

1. Komunikačné zručnosti

1.1 Úvod

Komunikačné zručnosti využívame vo všetkých sférach (nielen) pracovných činností, najmä v povolaniach, kde sa denne stýkame s ľuďmi. Pre rozvoj komunikačných zručností je žiaduce mať aspoň základné poznatky o sociálnej komunikácii, poznať pravidlá verbálnej, ako aj neverbálnej komunikácie a svoje komunikačné zručnosti rozvíjať prostredníctvom tréningov a úloh zameraných na zlepšovanie interpersonálnej komunikácie. Komunikačné zručnosti umožňujú jednotlivcovi adaptovať sa v konkrétnom prostredí, aktívne v ňom pôsobiť a tiež ho do určitej miery prispôbovať svojim potrebám a záujmom (Herényiová, Martinčeková, 2015).

1.2 Definícia komunikačných zručností

Vo všeobecnosti možno komunikačné zručnosti vymedziť ako špecializované schopnosti umožňujúce komunikovať. **Nie sú prirodzenou súčasťou osobnostnej výbavy človeka**, ale sú **životom nadobúdané a zdokonaľované** skrz zlepšovanie a rozvoj osobnostných dispozícií (Euroekonóm, 2019).

Komunikácia je z technického pohľadu systém, tzv. komunikačný reťazec alebo spájajúci vysielateľ s prijímačom prostredníctvom komunikačného kanálu. **Sociálna komunikácia** je však oveľa zložitejšia. Sociálna komunikácia, t. j. komunikácia medzi ľuďmi sa považuje za špecifický druh komunikácie, v procese ktorého dochádza k vzájomnému dorozumievaniu ľudí, výmene názorov, postojov, oznamovaniu vlastného prežívania danej situácie i vzťahu k účastníkom komunikácie. **Efektívne komunikovať** znamená lepšie si navzájom rozumieť, rešpektovať sa navzájom napriek odlišným názorom a tým skvalitňovať naše medziľudské vzťahy (Herényiová, Martinčeková, 2015).

K základným komunikačným zručnostiam patria (Čurillová, 2020):

- zrozumiteľnosť prejavu,
- overovanie pochopenia odkomunikovaných informácií publikom,

- kladenie kontrolných otázok, alebo opakovanie odkomunikovaných informácií,
- schopnosť klásť rôzne druhy otázok tak, aby si publikum upevnilo prijaté informácie
- schopnosť rozlišovať odlišné typy myslenia a myšlienkových procesov publika,
- orientácia na publikum a pozitívny prístup, aktívne počúvanie,
- efektívne načasovanie informácie,
- správne využívanie niektorých gest a symbolov na povzbudenie sympatií – takých, ktoré sú známe obom stranám,
- schopnosť diagnostikovať potreby publika a rozpoznávať, kedy sa stráca záujem publika,
- schopnosť byť pozorným a usilovať sa o empatiu a prosociálnosť,
- schopnosť argumentovať

Komunikačné a prezentačné kompetencie učiteľa

V súčasnosti narastá dôležitosť kvalitných komunikačných a prezentačných zručností učiteľov, aby mohli **efektívne vzdelávať žiakov a napomáhať ich budovaniu týchto kompetencií**. Čoraz častejšie využívaným nástrojom pri výučbe sú prezentácie, ktorých tvorba a podanie majú tiež svoje pravidlá.

Pri príprave prezentácie ako prostriedku komunikácie vo vyučovaní je dôležité venovať pozornosť návrhnutiu **dynamiky a štruktúry prezentácie**. Aby prezentácia bola vypracovaná na vysokej odbornej a aj komunikačnej úrovni, ktorá bude navyše vhodná pre typ publika (žiakov), musí učiteľ disponovať nasledovnými komunikačnými kompetenciami (Tomková, 2010):

- **Gramatickou kompetenciou**, teda schopnosťou učiteľa poznať nielen spisovnú výslovnosť, ale aj tvoriť písomný text na požadovanej úrovni, a to všetko s využitím IKT (informačno-komunikačných technológií).
- **Diskurznu kompetenciou**, čo znamená, že učiteľ má byť zručný v kombinovaní slov a ich gramatických foriem tak, aby bol schopný tvoriť rozhovory a texty s rôznym zameraním. Od pedagóga sa vyžaduje znalosť stratégie tvorby textu a schopnosť aplikovať rétorické figúry pri komunikácii.
- **Sociolingvistickou kompetenciou**, vďaka ktorej je učiteľ schopný tvoriť texty a rozhovory v závislosti na tom, s kým komunikuje (žiak, kolega, širšia verejnosť a pod.).

