



**mpc**  
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Ing. Zuzana Šoltisová

# **Aktivizujúce metódy pri vyučovaní odborných predmetov**

Osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe

Prešov  
2014

**Vydavateľ:** Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11,  
850 01 Bratislava

**Autor OPS/OSO:** Ing. Zuzana Šoltisová

**Kontakt na autora:** Súkromná stredná odborná škola, Hviezdoslavova 11, Bardejov  
soltisova.zuzana@centrum.sk

**Názov OPS/OSO:** Aktivizujúce metódy pri vyučovaní odborných predmetov

**Rok vytvorenia** 2014

**OPS/OSO:** VII. kolo výzvy

**Odborné stanovisko vypracoval:** Ing. Popadičová Adriana

Za obsah a pôvodnosť rukopisu zodpovedá autor. Text neprešiel jazykovou úpravou.

Táto osvedčená pedagogická skúsenosť edukačnej praxe/osvedčená skúsenosť odbornej praxe bola vytvorená z prostriedkov národného projektu Profesionálny a kariérový rast pedagogických zamestnancov.

Projekt je financovaný zo zdrojov Európskej únie.

## **Kľúčové slová**

Aktivizujúce metódy vyučovania, inscenačné metódy, hranie rolí, práca v skupinách, diskusia, komunikácia, scénka, kaderníčka, zákazník.

## **Anotácia**

Práca sa zaoberá problematikou vyučovania pomocou aktivizujúcich metód vyučovania, konkrétne inscenačných metód pri vyučovaní odborného predmetu Spoločenská komunikácia. Je určená učiteľom odborných predmetov pre stredné odborné vzdelávanie v ktorých sa pripravujú žiaci na budúce povolanie vo sfére služieb. Vymedzuje pojmy situačné a inscenačné metódy vyučovania a obsahuje príklady vyučovania pomocou týchto metód, skúsenosti s ich realizáciou a výsledok práce žiakov. Práca môže poslúžiť všetkým učiteľom, ktorí chcú sprístupňovať učivo zaujímavo, hravo a nenásilnou formou prispievať k rozvoju komunikačných kompetencií našich žiakov.

## OBSAH

ÚVOD .....	5
1 OPIS OSVEDČENEJ PEDAGOGICKEJ SKÚSENOSTI.....	7
2 AKTIVIZUJÚCE METÓDY VYUČOVANIA.....	9
2.1 Inscenačné metódy.....	9
2.2 Situačné metódy.....	10
3 OPIS VYUČOVACÍCH HODÍN ZAMERANÝCH NA ROZVOJ KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ ŽIAKOV .....	11
3.1 Prvá vyučovacia hodina.....	11
3.2 Druhá vyučovacia hodina.....	13
3.3 Tretia vyučovacia hodina.....	15
3.4 Štvrtá vyučovacia hodina.....	17
3.5 Piata vyučovacia hodina.....	19
3.6 Doplnujúce situačné scény.....	30
ZÁVER .....	31
Zoznam bibliografických zdrojov.....	32
Zoznam príloh .....	33

## ÚVOD

K pozitívam dnešnej doby patrí hlavne získavanie informácií pomocou IKT. Tento trend má okrem svojich pozitívnych stránok aj negatívne stránky. Ide o to, že spolu málo hovoríme, že komunikácia sa nielen v rodine, ale aj v škole často obmedzuje na písomnú formu. Aktivizujúce metódy vyučovania prinášajú väčšie zapojenie žiakov do organizácie a štruktúry vyučovacej hodiny a podporujú rozvoj tvorivosti. Žiaci pri tomto spôsobe výučby sami riešia konkrétne problémy a aplikujú získané vedomosti do praxe.

Rámcový vzdelávací program zahrňuje niekoľko vzdelávacích oblastí. Každá z týchto oblastí má vymedzené kľúčové kompetencie. Moja OPS je zameraná na rozvoj kľúčových kompetencií žiakov v učebnom odbore kaderník. Týka sa hlavne schopnosti tvorivo riešiť problémy, komunikovať zreteľne a kultivovane na primeranej odbornej úrovni, vyjadrovať sa a vystupovať v súlade so zásadami kultúry prejavu a správania sa a využívať svoje vedomosti pri riešení bežných problémových situácií.

Ide o rozvoj komunikačných zručností pri komunikácii so zákazníkom, v prevádzke kaderníctva. Na nácvik komunikácie som si zvolila jednu z veľkého množstva aktivizujúcich metód a to hranie rolí. Žiaci sa aktívne podieľajú na riešení konkrétnych situácií, s ktorými sa môžu stretnúť na pracovisku. Vytvárajú si vlastné scenáre a tie potom prezentujú pred spolužiakmi.

Netradičné situácie v ktorých sa niekedy žiaci pri stretnutí s dospelým alebo detským zákazníkom ocitnú vyvolávajú u žiakov obavy, preto je dôležité, aby sa na takéto situácie pripravili a navrhli možnosti riešenia. Spolu so žiakmi sme vypracovali a samozrejme aj odskúšali niekoľko scenárov, zameraných na komunikáciu so zákazníkom, ktoré by bolo možné po určitých úpravách použiť aj v iných učebných alebo študijných odboroch zameraných na služby a kontakt so zákazníkom.

V svojej OPS opisujem konkrétne skúsenosti zo svojej pedagogickej praxe pri vyučovaní odborných predmetov na strednej odbornej škole, ktoré sú orientované na rozvoj kľúčových kompetencií žiakov.

Mojím cieľom bolo navrhnúť prípravu na vyučovanie odborného predmetu Spoločenská komunikácia v učebnom odbore kaderník tak, aby čo najlepšie podporovala motiváciu a osobné zapojenie žiakov do vyučovacieho procesu. Dnes už aktivizujúce metódy na vyučovaní nie sú neznáme, ale často skĺzavajú iba k ďalšiemu využitiu PC, dataprojektora alebo interaktívnej tabule, čo učiteľom uľahčuje prípravu, ale vedie k postupnému nezájmu žiakov. Tieto učebné metódy už žiakov nedokážu zaujať tak, ako pred niekoľkými rokmi, keď to boli novinky, ktoré nepoznali.

Ja využívam aktivizujúce vyučovacie metódy hranie rolí a tvorba scenárov, ktoré vedú k rozvíjaniu medziludských vzťahov. Hranie rolí dáva žiakom príležitosť, aby si žiaci svoje komunikačné schopnosti vyskúšali v prostredí kde „nič neriskujú“. Žiaci na vyučovaní nesedia v laviciach, môžu sa pohybovať po miestnosti a premýšľať nahlas.

V rámci medzipredmetových vzťahov, na hodinách informatiky by bolo možné jednotlivé scény sfilmovať a videozáznam používať pri výučbe v ďalších rokoch. Hranie jednotlivých situácií na vyučovacej hodine je vždy jedinečné, každá dvojica, alebo skupina žiakov do scény vloží vlastné nápady a navrhne možnosti riešenia.

Úspešná komunikácia na vyučovacej hodine si vyžaduje nielen dobrú pripravenosť účastníkov, ale aj dobré pozorovateľské schopnosti. Učiteľ sa stáva poradcom a organizátorom vyučovania, u žiakov rozvíjame kritické myslenie, schopnosť spolupracovať, tvorivosť. Tu vidím veľký prínos takejto formy výučby a to hlavne preto, že žiaci si začnú viac všímať svoje okolie a postupne dokážu komentovať situácie, do ktorých sa počas odbornej praxe pri komunikácii so zákazníkom môžu dostať.

# 1 OPIS OSVEDČENEJ PEDAGOGICKEJ SKÚSENOSTI

Proces učenia nie je automaticky dôsledkom toho, že nejakým spôsobom „nalejeme“ žiakom informácie do hlavy. Aby došlo kučeniu, je potrebné, aby sa žiak „telom aj dušou“ aktívne zapojil do činnosti. Učiteľ by mal vedieť, ako prebudiť záujem a vhodne motivovať žiakov. Jednou z možností je výber vhodnej vyučovacej metódy. Vyučovaciu metódu učiteľ zvolí na základe cieľa výučby, obsahu učiva a jeho analýzy. Výber a určenie vyučovacej metódy vychádza hlavne zo skúseností učiteľa, ktorý musí poznať svojich žiakov a poznať ich možnosti. Na rozdiel od tradičného vyučovania, v ktorom je viac aktívny učiteľ, aktivizujúce metódy vytvárajú podmienky ktoré podporujú činnosti žiakov. Učiteľ vytvára priestor pre ich samostatnú prácu, necháva priestor pre nápaditosť, podporuje vzájomnú komunikáciu. Pri aktivizujúcich metódach vyučovania veľkú časť výučby prevádzajú žiaci, ktorí riešia problémy a aplikujú získané vedomosti do praxe.

## Kontext a rámec

Moja OPS je venovaná nácviku komunikačných zručností žiakov učebného odboru kaderník. Spolu so žiakmi sme rozoberali situácie, ktoré môžu nastať pri komunikácii so zákazníkom na pracovisku. Ako základnú vyučovaciu metódu som využila modifikáciu inscenačnej metódy, metódu hrania rolí. Žiaci boli konfrontovaní s jednotlivými situáciami, ktoré môžu na pracovisku nastať, stali sa „hercami“ a sami navrhovali možnosti riešenia.

Typ školy: stredná odborná škola, 3-ročný učebný odbor kaderník

Východiská: žiaci majú poznatky z oblasti slušného správania, ako výsledok výchovy v rodine, škole a na pracovisku odborného výcviku, poznatky z predmetu občianska výchova.

## Špecifikácia cieľovej skupiny

OPS je určená pre:

- kategória pedagogických zamestnancov (podľa zákona č. 317/2009 Z. z.): učiteľ, majster odbornej výchovy
- podkategória: učiteľ pre stredné odborné vzdelávanie, majster odbornej výchovy
- vzdelávacia oblasť: Komunikácia, ŠVP 64 Ekonomika a organizácia, obchod a služby II
- škola, ročník: stredná odborná škola, druhý
- vyučovací predmet: Spoločenská komunikácia
- tematický celok: komunikácia so zákazníkom

## Hlavný cieľ

Hlavným cieľom práce je poskytnúť pracovný materiál kolegom, učiteľom odborných predmetov alebo majstrom odborného výcviku zameraný na nácvik komunikácie na pracovisku.

Cieľom je príprava takého absolventa, ktorý vie komunikovať s ľuďmi. Žiak získa vedomosti z umenia rokovať so zákazníkmi, dokáže nadviazať kontakt so zákazníkmi a správne komunikovať so zákazníkom. Cieľom je podpora samostatného a kritického

myslenia žiakov, zmena tradičnej role učiteľa a prehľbovanie demokratických princípov vo vzdelávaní.

### **Vymedzenie kompetencií žiakov**

Na vyučovacích hodinách s využitím aktivizujúcich metód rozvíjame nasledujúce kľúčové kompetencie a spôsobilosti:

#### Spôsobilosti konať samostatne v spoločenskom a pracovnom živote

- reálne vyjadrovať a zdôvodňovať svoje názory, konania a rozhodnutia,
- sprostredkovať informácie vhodným spôsobom tak, aby každý každému porozumel,
- osvojiť si pravidlá asertívneho správania, ktoré tvorí základ úspechu žiaka v súkromnej profesionálnej komunikácii,
- vyjadrovať sa nielen podrobne a bohato, ale aj krátko a výstižne,
- zdôvodňovať svoje argumenty, riešenia, potreby, práva, povinnosti a konanie,
- vážiť si všetkých účastníkov komunikácie pohotovo sa zorientovať v danej komunikačnej situácii, definovať javy a súvislosti a zaujať k nim svoj postoj i schopnosť presadiť sa a s pocitom sebadôvery prezentovať vlastný názor,
- vybrať si správne rozhodnutie a cieľ z rôznych možností.

