Úskalí komunikace na vysokých školách

Aneta Štefanová

Bakalářská práce
2016

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Aneta Štefanová**
Osobní číslo:	**H138125**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**kombinovaná**
Téma práce:	**Úskalí komunikace na vysokých školách**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovědního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucí bakalářské práce.
S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucí bude práce zaměřena:
- na sociální komunikaci;
- na rozdělení komunikace na verbální a neverbální;
- na komunikační dovednosti a bariéry;
- na možnosti odstranění komunikačních bariér.
Součástí práce bude kvantitativně orientované výzkumné šetření zaměřené na průzkum komunikačních dovedností studentů a pedagogů vysokých škol, jejich dovedností a komunikačních bariér.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ČERNÝ, V. 2008. Řeč těla. 1. vydání. Brno: Computer Press, a.s.
DeVITO, J. A. 2008. Základy mezilidské komunikace. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s.
PEASE, A. 2001. Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla. 1. vydání. Praha: Portál.
PECH, J. 2009. Řeč těla a umění komunikace. 1. vydání. Praha: NS Svoboda.
PLAŇAVA, I. 2005. Průvodce mezilidskou komunikací. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s.
Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Alena Plšková**
Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce: **4. prosince 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2016**

Ve Zlíně dne 4. prosince 2015

doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka

L.S.

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta humanitních studií

doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 30. 3. 2016

Štefanová Aneta

podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá popisem lidské komunikace a rozdělením komunikace na verbální a neverbální. Práce je zaměřena především na prezentování, které je u většiny lidí provázeno komunikačními bariérami. Těmto překážkám lze předcházet různými technikami, seznámíme se s návody a radami, jak komunikační bariéry úspěšně překonat. Následující praktická část obsahuje výsledky dotazníkového šetření, zkoumajícího prezentační schopnosti a bariéry studentů vysokých škol. Zjištěné výsledky analyzujeme, interpretujeme a navrhneme doporučení.

Klíčová slova: lidská komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, prezentace, komunikační bariéry

ABSTRACT

This thesis deals with the description of human communication and distribution of communication to verbal and nonverbal. The work is mainly focused on the presentation that is in most people accompanied by communication barriers. These barriers can be prevented by different techniques, familiarize ourselves with the instructions and advice on how to successfully overcome communication barriers. The following practical part contains the results of a survey that examines the barriers and presentation skills of university students. The results analyze, interpret and propose recommendations.

Keywords: human communication, verbal communication, nonverbal communication, presentation, communication barriers

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Úskalí komunikace na vysokých školách* zpracovala samostatně, uvádím všechny zdroje, které jsem v ní použila a že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 15. 04. 2016 _____

Aneta Štefanová

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Aleně Plškové za odbornou pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Aneta Štefanová

OBSAH

ÚVOD **9**
I TEORETICKÁ ČÁST **10**
1 VYMEZENÍ LIDSKÉ KOMUNIKACE **11**
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE 12
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE 15
1.3 KOMUNIKACE NA VYSOKÝCH ŠKOLÁCH 21
2 PREZENTACE **23**
2.1 PŘÍPRAVA PREZENTACE 23
2.2 ÚSPĚŠNÁ PREZENTACE 26
3 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY **29**
3.1 PŘEKONÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH BARIÉR 33
II PRAKTICKÁ ČÁST **36**
4 PRAKTICKÁ ČÁST - VÝZKUM **37**
4.1 CÍL, STANOVENÍ METODY A STANOVENÍ HYPOTÉZ 37
4.2 VÝBĚR RESPONDENTŮ 38
4.3 VLASTNÍ VÝZKUM 39
4.4 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU, NÁVRH DOPORUČENÍ 49
ZÁVĚR **52**
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **54**
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK **57**
SEZNAM VÝSEČOVÝCH GRAFŮ **58**
SEZNAM PRUHOVÝCH GRAFŮ **59**
SEZNAM PŘÍLOH **60**

ÚVOD

Komunikace je pro člověka nezbytná, je to základ veškerých mezilidských vztahů. Komunikace není jen slovní, ale také neslovní, tedy neverbální, pomocí níž sdělujeme dokonce mnohem více informací, než komunikací mluvenou. Jsou to například gesta, pohyby, mimika a ne vždy ji dokážeme ovládat, tudíž sdělujeme i to co nechceme, může být dokonce protikladná od projevu mluveného.

Pomocí prezentace projevujeme řadu našich komunikačních schopností a dovedností. Prezentaci chápeme jako jakýkoli výstup před ostatními lidmi, jimž chceme sdělit nějaké informace, seznámit je s něčím, přesvědčit… Musíme však čelit bariérám jako jsou například tréma a nervozita, které občas potkají každého z nás. Je proto důležité se s nimi naučit pracovat a také jim předcházet, nejprve si však musíme připustit, že opravdu nějakou bariérou trpíme, naučit se je rozpoznat a poté jim úspěšně předcházet.

Není dobré se vyhýbat situacím, které nám způsobují trému, ale naučit se je přijmout, jen tak se dokážeme trémy zbavit. Čím častěji člověk prezentuje, tím má menší trému a dokáže tak lépe překonat své bariéry. Samozřejmě existují i určité cviky a rady na zmírnění či odstranění komunikačních bariér při prezentování, i tak je však důležitá častost prezentace pro neustále zlepšování našich prezentačních schopností a dovedností a postupné vymizení komunikačních bariér. Prezentace, jako veřejný verbální projev, je jedna z nejtěžších a je vhodné se na ni vždy dobře připravit.

V následujících kapitolách si nejdříve vymezíme pojem lidské komunikace, její dělení na verbální a neverbální komunikaci a co vše pod ni spadá. Následuje popis, jak by měla vypadat úspěšná prezentace a jak se na ni připravit. Seznámíme se s bariérami, které člověka při jeho prezentaci mohou potkat a také jak jim úspěšně předcházet. V praktické části provedeme výzkum. Cílem mé bakalářské práce je zjistit prezentační schopnosti, dovednosti a také bariéry provázející studenty vysokých škol při jejich školní prezentaci. Toto zjištění probíhalo pomocí anonymního dotazníkového šetření, zjištěné výsledky analyzujeme, interpretujeme a navrhneme doporučení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ LIDSKÉ KOMUNIKACE

„Komunikace je proces sdělování a výměny informací prostřednictvím znaků. V tomto procesu tedy dochází ke skutečnému, fyzickému vysílání a přijímaní sdělení. Obsahem sdělení mohou být například představy, nálady, pocity, postoje, fakta atd.“ (Pospíšil, 2008, s. 8).

Komunikace pochází z latinského názvu communicare, který znamená spolčování, sdílení či společenskou účast. V současné době představuje základ všech společenských vztahů mezi lidmi. Je to proces sdělování, tak i sdílení, přenos i výměna významů a hodnot nejen v oblasti informací, ale i projevech a výsledcích lidské činnosti (Foret, 2006).

Komunikaci s druhými lidmi spoluutváříme, ovlivňujeme, také k ní přispíváme a celkově jsme její součástí. Každá komunikace ovlivňuje toho, s kým právě komunikujeme a také my sami jsme ovlivňováni tím, kdo komunikuje s námi (Vybíral, 2005).

Umět komunikovat je jedna z nejpodstatnějších potřeb člověka, kterou potřebuje i ke svému vlastnímu rozvoji. Komunikací se vyměňují informace mezi komunikujícími a neustále se střídají role komunikátora a komunikanta (Bendová, 2011).

Komunikační proces je složen z těchto prvků:

1. Komunikátor – ten, kdo zprávu (sdělení) vysílá.
2. Komunikant – ten, kdo zprávu přijímá – dekóduje.
3. Komuniké – co je vysláno, zpráva nebo sdělení.
4. Komunikační jazyk – důležitý pro kódování a dekódování sdělení, pomocí něj jsou zprávy či sdělení předávány.
5. Komunikační kanál – cesta pro předání sdělení, při přímém kontaktu např. oční kontakt, pohyby těla, tón hlasu apod. Při nepřímém kontaktu jsou tyto komunikační kanály ochuzeny.
6. Zpětná vazba – reakce na sdělení, které bylo přijato. Příjemce sdělí, jak porozuměl zprávě.
7. Komunikační prostředí – odehrává se v něm komunikační proces. Může být ovlivněno například teplotou, hlukem, stísněným prostorem apod. (Pospíšil, 2008).

Komunikace má určité funkce. Mezi základních pět funkcí jistě zařadíme:

1. Informovat – funkce je zde informativní, jedná se o předání zprávy, doplnění jinou zprávou, oznámení, prohlášení, dát něco ve známost…
2. Instruovat – funkce instruktážní, když chceme člověka navést, něco naučit, zasvětit, dát recept…
3. Přesvědčit – funkce persuasivní, cílem je, aby adresát pozměnil či změnil svůj názor, ovlivnění, zmanipulování, získat druhé na svoji stranu…
4. Vyjednat, domluvit se – funkce vyjednávací nebo operativní, potřeba je věc řešit, vyřešit, dohodnout se.
5. Pobavit – funkce zábavní, rozveselit druhého člověka i sebe, rozptýlení… (Vybíral, 2005).

Vlastnosti zdravě komunikujícího řečníka:

- Vidí sám sebe pozitivně, důvěřuje si.
- Dokáže být zároveň empatický a zároveň neústupný, vstřícný a odměřený.
- Umí řídit komunikaci, strukturovat ji podle sebe.
- Nezamlouvá, neodbíhá, nemlží (Vybíral, 2000).

1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je vyjadřování prostřednictvím slov, pomocí jazyka. Řadíme sem komunikaci jak mluvenou, tak psanou, přímou či zprostředkovanou, živou nebo reprodukovanou. Význam slov při komunikaci je dotvářen neverbálními prostředky a tónem řeči (Mikuláštík, 2010).

Verbální komunikací dokážeme formulovat své myšlenky použitím jazykového znaku, řeč je vlastně soustava znaků. Psychologickou stránku jazyka zkoumá psycholingvistika (Černý, 2007).

Psycholingvistika je odvětví psychologie, které studuje a pozoruje verbální komunikaci, schopnosti použití jazyka, interakce, jak nás slova ovlivňují, především naše emoce a mysl (Borg, 2007).

Verbální komunikace charakterizuje člověka proti jiným živočichům. S živočichy nás pojí gesta, mimika apod. tedy komunikace neverbální. Při slovní komunikaci dbáme na to, o čem se mluví, tedy na tematiku a dále na smysl a význam daného tématu (Procházka, 2014).

Pro verbální komunikaci je nezbytná řeč. Řeč chápeme jako tok myšlenek, které vyjádříme mluvou v daném jazyce. Slova mohou mít více významů, proto se ne vždy jen pomocí slov domluvíme. Pomocí mluveného sdělení se také dozvídáme mnoho o samotném mluvčím, jak mluví, jaký tón používá, jakou má náladu a rozpoložení. Poznáme také, jaký vztah zaujímá k nám (úcta, láska, respekt, nenávist, vysmívání…). Důležité je stanovit si, co je smyslem sdělení, jaký je smysl pro posluchače, co je cílem, zvolit správný obsah a důsledek sdělení. Verbální komunikaci procvičujeme po celý náš život (Janáčková, 2009).

Verbální komunikací se zabývá:

- Lingvistika – věda, zkoumající jazyk a jeho užívání v rámci vývoje.
- Filologie – věda zabývající se jazykem, literaturou a ústní lidovou slovesností.
- Filozofie – věda o existenci člověka a bytí světa. Řadíme sem i subdisciplíny: sémiotika (zkoumá vlastnosti znaků), sémantika (součást sémiotiky, zkoumá vztahy mezi znakem a formou), logika (věda o myšlení a jeho použití v praxi).

Nevýhodou ústní komunikace je její časová náročnost, možný komunikační šum a bariéry, výhodou je však okamžitá zpětná vazba a její pružnost. Základem pro verbální komunikace je slovo. Můžeme díky nim probrat své pocity, cíle, problémy, starosti, rodinu, práci, přátele a ostatní lidi. Pomocí slov hovoříme se svými nadřízenými, podřízenými, spolupracovníky, blízkými, rodinou, partnerem, přáteli. Je velmi důležité volit vhodná slova. Při špatné volbě slov může dojít k neporozumění, demotivaci, tato slova mohou vyvolat agresi, problémy a celkově zbrzdit celou naši komunikaci. Verbální komunikaci můžeme rozdělit dle druhu na formální a neformální, dle komunikační roviny na emocionální a racionální a dle stylu komunikace na vyjednávací, koncepční, operativní, konverzační, vylákávací a ostatní.

Paralingvistika

Vědní obor, zabývající se doplňujícími znaky verbální komunikace ze strany odesílatele i příjemce. Jsou to mimoslovní znaky, které však ukazují na osobu mluvčího. Patří sem:

Hlasitost projevu, která vyznačuje zaujetí mluvčího tématem, jeho osobnost a snahu zapůsobit na své posluchače. Modulace hlasu je často podceňována. Hlasitý projev je znakem sebevědomí, přátelství, uvolnění, suverenity, někdy také až afektovanosti. Velmi tichý projev naopak znamená trému, stydlivost, občas může být tichý projev záměrem, při zpomalení celkového tempa řeči, tak upoutáme více pozornosti.