Patrí sem aj schopnosť pedagóga vhodne reagovať v rámci všetkých komunikačných zručností: hovorenie, počúvanie, písanie a čítanie.

- **Strategickou kompetenciou**, pod ktorou rozumieme znalosť rôznych komunikačných techník a ich kombinovanie tak, aby bol dosiahnutý vzdelávací cieľ.

Komunikácia je efektívna vtedy, **ak sa jednotlivcovi podarí podať informáciu aj s jeho zámerom v celej komplexnosti**, a ak sa mu podarí dosiahnuť pochopenie publika, čo a prečo komunikuje.

Rozhodujúci význam a vplyv na účinnosť komunikácie majú tri činitele (Herényiová, Martinčeková, 2015):

- **Vierohodnosť odosielateľa** - Týka sa miery uznania človeka ako odborníka v oblasti, ktorú komunikuje. Informácie od učiteľa, ktorý má povest' dobrého pedagóga sa prijímajú ľahšie, ako od učiteľa so zlou povest'ou. Dôležitá je aj dôvera k človeku, ktorý niečo oznamuje. Úzko súvisí s tým, čo si myslíme o jeho zámeroch a vzťahu k nám, so schopnosťou prejavíť priazeň a dobrosrdečnosť. Svoju úlohu zohráva aj dynamika, sila a angažovanosť odovzdávania informácií. Ak sa podarí v poslucháčoch vzbudiť záujem, má úspech. Vierohodnosť nie je objektívny fakt, ide o subjektívny postoj prijímateľa.
- **Zrozumiteľnosť správ** - Je dôležité, aby správa bola podaná jazykom zrozumiteľným pre prijímateľa – vyberáme a používame slová a výrazy, o ktorých predpokladáme, že im prijímateľ bude rozumieť. Vyhýbame sa využívaniu odbornej terminológie ak vieme, že publikum nedisponuje dostatočným vzdelaním v danej téme a naopak.
- **Spätná väzba** - Ak prezentujúci okamžite pozná reakciu na to, čo hovorí, má veľkú šancu zlepšiť komunikovanie. Ak nedostáva spätné informácie, tvorí si vlastné predstavy, ktoré sú spravidla založené na neoverených domnienkach vyplývajúcich z minulej skúsenosti s inými ľuďmi, často v úplne iných situáciách.
- **Aktívne počúvanie** - Je dôležitým predpokladom efektívnej komunikácie. Nemôžeme efektívne komunikovať bez toho, aby sme aktívne načúvali a sledovali signály publika. Umožňuje nám poznať toho, s kým hovoríme, jeho potreby, starosti, emocionálne rozpoloženie. Aktívne počúvanie v komunikácii poskytuje prijímateľovi pocit pochopenia, dôležitosti, rešpektu, osobitosti a záujmu.

1.3 Zhrnutie

Schopnosť komunikovať, diskutovať a argumentovať v prospech vlastných názorov a prezentovať seba a svoju prácu patrí do balíka žiadaných komunikačných zručností, obzvlášť v 21. storočí. V diskusii a obhajovaní vlastných názorov sa v rámci štúdia podľa žiakov rozvíja veľmi malé množstvo žiakov. Podobne je to aj pri rozvoji prezentačných zručností, a to nielen u žiakov, ale aj učiteľov. Na škole prevláda tzv. frontálna alebo jednosmerná forma výučby, kde komunikuje predovšetkým učiteľ smerom k žiakom. Vo výučbe prevažujú metódy, ktoré komunikačné zručnosti nerozvíjajú v dostatočnej miere. Žiaci rovnako vnímajú diskusiu o preberanom učive ako zriedka zvolenú formu upevňovania si poznatkov.

Pri porovnaní so zahraničím možno vidieť, že k diskusii sú vedení najčastejšie žiaci študujúci v Dánsku alebo vo Veľkej Británii. Prevažná väčšina zamestnávateľov pritom považuje komunikačné a prezentačné zručnosti za dôležité, až kľúčové kritérium pri výbere budúcich zamestnancov. S úrovňou ich ovládania uchádzačmi o prácu však často nie sú spokojní (Lukáč, Hall, 2020). Je preto najvyšší čas, aby nadobúdanie komunikačných a prezentačných zručností bolo v rôznych formách implementované do výučby žiakov a študentov naprieč spektrom technických a netechnických odborov a predmetov.