#### Spôsobilosť interaktívne používať vedomosti, informačné a komunikačné technológie, komunikovať v materinskom a cudzom jazyku

- spoľahlivo sa vyjadrovať v materinskom jazyku v písomnej a hovorenej forme,
- riešiť rôzne situácie,
- overovať a interpretovať získané údaje,
- pracovať s elektronickou poštou,
- pracovať so základnými informačno-komunikačnými technológiami.

#### Schopnosť pracovať v rôznorodých skupinách

- vyjadriť svoje pocity a korigovať negatívu,
- pozitívne motivovať seba a druhých,
- stanoviť priority cieľov,
- prezentovať svoje myšlienky, návrhy a postoje,
- konštruktívne diskutovať a pozorne počúvať druhých,
- spolupracovať pri riešení problémov s inými ľuďmi,
- samostatne pracovať v menšom kolektíve,
- prispievať k vytváraniu ústretových medziľudských vzťahov, predchádzať osobným konfliktom,
- nepodliehať predsudkom a stereotypom v prístupe k druhým.



## 2 AKTIVIZUJÚCE METÓDY VYUČOVANIA

Používanie aktivizujúcich metód vyučovania stále viac preniká do všetkých stupňov súčasného vzdelávania. Stále viac diskutujeme o ich význame vo vzťahu k motivácii žiakov s cieľom zvýšiť záujem žiakov o vzdelávací proces.

Podstatou aktivizujúcich metód je plánovať, organizovať a riadiť vyučovanie tak, aby k splneniu výchovno-vzdelávacieho cieľa dochádzalo prostredníctvom vlastnej poznávacej činnosti žiakov. Aktivizujúce metódy vyučovania podporujú záujem žiakov o učenie, podporujú intenzívne prežívanie, myslenie a konanie, využívajú už získané skúsenosti a vedomosti žiakov a významne podporujú a rozvíjajú poznávacie procesy žiakov. Aktivizujúce metódy sa rozdeľujú podľa rôznych hľadísk:

- podľa časovej náročnosti prípravy učiteľa (do 10 minút, do 30 minút, viac ako 30 minút),
- podľa časovej náročnosti aplikácie metódy na vyučovaní (5 - 10 minút, 11 -15 minút, celá vyučovacia hodina, viac ako jedna vyučovacia hodina),
- podľa tematického zaradenia do kategórií (situačné metódy, diskusné metódy, inscenačné metódy, problémové metódy),
- podľa účelu a cieľa použitia na vyučovaní (úvodná motivácia, odreagovanie, diagnostika, výklad, opakovanie),
- podľa požiadaviek na žiakov (bez prípravy, s predchádzajúcou domácou prípravou, bez požiadavkou na akékoľvek vedomosti, na realizáciu sú potrebné určité vedomosti) (Kotrba, Lacina, 2007).

V odbornej literatúre sú popísané rôzne aktivizujúce metódy a pribúdajú stále ďalšie, takže pre nás učiteľov zostáva iba jedno, vybrať si z nich tie, o ktorých sme presvedčení, že prinesú tie najlepšie výsledky. V svojej práci využívam metódu hrania rolí, ktorú v tejto práci priblížim detailnejšie.

### 2.1 Situačné metódy

Podstatu situačných metód tvorí riešenie problémového prípadu, ktorý odráža nejakú reálnu udalosť, zobrazuje určitý komplex vzťahov a okolností. Z pedagogického pohľadu sa za prípad považuje metodicky spracovaný materiál reflektujúci reálnu problémovú situáciu, ktorá nemá jednoznačné riešenie. Analyzovaná udalosť nemá mať iba charakter učebnej úlohy zodpovedajúcej požiadavkám osnov, ale okrem kognitívneho úsilia si vyžaduje, aby sa žiaci pri jej riešení učili premyslene jednať a zvládať problémy, ktoré prináša prax.

Fázy riešenia situácie:

- Voľba témy musí byť v súlade s cieľom výučby a zodpovedať pripravenosti žiakov.
- Oboznámenie sa s materiálmi. Žiaci musia mať prístup k dôležitým faktom, ktoré sú pre riešenie nevyhnutné. Môžu to byť učebné texty, písomnosti, obrázky, TV nahrávky atď. Je možné, aby si ich žiaci zaobstarali sami.
- Vlastné štúdium prípadu. Je potrebné, aby učiteľ žiakov do danej problematiky uviedol, vytýčil sledované ciele a poskytol úvodné rady a pokyny.
- Návrhy riešení, diskusia. V diskusii o navrhovaných postupoch riešenia zvíťazí riešenie ktoré je najprepracovanejšie a najvierohodnejšie. Žiaci vyjadrujú svoje názory, návrhy a závery, ktoré učiteľ konfrontuje so skutočnosťou. Pokračovať v riešení prípadu sa môže metódou hrania rolí, alebo použiť iné metódy.

Využitie situačných metód v edukačnom procese je úspešné vtedy, keď nadväzujeme na menej komplexné výučbové metódy. Predpokladá sa, že žiaci sú samostatní a majú primerané vedomosti a skúsenosti z tej oblasti, ktorej sa riešený prípad týka. Za hlavnú výhodu situačných metód sa považuje zameranosť na prax, dôraz na konkrétnosť riešenia a výcvik v rozhodovaní. K ďalším pozitívnym stránkam patrí: aktívne sociálne učenie, aplikácia teoretických poznatkov, emocionálne pôsobenie, simulácia praxe. Za nedostatky tejto metódy sa označujú: časová náročnosť, statický popis v skutočnosti dynamických dejov, určité zjednodušenie a skreslenie riešeného problému a priveľký dôraz kladený na analýzu situácie na úkor hľadania variantov riešenia (Švec, Maňák, 2003).

## 2.2 Inscenačné metódy

Inscenačné metódy sa nazývajú aj metódy hrania sociálnych rolí. Tieto metódy používali už starí Rimania pri školení právnikov a rétorikou, ich propagátorom bol aj J. A. Komenský. Ich podstata spočíva v hraní a prípadne aj v stotožnení sa s pridelenými rolami. Vychádza sa z priamej skúsenosti, t.j. z pravidla, že študent sa naučí o mnoho viac, keď si danú rolu zahrajú, ako keď je mu ako pozorovateľovi pasívne sprostredkovaná. Účastníci inscenácie sa musia vžiť do zadaných rolí a zaujať správne postoje. Ide predovšetkým o hranie zadaných sociálnych rolí, kde každý účastník vnáša aj svoje poňatie, ktoré je závislé na predchádzajúcich skúsenostiach.

Zaradenie inscenačnej metódy je vhodné v prípade ukončenia tematického celku, učiteľ môže prostredníctvom praktickej ukážky precvičiť získané vedomosti a praktické zručnosti. Hranie rolí dáva žiakom príležitosť, aby si svoje schopnosti vyskúšali v prostredí, kde nič neriskujú.

Inscenačné metódy sú veľmi náročné na čas a samotnú prípravu učiteľa, ktorý musí pripraviť scenár a rozpísať jednotlivé úlohy. Odporúča sa vytvárať kratšie inscenácie, pretože potom sa vystrieda väčší počet účastníkov. Priebeh inscenácie sa obyčajne rozdeľuje na niekoľko fáz, ktoré je možné podľa charakteru príbehu rôznymi spôsobmi modifikovať.

Fázy inscenácie:

- Príprava inscenácie. Obsahuje stanovenie cieľa, konkretizáciu obsahu, časový plán, rozdelenie rolí a vytýčenie postupu.
- Realizácia inscenácie. V tejto fáze dostávajú jednotliví „herci“ pokyny na predvedenie danej postavy. Pri nácviku inscenácie sú prípustné rôzne kombinácie prevedenia, pripúšťajú sa aj improvizácie.
- Hodnotenie inscenácie. Koná sa bezprostredne po jej ukončení. Je dôležité, aby hodnotenie výkonov bolo prevedené citlivo a v pozitívnom duchu. Hodnotenie môže prebiehať aj formou diskusie v triede, v skupinách, pomocou pripravených otázok, na základe záznamu inscenácie (Kotrba, Lacina, 2007).

### 3 OPIS VYUČOVACÍCH HODÍN ZAMERANÝCH NA ROZVOJ KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ ŽIAKOV

V tejto kapitole opisujem priebeh vyučovacích hodín pre učebný odbor kaderník. Sú tu zakomponované rôzne metódy práce so žiakmi, ktoré viedli k vytvoreniu scenára na tému komunikácia so zákazníkom na pracovisku.

**Tematický celok:** Komunikácia na pracovisku

Pre daný tematický celok je v tematickom pláne predmetu Spoločenská komunikácia na našej škole vyčlenených 5 vyučovacích hodín:

1. hodina - Správanie sa k zákazníkom
2. hodina - Komunikácia so zákazníkom
3. hodina - Konflikty a riešenie konfliktov
4. hodina - Komunikácia s rôznymi typmi zákazníkov
5. hodina - Komunikačné cvičenia

**Cieľ:**

- kognitívny cieľ: opísať spôsob komunikácie na pracovisku bez konfliktov s dodržaním spoločenskej etikety, demonštrovať nevhodný spôsob komunikácie na pracovisku, zhrnúť základné požiadavky vhodnej komunikácie na pracovisku, navrhnúť model efektívnej komunikácie na pracovisku, vysvetliť potrebu komunikácie na pracovisku
- afektívny cieľ: vedieť primerane reagovať na rôzne pracovné situácie, správne odhadnúť a predvídať konanie seba a druhých, spolupracovať v skupine a rešpektovať názory iných, vyjadriť vlastné pocity a myšlienky,
- psychomotorický cieľ: vystupovať v súlade so zásadami spoločenského styku, správne komunikovať so zákazníkmi.

**Kompetencie:** pracovať v tíme, prijať cudzí názor, argumentovať, riešiť problémy, zdôvodniť svoje riešenie. uplatňovať poznatky na pracovisku

**Kľúčové pojmy:** komunikácia, slušnosť, úsmev, ochota, vystupovanie, diskretnosť

**Cieľová skupina:** 2. ročník, učebný odbor kaderník

**Medzipredmetové vzťahy:** technológia, odborný výcvik

**Učebné pomôcky:** dataprojektor, PC s pripojením na internet, školská tabuľa, učebnica, učebné texty, čisté hárky papiera.

Nasleduje analýza jednotlivých vyučovacích hodín, predkladám svoje overené návrhy aktivít. Aktivity podporujú najmä tvorivé a kritické myslenie žiakov.

#### 3.1 Prvá vyučovacia hodina

**Téma:** Správanie sa k zákazníkom.

**Cieľ:** Na základe vypočutej prednášky a diskusie pripraviť a predviesť scénu na tému komunikácia na pracovisku. Dať návod spolužiakom, ako niektoré situácie na pracovisku „neriešiť“.