Výška hlasu je pro každého člověka individuální, mluvčího identifikuje a ovlivňuje pocitově sdělení vnímané příjemcem. Hlas může být hrubý, jemný, nakřáplý, dunivý, sametový, ostrý, čistý, chraplavý apod. Lepší a důvěryhodnější dojem působí hlas hlubší, vysoký hlas může být pro některé posluchače nepříjemný zvláště pak po telefonu.

Pro každého člověka je také individuální jeho barva hlasu a emoční zabarvení, které nám ukazuje současnou náladu a emoce mluvčího, lze tedy vyjádřit – hněv, veselost, netrpělivost, nudu, lásku, uspokojení, radost a smutek.

Kvalita a objem sdělení i samotné řeči se vyznačují počtem slov během sdělení za určitou časovou jednotku. Je obecně známo, že ženy hovoří více než muži, řeknou za den téměř dvojnásobek co muži. Kvalita závisí na sebevědomí, srozumitelnosti, stručnosti, věcnosti a výslovnosti.

Na srozumitelnost, pozornost posluchače a celkové vnímání sdělení působí rychlost projevu. Rychleji mluví temperamentní a impulzivní člověk, avšak i nervózní. Pomalu mluví vyrovnaný, váhavý a seriózní člověk. Důležité informace říkáme pomalu a důrazně, nejlépe je střídat různá tempa, projev tak získá energii.

Frázování, plynulost, pomlky – umožňují nám lépe pochopit sdělení. Pomlka může být záměrná a nezáměrná. Při záměrné pomlce se snažíme zvýšit pozornost, pocit očekávání,

napětí. Při pomlce nezáměrné má mluvčí většinou výpadek tzv. „okno“, hledá správná slova a výrazy.

Patří sem také slovní vata, to jsou slova, které vyplňují proslov mluvčího, avšak nemají žádný hlubší smysl a význam. Jsou často způsobeny trémou nebo se jedná o ustálené fráze, nejčastěji to bývají příslovce a citoslovce (například prostě, tedy, že ano… výplňové zvuky - aaa, eee, ehm).

Chyby v projevu – existuje mnoho druhů, například špatná artikulace, přeříkávání, koktání, polykání koncovek, vulgarizmy, slang, nedodržení tématu, nesebevědomý projev, rychlý a na výrazy chudý projev bez slovní zásoby (Vymětal, 2008).

Každé slovo má obsah a formu, tou se zabývá paralingvistika – metakomunikace, je to něco co je za sdělením, co ze sdělení můžeme vyčíst podle určitých znaků. Za den řekne žena přibližně třicet tisíc slov u muže je to méně, pohybuje se kolem dvaceti šesti tisíc slov denně (psychologie-pedagogika.studentske.cz).

Příklady popisu mluvčího podle paralingvistických znaků:

- Tichý hlas – skromnost, introvertnost, nejistota, málo sebevědomí.
- Silný hlas – sebejistota, nadřazenost, profesní deformace.
- Pomalé tempo řeči – rozvážnost, únava, sebekontrola, pomalé myšlení.
- Rychlé tempo řeči – temperament, impulzivita, emoční napětí.
- Přeříkávání – zásah podvědomí.
- Monotónní řeč – velké sebeovládání, únava, slabé emoce.
- Velké používání pauz – malá slovní zásoba, malá představivost, únava.
- Výrazná artikulace – disciplinovanost, nepřirozenost.
- Málo výrazná artikulace – přirozenost (Vymětal, 2008).

1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je taková, která nemá čistou jazykovou podobu, ale v řeči se s ní počítá. Informace se vyměňují jinak než slovy. Jedná se o zvukové a pohybové prostředky, které používáme ještě dříve, než vůbec začneme mluvit. Může mluvený projev potvrdit

nebo jej vyvrátit. Jedná se především o výraz tváře, dotyky, pohyby, gesta apod. (Laca S., Laca P., 2013).

Neverbální, též nonverbální či mimoslovní komunikace slouží k dorozumívání se pomocí neslovních prostředků. Informace se dozvídáme z řeči těla, tedy z jeho celkových pohybů, gest, pohybů očí, doteků, mimiky, vzdálenosti apod. I když člověk mlčí a zdánlivě nemluví, tak i přesto za něj mluví jeho tělo. Dokonce je neverbální sdělení pro člověka mnohdy důležitější, neshodují-li se verbální sdělení se sdělením neverbálním, člověk spíše uvěří neverbálnímu před slovy. Mimoslovně komunikujeme i pomocí své image, jak vystupujeme před ostatními, co máme na sobě, jak jsme sladění, barevní, naše vůně apod. Pomocí nonverbální komunikace se dozvíme věci, i které nám mluvčí říct nechce.

Nonverbální komunikace používá řeč těla:

Kinezika

Hodnotí a sleduje pohyby celého těla, jedná se většinou o spontánní pohyby v prostoru a čase. Každý člověk je jedinečný a proto má také své jedinečné charakteristické pohyby. Často poznáme našeho známého, již jen podle chůze, postoje, tanečních kreací apod. Pohyby člověka vystihují jeho charakteristiku, především temperament a momentální stav jedince, jak fyzický, tak psychický. Rozlišujeme pohyby pomalé – rychlé, harmonické – úsečné, cílevědomé – neuvědomělé, plynulé – trhavé, uspěchané – líné, kontrolované – nekontrolované. Ze stání určíme současné rozpoložení jedince, stát můžeme neklidně, jistě, pevně, houpavě, strnule, uvolněně, napjatě apod**.** Dle chůze můžeme odhadnout typ člověka. Například pomalá chůze značí nemoc, únavu, pohodlnost. Rychlá chůze s předkloněnými rameny značí spěch, neklid. Rychlá chůze s rameny spíše dozadu vyznačuje člověka, co spěchá, ale zároveň je sebevědomí a jistý. Klidná chůze je typická pro vyrovnaného a sebevědomého člověka.

Gestika

Orientuje se na pohyby rukou, prstů, nohou a hlavy, jedná se o gesta, která používáme vědomě i nevědomě během svého ústního projevu a pomocí nich vyjádříme až sedm set tisíc sdělení. Gesta lze roztřídit na:

Ilustrativní gesta, jejich prostřednictvím ukazujeme směr, růst, pokles, spoluutváří mluvený projev.

Regulační gesta pomocí níž hrozíme, tišíme, ukazujeme na někoho, pokyvujeme hlavou, pomocí těchto gest na něco či někoho upozorňujeme.

Znaková gesta, zkrácené sdělení například palec nahoru – je to dobré, palec dolů – je to špatné apod.

Gesta také ovlivňují kulturní zvyky, etika země, etnické vlivy. Příklady gest:

- Prst v ústech – překvapení, naivita.
- Kousání se do prstu – rozpaky, údiv.
- Tření rukou – zamyšlenost, rozpaky.
- Ruce v kapsách – nezdvořilost, mám co skrývat.
- Ruce v kapsách jen palci – sebevědomí, erotická výzva.
- Ruka si mne bradu, nos – přemýšlení, rozhodování.
- Ruka si mne čelo – projev trapasu.
- Široká gesta, rozmachy paží – jistota, bezpečí.
- Nohy vedle sebe – bojácnost, samotářství.
- Zkřížené nohy při sedu – vstřícnost, vyrovnanost.
- Noha při sedu trčí dopředu – získání většího prostoru.
- Hadovitě propletené nohy – nervozita.
- Nohy kolem noh židle – nejistota.
- Poklepávání špičkou nohy – netrpělivost.
- Hlava podepřená pod bradou – nuda.

Mimika

Tvoří změny, které se odehrávají na lidském obličeji, avšak kromě očí, jsou zapříčiněny napínáním svalů, pokožky i pohybů celé hlavy. Vyjadřují vnitřní stav člověka a jeho myšlenky. Sedmnáct svalů z celkových dvaceti obličejových svalů vyjadřuje emoce člověka (např. radost, smutek, spokojenost, nespokojenost, štěstí, neštěstí atd.). Mimické svaly dělíme do dvou kategorií a to spodní, sem patří rty a dolní část tváře, do vrchní části řadíme čelo, oči a nos. Nejvýznamnějším signálem je úsměv. Odstraňuje bariéry v

komunikaci, utváří příjemnou přátelskou atmosféru, odstraňuje omyly, trapasy apod. (Vymětal, 2008).

Náš obličej komunikuje za nás a ostatním chtěně či nechtěně sděluje naše emoce, přes psanou, internetovou komunikaci, kde nevidíme naše mimické signály, se proto často používají smajlíci, pro lepší pochopení kontextu sdělení (DeVito, 2001).

Příklady mimických signálů:

- Čelo vodorovné vrásky – překvapení, pozornost.
- Čelo svislé vrásky – strach, zlost, duševní námaha.
- Ústa kousání do rtů – snaha o čas, zamyšlenost.
- Ústa silně sevřená – pocit trapnosti.
- Ústa se záškuby koutku – ignorace, nesouhlas, pochyby.
- Úsměv výrazný, lehce přivřené oči – upřímnost, poctivost.
- Úsměv s pootevřenými ústy a nepřivřené oči – neupřímnost, pohrdání.
- Brada dopředu – sebevědomí.
- Brada na prsa – stud.

Vizika

Důležitou úlohu v mimoslovní komunikaci hrají oči, jejich pohyby, délka očního kontaktu, pohyby obočí, víček i okolních svalů. Někdy bývá řazena vizika jako součást mimiky. Ženy bývají v častějším kontaktu s tím, s kým hovoří a více komunikují očima než muži. Oční kontakt navzájem hodnotí oba komunikující partneři, je tedy zároveň vysílačem a zároveň i přijímačem.

Příklady pro „řeč očí“:

- Oči se dívají upřeně, obličejové svaly jsou uvolněné – pozitivní dojem, zamilovanost, obdiv, někdy také obraná reakce, agrese.
- Oči se dívají úkosem, šikmý pohled, z boku – ostych, neupřímnost, plachost, neprozrazený pohled, kritický pohled.
- Oči uhnou po jedné až dvou vteřiných bokem k jinému objektu – vyrovnanost.

- Oči s dobou pohledu delší než tři vteřiny – provokace, podrážděnost, zájem, erotická výzva, harašení.
- Oči uhnou doleva – introvert.
- Oči uhnou doprava – extrovert.
- Oči uhnou dolů – introvert, ústupnost, podřízenost.
- Oči uhnou nahoru – nadřazenost, pohrdání, velké ego.
- Oči se zúženým pohledem – koncentrace, tvrdohlavost, zlost, rozhodnost.
- Oči a těkající pohled – rozpaky, únava, pospěš si, neupřímnost.
- Obočí zvednuté nahoru – radost, těší mě.
- Obočí svraštělé – úzkost, tíseň.
- Víčka cukají, pomrkávají – nejistota, vyčerpanost, rozčilení, nervozita.

Haptika

Zabývá se doteky, které vnímáme jako znak přátelství, nepřátelství mohou být jak formální, tak neformální a nejčastěji intimní. Mezi nejčastější společenský dotek patří podání ruky na pozdrav, kterým charakterizujeme druhého člověka pomocí délky a síly stisku, natočení dlaně a místa uchopení. Jako první podává ruku člověk s vyšším společenským postavením, délka úchopu by měla být kolem 6 vteřin.

Příklady podání ruky a signálů:

- Střední délka i síla stisku, dlaň směřuje malíčkem k zemi, mírně pokrčený loket, ruka uchopená až po kořen palce s jedním až dvěma potřesy – vyrovnanost, přátelství.
- Malá síla stisku tzv. leklá ryba – lhostejnost, apatie, podřízenost.
- Velká síla stisku tzv. svěrák – snížené sebevědomí, někdy radost ze setkání, agrese.
- Dlaň ruky směřuje k zemi – nadřazenost, dominance, povýšenost.
- Dlaň ruky směřuje vzhůru – podřízenost, ochota.
- Kratší doba stisku ruky – nedostatek zájmu.
- Doba stisku nad šest vteřin – pozitivní signál.
- Zpocená, vlhká dlaň tzv. mokrá ryba – negativní dojem, nervozita.
- Suchá dlaň – dobrý dojem, korektnost (Vymětal, 2008).

Proxemika

Označuje jaký prostor v horizontálním i vertikálním směru člověk při komunikaci potřebuje. Se vzdálenostmi lze manipulovat, i když člověk sedí. Může se naklonit, zaklonit. Lidé, kteří si rozumí, zaujímají většinou stejný postoj a také navzájem přebírají svá gesta (www.ipodnikatel.cz).

Každý člověk potřebuje svůj určitý prostor pro pocit jistoty a bezpečí. Muži obvykle udržují kratší vzdálenost než ženy, to samé platí o extrovertech, ti také udržují kratší vzdálenost oproti introvertům, kteří zase mají rádi odstup. Dle míry sympatií si člověka připouštíme blíže k tělu i při opakovaném setkávání si postupně připouštíme ostatní blíže. Rozlišujeme čtyři zóny pro vzdálenost mezi komunikujícími:

Intimní zóna – intimní zónu vnímáme od dotýkání se až do vzdálenosti třicet až šedesát centimetrů. Do této zóny pouštíme jen své nejbližší – partnera, rodinu, děti, domácí mazlíčky a ty nejbližší přátele. Běžně se v takové vzdálenosti nevedou žádné hovory a do této vzdálenosti jen tak nikoho nepustíme, výjimkou však může být zdvořilostní polibek.