1.4 Zoznam použitej literatúry

ČURILLOVÁ, Júlia. Komunikačné zručnosti. *Európska komisia* [online]. 2020 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://epale.ec.europa.eu/sk/blog/komunikacne-zrucnosti>

HERÉNYIOVÁ, Gabriela a Iveta MARTINČEKOVÁ. *Rozvoj komunikačných zručností* [online]. In: . Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2015, s. 48 [cit. 2022-01-22]. ISBN 978-80-565-1010-0. Dostupné z: https://archiv.mpc-edu.sk/sites/default/files/publikacie/herenyiova_martincekova___rozvoj.pdf

Komunikačné zručnosti. *Euroekonom* [online]. 2019 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/komunikacne-zrucnosti/>

LUKÁČ, Stanislav a Renáta HALL. *Komunikačné zručnosti* [online]. In: . 2020 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <https://analyza.todarozum.sk/docs/342391002ks0a/>

TOMKOVÁ, Viera. *Požiadavka komunikačných zručností pedagóga pri uplatňovaní IKT vo vzdelávaní* [online]. 2010 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: <http://boss.ped.muni.cz/hrbacek/ktivkonf2010/prisp/nab4/prisp5.pdf>. Katedra techniky a informačných technológií, PF UKF v Nitre.

2. Prieskum potrieb u expertov

2.1 Úvod

Projekt Rozvoj kľúčových kompetencií žiakov sa zameriava celkovo na 5 kľúčových kompetencií mladých ľudí. Konkrétne:

1. Tvorivosť a podnikavosť
2. Komunikačné zručnosti
3. Digitálnu gramotnosť
4. Matematickú a finančnú gramotnosť
5. Čitateľskú gramotnosť

Cieľom projektu je zvýšiť inkluzívnosť a rovnaký prístup ku kvalitnému vzdelávaniu a zlepšiť výsledky a kompetencie žiakov prostredníctvom ponuky a realizácie inovatívnych programov a vzdelávania pre žiakov škôl a pre pedagogických a odborných pracovníkov škôl pracujúcich s nimi. Zámerom projektu je podpora zlepšovania študijných výsledkov a kompetencií žiakov. V prvej, teda prípravnej časti projektu sa najskôr zmapovali aktuálne teoretických poznatky pre jednotlivé kľúčové kompetencie. Následne sa spracovala analýza potrieb cieľovej skupiny s dôrazom na zistenie aktuálnej situácie na trhu vzdelávania a trhu práce, vrátane dopytu po pracovných kompetenciách zo strany zamestnávateľov.

2.2 Definovanie čiastkových kompetencií

Nakoľko každú z kľúčových kompetencií, na ktorú sa projekt zameriava je možné poňať z viacerých pohľadov – ako vidno zo spracovania predchádzajúcej kapitoly – definovali sme celkovo 10 čiastkových kompetencií, ktoré ich vystihujú.

Sú to tieto čiastkové kompetencie:

Názov projektu: Rozvoj kľúčových kompetencií žiakov
Typ projektu: Dopytovo-orientovaný projekt
Trvanie projektu: 1.10.2021 – 30.9.2023
Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.
www.esf.gov.sk, www.minedu.gov.sk

1. Talenty, hodnoty & Osobnostná vízia
2. Sebamanažment & Time manažment
3. Projektový manažment & tímová práca
4. Prezentačné zručnosti
5. Predajné zručnosti & vyjednávanie
6. Základy tvorby webov & grafické zručnosti
7. Schopnosť zabezpečiť si príjem a uživiť sa
8. Hospodárenie s financiami
9. Čítanie s porozumením & kritické myslenie
10. Písanie krátkych textov & základy copywritingu

Prvé tri čiastkové kompetencie (Talenty, hodnoty & Osobnostná vízia, Sebamanažment & Time manažment, Projektový manažment & tímová práca) pokrývajú kľúčovú kompetenciu tvorivosť a podnikavosť.

Kľúčovú kompetenciu komunikačné zručnosti reprezentujú čiastkové kompetencie Prezentačné zručnosti a Predajné zručnosti & vyjednávanie.

Čiastková kompetencia Základy tvorby webov & grafické zručnosti špecifikuje tú časť kľúčovej kompetencie Digitálna gramotnosť, na ktorú sa analýza potrieb cieľovej skupiny zamerala.

Pre kľúčovú kompetenciu Matematická a finančná gramotnosť boli definované tieto čiastkové kompetencie - Podnikavosť & zarábanie peňazí a Osobný príjem a hospodárenie s financiami.

A nakoniec kľúčovú kompetenciu čitateľská gramotnosť pokrývajú posledné dve čiastkové kompetencie a to konkrétne - Čítanie s porozumením & kritické myslenie a Písanie krátkych textov & základy copywritingu.

2.3 Dôležitosť rozvoja vs. úroveň rozvoja

Cieľom analýzy potrieb cieľovej skupiny bolo:

1. identifikovať dôležitosť jednotlivých čiastkových kompetencií a
2. zistiť aktuálnu úroveň rozvoja čiastkových kompetencií na Slovensku
3. poukázať na kompetenčnú medzeru – teda interpretovať kombináciu dôležitosti a úrovne čiastkových kompetencií
4. porovnať pohľady "praxe" a "teórie" o dôležitosti a úrovni rozvoja čiastkových kompetencií

Názov projektu: Rozvoj kľúčových kompetencií žiakov

Typ projektu: Dopytovo-orientovaný projekt

Trvanie projektu: 1.10.2021 – 30.9.2023

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.

www.esf.gov.sk, www.minedu.gov.sk

Preto boli expertom z praxe položené nasledovné otázky:

1. Aké sú podľa vás 2-3 TOP schopnosti alebo zručnosti, ktoré by mal mať mladý človek pre úspešné & užitočné pôsobenie v spoločnosti?
2. Ako hodnotíte dôležitosť rozvoja nasledovných kompetencií u žiakov základných a stredných škôl?
3. Ako hodnotíte úroveň rozvoja nasledovných kompetencií u žiakov základných a stredných škôl?

Experti z praxe v druhej a tretej otázke postupne hodnotili dôležitosť rozvoja a úroveň rozvoja pre všetkých desať čiastkových kompetencií uvedených vyššie.

2.4 Zoznam expertov a ich výber

S cieľom zistiť pohľady čo najreprezentatívnejšieho spektra odbornej verejnosti boli s uvedenými troma otázkami oslovení títo experti z praxe:

1. Lucia Šicková – impact manager, Pixel Federation
2. Pavel Hrica – zakladateľ, Cesta Von
3. Eva Vargová – CEO, JASK
4. Ivan Ježík – CEO, Voices
5. Juraj Hipš – lektor, ...
6. Maria Virčík – CEO, Matsuko
7. Michal Meško – CEO, Martinus
8. Martina Kolesárová – CEO, Pontis
9. Vladimíra Marcinková – politička, poslankyňa
10. Branislav Jakabovič – spoluzakladateľ, Leaf
11. Janette Šimková – kouč, lefekoučing
12. Lukáš Bakoš – CEO, Maxman consultants
13. Alena Kanabová – senior manažérka, Accenture

2.5 Výstupy rozhovorov – dôležitosť rozvoja kompetencií

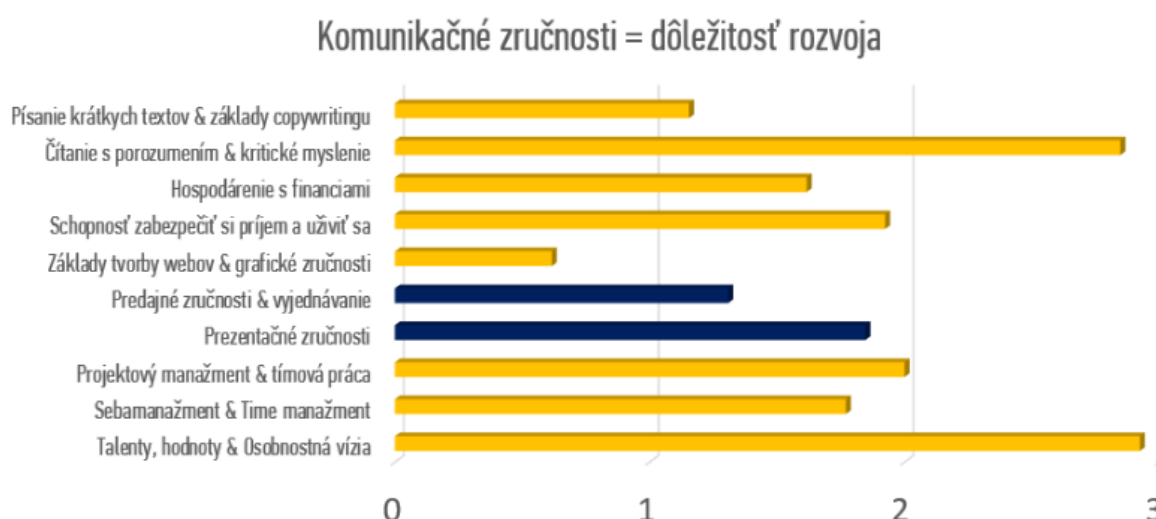
Pri otázke: „Ako hodnotíte **dôležitosť rozvoja** nasledovných kompetencií u žiakov základných a stredných škôl?“ Mali experti na výber z týchto možností:

1. Nedôležité – 0 bodov
2. Dôležité – 1 bod
3. Veľmi dôležité – 2 body
4. Extra dôležité – 3 body

Výsledky odpovedí pre čiastkové kompetencie:

- Prezentačné zručnosti
- Predajné zručnosti & vyjednávanie

sú zhrnuté v nasledovnom grafe:



Čiastková kompetencia Prezentačné zručnosti sa radí medzi 5 najdôležitejších čiastkových kompetencií na základe prieskumu expertov. Priemerné hodnotenie 1,84 bodu znamená, že experti hodnotia túto kompetenciu ako veľmi dôležitú, nie však ako extra dôležitú. Čiastkové kompetencie Talenty, hodnoty & Osobnostná vízia a Čítanie s porozumením & kritické myslenie jednoznačne dominujú v dôležitosti rozvoja.

Priemerné hodnotenie 1,31 bodu priradili experti čiastkovej kompetencii Predajné zručnosti & vyjednávanie. Toto hodnotenie ju radí medzi tri najmenej dôležité kompetencie s pohľadom rozvoja (z vybraných desiatich čiastkových kompetencií). Len jeden z expertov považuje túto kompetenciu za extra dôležitú. Na druhej strane dvaja experti ju označil za nedôležitú.

2.6 Výstupy rozhovorov – úroveň rozvoja kompetencií

Pri otázke: „Ako hodnotíte **úroveň rozvoja** nasledovných kompetencií u žiakov základných a stredných škôl?“ mali experti na výber z týchto možností:

1. Dostatočná úroveň – 0 bodov
2. Mierne nedostatočná úroveň – mínus 1 bod
3. Nedostatočná úroveň – mínus 2 body
4. Výrazne nedostatočná úroveň – mínus 3 body

Sumarizované dáta ukazuje nasledovný graf:



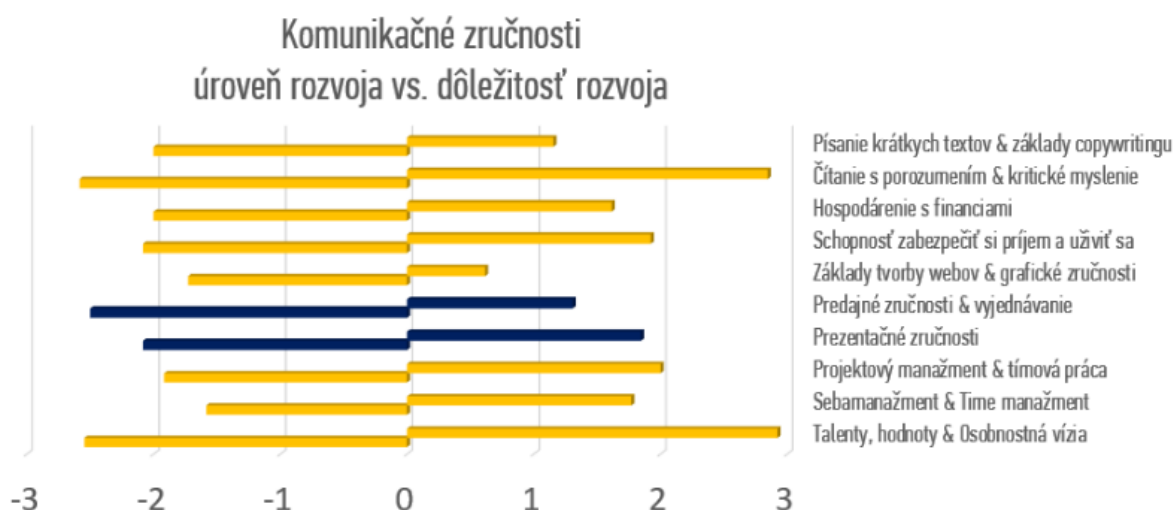
Z pohľadu úrovne rozvoja experti hodnotili obe čiastkové kompetencie z oblasti komunikačných zručností medzi top 5 najmenej rozvinutých kompetencií. Ako vysoko nerozvinutá bola hodnotená najmä kompetencia Predajné zručnosti & vyjednávanie, ktorá získala -2,5 bodu čo ju radí takmer na jednu úroveň s dvomi najmenej rozvinutými kompetenciami Talenty, hodnoty & Osobnostná vízia (-2,55 bodu) a Čítanie s porozumením & kritické myslenie (-2,58 bodu).

