoje nápady během učitelova výkladu.
- H10** k největším chybám v komunikaci dochází ze strany studentů, a to z důvodu jejich nezájmu

4.2 Charakteristika místa výzkumného šetření

Střední odborné učiliště, které jsem si vybrala pro výzkum své práce se nachází v Netolicích s odloučeným pracovištěm v Prachaticích. Tato škola má více jak stoletou tradici. Škola dále sdružuje domov mládeže a školní jídelnu a zabezpečuje odborný výcvik.

Jako každé jiné učiliště, tak i SOU Netolice ve středoškolském vzdělávání rozvíjí vědomosti, dovednosti, schopnosti, postoje a hodnoty získané v základním vzdělávání důležité pro osobní rozvoj jedince. Dále poskytuje žákům obsahově širší všeobecné vzdělání nebo odborné vzdělání spojené se všeobecným vzděláním a upevňuje jejich hodnotovou orientaci.

Škola nabízí tři obory, dva zakončené výučním listem, obor Kuchař – číšník a Kadeřník – kadeřnice a jeden zakončen maturitní zkouškou, a to obor Kosmetické služby. Odborný výcvik u oborů Kadeřník – kadeřnice a Kosmetické služby je zajišťován samotnou školou, kdy prostory školy jsou vybaveny salony. Žáci své služby poskytují i širší veřejnosti. Kuchařům – číšníkům je odborný výcvik zajišťován v zařízeních, které spolupracují se školou.

4.3 Vyhodnocení a interpretace výzkumu

Následující část práce bude věnována vyhodnocení výsledků výzkumu. V první řadě budou vyhodnoceny a interpretovány vstupní údaje, které poskytnou celistvý obraz výzkumného vzorku. Následně bude vyhodnocena každá otázka zvlášť, a to nejen za pomoci interpretace, ale i názorné tabulky.

4.4 Výzkumný vzorek

Jak již bylo uvedeno, dotazníkové šetření bylo zaměřeno na SOU Netolice, kdy dotazníky byly rozdány mezi učitele odborných výcviků oborů, které tato škola zaštituje. Šetření se zúčastnilo 10 učitelů s různou délkou praxe. Výsledky budou prezentovány následovně: každá otázka bude vyhodnocena samostatně za pomoci tabulky. Zjištěné skutečnosti budou jednotlivě interpretovány pod každou vyhodnocenou otázkou.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 10 učitelů odborného výcviku. Vzhledem k tomu, že ve škole převažují dívčí obory, byl dán předpoklad, že respondenti budou převážně ženského pohlaví. Zjištěné skutečnosti jsou prezentovány v tab. č. 1. Uvádím, že tyto skutečnosti nikterak výzkum neovlivní, jsou dány pouze pro lepší orientovanost a závěrečnou diskuzi.

Tab. č. 1 – vyhodnocení pohlaví respondentů

Pohlaví	počet
muž	2
žena	8
celkem	10

Druhé kritérium byla délka praxe, tato je do značné míry důležitá, poněvadž pedagog získává nové poznatky a zkušeností právě délkou praxe. Šetřením bylo zjištěno, že větší část respondentů má dlouholeté zkušenosti nejen se samotnou výukou odborného výcviku, ale zejména s pedagogickou komunikací se studenty. Toto vyhodnocení přispívá ke kvalitativnímu pohledu na níže vyhodnocené otázky dotazníku. Konkrétní vyhodnocení délky praxe respondentů je poukázáno v tab. č. 2.

Tab. č. 2 – vyhodnocení délky praxe respondentů

délka praxe	počet
do 10 let	2
11 - 20 let	6
21 a více let	2
celkem	10

Otázka č. 1

V jakém ročníku je nejobtížnější verbální komunikace se studenty?

- a) I. ročník
- b) II. ročník
- c) III. – IV. ročník

Tato otázka měla ukázat, v jakém ročníku je neobtížnější komunikace se žáky.

Tabulka č.3 - vyhodnocení odpovědí otázky č.1

odpověď	počet
a)	5
b)	2
c)	3
celkem	10

V těchto odpovědích se pět učitelů shodlo na tom, že je nejobtížnější verbální komunikace se studenty I.ročníku. Je to dáno tím, že v tomto období dochází k mnoha změnám. Žáci vycházejí ze základních škol v pubertálním věku. Špatně ovládají své chování, jsou impulzivní. Tři dotazovaní učitelé mají problém s verbální komunikací ve III.-IV.ročníku. Je to dáno tím, že není-li dospívající student přijímán jako rovnocenný partner a má pocit, že tomu tak není, přestává být ochoten komunikovat.

Otázka č. 2

Vidíte rozdíl v komunikaci mezi stejně starými studenty a studentkami?

- a) dívky jsou komunikativnější než chlapci
- b) chlapci jsou komunikativnější než dívky
- c) komunikace je na stejné úrovni

Tato otázka měla zjistit, jaký je rozdíl v komunikaci mezi stejně starými studenty a studentkami.

Tabulka č. 4- vyhodnocení odpovědí otázky č. 2

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	5
b)	1
c)	4
<i>celkem</i>	10

Vyhodnocením této otázky jsem nedošla k jednoznačnému zjištění, pět učitelů vnímá, že dívky jsou komunikativnější než chlapci stejného věku, opak však tvrdí čtyři dotazovaní učitelé. K rozdílnosti pohlaví tak nelze přihlížet.

Otázka č. 3

Pozorujete nárůst hrubších a slangových výrazů mezi studenty za poslední roky Vaší praxe?

- a) ano o přestávkách
- b) někdy mají snahu vnést hrubší výrazy i do vyučování
- c) ne vyjadřování studentů se mi zdá stejné

Touto otázkou zjistíme, jak studenti čím dál více používají hrubé a slangové výrazy.

Tabulka č.5- vyhodnocení odpovědí otázky č. 3

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	2
b)	8
c)	0
<i>celkem</i>	10

Vzhledem k tomu, že žáci na středních odborných učilištích jsou v pubescentním věku, kdy se snaží většina z nich strhávat pozornost na svou osobu, používají hrubší a slangové výrazy. Osm dotazovaných učitelů odpovědělo, že studenti mají čím dál tím více snahu vnést tyto výrazy i do samotného vyučování. Je to dáno tím, že se chtějí odlišit od komunity dospělých a mají radost z toho, jak jejich mluva působí šokujícím dojmem.

Otázka č. 4

Pokud se studenty komunikujete, jsou pasivní a často v opozici?

- a) ano, stává se mi to často
- b) ne
- c) občas, ale to je v této věkové kategorii normální

Touto otázkou zjistíme, zda studenti jsou při komunikaci pasivní a v opozici.

Tabulka č. 6- vyhodnocení odpovědí otázky č.4

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	2
b)	1
c)	7
<i>celkem</i>	10

Sedm dotazovaných respondentů odpovědělo, že občas jsou studenti při komunikaci pasivní a často v opozici, kdy toto odůvodňovali tím, že je to v jejich věku normální. Vzhledem k tomu, jak již bylo v samotném počátku výzkumu uvedeno, že převážná většina dotazovaných má dlouholetou praxi v pedagogice, není proto zarážející, že těmto uvedená skutečnost připadá normální.

Výše uvedené hypotézy byly zaměřeny na dospívání studentů. Verbální pedagogická komunikace je ovlivněna právě dospíváním žáků. Pro pubescenta je velmi důležitá skupina vrstevníků, která poskytuje oporu jeho ještě nehotové identitě, proto vztah žák učitel je velmi komplikovaný a tento je třeba od počátku budovat.

Otázka č. 5

Pomáhá Vám neverbální komunikace k navazování vztahu a sociálních vazeb se studenty?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Tato otázka měla ukázat, jak neverbální komunikace pomáhá pedagogům k navazování vztahu a sociálních vazeb se studenty.

Tabulka č. 7- vyhodnocení odpovědí otázky č. 5

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	9
b)	0
c)	1
<i>celkem</i>	10

Již z teoretické části této práce je zřejmé, že neverbální komunikace vyjadřuje emoce, postoje, pocity, nálady lidí. Dále napomáhá při komunikaci tak, že sdělení je přijato srozumitelněji a přesněji. Devět dotazovaných učitelů potvrdilo, že jim neverbální komunikace pomáhá k navazování vztahů a sociálních vazeb se studenty. Při odborném výcviku je i neverbální komunikace velmi důležitá.

Otázka č. 6

Dáváte si pozor při výkladu na zvukové projevy např. přízvuk slov, pauzy, intonace, mluvní tempo.

- a) ano
- b) ne, nesoustředím se na to
- c) někdy něco zdůrazním

Tato otázka měla zjistit, jak si pedagog dává při výkladu pozor na zvukové projevy.

Tabulka č.8- vyhodnocení odpovědí otázky č.6

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	4
b)	1
c)	5
<i>celkem</i>	10

K tomu, aby učitel zaujal žáka, je důležitý jeho projev. Nestačí jenom, aby bylo téma zajímavé. Samotná prezentace dokáže vyzdvihnout přednášku, a to zejména slovním projevem. Tuto skutečnost potvrdili čtyři učitelé, pět dotazovaných učitelů odpověděla, že pouze někdy něco zdůrazní. Toto si vykládám tím, že většina dotazovaných učitelů má dlouholetou praxi, a proto již na svůj výklad tolik nesoustředí jako začínající kantor.

Otázka č. 7

Myslíte si, že většina učitelů na této škole pozitivně ovlivňuje sociální klima třídy?

- a) ano, většina učitelů přispívá ke zlepšení sociálního klima třídy
- b) ne, ani se o to nesnaží
- c) ano, snaží se, ale studenti o to nejeví zájem

Touto otázkou zjistíme, jestli učitelé pozitivně ovlivňují sociální klima třídy.

Tabulka č. 9- vyhodnocení odpovědí otázky č.7

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	5
b)	0
c)	5
<i>celkem</i>	10

Touto otázkou jsem zjistila, že celý učitelský sbor odborného výcviku se snaží pozitivně ovlivnit sociální klima třídy, i přesto, že si polovina dotazovaných myslí, že studenti o to nejeví zájem. Dobře vytvořené klima je i podstatou vedení dialogu v pedagogické komunikaci. Klimatem je rovněž ovlivněna i psychická situace učitelů, jejich pracovní spokojenost a motivace.

Otázka č. 8

Preferujete při odborném výcviku diskuzi nebo polemiku nebo dodržujete výklad?

- a) nechávám žáky diskutovat
- b) kombinuji výklad s diskuzí
- c) na konci výkladu máme rozhovor

Tato otázka nám ukáže, zda při odborném výcviku pedagogové preferují diskuzi.

Tabulka č.10- vyhodnocení odpovědí otázky č. 8

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	1
b)	8
c)	1
<i>celkem</i>	10

Vyhodnocením bylo zjištěno, že většina učitelů preferuje kombinaci výkladu s diskuzí. Tato kombinace výuky je pro žáky zajímavější. Při odborném výcviku je důležité propojení praktické a teoretické výuky.

Otázka č. 9

Mohou Vám říkat studenti svoje nápady během výkladu?

- a) ano, mohou je říkat
- b) ne, chci aby je pokládali až po mém výkladu
- c) záleží na tématu, které probíráme

Tato otázka nám ukáže, zda studenti říkají svoje nápady během učitelova výkladu

Tabulka č.11 - vyhodnocení odpovědí otázky č.9

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	9
b)	1
c)	0
<i>celkem</i>	10

Devět dotazovaných učitelů nechává studenty projevovat svoje nápady během výuky. Toto je dané i předchozí otázkou, kdy většina učitelů připouští kombinaci výkladu s diskuzí. A to je pro odborný výcvik velmi důležité. Učitel oceňuje nejen nápady žáků, ale také komunikaci, která je velmi důležitá. Žáci jsou málo hovorní a proto jim učitel nechá prostor pro jejich vyjádření.

Otázka č. 10

Při jakých situacích dochází k chybám v komunikaci?

- a) nezájem studentů
- b) špatný výklad učitele
- c) praktické procvičování

Podle této otázky zjistíme, v jaké situaci dochází k chybám v komunikaci.

Tabulka č.12 - vyhodnocení odpovědí otázky č.10

<i>odpověď</i>	<i>počet</i>
a)	7
b)	1
c)	2
<i>celkem</i>	10

Většina učitelů se přiklonila k názoru, že chyby v komunikaci se odrážejí na nezájmu studentů. Toto může být dané např. tím, že žáky obor, který studují, nebaví. Ale také právě tím, že jsou v obtížném věku, neradi komunikují.

4.3. Závěrečné shrnutí

Zjištěné výsledky, jež byly znázorněny a interpretovány výše, lze následovně zrekapitulovat: První hypotéza, která předpokládala, že nejobtížněji se komunikuje s nově přichozími studenty, zejména studenty prvního ročníku, se potvrdila, toto je dáno přechodem žáků ze základní školy. Druhá hypotéza předpokládala, že rozdíl v komunikaci mezi stejně starými studenty a studentkami není. Tato hypotéza se nepotvrdila, a to z důvodu toho, že nedošlo k jednoznačnému zjištění, stejně staří studenti a studentky dle dotazovaných respondentů komunikují stejně. Třetí hypotéza znějící: studenti čím dál více používají hrubé a slangové výrazy se nepotvrdila. Většina respondentů uvedla, že se toto stává zřídka. Čtvrtá hypotéza, která předpokládala, že studenti jsou při komunikaci pasivní a v opozici, toto je zdůvodňováno jejich věkem, se potvrdila. Pátá hypotéza předpokládající, že neverbální pedagogická komunikace pomáhá pedagogům k navazování vztahu a sociálních vazeb se studenty, se potvrdila. Při odborném výcviku je neverbální komunikace velmi důležitá. Šestá hypotéza, jež sledovala, zda-li pedagog si při výkladu dává pozor na zvukové projevy, se nepotvrdila. Je to tím, že většina dotazovaných už má dlouholetou praxi a nezdůrazňuje podstatné, jako začínající kantor. Sedmá hypotéza zněla, že učitelé pozitivně ovlivňují sociální klima třídy. Ani tato hypotéza se nepotvrdila. Sice podle odpovědí v dotazníku se všichni dotazovaní učitelé snaží pozitivně ovlivnit sociální klima třídy, ale studenti o to nejeví zájem. Osmá hypotéza, která předpokládala, že při odborném výcviku pedagogové preferují diskuzi, se také nepotvrdila. Je to tím, že při odborném výcviku je pro studenty zajímavější kombinovat výklad s diskuzí. Devátá hypotéza zněla, zda-li studenti říkají svoje nápady během učitelova výkladu. Tato hypotéza se potvrdila, poněvadž studenti mají spousty výborných nápadů a jak již bylo v předchozí otázce, je to pro studenty zajímavější. Desátá hypotéza předpokládající, že k největším chybám v komunikaci dochází ze strany studentů, a to z důvodu jejich nezájmu, se potvrdila. Je to dáno tím, že studenti jsou ve věku, kdy komunikace s nimi je někdy obtížná.

Závěr

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, na část teoretickou a na část praktickou. Do teoretické části jsem se snažila zpracovat základní informace o pedagogické komunikaci, zejména o její verbální složce, kterou jsem podrobně definovala a popsala její nejdůležitější mluvní podstatu. Dále jsem se věnovala dialogu v pedagogické komunikaci, který úzce souvisí s verbální složkou pedagogické komunikace a podmínkám, které přispívají ke kvalitní výuce.

Jednu kapitolu jsem věnovala chybám, ke kterým dochází v pedagogické komunikaci, opět se zaměřením na verbální složku komunikace. Postupným sbíráním informací teoretické části jsem se stále více utvrzovala v názoru, že pedagogická komunikace je nejobtížnější právě s dospívajícími žáky. V teoretické části jsem tak zaznamenala podstatné informace, které jsem potřebovala pro svůj výzkum.

Pro svůj výzkum jsem zvolila Střední odborné učiliště, ve kterém jsem krátkou chvíli působila. V praktické části je představena populace, coby vhodný vzorek pro analýzu. Definovala jsem předem stanovené hypotézy. Samotná výzkumná sonda měla podobu dotazníků s následnou interpretací. Jelikož výzkum byl prováděn na malém vzorku respondentů, použila jsem pro vyhodnocení přehledné tabulky, kde je vidět, jak učitelé odpovídali na dané otázky.

Některé výsledky dotazníků byly překvapivé, jiné dle očekávání nikoliv. Domnívám se, že by bylo mnohem zajímavější tento dotazník aplikovat na větší skupinu učitelů odborného výcviku, zejména z různých škol, kdy si doufám tvrdit, že by byly výsledky rozporuplnější.

Cíl této bakalářské práce se podle mého názoru podařilo splnit. Teoreticky jsem popsala pedagogickou komunikaci, zejména její verbální část. Předem stanovené hypotézy byly následně vyhodnoceny podle výsledků výzkumu.

Seznam literatury

- JANOŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1504-0
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-291-2.
- MIKULAŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, 2001. ISBN 80-274-0650-4
- PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*, Praha: Grada, 2005, ISBN 80-247-0858-2
- NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0738-1.
- VALÍŠOVÁ, A. *Jak získat a neztratit autoritu*, Praha: ISV nakladatelství, 2004 ISBN 978-80-247-2282-5
- PROKEŠOVÁ, L.; STUHLÍKOVÁ, I. *K vybraným problémům pedagogické komunikace*. České Budějovice: PF, 1990. ISBN 80-7194-402-5.
- MAREŠ, J.; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: MU, 1995. ISBN 80-210-1070-3.
- CANGELOSI, J.S. *Strategie řízení třídy*. Praha: Portál, 1994. ISBN 80-7178-014-6
- SKALKOVÁ, J. *Obecná didaktika*. Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1821-7
- KYRIACOU, Ch. *Klíčové dovednosti učitele*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-022-7.
- VALÍŠOVÁ, A. *Pedagogika pro učitele*, Praha: Grada, 2007. ISBN 80-86642-03-8
- GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9
- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN, 1990. ISBN 80-04-21854-7
- KOLÁŘ, Z., ŠIKULOVÁ, R. *Vyučování jako dialog*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1541-4
- ČAPEK, R. *Odměny a tresty ve školní praxi*, Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1718-0
- ČÁP, J., MAREŠ J. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-273-7
- KARNSOVÁ, M. *Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem*. Praha: Portál, 1995. ISBN 80-7178-032-4
- VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie*, Praha: Portal 2000, ISBN 80-247-1284-9

- TRPIŠOVSKÁ, D., *Vývojová psychologie*, Praha: Grada, 1998, ISBN 80-7044-207-7
- TAXOVÁ, J., *Pedagogickopsychologické zvláštnosti dospívání*, Praha: SPN 1987, ISBN 14-426-87
- ČECHOVÁ, V., MELLANOVÁ, A., *Psychologie a pedagogika pro 3. Ročník středních zdravotnických škol a pro obory sociální*, Vimperk, 1999, ISBN 80-86022-42-0
- VINTR, J. *Úvod do didaktiky odborného výcviku*. České Budějovice: JUPF, 2004, ISBN 80-7040-689-5

Příloha – Dotazník pro učitele

Vážená paní, vážený pane,

jako studentka závěrečného ročníku výše uvedené školy se na Vás obracím s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku. Prostřednictvím dotazníku umožníte získání cenných informací a názorů potřebných pro průzkum, který je praktickou součástí mé bakalářské práce na téma „Verbální pedagogická komunikace v odborném výcviku na středních odborných učilištích“

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji Vám za pečlivé a pravdivé vyplnění a čas, který jste mu věnovali.

Vámi zvolenou odpověď křížkujte. Volte vždy jen jednu odpověď.

Vstupní informace:

POHLAVÍ:

DÉLKA PRAXE:

muž žena

do 10 let

11 – 20

21 a více

1) V jakém ročníku je nejobtížnější verbální komunikace se studenty?

- a) 1 ročník
- b) 2 ročník
- c) 3 -4 ročník

2) Vidíte rozdíl v komunikaci mezi stejně starými studenty a studentkami?

- a) ano, studentky jsou komunikativnější
- b) komunikace je na stejné úrovni
- c) v každé třídě je komunikace chlapců a děvčat rozdílná

3) Pozorujete nárůst hrubších a slangových výrazů mezi studenty za poslední roky vaší praxe?

- a) ano o přestávkách
- b) někdy mají snahu vnést hrubší výrazy i do vyučování
- c) ne, vyjadřování studentů se mi zdá stejné

4) Pokud se studenty komunikujete, jsou pasivní a často v opozici?

- a) ano, stává se mi to často
- b) občas, ale to je v této věkové kategorii normální
- c) ne, jsem rád, když diskutují

5) Pomáhá Vám verbální komunikace k navazování vztahů a sociálních vazeb se studenty?

- a) ano, myslím si, že je to velmi důležité
- b) ano, ale pouze při odborném výcviku
- c) ne, pedagog by se měl soustředit pouze na verbální komunikaci

6) Dáváte pozor při komunikaci se žáky na svou artikulaci?

- a) ano, snažím se o optimální mluvené tempo
- b) zdůrazňuji podstatné přízvukem
- c) ne, své artikulace se nevšímám

7) Myslíte si, že většina učitelů na této škole pozitivně ovlivňuje sociální klima třídy?

- a) ano, většina učitelů přispívá ke zlepšení komunikace
- b) ne, ani se o to nesnaží
- c) ano, snaží se, ale studenti o to nejeví zájem

8) Mohou Vám říkat studenti svoje nápady během výkladu?

- a) ano, použijeme se do diskuse, protože je to právě aktuální
- b) ne, chci diskutovat, až po mém výkladu
- c) záleží na tématu, které probíráme

9) Preferujete při odborném výcviku diskusi nebo polemiku nebo striktně dodržujete komunikaci učitel-žák

- a) nechávám žáky diskutovat
- b) kombinuji výklad s diskuzí
- c) nechávám žáky "učitel se ptá, žák odpovídá"

10) Při jakých situacích dochází k chybám verbální komunikace?

- a) nezájem studentů
- b) špatný výklad učitele
- c) praktické procvičování