Osobní zóna – vzdálenost osobní zóny je od třiceti až šedesáti centimetrů do vzdálenosti jednoho až dvou metrů. Vhodnost je jak pro osobní setkání tak i pracovní jednání. Závisí na prostředí, tématu rozhovoru, hlučnosti apod. Nejlépe je sedět v úhlu devadesáti stupňů nebo přímo vedle sebe, což dodá důraz na osobitosti. Sezení naproti sobě nebo bokem, každý na jiné straně stolu, je známkou větší odtažitosti.

Společenská, sociální, skupinová zóna – od vzdálenosti přibližně 1,2 metru do 3,6 až 10 metrů. Typické pro vysoké školy, jednání, služební styk, který probíhá v jedné místnosti, a lidé se zde většinou znají.

Veřejná zóna – vzdálenost nad 3,6 metrů. Lidé, kteří se neznají, například projev politika. Může to být například vzdálenost pro profesora v posluchárně či pro herce na jevišti.

Posturologie

Též posturika, týká se držení těla, jeho naklonění, polohy rukou, nohou, hlavy, napětí těla, uvolnění a celkovou konfiguraci všech částí těla. Pomocí posturiky rozeznáme emoční stav partnera, také jak si nás druzí lidé považují, cení a zda jednají férově.

Příklady posturologických signálů:

- Přímý postoj – sebejistota
- Shrbený postoj – beznaděj, pesimismus
- Postoj na obou nohách – jistota, suverenita, dojem síly
- Postoj na jedné noze – nejistota, labilita
- Předkloněné tělo – naslouchání, pozornost, zájem o přerušení
- Zakloněné tělo – odmítání, uzavřenost
- Sezení zpříma – sebevědomí
- Nepřímé sezení, zabořené do křesla – nízká sebedůvěra
- Houpání na židli – nadřazenost, ležérnost

1.3 Komunikace na vysokých školách

V moderní, především vysokoškolské komunikaci, by se nic nemělo považovat za pravdu ani nepravdu či dogma. Na vysokoškolské půdě je třeba diskutovat, hovořit, nabízet a obhajovat své názory. Pedagog bývá pouze v roli kouče studenta. Je chyba, že se na spoustě vysokých škol nevyskytuje komunikace jako samotný předmět, vysoké školy tak nereagují na současné požadavky praxe a jsou často odtrženy od reality. Mezi zásadní požadavky zaměstnavatelů na absolventy VŠ přitom bývá nezbytnost socio-kulturní odborné způsobilosti absolventů obsahující:

- Komunikační gramotnost – jak verbální, tak neverbální, individuální i pro týmovou spolupráci, ve formě písemné i ústní.
- Prezentační schopnosti a dovednosti – způsobilost diskutovat, polemizovat, argumentovat, zdravé sebevědomí apod.
- Schopnost práce v týmech – komunikace i spolupráce v heterogenních týmech lišících se věkem, sociálně a etnicky (Vymětal, 2008).

V souvislosti s komunikací na školách mluvíme o tzv. pedagogické komunikaci, která slouží k výchovně-vzdělávacím cílům, pomocí výchovných a vzdělávacích procesů. Dále se setkáváme s komunikací v prostředí školní třídy a komunikací výukovou, která probíhá v rámci vyučovací jednotky a slouží k prezentaci obsahu vzdělávání, k uskutečnění vzdělávání, výchovy apod. (Šeďová, Švaříček, Šalamounová, 2012).

Řada vysokých škol nabízí kurzy rétoriky nebo dokonce předmět rétorika vyučuje, příkladem je Filozofická fakulta Masarykovy univerzity. Obsahem předmětu je naučit se efektivně prezentovat a hovořit, naučit se základům sociální komunikace, chápat jak funguje efektivní prezentace, jaké jsou její principy a především v praxi uplatnit natrénované praktické dovednosti. Vyučuje se pomocí malých individuálních prezentací a diskuzí. Hodnotí se krátká řečnická vystoupení a malá samostatná vystoupení studentů (is.muni.cz).

2 PREZENTACE

Prezentace mají různé podoby, vždy se však jedná o situace, kdy člověk vystupuje před ostatními lidmi. Každou aktivní interakci můžeme nazvat prezentací, každé chování, kterým jedinec působí na ostatní členy společnosti, je současně i sebeprezentací (Mikuláštík, 2010).

Cílem prezentace je něco představit, předložit k seznámení či posouzení, přesvědčit. Je to jakýkoli výstup před veřejností či skupinou, týmem. Verbální komunikace na veřejnosti je jedna z nejtěžších kategorií, jelikož řečník musí bojovat s určitými bariérami jako je tréma, stres apod. Do komunikace na veřejnosti kromě prezentace řadíme i přednášku, intelektuální projev, diskuzi. Základ je určitá sebeprezentace, jak řečník na veřejnosti vystupuje, součástí by měla být sebedůvěra, důvěryhodnost a také sebevědomí. Důležité je dodržet určitý časový limit, případné využití pomůcek a příprava na diskuzi. Celkový úspěch naší prezentací závisí především na řeči těla 55%, dále na paralingvistice 38% a verbální projev 7% (Vymětal, 2008).

2.1 Příprava prezentace

Řečníkova prezentace by měla být pro všechny posluchače srozumitelná, měl by tedy volit přiměřený a správný jazyk. Pokud si řečník není jistý, zda jeho posluchači rozumí všem odborným termínům, je vhodné se jim raději vyhnout. Důležitá je připravenost projevu a jeho zorganizovanost. Vhodné je si předem promyslet účel a téma prezentace, následuje sbírání podkladů, posouzení posluchačů a s tím související prezentace a nácvik prezentace.

Důležité je, čeho chceme prezentací dosáhnout a co očekáváme od posluchačů, zda je chceme informovat, vzdělávat nebo o dané věci přesvědčit. Před prezentací si nashromáždíme veškeré materiály k tématu a také o nich přemýšlíme, jelikož smyslem prezentace není „nahrnout“ na posluchače informace, to je jen důsledkem toho, že jsou přehlcení a přestanou vnímat. Na druhou stranu ani přílišná stručnost není vhodná. V prezentaci je dobré využívat i názornost pomocí grafů, příkladů, vyobrazení, filmů atd. Přednášející má udržovat raport s jeho posluchači, příjemnou atmosféru a získat si

sympatie. Přednes může být bez přípravy, z psaného textu, zpaměti či improvizovaný (Mikuláštík, 2010).

Před prezentací si ujasníme především:

1. smysl prezentace, co chceme sdělit,
2. co chceme dosáhnout,
3. časový prostor,
4. co je nutné říct, co bychom měli a co bychom mohli sdělit.

Hodí se využít i pomůcky jako např. obrázky, kresby, ilustrace, film, grafy, tabulky pro každou prezentaci, neboť posluchači si prezentaci lépe zapamatují (Vymětal, 2008).

Audiovizuální pomůcky – nemají řeč nahrazovat, pouze ji zdokonalovat. Při jejich použití si dáme záležet na výběru a přípravě. Pokud si špatně připravíme pomůcky, mohou naši řeč znehodnotit. Připravujeme je výhradně pro část projevu, která potřebuje důkladnější vysvětlení. Nemluvíme k těmto pomůckám, ale vždy k posluchačům. Omezíme je, pokud odvádějí přílišnou pozornost.

Jako audiovizuální pomůcku můžeme použít:

Video - nemá nahradit projev, mělo by být krátké a dáváme si pozor, abychom neztratili přímý kontakt s posluchači.
PowerPoint – maximálně 10 řádků, či bodů na jednom obrázku a na každém řádku maximálně 8 slov, používáme co nejvíce kontrastů a barev i animaci písma.
Zpětné projektory, fólie – je možno na ně psát přímo před posluchači nebo reprodukovat stránky přímo z knih.
Flipchart a tabule – osvědčená pomůcka pro akční použití. Flipcharty jsou mobilní, nabízí snadné úpravy. Psaní a kreslení by nemělo trvat příliš dlouho.

Jak upoutat pozornost a zájem:

- Úvodem můžeme uvést vtip či nějaký humor, začít příběhem, průpovídkou, osobními zkušenostmi…

- Zvýšit motivaci.
- Dobrá nálada a atmosféra.
- Význam tematiky pro život.
- Překvapivé informace, které zaujmou.
- Otázky pro posluchače, kteří nad nimi začnou uvažovat.

Jak poznat, zda posluchači poslouchají:

- Oční kontakt a koncentrovaná pozornost.
- Neverbální reagování.
- Dotazy v průběhu nebo po ukončení prezentace.

Jako nepozornost posluchačů považujeme:

- Neposednost.
- Mžourání, usínání.
- Věnují se jiným věcem, hrají si s předměty.
- Sledují hodinky.
- Potichu se baví (Mikuláštík, 2010).

Rady, které mohou zvýšit pravděpodobnost úspěchu prezentace:

Při prezentaci nepoučujeme, mluvíme příjemným tónem a neformálně, měl by z nás vyzařovat zájem o dané téma, střídáme jak výšku, tak tempo řeči, usmíváme se a díváme se do očí posluchačů, nekrčíme se a nekýveme se.

Důležité také je mluvit zpaměti, nepůsobí dobře, když čteme z poznámek, můžeme jen nahlédnout, mluvíme k posluchačům, nikoli do počítače, tabule apod., mluvím k ostatním, nepoužívám „já“, například místo ukážu vám, řekneme, podívejte se zde, zde vidíte…, gestikulujte a mluvte hlasitě, chvíle ticha také prospěje (Vymětal, 2008).

Nejčastější zlozvyky při prezentaci:

„Mnutí brady, parazitní zvuky (ehm, ááá…), mnutí části oděvů, drbání se za uchem a kdekoliv, mnutí lalůčku ucha, přihlazování vlasů a vousů, mnutí papíru, dloubání se v nose,

uchu, zubech, mnutí tužky, průpisky, ukazovátka, popotahování kravaty, nebo ramínek podprsenky, mnutí kořene nosu a očních víček…" (Vymětal, 2008, s. 196-197).

Nácvik prezentace

Nácvik prezentace zvýší nejen pravděpodobnost úspěchu, ale také sebevědomí, kontrolu, zda téma opravdu dobře známe a dovedeme ho prezentovat a také ke kontrole času. Nejlepší je si vyzkoušet prezentovat před někým, kdo je nám blízký, koho dobře známe, je ochotný věnovat nám čas a uvést připomínky. Vhodné je vyzkoušet si prezentovat i před videokamerou nebo zrcadlem. Kamera je vhodnější.

Důležité je soustředit se na daný okamžik, tedy říci sám sobě, jsem zde, abych mým posluchačům sdělil něco důležitého a tím nejlepším způsobem. Když má řečník obavy z projevu, měl by co nejvíce trénovat, připravovat se, zkoušet jej, jen tak se dovede lépe soustředit. Pomáhá, když na skupinu posluchačů pohlížíme jako na jedince, představovat si, že před sebou máme konkrétní osobu, která nás nevnímá, usíná, a proto ji chci rozptýlit.

2.2 Úspěšná prezentace

Pokud do místnosti vejdeme s přesvědčením, že naše tělo máme plně pod kontrolou, budeme na ostatní působit jistě. Před samotnou prezentací se zhluboka nadechneme a pomalu vydechujeme vzduch. Při prezentaci máme přátelský výraz a nehrbíme se. Rukama se nedotýkáme vlasů ani obličeje.

Správný postoj – vzpřímený, nohy máme lehce od sebe, nejlépe svoji hmotnost ponecháme na jedné noze a druhou povystrčíme mírně dopředu, budete tak vypadat přístupněji a ne upjatě jako například při zkřížených nohách. Při prezentaci jsme polovičními herci, proto nadšeně hrajte. Ukazujte se zaujetí a nadšení svým tónem hlasu a gesty, především pohyby rukou. Mohou celý projev zvýraznit a zvýšit pozornost.
Měňte hlas – zásadní je, aby nás každý slyšel. Změna hlasu není jen proměna hlasitosti a neznamená, že když mluvíme nahlas, máme větší pozornost, naopak je někdy užitečné hlas při prezentaci ztišit pro zdůraznění účinku a získání pozornosti posluchačů. Ke změně hlasu dochází uvolněním hrdla a správným dýcháním. Můžeme využít tato cvičení:

1. Dýcháme do břišních svalů, přitom máme zatažené břicho a roztáhlý hrudník, do výdechu přidáme zvuk „oo“, „ aa“ a zvuk se snažíme co nejvíce prodlužovat, než zvládneme napočítat do deseti.
2. Zíváme a během toho se snažíme promluvit, hrdlo tak nebude sevřené a dojde k jeho roztažení, tudíž hlas bude mít větší sílu.

Poznámky – ve výsledku je ani nemusíte použít, ale když víte, že je máte, poskytnou vám pocit větší jistoty. V případě výpadku paměti do nich můžete nahlédnout. Písmo by mělo být dostatečně velké.