**Metódy výučby:** stretnutie s odborníkom, diskusia, hranie rolí.

**Formy výučby:** prednáška, skupinová práca, predvádzanie scénok.

**Kľúčové kompetencie:** schopnosť komunikovať v hovorenej forme, utriediť si získané vedomosti, sebavedome hovoriť na verejnosti, viesť dialóg, rozvíjať slovnú zásobu, jasne a zrozumiteľne formulovať získané vedomosti v každodenných situáciách.

Na prvú vyučovaciu hodinu, som si pozvala odborníka z praxe. Pred príchodom host'a som pripravila žiakov: oboznámila som ich s cieľom vyučovacej hodiny a témou prednášky, na ktorú si mali premyslieť otázky, ktoré host'ovi položia.

Majiteľka centra krásy, bývala žiačka našej školy, si pripravila krátku úvodnú prednášku na tému: *Ako si predstavujem komunikáciu v kaderníckom salóne*. Dĺžka úvodnej prednášky bola 10 minút, počas ktorých, na konkrétnych príkladoch z praxe vysvetlila žiakom základné princípy komunikácie na pracovisku. Potom nasledovala beseda so žiakmi. Po skončení besedy, ktorá by nemala byť dlhšia ako 15 minút, som v mene žiakov poďakovala prednášajúcej za ochotu prísť medzi nás.

Druhá časť hodiny bola zameraná na prácu v skupinách. Žiakov som rozdelila do štyroch skupín. Ich úlohou bolo pripraviť krátku scénu na tému: *„Ako by zamestnanci nemali komunikovať so zákazníkom na pracovisku“* s dôrazom na to, že aj keď scénu nedotiahnu v stanovenom čase do konca, dôležité je, aby každý člen skupiny vedel vysvetliť zvyšku triedy riešenie situácie. Každá skupina si pripravila jednu scénu. Na prípravu scény sme si určili čas 5 minút a potom jednotlivé skupiny predviedli svoje scény.

Potom nasledovala diskusia k predvedeným scénkam. Netreba sa báť, že žiaci neprejavia o túto tému a zvolenú formu práce záujem, je totiž veľmi veľa prípadov s ktorými sa žiaci na odbornom výcviku stretli a so svojimi poznatkami sa chceli podeliť s učiteľom a spolužiakmi. V diskusii sa často objavovali vety: „Ja som na praxi zažila...“, „Moja zákazníčka povedala...“. Ak mám viac času pokúšam sa rozprúdiť diskusiu tak, že vyzvem ostatných „Ako by ste situáciu riešili vy?“ Ak je času menej, je to dobrý podnet na zamyslenie a môžeme ho žiakom zadať, ako domácu úlohu.

Koniec vyučovacej hodiny bol venovaný vyhodnoteniu najlepšej scény a diskusii o tom, čo sa na dnešnej hodine naučili, ktoré poznatky boli pre nich celkom nové a ktoré momenty pri komunikácii považovali za samozrejmé a bežné.

### **Hodnotenie žiakov**

Žiaci sa na hodine aktívne zapájali a k danej problematike ponúkli veľa zaujímavých postrehov. Ocenili prednášku nášho host'a, pretože dostali informácie priamo od potenciálneho zamestnávateľa. Preukázali vlastnú iniciatívu, hodnotili jednotlivé výstupy svojich spolužiakov.

### **Hodnotenie učiteľa**

Posledné minúty vyučovacej hodiny som venovala vyhodnoteniu vyučovacej hodiny a poďakovaniu žiakom, za ich aktívnu spoluprácu. Je dôležité zhrnúť najdôležitejšie body – poznatky a zapísať si ich do zošita.

Cieľ vyučovacej hodiny bol splnený, žiaci pochopili dané učivo a predviedli jednoduché scény na tému: *„Ako by zamestnanci nemali komunikovať so zákazníkom na pracovisku“*. Za najvydarenejšiu časť hodiny pokladám diskusiu po predvedených scénkach, kde žiaci vyjadrovali svoje názory na jednotlivé scény. Táto činnosť vyvolala u žiakov najväčší záujem. Konkrétne učivo a forma ich zaujala, atmosféra v triede bola uvoľnená a miestami pri realizácii scénok až veselá. Všetci však boli disciplinovaní.

*Odporúčania:* prednášku si učiteľ môže pripraviť aj sám, ale môže ako odborníka využiť aj riaditeľa školy, majstra odborného výcviku alebo školského psychológa. Čo sa týka rozdelenia žiakov do skupín preferujem prácu v menších skupinách, väčšina žiakov

podľa mojich skúseností radšej diskutuje v malej, ako vo veľkej skupine, ideálne je vytvoriť štyri maximálne päť skupín.

Skupinové vyučovanie bude účinné vtedy, ak učiteľ zadáva úlohy predovšetkým problémového charakteru, ktoré umožňujú interakciu medzi žiakmi a bude riadiť činnosť skupín tak, aby sa uplatňovala spolupráca žiakov vnútri skupiny i medzi skupinami. Skupiny pracujú najlepšie vtedy, keď diskusia v skupine netrvá príliš dlho, ale nie je dobré, ak žiakom nedáme dostatok času.

Pri diskusii musíme dať žiakom najavo, že nás zaujíma ich názor. Keď si názory žiakov vypočujeme so záujmom, vedíme ich k väčšej otvorenosti a často aj k tomu, že ak je ich názor nesprávny a žiaci v triede protestujú proti tomuto názoru, je pravdepodobné, že svoj názor prehodnotia.

### 3.2 Druhá vyučovacia hodina

**Téma:** Komunikácia so zákazníkom.

**Cieľ:** Spracovať model možnej komunikačnej situácie na pracovisku, sformulovať svoje názory a pocity, verbálne a v písomnej podobe.

**Metódy výučby:** práca s textom, diskusia, situačná.

**Formy výučby:** výklad, diskusia, skupinová práca, hranie rolí.

**Kľúčové kompetencie:** schopnosť komunikovať v hovorenej forme, utriediť si získané vedomosti, viesť dialóg, rozvíjať slovnú zásobu, jasne a zrozumiteľne formulovať získané vedomosti v každodenných situáciách, zdôvodniť svoje riešenie, uplatňovať poznatky na pracovisku.


Druhá vyučovacia hodina bola vedená formou práce v skupinách, kde úlohou jednotlivých skupín bolo spracovanie scenára, ako by mala vyzeráť komunikácia kaderničky so zákazníkom na pracovisku. Každá skupina dostala zadanie, ktoré sa týkalo jednotlivých častí komunikácie so zákazníkom. Pred samotnou prácou v skupinách som si so žiakmi rozobrala jednotlivé časti komunikácie so zákazníkom. Použila som pripravenú prezentáciu, kde boli uvedené jednotlivé základné časti komunikačného rozhovoru.

**Komunikácia so zákazníkom  
v kaderníckom salóne**

- Slušné privítanie a usadenie
- Poradenský rozhovor pred začatím práce
- Vhodná komunikácia počas výkonu
- Priateľská rozlúčka pri odchode zo salónu, aby sme videli, že zo salónu odchádza spokojný zákazník

**Počas návštevy musí kadernička**

- Uvoľniť atmosféru nezáväzným rozhovorom
- Presne zistiť prianie klienta
- Dbať na diskretnosť
- Ochotne počúvať a neskákať do reči
- Dávať pozor na reč tela



Obrázok 1 Snímka: Komunikácia so zákazníkom

Prameň: vlastný návrh

Každéj skupine som predložila učebný text a zadanie, ktoré mali v časovom limite 15minút spracovať. Vyžadujem, aby svoje scenáre zapísali, pretože na základe nich, potom spracujeme výsledný scenár.

### **Ukážka učebného textu pre všetky skupiny:**

*Ako spoznať dobrú kaderničku?*

*Šikovná kadernička dokáže naozaj divy. Vlasy vie nielen perfektne ostrihať, zafarbiť a upraviť, ale dokáže zákazníčke aj dobre poradiť a na rozlúčku pridá ešte niekoľko jednoduchých typov, ako si môže svoj nový účes udržiavať doma.*

*„Dobrá kadernička je hotový poklad.“*

*Spolahlivým ukazovateľom úspešnosti kadernického salónu je prvý dojem, ktorý zákazníčka získa pri vstupe. Vládne v ňom čulý ruch, alebo znudená kadernička, ktorá len tak posedáva. Je v salóne útulne a čisto, alebo sa po zemi váľajú chumáče ostrihaných vlasov? Je kadernička upravená a ústretová?*

*Správne vystupovanie kaderničky vo veľkej miere ovplyvňuje kontakt so zákazníčkou. Kadernička musí byť zdvorilá, diskrétna, vlúdna, ochotná, trpezlivá a úprimná. Samozrejme je aj profesionálne vystupovanie, radosť z práce, poznanie najnovších módných trendov a módy, používanie vhodných výrobkov, znalosť jednotlivých zložiek výrobkov, ich vlastností a vhodnosti ich použitia.*

*Pri privítaní zákazníčky by mala kadernička postupovať nasledovne:*

- vyvolať u zákazníčky pozitívne pocity, ukázať priateľský prístup, úsmev*
- nenechať zákazníčku bezmocne stáť v salóne, bez povšimnutia*
- usadiť ju v čakárni a ponúknuť občerstvenie*
- informovať ju o dĺžke čakania*

*Pred začatím práce kadernička rýchlo a cielene zistí prianie zákazníčky a ponúkne odborné rady ohľadom úpravy účesu. Rozhovor je potrebné viesť v príjemnej atmosfére a udržiavať so zákazníčkou očný kontakt. V priebehu rozhovoru musí kadernička venovať zákazníčke plnú pozornosť a sledovať jej reakcie.*

*Kadernička sa v rámci možností snaží počas práce nadviazať nezáväzný rozhovor, ktorý nesmie zákazníčku uraziť. Kadernička nesmie sklznúť do ohovárania alebo klebetenia. Je to rozhovor aj o pocitoch zákazníčky pri jednotlivých kadernických úkonoch. Rozhovor je potrebné viesť v príjemnej atmosfére a udržiavať so zákazníčkou očný kontakt. V priebehu rozhovoru musí kadernička venovať zákazníčke plnú pozornosť a sledovať jej reakcie.*

*Aby sa zákazníčka vrátila do salónu aj druhý krát, je potrebné zistiť jej spokojnosť so službami a s celkovou úpravou účesu. Patrí tu aj platba za prevedené služby. Rozhovor je potrebné viesť v príjemnej atmosfére a udržiavať so zákazníčkou očný kontakt. V priebehu rozhovoru musí kadernička venovať zákazníčke plnú pozornosť a sledovať jej reakcie.*

*Úspešná kadernička sa vyznačuje schopnosťou rýchlo sa vnútorne nastaviť a preorientovať na rôznych typov zákazníčky. To znamená, že na sebe musí neustále pracovať v týchto oblastiach:*

- osobnosť,*
- komunikácia,*
- móda a nové techniky.*

(Prameň: Hülsken, M.,Kortekamp,H., Wiggelinghoff, B. : *Příručka pro kadeřnice*).

**Zadanie úlohy - situácie pre jednotlivé skupiny:** každá skupina dostala učebný text , ktorý slúžil ako podklad pre spracovanie scény a jedno zadanie.

1. skupina – Do kaderníckeho salónu príde objednaná/neobjednaná zákazníčka, ktorá si želá zmenu účesu. Kadernička ju privíta a usadí do kresla, prípadne ponúkne občerstvenie.
2. skupina – Zákazníčka je usadená v kresle, kadernička vedie so zákazníčkou rozhovor o jej predstavách a požiadavkách.
3. skupina – Kadernička vykonáva jednotlivé pracovné úkony, počas nich vedie rozhovor o pocitoch zákazníčky pri jednotlivých činnostiach, o starostlivosti o vlasy, o móde a pod.
4. skupina – Účes má zákazníčka hotový, kadernička zisťuje spokojnosť zákazníčky s účesom a službami.

Druhá časť vyučovacej hodiny bola venovaná predvedeniu jednotlivých scénok po skupinách. Začali sme v poradí, 1. skupinou. Žiaci predviedli scénu a nasledovala diskusia. Najprv dostal slovo hovorca 1. skupiny, ktorý vysvetlil všetkým prítomným, ako v skupine riešili situáciu, čo sa im podarilo a s čím si nevedeli rady, prečo dej prebiehal práve takto. Potom svoje názory na danú tému vyjadrili aj ostatní žiaci. Podľa podobného scenára predviedli svoje scény aj ostatné skupiny. Každú scénu sme nakoniec vyhodnotili a závery v bodoch zapísali na tabuľu.

### **Hodnotenie žiakov**

Koniec vyučovacej hodiny bol venovaný vyhodnoteniu najlepšej scény a diskusii v ktorej sme si prebrali najdôležitejšie momenty komunikačných situácií na pracovisku. Hodnotenie previedli sami žiaci tak, že vyhodnotili najlepší výkon s komentárom, prečo bol podľa nich najlepší.

### **Hodnotenie učiteľa**

Cieľ vyučovacej hodiny sme splnili. Jednotlivé skupiny v poradí 1. až 4 predviedli svoje scény tak, ako by ich riešili oni, pričom využili poznatky z predchádzajúcej hodiny a ukázkový text. Žiakom sa forma vyučovania páčila, scény predviedli spočiatku odmerane, ale pri druhej scénke čoraz viac uvoľnené. Diskusia bola vecná a kritická.

*Odporúčania:* Počas práce v skupinách bola povolená aj vzájomná komunikácia medzi jednotlivými skupinami, ťažisko práce učiteľa bolo v roli odborného poradcu. Každé skupine som venovala istý čas, zapájala som sa do diskusie so žiakmi o možnostiach riešenia.

Po predvedení scény som poďakovala hercom aj celej skupine za ich výkon, snažila som sa byť čo najmenej kritická, vyzdvihla som momenty, ktoré žiaci odhadli a predviedli veľmi dobre a upozornila na momenty, ktoré sa príliš nepodarili, aby ich mohli opraviť. Diskusia patrí k náročnejším častiam tejto hodiny, ale má veľký zmysel, pretože skúma pohnutky žiakov, ktoré viedli k vyriešeniu problému a učí žiakov samostatne vyjadrovať svoje názory. Nakoniec som pozbierala poznámky k scenárom z jednotlivých skupín, ktoré som spracovala ako prípravu na vyučovaciu hodinu.

## **3.3 Tretia vyučovacia hodina**

**Téma:** Konflikty a riešenie konfliktov.

**Cieľ:** Dokázať predvídať konflikty, rozlišovať konflikty, vedieť riešiť konfliktné situácie v osobnom i pracovnom živote.

**Metóda výučby:** diskusia, práca s učebnicou, hranie rolí.

**Forma výučby:** frontálna, skupinová práca.

**Kľúčové kompetencie:** schopnosť komunikovať v hovorenej forme, utriediť si získané vedomosti, viesť dialóg na odbornej a spoločenskej úrovni, rozvíjať slovnú zásobu, rešpektovať pocity druhých. Prebrať zodpovednosť za svoje správanie.

V úvode vyučovacej hodiny som oboznámila žiakov s témou a cieľmi vyučovacej hodiny. Výklad nového učiva som podporila prezentáciou v programe PowerPoint, kde som vysvetlila pojem konflikt a jeho členenie.

Motivačná úloha bola zameraná na rozdelenie príčin konfliktov. Rozdelila som žiakov na štyri skupiny. Každá skupina mala uviesť čo najviac príkladov na členenie konfliktov. (čas 5 minút)

1. skupina – interpersonálne a intrapersonálne konflikty
2. skupina – konflikty podľa typológie CH. W. Moora
3. skupina - konflikty s ktorými sa stretávajú najčastejšie
4. skupina – konflikty ktoré môžu vzniknúť na pracovisku

Po skončení práce v skupinách nasledovala diskusia k téme. Diskusiu som podporila otázkami typu: Kvôli čomu sa najčastejšie hádaš? Čo zvykneš urobiť, keď sa s tebou niekto háda? Dopadla niekedy hádka tak, že si bola spokojná? Vieš ustúpiť? Aké najčastejšie konfliktné situácie môžu vzniknúť na pracovisku kaderničky? (čas 15 minút)

Po spoločnej diskusii a zhrnutí učiva sme pokračovali v práci v skupinách. Každá skupina dostala jedno zadanie, žiaci mali posúdiť príčiny vzniku konfliktu a navrhnúť riešenie situácie. (čas 5 minút)

**Situácia 1**

Na pracovisku pracujú tri kaderničky, jedna z nich nemá objednaného zákazníka a je voľná. Do salónu vstúpi neobjednaná zákazníčka a požiada o ostrihanie, poprosíte zákazníčku, aby chvíľu počkala a idete zvolať voľnú kolegyňu. Tá odmietne s tým, že má voľno.

**Situácia 2**

Po farbení vlasov dostanú vlasy neprirodzený zelený odtieň. Zákazníčka je rozčúlená a obviňuje kaderničku z toho, že to mala predpokladať.

**Situácia 3**

Do kaderníctva príde mamička ostrihať svoju malú dcérku. Dcéra je neposedná a plače, nechce sa dať ostrihať. Mamička trvá na tom, že ju musíte ostrihať.

**Situácia 4**

V čakárni sedí objednaná zákazníčka. Príde k nej kadernička so slovami: „Neprekážalo by vám, keby som prednostne vybavila túto dámu? Čaká ju dôležitý program a veľmi sa ponáhľa.“ Objednaná zákazníčka trvá na tom, že je objednaná a nechce ustúpiť.

Diskusie na tému riešenie konfliktov by mala viesť k zamysleniu sa nad vlastným konaním a správaním sa v konfliktnej situácii. Je potrebné venovať tejto diskusii mimoriadnu pozornosť, aby závery každej situácie boli jasné a všetci žiaci sa s nimi stotožnili.

**Hodnotenie žiakov**

Žiaci boli so svojimi riešeniami konfliktných situácií spokojní, niekoľkokrát sa im stalo, že počas praxe vznikli nepredvídané niekedy až konfliktné situácie, ale stále boli pod dozorom majstra odborného výcviku, ktorý tieto situácie riešil hlavne k spokojnosti



zákazníka. Zamyslenie sa nad tým, ako by som ja sama riešila vzniknutú situáciu bolo podnetné hlavne vtedy, ak sa aj ostatní spolužiaci stotožnili s riešením.

### Hodnotenie učiteľa

Téma riešenia konfliktov je veľmi náročná, pri jednotlivých aktivitách musia žiaci v skupine spolupracovať a mali by byť dobre naladení. Na diskusiu je potrebné vyčleniť viac času, pretože táto téma akoby „nemala koniec“, či už sú to konfliktné situácie na pracovisku, v škole alebo v súkromí. Žiaci – deti potrebujú mať pocit, že veci riešia správne. Či bolo ich riešenie správne, alebo nie o tom nerozhodne vyučujúci, ale spolužiaci. Učiteľ môže podporiť diskusiu otázkami: Čo nové ste sa dozvedeli? Čí názor sa Vám páčil? O čom budete premýšľať?

*Odporúčanie:* Existuje veľké množstvo literatúry, ktorá tieto problémy rozoberá, odporúčam učebnicu E. Hartmanová, M Petrufová Spoločenská komunikácia. Aby žiaci mohli nachádzať čo najefektívnejšie riešenia konfliktov, potrebujú mať prehľad, aké druhy konfliktov poznáme, aké sú ich príčiny a aké sú možnosti a spôsoby riešenia.

### 3.4 Štvrtá vyučovacia hodina

**Téma:** Komunikácia s rôznymi typmi zákazníkov.

**Cieľ:** Demonštrovať situácie jednaní s rôznymi typmi zákazníčok v salóne.

**Metóda výučby:** výklad, práca s textom, hranie rolí, diskusia.

**Forma výučby:** frontálna, skupinová práca.

**Kľúčové kompetencie:** schopnosť komunikovať v hovorenej forme, viesť dialóg na odbornej a spoločenskej úrovni, rozvíjať slovnú zásobu, rozvoj predstavivosti a tvorivosti žiakov.

Nedorozumenia a konflikty často vznikajú zbytočne – len preto, že zle odhadneme človeka, ktorý čaká na profesionálne odvedenú prácu kaderničky. V úvode vyučovacej hodiny sa venujem problému „Ako si získať dôveru zákazníčky“.

Ako si získať dôveru zákazníka som zhrnula do týchto základných bodov:

#### Ako si získať dôveru zákazníka

- Dôvera nie je samozrejmosť – musíte si ju najprv zaslúžiť.
- Buďte profesionál. Zákazníčka od Vás očakáva, že perfektne ovládáte svoju prácu a že sa vyznáte v novinkách.
- Nehovorte o nikom zle – hlavne neposudzujte konkurenciu a ich zákazníkov.
- Vyhýbajte sa rôznym podvodným aktivitám – hlavne používanie nekvalitných prípravkov, chybné vypočítanie ceny.
- Dbajte na to, aby ste boli vždy upravené.
- Pozorne si vypočujte želanie zákazníčky, snažte sa jej porozumieť, rešpektujte jej prania.
- Nechovajte sa nadradene, ako by ste všetko vedeli najlepšie.
- Neprehovárajte zákazníčky na radikálne zmeny.
- Overte si spokojnosť zákazníčky.

Obrázok 2 Snímka: Ako si získať dôveru zákazníka

Prameň: vlastný návrh

Nepokračovala som motivačnou časťou a to video ukážkou z programu „Čo dokáže ulica“ <http://www.youtube.com/watch?v=qsTYNZiGS9E>, po ktorej nasledovala diskusia. Najprv sme si odpovedali na otázku „Ako je možné, že si dáma nevšimla prácu kozmetičky?“. Žiaci mali vyjadriť svoje názory, ako si získať dôveru zákazníčky, prečo je dôležité, aby nám zákazníčka dôverovala. Na záver sme si jednotlivé body ešte raz zopakovali. Jedným z výsledkov diskusie by mal byť poznatok, že ak mám perfektný prejav, vystupujem odborne, používam správny tón hlasu, zákazníčka nemá dôvod o mne pochybovať.

Nasledovala práca v skupinách. Žiaci pracovali s učebnicou Spoločenská komunikácia a učeným textom.(čas 10 minút)

### **Ukážka učebného textu pre všetky skupiny:**

*V komunikácii sa snažíme dodržiavať nepísané zdvorilostné pravidlá:*

1. neklamáť
2. nechváliť sa
3. nezraníť iného
4. neklásť nepríjemné otázky
5. neponižovať
6. nezastrašovať
7. neklásť nepríjemné otázky
8. neskákať do reči

*Ako jednať s konkrétnymi typmi zákazníkov?*

*Zákazníkov môžeme rozdeliť do dvoch základných skupín – priateľský a nepríjemný.*

*V praxi sa často stretávame aj ďalšími typmi, napr.:*

1. *Nespokojný zákazník – dáva jasne najavo svoj nesúhlas, často nevyberá slová. Je impulzívny a netrpezlivý, má diktátorské sklony.*
2. *Zákazník málo kritický k svojej osobe – samého seba vidí ako najväčšiu hviezdu, svoje nedostatky nevidí. Málokedy si nechá niečo odporučiť. Vyžaduje precíznosť a vyhýba sa experimentom.*
3. *Nekomunikujúci zákazník – svoje prianie nedáva najavo, reaguje vetou „urobte čo chcete“, „ako myslíte mne je to jedno“. Nechce konverzovať a často sa aj ponáhľa.*
4. *Zarozprávaný zákazník – veľmi prístupný a komunikatívny, rád rozpráva o svojich predstavách. Ocení originalitu a nebráni sa experimentom. Má často neobvyklé želania.*

(Prameň: <http://www.sasi.sk/komunikacia-medzi-ludmi>)

Každá skupina spracovala scénu pre jednotlivý typ zákazníka, predviedla, ako by to vyzeralo v reálnej situácii a navrhla riešenie, ako zvládnuť túto situáciu.

Záveru jednotlivých skupín sme uzavreli takto:

Nespokojný, podráždený zákazník – ponúkame mu niekoľko alternatív úpravy účesu tak, aby výber bol na ňom. Prevedieme jednotlivé úkony rýchlo ale profesionálne, tak aby sme sa nedohadovali. Snažíme sa maximálne presne splniť požiadavku. Konverzáciu vedíme len v rovine pracovnej, či postupujeme podľa jeho želania, to znamená časté otázky typu: „Predstavujete si to takto?“, „Vyhovuje Vám to?“.

Nekritický, arogantný zákazník – nepresviedčame zákazníka o chybných názoroch, snažíme sa veľmi slušne odporučiť vlastné návrhy, hlavne vtedy, ak vieme, že predstave zákazníka nie sme schopní vyhovieť, kvôli tomu, že jeho výber účesu nie je možné

vytvoriť pre zlú kvalitu vlasov, alebo nevhodný typ účesu k typu tváre. Necháme ho chvíľu porozmýšľať o návrhoch a potom urobíme čo si praje. Pochválime výsledok.

Nekomunikujúci, nesmelly zákazník – rešpektujeme jeho rozhodnutie, že nechce komunikovať, dôležité je jednoznačne potvrdiť spôsob úpravy účesu. To znamená vopred vysvetlíme, čo budeme robiť s vlasmi. Nenavrhujeme extrémne zmeny, najlepšie je len obnoviť predchádzajúci strih, prípadne ponúknuť ak je to potrebné farbenie alebo regeneráciu vlasov.

Zarozprávaný zákazník – komunikáciu vedieme na tému módné trendy a strihy, informujeme o novinkách a ponúkame možnosť vyskúšania módného účesu, samozrejme s ohľadom na kvalitu vlasov, typ tváre a vek. Keďže zákazník veľa rozpráva, nesnažme sa mu skákať do reči, radšej buďme v pozícii poslucháča, na druhej strane pracujeme rýchlo a profesionálne, aby bolo vidieť, že prácu ovládame. Tento typ zákazníka ocení profesionálny prístup.

### **Hodnotenie žiakov**

Žiaci nemajú problém opísať správanie rôznych typov zákazníkov, dokonca ponúkajú rôzne obmeny už zmienených typov. Problém je len s riešením situácie, tu mali trochu problém a situáciu riešili buď neochotou s takýmto zákazníkom pracovať, alebo čo najmenšou možnou komunikáciou. Väčšinou bolo na nich vidno, že tieto situácie nemajú radi a najavo to dávali hlavne neverbálnym spôsobom – prevracanie očí, posmešný úsmev.

### **Hodnotenie učiteľa**

Táto úloha bola pre žiakov ťažšia. Ak prihliadneme k veku žiakov, ich riešenia boli zo začiatku veľmi jednoduché, často s komentárom „keď sa im nepáči, nech idú inde“, bolo potrebné podrobne rozoberať situáciu po každej scénke, takže nám to zabralo viacej času. Ak sa čas zvýši, môžeme ešte rozoberať komunikačnú situáciu s detským zákazníkom.

Snažila som sa viesť žiakov k tomu, akým spôsobom si zákazníka získať, aby sa do môjho salónu ešte vrátil, pretože mi záleží na každom zákazníkovi. Dôraz je potrebné klásť aj na neverbálnu komunikáciu. Je to možné aj tak, že každý žiak predvedie typickú grimasu svojho spolužiaka, keď sa mu niečo nechce, alebo nepáči.

### **3.5 Piata vyučovacia hodina**

Návrh scenára som spracovala do písomnej podoby, pre každého herca. Ja som zvolila formu dvoch hercov a sprievodcu, ktorý jednotlivé časti inscenácie prerušoval vhodným doplňujúcim komentárom. Túto formu som zvolila preto, že sa jednotlivé časti rozhovoru rozdelili na logické celky a žiaci si mohli základné body zapísať do zošitov. Sprievodca pri prednese využíval spracovanú prezentáciu s hlavnými bodmi rozhovoru.

**Téma:** Komunikačné situácie na pracovisku.

**Ciel:** Predviesť model optimálnej komunikácie so zákazníčkou v salóne od príchodu zákazníčky, počas tvorby účesu až po rozlúčku a odchod zo salóna.

**Metóda výučby:** inscenačná, diskusia, hranie rolí.

**Forma výučby:** frontálna, skupinová práca.

**Kľúčové kompetencie:** schopnosť komunikovať v hovorenej forme, utriediť si získané vedomosti, viesť dialóg na odbornej a spoločenskej úrovni, rozvíjať slovnú zásobu, rozvoj predstavivosti a tvorivosti žiakov

Učiteľ v úvode vysvetlí cieľ a organizáciu vyučovacej hodiny a predstaví hercov, ktorých vybral na zahranie scény. Požiada všetkých žiakov o aktívnu spoluprácu. Vhodná atmosféra je základným predpokladom úspešnosti, patrí tu aj príprava vhodného prostredia. V našom prípade sme použili učebňu s interaktívnou tabuľou, pomocou ktorej sme premietali prezentáciu k téme komunikácia so zákazníkom. Často sa učiteľ stretne s problémom ako vybrať hercov. Aj v našom prípade to bol spočiatku problém, ale pretože túto metódu alebo jej rôzne modifikácie využívam často, jednoducho si zvykli, každý žiak sa aspoň raz ocitne v roli herca alebo sprievodcu. V každom kolektíve je možné nájsť „hercov“ s prirodzeným hereckým talentom, ktorý sa v našom prípade musí spájať aj s odbornými predpokladmi. Pri inscenačných metódach žiakom ponechávam určitý stupeň voľnosti pri stvárnení úloh.

Ja som pre tento prípad zvolila vypracovanie scenára, ale upozornila som žiakov – hercov na to, že to je len návod, ako by to mohlo vyzeráť pri komunikácii so zákazníkom. Do deja môžu podľa vlastného uváženia vložiť svoje vlastné postrehy. Herci potrebujú na predvedenie scenára určitý čas. Môžeme začať až vtedy, keď sú dobre pripravení. Aby sme to na vyučovacej hodine stihli, pripravené scenáre som dala žiakom jeden deň vopred, ale je lepšie keď na to majú viac času.

V diskusii, ktorá nasledovala po predvedení scénok mali žiaci možnosť vyjadriť svoje postrehy, komentovať riešenia jednotlivých situácií, navrhovať svoje riešenia. Je potrebné neustále žiakom zdôrazňovať, že ide o modelovú situáciu, že neexistuje návod ako úspešne zvládnuť každú situáciu, ale východiskovým bodom pri každej komunikácii sú základné zásady slušného správania, vládnosť, takt, zdvorilosť a diskretnosť.

### **Hodnotenie žiakov**

Z jednotlivých odohraných scénok sme spolu so žiakmi spracovali nasledujúce dva scenáre, ako možné riešenia komunikácie so zákazníkom. Ak by sme so žiakmi pracovali ešte raz, určite vznikne iný scenár, takže neexistuje ideálny, alebo najlepší scenár. Najlepší je podľa žiakov ten, ktorý vytvorili sami, len s miernymi doplneniami od učiteľa. Baví ich to hlavne vtedy, ak v scenári nachádzajú svoje slová, alebo riešenia.

### **Hodnotenie učiteľa**

Bezprostredne po inscenácii som poďakovala žiakom za ich „herecký“ prejav a potom sme pristúpili k vyhodnoteniu inscenácie. Na hodnotenie vplýva aj celkový „umelecký dojem“, čo je vlastne nová poloha v celom hodnotiacom procese. Treba zdôrazniť, že pri hodnotení akcentujem predovšetkým obsahovú stránku inscenácie. Hodnotenie prevádzam slovne s vyzdvihnutím jednotlivých vydarených momentov v scéne.

Ďalej uvádzam dva spracované scenáre, ktoré sme spolu so žiakmi vypracovali a aj odohrali v triede. Prvotným motívom pre toto spracovanie bola súťaž pre žiakov učebného odboru kaderník na tému „Komunikácia medzi klientom a kaderníkom od vstupu klienta do štúdia, vykonanie služby a jeho odchod zo štúdia.“ S priebehom hodiny som bola veľmi spokojná, žiaci sa zapájali do diskusie a niektorí s úsmevom hodnotili výkony svojich spolužiakov.

### **Scenár č. 1**

#### **Účinkujúci:**

S – sprievodca

K – kadernička

Z – zákazníčka

## Ukážka č. 1

S: Milí spolužiaci táto ukážka je venovaná správnej komunikácii na pracovisku. V úvode si rozanalyzujeme privítanie klienta.

Prvý kontakt s klientom je na recepcii, kde klienta privítame. Nezabudnime na zásady slušného správania, takže sa počas rozhovoru pozerajme klientovi do očí, pomôžme mu s odložením vecí, ponúknime občerstvenie, časopis a usadíme klienta v čakárni, kým príde kaderník.

**Privítanie zákazníka v salóne**

- Prejavte radosť a nadšenie zo stretnutia
- Odzrkadľujte reč tela
- Hovorte ich jazykom
- Nachýľte sa dopredu
- Nadviažte očný kontakt
- Využite reč tela a osobný dotyk
- Pohrajte sa s tónom svojho hlasu



Obrázok 3 Snímka: Privítanie zákazníka v salóne

---

Z: Dobrý deň.

K: Dobrý deň, slečna Gdovinová, ste objednaná na 9:00 hod na trvalú preparáciu, nech sa páči, poďte ďalej a usadte sa prosím do tohto kresla.

Z: Ďakujem.

K: Slečna Gdovinová ako sa máte. Naposledy sme sa videli pred sviatkami, aké boli ohlasy na účes, ako ste boli spokojná?

Z: Ďakujem, bola som veľmi spokojná, všetci známi aj rodičia si všimli zmenu a povedali, že to je super.

K: A ako ste prežili Vianoce, stretli ste sa celá rodina?

Z: Áno, boli sme na Vianoce všetci doma, ale na Silvestra som mala vlastný program s priateľmi.

---

S: Takto by to mohlo vyzeráť, ak máme stálu klientku objednanú. Pozor vždy ju oslovujeme menom, aby sme dali najavo záujem o ňu, ale vykajme jej, aby ostatné klientky v salóne nemali pocit, že sa známym venujeme viac.

Iná situácia nastane, ak do salónu príde neobjednaná klientka, alebo úplne nová klientka. V takomto prípade je dôležitá slušnosť a možnosti salónu. Ak jej môžeme vyhovieť,

usadíme ju v čakárni a oznámime jej, ako dlho bude čakať. Tento čas jej vyplníme službami: ponúkame občerstvenie, časopisy, internet.

---

Z: Dobrý deň, chcela by som sa ostrihať u Vás v salóne. Bolo by to možné ak nie som objednaná?

K: Áno, zistím, ako dlho budete musieť počkať, nech sa páči, posaďte sa v čakárni.

Z: Ste veľmi ochotná, ďakujem Vám.

K: Ak sa chcete ostrihať, je potrebné počkať asi 20 minút. Môžem Vám ponúknuť kávu alebo čaj?

---

S: Ak máme objednávky a nie je možné klientku obslúžiť, ponúkame jej možnosť objednania sa, dohodneme termín a poďakujeme za návštevu.

S: Počas rozhovoru dá kaderník klientke ochrannú bielizeň a pripraví si potrebné pomôcky. Nasleduje poradenský rozhovor, kadernička by mala jednoznačne zistiť pranie klientky.



Obrázok 4: Snímka: Komunikácia so zákazníčkou pred začatím práce

---

Z: Objednala som sa na trvalú, ktorú mi odporučila moja veľmi dobrá kamarátka, mám totiž tak problém, že sa mi rýchlo mastia vlasy a chcela by som ich mať aj bohatšie, ale nechcem ostrihať ani kučery.

K: Aby získali Vaše vlasy väčší objem odporúčam Vám objemovú trvalú HEADLINES, tá dodá Vaším vlasom tvar a objem tak, že to bude vyzerat' úplne prirodzene. A vlasy sa nebudú tak rýchlo mastiť. Do 8 týždňov sa trvalá postupne z vlasov vymýva.

Z: To znie dobre, drží s objemovou trvalou aj lepšie a dlhšie účes? Ja mám totiž ten problém, že môj účes veľmi rýchlo spadne. A bojím sa, že trvalá mi veľmi poškodí vlasy.

K: Áno, myslím si, že budete spokojná, HEADLINES nepoškodzuje vlasy tak ako klasická trvalá, je šetrnejšia.

Takže teraz vám jemne umyjeme vlasy, aby sme pokožku zbytočne nepodráždili. Potom prevedieme objemovú trvalú a nakoniec zastrihneme končeky vlasov a urobím e konečnú úpravu účesu.

Nebojte sa, aby sa vlasy nepoškodili, dnes sú už také prípravky, ktoré vaše vlasy pred poškodením ochránia a zároveň aj zregenerujú. Súhlasíte?

Z: Áno, myslím, že to bude dobré.

K: Mali ste už v minulosti robenú trvalú preparáciu vlasov? Pýtam sa preto, lebo pred prvým použitím je potrebné urobiť skúšku citlivosti pokožky, aby nedošlo k alergickej reakcii.

Z: Áno, raz som už mala robenú preparáciu a nebol žiadny problém, takže si myslím, nebude ani teraz.

S: Komunikácia počas vykonávania kaderníckych úkonov.

Klientka bola presne informovaná o spôsobe úpravy účesu. Po vyjadrení súhlasu kaderník prevedie jednotlivé úkony. Počas práce kaderník komunikuje s klientkou o jej pocitoch, o spôsoboch starostlivosti o vlasy, o používaní prípravkov.

**Komunikácia počas vykonávania kaderníckych úkonov**

- uvoľniť atmosféru nezáväzným rozhovorom
- presne zistiť pranie klienta
- diskretnosť
- ochota počúvať a neskákať do reči
- dávať pozor na reč tela



Obrázok 5 Snímka: Komunikácia počas vykonávania kaderníckych úkonov

Pozornosť treba venovať tomu, aby otázky neboli príliš osobné, aby zákazníčku neponižovali. Samozrejmosťou je diskretnosť, to znamená, že obsah každého rozhovoru je dôverný. Môže to byť komunikácia typu:

K: Cítite sa dobre a pohodlne? Vyhovuje Vám teplota vody?

Z: Áno, je to v poriadku.

K: Umývate si vlasy často?

Z: Keďže sa mi vlasy rýchlo mastia, umývam si ich každý deň, ale zdá sa mi, že častým umývaním a hlavne fénovaním sa vlasy veľmi ničia.

K: To je pravda, objemová trvalá je vhodná hlavne preto, že je šetrná, štruktúra vlasu sa síce jemne naruší, ale vlasy môžu prijať trochu tuku a nebudú sa tak rýchlo mastiť.



Z: A čo mi poradíte, ako by som sa o vlasy mala starať doma?

K: Veľmi dôležitý je výber prípravkov, na vašu kvalitu vlasov a stav vlasovej pokožky odporúčam šampón na mastné vlasy, napríklad s výťažkom z brezy, žihľavový ale s Tea tree olejom a penové tužidlo na zväčšenie objemu.

Ak máte mastné vlasy nie je dobré používať priveľa tužidla a laku.

Dôležité je aj šetrné fénovanie vlasov, pretože horúci vzduch spôsobuje pri mastnej pokožke zvýšenú tvorbu mazu. Dajte si pozor na teplotu vody pri umývaní vlasov, ale hlavne na teplotu prúdu vzduchu z fénu.

Z: Ak chcem, aby mali moje vlasy väčší objem, aký je najlepší spôsob fénovania a akú kefu by som si mala zvolit'?

K: Objem vlasov sa zväčší už tým, že máte objemovú trvalú a na fénovanie použijete okrúhlu kefu s vlasom z prírodných štetín. Väčšou kefou dosiahnete väčší objem, menšou menší. Pri sušení fénom skúste vlasy presušiť v predklone a potom dofúkať kefou.

S: Dôležitá je neustála komunikácia kaderníka s klientom pri konečnej úprave účesu. Klient musí mať pocit, že sa podieľa a spoluvytvára svoj účes, že sa mu nasilu nevnučuje iný názor.

K: Prajete si vlasy natočiť na natáčky alebo vyfúkať fénom?

Z: Nevieam, čo mi poradíte?

K: Ja by som radil vlasy vyfúkať, pretože účes bude pôsobiť prirodzenejšie, ak by ste chceli mať vlasy zvlnené, vtedy by som odporučila natáčky.



Obrázok 6 Snímka: Komunikácia pri odchode zo štúdia

S: Komunikácia pri odchode zo štúdia.

Po dokončení účesu klientke ponúkneme opravu nalíčenia zdarma, zistíme spokojnosť klientky s účesom, zabezpečíme, aby klientka videla účes z každej strany. Kaderník odprevadí klientku ku pokladni a pred odchodom zo salónu by mal kaderník ešte raz



vysvetliť, ako sa klientka môže najlepšie postarať o vlasy a zároveň má možnosť ešte raz účes skontrolovať. Potom ju odprevadí ku dverám, rozlúči sa menom a podrží jej dvere. Nesmieme zabúdať na to, že posledný dojem trvá veľmi dlho.

---

K: Nech sa páči, prezrite si účes zozadu a zo strán, môže to tak ostať? Ste spokojná?

Z: Ďakujem, účes sa mi veľmi páči, dúfam, že aj mne sa to tak doma podarí.

K: Nech sa páči, prejdime ku pokladni, tam Vám vystavia účet a ak si prajete, môžu Vám naplánovať ďalší termín.

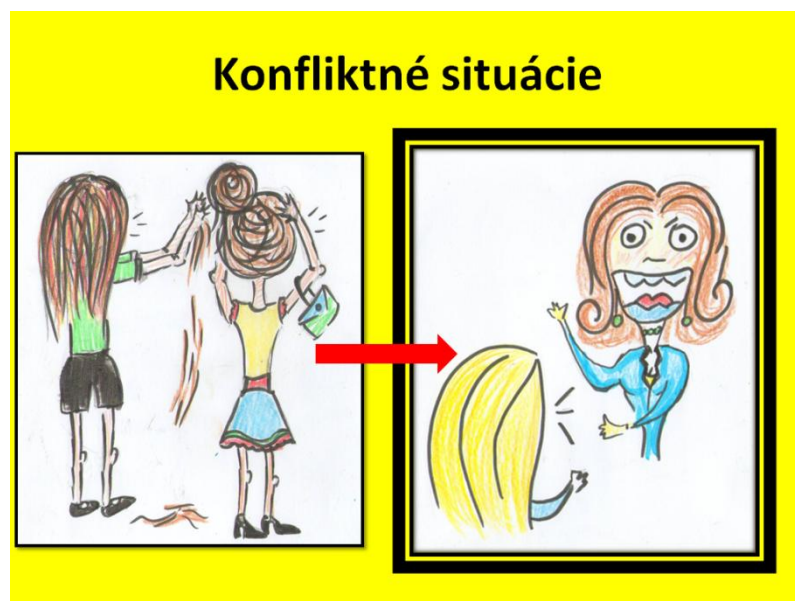
K: Dovidenia, slečna Gdovinová, dúfam, že ste sa u nás cítili príjemne, teším sa na ďalšiu návštevu.

---

S: Tak by to mohlo vyzerat' v kaderníckom salóne, ak sa všetci cítia dobre a klienti sú spokojní so službami. Potom je predpoklad, že sa do salónu vrátia aj nabudúce a to je náš cieľ.

Niekedy sa však aj v najlepšom salóne môžu objaviť nečakané komplikácie typu:

Kadernička s klientkou sa pri umývaní vlasov zrozprávajú a kadernička nechtiac obliala klientku, je na kaderničke, aby rýchlo napravila škody.



Obrázok 7 Snímka: Konfliktné situácie

---

K: Ach, prepáčte mi prosím.

Z: Nič sa nestalo, je to len voda.

K: Prepáčte, ale mala som byť pozornejšia.

Z: Ved' sa nič nestalo.

K: Poutieram Vám tvár a po učesaní Vám opravím nalíčenie, ešte raz sa ospravedlňujem.

---

S: Každý dobrý kaderník sa musí vedieť v konfliktnej situácii vynájsť. Musí mať na

pamäti heslo „Náš zákazník, náš pán“, a podľa toho riešiť vzniknutú situáciu. Ak sa niečo nevydarí ponúkne klientovi zľavu z ceny alebo zopakovanie výkonu, ktorý sa nevydaril, zdarma. Dôležité je aby sa problém vyriešil hneď, aby sme o klienta neprišli.

## Scenár č. 2

### Účinkujúci:

S – sprievodca

K – kaderníčka

Z – zákazníčka

S: Milí spolužiaci teraz si ukážeme ako by mohla vyzerat' správna komunikácia so zákazníkom. Rozanalyzujeme si privítanie klienta.

Najdôležitejší je prvý kontakt zameraný na splnenie potrieb klienta a jeho prianí takým spôsobom, aby sa cítil vítaný, hodnotný, bezpečne a aby pociťoval dobrú náladu. Dôležitý je pritom očný kontakt, mimika, gestá, dotyky, vzdialenosť od klienta, pohyby a náklon tela, celkový vzhľad, úprava a naše oblečenie.

---

Z: Dobrý deň.

K: Dobrý deň, ako Vám môžem pomôcť?

Z: Volám sa Nikola Marcinová a som u Vás objednaná o 10tej na farbenie vlasov.

K: Nech sa páči, sem si odložte Vaše veci, a nasledujte ma. Posad'te sa prosím do tohto kresla.

Z: Ďakujem.

K: Pani Marcinová, ste u nás prvýkrát, môžem sa Vás opýtať, ako ste sa dozvedeli o našom kaderníckom salóne?

Z: Odporučila mi Vás moja známa, ktorá je veľmi spokojná s Vašimi službami.

---

S: Keď sa nemôžeme zákazníčke venovať hneď, ako sa objaví v čakárni, pretože sme v danej chvíli zaneprázdnení, postačí úsmev, ktorým jej dáme vedieť, že sme ju zaregistrovali. Vždy sa správame zdvorilo a s úsmevom.

V kaderníckom salóne môže však nastať aj situácia, že sme ešte nestihli upraviť predošlú zákazníčku, tak sa slušne ospravedlníme, usadíme ju v čakárni, ponúkne jej občerstvenie, časopisy alebo internet a poinformujeme ju, ako dlho a prečo bude čakať.

Z: Dobrý deň, volám sa Marcinová a som vo Vašom salóne objednaná na farbenie vlasov.

K: Áno, ste objednaná na 10tu hodinu, ale potrebujem urobiť ešte konečnú úpravu vlasov predošlej zákazníčke, čo bude trvať ešte asi 5 minút. Budete taká láskavá a počkáte chvíľočku?

Z: V poriadku, počkám.

K: Môžem Vám ponúknuť kávu, čaj alebo minerálku?

Z: Nie, ďakujem.

---

S: Nasleduje poradenský rozhovor. Počas rozhovoru dá kaderník klientke ochrannú bielizeň a pripraví si potrebné pomôcky. Kadernička by mala cielenými otázkami zistiť požiadavky a očakávania zákazníčky. Aby sme zákazníčke poskytli služby podľa jej želaní, mali by sme poznať jej potreby v závislosti od jej veku, povolania a vkusu a nenúteným spôsobom vyjadriť vlastný odborný názor.

Z: Objednala som sa u Vás na farbenie vlasov, ale chcem Vás poprosiť aj o celkovú zmenu účesu a strihu. Mohli by ste mi poradiť?

K: Keďže požadujete celkovú zmenu účesu, najprv vlasy umyjeme, ostriháme a nakoniec ich nafarbíme. Máte aspoň nejakú predstavu, akú farbu a strih by Vaše vlasy mali mať?

Z: Nechám si od Vás poradiť, mal by to byť ľahký, vzdušný účes, nenáročný na úpravu. Čo myslíte, pristane k môjmu typu tváre ofina?

K: Keďže máte oválny typ tváre, ktorý je ideálnym typom, tak Vám pristane takmer všetko, pretože strihom sa nemusia vyrovnávať nijaké nedostatky tváre. Ja by som Vám poradila strih mikádo s ofinou. Predné vlasy Vám budú lemovať tvár a môžu byť o čosi dlhšie, zadné kratšie, zrežeme ich britvou dopostupna, čím dosiahneme väčší objem.

Z: Súhlasím, lebo som čítala v časopise, že mikádo je v súčasnosti najaktuálnejším trendom.

K: Ste mladá, tak by Vám pristal aj nejaký extravagantnejší účes. Ostala by so pri mikáde, ale urobili by sme asymetrický strih.

Z: A ako vyzerá asymetrický strih?

K: Máme tu niekoľko obrázkov takýchto strihov, popozerajte si ich a spoločne vyberieme ten, ktorý sa vám bude páčiť a ktorý pristane k vašej tvári. Môžeme si zvoliť rozličné dĺžky vlasov, od kratučkých bobov po uši, až po mikáda končiace pár centimetrov nad plecami. Môžeme skúsiť v jednom strihu aj niekoľko dĺžok, a na oživenie do mikáda vsunúť zopár farebných clip-inov.

Z: Strihy sú síce pekné, ale zatiaľ by som si vybrala len klasické mikádo. A akú farbu by ste mi odporučili? Mám záujem aj o radikálnu zmenu farby, ale v prirodzených tónoch.

K: K Vašmu typu pleti by som Vám odporučila farbu v jesenných tónoch. Ukážem Vám katalóg, z ktorého spoločne vyberieme farbu. Ale keďže nemáte šedivé vlasy, ale vlasy sú značne poškodené, tak by som Vám odporučila demipermanentnú farbu, čiže jemnú farbu bez amoniaku, hovorovo nazývanú farebný šampón, a nie permanentnú farbu.

Z: A nepoškodí mi vlasy ešte viac?

K: Nie, nebojte sa šampón je šetrnejší ako permanentná farba a dosiahneme ním sýty, harmonický a prirodzene vyzerajúci výsledok farbenia.

Z: Verím, že budem vyzeráť dobre. Nechám to v rukách odborníka.

K: Urobím všetko preto, aby ste boli spokojná. Mali ste v minulosti farbené vlasy?

Z: Áno.

K: Pýtam sa preto, lebo pred prvým farbením je potrebné urobiť skúšku citlivosti pokožky, aby nedošlo k alergickej reakcii.

Z: Mala som už viackrát farbené vlasy a nikdy nebol žiaden problém.

K: Takže Vám teraz šetrne umyjeme vlasy, aby sme nepodráždili pokožku. Potom vlasy ostriháme, zafarbíme a urobíme konečnú úpravu účesu.

-----

S: Nasleduje komunikácia počas vykonávania kaderníckych úkonov. Zákazníčka bola presne informovaná o spôsobe farbenia, strihu a úpravy účesu. Po vyjadrení súhlasu kaderníčka prevedie jednotlivé úkony. Počas práce kaderníčka komunikuje so zákazníčkou nenúteno, úprimne, taktne, diskkrétne a s rešpektom. Komunikácia však nie je jednosmerný proces, to znamená, že kaderníčka nielen hovorí, ale aj aktívne počúva. Aktívnym počúvaním získa kaderníčka nielen potrebné informácie o spôsoboch starostlivosti o vlasy, o používaní prípravkov, ale aj o pocitoch či plánoch zákazníčky. Kaderníčka musí mať vždy na mysli pravidlo: „Správajme sa k zákazníkovi tak, ako chceme, aby sa oni správali k nám.“ Môže to byť komunikácia typu:

K: Cítite sa dobre a pohodlne? Vyhovuje Vám teplota vody?

Z: Áno, je to v poriadku.

K: Umývate si vlasy často?

Z: Pretože ich mám poškodené, umývam si ich iba dvakrát do týždňa, aby som si ich ešte viac nepoškodila umývaním a fénovaním.

K: To je pravda, preto na nich aplikujeme len farebný šampón, ktorý je šetrnejší ako farba, a postupným mikádnom zostriháme poškodené konce vlasov.

Z: A ako by som sa mala starať o vlasy sama doma?

K: Vzhľadom na stav Vašich vlasov by ste mali používať špeciálny šampón na poškodené vlasy, po každom umytí odporúčam používať regeneračný balzam a raz do týždňa použiť masku na poškodené vlasy. Dôležité je aj šetrné fénovanie vlasov, pretože horúci vzduch vlasy vysušuje a tým ich ešte viac poškodzuje.

-----

S: Počas práce je dôležitá efektívna komunikácia medzi kaderníčkou a zákazníčkou. Je potrebné vžiť sa do pozície zákazníčky, chápať situáciu z jej pohľadu, získať konverzačnú harmóniu so zákazníčkou a smerovať diskusiu k želateľnému cieľu. Musíme ukázať, že sme zákazníčku pozorne počúvali a pochopili, musíme priamo reagovať na jej obavy a požiadavky, pretože zákazníčka musí mať pocit, že sa spolupodieľa na tvorbe svojho účesu, že sa jej nasilu nevnučuje iný názor.

K: Je pre Vás dĺžka vlasov postačujúca alebo si prajete vlasy ešte viac skrátiť?

Z: Áno, dĺžka vlasov mi vyhovuje, ale ofina sa mi zdá trochu dlhá, mohli by sme ju trošku skrátiť a zostrihať došikma?

K: Keď môžem poradiť, šikmá ofina momentálne nie je veľmi moderná, momentálnym trendom je rovná ofina siahajúca tesne pod obočie. Pokiaľ by ste chceli kratšiu ofinu na spôsob dvadsiatych rokov, zostrihneme ju tesne nad obočie, ako môžete vidieť tu na fotografii.

Z: Nechám to na Vás.

K: Stačí takto?

Z: Áno, som so strihom spokojná.

K: A ako sa Vám páči odtieň farby, ktorú som Vám odporučila? Farba lepšie vynikne, keď budú vlasy suché, lebo zamokra je odtieň farby stále tmavší.

Z: Je to pre mňa príjemná a pozitívna zmena.

K: Prajete si vlasy natočiť alebo vyfúkať?

Z: Čo by ste mi odporučili Vy?

K: Odporúčam Vám vlasy vyfúkať, lebo budú pôsobiť prirodzenejšie a vpredu by som ich prežehlila.

Z: Ale ja by som chcela, aby mali vlasy väčší objem.

K: V tom prípade Vám môžem odporučiť penové tužidlo na objem a vlasy vyfúkame na veľkú okrúhlu kefu z prírodných štetín.

Z: Ako by som si mala upravovať vlasy doma?

K: Pri sušení fénom skúste vlasy presušiť v predklone a potom dofúkať kefou, prípadne prežehliť žehličkou.

-----  
S: Aj v najlepšom kaderníckom salóne sa niekedy môžu vyskytnúť nečakané komplikácie. Na zvládnutie týchto komplikácií je dôležité voliť správne stratégie správania, ktoré vedú k vyriešeniu problému a k uspokojeniu zákazníčky, aby sa splnil náš cieľ, aby sa zákazníčka vrátila do nášho salónu aj nabudúce. Pokiaľ sa napr. zákazníčke nepáči farba vlasov, dohodneme si s ňou nový termín, v ktorom jej farbenie vlasov prevedieme na náklady kaderníckeho salónu.

K: Prepáčte mi, prosím, nechtiac som Vám zafarbila aj časť ucha.

Z: Nevadí, nič sa nestalo.

K: Ale dá sa to odstrániť špeciálnym krémom. Natriem Vám ho, necháme pôsobiť 10 minút a zmyjeme ho. Ešte raz sa Vám ospravedlňujem.

Z: To je v poriadku. Ďakujem.

-----  
S: Komunikácia pri odchode zo štúdia.

Po dokončení účesu, zistíme spokojnosť klientky s účesom, zabezpečíme, aby klientka videla účes z každej strany. Kaderník odprevadí klientku ku pokladni a pred odchodom zo salónu by mal kaderník ešte raz vysvetliť, ako sa klientka môže najlepšie postarať o vlasy a zároveň má možnosť ešte raz účes skontrolovať. Potom ju odprevadí ku dverám, rozlúči sa menom a podrží jej dvere. Nesmieme zabúdať na to, že posledný dojem trvá veľmi dlho.

-----  
K: Nech sa páči, prezrite si účes zozadu a zo strán, môže to tak ostať? Ste spokojná?

Z: Ďakujem, účes sa mi veľmi páči, dúfam, že aj mne sa to tak doma podarí.

K: Nech sa páči, prejdime ku pokladni, tam Vám vystavia účet a ak si prajete, môžu Vám naplánovať ďalší termín.

K: Dovidenia, dúfam, že ste sa u nás cítili príjemne, teším sa na ďalšiu návštevu.

Musím sa priznať, že na vyučovacích hodinách som si nerobila žiadnu fotodokumentáciu s odohratých scénok. V prílohe č. 1 uvádzam fotografie našich žiakov, ktorí sa zúčastnili na súťaži žiakov učebného odboru kaderník vo Zvolene s takýmto scenárom komunikačného rozhovoru.

### 3.6 Doplnujúce situačné scény

Ak sa nám počas vyučovacej hodiny stane prípad, že sme vyčerpali všetky pripravené situácie, mám pripravené aj iné ukážky situácií, ktoré operatívne zaradím, ak mi to situácia a čas na hodine dovoľí. Tieto scény sme si zahráli po od prezentovaní celého komunikačného procesu v kaderníctve, keď už žiaci mali dostatok poznatkov z preberanej témy a množstvo nápadov, čo sa v salóne ešte môže stať.

#### Cvičenie 1

Cieľ: Ukázať, že neverbálna komunikácia je silný komunikačný prostriedok.

Na papieri mám napísaný text, ktorí hovoria aktéri video snímky. Prečítala som ho žiakom bez akýchkoľvek výrazových prostriedkov, čiže bez pridania neverbálnej komunikácie. Potom som zapla ukážku z <http://www.youtube.com/watch?v=QZks2B4ry4c> tak, že zvuk bol vypnutý a znova som prečítala text. Úlohou žiakov bolo diskutovať o tom, v ktorom prípade sa viac z celkovej atmosféry a z deja dozvedeli.

#### Cvičenie 2

Cieľ: Pochopiť a precvičiť si, ktoré mimické časti tváre sú významné pre vyjadrovanie emócií.

Vybrali sme si dobrovoľníka, ktorý vie hrať grimasy, na kartičkách máme pripravené názvy niektorých emócií – smútok, radosť, nadšenie, povýšenosť, prekvapenie, ktoré nám vybraný herec predvádza. Žiaci hádali jednotlivé emócie a popisovali, ktoré časti tváre vyjadrujú jednotlivé emócie a ktoré prejavy mimiky môžu signalizovať hnev.

#### Cvičenie 3

Cieľ: Diskutovať o rôznych situáciách, ktoré vznikli v salóne počas praktického vyučovania.

Žiačky uviedli tieto situácie:

- *Prišla k nám do salónu staršia pani na trvalú. Keď sme ju natočili a mala počkať 20 minút, zaspala nám v kresle...*
- *Strihala som pána, keď som dokončila prácu išla som zavolať pani majsterku, aby prišla skontrolovať moju prácu. Pán si zo stolíka zobral moje nožnice a začal si strihať chlípky v nose a ešte k tomu mu nožničky spadli aj na zem...*
- *Pravidelne k nám chodí jedná pani, ktorá nás stále upozorňuje, nikdy nie je spokojná, stále jej niečo vadí, pretože ju už poznáme snažíme sa vyvarovať toho, čo nám vytkla predtým, ale ona si aj tak niečo nájde...*
- *Pri strihaní som nechtiac zastrihla zákazníčke do krku...*
- *Staršia pani, určite mala alzhaimera, pretože sa dookola pýtala na to isté...*
- *Pani majsterka nám určí prácu a rozdelí zákazníkov a niektoré spolužiačky sa stále zašívajú, nechce sa im robiť, len komentujú situáciu.*

Aj keď sú vzťahy k ľuďom tým najcennejším, čo máme, nikto nás neučí, ako máme komunikovať, ako je možné budovať vzťahy a ktoré nebezpečenstvá nás v tomto smere môžu v živote stretnúť. Takýto spôsob vyučovania je možno jednou s možností, ako si tieto veci vyskúšať, alebo sa so svojimi problémami podeliť s inými. Cieľom nie je kritizovať žiakov za ich názory, ale doviest' ich k tomu, aby situácie úspešne riešili. Je samozrejmé, že žiaci nebudú od prvej hodiny aktívne spolupracovať, stále sa nájde časť, ktorá sa nechce zapojiť. To už je úloha pre učiteľa, či je ochotný investovať svoju energiu do toho, aby ich presvedčil. Aby boli aktívni žiaci, musí byť aktívny a stále v pohotovosti aj učiteľ. Pravidelným tréningom takýchto aktivít učí žiakov tvorivo a kriticky myslieť. Otázkou je, koľko takých vyučovacích hodín v jednom dni môže zvládnuť.

## ZÁVER

Komunikačné zručnosti patria medzi osem kľúčových kompetencií Európskeho referenčného rámca kľúčových kompetencií pre celoživotné vzdelávanie a patria medzi priority v oblasti všeobecného vzdelávania žiakov, ako aj ľudí vstupujúcich na trh práce. Kľúčové kompetencie musia umožňovať jednotlivcovi aktualizovať nepretržite jeho vedomosti a zručnosti uplatniteľné v životnej praxi.

Myslím si, že s komunikáciou nemáme žiadne problémy, ale naša komunikácia sa čím ďalej tým viac dostáva do tzv. virtuálnej polohy. Ak si spočítame, koľko času venujeme klasickým rozhovorom a koľko času venujeme komunikácii pomocou mobilov a počítačov, asi by sme boli prekvapení. V svojej práci sa preto zameriavam na rozvoj komunikačných zručností žiakov, pretože si vybrali profesiu, ktorá si vyžaduje ovládanie a zvládanie rôznych techník komunikácie.

Každé povolanie kladie na človeka iné nároky, vyžaduje iné schopnosti, vedomosti a zručnosti. Osobitosťou práce kaderničky je poskytovanie služieb, to znamená stály kontakt s rôznymi typmi ľudí. Pri tomto kontakte sa kladú nároky na odborné vedomosti a zručnosti a na osobnostné vlastnosti, predovšetkým na jeho správanie sa k zákazníkom. Zákazníci, hlavne ženy si osobu kaderničky často stotožňujú s osobnou dôverníčkou, preto je dôležité, aby dokázali počúvať, poradiť a poslúžiť. Tomu musíme priradiť aj slušný pozdrav, poďakovanie, pochopenie, úsmev a ovládanie negatívnych emócií.

Simulácia a hranie rolí je jedným z najefektívnejších spôsobov učenia, pretože spája jednotlivé oddelene naučené zručnosti do prirodzeného celku a vyžaduje od účastníka, aby sa stotožnil s rolou a zažil na vlastnej koži.

Cieľom tejto práce bolo prezentovať iné spôsoby vyučovania tematického celku Komunikácia na pracovisku. Chcela som sa vyhnúť klasickému vysvetľovaniu pojmov, pretože viac ako znalosť pojmov pomôže praktické odskúšanie modelových situácií. Je lepšie, ak žiaci budú ovládať techniky vhodnej komunikácie, ako keby len definovali pojmy a poučky. Celé vyučovanie podľa mňa korešpondovalo so starým čínskym príslovím: „Povedz mi to a zabudnem; ukáž mi to a zapamätám si to; nechaj ma to urobiť a pochopím to.“ Verím, že uvedené metódy pomôžu, ako návod, v príprave vyučovacích hodín a prispesú k skvalitneniu výchovno-vzdelávacieho procesu.

Som si vedomá toho, že spracovať jeden tematický celok nestačí, ale je to dobrý začiatok. Pri písaní tejto práce som sa podrobnejšie venovala problematike moderných vyučovacích metód a napadajú mi ďalšie možnosti, ako svoje vyučovanie zatraktívniť. Niekedy stačí správna motivácia, niekedy jednoduchá aktivita a výsledkom je zaujímavá vyučovacia hodina. Najdôležitejšia je trpezlivosť a nenechať sa odradiť neochotou žiakov spolupracovať.

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV

1. HÜLSKEN, M. – KORTEKAMP, H. – WIGGELINGHOFF, B. : *Příručka pro kadeřnice*. 2.vyd. Praha: Europa – Sobotles cz. 2005. 360 s. ISBN 80-86706-12-5
2. KOTRBA, T. – LACINA, L. : *Praktické využití aktivizačních metod ve výuce*. 1. vyd. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. 188 s. ISBN 978-80-87029-12-1.
3. PETTY, G.: *Moderní vyučování*. 1. vyd. Praha: Portál, 1996. 380 s. ISBN 80-7178-070-0
4. SILBERMAN, M. – LAWSONOVÁ, K. : *101 Metod pro aktivní výcvik a vyučování*. Praha: Portál, 1997. 311s. IBN 80-7178-124-X.
5. ŠVEC, V.–MAŇÁK, J.: *Výukové metody*. Brno: Paido, 2003. 219 s. ISBN: 80-7315-039-5.
6. TUREK, I.: *Didaktika*. Bratislava: Iura Edition, 2008. 1. vyd. 595 s. ISBN 978-80-8078-198-9

### Internetové zdroje

1. DOBEŠ, M. : *Psychológia*. [online]. saske.sk, 2006. [cit. 24.2.2014]. Dostupné na www: [http://www.saske.sk/stredisko/psychologia\\_ucebnica.pdf](http://www.saske.sk/stredisko/psychologia_ucebnica.pdf)
2. HARAUSOVÁ, H. 2011. : *Ako aktivizujúco vyučovať odborné predmety* [online]. mpc-edu.sk. Bratislava, 2011. [cit. 22.2.2014] Dostupné na www: [http://www.mpc-edu.sk/library/files/harausov\\_a4\\_web.pdf](http://www.mpc-edu.sk/library/files/harausov_a4_web.pdf) , ISBN: 978-80-8052-396-1
3. *Riešenie konfliktov*. [online]. pdcs.sk, [cit. 26.2.2014]. Dostupné na www: [http://www.pdcs.sk/files/file/Publikacie/Riesenie\\_konfliktov/07\\_CVICENIA.pdf](http://www.pdcs.sk/files/file/Publikacie/Riesenie_konfliktov/07_CVICENIA.pdf)
4. *Komunikácia medzi ľuďmi*. [online]. sasi.sk, [cit. 2.3.2014]. Dostupné na www: <http://www.sasi.sk/komunikacia-medzi-ludmi>



## **ZOZNAM PRÍLOH**

**Príloha 1** Fotodokumentácia zo súťaže Komunikácia na pracovisku, Zvolen 2011



Foto: 1 Žiak J. Pangráč ako sprievodca



Foto: 2 Žiačky (zľava) J. Gdovinová(zákazníčka) a L. Masicová (kadernička)



Foto: 3 Počas predvázania scény



Foto: 4 Počas predvázania scény