Čiastková kompetencia Prezentačné zručnosti bola ohodnotená v priemere na -2,08 bodu a spolu s čiastkovou kompetenciou Schopnosť zabezpečiť si príjem a užiť sa (tiež -2,08 bodu) vedú skupinu piatich kompetencií, ktorých úroveň rozvoja experti označili za nedostatočnú.

2.7 Dôležitosť rozvoja vs. úroveň rozvoja

Ak skombinujeme dôležitosť rozvoja a úroveň rozvoja je možné identifikovať „kompetenčnú medzeru“ a teda poukázať najmä na tie čiastkové kompetencie, ktoré je veľmi dôležité rozvíjať, ale ich úroveň rozvoja je veľmi nízka.

Nižšie uvedený graf znázorňuje porovnanie dôležitosti rozvoja a úrovne rozvoja čiastkových kompetencií:



Nakoľko čiastková kompetencia Predajné zručnosti & vyjednávanie nezastáva popredné miesta v dôležitosti rozvoja, nie je jej veľmi nízka úroveň rozvoja až takým kritickým problémom ako by to bolo v prípade ak by jej dôležitosť rozvoja bola na výrazne vyššej úrovni. Samozrejme pre tie oblasti uplatnenia, kde je táto čiastková kompetencia potrebná/žiadaná cítiť veľký nedostatok úrovne rozvoja.

Pre čiastkovú kompetenciu Prezentačné zručnosti vychádzajú z prieskumu „stredné“ hodnoty dôležitosti ako aj úrovne rozvoja a teda je možné túto kompetenciu zaradiť do „druhej vlny“ z pohľadu „naliehavosti riešenia“ tejto kompetencie. Nakoľko ju ale možno označiť za veľmi dôležitú z pohľadu dôležitosti rozvoja a jej úroveň rozvoja je horšia ako nedostatočná, je určite správne venovať sa tejto čiastkovej kompetencii.

3. Ponukový list školenia

Pre potreby plánovania a komunikovanie školenia sme vytvorili ponukový list. Ten pozostáva z predstavenia školenia, rozdelenia do jednotlivých blokov s časovou dotáciou a výstupmi školenia.

Predstavenie školenia

Zistíte ako efektívne komunikovať v troch kľúčových oblastiach. Naučíte sa základy prezentovania pred malým či veľkým publikom, spoznáte techniky efektívnej argumentácie a pochopíte základy tímovej komunikácie.

Názov	Komunikačné zručnosti
Časová dotácia	16h
Bloky	Prezentačné zručnosti [12h] Tímové komunikačné minimum [4h]
Počet účastníkov	12-18
Výstupy školenia	Absolventi školenia sa naučia ako <ul style="list-style-type: none">• Vybrať pútavú tému prezentácie• pripravovať osnovu prezentácie• sa vyvarovať základných prezentačných chýb• pracovať s grafickou stránkou prezentácie• stanovovať ciele projektu• aktívne počúvať a dávať spätnú väzbu• viesť porady a hodnotiace pohovory

Opis blokov

- Prezentačné zručnosti - v dvojiciach si vyberiete tému, ktorú chcete prezentovať a cieľ prezentácie. Zameriame sa na 3 oblasti prezentácie - zaujímavý projekt, technologická vychytávka alebo zaujímavé miesto. Naučíte sa ako si pripraviť obsah prezentácie a

pútavé grafické podklady. Skúšobne odprezentujete pred celou skupinou a získate spätnú väzbu.

- Tímové komunikačné minimum - vyzbrojíme vás technikami a nástrojmi ako efektívne pracovať v skupinách a tímoch. Vyskúšate si spätnú väzbu, aktívne počúvanie a delegovanie úloh v rámci tímového zadania.

Materiálno-technické zabezpečenie školenia

- Projektor a počítač
- Laptop pre každú skupinu účastníkov
- A3 čisté papiere, A4 papiere
- sada fix & sada pasteliek
- perá, dosky pre každého účastníka
- lepíky do každej skupiny