Prostor – místo pro prezentaci si většinou nevybíráme a ne vždy máme možnost k přemístění nábytku. Například pozice řečníka, kdy se opíráme rukama o stůl, nás uklidňuje a dodává pocit jistoty, je však nutné si uvědomit, aby nábytek a vybavení spíše netvořil bariéru mezi řečníkem a posluchači. Nás projev také nemusí probíhat jen z jednoho místa, naopak je dobré projít se po místnosti, psát a kreslit na tabuli, dodá to tak prezentaci větší důraz. Při vyprávění příběhů či anekdot se můžeme posadit, pokud to budeme opakovat pravidelně, vytvoříme tak v posluchačích určitý zvyk, že posazení znamená nějaké odlehčení v podobě příběhu, vtipu a již samotné posazení může zvýšit pozornost.

Publikum – je těžké a nemožné udržet pozornost všech posluchačů po celou dobu prezentace. Největší pozornost je na začátku a na konci prezentace. Pokud si všimneme, že nám věnuje pozornost jen pár uchazečů, není dobré směřovat pozornost pouze k nim, mohou se cítit stísnění, avšak můžeme jich pozornost využít pro naplnění svého cíle. Jaké negativní reakce můžeme u publika zpozorovat:

- Zívání – znak unavenosti, nudy či malé pozornosti. Někdy stačí otevřít okno pro přísun kyslíku v místnosti. Změnit tón hlasu a jeho výšku, ztišit jej nebo naopak zvýšit, dát krátkou pauzu nebo probudit posluchače kladením dotazů, více je zapojit do dění.
- Poposedávání na židlích – může znamenat nepohodlí, chuť reagovat nebo také touhu pro přerušení. Je vhodné požádat účastníky o zpětnou vazbu.
- Dívání se na hodinky – posluchači chtějí přestávku, mají hlad či žízeň… Naznačíme, že si čas uvědomujeme a oznámíme, kdy se blíží nejbližší přestávka.
- Sezení se zkříženými končetinami – nepohodlné sezení, obranný přístup… Požádáme poslcuhače o zpětnou vazbu.
- Chybějící oční kontakt – nesoulas, neochota, plachý člověk… Požádáme o příspěvek a vyjádření posluchačů.

- Mračení – rozpaky, posluchačům se něco nezdá, nelíbí… Raději nejasnou část zopakujeme a projdeme celou znovu bod po bodu, vyzveme ostatní k vyjádření (Hartley, 2003).

3 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY

Každý se občas setká s překážkami, které mu komplikují komunikaci. Uvědomit si problémy – bariéry, je první krok k jejich překonání. Nevnímejme je jako nutné zlo, ale snažme se je odstranit, nepočítejme s nimi. Dělí se na interní, ty jsou způsobeny osobnostními problémy a externí, způsobené rušivým elementem.

Interní bariéry

Nejčastěji se objevuje obava z neúspěchu, obavy ze selhání, což se může projevit chvěním hlasu, svazujícím pocitem a sníženou kontrolou projevu. Emoce člověka vedou ke snížení sebekontroly, například zlost, agrese. Dále d interních bariér řadíme nepřipravenost, nesoustředěnost, nesympatii čí neúctu vůči komunikačnímu partnerovi.

Externí bariéry

Hluk, vizuální rozptylování, demografické bariéry – rozdíly pohlaví, věku… (Mikuláštík, 2010).

Bariéra znamená určitou překážku. Brání nám dosáhnout našeho cíle komunikace, nedokážeme přesvědčit ostatní, vysvětlit danou věc… Mezi nejčastější bariéry efektivní komunikace patří:

Nesrozumitelné vyjadřování, špatná stylizace projevu, posluchači mi nerozumí. Nadměrné množství cizích slov, používání odborné terminologie, chybné vyslovování.

Nevhodné použití neverbálních prostředků – přehnaná gestikulace, šermování rukama, pohupování paty-špičky atd.

Negativní osobnost, vnímáme ji jako osobnost, která předstoupí před ostatní a řekne, zatváří se nebo udělá, co neměla, budí odpor svým zevnějškem, komunikací popřípadě zlozvyky.

Funkční poruchy hlasu – pálení v krku, svírání hrdla, zjištění, že nevydáte ani hlásku a tím následující neúspěch projevu. Odborné pojmenování této hlasové neurózy je fonasthenie. Příčinou je strach z vystoupení před veřejností.

- Koktavost – hlasová neuróza, při rychlém vyjádření se, člověk je pod tlakem a čím více posluchačů je, tím je koktání intenzivnější. Může se dostavit posměch ve školní třídě. Od tohoto problému může pomoci odborník – logoped, někdy je zapotřebí i psycholog.
- Breptavost – jedná se o nesrozumitelný projev, přeříkávání se, vypadávání slabik a slov.
- Šeptání, jódlování, mutace – objevuje se u přetížení hlasivek, je třeba dbát na svlažování hlasivek.

Absence psychopřestávek – pozornost posluchačů je časově omezena. Ani nejlepší přednášející neudrží posluchače po neomezeně dlouho dobu aktivní. Pokud si řečník povšimne únavy, nesoustředěnosti posluchačů, zařadí tzv. psychopřestávku, vybočí od tématu, vloží příhodu, osobní zkušenost, vtip, citát, cokoli co odlehčí situaci (Pech, 2009).

„Pod pojmem komunikační bariéra rozumíme překážky, které musí být při komunikaci překonávány, nebo které uskutečnění komunikace brání“ (Vymětal, 2008, s. 37). Bariéry můžeme rozdělit na fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické, interní a externí. Mezi fyzické patří například hluk, šum počítače, sluneční brýle na obličeji, jedná se o rušivé vlivy ze zdrojů mimo odesílatele i mimo příjemce. Do fyziologických patří vada zraku, sluchu, výslovnosti, pocit hladu, jedná se o vlastní fyziologická omezení. Do psychologických řadíme uzavřenost, extrémní emoce – hněv, láska, zármutek. Sémantické bariéry jsou například odlišné jazyky, používání slangu, speciálních termínů, kterým příjemce zprávy moc dobře nerozumí.

Do hlavních komunikačních bariér řadíme:

- neadekvátní komunikace, informační zahlcení,
- nevhodný slovník,
- konflikty mezi jednotlivci,
- selhání zpětné vazby,
- nesprávné formulování myšlenek,

- obavy z neúspěchu,
- emocionální a psychologické bloky,
- fyziologické vlivy (nemoc, únava…),
- fyzické nepohodlí, hluk, vyrušování…

Studenti se speciálními vzdělávacími potřebami

Studentem se speciálními vzdělávacími potřebami rozumíme osobu se zdravotním postižením, zdravotním znevýhodněním nebo sociálním znevýhodněním.

Zdravotním postižením míníme mentální, tělesné, zrakové nebo sluchové postižení, vady řeči, souběžné postižení více vadami, autismus a vývojové poruchy učení nebo chování (www.msmt.cz). Dle školského zákona do vývojových poruch chování řadíme **ADD** = attention deficit disorder, čímž rozumíme poruchu pozornosti a **ADHD** = attention deficit hyperactivity disorder, poruchu pozornosti s hyperaktivitou (www.pppnj.cz).

Zdravotním znevýhodněním míníme zdravotní oslabení, dlouhodobá nemoc nebo lehčí zdravotní poruchy vedoucí k poruchám učení a chování, které vyžadují zohlednění při vzdělávání. Studenti se SVP mají stejná práva na vzdělávání jako studenti bez handicapu. O svých problémech mohou studenti otevřeně hovořit v akademické poradně, samozřejmě bezplatně a také diskrétně. Řešit se mohou například problémy ve studiu, v komunikaci, nedostatek sebedůvěry apod.

Při hodnocení studentů se přihlíží k povaze postižení nebo znevýhodnění. Studenti se zdravotním postižením mají právo bezplatně užívat kompenzační učební pomůcky poskytované školou, patří sem například notebooky, naslouchací pomůcky, speciální software, digitální zápisník a jiné, které zajistí jejich plnohodnotné studium.
Podpůrnými opatřeními se rozumí využití speciálních metod, postupů, forem a prostředků vzdělávání, kompenzačních, rehabilitačních a učebních pomůcek… (www.msmt.cz).

Neurovegetativní reakce – jsou to reakce na podněty působící na organizmus člověka, jedná se většinou o nepříjemné podněty. Klasicky tělo reaguje fyziologickými procesy

formou změny tepu, frekvence dýchání, krevního tlaku, koktání, pocení atd. U některých lidí je snadno rozpoznáme např. zčervenání, třes rukou, u jiných lidí zase nejsou snadno rozpoznatelné. Tyto negativní projevy lze odstranit tréninkem, vhodnými léky nebo i například jógou.

Typické neurovegetativní signály:

- Zčervenání – znak toho, že se člověk cítí nepříjemně, důvody mohou být různé.
- Zblednutí – projev strachu, obav a nepříjemného prostředí.
- Zvýšení krevního tlaku – znak trémy, nejistoty, člověk se cítí nepříjemně.
- Snížení krevního tlaku – strach, obavy, stejně jako u zblednutí, může vést ke kolapsu.
- Nepravidelný dech – nervozita, neklid, působení emocí
- Zvýšené pocení – nejistota, tréma, nejčastěji na dlaních, pleši, v podpaží, na zádech a mezi prsty. Doprovodný jev i pře zčervenání, zblednutí, změn krevního tlaku.
- Koktání – tréma, nejistota, ztráta kontroly nad svým verbálním projevem.
- Třes rukou – nervozita, tréma, rozčílení.
- Okusování nehtů – nervozita, tréma, snížení vlastní kontroly nad neverbálním projevem.
- Neklid – doprovázeno absencí mimiky, sebeovládání je násilné i přes úsilí mít neverbální projev pod kontrolou.
- Pokašlávání – neklid, nervozita.
- Stranění se zrakovému kontaktu – nepříjemný pocit.
- Omezení gest – neklid, lhaní, člověk si není jistý.
- Olizování rtů – stejné jako u omezení gest.
- Podupávání – napětí.

Tréma – objeví se zpravidla u většiny lidí. Jako trému označujeme určitou formu stresu či nervozity s fyziologickými příznaky jako jsou sevřený krk, červenání, obličej s červenými skvrnkami, pocení, třasavý hlas, třes rukou, nohou, sucho v ústech, zrychlení i zpomalení

dechu apod. S těmito příznaky se potká každý, avšak po chvíli by měli vymizet, jedná se o zdravý stres. Jestli však u řečníka tyto stavy stále přetrvávají, jedná se o tzv. **halofóbii**, tedy strach z mluvení na veřejnosti, který se však dá léčit.

Stres – komunikaci ovlivňuje stres, ale také může být původcem stresu. Zdroje stresu jsou různé, fyzické – například hlad, psychické – komplexy, například z tloušťky, mentální – chceme být lepší než druzí, sociální – civilizační stres. Na každého člověka působí stres jinak, někdo je podrážděný, jiný unavený, ochablý. Strach navozuje další strach z toho, že se zase budu bát. Při komunikaci ve stresu máme rychlé tempo a emocionální zabarvení (Vybíral, 2000).

3.1 Překonání komunikačních bariér

Zvládání trémy a nervozity. Tréma a nervozita jsou problémem většiny lidí. Projevují se chvěním hlasu, zrychlený tep a tlak krve, pocení dlaní i celého těla, chvění prstů, červenání se, což může ovlivnit soustředění naší řeči a myšlenky, kterou popisujeme. Jedná se o projevy fyziologického charakteru, avšak původ je psychický. Kdo se vyhýbá situacím, ve kterých trému či nervozitu pociťuje, může se dostat do takového stavu, kdy mu přijdou čím dál více hrůzostrašnější. Nikdo nečeká, že budeme perfektní. Tréma nám naopak může pomoci nabudit se k výbornému výkonu.

Trému lze snížit různými technikami příkladem:

1. hluboké dýchání, které působí protistresově,
2. napít se nealkoholického nápoje,
3. napínání a uvolňování svalstva, především hýžďových, břišních, paží a prstů,
4. zpívání si oblíbené písničky, melodie,
5. procházení se, vysmrkání se,
6. snížíme důležitost – svět se nezboří, když se prezentace nepovede, nejde přece o život…,
7. soustředíme se na naši uvolněnost,

8. představím si svůj průběh prezentace, vstup před posluchače, uvědomím si strukturu své prezentace, vsugeruji si vnitřní klid, pohodu, vyrovnanost,
9. vzpomínky na příjemné zážitky.

Rady na zbavení se trémy, nervozity, úzkosti před mluvením na veřejnosti:

- Vystupování si co nejčastěji nacvičovat a zkoušet nové metody mluvení.
- Opakování, čím častěji něco děláme, tím větší v tom máme jistotu.
- Pozitivní postoj, má řeč se bude posluchačům líbit, když ne, nevadí mi to. Člověk se tak cítí více uvolněně.
- Důležité je to, co je právě nyní, není vhodné se zaměřovat na to, jak by to mohlo dopadnout.
- Před prezentací nepijeme alkohol, nepřeháníme to s kávou, neříkáme si, že na nás působí nervozita.
- Před prezentací je důležitá koncentrace a uvolnění svalů, začínáme u chodidel směrem nahoru. Několikrát se zhluboka nadechneme.
- Trénování projevu v prázdné místnosti a představujeme si přítomné posluchače.
- Přednášení prezentace svým blízkým, přátelům a při tom dbáme na verbální i neverbální komunikaci, časové rozložení, obsah, hlavní body projevu.
- Nebojíme se prezentovat, na posluchače se díváme, při mluvení dáváme pauzy a všímáme si reakcí a po krátkém intervalu zase pokračujeme (Vymětal, 2008).

