UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

Sociální komunikace v kombinované formě studia

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:
Mgr. František Sýkora

Vypracovala:
Bc. Jana Lechová

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Sociální komunikace v kombinované formě studia“, zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této diplomové práce.

Elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné.

V Brně dne 31. března 2010 ……..

Jana Lechová

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Františku Sýkorovi za jeho vstřícnost, ochotu a velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Také bych chtěla poděkovat své rodině za trpělivost, morální podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé diplomové práce. Velice si toho vážím a upřímně děkuji.

Jana Lechová

OBSAH

Úvod **2**

1. Sociální komunikace **4**
1.1 Cíl komunikace 6
1.2 Funkce komunikace 6
1.3 Komunikační proces 7
1.4 Formy a typy sociální komunikace 8
1.5 Neverbální versus verbální komunikace 15
1.6 Efektivní komunikace a zpětná vazba 16
1.7 Dílčí závěr 18

2. Pedagogická komunikace **19**
2.1 Funkce pedagogické komunikace 20
2.2 Pravidla pedagogické komunikace 21
2.3 Pedagogická komunikace na vysoké škole 21
2.4 Specifika pedagogické komunikace na vysoké škole 22
2.5 Formy pedagogické komunikace na vysoké škole 24
2.6 Komunikační klima na vysokých školách 26
2.7 Efektivnost a zpětná vazba pedagogické komunikace 27
2.8 Dílčí závěr 30

3. Student kombinované formy studia na vysoké škole **31**
3.1 Student vysoké školy 31
3.2 Formy studia na vysoké škole 33
3.3 Způsob výuky v rámci kombinované formy studia 34
3.4 Formy komunikace 37
3.5 Dílčí závěr 42

4. Průzkum způsobu komunikace studentů v kombinované formě studia **43**
4.1 Projekt průzkumu 44
4.2 Prezentace a analýza výsledků dotazníkového šetření 46
4.3 Interpretace výsledků 65
4.4 Dílčí závěr 67

Závěr **68**
Resumé **69**
Anotace **70**
Seznam použité literatury **71**
Seznam příloh **73**

Úvod

Ze všech našich znalostí a dovedností patří mezi nejdůležitější a nejužitečnější ty, které se týkají komunikace. Dobrá schopnost komunikace je vždy důležitým aktivem, ať jde o osobní, společenský nebo pracovní život. Jejím prostřednictvím poznáváme sami sebe i naše okolí (rodinu, přátele), vzájemně na sebe působíme a ovlivňujeme se. Řešíme problémy, dělíme se o poznatky a zkušenosti, informujeme se, přesvědčujeme, abychom něco udělali, koupili, uvažovali určitým způsobem, změnili nějaký svůj postoj, názor nebo hodnotu.

Možnosti, kterými člověk disponuje v komunikaci, kterých může využít i zneužít, souvisejí na jedné straně s kvalitou jeho individuálního života (s jeho vlastní svébytností, charakterem, svědomím, dovednostmi), na straně druhé s civilizačními změnami a převratnými momenty historie lidstva. Člověk je v tomto směru bytostí nadanou svými rozsáhlými možnostmi – může komunikováním měnit sám sebe, své bližní i zásadně změnit svět.

Pro všechny studenty, nejen na vysoké škole, je komunikace velmi důležitá. Hlavním úkolem komunikace ve škole je zprostředkovávat výměnu informací mezi různými účastníky výchovně-vzdělávacího procesu. Prostřednictvím komunikace získáváme nové informace a poznatky pro úspěšné dokončení studia. Při studiu studenti komunikují zejména se svými spolužáky, se kterými si vyměňují poznatky z přenášek a seminářů důležité pro úspěšné zvládnutí zkouškového období nebo na závěr studia také státních závěrečných zkoušek.

Cílem mé diplomové práce bude popsat sociální komunikaci a její specifickou formu, komunikaci pedagogickou a to v podmínkách vysoké školy. Charakterizovat studenta a studium na vysoké škole se zaměřením na kombinovanou formu studia. V závěrečné empirické části bych chtěla poukázat na to, jak studenti kombinované formy studia na vysoké škole komunikují, jaký způsob komunikace jim nejvíce vyhovuje a zda-li jsou s ní spokojeni.

Ke splnění cíle mé diplomové práce se budu snažit čerpat z dostupné odborné literatury, získaných materiálů i z vlastních zkušeností. Pro naplnění cíle v empirické části jsem si stanovila následující hypotézy:

- *Více jak 80% studentů je s komunikací se studijní administrativou spokojeno či spíše spokojeno a upřednostňují osobní komunikaci před ostatními způsoby komunikace.*
- *Více jak 80% studentů je spokojeno či spíše spokojeno s informačním systémem STAG.*
- *Více jak 60% studentů kombinované formy studia využívá při studiu a přípravě na zkoušky spolupráci se spolužáky.*
- *V komunikaci s učiteli 60% studentů upřednostňuje komunikaci elektronickou.*

V první kapitole mé diplomové práce bych nejdříve na základě literatury a dostupných materiálů popsala co je to sociální komunikace, jaké jsou cíle a funkce komunikace, které komunikace plní a také to, jak je důležitá zpětná vazba pro dosažení správné efektivnosti komunikace.

Ve druhé kapitole bych se chtěla blíže zaměřit na pedagogickou komunikaci, na její zásady, pravidla a funkce. Zaměřím se zejména na pedagogickou komunikaci na vysokých školách, na její specifika a formy a také na komunikační klima na vysoké škole. Poukáži i na efektivnost a zpětnou vazbu pedagogické komunikace.

V další, tedy třetí kapitole, bych se zaměřila na studenta kombinované formy studia na vysoké škole. Blíže bych charakterizovala co je kombinovaná forma studia, poukáži na organizaci a způsoby výuky a také jakých forem komunikace mohou studenti využívat při komunikaci v rámci studia na vysoké škole.

V závěrečné empirické části provedu průzkum způsobů komunikace studentů v kombinované formě studia. Pro získání potřebných informací využiji metodu dotazníkového šetření. Dotazník bude rozdán studentům 1. ročníku navazujícího magisterského studia studujícím na Institutu mezioborových studií Brno ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně. V závěru této kapitoly vyhodnotím zjištěné údaje a potvrdím či vyvrátím stanovené hypotézy.

1. Sociální komunikace

Sociální komunikaci považujeme za společného jmenovatele tří základních stránek sociálního styku – společné činnosti, vzájemného působení a mezilidských vztahů.

Slovo komunikace je latinského původu „communicare“ – sdělovat, přenášet informace, radit se s někým. Má mnoho významů, původní význam slova komunikace je spojení, cesta. Dnešní význam slova komunikace je spojení, sdělování a dorozumívání. Komunikace je nejčastěji spojována s verbálními (slovními) a neverbálními (mimoslovními) projevy.

V užším pojetí sociální komunikaci chápeme jen jako sdělování, tj. výměnu informací. V širším pojetí si lidé v průběhu společné činnosti vzájemně vyměňují i představy, ideje, nálady, pocity, postoje, atd.[1]

Každý jedinec prochází v průběhu svého života bezpočtem společenských (a současně komunikačních) situací, kde „přijímá“ a „vytváří“ různé role, zpravidla určitým způsobem ustálené. Tyto úlohy se postupně obměňují např. s věkem, společenskými změnami a jen málokdy jsou definovány zcela přesně. Většina rolí je vymezena pouze vědomím určitých zásad, pravidel a norem. Nezvládnutí komunikační stránky role znamená zpravidla celkový neúspěch. Na druhé straně ovšem úspěch komunikační je synonymem úspěchu společenského.

Stále větší část populace absolvuje alespoň základy všeobecného školního vzdělání. Roste úloha masově komunikačních prostředků, kde je sice naprostá většina účastníků komunikačního aktu pasivní, ale vzniká u nich zcela konkrétní vědomí o podobě a funkci vyjadřovacích prostředků jazyka. V komunikaci lze rozlišit oficiální, neoficiální a poloficiální úroveň, přičemž je charakteristické, že čím závažnější je uplatněný motiv, tím spisovnější bývá jazyk, jímž je o věci hovořeno.

[1] Mareš, J., Křivohlavý, J. Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha: SPN, 1989, str. 19

Komunikace je nejen prostředkem dorozumění, ale také současně hrou, kterou hrajeme s druhými. Hrajeme ji všichni a po celý život. A je pouze naší záležitostí, zda tato hra bude smysluplnou činností, zábavou, fraškou či katastrofou.[2]

Komunikace je nesporně jevem, který v našich životech stojí za pozornost. Ostatně, značnou pozornost jí všichni také věnujeme. Prostupuje prakticky všechny složky našeho života a ovlivňuje celou naši osobnost. Na správném užívání komunikace mnohdy stojí i padá naše úspěšnost v různých oblastech našeho života, naše vztahy či naše práce.

K tomu, aby se mohla sociální komunikace mezi lidmi rozvinout, je potřeba několika nutných aspektů. Lidé musí mít možnost spolu vstoupit v kontakt – tedy do sociálního styku. A člověk je tvorem společenským, proto je to jeho životní potřebou. Přičemž člověk do tohoto styku přichází jednak ovlivněn svou vlastní předchozí zkušeností, pak také laděním mezilidských vztahů a okolnostmi v dané skupině a prostředí, v neposlední řadě také samotnými vlastnostmi osob, se kterými se setkává (pohlaví, věk, temperament apod.).

Další důležitou podmínkou vzniku sociální komunikace je existence systému dorozumívání, tedy určitého souboru významů. Mluvíme o formě komunikace, jež je vlastní pouze lidem, a to o řeči, jazyku (verbální komunikace) - ať už ve formě mluvené či psané. Avšak kromě řeči je zde ještě rovina neverbální, což je soubor neslovních projevů, při kterých zapojujeme do komunikace své tělo.

Komunikace slouží také určitému účelu, kterým je v tomto případě předávání informací. Je tedy nezbytné, aby osoby vstupující do sociálního styku, měli svým protějškům, co říci, co komunikovat. Při setkání vždy mezi lidmi dochází k výměně informací. I tam, kde nic verbálně neřekneme, sdělujeme například právě to, že nechceme nic oznámit.[3]

[2] Hlaváček, L. Základy stylistiky a rétoriky pro vědeckopedagogické pracovníky. Brno: VA, 1994, str.5
[3] SÝKORA, F. Úvod do studia předmětu Sociální komunikace. Brno: IMS Brno, 2003, str. 5

Jak již bylo uvedeno, hlavním úkolem sociální komunikace je sdělování informací a také sdílení jejich významů. Z tohoto hlediska rozlišujeme dvě roviny sociální komunikace:

- věcná nebo obsahová (přenos informací)
- vztahová (sdělování a případné sdílení významů, závislé na tom, kým, jak a s jakým cílem je informace sdělována, komu je určena a jak je přijímána).[4]

1.1 Cíl komunikace

Vždy komunikujeme s nějakým záměrem, vede nás k tomu nějaká motivace. Když mluvíme nebo píšeme, snažíme se předat své myšlenky někomu dalšímu, snažíme se dosáhnout nějakého cíle. Pro většinu forem komunikace je společná pětice hlavních cílů:

- učit se – získávat znalosti o druhých, o světě a o sobě
- spojovat – vytvářet vztahy s druhými, vzájemně na sebe reagovat
- pomáhat – naslouchat druhým a nabízet jim řešení
- ovlivňovat – posilovat nebo měnit postoje nebo chování druhých
- hrát si – těšit se z okamžitého prožitku[5]

1.2 Funkce komunikace

Komunikace má zpravidla svůj účel, smysl. Můžeme také hovořit o funkci, kterou chce splnit nebo kterou bezděčně plní. Každá komunikace plní zpravidla jednu či více funkcí. Účelem funkcí a rovněž dopadem na příjemce dostává komunikace smysl.

Mezi pět hlavních funkcí našeho komunikování bezpochyby patří:

- Informativní funkce – informovat, předat zprávu, doplnit, jinou oznámit, prohlásit
- Instruktážní funkce – navést, instruovat, zasvětit, naučit, dát recept

[4] Tureckiová, M. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: Grada Publishing, 2004, str. 115
[5] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 29 a 33

- Persuasivní funkce – přesvědčit, aby adresát změnil nebo pozměnil názor, získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit
- Vyjednávací nebo operativní funkce – vyjednat, domluvit se, řešit a vyřešit
- Zábavní funkce – pobavit, rozveselit druhého nebo sebe, rozptýlit

Někteří komunikující se více zaměřují na formu než na obsah – předvádějí se, v jejich vystupování je znatelná manýra, důraz na zdvořilost či spisovnost. Účelem jejich komunikace může být exhibice, upoutání pozornosti ke své osobě. Můžeme tedy doplnit seznam funkcí o další dvě důležité funkce:

- Kontaktní funkce – užít si blízkosti, zastavení se s někým, prožít si sebepotvrzení, pocit, že pro někoho má cenu se mnou mluvit
- Sebe-prezentační funkce – prezentovat se, vyvolat dojem, někdy se zalíbit, jindy zastrašit, exhibovat[6]

1.3 Komunikační proces

Komunikace je jednání jehož cílem je z pohledu komunikátora (tedy toho, kdo komunikuje) přenos sdělení (toho, co chceme druhému říci) jedné či více osobám (příjemci sdělení neboli recipientovi). Tento přenos probíhá prostřednictvím symbolů (řeč, písmo, signály, atd.). Symboly jsou pak přenášeny prostřednictvím kanálů (mluvená řeč, gesta, doteky, atd.). Vzájemné působení mezi komunikujícími partnery nazýváme komunikační proces.[7] Sociální komunikace probíhá jako výměna (transakce) různého počtu sdělení (informací a významů), které účastník komunikace přijímá, reaguje na ně a současně při tom sám nějaké informace a významy předává nebo zprostředkovává.

KOMUNIKÁTOR (vysílač) → SDĚLENÍ → SYMBOLY - - - - - - - -→PŘÍJEMCE

[6] Vybíral, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005, str. 31
[7] Pospíšil, J., Závodná, L. Mediální výchova. Kralice: 2009, str. 7

V komunikačním procesu a v rámci sociálního styku pak dochází ke sdělování určitých obsahů, jež představují:

- zprávy a informace - zpráva vychází z odlišných znalostí; informací se stává to, co je neznámé, nové;
- postoje k problému i posluchači - nesdělujeme pouze holá fakta, ale z tónu hlasu, váhavosti, pauz a nonverbálního sdělení je možné vyčíst i náš postoj jak k tomu o čem hovoříme, tak i s kým hovoříme;
- své sebepojetí, za koho se považujeme - naznačuje, že jsme informovaní a zkušení nebo naopak; chceme, aby toto pojetí druhá strana uznala;
- náznak dalšího průběhu vzájemných vztahů a pravidla vzájemného styku;
- co si přejeme - říkáme to nejen slovně ale i nonverbálně. [8]

1.4 Formy a typy komunikace

Sociální komunikace má několik forem a k jejímu přenosu (šíření) je možno používat různé podpůrné, obvykle technické prostředky. Základními formami sociální komunikace je komunikace verbální a neverbální.

a) Verbální komunikace

Verbální komunikací se rozumí vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. V širším pojetí se do verbální komunikace zařazuje komunikace ústní i písemná, přímá nebo zprostředkovaná, živá nebo reprodukovaná.[9]

Verbální sociální komunikace zahrnuje zvukovou i písemnou formu řeči. Řeč je nejuniverzálnějším a nejsrozumitelnějším prostředkem komunikace, neboť při přenosu informací řečí se nejméně ztrácí smysl sdělení. Je však nutné,

[8] Sýkora, F. Úvod do studia předmětu Sociální komunikace. Brno: IMS Brno, 2003, str. 5
[9] Vymětal, J. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 2008, str. 112

aby byla provázena vysokým stupněm porozumění dané situace, a to všemi účastníky komunikace.[10]

Mluvená i psaná řeč, která tvoří základ verbální komunikace je nejfrekventovanější a nejvýznamnější komunikační systém. Její základní funkcí je zprostředkovat informaci, něco oznámit. Řeč je významným předpokladem sdělování si, ale i procesu dorozumívání.

Jazyk se vyvíjel spolu s lidskou civilizací jako způsob lidské komunikace. Řeč je praktické použití jazyka v komunikaci. Jazyk je pouze nástroj. Gramatické systémy a slovníky spisovného jazyka umožňují vytvářet nekonečné množství výpovědí v různých situacích, kontextech, neboť řeč je spjatá s vědomím, poznáváním a zkušenostmi člověka.

Verbální komunikace je proces, který zprostředkuje díky jazyku vzájemné informace lidí, proces šířící se obousměrně – od posluchače k mluvčímu a naopak – dialog, nebo jednosměrně – k divákovi či posluchači.

Dovoluji podotknout, že ten, kdo není schopen vést a rozvíjet rozhovor, vytváří důležitou podmínku pro postupné izolování své osoby od okolí. Nepatří sem pouze situace, kdy nevím jak začít, ale i jak reagovat nebo co dělat, když mne někdo osloví.

b) Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je komunikace beze slov. Tělo komunikuje jak prostřednictvím pohybů a gest, tak svým celkovým vzhledem. Komunikace probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládání prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči, dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem.

Komunikace mezi lidmi probíhá v mnoha rovinách, z nichž rovina verbální, tedy pomocí slov, představuje jen menší část. Podle nejrůznějších výzkumů je podíl neverbální komunikace mnohem větší než podíl verbální komunikace. Většina mezilidské komunikace tedy probíhá spíše neverbální cestou – tzv. řečí těla,

[10] Mareš, J., Křivohlavý, J. Komunikace ve škole. Brno: MU, 1995, str. 57

prostřednictvím gestikulace, mimiky, proxemiky, apod. Snad proto, že se dříve, než se vyvinula řeč, člověk domlouval gesty. Jistou informaci nese dokonce i vůně partnera, která je jiná, pokud je klidný, a jiná, je-li úzkostný. Významná je také komunikace prostřednictvím dotyku.

Jsou chvíle, kdy si člověk svoji řeč těla zvlášť uvědomuje, pokouší se ji pečlivě kontrolovat a snaží se jí samozřejmě využít ve svůj prospěch – například u pohovoru při výběrovém řízení nebo při důležitém firemním či obchodním jednání. Jenže tady mnozí narazí. Ovládat řeč těla a rozumět ji, není tak snadné, jak se na první pohled zdá. Jde to jen díky dlouhodobému výcviku a zvýšené schopnosti regulovat své emoce. Gesta, která většinou děláme bezmyšlenkovitě, nejen zdůrazňují to, co říkáme, ale navíc sama tlumočí myšlenky, které mluvená řeč nedokáže vyjádřit.

Neverbálně člověk vyjadřuje své duševní rozpoložení, pocity, emoce, prožitky nebo myšlenky často ryzeji a pravdivěji, než prostřednictvím slov. To, jakým způsobem sami využíváme řeči těla, bývá podmíněno naší osobností a především temperamentem. Rozdíly jsou mezi muži a ženami, mezi dětmi a dospělými, mezi různými společenskými skupinami. Ve svém vnějším projevu odrážíme rodinné tradice i kulturní oblast, z níž pocházíme. Neverbální komunikace je ve srovnání s komunikací pomocí slov starší jak z pohledu vývoje lidstva, tak z pohledu vývoje jedince.

V průběhu setkání mezi lidmi dochází k výměně celé řady neverbálních signálů. Jejich zvládnutí a pochopení významu, které jsou jimi sdělovány, umožňuje úspěšné kontakty a to jak formální tak i neformální. V neverbální komunikaci rozlišujeme tyto hlavní typy signálů:[11]

- **Ilustrátory** – zesilují verbální signály, které doprovázejí. Když například hovoříme o něčem, co je nalevo od vás, gestikulujeme tím směrem. Nejčastěji k tomu používáme ruce a paže, ilustrovat lze i hlavou nebo celým tělem. Ilustrátory můžeme také použít k naznačení tvaru nebo velikosti předmětů, o kterých mluvíme. Nejsou-li ilustrátory synchronní, bude jednání nepříjemné až stresující.
- **Afektivní projevy** – jsou to mimické projevy, ale také gestikulace rukou nebo pohyby celého těla, které vyjadřují emocionální významy. Používáme

[11] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 126

je k doplnění a posílení slovních projevů a také jako náhradu slov. Afektivní projevy se týkají převážně obličeje.

- **Regulátory** – používají se jako usměrňující a řídící signály při započetí, nebo ukončení komunikace. Jsou to signály, které monitorují, kontrolují, koordinují nebo udržují řeč druhého. Pomalé rozvážné pokyvování hlavou naznačuje souhlas se sdělením, možnost pokračování, oproti tomu rychlé kývání vyjadřuje sdělení: pospěšte si a ukončete svou řeč. Regulátory se rovněž používají jako prostředek k požádání o slovo. Chcete-li si udržet slovo musíte se vyvarovat zrakového kontaktu, dále je možné použít lehký dotek na paži druhého jako upozornění. Účinné použití regulátorů umožňuje převzetí vedení při jakékoliv výměně názorů.
- **Adaptéry** – jsou to gesta, pohyby a ostatní činnosti, která uspokojují nějakou osobní potřebu. Obvykle se objevují ve stresových situacích a odrážejí ranější, často spíše dětské způsoby zvládání situací. Normálně si jich není člověk vědom, dokonce i když jsou vrozené. Adaptéry mohou být zaměřeny na vlastní osobu, na člověka, se kterým hovoříme a nebo adaptéry zaměřené na předměty.

Neverbální projev je vyjádřen celkovou „řečí těla“. Neverbální komunikace zahrnuje veškeré komunikační projevy, které nesignalizujeme pomocí slov. Reprezentuje specifické formy sdělování (informací, pocitů, nálad, emočního stavu, postoje atd.). Dále je jejím obsahem výraz obličeje, vzdálenost od druhé osoby, dotyky, pohyby těla a jeho držení.

Posturologie - je komunikace prostřednictvím postojů a držení těla. Jedná se o sdělování fyzickými postoji, držením těla. Zabývá se rozmístěním všech částí těla tzv. konfigurací při určité činnosti (poloha rukou, nohou, krku, hlavy). Rozlišujeme konfigurace otevřené, přátelské, uzavřené, nejisté, nepřátelské. To, zda dva nebo více lidí zaujímají polohy či postoje shodně či odlišně, vypovídá mnoho o jejich vzájemném porozumění, či neporozumění, shodě či neshodě, souhlasu nebo nesouhlasu. Tělesná poloha naznačuje skutečně nejen to, co se nyní s danou osobou děje, ale i to, co se s ní dělo v předcházejícím okamžiku. Do značné míry tato poloha naznačuje i to, co se s danou osobou bude dít v následující chvíli. Při definování fyzického postoje

je vždy zdůrazňován moment určité časové stálosti, setrvalosti. Člověk přechází z jedné polohy do druhé a každé dané poloze předchází jiná a jiná ji bude následovat.[12]

Gestika - studuje gesta. Řekne-li se gesto, je to více či méně výrazný pohyb některé části lidského těla, především rukou, ale i nohou, hlavy nebo celého těla. Gesta, neboli řeč rukou, jsou symboly, které přímo tlumočí slova nebo fráze. Používáme je záměrně a vědomě ke sdělení stejných významů, jaké mají příslušná slova nebo slovní spojení. Gesty můžeme nahradit slova, ale také ilustrujeme řečené, regulujeme si promluvu nebo se pomocí gest adaptujeme na vzniklou situaci (gestem můžeme ukončit rozhovor, rozloučit se či přivítat, vyvolat žáka k tabuli). Gesta mají většinou nejednoznačný význam a jsou specifická pro určitou kulturu, rasu, sociální a profesní skupiny.[13]

Proxemika - sdělování vzájemným přibližováním nebo oddálením. Jestliže dva nebo více lidí spolu jednají, zachovávají mezi sebou určitou vzdálenost. V různých situacích, či s různými lidmi se tato vzdálenost liší.

Podle velikosti rozlišujeme následující zóny[14]:

- Intimní zóna – představuje odstup 45 cm a méně. Tato vzdálenost umožňuje s druhým člověkem dotek, tělesný kontakt. V tomto prostoru je přítomnost druhého nepřehlédnutelná. Je slyšet i cítit jeho dech. Intimní vzdálenost je využívána například pro zápas, uklidňování nebo ochranu. Je tak těsná, že ji většina lidí považuje za nevhodnou na veřejnosti.
- Osobní zóna – rozmezí 45 – 120 cm. Tato vzdálenost umožňuje detailně sledovat mimiku obličeje. Tato vzdálenost definuje naši ochrannou zónu, kterou se snažíme udržet nenarušenou vniknutím někoho druhého. V této vzdálenosti stále ještě můžeme druhého uchopit nebo držet, ale pouze za pomoci natažených paží. Do této zóny dovolujeme vstup jen určitým lidem. Při osobním rozhovoru se známými, sousedy, kolegy je obvyklý odstup asi jeden metr.
- Společenská zóna – 1,2 – 3,7 m. V této vzdálenosti ztrácíme pohled na detaily, které máme ve vzdálenosti osobní. Tuto vzdálenost mezi sebou udržujeme

[12] Černý, V. Řeč těla. Brno: Computer Press, a. s., 2007, str. 51
[13] Vališová, A. a kolektiv Pedagogika pro učitele. Praha: Grada, 2007, str. 226
[14] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 133

např. při služebním styku, obchodním jednání, jednání na úřadě, apod. Čím větší odstup udržujeme, tím formálněji naše interakce vypadají. Vysocí úředníci ve svých kancelářích mívají pracovní stoly postavené tak, aby měli zajištěno dodržení nejméně této vzdálenosti mezi sebou a klienty.

- Veřejná zóna – odstup je větší jak 3,7 m. Tato vzdálenost je základem naší osobní ochrany. Umožňuje nám v případě potřeby podniknout obranné akce. V této vzdálenosti se nachází např. herec na jevišti v divadle, učitel před třídou. Mimické projevy již nejsou čitelné, je třeba výraznější gestikulace. I když již nerozeznáváme jemné detaily obličeje a očí, jsme dostatečně blízko, abychom mohli vidět vše co se děje.

Osobní zóny jsou však u různých lidí různě velké, jejich velikost u konkrétního člověka závisí na jeho osobních charakteristikách, na jeho věku, pohlaví, kulturní, etnické a rasové příslušnosti. Setkají-li se dva lidé s rozdílnými představami o svých osobních zónách, dochází k tomu, že se snaží přibližovat či ustupovat tak dlouho, dokud nedojde k určitému kompromisu.

Haptika – je dalším zdrojem neverbálních signálů. Je velmi důležitým prostředkem neverbální komunikace již proto, že náš hmat má hned po zraku relativně nejvyšší rozlišovací schopnost. Dotyk přitom může být projevem jak přátelství (pohlazení, políbení), tak krajního nepřátelství (facka, kopnutí). Nejčastějším a společensky přijatelným dotekem je podání ruky. Podání ruky dokáže přenášet přesné odrazy myšlenek a pocitů, vyskytujících se pod hranicí vědomí.[15]

Kinezika - jde o řeč našich pohybů. Kinezika obecně zahrnuje pohybovou stránku komunikace. Hodnotí spontánní pohyby těla nebo některých jeho částí v určitém prostoru a čase.[16] Tyto pohyby mají svůj význam, vysíláme jimi svému okolí určité signály. V situacích, které vnímáme jako ohrožující, v nichž si nevíme rady, se snažíme podvědomě mezi sebe a ohrožující podnět postavit nějakou bariéru.

Mimika - představuje nejbohatší rejstřík neverbálních sdělení. Jedná se o komunikaci prostřednictvím výrazů obličeje. Je obecně známo, že tvář odráží psychiku člověka. Tvář nejen doplňuje verbální řeč, ale navíc ji umocňuje pozitivně i negativně. Naše tvář

[15] Vymětal, J. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 2008, str. 66
[16] Vymětal, J. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 2008, str. 57

je především důležitým sdělovačem emocionálních stavů. Pomocí obličeje dochází ke sdělování pocitů empatie a sympatie. Nejde jen o vcítění do emocionálního stavu druhého, ale i signalizování druhému, že jsme přijali mimický výraz emocionálního stavu jako sdělení a že jsme mu rozuměli.[17]

Řeč očí - přestože řeč očí je součást mimiky, bývá vyčleňována jako samostatná forma nonverbální komunikace. Pohyby očí jsou tím nejdůležitějším, co je možné v obličeji pozorovat. Jde o informační kanál s nesmírně jemnou rozlišovací schopností, s velkým informačním rozsahem a obrovskou informační účinností. Z pohledu se vyvozují závěry o úmyslech, poctivosti i charakteru. Ve styku člověka s člověkem patří řeč očí k nejdůležitějším způsobům sdělování.

Pohledy očí jsou důležitou složkou neverbální komunikace, jelikož jsou přítomny v každé sociální komunikaci jako její významná složka. Pomocí zraku jsou odhalovány mnohá neverbální sdělení, a to především proto, že se zrakovým kontaktem nejlépe uzavírá komunikační okruh. Vlastní sdělení prostřednictvím pohledů vyjadřuje zájem o partnera, naopak vyhýbání se zrakovému kontaktu je signálem nezájmu o komunikaci.[18]

Svými pohledy můžeme předávat celou řadu sdělení. Například jimi hledat zpětnou vazbu. Při rozhovoru se na druhého soustředěně díváme, jako by jsme chtěli něco říct. Můžeme jimi druhého informovat, že komunikační kanál má otevřený a že by měl promluvit. Příklad lze vidět ve školní třídě, když učitel vysloví otázku a upře pohled na některého žáka. Aniž by bylo cokoli řečeno, učitel očekává, že žák odpoví a žák to ví. Pohledy mohou také signalizovat povahu vztahu, ať pozitivní nebo negativní. Účastník komunikace udržuje větší zrakový kontakt, když naslouchá a menší, když mluví.[19]

Základním a nejužívanějším měřítkem členění typů sociální komunikace je její rozdělení z hlediska počtu zúčastněných osob, a to na:

- **intrapersonální komunikace** – hovoříme sami se sebou, lepší schopnost poznání sama sebe, schopnost řešit problémy a analyzovat, lepší sebekontrola,

[17] Černý, V. Řeč těla. Brno: Computer Press, a. s., 2007, str. 97
[18] Černý, V. Řeč těla. Brno: Computer Press, a. s., 2007, str. 117
[19] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 131

- **interpersonální komunikace** – komunikace mezi dvěma osobami (dialog, rozhovor), vzájemně na sebe působíme s druhými, poznáváme je i sami sebe a poskytujeme jim možnost, aby mohli poznat nás,
- **malé skupiny** – komunikace v rámci malé skupiny (více než dvě osoby, ale méně než třicet), vzájemně na sebe působíme v rámci dané skupiny, řešíme problémy, nacházíme nové nápady, dělíme se o poznatky a zkušenosti,
- **veřejná komunikace** – jiní nás informují, přesvědčují nebo my informujeme a přesvědčujeme jiné – aby něco udělali, koupili, uvažovali určitým způsobem, aby změnili svůj názor, postoj nebo hodnotu.[20]

1.5 Neverbální versus verbální komunikace

Verbální komunikace se prakticky neobejde bez podpory neverbální komunikace. Každou naši řeč doprovázíme neverbálními projevy. Oba druhy signálů se doplňují, neverbální signály mohou měnit význam verbálního sdělení, mohou jejich význam zdůrazňovat.

Způsoby doplňování verbální komunikace neverbálními projevy:[21]

- Opakování – neverbální komunikace může opakovat to, co už bylo řečeno verbálně. (řekneme určitý směr a ještě ukážeme rukou)
- Kontradikce – neverbální jednání může být v rozporu s verbálním. (Nervózní člověk, jemuž se před vystoupením chvějí ruce třesoucím se hlasem prohlašuje: „Já nejsem nervózní.“)
- Substituce – neverbální komunikace může verbální poselství plně nahradit.
- Doplňování – neverbální projevy můžou dodávat verbálním projevům další smysl. (Když o něco prosíme a mluvíme přitom potichu, vysílám tím signál, že prosba může být až příliš troufalá a že si to uvědomujeme)
- Akcentování – neverbální jednání může akcentovat různé pasáže verbálního sdělení, stejně jako to činí podtrhování či ztučňování textu v písemném projevu.

[20] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 15
[21] Černý, V. Řeč těla. Brno: Computer Press, a. s., 2007, str. 26 - 28

- Regulace – neverbální chování také reguluje verbální komunikaci v interakci dvou a více lidí. Hladká kooperace při výměně rolí podavatele a příjemce v komunikační situaci může mít význam nejen pro kvalitu samotné interakce, ale i pro obsah vyměňovaného sdělení.

Zatím co řeč je složena ze slov, jednotky neverbální komunikace jsou různě rozsáhlé, různě znatelné a mají také nestejnou délku trvání. Neverbální signály mohou být kombinovány bezpočtem způsobů a produkovat tak komunikace s mnohem komplexnějším významem. Emoce a interpersonální postoje jsou obvykle vyjádřeny harmonizující sadou signálů v prostoru obličeje spolu s tónem hlasu. Pokud se v tomto systému objeví nějaký neslučitelný signál, je takové sdělení nesmyslné nebo předstírané, přičemž si příjemce všímá především negativních projevů nebo těch, které jako negativní vnímá.

Aby naše komunikace probíhala úspěšně a srozumitelně, je třeba využívat jak verbálních, tak i neverbálních projevů. Je třeba stanovit si určitá komunikační pravidla, obě komunikující strany vyladit na stejnou frekvenci. Při určování pravidel komunikace lze slovní projev často úspěšně nahrazovat mimoslovními akty.

1.6 Efektivní komunikace a zpětná vazba

Za efektivní neboli účinnou komunikaci považujeme takovou, při které dochází k účelné výměně informací mezi subjekty. Subjekty jsou schopny je věcně správně zakódovat a dekódovat a dokážou si rovněž poskytovat odpovídající zpětnou vazbu. Efektivní zpětná vazba by měla být podávána tak, aby lidem pomáhala ve zlepšení kvality a nestala se osobním útokem.[22]

Zpětná vazba je důležitou složkou komunikace. Abychom poznali, že naše komunikace vede správným směrem, musíme sledovat reakce posluchačů a umět upoutat jejich pozornost. Obecně platí, že čím je zpětná vazba rychlejší, tím je lepší. Údaje, které poskytuje, by vždy měly být spolehlivé a srozumitelné. Podmínkou

[22] Bedrnová, E., Nový, I. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management press, 2007, str. 181

efektivní zpětné vazby je také umění aktivně naslouchat. Zda je komunikace efektivní poznáme podle vzniklé zpětné vazby.[23]

Účinná zpětná vazba	Neúčinná zpětná vazby
zaměřená na pomoc člověku	zaměřená na ponížení osoby
konkrétní	obecná
popisující	hodnotící
načasovaná	nečasovaná (použitá náhodně)
jasná	zahání do defenzívy
hodnotná	nesrozumitelná
v situaci, kdy je osoba schopna ji přijmout	nepatřičná

Tabulka č. 1 Porovnání účinné a neúčinné zpětné vazby[24]

Pro vedení efektivní komunikace je vhodné osvojit si základní pravidla komunikace, která je možno formulovat následovně:

- odesílatel musí vědět, co chce sdělit,
- ke kódování je důležité použít symbolů srozumitelných pro obě strany,
- důležitá je pečlivá příprava komunikace,
- je třeba dobře odhadnout míru potřeby informací u příjemce,
- nezbytná je shoda mezi tím, co se říká a jak se to říká,
- důležité jsou emoce, protože sociální komunikace není pouze výměnou informací,
- pozitivní orientace a pozitivní myšlení jejích účastníků.[25]

Není možné nekomunikovat. Tak zní jedna ze základních tezí sociální komunikace. Tam, kde se setkává člověk s člověkem, nastupuje zcela zákonitě proces sociální komunikace.

[23] Bedrnová, E., Nový, I. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management press, 2007, str. 181
[24] Bedrnová, E., Nový, I. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management press, 2007, str. 181
[25] Bedrnová, E., Nový, I. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Managemet press, 2007, str. 213

1.7 Dílčí závěr

V této první kapitole jsem se na úrovni teoretické snažila vymezit pojem sociální komunikace, její cíle a funkce, jak probíhá komunikační proces. Základními formami sociální komunikace je komunikace verbální a neverbální. Dále jsem poukázala na důležitou složku komunikace a tím je zpětná vazba.

Lidé mezi sebou komunikují nejen slovy, ale svým chováním, gesty, používají manýru, kladou důraz na zdvořilost a spisovnost. Neverbální komunikace doplňuje komunikaci verbální a bez její podpory se prakticky neobejde. Neverbální signály mohou měnit význam verbálního sdělení. Aby komunikace probíhala efektivně a úspěšně, měla by se využívat jak slovní, tak mimoslovní komunikace. Uměním je také komunikaci naslouchat. Někdy neslyšíme to co je řečeno, ale to co by jsme chtěli slyšet.

Komunikace hraje v životě člověka velice důležitou roli. Od narození jsme jí ovlivňovány v rodině, ve škole, v zaměstnání, v kolektivu. Učíme se jak správně komunikovat, předávat své názory, vytvářet vztahy s druhými, pomáhat, vzájemně se ovlivňovat, naslouchat si, domlouvat se a řešit různé situace, ale také se bavit a snažit se rozveselit druhé. Prostřednictvím komunikace řešíme různé životní situace.

Každý člověk je originál a komunikace je odrazem jeho osobnosti. Chováme se a komunikujeme v různých situacích různě. Někdo dokáže komunikovat rychle a věcně, přesvědčivě, jiný jen obtížně.

2. Pedagogická komunikace

Pedagogická komunikace je zvláštním případem sociální komunikace. Sleduje pedagogické cíle, pomáhá vychovávat a vzdělávat. Jelikož je moje diplomová práce zaměřená na sociální komunikaci v prostředí vysoké školy, považuji za důležité přiblížit i tento zvláštní případ sociální komunikace.

Pedagogická komunikace je definována jako vzájemná výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, která slouží výchovně vzdělávacím cílům. Optimální pedagogická komunikace je komunikace při procesech vzdělávání a výchovy, která plní určité pedagogické funkce. Zajišťuje příznivé emocionální klima, optimalizuje vztahy mezi učitelem a žákem, vytváří nejlepší podmínky pro rozvíjení motivace žáků, formuje jejich osobnost.[26]

Pedagogická komunikace by měla vycházet z následujících zásad:

- vcítění se do stavu posluchače,
- respektování osobnosti posluchače,
- zaujmutí reálného postoje k možnostem posluchače,
- být srozumitelná, jasná a konkrétní,
- uplatňování zpětné vazby.

V pedagogické komunikaci jsou poměrně přesně určeny časové a prostorové podmínky, jsou určeni účastníci, tj. učitel, žáci či studenti, je stanoven cíl a obsah komunikování. Jsou předepsána pravidla styku mezi učitelem a žákem.

Hlavní faktory ovlivňující a limitující pedagogickou komunikaci:

- pedagogická komunikace je prodchnuta výchovným a vzdělávacím cílem,
- prostorové omezení pedagogické komunikace – probíhá v určitých místnostech – učebna, dílna, knihovna, atd.,
- časová limitovanost – čas vymezen rozvrhem, absence komunikace učitele při domácí přípravě,
- vymezení programu a obsahu komunikace – témata hodiny či přednášky

[26] Mareš, J., Křivohlavý, J. Komunikace ve škole. Brno: MU, 1995, str. 24-25

- vymezení pedagogické komunikace pravidly chování – limitování sociální rolí učitele a žáka, školním řádem,
- vliv prostorového rozmístění žáků na pedagogickou komunikaci,
- vliv vyučovací metody na pedagogickou komunikaci – monolog, dialog, skupinová práce, atd.
- pedagogická komunikace limitovaná organizační formou studia – vyučování hromadné, skupinové, individualizované, atd.[27]

Pedagogická komunikace má svá specifika, která ji poněkud odlišují od sociální komunikace v obecném měřítku. Avšak i za těchto okolností je třeba mít na mysli, že se jedná o vztahy mezi učitelem a žáky. Každý učitel, by si měl být vědom toho, že žáci jsou velmi vnímaví k tomu, jak a čím se učitel projevuje, co je obklopuje. Vhodná komunikace mezi učitelem a žáky přispívá nejen ke zvyšování účinnosti vzdělávacího procesu, ale především procesu výchovného.[28]

2.1 Funkce pedagogické komunikace

Pojetí pedagogické komunikace se stále ještě vyvíjí. Proto se také mění názory na její pedagogické funkce. Mareš a Křivohlavý uvádí šest základních funkcí pedagogické komunikace:

- společná činnost účastníků, pojetí úspěšnosti a neúspěšnosti
- vzájemné působení účastníků, výměny informací, zkušeností, ale také motivů, postojů a emocí
- zprostředkovává osobní i neosobní vztahy
- formuje všechny účastníky pedagogického procesu
- je prostředkem k uskutečňování výchovy a vzdělávání
- konstituuje výchovně vzdělávací systém, zajišťuje jeho fungování a stabilitu[29]

[27] Kolář, Z., Vališová, A. Analýza vyučování. Praha: Grada, 2009, str. 192 - 193
[28] Nelešovská, A. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2005, str. 97
[29] Mareš, J., Křivohlavý, J. Komunikace ve škole. Brno: MU, 1995, str. 25

2.2 Pravidla pedagogické komunikace

Průběh pedagogické komunikace je do značné míry ovlivněn tím, jaká jsou ustanovena pravidla, podle nichž se komunikuje. J. Mareš uvádí tři skupiny, které formulují komunikační pravidla:

- škola – prostřednictvím školního řádu, studijní a zkušební řád
- daná společností – zkušený pedagog dokáže rozpoznat jemné rozdíly v chování žáků daných odlišnou kulturou, náboženstvím, atd.
- výsledky složitého procesu střetu zájmů mezi učitelem a žáky

Velký počet pravidel však ztrácí svou funkčnost. Žáci se podle nich nechovají, nedodržují je. Vymezení pravidel je složitou a komplikovanou záležitostí. Učitel se musí vyvarovat toho, aby pravidla nebyla úzce vymezena a nebo naopak obecná do té míry, že ztrácejí svou vypovídací hodnotu.[30]

Rozdílná pravidla komunikace se podílejí na rozdílném sociálně-psychologickém klimatu školy i konkrétní školní třídy. Pokud jsou pravidla nelogická, nesmyslná nebo nestálá, prožívají to žáci velmi těžce.[31]

2.3 Pedagogická komunikace na vysoké škole

Při charakteristice komunikačních procesů probíhajících ve vysokoškolském vzdělávacím prostředí můžeme vycházet ze všeobecných definicí pedagogické komunikace. Pedagogická komunikace zahrnuje jak procesy produkční (odesílání informací – mluvení, psaní, vysílání neverbálních signálů), tak i recepční (přijímání a interpretace informací – naslouchání, čtení, porozumění neverbálním signálům), zasahuje všechny interpersonální vztahy účastníků edukačních procesů (vyučující – student, vyučující – vyučující, student – student).

Všeobecné principy a průběh pedagogické komunikace na vysokých školách se jen málo liší od principů a průběhu komunikačních procesů v jiných edukačních

[30] Nelešovská, A. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2005, str. 30-31
[31] Mareš, J, Křivohlavý, J. Komunikace ve škole. Brno: MU, 1995, str. 35

prostředích (základní a střední školy, instituce vzdělávání dospělých, aj.). Specifické jsou však cíle této komunikace = poskytování vysokoškolského vzdělávání a zapojení doktorandů do vědecké komunity.[32]

Edukační prostředí ve kterém tato pedagogická komunikace probíhá je prostředí univerzity nebo vysoké školy a její účastníci jsou všichni členové akademické obce, kteří vstupují do různých vztahů respektujících osobitou strukturu a hierarchii těchto členů.

2.4 Specifika pedagogické komunikace na vysoké škole

Do pedagogické komunikace při vysokoškolském studiu vstupuje několik důležitých faktorů:

- vzdělávací program
- osobnost studenta
- osobnost učitele

Vzdělávací program

Vzdělávací program vymezuje cíle vzdělávání, stanovuje čeho má být v jednotlivých předmětech dosaženo, jaké metody mají být uplatněny. Program stanoví obsah a způsob studia podle toho zda se jedná o studium prezenční, distanční nebo kombinované. Vysokoškolský učitel musí být schopen reagovat na podmínky programu v závislosti na předchozí vzdělání a kvalifikaci studentů.

Tato práce je zaměřena na studenty kombinovaného studia a proto se pokusím v závěrečné průzkumné části práce poukázat na specifika sociální a pedagogické komunikace v průběhu studia a zejména z pohledu studentů.

[32] Pokrivčáková, S. Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteľa. Nitra: UKF, 2005, str. 14-15

Osobnost studenta

Osobnost studenta kombinované formy vysokoškolského studia z pohledu vývojové psychologie se jedná o dospělé osobnosti s delším odstupem od absolvované střední školy. Mají různou úroveň znalostí, dovedností a schopností sledovat vzdělávací proces a samostatně se učit. Jsou v ustálených partnerských vztazích a to je nutí věnovat část své pozornosti partnerovi a případně dětem.

Studenti kombinované formy studia ve většině případů vykonávají svá povolání, která se vyznačují nejrůznější náročností na psychiku osobnosti studenta, ale také na čas, který je nutný studiu věnovat.

Zdánlivě největším problémem je odstup od střední školy a schopnost se učit. Zde je potřebné ihned od počátku si tuto schopnost zopakovat a prohloubit. Životní zkušenosti z rodiny a zaměstnání vytváří podporu pro rozvoj osobnosti a prohlubování poznatků. Tyto poznatky v některých případech mohou přesahovat rámec dostupné literatury. Poznatky ze sociální, právní či pedagogické oblasti reagují dynamicky na nové právní normy a jejich uvádění do života.

Studenti kombinované formy zapracovávají své poznatky z praxe do svých teoretických prací jak seminárních, tak i bakalářských či diplomových a tím zpětně posouvají teorii. Studenti kombinovaných programů nemají problémy s komunikačními situacemi a životní zkušenost jim napomáhá k optimalizaci řešení vzniklých problémů. Zatím co student prezenční formy studia k zvládnutí problémových situací potřebuje výcvik, jehož organizace je náročná personálně i materiálně.

Osobnost učitele

Osobnost učitele je limitujícím faktorem. Musí být připraven po stránce odborné, pedagogické i lidské. Je třeba, aby dokázal zohlednit a plně využít jak specifika studentů, tak i vzdělávacího programu.

2.5 Formy pedagogické komunikace na vysoké škole

Nejčastější formy pedagogické komunikace na vysoké škole jsou přednášky, diskuse, rozhovory a prezentace. Před studenty předstupuje vysokoškolský učitel s cílem vzdělávat své studenty a přednést jim nové poznatky či vědecké výsledky.

a) Přednáška

Přednáška je pravděpodobně nejstarší a dodnes nejfrekventovanější metoda vysokoškolského vzdělávání. V hierarchické stupnici náročnosti slovních monologických metod se přednáška nachází na předním místě, a to i pokud se týká samotného řečníka, ale také vzhledem k posluchačům. Proto se s ní jako vyučovací metodou setkáváme ponejvíce u vysokoškolských studentů a u dospělých.

Přednáška se na rozdíl od vysvětlování vyznačuje delším uceleným projevem, zprostředkovávajícím téma skupině posluchačů. Je po obsahové, formální i řečnické stránce jasně strukturovaným a promyšleným řečnickým útvarem, který v přímé komunikaci vědomě využívá síly živého slova, aby posluchače získal, informoval a přesvědčil. Ve škole se přednáška výrazně uplatní až u starších studentů, kdy už lze počítat s delším soustředěním pozornosti a s abstraktním myšlením.

Souvislý ráz přednášky neumožňuje diferencovat, celá skupina musí postupovat stejným tempem, obtížně se zjišťuje, jak studenti učivo průběžně chápou. Dobrá přednáška pozitivně působí živým slovem, které může u posluchačů vyvolat hluboké citové odezvy a prožitky. Na přednášce se oceňuje skutečnost, že se informace zprostředkovává rychle a aktuálně. Přednáška plní některé specifické funkce:

- učivo lze v přednáškách přehledně shrnout a systematizovat,
- vyplňuje mezery mezi jednotlivými lekcemi, které nemohou obsáhnout všechno učivo,
- je vhodná pro vysvětlení teorie.[33]

Aby přednáška zaujala, musí učitel zvládnout techniku řečového projevu, který proslovuje z patra. Důležitým předpokladem dobrého řečníka je nesedět,

[33] Maňák, J., Švec, V. Výukové metody. Brno: Paido, 2003, str. 60-61

ale přiměřeně se pohybovat, zrakem posluchače sledovat. Je také nutné volit přiměřenou sílu hlasu, měnit tempo i melodii řeči a využívat všech řečových prostředků a řečnických postupů, včetně řeči těla.[34]

b) Rozhovor

Rozhovor je forma interpersonální komunikace, ve které se setkávají dva lidé a prostřednictvím otázek a odpovědí dosahují svých cílů. Každý student i učitel vstupuje během svého studia či pedagogické a vědecké činnosti do mnoha rozhovorů.

Studenti i učitelé jsou nejčastěji účastníky následujících typů rozhovorů:

- informativní – cílem je získat informace o dotazovaném (studentovi),
- přesvědčovací – cílem je výměna osobních postojů a chování,
- hodnotící – cílem je sdělit, co dotazovaný dělá dobře, nabízí ocenění,…,
- poradenský – cílem je poskytnout radu, tomu kdo o ni požádal, konzultace
- přijímací – cílem je zjistit co nejvíce informací od dotazovaného, o jeho schopnostech, dovednostech,… (např. přijímací řízení ke studiu).[35]

c) Diskuse

Diskuse je relativně volně organizovaný rozhovor více účastníků, při kterém mají všichni účastníci možnost vyjádřit svůj názor a vyslechnout co říkají ostatní ve skupině. Diskuse je velmi často využívaná vyučovací metoda.

Diskuse je přínosem když:

- vyučující se potřebuje seznámit s názory a zkušenostmi studentů,
- nesoustředí se pouze na holá fakta, ale na postoje, názory, hodnocení,
- v případech, kdy je třeba aby se studenti naučili vytvářet vlastní názory.[36]

Diskuse podporuje týmovou spolupráci, učí disciplinovanou spolupráci, vzájemné respektování různých názorů, nutí k logickému uvažování a myšlení.

[34] Maňák, J., Švec, V. Výukové metody. Brno: Paido, 2003, str. 61
[35] DeVito, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001, str. 219-223
[36] Petty, G. Moderní vyučování. Praha: Portál, 2008, str. 165

d) Prezentace

Prezentace je nová komunikační forma. Je produktem 20. století. Díky používání nových médií je prezentace dynamičtější a účelově pracuje se sofistikovanými prostředky, jejichž využití vyhovuje větší části současných studentů.

Od prezentace se čeká, že za kratší časový úsek poskytne nejdůležitější informace. Prezentér by měl mluvit jasně a srozumitelně, přiměřeně publiku, jeho projev by měl být přirozený. Důležitou součástí každé prezentace je využití vizuálních a jiných pomůcek, jejichž úkolem je zatraktivnit prezentaci. Pomáhají zaujmout posluchače, podněcují zájem a snaží se ho udržet po celou dobu prezentace.[37]

2.6 Komunikační klima na vysokých školách

Komunikace je významným nástrojem tvořící vzdělávací klima a spolu s edukačním prostředím je důležitým determinantem úspěšnosti studentů.

Edukační klima tvoří nebo ovlivňuje více faktorů, ke kterým zařazujeme:

- komunikační a vyučovací postupy, které vyučující používá,
- způsoby participace studentů na vyučování – aktivní zapojení studentů do vzdělávacích a rozhodovacích procesů pozitivně ovlivňuje klima a efektivnost vzdělávání,
- preference a očekávání vůči studentům – vzdělávací výsledky studenta mohou být ovlivňovány projevovanými postoji učitele a to jak kladně tak i záporně.[38]

Komunikační klima, které vyučující vytváří a o které usiluje, závisí na jeho postojích ke studentům a na tom, do jaké míry je ochotný akceptovat studentské názory a postoje.

Na vysoké škole předpokládáme nutnost přechodu od tradičních forem komunikace k demokratičtějším, humanizujícím formám.

[37] Pokrivčáková, S. Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteĺa. Nitra: UKF, 2005, str. 52
[38] Pokrivčáková, S. Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteĺa. Nitra: UKF, 2005, str. 92

Tradiční komunikace je charakterizována následujícími prvky:

- učitel je verbálně výrazně aktivnější než studenti,
- komunikace se omezuje na kognitivní obsahy (poznatky),
- učitel záměrně omezuje výskyt neverbálních prostředků komunikace,
- studenti se do komunikace zapojují jen na pokyn vyučujícího,
- studenti nezasahují do rozhodování o průběhu a charakteru výuky,
- studenti reprodukují obsahy zprostředkované vyučujícím,
- mezi učitelem a studentem není partnerský vztah.

Moderní komunikace by měla zahrnovat:

- poměr mezi verbálními projevy učitelů a studentů je vyrovnanější,
- studenti jsou aktivní při rozhodování o průběhu a charakteru vyučování,
- studenti otevřeně prezentují svoje vzdělávací potřeby a učitel na ně přihlíží,
- komunikace mezi učitelem a studenty zahrnuje nejen kognitivní obsahy (poznatky), ale i afektivní prvky (hodnocení, motivace,…),
- učitel otevřeně využívá neverbální prostředky komunikace,
- učitel verbálně i neverbálně podporuje aktivitu studentů,
- mezi učitelem a studenty je přátelský vztah.

Komunikační klima je neoddělitelnou součástí celkového edukačního klimatu. Pozitivní klima založené na partnerské komunikaci většinou studenty motivuje a má rozhodující vliv na studijní výsledky studentů i jejich postoje ke studiu.[39]

2.7 Efektivnost a zpětná vazba pedagogické komunikace

Efektivnost pedagogické komunikace

Aby byla pedagogická komunikace efektivní, musí pedagog být před jejím formulováním zaměřený na cíl, který mu musí být jasný, musí vědět, jaké účinky chce vyvolat. Přitom je třeba neustále sledovat reakce žáka či studenta a na to pedagog

[39] Pokrivčáková, S. Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteĺa. Nitra: UKF, 2005, str. 96

potřebuje o něm co nejvíce vědět, aby si mohl vytvořit přesný obraz o jeho osobnosti a chování.

Způsob, jakým učitel komunikuje, závisí poté i na obrazu, který o studentovi má. Pokud je tento obraz nepřesný, může se komunikace minout zamýšleným účinkem. Účinná komunikace musí nejen vyvolat, ale i udržet pozornost.[40]

Zpětná vazba v pedagogické komunikaci

Zpětná vazba se dnes chápe spíše jako korekční informace určená člověku, který se chce dozvědět, jak probíhá proces, na němž se podílí, jenž ho samotného zajímá, na němž mu záleží. U zpětné vazby můžeme rozlišit stránku:

- regulativní – umožňuje řídit žákovu činnost podle určité strategie,
- sociální – učitel i žák si navzájem ujasňují své vztahy, postoje, očekávání,
- poznávací – učitel lépe poznává žáka, žák učitele, učivo i sám sebe,
- rozvojovou – žák se učí zpětnou vazbu využívat, začíná vzdělávat sám sebe.[41]

Učitel musí umět vycítit, jak účinkovalo jeho vyučování a musí se snažit o to, aby u většiny účastníků zabralo. Proto i dobré přenášky mohou být částí posluchačů považovány za zajímavé a druhé části připadají nudné. Pro učitele z toho vyplývá, že musí mít přehled o tom, jakou odezvu má probírané téma u účastníků vzdělávání neboli studentů.

Pedagogická komunikace se zpětnou vazbou vyžaduje od účastníků aktivní spolupráci. Pedagog musí studenty vést k aktivnímu využití času, který je k dispozici. Naše i zahraniční zkušenosti ukazují, že studenti často neumějí dávat vyučujícím kvalitní zpětnou vazbu. Nedokáží stručně, věcně a bez emocí formulovat své kritické stanovisko, byť leckdy oprávněné. Není divu, protože naši studenti mají málo příležitostí se tomu ve školách naučit. Přitom je to dovednost jako každá jiná a měla by být u nich rozvíjena.

[40] Sýkora, F., Vavrečka, V. Pedagogická komunikace. Brno: IMS Brno, 2004, str. 5
[41] Mareš, J., Křivohlavý, J. Komunikace ve škole. Brno: MU, 1995, str. 96

Vhodným příkladem k následování, může být učitel sám, když poskytuje zpětnou vazbu svým studentům. Kvalitní zpětná vazba, jejíž poskytování by si studenti měli osvojit, se má vyznačovat těmito charakteristikami:

- být konkrétní, doložená příklady, které jasně ilustrují jedincovo stanovisko,
- soustředit se na pozorovatelné, doložitelné činnosti, než stavět na studentových dedukcích o tom, co si učitel asi myslel, co tím sledoval,
- vyhýbat se osobním útokům nebo emočně silným výrazům,
- popsat důsledky určitých učitelových činností nebo určitých rozhodnutí katedry z pohledu adresátů, ukázat tyto důsledky z hlediska studentů,
- nabízet alternativu vůči stávající situaci, vůči tomu co studenti považují za nutné kritizovat,
- poukázat nejen na nedostatky, ale umět ocenit i klady výuky.[42]

[42] Mareš, J. Manuál pro tvůrce a uživatele studentského posuzování výuky. Praha: UK, 2006, str. 15-16

2.8 Dílčí závěr

Ve druhé kapitole mé diplomové práce jsem se zaměřila na zvláštní případ sociální komunikace, a sice na komunikaci pedagogickou jako takovou, hlavně pak v prostředí vysoké školy.

Snažila jsem se vysvětlit pojem pedagogické komunikace, jaké má cíle, jaké plní funkce, z jakých zásad a pravidel by měla vycházet.

Popsala jsem pedagogickou komunikaci na vysoké škole, její specifika, formy, přiblížila osobnost studenta i učitele. Zaměřila jsem se také na komunikační klima na vysoké škole, co jej tvoří a ovlivňuje, jakými prvky je zde komunikace charakterizována, co by měla moderní komunikace zahrnovat, jaká je její efektivnost a zpětná vazba.

Opět se zde ukazuje důležitost veškeré komunikace, která nás provází celým naším životem.

Pedagogická komunikace zaujímá stále významnější postavení ve výchovně-vzdělávacím procesu. Dříve nebyl na pedagogickou komunikaci brán takový zřetel, což se v současné době změnilo. Všechny profesní skupiny si plně uvědomují význam komunikace, která ovlivňuje výsledek sociálního kontaktu. Zejména pro učitele je pedagogická komunikace naprosto nezbytnou součástí jeho profesních kompetencí a vybavenosti pro výkon učitelské profese.

3. Student kombinované formy studia na vysoké škole

V této kapitole se budu podrobněji zabývat studiem v kombinované formě studia na vysoké škole, zejména se zaměřením na Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně a Institutu mezioborových studií Brno. Uvedu charakteristiku studenta vysoké školy, jaké máme formy studia, kde bych se více zaměřila na kombinovanou formu studia a organizaci výuky. Dále poukážu na způsoby výuky na IMS Brno a na formy komunikace, které studenti v průběhu svého studia využívají.

3.1 Student vysoké školy

Studium na vysoké škole upravuje zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů. Studentem vysoké školy se může stát každý člověk, který ukončí středoškolské studium maturitní zkouškou, přihlásí se na vysokou školu a splní podmínky pro přijetí. Uchazeč se stává studentem dnem zápisu do studia, pokud bylo studentovi studium přerušeno, stává se studentem dnem opětovného zápisu do studia. Student má svá práva i povinnosti vyplývající ze studia na vysoké škole, ze studijního a zkušebního řádu.

Práva studenta

Student má právo:

- studovat v rámci jednoho nebo více studijních programů,
- výběru studijních předmětů a vytvoření studijního plánu podle pravidel studijního programu,
- výběru učitele určitého studijního předmětu vyučovaného více učiteli,
- konat zkoušky za podmínek stanovených studijním programem nebo studijním a zkušebním řádem,
- zapsat se do další části studijního programu, pokud splnil povinnosti stanovené studijním programem nebo studijním a zkušebním řádem,
- navrhovat téma své bakalářské, diplomové, rigorózní nebo disertační práce,
- používat zařízení a informační technologie potřebné pro studium ve studijním

programu v souladu s pravidly určenými vysokou školou,

- volit a být volen do akademického senátu, pokud byl akademický senát zřízen,
- na stipendium z prostředků vysoké školy, splní-li podmínky pro jeho přiznání stanovené ve stipendijním řádu.

Na studenta, který vykonává praktickou výuku a praxi, se vztahují obecné předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a pracovních podmínkách žen.

Povinnosti studenta

1. Studijní povinnosti studenta vyplývají ze studijního programu a studijního a zkušebního řádu.
2. Student je povinen dodržovat vnitřní předpisy vysoké školy a jejích součástí.
3. Student je dále povinen:
   - hradit poplatky spojené se studiem a uvést skutečnosti rozhodné pro jejich výši,
   - hlásit vysoké škole nebo její součásti, na které je zapsán, adresu určenou pro doručování,
   - dostavit se na předvolání rektora, děkana nebo jimi pověřeného zaměstnance vysoké školy k projednání otázek týkajících se průběhu studia nebo ukončení studia.
4. Zaviněným nesplněním povinnosti uvedené v odstavci 3 vzniká studentovi povinnost nahradit vysoké škole náklady, které jí tím způsobil.

Každý studijní program, který chce student v rámci vysoké školy studovat, má určenou standardní dobu studia, v níž se předpokládá ukončení studia státní závěrečnou zkouškou. Většina bakalářských programů trvá 3 roky a navazující magisterské programy jsou v délce 2 let. Existují samozřejmě i programy trvající 4 nebo 6 let, jedná se zejména o medicínské nebo právnické obory. Pokud student přesáhne standardní dobu studia, tj. pokud je to standardní doba studia + 1 rok, může student přijít o nárok na některá stipendia, po uplynutí i této lhůty musí student platit poplatky za studium, které si každá vysoká škola určuje individuálně.

Studium na vysoké škole je rozděleno do několik stupňů, nejvíce zastoupeny jsou bakalářské a magisterské studijní programy, dále některé vysoké školy nabízejí i doktorandské studijní programy.

Bakalářské studium – je zaměřeno na přípravu k výkonu povolání a ke studiu v magisterském programu. Podmínkou přijetí ke studiu je dosažení úplného středního nebo úplného středního odborného vzdělání zakončené maturitní zkouškou. Standardní doba studia včetně praxe je nejméně tři a nejvýše čtyři roky. Řádné ukončení je státní závěrečnou zkouškou, jejíž součástí je zpravidla obhajoba bakalářské práce. Může mít prezenční a kombinovanou formu. Student získává titul Bc. psaný před jménem.

Navazující magisterské studium – tento studijní program navazuje na bakalářské studium a trvá 2 až 3 roky. Ukončuje se státní závěrečnou zkouškou. Je zaměřen na další prohloubení získaných poznatků na bakalářském stupni. Student získává titul Mgr. psaný před jménem.

3.2 Formy studia na vysoké škole

Studium na vysokých školách probíhá v několika formách. Pokud vysoká škola nabízí více forem studia, může si student zvolit formu, která jemu bude nejvíce vyhovovat. Formy vysokoškolského studia jsou:

a) Prezenční forma studia

Výuka může probíhat kterýkoliv všední den, dopoledne i odpoledne. Student má povinnost navštěvovat povinné semináře a cvičení. Student studující vysokou školu v prezenční formě má status studenta a z toho vyplývající výhody.

b) Distanční (dálková) forma studia

Na rozdíl od studentů prezenčního studia, kteří do školy chodí obvykle každý den, studenti distanční formy studia navštěvují školu např. jedenkrát týdně na odpolední vyučování či konzultace. Mají doporučenou účast na přednáškách a seminářích. Distanční forma studia dnes bývá většinou nahrazována tzv. kombinovanou formou.

c) Kombinovaná forma studia

Jedná se o formu studia, při němž student navštěvuje školu s nižší frekvencí než při prezenčním studiu. Mnohdy probíhá formou blokové výuky. Na studenty, kteří studují vysokou školu v rámci kombinované formy, se nevztahuje status studenta a z toho vyplývající výhody jako na prezenční studenty. Studium probíhá prostřednictvím přednášek, seminářů a individuální přípravy.

Výuka je konkrétně na IMS Brno organizována formou blokové výuky. Prezenční část kombinované formy studia zahrnuje zpravidla 8 dvoudenní soustředění za semestr ve 14-ti denních intervalech - v pátek odpoledne od 14,45h do 19,00h a v sobotu od 8,00h do 14,30h. Distanční část studia je podpořena výukovými texty a systémem internetových informací.

3.3 Způsoby výuky v rámci kombinované formy studia

Výuka v rámci kombinované formy vysokoškolského studia probíhá většinou formou přednášek, seminářů a individuální přípravy studenta.

a) Přednáška

Přednáška je pravděpodobně nejstarší a dodnes nejfrekventovanější metoda vysokoškolského vzdělávání. Vnímáme ji jako víceméně monologickou vzdělávací metodu, při které vyučující prezentuje pohled na daný jev. Svoji dominantní pozici mezi vyučovacími metodami si přednáška obhájila kvůli mnoha výhodám, které vyučujícím i studentům nabízí. Patří k nim například možnost rychlého zprostředkování informací a názorů velkému počtu studentů za krátký čas a poskytuje prostor na osobní střetnutí studentů s uznávanými odborníky.

Aby byla přednáška efektivní a zaujala co nejvíce studentů, musí být dokonale připravená a být:

- jasně strukturovaná,
- musí poskytovat prostor pro aktivitu studentů,
- poskytovat vizuální podněty,

- podložena interaktivními písemnými materiály,
- stimulovat tvořivost a kritické myšlení studentů.[43]

Přednášky, probíhající na IMS Brno jsou určeny studentům kombinované formy studia a jsou pouze doporučené. Na druhou stranu, většina vyučujících upozorňuje studenty na důležitost navštěvovat přednášky a to z důvodu, že je zde prezentována i látka, která není v učebních textech a může se objevit v některých otázkách při zkoušce.

b) Seminář

Po přednášce se jedná o další typ vysokoškolské výuky. Na rozdíl od přednášky vyžaduje větší aktivitu a spolupráci studentů (aktivně se podílejí na výuce), rozvíjí jejich samostatné myšlení a samostatnou práci.

Je to forma výuky určená pro 20 – 30 studentů. Umožňuje vést důkladnější intelektuální diskuse o poměrně přesně vymezeném předmětu. Zpravidla nemá jít o rozsáhlé obecně zaměřené diskuse a rovněž by se seminář neměl stát konzultací – tedy příležitostí k tomu, aby si jednotlivci vyjasňovali s vyučujícím osobní nebo intelektuální nejasnosti či problémy.[44]

Semináře na IMS Brno mají pouze některé ročníky v rámci bakalářského studia. Jedná se většinou o závěrečné bloky výuky, které jsou organizovány tímto způsobem výuky. Výuka cizích jazyků, jak v rámci bakalářského studia tak i navazujícího magisterského studia, probíhá po celou dobu studia v malých seminárních skupinách.

c) Individuální příprava

Individuální příprava představuje podstatnou část studia v kombinované formě studia. Studenti mají v rámci jednoho semestru osm bloků přímé výuky ve formě přednášek a seminářů, zbytek času se musejí studenti sami individuálně připravovat.

[43] Pokrivčáková, S. Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteľa. Nitra: UKF, 2005, str. 45
[44] Petty, G. Moderní vyučování. Praha: Portál, 2008, str. 203

Důležitou součástí kombinovaného studia jsou speciálně připravené studijní materiály pro individuální studium. Texty se svým didaktickým zpracováním liší od obdobných textů určených pro přímou výuku nebo od učebnic. Tyto texty jsou velmi pečlivě připravovány pro studenty IMS Brno jak v bakalářském studiu, tak i pro studenty navazujícího magisterského studia.

K přímé výuce patří výhody například rétorického působení lektora, zpětná vazba, využívání učebních pomůcek a didaktické techniky, které u individuálního studia nemůže být. Kompenzovat tyto výhody, alespoň částečně, je cílem didaktického zpracování studijních textů pro individuální studium.

Učební texty:

- zpracovány pro průměrné studenty, což umožňuje studentům s určitými většími znalostmi postupovat rychlejším tempem ve studiu,
- neexistence zpětně vazby (nemožnost povysvětlit látku) je kompenzováno tím, že výklad v textu je spíše nadbytečně vysvětlující,
- nemožnost použít rétorických prostředků se nahrazuje speciální formální úpravou učebních textů (zvýrazňování kurzívou, zásady a pravidla v rámečku,...),
- autoři studijních textů se soustředí jen na to podstatné, řeč učebních textů je volena tak, aby byla jasná, srozumitelná a napomáhala pochopení textu.[45]

Samostudium je komplexní proces, který má cíl osvojit si a upevnit soustavu trvalých vědomostí, dovedností a návyků. Nejefektivnější je dobře organizované, soustavné individuální studium. Mezi hlavní zásady individuálního studia patří:

- odpovědnost – schopnost řídit sám sebe,
- soustavnost – postupné, systematické a plynulé zvládání učební látky,
- koncentrace – zaměření vnímání, představ a myšlení na určitý předmět nebo činnost,
- vytrvalost – dlouhodobé sledování stanoveného cíle,
- individuálnost – schopnost nalézt vlastní přístupy ke studiu,

[45] Mužík, J. Didaktika dospělých. Praha: MJF Praha, 2002, str. 77

- systémovost – nezahrnuje jenom soustavnost, ale i uvědomění si cílů, umění rozplánovat si čas ke zvládnutí studijních povinností.[46]

V průběhu studia je pro většinu studentů nejhorší období zkoušek. Příprava na zkoušky však nemá z hlediska zásad individuálního studia žádná zvláštní specifika. I zde platí všechny zásady osvojování a upevňování. Je však nutné připomenout jednu nadmíru důležitou zásadu – nenechávat učení na poslední chvíli, na zkoušky se snažit připravovat dlouhodobě, s vypracováním osobní strategie a časového plánu.

3.4 Formy komunikace

Existuje mnoho forem komunikace využívané při kombinované formě studia. Mezi ty nejčastěji patří písemná, telefonická, osobní a v dnešní moderní době zejména elektronická forma komunikace. Student během svého studia komunikuje s učiteli, se studijní administrativou a také se svými spolužáky.

Písemná komunikace

V mnoha případech je nejlepší komunikace mluvené slovo – pronesené tváří v tvář – a jištěné psaným slovem. Nejdříve to říct a potom to potvrdit písemně. Dopisy a zápisy, které nejsou výsledkem mluveného slovního projevu, to znamená jednání či telefonní rozhovor, na nás budou klást větší nároky, protože právě na nich se zakládá kvalitní komunikace a v žádném případě je nemůžeme jednoduše považovat za její pouhou součást. Což nás přivádí k umění komunikovat prostřednictvím psaného slova, krátce řečeno písemně.

Neměli bychom předpokládat, že ten, kdo vládne dobře jazykem, bude stejně dobře vládnout i perem. Mluvené a psané slovo mají sice velmi příbuzné, ale v něčem zase odlišné funkce. Schopnost zaznamenat slova písemnou formou nám dává dvě velké výhody. Zaprvé, písemná forma nám umožňuje komunikovat i na dálku,

[46] Palán, Z. Problematika učení v distančním vzdělávání. Praha: DeskTop Publishing FF UK, 1997, str. 31

např. když posíláme dopis. Druhou výhodou je skutečnost, že písemný záznam uchovává vědomosti.[47]

Písemná komunikace je jedním ze základních druhů komunikace, kterou člověk po celý život běžně používá. Existuje řada situací, kdy je výhodnější komunikovat písemně než ústně, telefonicky nebo osobně. Přestože písemná alternativa komunikace zabere více času než ostatní, je výhodné ji používat v situacích, kdy je nezbytné uchovat sdělení pro archivaci, pro potencionální potřebu v budoucnosti, pro doložení a vysvětlení některých záležitostí nebo z legislativních důvodů. Při písemné komunikaci se tak jako při komunikaci verbální vyžaduje zřetelnost, úplnost, stručnost, správnost a zdvořilost.[48]

Studenti písemnou formu komunikace moc nevyužívají. Spíše se jedná o stručná písemná sdělení učiteli nebo studijní administrativě o zasílaných dokumentech potřebných ke studiu. Studenti v rámci svého studia vypracovávají písemné dokumenty ve formě seminárních prací, projektů a bakalářských či diplomových prací.

Telefonická komunikace

Telefonování vždy hrálo, a i přes rozvoj nových forem komunikace jako jsou například fax či e-mail, stále hraje v denní praxi důležitou úlohu. Velkou výhodou telefonátu je okamžitá zpětná vazba. Proto se také používá pro navázání prvotního kontaktu s tím, že již zmíněný fax či e-mail může telefonickou dohodu vhodně doplnit (ať již následuje nebo v některých případech předchází).

Telefonní rozhovor je druh verbální komunikace, kdy se partneři ve většině případů nevidí. Účastníci jsou zde zbaveni neverbálních komunikačních signálů. Je třeba vzít na vědomí, že ne vždy se nám podaří v telefonu správně identifikovat toho, kdo nám volá, ne vždy volajícímu zcela rozumíme a telefonovat nás zpravidla nikdo neučil a naučí. Při prvním telefonátu je velmi důležitý první dojem. Ten lze vytvořit jen jednou! Zatímco milé a profesionální vystupování může být bránou k dlouhodobé spolupráci či komunikaci, nepříjemné naopak může zavřít dveře pro veškerá další

[47] Adair, J. Efektivní komunikace. Praha: Alfa Publishing, 2004, str. 84
[48] Vymětal, J. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 2008, str. 206

jednání. Kontakt po telefonu je o to složitější, že ze všech vjemů můžeme použít pouze sluch. Ten je ještě omezen řadou rušivých vlivů, obzvláště pokud se dovoláme na mobilní telefon. Přesto lze pouze sluchem zjistit mnohé – jako například jaká je nálada telefonujícího, schopnost pohotové reakce, případný nedostatek času a v neposlední řadě i vnější prostředí.

Studenti využívají telefonickou komunikaci velmi často. Jedná se rychlý způsob komunikace, který umožňuje vyřešit jakýkoliv dotaz, nejasnost nebo problém, který může studentovi při studiu vzniknout. Výhodou telefonické komunikace je možnost poskytnou studentovi okamžitou zpětnou vazbu.

Výhody telefonické komunikace:

- patří k účinnějším a pohotovějším formám komunikace než je zasílání písemných sdělení a zpráv,
- umožňuje lépe kontrolovat naše nežádoucí komunikační signály (tzv. tajnou řeč těla) v takticky významných situacích,
- v případě nepříjemných sdělení poněkud filtruje bezprostřední dopad negativních emocí komunikačního partnera na nás,
- protože se při ní uplatní nejen obsah sdělovaných skutečností, ale i paralingvistika (slyšené doprovodné znaky mluvené řeči), umožňuje lepší orientaci ve skutečném smyslu předávaných informací.

Nevýhody telefonické komunikace:

- je méně názorná a „čitelná“ než bezprostřední ústní kontakt,
- působí formálněji a neosobněji než bezprostřední ústní kontakt,
- vyžaduje zvládnutí určitého, dobře ujasněného okruhu komunikačních dovedností tam, kde je spoléháno především na telefonování,
- při komunikování s osobami z odlišného kulturního, a zejména jazykového prostředí, je náročnější než ústní bezprostřední komunikování.[49]

[49] Kovaříková, M. Trénink na téma - Telemarketing – užitečný nástroj komunikace a obchodu.

Elektronická komunikace

Ve světě, který nás obklopuje, se stále častěji setkáváme vedle „klasického“ telefonu a faxu s rozšiřujícím se využíváním elektronických komunikačních systémů. Tyto potřeby uspokojují stále se zdokonalující komunikační technologie. Nejrozšířenějším komunikačním médiem dneška je elektronická pošta a tedy posílání elektronických zpráv – krátce e-mailů. Jako každý způsob komunikace má i e-mailová komunikace své přednosti a nevýhody, které je nutno při jejím využívání zvažovat.

Výhody elektronické nebo-li e-mailové komunikace:

- rychlý přístup k informacím, které uživatelé pokládají za důležité, zejména pro rozhodování, ale i pro vzdělávání apod.,
- rychlost komunikování,
- odpověď je možné si v klidu rozmyslet, stejně jako u písemné komunikace,
- významnou předností je možnost zasílání příloh (vizuálních, prezentací,…),
- nulové náklady, v případě pevné linky nebo bezdrátového připojení,
- na několik stejných nebo podobných dotazů lze odpovědět současně,
- možnost komunikovat bez ohledu na vzdálenost a počet příjemců,
- existuje archivovatelný záznam o komunikaci.

Nevýhody e-mailové komunikace:

- chybí bezprostřední reakce protistrany,
- neosobní, technikou zprostředkovaný chladný kontakt, který ztěžuje zpětnou vazbu a tím snižuje možnost posouzení věrohodnosti sdělení (před možností nabízené zejména bezprostřední ústní komunikací),
- doručení e-mailu není nijak zaručeno,
- vyskytuje se častější nedorozumění – nepochopený tón konverzace či kontextu,
- vyskytují se omyly při odesílání – nesprávná adresa, příloha,
- značná obtížnost a nákladnost zajištění bezpečnosti elektronického komunikování.

Tento způsob komunikace je taktéž velmi často studenty využíván a to jak při komunikaci s učiteli, se studijní administrativou nebo mezi sebou navzájem. Mohou

si posílat nejrůznější studijní materiály a nově získané poznatky či informace důležité pro jejich studium.

Osobní komunikace

I v dnešní době, kdy se může zdát, že elektronická a telefonická komunikace převládá nad osobní komunikací, má osobní komunikace stále svoji důležitou pozici mezi formami komunikace.

Osobní komunikace má oproti ostatním způsobům komunikace několik výhod. Otevírá dveře k oboustranné výměně informací, umožňuje okamžitě reagovat na otázky, vysvětlit nedorozumění a získat zpětnou vazbu. Účastníci komunikace tímto způsobem získávají více informací pomocí neverbální komunikace, kterou představují například gesta, tón hlasu, mimika. Díky nim můžeme zjistit, které části obsahu komunikace jsou pro ně klíčové a které méně důležité. Tento druh komunikace je vhodné používat v případech, že zpráva, kterou potřebujeme někomu předat, se ho přímo týká nebo ho nějakým způsobem ovlivní.

Osobní komunikaci studenti využívají zejména při konzultacích s vyučujícími nebo s vedoucími svých bakalářských či diplomových prací. Výhodou osobní komunikace je, že studenti dostávají okamžitou zpětnou vazbu a mohou reagovat na připomínky učitele.

3.5 Dílčí závěr

Ve třetí kapitole jsem se zaměřila na studenta a studium na vysoké škole s bližším zaměřením na kombinovanou formu studia.

Studium na vysokých školách je upraveno zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů a dále se studenti musí řídit podle Studijního a zkušebního řádu a dalšími vnitřními předpisy univerzity.

Vysokoškolské studium má několik stupňů studia a to bakalářské studijní programy, magisterské, navazující magisterské a popřípadě doktorandské. V dnešní době na většině vysokých škol musejí studenti absolvovat nejprve bakalářský stupeň a teprve poté mohou pokračovat v navazujícím magisterském a popř. dále na doktorandském studiu.

Studenti uvedené studijní programy mohou studovat formou prezenčního studia, kombinovaného nebo distančního. Každá z forem studia má své výhody i nevýhody vyplývající z jednotlivých forem. Prezenční studium si volí zejména mladí studenti, kteří právě ukončili středoškolské vzdělání. Kombinovaná forma studia je vyhovující spíše pro studenty, kteří již mají svá zaměstnání a potřebují nebo chtějí si zvýšit vzdělání.

Studium v kombinované formě probíhá formou přednášek, seminářů a individuální přípravy studenta. Individuální příprava tvoří podstatnou část studia v této formě.

V průběhu studia komunikují studenti se svými učiteli, spolužáky nebo studijní administrativou. Prostřednictvím komunikace získávají potřebné informace a poznatky nutné k úspěšnému dokončení vysokoškolského studia.

4. Průzkum způsobu komunikace studentů v kombinované formě studia

Ze všech našich znalostí a dovedností patří mezi nejdůležitější a nejužitečnější ty, které se týkají komunikace. Dobrá schopnost komunikace je vždy důležitá, ať jde o osobní, společenský nebo pracovní život. Jejím prostřednictvím poznáváme sami sebe, naše okolí (rodinu, přátele), vzájemně na sebe působíme a ovlivňujeme se. Řešíme problémy, dělíme se o poznatky a zkušenosti, informujeme se, přesvědčujeme, abychom něco udělali, změnili nějaký svůj postoj, názor nebo hodnotu.

Komunikace je nesporně jevem, který v našich životech stojí za pozornost. Ostatně, značnou pozornost jí všichni také věnujeme. Prostupuje prakticky všechny složky našeho života a ovlivňuje celou naši osobnost. Na správném užívání komunikace mnohdy stojí i padá naše úspěšnost v různých oblastech našeho života, naše vztahy či naše práce.

Schopnost správně komunikovat je dnes základním předpokladem pro osobní i profesionální růst. K oblastem, ve kterých efektivita závisí na nepřetržité mezilidské komunikaci, patří i oblast vzdělávání. Hlavním úkolem pedagogické komunikace je zprostředkovávat výměnu informací mezi různými účastníky výchovně-vzdělávacího procesu. Napomáhá dosahovat edukačních cílů a zvyšuje efektivnost výchovy a vzdělávání.

Komunikace je významným nástrojem tvořící vzdělávací klima a spolu s edukačním prostředím je důležitým determinantem úspěšnosti studentů. Všichni studenti na vysoké škole, ať už v prezenční či kombinované formě, komunikují nejen se svými vyučujícími v rámci přednášek, seminářů nebo cvičení, ale v celém průběhu svého studia také s vedoucími svých bakalářských či diplomových prací, se svými spolužáky nebo se studijní administrativou.

Komunikace je pro všechny studenty velmi důležitá, jejím prostřednictvím získávají potřebné informace a poznatky k úspěšnému zvládnutí a ukončení vysokoškolského studia.

4.1 Projekt průzkumu

Cíl průzkumu

Cílem empirické části mé diplomové práce je blíže charakterizovat studenty vysoké školy v kombinované formě studia, kteří studují na Institutu mezioborových studií Brno (dále jen IMS Brno) ve spolupráci s Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně (dále jen UTB ve Zlíně). Průzkum by měl poukázat na to, jak v průběhu svého studia studenti komunikují mezi sebou, s učiteli nebo se studijní administrativou. Průzkum prokáže jaká forma komunikace studentům nejvíce vyhovuje a zdali jsou s ní spokojeni či nikoliv. Současně by měl průzkum přinést zpětnou vazbu samotným pracovníkům IMS Brno. Pro získání potřebných informací jsem si zvolila metodu dotazníkového šetření. Vyhodnocení zjištěných údajů mi umožnilo najít odpovědi na stanovené hypotézy, tzn. zda budou potvrzeny nebo vyvráceny.

Charakteristika výběrového vzorku

Pro zjištění všech objektivních skutečností by měl základní vzorek obsahovat všechny studenty IMS Brno, popřípadě celé univerzity. Při svém průzkumu jsem však vycházela pouze z výběrového vzorku, který tvořili studenti 1. ročníku navazujícího magisterského studia v programu Specializace v pedagogice, obor Sociální pedagogika, kombinovaná forma studia.

Studentům byl v lednu 2010 předložen anonymní dotazník s žádostí o jeho vyplnění a aby na uvedené otázky odpovídali upřímně dle svých vlastních zkušeností a svého přesvědčení. Tyto studenty jsem si vybrala záměrně, protože všichni se již v minulosti pohybovali minimálně 3 roky na půdě vysoké školy a tudíž mohou nejlépe a objektivně posoudit způsoby komunikace na vysoké škole.

Charakteristika použitých metod

Hlavní průzkumnou metodou byl dotazník (viz. příloha č. 1). Pro tento kvantitativní způsob šetření jsem se rozhodla z důvodu nižší časové náročnosti jak pro tazatele, tak i samotné respondenty. Aby nedošlo ke snížení věrohodnosti poskytnutých informací, bylo celé šetření anonymní. Celkem bylo vydáno k vyplnění

150 dotazníků, z nichž se vrátilo 124, ale z toho ještě 7 dotazníků bylo neúplně vyplněno, tudíž návratnost byla 78%, tedy 117 dotazníků.

Dotazník obsahuje celkem 21 otázek. Zvolila jsem 14 uzavřených otázek, kde si respondent mohl vybrat jednu odpověď z nabízených alternativ a 7 otevřených otázek, kde se respondent mohl vyjádřit proč je spokojen či nespokojen se zvolenou komunikací, popřípadě proč tak na předešlou otázku odpověděl. Úvodní část dotazníku tvoří základní indikátorové otázky, které slouží k základní charakteristice dotazovaného, tj. pohlaví a věku.

Analýzou získaných informací následně potvrdím či vyvrátím stanovené hypotézy. V závěru provedu celkové zhodnocení získaných výsledků.

Hypotézy

Hypotéza č. 1

Více jak 80% studentů je s komunikací se studijní administrativou spokojeno či spíše spokojeno a upřednostňují osobní komunikaci před ostatními způsoby komunikace.

Hypotéza č. 2

Více jak 80% studentů je spokojeno či spíše spokojeno s informačním systémem STAG.

Hypotéza č. 3

Více jak 60% studentů kombinované formy studia využívá při studiu a přípravě na zkoušky spolupráci se spolužáky.

Hypotéza č. 4

V komunikaci s učiteli 60% studentů upřednostňuje komunikaci elektronickou.

V následující části diplomové práce je prezentována analýza informací získaných dotazníkovým šetřením včetně vyhodnocení získaných údajů.

4.2 Prezentace a analýza výsledků dotazníkového šetření

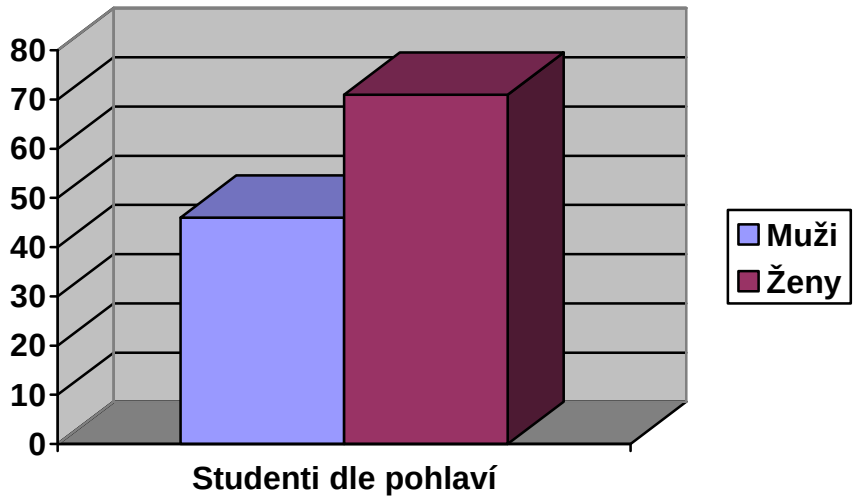
V úvodu následující prezentace výsledků dotazníkového šetření vytvořím přehled průzkumného vzorku dle sociálně-demografických charakteristik, tj. podle pohlaví a věku. Následně přejdu k dalším otázkám dotazníku.

Otázka č. 1

Uveďte prosím Vaše pohlaví.

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
muži	46	39
ženy	71	61
celkem	**117**	**100**

Graf č. 1 Struktura průzkumného vzorku podle pohlaví



Ze získaných údajů bylo zjištěno, že z celkového počtu 117 dotazovaných je 61% žen, tj. 71 a 39% mužů, tj. 46.

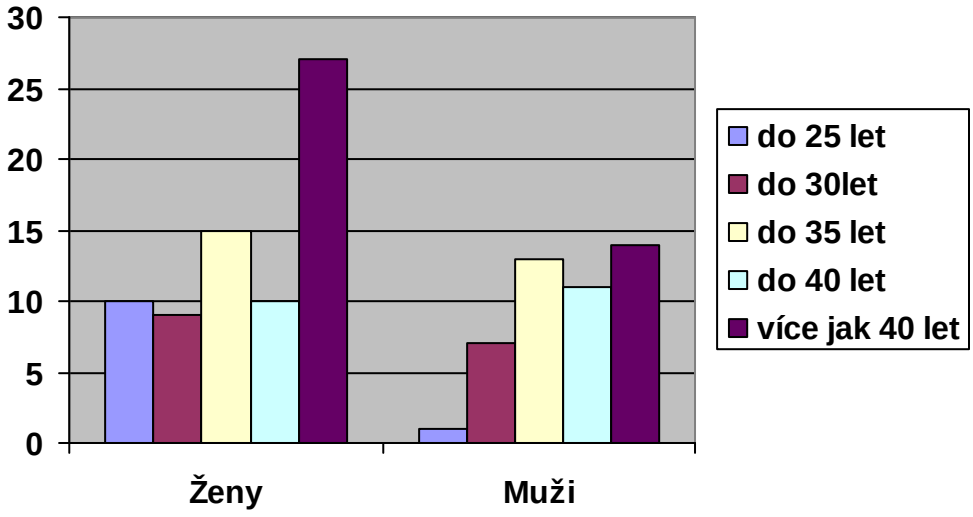
V prvním ročníku navazujícího magisterského studia v oboru Sociální pedagogika studuje téměř o 1/3 více žen než můžu.

Otázka č. 2

Zařaďte se prosím do jedné z následujících věkových skupin

Věk	Ženy	Relativní četnost v %	Muži	Relativní četnost v %
do 25 let	10	14	1	3
do 30 let	9	13	7	15
do 35 let	15	21	13	28
do 40 let	10	14	11	24
více jak 40 let	27	38	14	30
celkem	**71**	**100**	**46**	**100**

Graf č. 2 Struktura průzkumného vzorku podle věku



Jelikož průzkum probíhal u studentů kombinované formy studia, je zde i větší věkový rozdíl mezi studenty než tomu může být například u studentů prezenční formy studia.

Z celkového počtu 71 žen byla nejvíce zastoupena kategorie více jak 40 let a to ve 27 případech, tj. 38% a do 35 let 15 žen, tj. 21%. Dále pak následovaly kategorie do 25 let a do 40 let, ty byly shodně zastoupeny 10 ženami a do poslední kategorie do 30 let se zařadilo 9 žen, tj. 13%.

U mužů byla taktéž nejvíce zastoupena kategorie více jak 40 let a to 14 muži, což je 30% z celkového počtu 46 mužů. Další dvě kategorie byly téměř vyrovnané, do kategorie do 40 let se zařadilo 11 mužů, tj. 24%, do 35 let 13 mužů a kategorie do 30 let byla zastoupena 7 muži. Pouze 1 muž se zařadil ke skupině do 25 let.

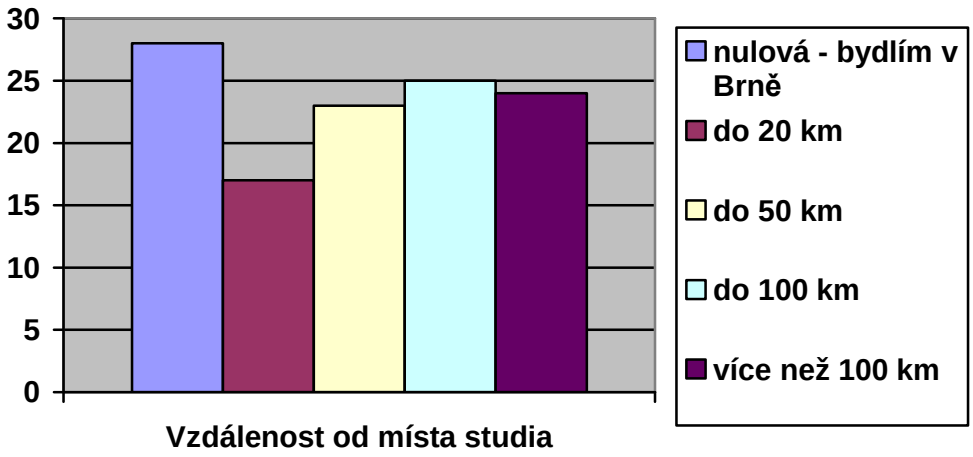
Průzkum prokázal, že 35% studentů je starších než 40 let a pouze 9% se zařadilo do věkové skupiny do 25 let. Tento výsledek se dal předpokládat s ohledem na formu studia. V prezenční formě studia by byla věková kategorie do 25 let zastoupena podstatně vyšším procentem studentů.

Otázka č. 3

Jaká je vzdálenost Vašeho bydliště od Brna?

Vzdálenost v km	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
nulová – bydlím v Brně	28	24
do 20 km	17	16
do 50 km	23	19
do 100 km	25	21
více než 100 km	24	20
celkem	**117**	**100**

Graf č. 3



Na zvolenou formu komunikace s učiteli, se studijní administrativou nebo mezi studenty navzájem může mít velký vliv také vzdálenost bydliště od místa studia, v našem případě od Brna.

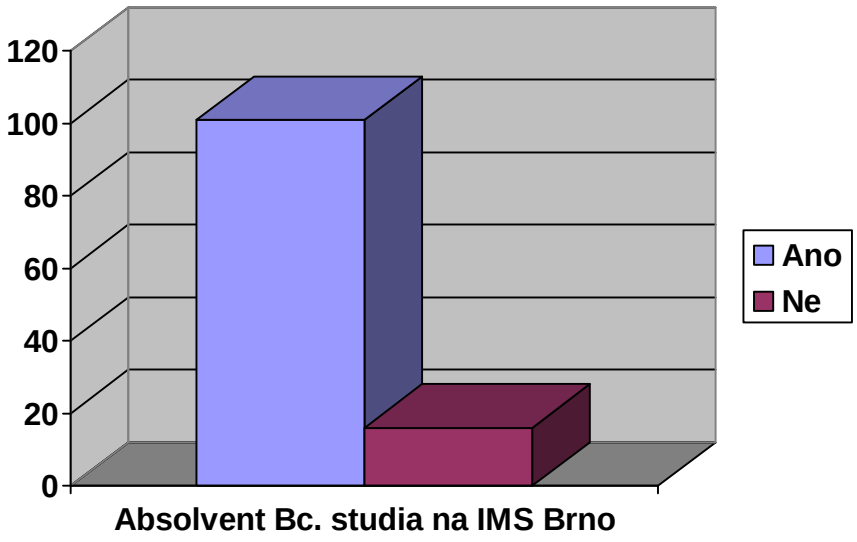
Ze získaných údajů bylo zjištěno, že pouze 24%, tj. 28 dotazovaných studentů 1. ročníku navazujícího magisterského studia bydlí v místě studia, tudíž v Brně. Další skupinu tvořili studenti žijící ve vzdálenosti do 20 km od místa studia, celkem 16%, což je 17 dotazovaných. Do skupiny do 50 km se zařadilo 19%, tj. 23 studentů. Zbývajících 21% tvořili studenti žijící ve vzdálenosti do 100 km a 20% studentů se zařadilo do kategorie více jak 100 km od místa studia.

Otázka č. 4

Absolvoval/a jste bakalářské studium na IMS Brno?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
ano	101	86
ne	16	14
celkem	**117**	**100**

Graf č. 4



Na otázku zda jste absolvoval bakalářské studium na IMS Brno odpovědělo celých 86% dotazovaných, že ano. Zbývajících 14% respondentů uvedlo, že bakalářské studium vystudovali na jiné vysoké škole.

Změna průzkumného vzorku

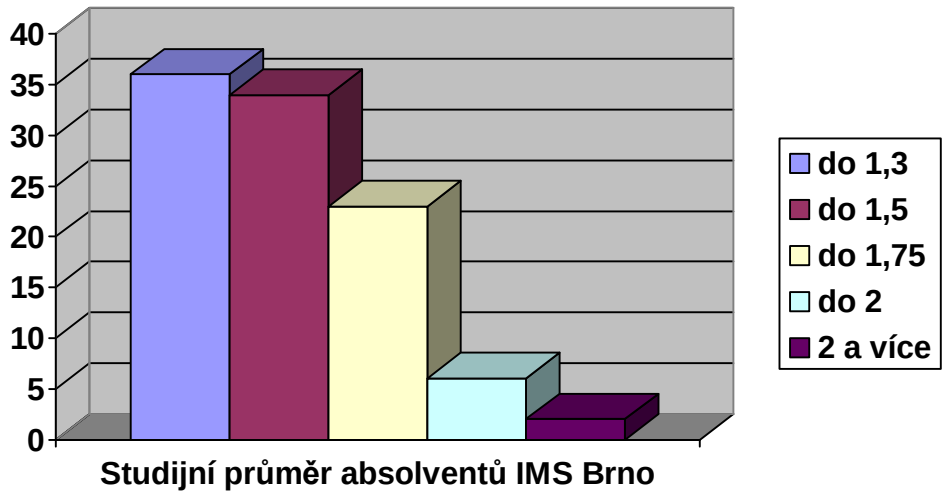
Po otázce č. 4 jsem vyčlenila z původního průzkumného vzorku respondenty, kteří jako odpověď v uvedené otázce uvedli, že nejsou absolventy IMS Brno. Z celkového počtu 117 respondentů jsem tedy vyloučila 14%, tj. 16 respondentů. Došlo tak ke změně počtu průzkumného vzorku.

Otázka č. 5

Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a ano, uveďte jaký jste měl/a studijní průměr:

Studijní průměr absolventů IMS Brno	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
do 1,3	36	36
do 1,5	34	34
do 1,75	23	23
do 2	6	6
2 a více	2	1
celkem	**101**	**100**

Graf č. 5



Na tuto otázku odpovídalo pouze 101 respondentů z celkového počtu 117. Jednalo se o studenty, kteří absolvovali bakalářské studium na IMS Brno.

Nejvíce jsou zde zastoupeny skupiny studentů s průměrem do 1,3 a 1,5. Vzniklý výsledek může být dán kritérii pro přijetí do navazujícího magisterského studia. Do navazujícího magisterského studia je přijímáno 120 nejlepších studentů s průměrem maximálně do 1,5 bez přijímacího řízení, ostatní uchazeči musejí absolvovat písemné přijímací řízení.

Pouze 7% dotazovaných mělo průměr do 2 nebo 2 a více. Zbývajících 23% tvoří studenti s průměrem do 1,75.

Změna průzkumného vzorku

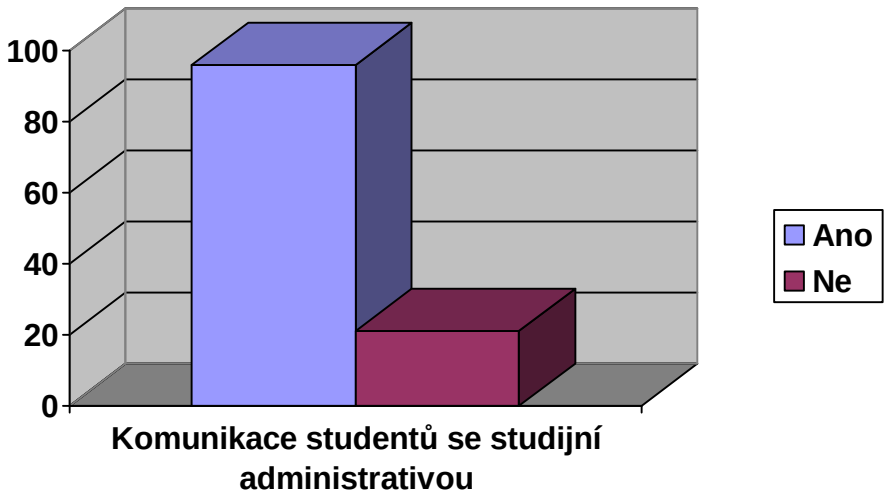
Po otázce č. 5 jsem do své analýzy opět zahrnula všechny respondenty, neboť následující otázka se týká všech dotazovaných. Celkový počet respondentů je tedy opět 100%, tj. 117 osob.

Otázka č. 6

Komunikoval/a jste v průběhu studia se studijní administrativou?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
ano	96	82
ne	21	18
celkem	**117**	**100**

Graf č. 6



Z průzkumu vyplývá, že celých 82%, tj. 96 respondentů v průběhu svého studia komunikovalo se studijní administrativou a pouze 18%, tj. 21 respondentů uvedlo, že se studijní administrativou nikdy nekomunikovali. Převážná většina studentů, kteří uvedli, že nekomunikují, nejsou absolventi bakalářského studia na IMS Brno.

Změna průzkumného vzorku

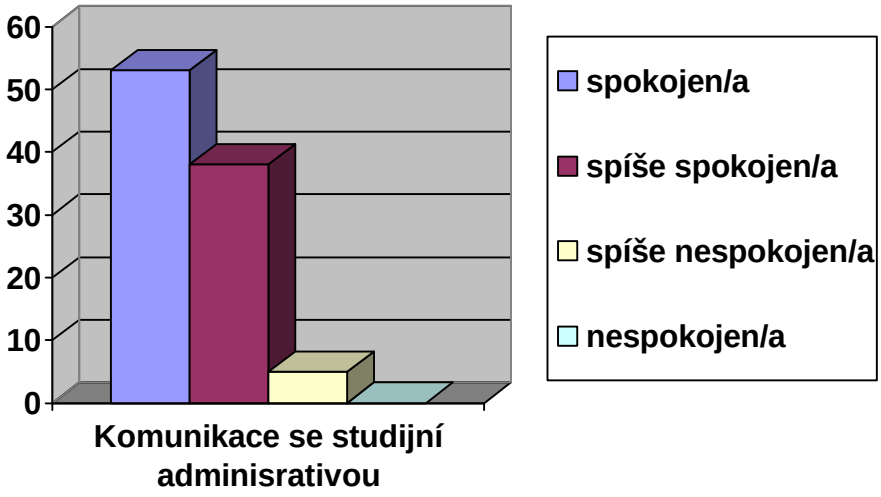
Po otázce č. 6 opět došlo ke změně průzkumného vzorku. Z celkového počtu 117 respondentů jsem vyloučila 18%, tj. 21 respondentů, kteří v odpovědi uvedli, že v průběhu studia se studijní administrativou nekomunikovali.

Otázka č. 7

Pokud jste komunikoval/a se studijní administrativou, byl/a jste?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
spokojen/a	53	55
spíše spokojen/a	38	40
spíše nespokojen/a	5	5
nespokojen/a	0	0
celkem	**96**	**100**

Graf č. 7



Výsledek, který vzešel z této otázky, je velmi potěšující i pro mě osobně, protože jako pracovnice studijní administrativy jsem ráda, že studenti jsou s námi ve většině případech spokojeni. Je vidět, že celá studijní administrativa je na velmi dobré odborné úrovni, pracovnice jsou schopné ve většině případů studentům poradit a pomoci v případě nějakého problému, popř. poradí, na koho se mohou obrátit.

Celých 95%, tj. 91 dotazovaných je s komunikací se studijní administrativou spokojeno, popř. spíše spokojeno. Pouze 5%, tj. 5 dotazovaných uvedlo, že jsou spíše nespokojeni. Možnost nespokojen/a nezvolil ani jeden z dotazovaných.

Otázka č. 8 a 9

Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody.

Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody.

U těchto dvou otázek měli dotazovaní volně uvést důvody proč byli spokojeni nebo spíše spokojeni v případě, že v otázce č. 7 tuto variantu zvolili. Pokud zvolili v otázce č. 7, že byli nespokojeni či spíše nespokojeni, měli vepsat důvody do otázky č. 9.

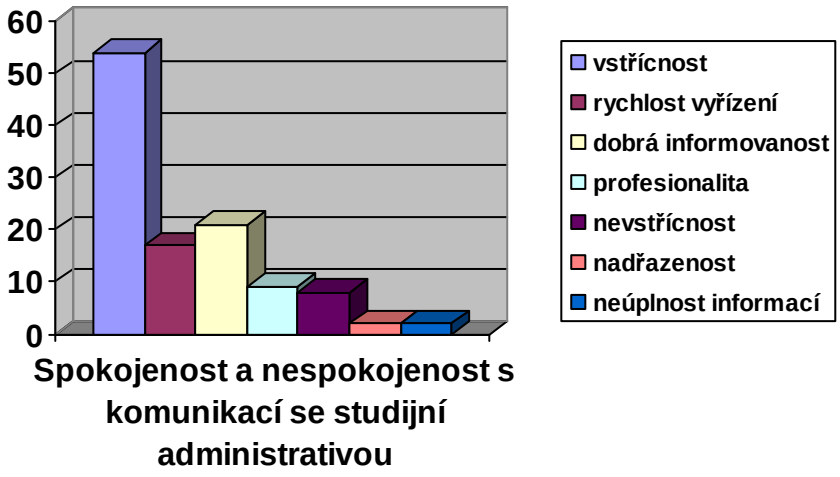
Nejčastěji uváděné důvody spokojenosti či spíše spokojenosti:

Odpověď	Absolutní četnost
vstřícnost	54
rychlost vyřízení	17
dobrá informovanost	21
profesionalita	9
celkem	**101**

Nejčastěji uváděné důvody nespokojenosti či spíše nespokojenosti:

Odpověď	Absolutní četnost
nevstřícnost	8
nadřazenost	2
neúplné informace	2
celkem	**12**

Graf č. 8

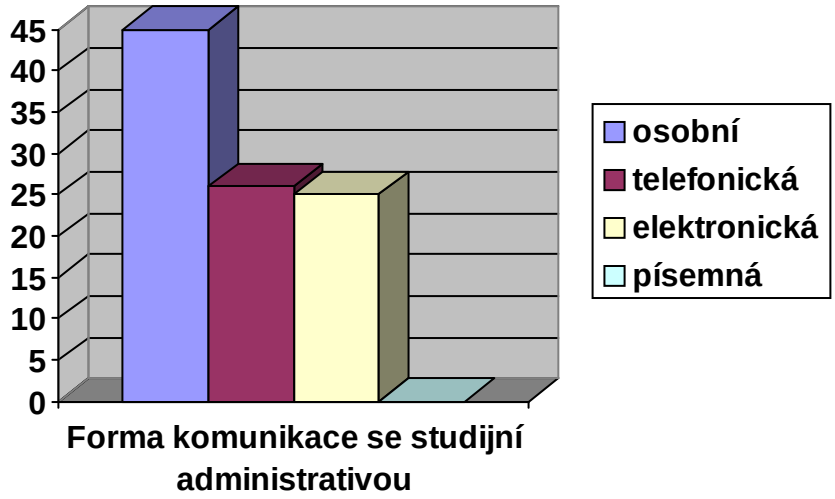


Otázka č. 10

Jakou formu komunikace jste zvolil/a?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
osobní	45	47
telefonickou	26	27
elektronickou	25	26
písemnou	0	0
celkem	**96**	**100**

Graf č. 9



V dnešní době je možné komunikovat mnoha způsoby. Studenti mohou komunikovat osobně přímo na studijní administrativě nebo mohou využít komunikaci telefonickou, písemnou či elektronickou.

Ze získaných údajů vyplývá, že 47%, tj. 45 respondentů komunikujících se studijní administrativou využívá osobní způsob komunikace. Další skupinu tvořili studenti využívající spíše telefonickou komunikaci a to v 27%, tj. 26 dotazovaných. Zbývajících 26% tvořili studenti, kteří upřednostňují elektronickou komunikaci. Ani jeden z dotazovaných nevyužívá písemnou formu komunikace.

Je vidět, že studenti kombinované formy studia i v dnešní moderní počítačové době stále více upřednostňují osobní způsob komunikace před komunikací elektronickou.

Změna průzkumného vzorku

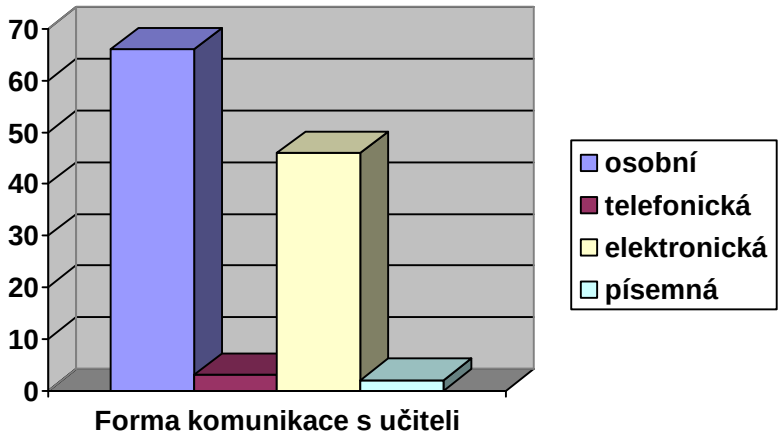
Po otázce č. 10 jsem do své analýzy opět zahrnula všechny respondenty, neboť následující otázky se týkají všech dotazovaných. Celkový počet respondentů je opět 100%, tj. 117 osob.

Otázka č. 11

Jakou komunikaci upřednostňujete při komunikaci s učiteli?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
osobní	66	56
telefonickou	3	3
elektronickou	46	39
písemnou	2	2
celkem	**117**	**100**

Graf č. 10



Studenti během svého studia komunikují nejen se studijní administrativou, ale i s vyučujícími a to nejen při přednáškách a seminářích, ale zejména při zpracovávání svých bakalářských či diplomových prací.

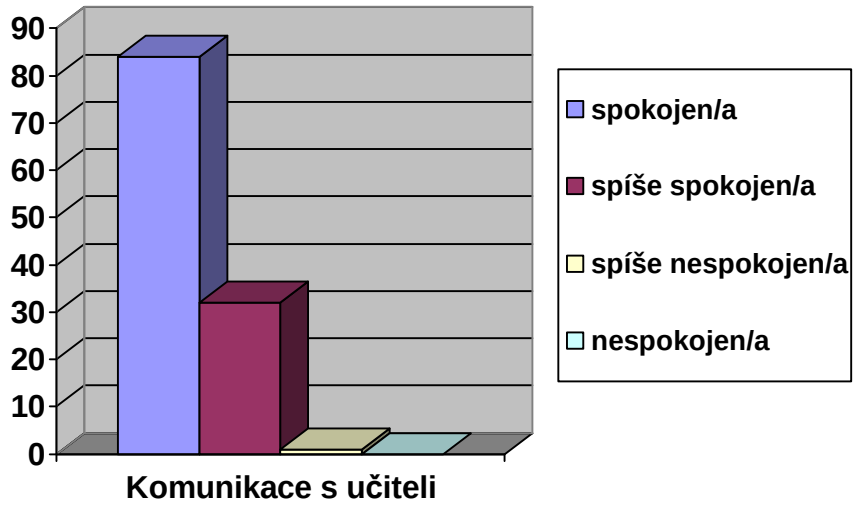
I v této otázce se ukázalo, že osobní způsob komunikace stále převládá nad ostatními způsoby. Celkem 56%, tj. 66 respondentů uvedlo, že upřednostňují komunikaci s učiteli osobní, další velkou skupinu tvořili studenti, kteří dávají přednost elektronické komunikaci a to v 46 případech, tj. 39%. Pouze 5% uvedlo, že využívají telefonickou nebo písemnou formu komunikace.

Otázka č. 12

Byl/a jste s Vámi zvolenou formou komunikace s učiteli?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
spokojen/a	84	72
spíše spokojen/a	32	27
spíše nespokojen/a	1	1
nespokojen/a	0	0
celkem	**117**	**100**

Graf č. 11



Z toho co jsem mohla osobně poznat, se učitelé ať už stálí či externí, vždy chovali ke studentům velmi vstřícně a ochotně, což se také odrazilo na výsledcích hodnocení od studentů.

Celkem 72% dotazovaných bylo s komunikací s učiteli spokojeno a 27% bylo spíše spokojeno. Pouze jeden student hodnotil komunikace spíše negativně. Důvodem mohla být skutečnost, že jejich přístup pro ně nebyl vyhovující, nebylo naplněno jeho očekávání. Učitel si nezískal jeho sympatie.

Otázka č. 13 a 14

Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody.

Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody.

V otázce č. 13 a 14 opět mohli respondenti volně uvést důvody proč byli spokojeni či nespokojeni. V otázce č. 13 uváděli důvody spokojenosti a pokud zvolili v otázce č. 12, že byli nespokojeni nebo spíše nespokojeni, své důvody uváděli v otázce č. 14. Respondenti mohli uvést více důvodů.

Nejčastěji uváděné důvody spokojenosti či spíše spokojenosti:

Odpověď	Absolutní četnost
vstřícnost a ochota	62
serióznost a profesionalita	41
rychlost odpovědí	17
celkem	**120**

V otázce č. 12 studenti v 99% uvedli, že jsou s komunikací s učiteli spokojeni nebo spíše spokojeni. V důvodech nejčastěji uváděli vstřícnost a ochotu učitelů a to v 62 případech, 41 studentů uvedlo komunikaci za profesionální a seriózní a 17 studentů ocenilo rychlost odpovědí.

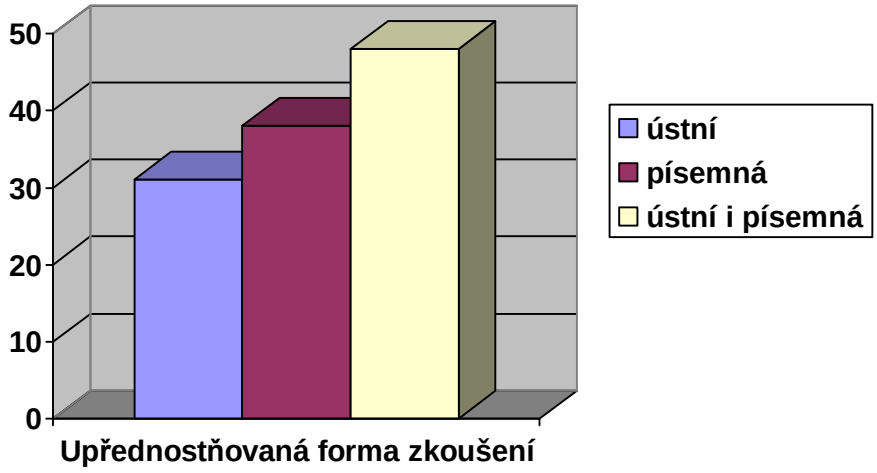
Pouze jeden student uvedl, že je spíše nespokojen a jako důvod napsal - žádná zpětná vazba a časová zaneprázdněnost učitele.

Otázka č. 15

Pokud by jste si mohl/a zvolit způsob zkoušení, tak by jste upřednostnil/a formu?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
ústní	31	26
písemnou	38	32
ústní i písemnou	48	42
celkem	**117**	**100**

Graf č. 12



Zkoušková období jsou pro studenty asi jedny z nejhorších období v průběhu studia. Každý student by byl určitě rád, kdyby si mohl zvolit formu zkoušení jaká mu nejvíce vyhovuje. Z organizačních důvodů to však není možné realizovat.

Ze získaných údajů vyplývá, že 26% dotazovaných upřednostňuje ústní formu zkoušení a 32% by si zvolilo spíše písemné zkoušení. Každá z forem zkoušení má určitě své klady a zápory, a to jak pro učitele, tak pro studenty. Ústní zkoušení je pro vyučující i studenty v den zkoušení určitě časově náročnější, protože u zkoušení stráví i několik hodin. Výhodou je, že student se dozví své hodnocení ihned po zkoušce. Zato písemná forma zkoušení je během zkoušky rychlejší, ale učitel pak stráví několik hodin čtením a hodnocením písemných testů a student se hodnocení dozví často až za několik dní.

Kombinaci písemného a ústního zkoušení by si zvolilo 42% studentů. Zde však pravděpodobně došlo ke špatnému pochopení formulované otázky. Takto usuzuji z důvodů, které studenti uváděli v následující otázce. Zde uvedli, že v jednom předmětu by jim vyhovovalo ústní zkoušení a v jiném zase písemné. Jenže otázka se týkala zkoušení v rámci jednoho předmětu tzn., že by u jedné zkoušky chtěli absolvovat jak písemné, tak i ústní zkoušení.

Otázka č. 16

Proč upřednostňujete Vámi zvolenou formu zkoušení?

V této otázce se měli studenti volně vyjádřit proč upřednostňují právě tu formu zkoušení, kterou si zvolili v předchozí otázce. Studenti uváděli spoustu důvodů, mezi nejčastěji uváděné patří:

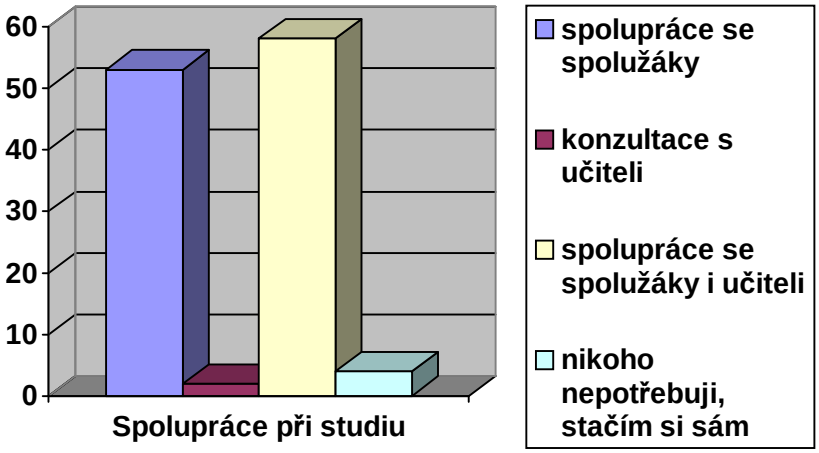
- **ústní zkoušení** – možnost „okecávání“, naťuknutí zkoušejícím, lépe vystihuje znalosti, možnost lepší formulace odpovědi, diskuse, hodnocení ihned po zkoušce, kontakt se zkoušejícím,….
- **písemné zkoušení** – není tréma, méně stresující, více času, jasně dané otázky, efektivnější, rychlost – bez dlouhého čekání na zkoušku, jednodušší, klid u zkoušky,….
- **písemné i ústní zkoušení** – více času při zkoušení, zpětná vazba, vyváženost, v některých předmětech je lepší ústní zkoušení, v jiných zase písemné, při ústním zkoušení možnost vyjasnění písemné části zkoušky,….

Otázka č. 17

Při studiu a přípravě na zkoušky upřednostňujete?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
spolupráce se spolužáky	53	45
konzultace s učiteli	2	2
spolupráce se spolužáky i konzultace s učiteli	58	50
nikoho nepotřebuji, stačím si sám	4	3
celkem	**117**	**100**

Graf č. 13



Z vlastní zkušenosti vím, že při studiu a při přípravě na zkoušky se nespoléhám pouze a výhradně na sebe, ale se spolužáky vzájemně spolupracujeme a navzájem si předáváme získané informace a poznatky.

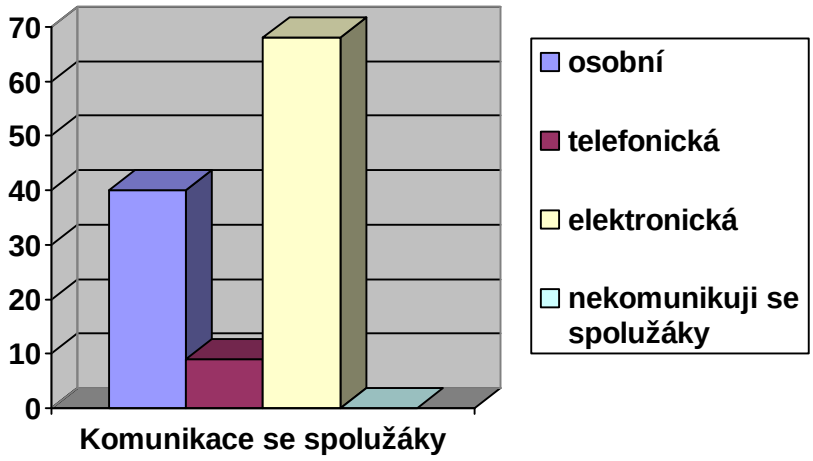
Z výsledků průzkumu vyplývá, že 45% což je 53 respondentů spolupracuje pouze se spolužáky a 50%, tj. 58 respondentů spolupracuje nejen se spolužáky, ale využívají i konzultace s vyučujícími. Pouze dva studenti uvedli, že upřednostňují výhradně konzultace s učiteli a ve 4 případech se studenti zařadili do skupiny, že nikoho nepotřebují, vystačí si sami.

Otázka č. 18

Jaký způsob komunikace upřednostňujete při komunikaci se spolužáky?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
osobní	40	34
telefonickou	9	8
elektronickou	68	58
nekomunikuji se spolužáky	0	0
celkem	**117**	**100**

Graf č. 14



Spolužáci spolu komunikují nejen ve škole v době přednášek a seminářů, ale také mimo dny, které tráví společně ve škole.

Studenti kombinovaného studia na IMS Brno mají přednášky zpravidla jednou za 14 dní v pátek a v sobotu, zbývající čas se musí věnovat individuální přípravě. Studenti si navzájem předávají poznatky z přednášek, požadavky potřebné ke zkouškám a zápočtům a další důležité informace.

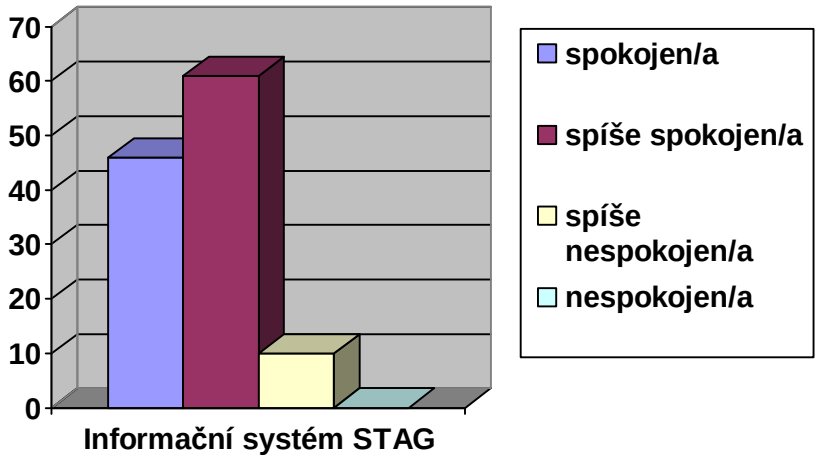
Jak jsem zjistila ze svého průzkumu, tak celých 58%, což je 68 dotazovaných dává přednost elektronické komunikaci, druhou skupinu a to 34% tvoří studenti preferující osobní formu komunikace mezi spolužáky. Pouze 8%, tj. 9 respondentů uvedlo telefonickou komunikaci a žádný z respondentů neuvedl, že by se spolužáky ve studiu vůbec nekomunikoval.

Otázka č. 19

S komunikací s informačním systémem STAG jste?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost v %
spokojen/a	46	39
spíše spokojen/a	61	52
spíše nespokojen/a	10	9
nespokojen/a	0	0
celkem	**117**	**100**

Graf č. 15



Informační systém neboli studentský portál je pro studenty jeden z hlavních zdrojů informací potřebných ke studiu. Na UTB ve Zlíně a IMS Brno je používán informační systém STAG (dále jen IS STAG), jehož tvůrcem je západočeská univerzita v Plzni.

Prostřednictvím IS STAG se studenti např. zapisují do ročníku, registrují si předměty, přihlašují se na zkoušky, spravují si své kontaktní údaje, žádají o sociální a ubytovací stipendia, atd. V IS STAG naleznou informace k výuce, sylaby předmětů, kontakty na vyučující a spoustu dalších důležitých a užitečných informací. Jednou z nejdůležitějších vlastností každého informačního systému je jeho přehlednost, jednoduchost a jasnost, každý student by se v něm měl snadno a rychle orientovat.

Z celkového počtu 117 respondentů 39%, tj. 46 respondentů uvedlo, že jsou s IS STAG spokojeni a 52% spíše spokojeni. Zbývajících 9% tvoří studenti, kteří jsou spíše nespokojeni. Možnost nespokojen/a nezvolil žádný student.

Otázka č. 20 a 21

Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody.
Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody.

V posledních dvou otázkách dotazníku se studenti měli volně vyjádřit, proč jsou spokojeni či nespokojeni s informačním systémem STAG. Opět mohli uvést více důvodů.

Z celkového počtu 117 respondentů celých 91% uvedlo, že jsou s IS STAG spokojeni nebo spíše spokojeni a pouze 9% respondentů uvedlo, že jsou spíše nespokojeni.

Nejčastěji uváděné důvody spokojenosti:

Odpověď	Absolutní četnost
přehlednost	63
dostupnost a rychlost informací	19
funguje bez problémů	22
celkem	**104**

Nejčastěji uváděné důvody nespokojenosti:

Odpověď	Absolutní četnost
nepřehlednost	9
složitost	4
potíže s přihlašováním (zkoušky, témata diplomových prací,….)	7
celkem	**20**

4.3 Interpretace výsledků

Hypotéza č. 1

Více jak 80% studentů je s komunikací se studijní administrativou spokojeno či spíše spokojeno a upřednostňují osobní komunikaci před ostatními způsoby komunikace.

Pro potvrzení či vyvrácení této hypotézy jsem vycházela z otázek č. 6, 7, 8, 9 a 10. Tato **hypotéza byla** s ohledem na zjištěné údaje jednoznačné **potvrzena.**

Na základě dotazníkového šetření jsem zjistila, že celých 95%, tj. 91 dotazovaných je s komunikací se studijní administrativou spokojeno či spíše spokojeno a pouze 5% dotazovaných uvedlo, že je spíše nespokojeno. Osobnímu způsobu komunikace dává přednost 47%, tj. 45 dotazovaných. Studenti i v dnešní době dávají více přednost komunikaci osobní před komunikací elektronickou či telefonickou.

Jsem velmi ráda, že se sešlo tolik pozitivních reakcí a pouze mě to utvrdilo v tom, že studijní administrativa na IMS Brno je na velmi dobré úrovní, pracovnice se snaží studentům poradit, pomoci a vycházet jim maximálně vstříc.

Hypotéza č. 2

Více jak 80% studentů je spokojeno či spíše spokojeno s informačním systémem STAG.

Tato **hypotéza byla** provedeným průzkumem **potvrzena**. Ze získaných informací vyplývá, že 91% dotazovaných studentů je s informačním systémem STAG spokojeno. Studenti oceňovali zejména jeho přehlednost, dostupnost a rychlost informací. Pouze 9% dotazovaných uvedlo, že je spíše nespokojeno a jako důvody uvedli nepřehlednost, složitost a potíže s přihlašováním. Pro potvrzení své druhé hypotézy jsem vycházela z otázek č. 19, 20 a 21.

Je velmi pozitivní, že tak velké procento studentů je s informačním systémem STAG spokojeno, protože kvalitní a přehledný informační systém je pro studenty v průběhu jejich studia velmi důležitým zdrojem informací

Hypotéza č. 3

Více jak 60% studentů kombinované formy studia využívá při studiu a přípravě na zkoušky spolupráci se spolužáky.

Hypotéza nebyla na základě zjištěných údajů **potvrzena**. Pro vyvrácení třetí hypotézy jsem vycházela z otázky č. 17. Celkem 45%, tj. 53 dotazovaných studentů využívá při studiu a přípravě na zkoušky výhradně spolupráci se spolužáky, zbývajících 55% představují studenti, kteří využívají nejen spolupráci se spolužáky, ale i konzultace s učiteli.

Takto vyrovnaný výsledek není pro mě nijak překvapující, neboť i já při studiu spolupracuji se spolužáky i konzultuji s učiteli. Konzultace s učitelem však využívám pouze při psaní bakalářské nebo v současné době diplomové práce.

Hypotéza č. 4

V komunikaci s učiteli 60% studentů upřednostňuje komunikaci elektronickou.

Tato **hypotéza nebyla** dle výsledků mého průzkumu **potvrzena**. Pro vyhodnocení hypotézy jsem vycházela z otázek č. 11, 12, 13, 14, 15 a 16. Nepotvrdil se můj předpoklad převahy elektronické komunikace nad komunikací osobní mezi učiteli a studenty, který vycházel s množství a vytíženosti učitelů.

Osobní způsob komunikace stále převládá nad ostatními způsoby komunikace i nad komunikací elektronickou, které dává přednost pouze 39% dotazovaných studentů kombinované formy studia. Osobní komunikaci upřednostňuje 56% studentů.

4.4 Dílčí závěr

Průzkum, který jsem měla možnost učinit, byl pro mě přínosem. Dozvěděla jsem se a potvrdila si spoustu zajímavých skutečností z oblasti komunikace studentů vysoké školy.

Na základě získaných informací jsem měla možnost potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy a lépe tak charakterizovat studenty kombinované formy studia na IMS Brno, jimi upřednostňované způsoby komunikace v rámci jejich studia a zda jsou s ní spokojeni či nikoliv. Průzkumný vzorek tvořili studenti obou pohlaví, všech věkových skupin a z různých koutů České republiky.

Plně si uvědomuji, že výsledky mého průzkumu nemusí mít úplně vypovídající hodnotu o způsobu komunikace všech studentů kombinovaného studia, neboť byly shromážděny pouze v rámci IMS Brno a to od studentů prvního ročníku navazujícího magisterského studia. I přesto se domnívám, že určitou vypovídající hodnotu průzkum má a ukazuje, že i přes rychlý vývoj moderní techniky, studenti stále upřednostňují osobní způsob komunikace.

Průzkum měl také poskytnout zpětnou vazbu pracovníkům IMS Brno a myslím, že tuto svoji úlohu splnil.

Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo popsat sociální komunikaci a její specifickou formu, komunikaci pedagogickou a to v podmínkách vysoké školy, charakterizovat studenta a studium na vysoké škole se zaměřením na kombinovanou formu studia. V empirické části jsem poukázala na způsoby komunikace studentů kombinované formy studia na vysoké škole, jaký způsob jim nejvíce vyhovuje a zdali jsou s ní spokojeni či nikoliv.

Rozvinuté komunikační dovednosti lze považovat za jednu z nejdůležitějších podmínek pro úspěchy při studiu na všech školách. Všichni studenti na vysoké škole, komunikují nejen se svými vyučujícími v rámci přednášek nebo seminářů, ale v celém průběhu svého studia také s vedoucími svých bakalářských či diplomových prací, se svými spolužáky nebo se studijní administrativou.

Studenti kombinované formy studia i v dnešní době stále dávají více přednost komunikaci osobní před komunikací elektronickou či telefonickou. Tato skutečnost byla potvrzena i v mém průzkumu, kde celých 47% dotazovaných uvedlo právě tento způsob komunikace při komunikaci se studijní administrativou a taktéž při komunikaci s učiteli upřednostňuje osobní způsob komunikace celých 56% dotazovaných studentů.

Osobní komunikace otevírá dveře k oboustranné výměně informací, umožňuje okamžitě reagovat na otázky, vysvětlit nedorozumění a získat zpětnou vazbu. Účastníci komunikace tímto způsobem získávají více informací i pomocí neverbální komunikace, kterou představují například gesta, tón hlasu, mimika.

Komunikace, ať už jakýmkoliv způsobem, je pro všechny studenty velmi důležitá, jejím prostřednictvím získávají potřebné informace a poznatky k úspěšnému zvládnutí a ukončení vysokoškolského studia.

Resumé

V diplomové práci jsem se zabývala problematikou komunikace studentů v kombinované formě studia na vysoké škole. Diplomová práce se člení na čtyři kapitoly. První tři kapitoly se na úrovni teoretické zabývají sociální a pedagogickou komunikací a komunikací studentů v kombinované formě studia. Poslední čtvrtou kapitolu tvoří empirický výzkum.

První kapitola mé diplomové práce se zabývá sociální komunikací. Jsou zde blíže specifikovány druhy komunikace, a to verbální a neverbální, cíle a funkce komunikace. Je zde popsán komunikační proces, efektivnost a zpětná vazba, která je pro správnou a efektivní komunikaci velmi důležitá.

V druhé kapitole jsem se zaměřila na specifickou formu sociální komunikace a to na pedagogickou komunikaci. Uvedla jsem obecná pravidla a funkce pedagogické komunikace. V dalších podkapitolách jsem se již zaměřila na pedagogickou komunikaci na vysokých školách, na její specifika, formy a komunikační klima na vysoké škole. I v této kapitole jsem poukázala na efektivnost a důležitost zpětné vazby v pedagogické komunikaci.

Ve třetí kapitole jsem charakterizovala studenta vysoké školy, uvedla jeho práva a povinnosti a blíže specifikovala kombinovanou formu studia a organizaci výuky. Dále jsem zde popsala způsoby výuky na vysoké škole a také formy komunikace, kterých mohou studenti při svém studiu využít při komunikaci s učiteli, mezi spolužáky nebo se studijní administrativou.

Poslední čtvrtá kapitola je věnována empirickému průzkumu, který jsem měla možnost provést u studentů 1. ročníku navazujícího magisterského studia na IMS Brno. Pro získání údajů jsem si zvolila metodu dotazníkového šetření. Je zde popsán projekt průzkumu obsahující cíl, charakteristiku výběrového vzorku, průzkumnou metodu a stanovené čtyři hypotézy. Výsledky průzkumu jsou zpracovány do tabulek a grafů. Závěr kapitoly obsahuje interpretaci výsledků, kde jsem potvrdila nebo vyvrátila stanovené hypotézy.

Anotace

Sociální komunikace v kombinované formě studia

Diplomová práce je zaměřena na sociální komunikaci, na její specifickou formu pedagogickou komunikaci. Práce popisuje druhy komunikace, a to verbální a neverbální. Dále je zde charakterizován student vysoké školy, kombinovaná forma studia a organizace a formy výuky na vysoké škole. Zabývá se komunikací studentů kombinovaného studia na vysoké škole, poukazuje na způsoby komunikace, které mohou studenti při svém studiu využít.

Praktická část prezentuje empirický průzkum mezi studenty navazujícího magisterského studia na IMS Brno. Cílem bylo zjistit, jakým způsobem studenti v průběhu svého studia komunikují mezi sebou, s učiteli nebo se studijní administrativou.

Klíčová slova

Sociální komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, pedagogická komunikace, student, kombinovaná forma studia

Annotation

Social Communication in Combined Form of Study

The thesis concerns social communication and its specific form – pedagogical communication. It describes types of communication, namely verbal and nonverbal communication. Notion of university student, combined form of study, organization and forms of university tuition are defined. Communicating with students of combined study, types of communication they can possibly use are explored.

Practical part presents empirical research among the students of master´s degree study at IMS Brno. The purpose is to explore in which ways students during their studies communicate among themselves, with teacher, or study administrators.

Keywords

Social communication, verbal communication, nonverbal communication, pedagogical communication, student, combined form of study

Seznam použité literatury

1. ADAIR, J. *Efektivní komunikace*. 1 vyd. Praha: Alfa Publishing, 2004, 176 s. ISBN 80-86851-10-9.
2. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. a kol. *Psychologie a sociologie řízení.* 2. vyd., Praha: Managemet Press, 2004, 586 s. ISBN 80-7261-064-3.
3. ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, 2007, 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6.
4. DEVITO, JOSEPH A. *Základy mezilidské komunikace.* Praha: Grada, 2001, 420 s., ISBN 80-7169-988-8.
5. HLAVÁČEK, L. *Základy stylistiky a rétoriky pro vědeckopedagogické pracovníky*. Brno: VA, 1994.
6. KOLÁŘ, Z., VALIŠOVÁ, A. *Analýza vyučování*. Praha: Grada, 2009, 232 s., ISBN 978-80-247-2857-5.
7. KOVAŘÍKOVÁ, M. *Trénink na téma - Telemarketing*.
8. MAŇÁK, J., ŠVEC, V. Výukové metody. Brno: Paido, 2003, 219 s., ISBN 80-7315-039-5.
9. MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole.* Praha: SPN, 1989, 164 s., ISBN 80-04-21854-7.
10. MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole.* Brno: MU, 1995, 210 s., ISBN 80-210-1070-3.
11. MAREŠ, J. *Manuál pro tvůrce a uživatele studentského posuzování výuky*. Praha: Karolinum, 2006, 74 s., ISBN 80-246-1234-8.
12. MUŽÍK, J. *Didaktika dospělých.* Praha: MJF Praha, 2002, 204 s., ISBN 80-86284-21-2.
13. NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005, 172 s., ISBN 80-247-0738-1.
14. PALÁN, Z. *Problematika učení v distančním vzdělávání.* Praha:DeskTop Publishing FF UK, 1997, 59 s.
15. PETTY, G. *Moderní vyučování.* 5. vydání, Praha: Portál, 2008, 380 s., ISBN 978-80-7367-427-4.
16. POKRIVČÁKOVÁ, S. *Komunikačné kompetencie vysokoškolského učiteľa.* Nitra: Pedagogická fakulta UKF, 2005, 108 s., ISBN 80-8050-814-3.

17. POSPÍŠIL, J., ZÁVODNÁ, L. *Mediální výchova.* Kralice: Computer media, 2009, 88 s. ISBN 978-80-7402-022-3.
18. SÝKORA, F. *Úvod do studia Sociální komunikace.* Brno: IMS Brno, 2003, 26 s.
19. SÝKORA, F., VAVREČKA, V. Pedagogická komunikace. Brno: IMS Brno, 2004, 34 s.
20. TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách.* Praha: Grada, 2004, 172 s., ISBN 80-247-0405-6.
21. VALIŠOVÁ, A. A KOLEKTIV. *Pedagogika pro učitele.* Praha: Grada, 2007, 404 s. ISBN 978-80-247-1734-0.
22. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005, 320 s., ISBN 80-7178-998-4.
23. VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací.* Praha: Grada, 2008, 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

Internetové zdroje

http://www.vysokeskoly.cz/slovnik/

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,

dostává se Vám do ruky dotazník, kterým se pokouším zmapovat komunikaci studentů s učiteli, studijní administrativou a také vzájemnou komunikací mezi studenty.
Obracím se na Vás s prosbou o spolupráci formou korektního vyplnění tohoto dotazníku. Vyplňování je velmi jednoduché, stačí Vaši odpověď zakroužkovat popř. vypsat. Tento dotazník je zcela anonymní a slouží výhradně jako podklad ke zpracování diplomové práce na téma „Sociální komunikace v kombinované formě studia“.
Výsledky budou využity pro zkvalitnění práce i komunikace studentů s učiteli i studijní administrativou. Odpovídejte prosím upřímně, dle svých vlastních zkušeností a svého přesvědčení.
Děkuji Vám za spolupráci. Jana Lechová

1. Uveďte prosím Vaše pohlaví:

- muž
- žena

2. Zařaďte se prosím do jedné z následujících věkových skupin:

- do 25 let
- do 30 let
- do 35 let
- do 40 let
- víc jak 40 let

3. Vzdálenost Vašeho bydliště od Brna je:

- nulová - bydlím v Brně
- do 20 km
- do 50 km
- do 100 km
- více než 100 km

4. Absolvoval/a jste bakalářské studium na IMS Brno?

- ano
- ne

5. Pokud jste v předchozí otázce zvolil/a ano, uveďte jaký jste měl/a studijní průměr:

- do 1,3
- do 1,5
- do 1, 75
- do 2
- 2 a více

6. Komunikoval/a jste v průběhu studia se studijní administrativou?

- ano
- ne

7. Pokud ano, byl/a jste?

- spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- nespokojen/a

8. Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____

_____

9. Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____

_____

10. Jakou formu komunikace jste zvolil/a?

- osobní
- telefonickou
- elektronickou
- písemnou

11. Jakou komunikaci upřednostňujete při komunikaci s učiteli?

- osobní
- telefonickou
- elektronickou
- písemnou

12. Byl/a jste s Vámi zvolenou formou komunikace s učiteli?

- spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- nespokojen/a

13. Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____

_____

14. Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____

_____

15. Pokud by jste si mohl/a zvolit způsob zkoušení, tak by jste upřednostnil/a formu:

- ústní
- písemnou
- ústní i písemnou

16. Proč upřednostňujete Vámi zvolenou formu zkoušení?

_____

_____

_____

17. Při studiu a přípravě na zkoušky upřednostňujete?

- spolupráci se spolužáky
- konzultaci s učiteli
- spolupráci se spolužáky i konzultaci s učiteli
- nikoho nepotřebuji, stačím si sám/a

18. Jaký způsob komunikace upřednostňujete při komunikaci se spolužáky?

- elektronickou
- osobní
- telefonickou
- nekomunikuji se spolužáky

19. S komunikací s informačním systémem STAG jste?

- spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- nespokojen/a

20. Pokud jste byl/a spokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____

21. Pokud jste byl/a nespokojen/a, uveďte důvody:

_____

_____

_____