Zklidnění nervů – mnoho lidí při prezentování cítí nervozitu nebo stres a nezáleží, zda prezentujeme před velkou skupinou či malou. Člověk cítí, jak mu začíná vysychat hrdlo, třese se mu hlas, nemůže ovládnout tón, ten se může změnit v pištění či vrčení, nezvládá koordinovat své pohyby, má roztržitá gesta. Tomuto všemu se dá vyhnout použitím uklidňovacích technik, které člověka dostanou do pohody. Příklad zklidňujícího dechového cvičení:

„Na „jedna“ se nadechněte. Vdechněte a počítejte „dva, tři…“.

Pokuste se prodlužovat výdech, dokud nedosáhnete čísla deset. Opakujte nádechy a výdechy, dokud se nebudete cítit zklidnění a pod kontrolou.“ (Hartley, 2003, s. 93).

I když je člověk na prezentaci dostatečně připraven, může mít nedostatek sebedůvěry. Soustředíme se proto na pocit jistoty, myslíme na chvíle, kdy se cítíme jistě a tělo necháme rozpomenout na tyto pocity. Důkladná připravenost je základem jistoty. Nervozita, která nás na začátku prezentace ovládala, vymizí.

Někomu pomáhá se před každým výstupem rozehřát jednoduchou a osvědčenou rozcvičkou, kterou používají před vystoupením i herci. Díky ní se člověk uvolní se a zbaví se napětí a trémy. Před výstupem se snažíme co nejvíc uvolnit a to tím způsobem, že ze sebe uděláme „příšeru“, shrbíme se, máváme všelijak rukama, děláme nejrůznější grimasy, vyplazujeme jazyk, koulíme očima, bručíme nebo děláme různé zvuky, smějeme se a přitom stále nezapomínáme pravidelně dýchat. Těsně před vystoupením se z nás stane sympatický uklidněný řečník (Bruno, Adamczyk, 2007).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PRAKTICKÁ ČÁST - VÝZKUM

4.1 Cíl, stanovení metody a stanovení hypotéz

Cílem mé bakalářské práce je zjistit prezentační schopnosti, dovednosti a také bariéry provázející studenty vysokých škol při jejich školní prezentaci. Myslím si, že prezentace na vysokých školách neprobíhají dostatečně často a nedostatečně tak připravují absolventy na jejich budoucí profese. Proto jsem se v rámci mé bakalářské práce rozhodla provést výzkum těchto prezentačních schopností, dovedností a bariér studentů vysokých škol. Chci zjistit, jak celou prezentaci prožívají, zda mají trému a jaké bariéry je provázejí. Sama studuji dvě vysoké školy, tudíž mám k tomuto tématu velmi blízko.

Nejdříve jsem provedla pilotní šetření na mých 10 vybraných spolužácích. Pilotní šetření se provádí na malém vzorku populace, který hodláme studovat. Cílem je ověřit srozumitelnost, jednoznačnost a vhodnost formulace kladených otázek. Předvýzkum je důležitý a měl by být součástí každého výzkumu. Na základě pilotáže se sestavuje konečný výzkum. V pilotáži zkoumané osoby již dále nejsou ve výzkumném vzorku dotazníkového šetření. V rámci šetření jsem zjistila, že studenti jasně chápou formulaci mých otázek, jsou srozumitelné, jednoznačné a nedostalo se mi žádných připomínek. Dotazník jsem použila pro svůj konečný výzkum bez dalších úprav (http://www.ptejteseknihovny.cz).

Zvolila jsem si kvantitativní výzkumnou metodu, která se zaměřuje na velký počet respondentů. Zjištěné výsledky jdou vyjádřit čísly a oproti kvalitativnímu výzkumu jsou více reprezentativní. Celkem se mi povedlo získat 250 respondentů. Zjištění proběhlo formou dotazníkového šetření. Dotazník byl anonymní, v elektronické formě a sestavila jsem ho vlastní konstrukcí. Volila jsem otázky uzavřené (ano, spíše ano, spíše ne, ne) a otázky polouzavřené, kde má respondent větší volbu odpovědí. Dotazník se skládá ze 3 otázek obecného charakteru – pohlaví, věk a obor respondenta a dalších 15 otázek se týká prezentace na vysokých školách. Získaná data z dotazníku jsem statisticky zpracovala a interpretovala.

Text dotazníku v příloze P1.

Stanovení hypotéz:

Hypotéza H1: Se svými prezentačními schopnostmi na vysoké škole není spokojena většina respondentů.

Hypotéza H2: Zdokonalit své prezentační schopnosti chce více jak polovina respondentů.

Hypotéza H3: Studenti při svých prezentacích na vysoké škole většinou používají audiovizuální pomůcky.

4.2 Výběr respondentů

Výzkumný vzorek - existuje mnoho způsobů výběrů jedince, tak aby dobře reprezentoval celou skupinu. Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala kombinaci dvou druhů výběru. První je prostý náhodný výběr, pro tuto metodu je charakteristickým rysem, že všechny prvky souboru mají stejnou pravděpodobnost, že budou vybrány, v mém případě se jedná o všechny vysoké školy v České republice. *„Prakticky se prostý náhodný výběr provádí buď mechanickým losováním (v osudí musí být všechny prvky základního souboru), nebo se používá techniky náhodných čísel“* (Chráska, 2007, s. 20). Jelikož žijeme v moderní době sociálních sítí, nelosovala jsem z osudí, ale na facebooku jsem do vyhledávače zadala vysoká škola. Školy, které se mi zobrazily nejdříve a neměly zabezpečené stránky pro sdílení obsahu, na ty jsem nasdílela svůj dotazník (mezi školami byly Vysoká škola hotelová – Praha, Vysoká škola ekonomická – Praha, BIBS – Brno, VŠUP - Vysoká škola umělecko-průmyslová v Praze).

Jako další metodu jsem zvolila metodu záměrného výběru, v této metodě již nerozhoduje náhoda, ale úsudek výzkumníka či úsudek zkoumané osoby. Druhy záměrného výběru jsou: anketní výběr – jedinec se dostává do výběru sám, výběr „průměrných“ jednotek – výzkumník vybere vzorek, který považuje za typický, kvótní výběr – zvolí se znaky, podle kterých výběr probíhá, panel - formou kvótního výběru, kdy vytvořenou skupinu používáme pro výzkumy stále dokola (Chráska, 2007).

Zvolila jsem dvě vysoké školy, kde sama studuji (Institut mezioborových studií Brno a NEWTON College, a. s. Brno), dále jsem dotazník šířila pomocí sociálních sítí, kde ho sdíleli další a další lidé a měl tak celkově dle mého názoru mnohem větší rozsah než u

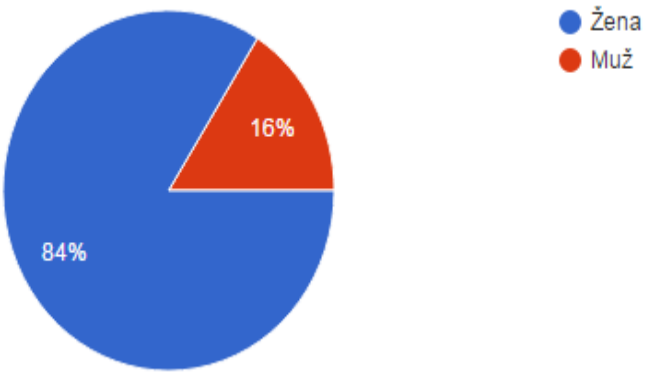
metody náhodného výběru. Zde byl uplatněn anketní výběr, kdy se jedinec do výběru zařadí či nezařadí na základě svého vlastního rozhodnutí.

Celkem jsem díky zvoleným metodám dosáhla celkového počtu 250 respondentů. Domnívám se, že metoda záměrného výběru pro mě byla přínosnější a získala jsem díky ní více respondentů.

4.3 Vlastní výzkum

Pro lepší přehlednost jsem použila grafické znázornění naměřených dat.

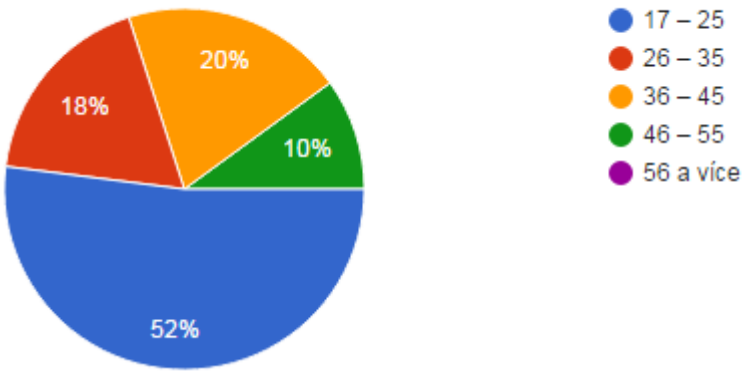
Pohlaví respondenta



Obr. 1. Pohlaví respondentů

Ze všech dotazovaných respondentů byla většina žen celkem 84% tedy 210 žen a zbytek muži 16%, celkem 40 mužů.

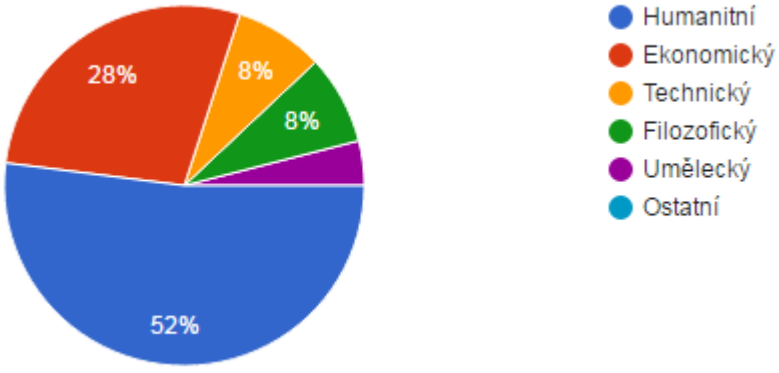
Věk respondenta



Obr. 2. Věk respondenta

Z hlediska věku se nejvíce respondentů objevilo v kategorii 17-25 let a to v celkovém počtu 52%, což je 130 studentů. Druhou skupinou v rámci četnosti byla 36-45 let, kam patří 20% všech respondentů, tedy celkem 50 studentů. Třetí skupinou dle četnosti byla věková kategorie 26-35 let, kde dotazník zodpovědělo 18% tedy 45 studentů a celkem 10% tedy 25 studentů ve věkové kategorii 46-55 let. Žádný respondent nebyl starší 56 let.

Studijní obor

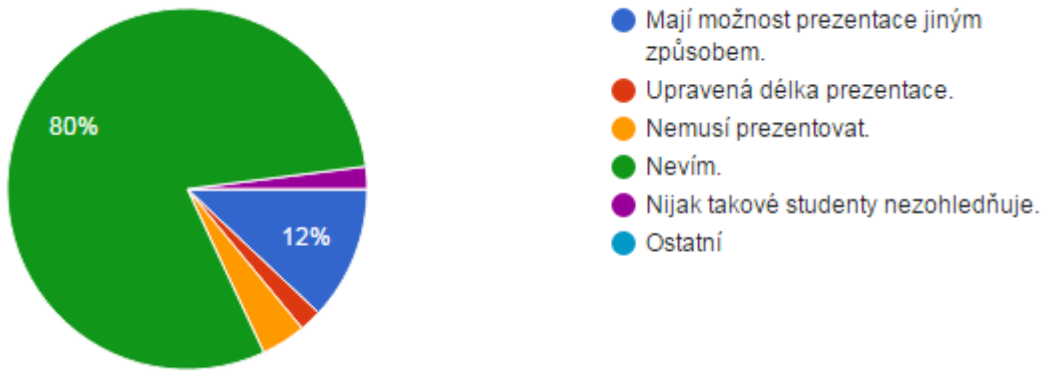


Obr. 3. Studijní obor

Největší zastoupení má obor humanitní s hodnotou 52% a počtem 130 studentů. Na druhé pozici se umístil dle počtu respondentů obor ekonomický s 28% a 70 studenty. Stejný počet respondentů je z oboru technického a filozofického 20 studentů z každého oboru,

v procentním vyjádření 8%. Z oboru uměleckého dotazník vyplnilo 10 studentů, tedy 4%. Respondenty z jiných oborů nemáme.

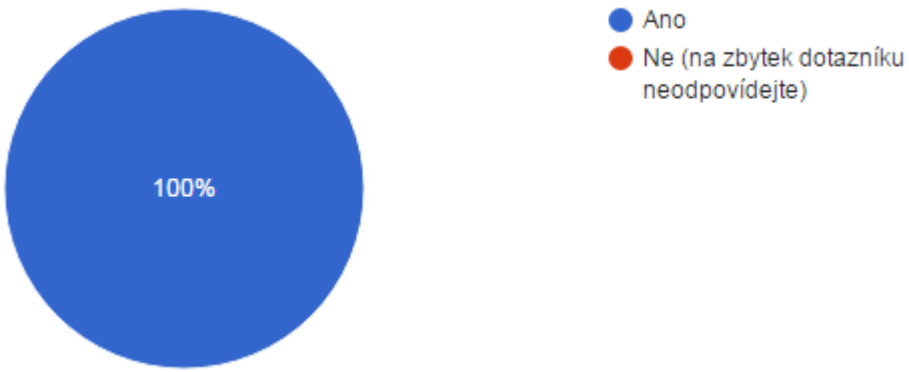
1. **Jak zohledňuje Vaše škola studenty se speciálními vzdělávacími potřebami (tělesné, zrakové, sluchové postižení,ADHD…):**



Obr. 4. Studenti se speciálními vzdělávacími potřebami

Celkem 80% tedy 200 studentů neví, jak jejich škola zohledňuje studenty se speciálními potřebami. 12% (30 studentů) uvedlo, že mají možnost prezentace jiným způsobem. Podle 4% tedy 10 respondentů nemusí prezentovat. Nijak takové studenty nezohledňuje a upravená délka prezentace, obě tyto odpovědi získaly 2%, na každou z nich odpovědělo 5 studentů. Možnosti ostatní nebylo využito. (Studenti se speciálními vzdělávacími potřebami viz kapitola 3).

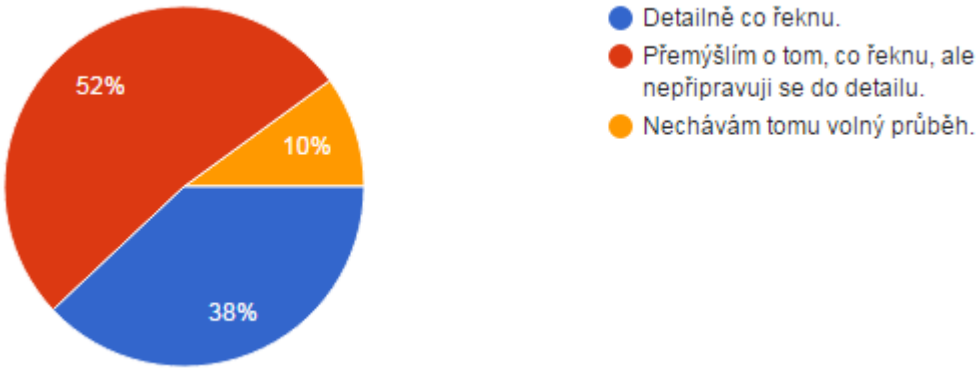
2. **Už jste za dobu svého studia na vysoké škole alespoň jednou prezentoval/a:**



Obr. 5. Alespoň jedna prezentace na vysoké škole

Všech 250 respondentů alespoň jedenkrát na vysoké škole prezentovalo.

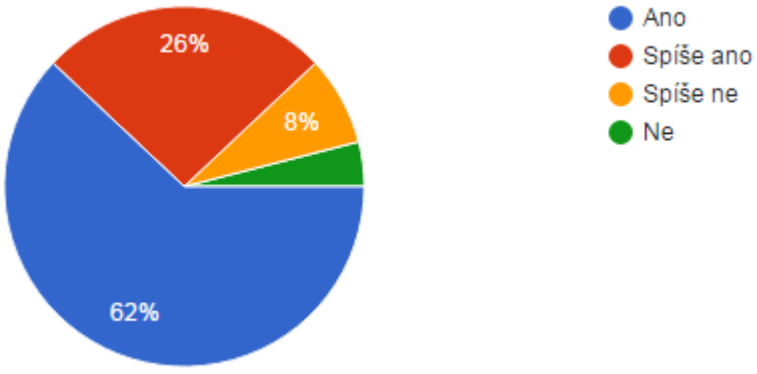
3. Na prezentaci si připravuji:



Obr. 6. Příprava na prezentaci

Více než polovina respondentů 52% (130 studentů) přemýšlí o tom, co řeknou, ale prezentaci si nepřipravují do detailu. Detailně se připravuje 38% respondentů (95 studentů) a volný průběh prezentaci nechává 10%, tedy 25 studentů. (Příprava prezentace viz. podkapitola 2.1).

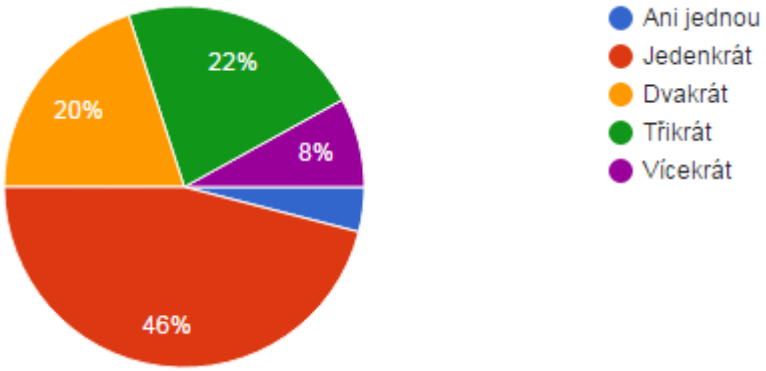
4. Před každou prezentací pociťuji nervozitu, trému:



Obr. 7. Nervozita, tréma před prezentací

Většina respondentů před prezentací pociťuje nervozitu, trému celkem 62% tedy 155 studentů. Odpověď spíše ano uvedlo 26%, 65 studentů. Odpověď spíše ne volilo 8% dotazovaných (20 studentů.). (Viz. kapitola 3 a podkapitola 3.1).

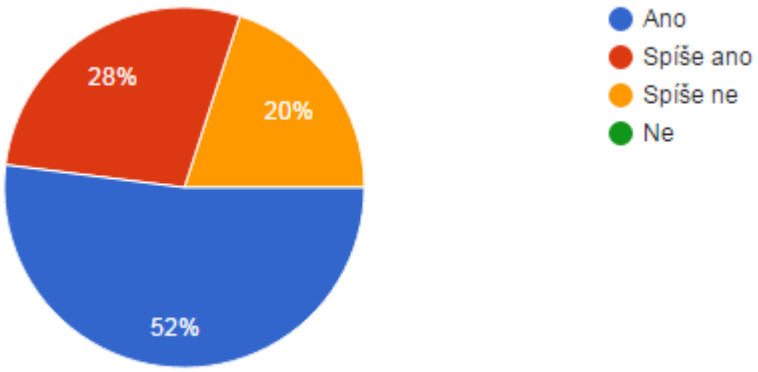
5. Za semestr na škole prezentuji průměrně:



Obr. 8. Průměrné prezentování za semestr

46% (115 studentů) odpovědělo, že prezentují průměrně jedenkrát za semestr. Na druhém místě je dle počtu odpovědí 22% (55 studentů) prezentování třikrát za semestr. Průměrně dvakrát za semestr prezentuje 20%, tedy 50 studentů. Vícekrát než třikrát pak 8% (20studentů). A v průměru ani jednou za semestr 4% dotazovaných, tedy 10 respondentů.

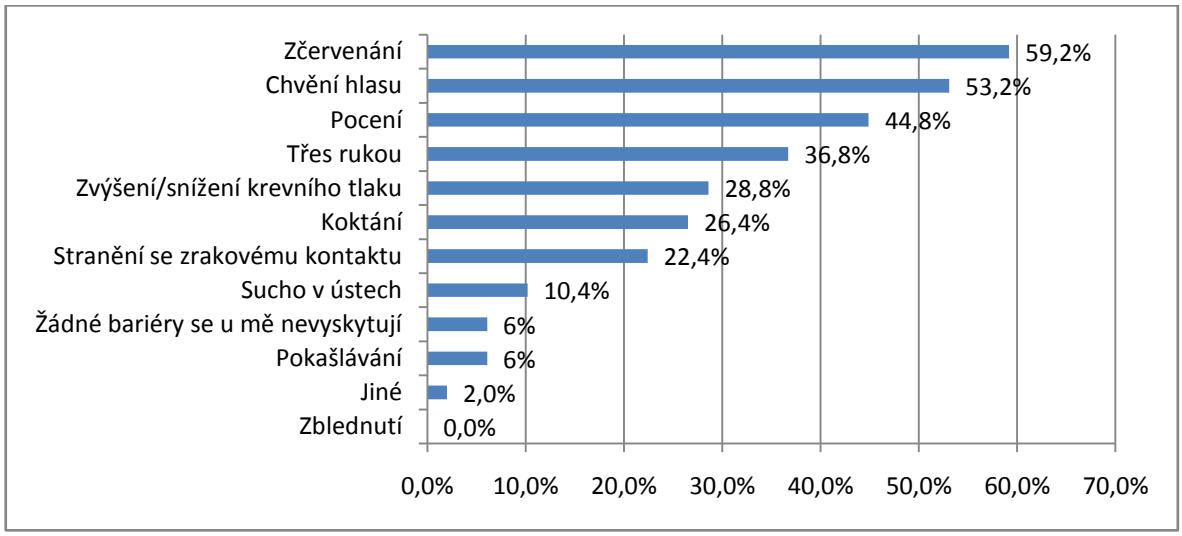
6. Více mi vyhovuje prezentování ve skupinkách než jednotlivě:



Obr. 9. Prezentování ve skupinách než jednotlivě

Více než polovině studentů 52% (130 studentů) vyhovuje prezentování ve skupinkách. Spíše ano odpovědělo 28%, tedy 70 respondentů. 20% (50 respondentů) odpovědělo spíše ne. Odpověď „Ne“ neuvedl žádný z dotazovaných.

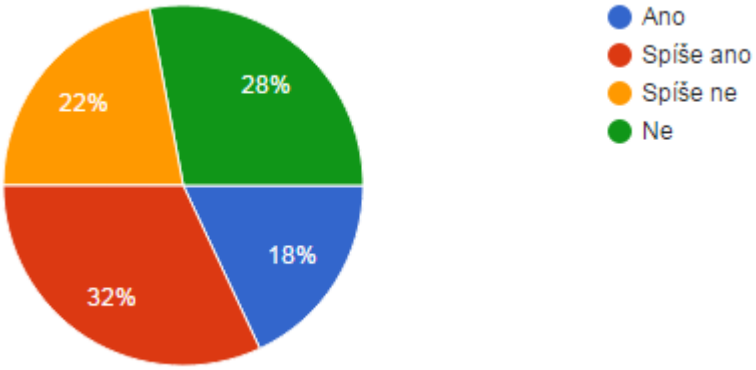
7. Při prezentaci se u mě vyskytují tyto bariéry (možno zatrhnout více odpovědí):



Graf 1. Bariéry při prezentaci

Nejčastější bariéra projevující se u studentů je zčervenání, takto odpovědělo 59,2% respondentů, celkem 148 studentů. Druhou nejčastější bariérou v procentním vyjádření 53,2% postihující studenty (133) při prezentaci je chvění hlasu. Další bariérou je pocení, které se vyskytuje u 44,8% respondentů (112 studentů). Třes rukou se objevuje u 36,8% dotazovaných (92 studentů). Zvýšení či snížení krevního tlaku při prezentaci pociťuje 28,8%, tedy 72 studentů. Koktání se objevuje u 26,4% dotázaných (66 studentů). Celkem 22,4%, tedy 56 studentů se při prezentování straní zrakovému kontaktu. Sucho v ústech pociťuje 10,4% (26 studentů). Pokašlávání provází 6%, tedy 15 studentů. Stejný počet 15 studentů také uvedlo, že se u nich žádné bariéry nevyskytují. 5 studentů (2% dotazovaných) trpí jinými bariérami. Zblednutím netrpí žádný z dotazovaných. (Komunikační bariéry viz. kapitola 3).

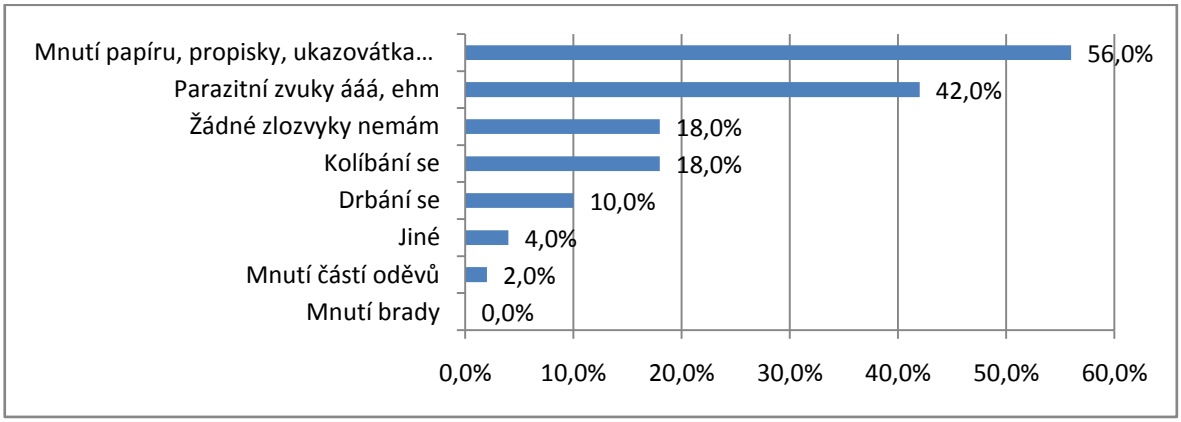
8. Prezentaci si nacvičuji doma:



Obr. 10. Nacvičování prezentace doma

Celkem 32% respondentů (80 studentů) odpovědělo, zda si prezentaci nacvičují doma „Spíše ano“. Prezentaci si vůbec nenacvičuje 28% dotazovaných, tedy 70 studentů. „Spíše ne“ uvedlo 22% respondentů (55 studentů). Prezentaci si doma nacvičuje 18% dotázaných, tedy 45 studentů.

9. Moje zlozvyky při prezentování (možno zatrhnout více odpovědí):

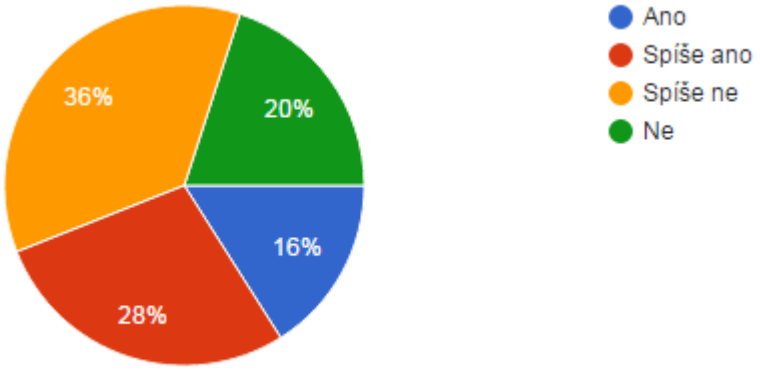


Graf 2. Zlozvyky při prezentování

Jako největší zlozvyk se u dotázaných projevilo mnutí papíru, propisky, ukazovátka a to celkově v 56%, tedy u 140 studentů. Jako druhý nejčastější zlozvyk se ukázaly parazitní zvuky ááá, ehm u 42% respondentů (105 studentů). Kolíbání se uvedlo 18%, tedy 45 studentů, stejný počet – 18%, 45 studentů uvedlo, že žádným zlozvykem při prezentaci netrpí. Drbání se odpovědělo 10% dotázaných (25 studentů). Jinými bariérami trpí 4%,

tedy 10 studentů. Mnutí částí oděvu provází jen 2%, tedy 5 studentů. Mnutí brady neuvedl žádný z dotazovaných.

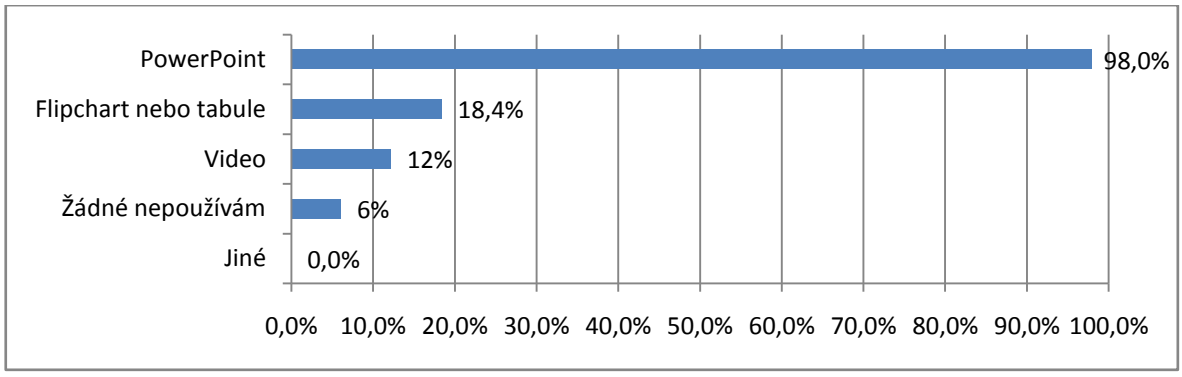
10. Soustředím se, jaký je při prezentaci můj výraz tváře, postoj, gesta, pohyby:



Obr. 11. Výraz tváře, postoj, gesta, pohyby při prezentaci

Spíše ne uvedlo 36% dotázaných, tedy 90 studentů. Spíše ano odpovědělo 28% (70 studentů). Vůbec se na výraz tváře, postoj, gesta a pohyby nesoustředí 20% dotázaných (50 studentů). Soustředí se 40 studentů – 16% všech dotázaných. (Viz. podkapitola 2.3)

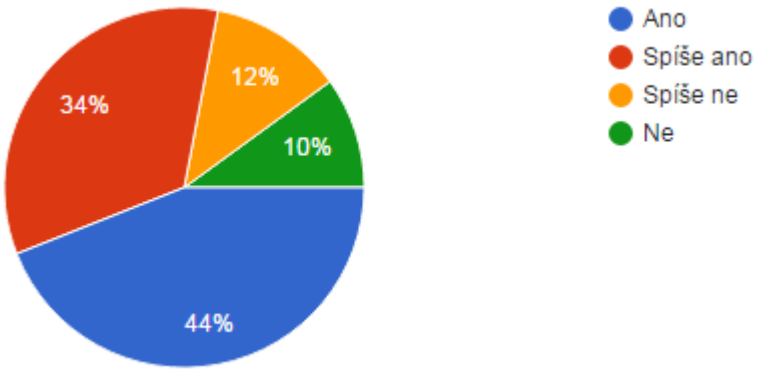
11. Při prezentaci využívám následující audiovizuální pomůcky (možno zatrhnout více odpovědí):



Graf 3. Audiovizuální pomůcky při prezentaci

Největší zastoupení, téměř 100 procentní má PowerPoint, využívá ho 98% dotázaných, což je 245 studentů. Flipchart či tabuli využívá 18,4%, tedy 46 studentů. Video při prezentacích využívá 12% respondentů (30 studentů). 6% dotázaných, tedy 15 studentů uvedlo, že žádné audiovizuální pomůcky nevyužívá. Jiné audiovizuální pomůcky nejsou dotazovanými využívány. (Viz. podkapitola 2.1)

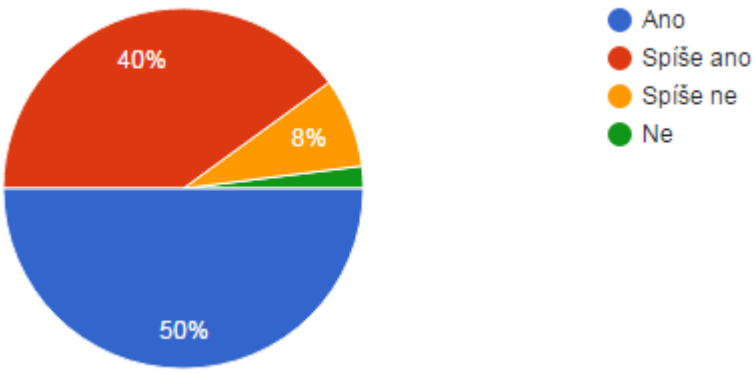
12. Díky audiovizuálním pomůckám se cítím při své prezentaci jistější:



Obr. 12. Jistota při prezentaci díky audiovizuálním pomůckám

Celkem 44% dotázaných (110 studentů) se díky audiovizuálním pomůckám cítí při své prezentaci jistější. Spíše ano uvedlo 34%, tedy 85 studentů. Spíše ne odpovědělo 12% (30 studentů) a ne odpovědělo 10%, tedy 25 studentů. (Viz. kapitola 2.1).

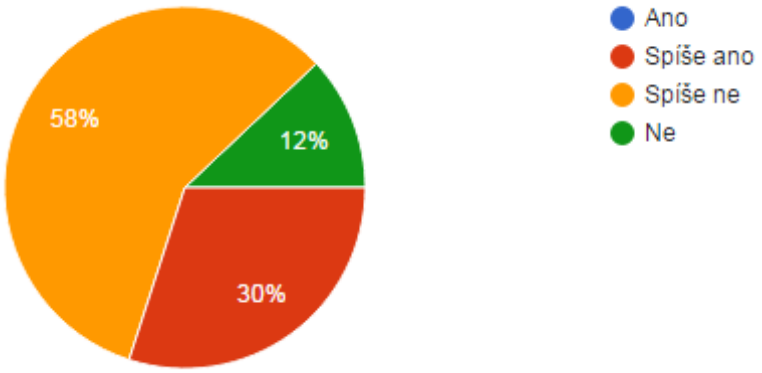
13. Prezentační schopnosti považuji pro život jako velmi důležité:



Obr. 13. Důležitost prezentačních schopností a dovedností

Polovina dotazovaných 50% (125 studentů) uvedla, že prezentační schopnosti považuje pro život jako velmi důležité. Spíše ano odpovědělo 40% (100 studentů). Spíše ne odpovědělo 8% dotazovaných, tedy 20 studentů. 5 studentů, celkem 2% ze všech dotazovaných uvedlo, že nepovažují prezentační schopnosti pro život jako velmi důležité.

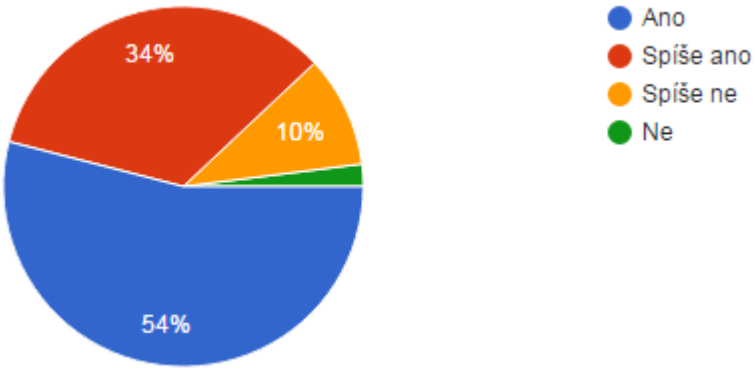
14. Jsem spokojen/a se svými prezentačními schopnostmi:



Obr. 14. Spokojenost s prezentačními schopnostmi a dovednostmi

Více než polovina respondentů 58% - 145 studentů odpověděla: Spíše ne. Spíše ano odpovědělo 30% dotázaných (75 studentů). Není spokojeno 12% respondentů (30 studentů. Odpověď ano neuvedl nikdo z dotazovaných.

15. Je pro mne důležité zdokonalovat svoje prezentační dovednosti:



Obr. 15. Zdokonalování prezentačních schopností a dovedností

Pro více než polovinu dotazovaných celkem 54%, tedy 135 studentů je důležité zdokonolovat své prezentační schopnosti. Spíše ano uvedlo 34% dotázaných (85 studentů). Spíše ne odpovědělo 10%, tedy 25 studentů. Pouze pro 2% (5 studentů) není důležité zdokonalovat své prezentační schopnosti.

4.4 Analýza a interpretace výsledků výzkumu, návrh doporučení

Empirický výzkum byl zaměřen na zjištění prezentačních schopnosti, dovedností a také bariér studentů VŠ a také na ověření tři stanovených hypotéz.
Většina respondentů dotazníku jsou ženy nejčastěji do 25 let, což přisuzuji tomu, že nejvíce studentů je z oboru humanitního, který studují převážně ženy. Výsledky anonymního dotazníkového šetření ukázaly, že většina studentů (celkem 80%) neví, jak škola zohledňuje žáky se speciálními vzdělávacími potřebami. Je možné, že se s takovým studentem nesetkali, takoví studenti však mají právo bezplatně užívat kompenzační učební pomůcky poskytované školou. Při hodnocení se přihlíží k povaze jejich postižení či znevýhodnění.

Všichni dotazovaní studenti, alespoň jedenkrát na VŠ prezentovali a také si většina z nich připravuje, co řekne, ať už zcela detailně nebo jen částečně, což je dle mého názoru prospěšné a lépe určitě působí připravená prezentace než výstup bez přípravy. Je určitě vhodné si ještě před samotnou prezentací ujasnit význam prezentace, co chceme posluchačům sdělit, čeho chceme dosáhnout, jaký máme časový prostor, co je nezbytné sdělit, co bychom měli a co bychom mohli sdělit.

Při výzkumu jsem zjistila, že většinu respondentů postihuje při prezentaci tréma. Celkem 62% dotázaných, průměrně prezentují pouze jedenkrát za semestr. Více než polovině dotázaných více vyhovuje prezentování ve skupinkách.

Je důležité si vystupování co nejčastěji nacvičovat a zkoušet nové metody mluvení. Jak se říká, opakování je matka moudrosti, čím častěji něco děláme, tím větší v tom máme jistotu. Z tohoto důvodu bych doporučila častější prezentace na vysokých školách. Hodí se dle mého názoru do každého předmětu, jsou pro studenty prospěšné, naučí se samostatně

pracovat, zjistit si a vyhledat všechny potřebné informace o daném tématu a také je odprezentovat před ostatními a obhájit si své zjištěné poznatky. Jelikož většina studentů raději prezentuje ve skupinkách, určitě bych nejdříve zařadila skupinovou práci a prezentování a poté snížila počet členů skupiny jen na dvojice a postupně už by studenti prezentovali i samostatně.

Dále jsem při dotazníkovém šetření zjistila, že mezi nejčastější bariéry postihující studenty se řadí zčervenání, chvění hlasu, pocení a třes rukou. Mezi nejčastější zlozvyky zase patří mnutí papíru, ukazovátka, propisky a parazitní zvuky ááá, ehm. Na otázku zda si studenti připravují prezentaci doma, byla nejčastější odpověď „Spíše ano". Na otázku zda se soustředí na svůj postoj, gesta… zase byla nejčetnější odpověď „Spíše ne".

Na uklidnění se před prezentací a překonání bariér při prezentaci příznivě působí hluboké dýchání, které je protistresové, napít se nealkoholického nápoje, napínání a uvolňování svalstva, především hýžďových, břišních, paží a prstů, zpívání si oblíbené písničky, melodie, procházení se, vysmrkání se, snížit důležitost, říct si „*svět se nezboří, když se prezentace nepovede, nejde přece o život.*" Příprava prezentace je dle mého názoru polovina úspěchu a na svá gesta a postoj by se studenti měli zaměřovat. Naše neverbální komunikace je velmi důležitá. Správný postoj by měl být vzpřímený, nohy máme lehce od sebe, nejlépe svoji hmotnost ponecháme na jedné noze a druhou povystrčíme mírně dopředu, vypadáme tak přístupněji a ne upjatě.

Výzkum ukázal, že 98% studentů při své prezentaci používá PowerPoint a také se studenti díky audiovizuálním pomůckám cítí jistější. Více než polovina studentů není se svými prezentačními schopnostmi spokojená a chce je zdokonalovat. Polovina studentů je považuje pro život jako velmi důležité.

Audiovizuální pomůcky nemají řeč nahrazovat, pouze ji zdokonalovat, a pokud se díky nim studenti cítí jistější, je to opravdu vhodná pomůcka, která slouží jak posluchačům, tak i samotnému řečníkovi. Další doporučení, které vyplývá z výsledků mého výzkumu je, že kromě navýšení počtu prezentací (nejlépe v každém předmětu) by bylo vhodné, aby se na vysokých školách vyučovala komunikace jako samostatný předmět. Studenti tak budou

lépe reagovat na požadavky trhu, který chce jak vzdělané absolventy, tak i ty, kteří se nebojí komunikovat a mají výborné prezentační schopnosti a dovednosti. Umí diskutovat, argumentovat a mají zdravé sebevědomí.

Na základě výše uvedených výsledků mohu konstatovat, že stanovená **hypotéza H1**: Se svými prezentačními schopnostmi na vysoké škole není spokojena většina respondentů, **se potvrdila.**

Hypotéza H2: Se svými prezentačními schopnostmi na vysoké škole není spokojena většina respondentů, **se potvrdila.**

Hypotéza H3: Studenti při svých prezentacích na vysoké škole většinou používají audiovizuální pomůcky, **se potvrdila.**

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit prezentační schopnosti, dovednosti a také bariéry provázející studenty vysokých škol při jejich školní prezentaci. Mé zjištění dále interpretovat, analyzovat a v případě zjištění nedostatků a bariér studentů navrhnout doporučení k předcházení či úplnému odstranění komunikačních bariér studentů vysokých škol. Domnívám se, že cíl práce se mi podařilo splnit a snažila jsem se o srozumitelnost daného tématu.

V teoretické části jsem shrnula poznatky o mezilidské komunikaci, popsala jsem dělení komunikace na verbální a neverbální, prezentaci, jak se na ni připravit, jak vypadá úspěšná prezentace, jaké komunikační bariéry mohou studenta provázet při prezentování a jak je úspěšně odstranit. Praktická část obsahuje anonymní dotazníkové šetření pro studenty vysokých škol.

Komunikační a s tím související prezentační schopnosti jsou důležité jak pro náš profesionální život, tak i pro život soukromý. V této práci jsem popsala a snažila se najít a zjistit nejčastější komunikační bariéry provázející studenty vysokých škol při jejich školních prezentacích. Ne každý se rodí přirozeným řečníkem a tudíž je potřeba své prezentační schopnosti a dovednosti zdokonalovat. Jak jsme se dozvěděli z výzkumu, většina respondentů by chtěla zdokonalit své prezentační schopnosti, jelikož s nimi není spokojena.

Sama studuji dvě vysoké školy, tudíž dobře vím, že studenti mají s prezentacemi problém a neradi prezentují, mají trému a trápí je komunikační bariéry, mě nevyjímaje. Z tohoto důvodu jsem se také rozhodla věnovat tomuto aktuálnímu a důležitému tématu. Na základě vlastní zkušenosti, výsledků výzkumu a teoretických poznatků jsem navrhla doporučení prezentovat co nejčastěji, nejlépe v každém předmětu. Nejdříve ve skupinkách, ve kterých podle výsledků výzkumu prezentují studenti raději a s pomocí audiovizuálních pomůcek, díky kterým se cítí při prezentaci jistější. Studenti také vyjádřili snahu se zdokonalovat, což nelze jinak než nácvikem a častým prezentováním. Vhodné by bylo, kdyby se na každé vysoké škole učil předmět komunikace, jelikož pro praxi nejsou důležité jen vědomosti, ale právě i již zmíněné komunikační a prezentační dovednosti. Na základě zjištěných odpovědí

250 respondentů navrhuji využít práci jako metodickou pomůcku pro akademické poradny. Další variantou je realizace semináře pro studenty vysokých škol, kteří ve většině případů chtějí zdokonalovat své komunikační a prezentační schopnosti. Jako podklad a pomůcku tuto práci může využít pro svoji činnost i sám sociální pedagog.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] BENDOVÁ, Petra. *Dítě s narušenou komunikační schopností ve škole*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3853-6.

[2] BORG, James. *Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2007. Manažer. ISBN 978-80-247-1971-9.

[3] BRUNO, Tiziana a Gregor ADAMCZYK. *Řeč těla: přesvědčte svou mimikou, gesty a držením těla*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. Praxe & kariéra. ISBN 978-80-247-2008-1.

[4] ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1658-6.

[5] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8.

[6] *Dítě s poruchou pozornosti a aktivity (add/adhd)* [online]. Dostupný na WWW: < http://www.pppnj.cz/Stranky/ADHD.aspx>.

[7] FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1041-9.

[8] HARTLEY, Mary. *Řeč těla v praxi: teorie, cvičení a modelové situace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-844-9.

[9] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

[10] *Informace o předmětu rétorika* [online]. 2016. Dostupný na WWW: < https://is.muni.cz/predmet/phil/jaro2016/RJ_42>.

[11] JANÁČKOVÁ, Laura. *Praktická komunikace pro každý den*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2479-9.

[12] LACA, Slavomír a Peter LACA. *Úvod do sociálnej pedagogiky*. Prvé vydanie. Bratislava: Tlačiareň svidnícka, s.r.o. pre VŠZaSP sv. Alžbety, 2013. ISBN 978-80-89392-56-8.

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

[14] *Paralingvistika* [online]. 2008. Dostupný na WWW: < http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2008/08/paralingvistika.html>.

[15] PECH, Jaroslav. *Řeč těla & umění komunikace: [příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací]*. Vyd. 1. Praha: NS Svoboda, 2009. ISBN 978-80-205-0606-1.

[16] *Pilotní šetření, předvýzkum* [online]. 09. 04. 2010. Dostupný na WWW: < http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/pilotni-setreni-predvyzkum>.

[17] POSPÍŠIL, Miroslav. *Slovní manipulace v komunikaci, jak vyzrát nad lží a chytráctvím, aneb, Jak rychle, vtipně a efektivně reagovat a vyhrát, jak bravurně zvládat těžké situace.* Vyd. 1. Plzeň: M. Pospíšil, 2008. ISBN 978-80-903529-2-6.

[18] PROCHÁZKA, Roman. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4451-3.

[19] *Řeč těla mluví za Vás* [online]. 02. 02. 2011. Dostupný na WWW: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>.

[20] ŠEĎOVÁ, Klára, Roman ŠVAŘÍČEK a Zuzana ŠALAMOUNOVÁ. *Komunikace ve školní třídě*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0085-7.

[21] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

[22] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

[23] *Vyhláška č. 147/2011 sb., kterou se mění vyhláška č. 73/2005 sb., o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných* [online]. 2011. Dostupný na WWW: <http://www.msmt.cz/dokumenty/vyhlaska-c-147-2011-sb-kterou-se-meni-vyhlaska-c-73-2005-sb>.

[24] VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

[25] *Zákon č. 561/2004 Sb. úplné znění školského zákona – 2008* [online]. 2008. Dostupný na WWW: <http://www.msmt.cz/dokumenty/uplne-zneni-zakona-c-561-2004-sb>.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

VŠ Vysoká škola.

SVP Speciální vzdělávací potřeby.

SEZNAM VÝSEČOVÝCH GRAFŮ

Obr. 1. Pohlaví respondentů 39
Obr. 2. Věk respondenta 40
Obr. 3. Studijní obor 40
Obr. 4. Studenti se speciálními vzdělávacími potřebami 41
Obr. 5. Alespoň jedna prezentace na vysoké škole 41
Obr. 6. Příprava na prezentaci 42
Obr. 7. Nervozita, tréma před prezentací 42
Obr. 8. Průměrné prezentování za semestr 43
Obr. 9. Prezentování ve skupinách než jednotlivě 43
Obr. 10. Nacvičování prezentace doma 45
Obr. 11. Výraz tváře, postoj, gesta, pohyby při prezentaci 46
Obr. 12. Jistota při prezentaci díky audiovizuálním pomůckám 47
Obr. 13. Důležitost prezentačních schopností a dovedností 47
Obr. 14. Spokojenost s prezentačními schopnostmi a dovednostmi 48
Obr. 15. Zdokonalování prezentačních schopností a dovedností 48

SEZNAM PRUHOVÝCH GRAFŮ

Graf 1. Bariéry při prezentaci 44
Graf 2. Zlozvyky při prezentování 45
Graf 3. Audiovizuální pomůcky při prezentaci 46

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentka 3. ročníku bakalářského studia na Institutu mezioborových studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Tématem mé bakalářské práce je: ***Úskalí komunikace na vysokých školách****. V rámci mé práce jsem se rozhodla provést průzkum, který je zaměřený na zjištění prezentačních dovedností, schopností a bariér studentů vysokých škol. Dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní a slouží pouze ke zjištění objektivních informací o této problematice.*

Předem Vám děkuji za vyplnění dotazníku.

Pohlaví respondenta

- Žena
- Muž

Věk respondenta

- 17 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 56 a více

Studijní obor

- Humanitní

- Ekonomický
- Technický
- Filozofický
- Umělecký
- Jiné:

1. **Jak zohledňuje Vaše škola studenty se speciálními vzdělávacími potřebami (tělesné, zrakové, sluchové postižení, ADHD…):**

- Mají možnost prezentace jiným způsobem.
- Upravená délka prezentace.
- Nemusí prezentovat.
- Nevím.
- Nijak takové studenty nezohledňuje.
- Jiné:

2. **Už jste za dobu svého studia na vysoké škole alespoň jednou prezentoval/a:**

- Ano
- Ne (na zbytek dotazníku neodpovídejte)

3. **Na prezentaci si připravuji:**

- Detailně co řeknu.
- Přemýšlím o tom, co řeknu, ale nepřipravuji se do detailu.
- Nechávám tomu volný průběh.

4. **Před každou prezentací pociťuji nervozitu, trému:**

- Ano

- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

5. Za semestr na škole prezentuji průměrně:

- ○ Ani jednou
- ○ Jedenkrát
- ○ Dvakrát
- ○ Třikrát
- ○ Vícekrát

6. Více mi vyhovuje prezentování ve skupinkách než jednotlivě:

- ○ Ano
- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

7. Při prezentaci se u mě vyskytují tyto bariéry (možno zatrhnout více odpovědí):

- ☐ Zčervenání
- ☐ Zblednutí
- ☐ Třes rukou
- ☐ Chvění hlasu
- ☐ Pocení
- ☐ Koktání

- [ ] Pokašlávání
- [ ] Sucho v ústech
- [ ] Zvýšení/snížení krevního tlaku
- [ ] Stranění se zrakovému kontaktu
- [ ] Žádné bariéry se u mě nevyskytují
- [ ] Jiné:

8. Prezentaci si nacvičuji doma:

- ○ Ano
- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

9. Moje zlozvyky při prezentování (možno zatrhnout více odpovědí):

- [ ] Parazitní zvuky ááá, ehm
- [ ] Mnutí brady
- [ ] Drbání se
- [ ] Mnutí papíru, propisky, ukazovátka…
- [ ] Mnutí částí oděvů
- [ ] Kolíbání se
- [ ] Žádné zlozvyky nemám
- [ ] Jiné:

10. Soustředím se, jaký je při prezentaci můj výraz tváře, gesta, postoj, pohyby:

- ○ Ano
- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

11. Při prezentaci využívám následující audiovizuální pomůcky (možno zatrhnout více odpovědí):

- ☐ PowerPoint
- ☐ Flipchart nebo tabule
- ☐ Video
- ☐ Žádné nepoužívám
- ☐ Jiné: _____

12. Díky audiovizuálním pomůckám se cítím při své prezentaci jistější:

- ○ Ano
- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

13. Prezentační schopnosti a dovednosti považuji pro život jako velmi důležité:

- ○ Ano
- ○ Spíše ano
- ○ Spíše ne
- ○ Ne

14. Jsem spokojen/a se svými prezentačními schopnostmi a dovednostmi:

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

15. Je pro mne důležité zdokonalovat svoje prezentační schopnosti a dovednosti:

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne