



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

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

Jarmila Verbovská  
Jana Hnatová

## Prezentačné a komunikačné zručnosti pedagogických zamestnancov

Publikácia bola vydaná a financovaná z prostriedkov ESF  
v rámci národného projektu Profesionálny a kariérový rast  
pedagogických zamestnancov.  
ITMS kód projektu 26120130002  
ITMS kód projektu 26140230002

2014

# **Prezentačné a komunikačné zručnosti pedagogických zamestnancov**

Jarmila VERBOVSKÁ

Jana HNATOVÁ



# OBSAH

Úvod	5
<b>1  Sociálna percepcia</b>	<b>6</b>
1.1  Predmet sociálnej percepcie	6
1.2  Zdroje sociálnej percepcie	7
1.3  Zložky sociálne percepcie	8
1.4  Najčastejšie chyby v sociálnej percepcii	9
1.4.1  Aktivita: Prvý dojem	11
1.4.2  Aktivita: Chyba sociálnej percepcie	11
<b>2  Sociálny styk</b>	<b>12</b>
2.1  Druhy sociálneho styku	13
2.2  Funkcie sociálneho styku	13
2.3  Spolupráca, pomoc, darovanie, delenie sa	14
2.3.1  Aktivita: Slon	15
2.3.2  Aktivita: Spoločná práca	15
2.4  Afiliácia	16
2.5  Atraktivita	16
2.6  Láska	17
2.7  Žiarlivosť	18
<b>3  Komunikácia</b>	<b>20</b>
3.1  Teoretické východiská komunikácie	20
3.2  Úrovne sociálnej komunikácie	21
3.3  Druhy komunikácie	21
3.4  Formy komunikácie	23
3.4.1  Aktivita: Jednosmerná a dvojsmerná komunikácia	23
3.5  Monológ – rétorické sólo	24
3.5.1  Aktivita: Improvizovaný prejav	25
3.6  Podmienky úspešnej komunikácie	25
3.7  Spestrenie komunikácie – humor	26
3.8  Tréma pri prezentácii	27
<b>4  Konflikt</b>	<b>29</b>
4.1  Vyjednávanie	32

<b>5  Komunikácia prostredníctvom informačno-komunikačných technológií</b>	<b>33</b>
5.1  Neinteraktívna komunikácia	33
5.1.1  Email	33
5.1.2  Diskusná skupina, diskusné fórum	35
5.1.3  Blog	36
5.1.4  Teleprojekty	39
5.2  Interaktívna komunikácia	40
5.2.1  Chat	40
5.2.2  Audiochat, videochat	42
5.2.3  Sociálne siete	43
5.2.4  Úlohy učiteľa v interaktívnej komunikácii	43
5.3  Netiketa	45
5.4  Bezpečnosť pri komunikácii na internete	49
<b>6  Prezentácia prostredníctvom informačno-komunikačných technológií</b>	<b>50</b>
6.1  Prezentácia v škole	50
6.1.1  Prezi	52
6.2  Prezentácia školy	55
6.2.1  Školská webová stránka	55
Záver	57
Zoznam bibliografických odkazov	58

# Úvod

Koncepcia rozvoja výchovy a vzdelávania v SR na najbližších 15 – 20 rokov (projekt Milénium) predpokladá rozvoj kompetencií v oblasti komunikačných schopností a spôsobilostí, personálnych a interpersonálnych schopností, schopnosti tvorivo a kriticky riešiť problémy, ktoré spolu s rozvojom IKT spôsobilostí patria medzi kľúčové kompetencie. Prezentačné a komunikačné schopnosti pedagogického zamestnanca je potrebné rozvíjať tak, aby vedel komunikovať, argumentovať, používať informácie a pracovať s nimi, riešiť problémy, poznať samého seba a svoje schopnosti, spolupracovať v skupine, prezentovať seba, ale aj prácu v skupine a ďalšie spôsobilosti.

Prostredníctvom vlastnej organizácie práce naučiť sa riadiť seba, tím, vypracovať si harmonogram svojich prác, získavať potrebné informácie a rôzne typy informácií, zhromažďovať a spracovať, triediť a selektovať ich, na základe získaných informácií formulovať jednoduché závery, posúdiť rôzne riešenia a ich kvalitu, vedieť si hľadať aj problémy, ktoré treba riešiť a správne ich pomenovať, prezentovať kultivovane svoju prácu písomne aj verbálne s použitím informačných a komunikačných technológií, využívať rôzne typy prezentácií.

Pedagogickí zamestnanci sa prostredníctvom svojich osobnostných vlastností, prístupom k žiakom, efektívnou komunikáciou následne podieľajú na rozvíjaní personálnych a intrapersonálnych zručností i schopností u žiakov, učia ich tvorivo a optimálne riešiť problémové a ťažké situácie, ktoré ich v živote môžu postretnúť.

Predkladaný učebný text pomôže pedagogickým zamestnancom identifikovať a uplatniť jednotlivé prezentačné a komunikačné zručnosti v praxi s dôrazom na schopnosť pracovať s modernými IKT pomôckami.

# 1| Sociálna percepcia

Spontánne získané skúsenosti a sociálne zručnosti jedinca v zložitom sociálnom svete už nestačia na vyrovnanie sa s meniacim sa prostredím. To bol aj dôvod na hľadanie nových postupov a zároveň na pomoc človeku vyrovnáť sa s novými sociálnymi situáciami. Bolo veľmi veľa pokusov, ako splniť túto úlohu – teoreticky, formou prednášok, testov. Všetky sú spojené so sociálnou psychológiou – sociálne zručnosti možno získavať, cvičiť len v rámci skupiny – skupinovým výcvikom. Jedna z foriem skupinového výcviku je aj sociálno-psychologický výcvik.

Sociálnu percepciu môžeme vymedziť ako proces, prostredníctvom ktorého je vnímaný iný človek, skupina či dav ľudí, organizácia, inštitúcia a pod. (Boroš, 2001).

## 1.1| Predmet sociálnej percepcie

**Predmetom** sociálnej percepcie sú jednotliví ľudia alebo ľudské zoskupenie. J. Kulka (1983) uvádza, že sociálna percepcia plní tri úlohy, ktoré je možné formulovať ako otázky:

1. **Čo konkrétny človek robí?** – napr. pri pozorovaní, vnímaní človeka, ktorému tečú slzy – tento človek plače alebo sa smeje, a preto mu tečú slzy.
2. **Prečo to robí?** – napr. plače preto, že si ublížil, zažil neúspech, je smutný, alebo má úžasnú radosť.
3. **Aký je?** – napr. plače, pretože je veľmi citlivý, má melancholický temperament...

Sociálna percepcia:

- nám umožňuje pochopiť, ako iný človek reaguje v určitej konkrétnej situácii, čo prežíva, prečo reaguje práve tak...,
- zameriava nás:
  - raz na vonkajšie, inokedy na vnútorné charakteristiky človeka,
  - raz na stálejšie vlastnosti a dispozície, inokedy na situačné prejavy...

Sociálna percepcia sa uskutočňuje:

- **epizodicky** – podľa aktuálneho stavu, napr. pozdravil ma, nepozdravil, usmial sa na mňa, ne-usmial sa, bojí sa...,
- na základe trvalejších **dispozičných** vlastností človeka – pomáha, je empatický, oblieka sa výstredne, je bojzlivý, citlivý, rýchlo sa rozruší...

## 1.2| Zdroje sociálnej percepcie

Pri poznávaní iných ľudí i seba samého človek používa informácie z viacerých zdrojov. Prvým zdrojom je **skúsenosť z vlastného sebapoznávania – seba-percepcia**.

Teória seba-percepcie predpokladá, že **poznatky o sebe, o svojom „ja“ získavame pozorovaním vlastného prežívania a správania**, vlastných reakcií, postojov k rôznym javom a problémom. Výsledkom takého „sebapozorovania“ je obraz vlastného „ja“, v ktorom je možné rozlíšiť dve základné zložky.

### Telesné (fyzické) „ja“

Človek svoje telo:

- určitým spôsobom vníma, poznáva, prežíva, hodnotí...
- vedome reguluje jeho aktivitu,
- vie, aké sú hranice medzi telesným „ja“ a „nie ja“.

Výsledkom prežívania a poznávania vlastného tela je **obraz telovej schémy vlastného „ja“ – t. j. telesná identita**. Dôležité je, aby tento obraz bol človekom, teda samým akceptovaný, **aby ho prijímal taký, aký je, aby bol sám so sebou v tejto oblasti identifikovaný**. Pre každého človeka je dôležité aj to, ako na neho reagujú, ako ho hodnotia iní ľudia.

### Psychické „ja“

Ide o súbor typických individuálnych duševných procesov, stavov a vlastností. V tomto „ja“ má svoj význam (Vágnerová, 1999):

- **receptívno-kognitívna dimenzia** – ktorá znamená to, že človek si uvedomuje svoje vlastné pocity, myšlienky, postoje...

Tu rozlišujeme:

- **pocitovú schému vlastného „ja“** – ako človek vníma svoje psychické prejavy a prežíva svoju existenciu,
- **kognitívnu schému vlastného „ja“** – zahŕňa racionálne spracovanie všetkých informácií každého človeka.

### Sociálne „ja“

Človek pozná svoju schopnosť interakcie s inými ľuďmi, spôsob svojej komunikácie s inými, ako sa prejavuje v spoločnosti, ako reaguje na iných ľudí.

Okrem toho, že v obraze nášho „ja“ môžeme rozlíšiť tri vyššie zložky (fyzické, psychické, sociálne „ja“), existuje model, ktorý opisuje štyri oblasti nášho „ja“. Autormi tohto modelu sú Joe Lufta a Harry Ingham.

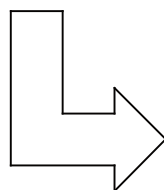
Spojením ich krstných mien vznikol názov modelu JOHARI OKNO (na str. 8).



## JA O SEBE

viem                      neviem

INÍ O MNE	vedia	verejná oblasť	slepá oblasť
	nevedia	skrytá oblasť	neznáma oblasť



Sebapoznaním sa hranica medzi „viem o sebe“ a „neviem o sebe“ posúva vpravo (slepá a neznáma oblasť sa zmenšujú a verejná a skrytá oblasť sa rozširujú).

**Verejná oblasť** – zahŕňa prezentované názory, postoje, city, správanie verejné.

**Slepá oblasť** – zahŕňa všetko to, čo si človek sám o sebe neuvedomuje, ale ostatní o tom vedia.

**Skrytá oblasť** – obsahuje napr. intímne záležitosti, o ktorých sociálne okolie človeka nevie, ale samotný človek si je ich vedomý.

**Neznáma oblasť** – patria tu niektoré psychické dispozície a vlastnosti, ktoré sa prejavia len v extrémnych podmienkach (pri ohrození života).

### 1.3| Zložky sociálnej percepcie

**1. Očakávací (expektačná) zložka** – človek má od seba aj od iných ľudí očakávať skôr pozitívne reakcie ako negatívne a deštruktívne. Musí počítať aj s nepríjemnými reakciami a sklamaniami, ktoré by ho nemali odradiť od toho, aby aj v budúcnosti preukázal dobrú vôľu, pochopenie, pomoc a podporu iným ľuďom.

**2. Afektívna zložka** – ide o citovo-emocionálnu reakciu na iných ľudí. Emocionálne prežívanie (empatia) pomáha pri socializácii a sociálnom učení a spätne obohacuje osobnosť človeka, jeho sebavnímanie a sebahodnotenie. Vnímanie človeka v dôsledku citovo podfarbeného vzťahu (pri zamilovaní – „ružové okuliare“).

**3. Atribučná zložka** – je to pripisovanie určitých vlastností, čŕt, motívov, zámerov správania, ktoré sú príčinou ich správania.

## 1.4| Najčastejšie chyby v sociálnej percepcii

### ❖ Haló-efekt

- najznámejšia a jedna z najčastejších chýb pri vnímaní a posudzovaní ľudí,
- hovorí sa jej efekt prvého dojmu, efekt prv získanej informácie,
- ide o posúdenie človeka na základe nejakého detailu (bez toho, aby sme poznali zvyšok osobnosti človeka),
- prvý dojem môže vzniknúť iba raz a práve v tom je jeho sila.

### ❖ Chyba centrálnej tendencie

- hodnotiteľ sa vyhýba používaniu extrémnych hodnôt,
- hodnotenia sa spriemerňujú a využívajú sa stredne hodnotiace škály,
- pre „istotu“ sa pohybujú okolo priemeru.

### ❖ Chyba podobnosti, projekcia (podľa seba súdim teba)

- hodnotiteľ má tendenciu posudzovať iných podľa tých vlastností, aké sám vlastní,
- tých, ktorí sa nám podobajú, máme vo zvyku hodnotiť pozitívnejšie, priaznivejšie.

### ❖ Chyba kontrastu

- hodnotiteľ má tendenciu posudzovať iných opačným spôsobom ako hodnotí sám seba,
- ide o chybu z hľadiska postojov,
- na inom človeku sa nám zdajú nápadné tie vlastnosti, ktoré sú nám samým cudzie (nemáme ich), a práve preto si ich všimneme.

### ❖ Chyba zhovievavosti

- posudzovať ľudí a ich pracovné výkony lepšie, než to zodpovedá skutočnosti,
- môže byť aj „efekt prítomnosti“ – ak prechovávame k ľuďom negatívnejší vzťah – „učiteľ na mne sedí...“

### ❖ Chyba predinformácie

- ide o chybu, pri ktorej máme tendenciu hodnotiť iných na základe akejkoľvek predinformácie „a priori“ pred vlastnou skúsenosťou.

### ❖ Chyba stereotypizácie

- na základe obmedzenej skúsenosti, či už získanej alebo prostredníctvom mienky určitej skupiny ľudí, s ktorou sa hodnotiaci zhoduje, alebo zaradovanie ľudí do určitých kategórií podľa istých znakov,
- ide o kategórie – vek, pohlavie, rasa, skupina..., napr.:
  - učitelia – stále poučujú, kontrolujú, hovoria hlasno, sú autoritatívni, nervózni...,
  - ženy – hysterky, hrozné šoférky, uvravené, zbytočne všetko zveličujú...,
  - športovci – bezcitní, namyslení...,
  - umelci – vedú bohémsky život...,
- tieto vlastnosti prisúdia – ide o globálne zovšeobecňovanie, uplatňuje sa najmä pri posudzovaní osôb zo skupín, do ktorých sami nepatríme.

- ❖ **Chyba logická**
  - keď posudzuje vlastnosti svoje alebo iných na základe toho, ako sa mu zdajú byť logické, podľa svojich logických úsudkov.
- ❖ **Chyba referenčných skupín „figúra a pozadie“**
  - tendencia posudzovať iných a komunikovať podľa toho, s kým sa stýkajú, s kým trávia čas, podľa spoločenskej skupiny.
- ❖ **Chyba efektu hierarchie**
  - tendencia hodnotiť pracovníkov a komunikovať selektívne s ľuďmi, ktorí sú v spoločenskom rebríčku hierarchicky vyššie. Takýchto ľudí máme tendenciu považovať za dôsledných, precíznych, kvalitných...
- ❖ **Chyba sympatie a antipatie**
  - sú všadeprítomné,
  - sympatia – pôsobí vždy motivujúco, sympatický je ten, kto sa nám v niečom podobá,
  - antipatia – pôsobí demotivujúco.
- ❖ **Chyba regency efekt alebo „Mikuláš“**
  - hodnotiteľ má tendenciu hodnotiť iných podľa ich posledného výkonu, ktorý si pamätá najlepšie.
- ❖ **Chyba kauzálnej atribúcie (tendencia prisudzovať príčiny)**
  - napr. svoje úspechy pripisujeme vnútorným príčinám – teda svojim schopnostiam, pohotovosti...,
  - neúspechy – vždy vonkajším príčinám,
  - ak študenti dosahujú: dobré výsledky – učiteľova zásluha, naučil ich, zlé výsledky – neučia sa, môžu si za to sami, keď nič nevedia.
- ❖ **Chyba základnej atribúcie**
  - pri posudzovaní správania iných podceňujeme situačné vplyvy (náhoda, okolnosti) a preceňujeme dispozičné vplyvy (schopnosti), napr. študent nespraví skúšku, učiteľ má tendenciu myslieť si, že sa dosť neučil, nemá dostatok schopností, vytrvalosti, vedomostí, žiak hľadá príčiny „v smole“ – zle mu sadli otázky, učiteľ nemal náladu.
- ❖ **Chyba preceňovania seba**
  - všímať si seba v centre diania, máme predstavu a pocit, že všetci si všímajú práve nás, hovoria o nás.

### 1.4.1| Aktivita: Prvý dojem

**Cieľ:** Uvedomiť si, ako sa ľudia odlišujú v prvých dojmoch, ktoré si o iných utvárajú. Prvé dojmy ovplyvňujú správanie sa k iným.

**Metóda:** brainstorming

**Čas:** 30 minút

**Pomôcky:** fotografie ľudí, ktorí majú zaujímavú a nápadnú tvár – vystrihnúť ich a nalepiť na záhlavie čistých papierov tak, aby na papieri zostal dostatok voľného miesta

**Postup:** Lektor rozdá účastníkom po jednom pripravenom liste. Požiada ich, aby na dolný okraj papiera napísali ich prvý dojem z osoby na fotografii. Každý napíše na dolný okraj papiera, aby nebolo vidieť, čo napísal, odovzdá list susedovi po pravej ruke. V tomto postupe sa pokračuje, až kým sa nevystriedajú všetky listy s fotografiami. Potom si žiaci rozoberú papiere a prečítajú, ako vyzneli prvé dojmy ostatných.

**Reflexia:**

Ako ste sa cítili, keď ste boli nútení rýchlo vyjadrovať svoje prvé dojmy?

Čo vás najviac prekvapilo?

Na čom bol najčastejšie založený prvý dojem?

Čo bolo pre vás pri utváraní prvého dojmu rozhodujúce?

Ktorá tvár pri utváraní prvého dojmu urobila na vás najlepší dojem a prečo?

Spomínate si na reálny prípad, keď Vás prvý dojem oklamal? Opíšte ho.

### 1.4.2| Aktivita: Chyba sociálnej percepcie

**Cieľ:** Zamyslieť sa nad svojím hodnotením.

**Forma:** prezentácia pred skupinou

**Čas:** 30 minút

**Pomôcky:** pero a papier

**Postup:** Lektor požiada účastníkov, aby sa zamysleli nad svojím hodnotením a aby sa pokúsili analyzovať hodnotenia iných vyplývajúce z vlastnej skúsenosti. Úlohou účastníkov je uviesť aspoň 3 príklady z pedagogickej alebo bežnej praxe, keď:

- chyba predinformácie
- chyba stereotypizácie
- chyba logická,
- chyba selektivity môže pozitívne alebo negatívne ovplyvniť hodnotenie jedinca.

## 2| Sociálny styk

Sociálny styk je psychologický proces, pri ktorom sa bezprostredne uplatňuje aspoň jednotvárnny vplyv medzi najmenej dvoma osobami (Boroš, 2001).

Podstatu sociálneho styku je možné pochopiť vtedy, keď sa poukáže na jeho 3 navzájom späté stránky:

1. **komunikatívna stránka sociálneho styku** – spočíva vo výmene informácií medzi stýkajúcimi sa jednotlivcami,
2. **perceptívna stránka sociálneho styku** – predstavuje proces vnímania človeka človekom a na základe tohto procesu utváranie vzájomného porozumenia (príp. neporozumenia),
3. **interaktívna stránka sociálneho styku** – zahŕňa organizáciu vzájomného pôsobenia medzi stýkajúcimi sa jednotlivcami.

Sociálny styk je:

- proces odovzdávania informácií medzi jednotlivcami pomocou rôznych komunikatívnych prostriedkov a mechanizmov,
- je to druh ľudskej činnosti,
- je to druh spoločenských vzťahov.

Vzťahy medzi jednotlivcami môžeme rozdeliť na dve skupiny:

### 1. sociálne vzťahy

- vzťahy medzi jednotlivcami, ktoré sa vždy nezakladajú na bezprostrednom pôsobení jednotlivcov na seba navzájom,
- sociálne vzťahy sa nezakladajú na vzájomnom pôsobení konkrétnych jednotlivcov, ale na vzájomnosti sociálnych rolí, ktoré sú dané celkom objektívne,
- sú diferencované – vo svojej rôznosti, sú si podriadené,
- sociálne vzťahy vytvárajú objektívne existujúcu a fixovanú spoločenskú štruktúru, jednotlivci vstupujú do istých nevyhnutných, často od ich vôle nezávislých vzťahov výrobných, pracovných, vzdelávacích, športových, kultúrnych...;

### 2. psychologické vzťahy

- vznikajú a realizujú sa v rámci sociálnych vzťahov, v konkrétnej činnosti ľudských indivíduí alebo skupín,
- vznikajú pri vzájomnom akceptovaní sa dvoch alebo viacerých jednotlivcov – objavenie partnera v inom jednotlivcovi – ktorý zasluhuje pozornosť, možno úctu, spolucítenie, úprimnú starostlivosť v jeho záležitosti,

- významnú úlohu tu zohráva **prvý kontakt** – ten môže byť náhodný, pracovný, služobný...,
- pri prvom stretnutí je vhodná **dobrosrdečnosť** (ale aj **opatrnosť**), jednotlivec, ktorý je získavateľný pre psychologický vzťah, musí z našej strany vidieť úprimný záujem – mal by získať dobrý pocit (radosť zo stretnutia).

Na začiatku nadväzovania pozitívneho psychologického vzťahu je vhodné:

- každý nesúhlas formulovať citlivo, mätko, nepriamo (Ťažko povedať. Ja by som si to nemyslel. Zaujímavé, ale občas to býva aj inak. Ale prečo si mysleli, že to bolo práve tak?),
- aj vtedy, keď nevyjadrujeme súhlas so všetkým, je vhodné zdôrazniť hľadisko príbuznosti či zhody názorov a nezdôrazňovať rozdiely,
- až po vytvorení dostatočne silného pozitívneho psychologického vzťahu je vhodné dobrosrdečne vyjadriť svoj nesúhlas, ak je to nevyhnutné,
- vychádzať z toho, že v každej spoločenskej činnosti vystupujú jednotlivci v dvoch rovinách:
  - ako predstavitelia určitej sociálnej roly,
  - ako neopakovateľné, individuálne ľudské bytosti,
- psychologické vzťahy vznikajúce pri sociálnom styku sú v prvom rade emocionálno-citové.

## 2.1| Druhy sociálneho styku

Podľa **obsahu** môžeme určiť 2 druhy sociálneho styku:

1. **materiálny** – realizuje sa najmä v pracovnej činnosti pri tvorbe materiálnych hodnôt,
2. **duchovný** – realizuje sa pri utváraní myšlienok, predstáv, vedomia. K duchovnému styku zaraďujeme styk politický, právny, estetický, vedecký, náboženský.

Podľa toho, ako sa odráža sociálny styk **vo vnútornom svete** jednotlivca, poznáme:

1. **rezonančný sociálny styk** – prejavuje sa v otvorenosti, v prístupnosti, otvorenosť je chápaná výberovo,
2. **osobnostný sociálny styk** – rezonančný sociálny styk, ktorý sa prejavuje tak v otvorenosti, ako aj v prístupnosti.

Podľa **úloh**, ktoré sociálny styk pomáha plniť, poznáme:

1. **sociálne orientovaný** – umožňuje realizovať sociálne vzťahy, jeho cieľom je organizovať vzájomný kontakt jednotlivcov,
2. **predmetne orientovaný** – v ňom sa najvýraznejšie prejavujú vzťahy vznikajúce pri spoločenskej činnosti, jeho bezprostredným cieľom je organizovať skupinové interakcie,
3. **osobnostne orientovaný styk** – prebieha v dvoch polohách:
  - buď ako pracovný – zameraný na spoločnú činnosť,
  - alebo na vyjasňovanie vzájomných vzťahov.

## 2.2| Funkcie sociálneho styku

### 1. Integratívna

- sociálny styk tu vystupuje ako spôsob zjednotenia sociálnych subjektov,
- základom je názorová (postojová) zhoda jednotlivcov vstupujúcich do sociálneho styku,
- z hľadiska spoločnosti je to hlavná, vedúca funkcia sociálneho styku.

### 2. Regulačná

- cieľom je podriadiť správanie jednotlivcov záujmom celku.

### 3. Socializačná

- spočíva v tom, že jednotlivec je zaradený do systému spoločnosti, spoločenských vzťahov, že si osvojuje sociálne skúsenosti, socializuje sa.

### 4. Mravná

- realizuje sa v prijímaní, odovzdávaní a praktickom uplatňovaní mravných hodnôt, noriem, princípov...

### 5. Gnozeologická

- prejavuje sa vo výmene informácií, ich spresňovaní, systematizovaní, vzájomnom motivovaní na získanie...

### 6. Komunikačná

- pri sociálnom styku sa spravidla vymieňajú isté informácie.

### 7. Sebapoznávacia

- jednotlivec sa spravidla spoznáva a formuje svoje „ja“.

### 8. Hedonistická

- vystupuje ako sila, ktorá priťahuje jednotlivcov do sociálneho styku s tými, ktorí sú im podobní, s ktorými sa dobre cítia, sú v pohode, stretnutie je prínosom.

## 2.3| Spolupráca, pomoc, darovanie, delenie sa

**Spolupráca (kooperácia)** je správanie výhodné pre obe strany. Bez nej nie je možný život spoločnosti. Problémy modernej spoločnosti či už na národnej, alebo medzinárodnej úrovni spôsobuje práve neschopnosť alebo neochota spolupracovať. Spolupráca nie je bez problémov, pretože predpokladá prekonať nedôveru, ochotu urobiť prvý krok a riskovať eventuálne sklamanie. Na druhej strane sa pri spolupráci sily účastníkov nielen sčítajú, ale aj znásobia (Křížová, Lencz, 2004).

**Darovanie, pomoc a delenie sa** – priame výhody má iba ten, koho obdarovávame alebo komu pomáhame. Dar poteší aj toho, kto dáva – možno nie menej ako obdarovaného.

Úsmev býva opätovaný úsmevom, nezištná pomoc vyvoláva tendencie k reciprocite. Od toho je už len krok k vzniku priateľstva.

### 2.3.1| Aktivita: Slon

**Cieľ:** Vyskúšať si, ako vieme spolupracovať s druhými v nezvyčajných podmienkach a rozvíjať tvorivé nápady.

**Čas:** 30 minút

**Pomôcky:** nie je potrebný materiál

**Postup:** Lektor rozdelí účastníkov do 5-členných skupín. Každá skupina vytvorí slona – jeden vytvorí chobot, druhý chvost, dvaja robia 4 nohy, piaty pohoniča.

1. časť – účastníci sa fyzicky dotýkajú – robia pohyby a napodobňujú zvuky, ktoré vydáva slon. Inak sa pri hre nehovorí. Po niekoľkých minútach hry si účastníci na minútu sadnú a so zavretými očami vnímajú: Čo cítim? Čo sme pri hre vyjadrili? Ako mi je (hlúpo, nepríjemne, skvele...). Zúčastnil som sa hry s elánom alebo váhavo a zdržanlivo? Aký to bol slon – veselý, smutný, zlostný? Potom sa v 5-člennej skupine porozprávajte.
2. časť – podobne ako prvá, účastníci predstavujú sépiu (polypovité výbežky, veľké oči, ústa, ktoré vypúšťajú mračná tmavej tekutiny).
3. časť – napodobňujú sa aj iné zvieratá.

**Reflexia:** Rozhovor – ako sa cítili, opisujú ako tvorili, napodobňovali zvieratá. Aktivita prináša veľa veselosti.

### 2.3.2| Aktivita: Spoločná práca

**Cieľ:** Naučiť sa spolupracovať s inými s využitím neverbálnej komunikácie.

**Čas:** 30 minút

**Pomôcky:** fixky, hárky papiera – A3, A2

**Postup:** Lektor vyzve účastníkov, aby sa rozpočítaním rozdelili na skupiny (minimálne tri skupiny) s počtom 6 – 7 členov. Požiada ich, aby si každý vybral jednu fixku. Následne ich oboznámi s úlohou. Úlohou každej skupiny je zaplniť celý priestor papiera bez toho, aby členovia skupiny použili verbálny prejav. Povolené sú len neverbálne prejavy. Papier je potrebné zaplniť celý. Účastníci pracujú samostatne, lektor chodí pomedzi skupiny a upozorňuje, aby boli používané len neverbálne prvky. Skupiny necháme pracovať samostatne a hneď ako si budú vedomé, že ich „dielo“ je ukončené, dajú signál (napr. zdvihnú ruku) o ukončení.

Potom nasleduje rozhovor o výtvoroch. Skupiny si navzájom ukážu svoje „diela“ a postupne zástupcovia skupiny – hovorcovia opíšu, ako prebiehal priebeh realizácie toho, čo je na obrázku. Vystriedajú sa všetky skupiny.

**Reflexia:**

Ako ste sa cítili pri realizácii aktivity?

Čo vám robilo najväčšie problémy?

Ako sa vám spolupracovalo?



## 2.4| Afiliácia

**Afiliácia** vyjadruje potrebu človeka nadväzovať pozitívne blízke vzťahy s inými ľuďmi, ktoré majú podobu spolupráce, priateľstva či lásky (Soroková, 2008). Interakcia je pre človeka dôležitá z niekoľkých dôvodov (Soroková, 2008):

1. Možnosť overenia sociálnej reality. Človek si svoje hodnoty zväčša overuje u tých ľudí, ktorých si váži, v niečom uznáva, rešpektuje.
2. Prítomnosť blízkej osoby poskytuje a umocňuje pocit šťastia, radosti, ale aj úľavu pri zármutku, bolesti...
3. Sociálna intuícia poskytuje mnohé podnety na porovnávanie úspešnosti, výkonnosti a poskytuje aj spätnú väzbu (negatívnu či pozitívnu).
4. Interakcia poskytuje sociálnu odmenu. Ocenenie inými zvyšuje sebahodnotenie, sebavnímanie a sebaaprežívanie.
5. Spolupráca s inými prináša uspokojenie, radosť a hnací motív pre ďalšie aktivity.
6. Afiliácia v blízkyh a dôverných vzťahoch vyvoláva príjemné pocity, lebo nie sú prístupné iným ľuďom.
7. Blízke interpersonálne vzťahy dávajú človeku pocit bezpečia, pretože vie, že v zložitých situáciách sa môže obrátiť o pomoc, lebo vie, že mu pomôžu.
8. Frustračná afiliácia – všeobecne platí, že ľudia, ktorí prežívajú úzkosť alebo trpia, vyhľadávajú tých, ktorí sú na tom ešte horšie.

## 2.5| Atraktivita

Atraktivita má veľa podôb a podieľa sa na:

- nadväzovaní vzťahu,
- kvalite,
- trvaní.

Atraktivitu charakterizujeme ako ocenenie inej osoby určitým smerom (vzhľadovo, profesionálne, osobnostne), ide všeobecne o vyššie hodnotenie často spojené s intenzívnym prežívaním, resp. s hĺbkou emocionálnej väzby (Soroková, 2008). Atraktivitu jednoduchšie postretieme, ako ju definujeme.

**Podoby aktraktivity:**

- a) **Atraktivita fyzická** – je veľmi dôležitým ukazovateľom, ktorý v nás vyvoláva sympatie alebo antipatie (napr. výzor, výraz tváre, výška, váha, etnický pôvod...).
- b) **Podobnosť v atraktivite** – pri výbere partnera máme tendenciu voliť osoby približnej fyzickej atraktivity a je pre nás úžasné, ak o nás prejaví záujem atraktívnejší (z nášho pohľadu) partner.

Dobré je vedieť, že:

- muži kladú väčší dôraz na atraktívny vzhľad žien,
- ženy okrem vzhľadu hľadajú aj atraktívny charakter,

- pozorovať krásu prináša určitý druh estetického uspokojenia,
- získame sociálnu odmenu – máme uznanie, ak sa pohybujeme v spoločnosti atraktívneho (vzhľadom, postavením...).

Prístupy vo vnímaní a prežívaní atraktivity:

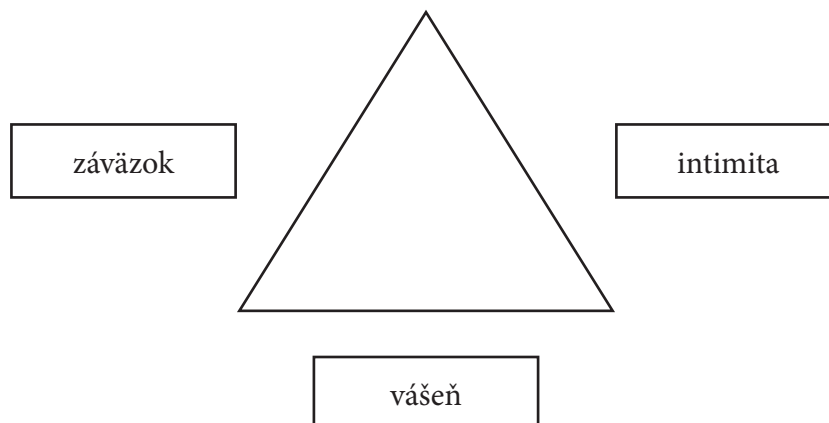
- **bojím sa prílišnej atraktivity** (nechcem zažiť svoj neúspech, a preto si vyberám menej atraktívneho partnera),
- **uprednostním fyzickú atraktivitu** (hlavné je, že je jedinec pekný... budú mi ho závidieť),
- **uprednostním sociálnu atraktivitu** (vyzerá hrozne, ale má spoločenské postavenie...),
- **chcem byť atraktívnejší** – ak ma iní posudzujú podľa základnej črty, následne mi pripisujú také isté vlastnosti (čo je pekné, to je aj dobré...).

Atraktívni ľudia:

- majú viac sebadôvery,
- vyššiu sociabilitu,
- sú úspešnejší.

## 2.6| Láska

- Odborne sa láska začala skúmať v Európe v 60. – 70. rokoch v rovine heterosexuálnej a v rovine homosexuálnej až v 80. – 90. rokoch 19. storočia.
- Láska sa odvíja od pojmov – mať rád, ľubiť, milovať.
- Definícia lásky je veľmi obťažná, pretože láska má veľa podôb. V najväčšom význame **lásku** môžeme vnímať ako špecifický druh interpersonálneho vzťahu, ktorý predpokladá prežívanie radosť a uspokojenia z blízkosti inej osoby, akceptácie, dôvery, rešpektu...
- Zamilovať sa – zaľúbenosť – ako počiatočný stav lásky je charakteristický ako intenzívny stav jedinečnosti a výnimočnosti druhého. Ak je zaľúbený jedinec sám, nastáva pocit neúplnosti.
- Citová väzba k milovanej osobe, ktorá sa prejavuje sexuálnou tendenciou myslieť na milovanú osobu, je typická pre lásku.



Trojuhelníková teória lásky (Soroková, 2008)

**Intimita** – ako pocit blízkosti, preniknutia, splynutia.

**Vášeň** – vysoká psychologická motivácia.

**Záväzok** – závislosť, vytvorenie jedného celku.

Tieto dimenzie majú odlišný vývin v čase:

**Intimita** sa zvyšuje v začiatkoch, kým sa partneri nepoznajú, veľmi túžia poznať intímny svet toho druhého. **Vášeň** býva v začiatkoch vzťahu a potom pomaly klesá. **Záväzok** na začiatku vzťahu je nízky, postupne narastá, má však vrcholy a poklesy.

**Formy lásky:**

- láska vyrastajúca so záľubou,
- láska vznikajúca na prvý pohľad, štatisticky je menej úspešná,
- láska ako stav, ktorý vzniká v priebehu súžitia.

**Druhy lások** (Soroková, 2008):

EROS	silná erotická láska vyznačujúca sa silnou sexuálnou túžbou.
LUDUS	hravá láska bez výrazného záväzku alebo žiarlivosti.
STORGE	láska kamarátska, priateľská.
PRAGMA	riadi sa racionálnym výberom partnera z hľadiska osobného.
MANICKÁ	voľná láska založená len na uspokojení sexuálnej potreby.
DEVIANTNÁ	láska založená na patologických prvkoch osobnosti.
AGAPE	altruistická, zameraná na starostlivosť o iných.

Nachádzame aj iné vymedzenia lások:

- materská,
- bratská,
- sebaláska,
- erotická,
- sociálna – environmentálna – vlasť, kraj, mesto...,
- alter láska – zvieratá, kvety, stromy.

Ďalej poznáme:

- kamarátsku – priateľskú lásku = hlboký, zrelý, stály vzťah založený na dôvere, pochopení, úcte.
- stareckú lásku, ktorá vzniká v starobe. Vyznačuje sa znovuobjavením schopnosti zapáliť sa náklonnosťou k inému pohlaviu – „láska kvitne v každom veku“.

Potreba milovať a byť milovaný je celoživotná potreba človeka.

## 2.7| Žiarlivosť

Žiarlivosť veľmi úzko súvisí s láskou. Psychológia sa zaoberá príčinami, druhmi žiarlivosti, ktoré sú dôležité pri výbere partnera.

Ak sa vie príčina, z čoho pramení žiarlivosť, je vo väčšine prípadov liečiteľná za pomoci psychológa alebo psychiatra. Jediniec, ktorý trpí žiarlivosťou, musí pochopiť, že žiarlivosť je jeho problém, a musí na sebe tvrdo pracovať, aby sa jej zbavil. Treba si uvedomiť, že pri chorobnej žiarlivosti partnera žiadne dôkazy lásky nikdy nebudú dostačujúce. Žiarlivé predstavy nie sú dôsledkom reálnych udalostí, ale dôsledkom stanoviska, ktoré zaujíma k udalostiam žiarlivec.

V súvislosti žiarlivosti a lásky koluje niekoľko nepravdivých tvrdení:

- **Ak niekoho skutočne ľúbime, je normálne, že žiarlime...** „NIE“

Žiarlivosť nie je prejavom lásky, je prejavom potreby partnera mať nás iba pre seba, pre vlastnú pohodu a nezaujíma ho naše prežívanie.

Láska sa prejavuje aj v tom, že sme schopní dopriať partnerovi dostatočnú osobnú slobodu.

- **Žiarlivosť je korením lásky...** „NIE“

Žiarlivosť môže vzťah prekoreniť natolko, že je nepoužiteľný. Zneprijemňuje užívanie vzťahu a v dôsledku tohto „žiarlivostného korenia“ majú mnohí alergie, žalúdočné, žlčníkové vredy...

- **Žiarlivosť je nevyliciteľná...** „NIE“

Žiarlivosť nie je dedičná, je to dôsledok výchovy, životných okolností, prostredia, komunikácie. Za žiarlivosťou sa skrýva pocit, že nie sme dosť dobrí, dosť hodnotní na to, aby nás niekto druhý mohol mať rád a nechcel vymeniť za niekoho druhého.

Ak sme sa už zamilovali do žiarlivého partnera, je to dosť nebezpečné. Nemusíme však ihneď vycúvať zo vzťahu, ale pokúsme sa o jeho zmenu.

Niekoľko odporúčaní:

- **Nemeňte svoje správanie podľa nariadení partnera**, avšak odstráňte z vášho repertoára to správanie, ktoré môže vzbudzovať žiarlivosť.
- **Nenechajte sa partnerom vypočúvať**. Čím viac sa budete obhajovať a brániť, tým väčšie podozrenie v ňom vzbudíte.
- **Hovorte s partnerom o tomto probléme**. Partnerovi vysvetlite, že ho milujete, aby vyhľadal odbornú pomoc. Vy mu pomôžete.
- **Ak to nepomáha**, skúste, ale len ak ste v bezpečí, po žiarlivostnej scéne napr. odísť zo schôdzky, z kina...
- **Ak nechce partner spolupracovať**, voľte radšej rozchod, aj keď partnera ľúbite.

Druhy žiarlivosti:

**Súperiaca** – partneri navzájom hľadajú podnety, aby si dokázali, kto má väčšiu hodnotu a niekto má o nich záujem.

**Projektívna** – vlastné nerealizovateľné túžby sa prenášajú na iného (ak ja mám myšlienky na iných, keď si predstavujem, ako by to bolo, keby som mal vzťah s iným človekom, nie je možné, že by ho mal aj môj partner).

**Bludná** – patologická, spočíva v bludnej kombinácii predstáv, v absolútnom nedostatku lásky, opory...

## 3| Komunikácia

### 3.1| Teoretické východiská komunikácie

Prečo treba komunikovať? Na túto otázku je možné odpovedať rôzne.

1. Chcem sa **viac dozvedieť o sebe**, o druhých...
2. Chcem sa o niečo (informácie, zážitky) **podeliť s druhými**.
3. Chcem mať účasť na **poznatkoch, zážitkoch, plánoch**.
4. Chcem **presvedčiť alebo ovplyvniť druhých**.
5. **Pre potešenie** (veselosť, uvoľnenie, družnosť).

Podľa Farkašovej (1999) komunikujeme preto:

- aby sme si vymieňali a získavali informácie a poznatky,
- aby sme presvedčili a získavali iných na svoju stranu, na plnenie úloh vytýčených nami alebo niekým iným,
- aby sme poznali seba a iných,
- aby sme nadväzovali sociálny kontakt a neboli izolovaní, osamotení, pretože mať niekoho blízkeho patrí k základným ľudským potrebám.

**Komunikácia** je vzájomná výmena informácií, správ, významov medzi jednotlivcami či skupinami.

**Sociálna komunikácia** (Janoušek a kol., 1988) – odovzdávanie a prijímanie významov (informácií) v procese priameho alebo nepriameho sociálneho kontaktu.

#### Zložky sociálnej komunikácie

Komunikáciu chápeme ako proces a môžeme rozlíšiť jeho jednotlivé zložky:

1. **komunikátor** – oznamovateľ (osoba, ktorá odovzdáva informáciu),
2. **komunikant** – prijímateľ (osoba, ktorá informáciu prijíma),
3. **komuniké** – obsah informácií,
4. **komunikačný kanál** – spôsob, akým sa informácia odovzdáva (verbálny, neverbálny, posaverbálny),
5. **psychický účinok informácie** – tá istá informácia bude mať do istej miery odlišný účinok na dvoch rôznych prijímateľov správ).

### 3.2| Úrovne sociálnej komunikácie (J. Mareš, J. Křivohlavý, 1989)

- a) **makroúroveň** – týka sa sociálnej komunikácie v širokom kontakte spoločenských vzťahov a spôsobu života v určitých kritických obdobiach,
- b) **mezoúroveň** – týka sa sociálnej komunikácie v užšom kontakte, pri kultúrnej činnosti, ide o obsahovú stránku sociálnej komunikácie, t. j. interakciu v rámci jednej konkrétnej sociálnej skupiny,
- c) **mikroúroveň** – ide v komunikácii vo veľmi úzkom kontakte – na úrovni elementárnych komunikačných aktov združených do dvojíc, trojíc (otázka – odpoveď).

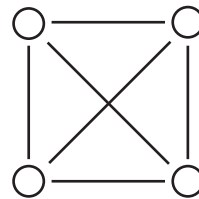
### 3.3| Druhy komunikácie

Komunikáciu rozdelujeme:

- a) **zo vzťahového hľadiska** – M. Nakonečný (1999) uvádza tieto druhy (iní autori uvádzajú formy):
  - **intrapersonálna** (napr. získavanie informácií z počítača, archívu),
  - **interpersonálna** – komunikácia medzi dvoma a viacerými jednotlivcami,
  - **manažérska** – týka sa prenosu informácií medzi manažérom inštitúcie a jej zamestnancami alebo inými inštitúciami,
  - **masová** – komunikácia sprostredkovaná masmédiami (rozhlas, televízia...),

b) **z hľadiska informačnej siete:**

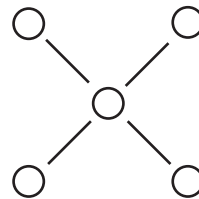
- **kruhová** (všekanálová) – komunikuje každý z každým,



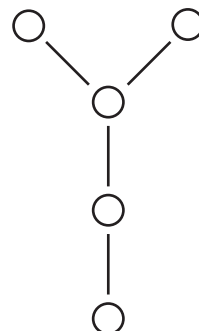
- **reťazová** – komunikácia smeruje od jedného k druhému,



- **ohnisková** (koleso) – jeden člen je v centrálnom postavení, celá sieť komunikácie je viazaná na neho,



- **ypsilonová** – centrálna pozícia jedného člena vo vzťahu k trom členom nie je silná, ešte menej je centrálna pozícia voči dvom členom,



c) z hľadiska hierarchie:

- vertikálna – prebieha smerom od nadriadeného k podriadenému (od učiteľa k žiakovi),
- horizontálna – komunikácia medzi členmi skupiny, ktorí majú rovnakú pozíciu, postavenie,

d) z hľadiska počtu komunikujúcich:

- monológ – reč jedného človeka,
- dialóg – rozhovor dvoch alebo viacerých osôb,

e) z hľadiska pôvodu znakov:

- verbálna komunikácia – dorozumievanie sa a vymieňanie si informácie pomocou reči, jazyka,
- neverbálna komunikácia – oznamovanie informácií bez použitia reči, jazyka.

K zložkám neverbálnej komunikácie patrí (Schusterová, Uramová, 2006):

**Proxemika** – reč vzdialenosti,

- vzdialenosť, v ktorej sa komunikujúci jedinci nachádzajú, vypovedá aj o ich vzájomnom vzťahu,
- komunikátor a komunikant naznačujú svoj vzťah približovaním a vzdalovaním sa,
- ľudia, ktorí k sebe pociťujú vzájomnú sympatiu, majú tendenciu byť v tesnejšej blízkosti.
- každý z nás má interpersonálne zóny vzdialenosti:
  - zónu intímnu (0 – 0,45 m) – umožňuje haptický kontakt,
  - zónu osobnú (0,45 – 1,2 m) – umožňuje ešte dotyk rukou,
  - zónu sociálnu (1,2 – 3,6 m) – typická pre formálny styk medzi ľuďmi,
  - zónu verejnú (3,6 – 7,2 m) – čísla platia všeobecne, každý človek má však individuálny rozsah.

**Haptika** – reč dotykov (môže ísť o podanie ruky, pohladenie, objatie, bozk, potľapkanie, úder):

- ľudia, ktorí majú k sebe priateľský vzťah, sa dotýkajú častejšie, ako tí, ktorí voči sebe pociťujú antipatiu alebo ľahostajnosť.

**Pohľady** – reč očí:

- dôležitú úlohu tu zohráva trvanie pohľadu z „očí do očí“, početnosť pohľadov, veľkosť zrenice,
- osoba, ktorá sa priamemu očnému kontaktu väčšinou vyhýba (resp. prerušuje ho), na konci reči „vzhladne“ na počúvajúceho, a tak dáva signál, že odovzdáva slovo jemu,
- osoba, ktorá v rozhovore práve počúva, očný kontakt s hovoriacim väčšinou udržiava (ak na nás osoba, s ktorou hovoríme, dlhšiu dobu nepozrie, usúdime, že ju informácia nezaujímá alebo v nej vyvoláva nepríjemné pocity).

**Pantomimika** – reč pohybov celého tela (tiež nás informuje o emocionálnom prežívaní komunikátora).

**Posturika** – reč postoja tela.

**Kinezika** – reč chôdze a pohybov končatín.

**Gestika** – reč gest, dopĺňajú reč, niekedy ju aj úplne nahrádzajú.

**Mimika** – reč tváre:

- mimické výrazy tváre sú najinformatívnejšie, pokiaľ ide o emocionálny stav človeka,
- vieme odhadnúť citový vzťah komunikátora k nám,
- ženy a deti výraznejšie prejavujú city v mimike tváre ako muži,
- pozitívne emócie ľahšie rozoznávame z mimiky tváre, negatívne skôr podľa charakteristík hlasu.

**Výzor a emblémy** – (oblečenie, účes, ozdoby, doplnky, celkový spôsob úpravy zovňajška).

Zvláštnym typom komunikácie je **paradoxná komunikácia**, ak dávame rozporné informácie ľuďom, ku ktorým máme istý vzťah, napr. „Plň si svoje úlohy s radosťou!“, „Rob si čo chceš, nech ťa netrápi, že som smutný!“

### 3.4| Formy komunikácie

**Jednosmerná komunikácia** – napr. komunikácia učiteľa smerom k žiakom. Patrí sem aj počúvanie rozhlasu, televízie. Pri tejto forme môže dochádzať k rozličným chybám, napr. ak učiteľ oznamuje len obsah a nevšima si reakciu žiakov, nemá od nich spätnú väzbu.

**Obojsmerná komunikácia** – najčastejšie sa uskutočňuje formou dialógu, napr. telefonát, viacsmerná komunikácia – napr. beseda.

#### 3.4.1| Aktivita: Jednosmerná – dvojsmerná komunikácia

**Cieľ:** Pokúsiť sa pochopiť rozdiely medzi jednosmernou a dvojsmernou komunikáciou.

**Forma:** skupinová práca

**Čas:** 45 minút

**Pomôcky:** pracovný list, papier, ceruzka, guma, pripravený obrázok

**Postup:** Lektor vyzve niektorého z účastníkov, aby sa posadil za tabuľu na stoličku a vysvetlil im obrázok. Každý člen podľa jeho inštrukcií samostatne kreslí obrázok. Počas podávania inštrukcií a kreslenia sa **nesmú klásť otázky (jednosmerná komunikácia)**. Potom nasleduje diskusia, v ktorej účastníci objasňujú, kto (alebo čo) zaviniť nesprávny výsledok (názory sa môžu zapisovať na flipchart). Ak niekto z diskutujúcich skonštatuje, že všetko závisí od inštrukcie, vyzveme jeho, aby podával inštrukcie (zopakuje sa postup ako u prvého účastníka – opäť sa nekladú otázky – jednosmerná komunikácia). Počas diskusie dospejeme k tomu, že aj keď je výsledok lepší ako v prvom prípade – nie je to „kópia“ daného obrazu. Nakoniec lektor vyzve tretieho účastníka na tú istú úlohu, ale so zmeneným pravidlom: Kto niečomu nerozumel, môže **položiť konkrétne otázky** – Doprava? Z dolného pravého rohu nahor?... V tomto prípade ide o **dvojsmernú komunikáciu**. Výsledok bude lepší.

**Vyhodnotenie**

**Reflexia:**

Skupina zhodnotí všetky kolá z hľadiska vynaloženého času, presnosti a chýb. Môže sa diskutovať o príkladoch jednosmernej a dvojsmernej komunikácie.

**Odporúčanie pre lektora:**

- je nutné, aby sa pravidlá presne dodržiavali,
- pri dvojsmernej komunikácii môže vysvetľujúca osoba sedieť pred tabuľou a môže využiť aj neverbálnu komunikáciu.
- čas podávania inštrukcií obmedziť na 3 – 5 minút.



### 3.5| Monológ – rétorické sólo

**Monológ** (z gréc. slova) znamená *hovor, predhovor, reč jedného človeka, samovrava*. Pri príprave **obsahu** monológu nám musí byť jasné: „ČO – PREČO – KOMU – KDE – KEDY – AKO DLHO“ a v zmysle týchto kritérií sa pripravíť. Dôležitý je prvok zvnútornenia, či aktér monológu chce skutočne vystúpiť, či má dosť informácií o danej problematike. Ďalej je dôležité si uvedomiť „AKO“ obsah prehľadne, logicky, zrozumiteľne, pôsobivo tlmočiť. Podmienky kvalitného vystúpenia (Soroková, 2004):

- **Prehľadnosť vystúpenia** – je potrebné si urobiť osnovu, plán, ktorý má obsahovať:
  - **úvod (10 %)** má obsahovať oslovenie, označenie veci, o ktorej budeme hovoriť, motív, prečo budeme o nej hovoriť, a uviesť základné body vystúpenia,
  - mal by byť motivujúci, aby vzbudil záujem o obsah,
  - je možné použiť vety typu „možno ste ešte nepočuli“, „skúste si predstaviť...“, prípadne použiť anekdotu, citát...
  - je potrebné s publikom nadviazať kontakt – pohľadom,
  - **jadro (70 %)** má obsahovať informácie, hlavné myšlienky, ktoré musia byť zrozumiteľné, dôveryhodné, presvedčivé...
  - **záver (20 %)** mal by byť koncipovaný v zmysle opakovania základných téz.
- **Logickosť** – je zaistená prehľadnosťou, dodržiavaním zákonov myslenia, ktoré sú založené na princípoch:
  - a) **zákon totožnosti** (principum identita) – vyjadruje fakt, že ak povieme A, tak sa rovná vždy A a nemôže v ďalšom myšlienkovom pochode znamenať B,
  - b) **zákon sporu** (principum contradictionis), ktorý vyjadruje, že na danú myšlienku v danom predmete nemožno odpovedať ÁNO aj NIE,
  - c) **zákon vylúčenia tretieho** (principum exclusi terti) nehovoriť komplikovane, nepoužívať niekoľko negácií,
  - d) **zákon dostatočného dôvodu, príčiny, každá príčina má následok a každý následok má príčinu** (principum rationis sufficientis). Myšlienka dostatočne zdôvodnená je hodnoverná.
- **Zrozumiteľnosť vystúpenia** – je potrebné posudzovať nie podľa seba, ale podľa úrovne poslucháčov. Len zrozumiteľný prejav môže byť pôsobivý. Pre lepšiu zrozumiteľnosť je potrebné uplatňovať didaktické zásady:
  1. názornosť – zapojiť čo najviac zmyslov,
  2. primeranosť – nepodceňovať, neprečeňovať poslucháčov,
  3. systémovosť – usporiadať do systému,
  4. uvedomenosť – rozumové poznanie, myšlienková činnosť,
  5. postupnosť – od jednoduchšieho k zložitejšiemu,
  6. trvanlivosť – opakovanie,
  7. spájanie teórie s praxou – aplikovať poznatky v praxi.
- **Pôsobivosť prejavu** – vystúpenie má byť zaujímavé, nie nudné, uspávajúce. Rečník by sa mal vyhnuť monotónnosti a intonačne evokovať publikum.

### 3.5.1| Aktivita: Improvizovaný prejav

**Cieľ:** Pokúsiť sa o spontánny prejav a oboznámiť sa so zásadami správneho spontánneho (improvizovaného) prejavu.

**Forma:** individuálna práca

**Čas:** 50 – 80 minút

**Pomôcky:** kartičky

**Postup:** Lektor rozdá kartičky (každému účastníkovi jednu), každý účastník si napíše nejakú tému na kartičku. Kartičky pozbierame a pomiešame. Prvý účastník si vytiahne kartičku a musí okamžite o danej téme 5 minút hovoriť. Po skončení nasleduje ďalší účastník, vytiahne si kartičku atď. Takto sa môžu vystriedať ostatní. Lektor vysvetlí účastníkom zásady správneho vystupovania – improvizácie:

1. Na začiatku položte otázku, ktorá bude viesť k téme. Položte protioptázky.
2. Zodpovedajte otázky, ktoré ste sami položili.
3. Uvedte vlastné zážitky, skúsenosti. Vyberte určité príklady, aby bola téma zrozumiteľná, jasnejšia.
4. Hrajte sa s časom... „Včera vyzerala situácia tak, dnes zažívame...“
5. Ukážte tému v jej vývoji.
6. Rozprávajte o atmosfére, ukážte pocity:
  - vzbudiť záujem,
  - povedať, o čo ide,
  - zdôvodniť,
  - príklady,
  - povedať, čo robiť.

Potom si účastníci, ktorí mali prejav, pripraví s pomocou svojej skupiny prejav na tú istú tému, ale podľa zásad správneho improvizovaného prejavu. Na prípravu majú čas cca 10 min. Po skončení sa prejavy vyhodnotia a porovnajú.

### 3.6| Podmienky úspešnej komunikácie

1. Dobrá znalosť jazyka, v ktorej sa komunikácia realizuje.
2. Schopnosť vyhnúť sa chybám, ktoré môžu komunikačný monológ zhoršiť. Napríklad môže ísť o chyby, ktoré patria k dialektizmom, slangové slová, archaizmy, neologizmy, slová prevzaté z cudzích jazykov.
3. Nepoužívať mnohovýznamovosť alebo neurčitosť.
4. Nesúlady medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou.
5. Nerešpektovanie spätnej väzby.
6. Znehodnotenie informácií zavinené technickými prostriedkami.
7. Úroveň vystúpenia – zbytočné opakovanie slov alebo fráz (teda, vlastne, no tak, v podstate...).
8. Vyradiť z prejavu zvuky hm, ech, odkašliavanie.

K úspešnej komunikácii prispieva „7P“ (Soroková, 2004):

**Prirodzenosť** – pri vystúpení sa správame prirodzene, uvedomujúc si výhody a nevýhody svojho temperamentu.

**Pôvodnosť** – vystúpenie by malo byť originálne, nie prebraté s hotovými formuláciami, ale s vlastným obsahom, formou a jazykom.

**Pravdivosť** – vystupujeme s tým, čo ovládame, s čím vnútorne súhlasíme...

**Poctivosť** – nie je možné byť úspešným rečníkom, ak niečo iné hovoríme a iné konáme.

**Pokora** – pri vystupovaní nie je vhodné sa povyšovať, dávať najavo, že som významnejší, odborne erudovanejší, podceňovať iných. Z vystúpenia je potrebné cítiť, že si poslucháčov vážime.

**Psychologická príprava** – oboznámenie sa s prostredím, vlastná relaxácia, koncentrácia, nálada.

### 3.7| Spestrenie komunikácie – HUMOR

Trošku humoru nezaškodí ani pri vysoko odbornej prezentácii. Musíme mať pritom na zreteli, aké publikum máme pred sebou. Zvlášť je potrebné brať do úvahy, ak sme v cudzojazyčnom prostredí, aby sme sa nevhodným vtipkovaním nedotkli niektorých národných alebo náboženských charakteristík.

Vo verejnom vystúpení môžeme v primeranej miere a za vhodných podmienok použiť niekoľko foriem vtipkovania:

**Humor** – spočíva v komickom, pritom však dobrosrdečnom konštatovaní udalosti či javu. Človek, ktorý má schopnosť pobaviť humorom, vie výraznejšou a emocionálnou formou vzbudiť záujem o danú problematiku, čo vedie aj k lepšiemu zapamätaniu. Humor by nemal poslucháča urážať. Humor a vtipy sú vhodné, ak:

- vie byť rečník vtipný,
- vie humor podať,
- ak nejde o vtip urážlivý, zlomyseľný, vulgárny.

**Sarkazmus** – je zlý a uštipačný. Môžeme ho použiť len vo zvláštnych prípadoch:

- ak je spravodlivo, presne a správne namierený,
- tam, kde si človek skutočne zaslúži, aby si uvedomil svoje nevhodné správanie.

**Irónia** – ide o prezentáciu určitých vecí, je vážna, ale v podstate sa vlastne vysmieva. Irónia nesmie byť osobná a urážlivá.

**Paródia** – ide o komické napodobenie, resp. zosmiešnenie nejakého diela, štýlu. Pre úspešnú paródiu je potrebné splniť podmienky:

- poslucháči musia parodovaný originál poznať,
- autor musí vedieť spracovať to, čo chce parodovať.

**Satira** – útočným vtipom kritizuje nedostatky a zlozvyky. Dobrá satira môže byť veľmi úspešná a účinná zvlášť v ekonomike, informatike. Treba dávať pozor, aby to nebolo lacné zosmiešňovanie, ale aby išlo o skutočnú vtipnú a logicky vybudovanú kritiku.

Do prezentácie sa neodporúča zaradovať bežné, otrepané hospodárske či iné vtipy. Avšak na oživenie je vhodné zaradiť aj nejakú vsuvku – príbeh či vtipný príklad, ktorá súvisí s prezentáciou a zároveň vtipný príbeh vie autor dobre a zábavne podať.

Treba si uvedomiť, že žartovanie a vtip majú byť intelektuálnou záležitosťou. Niektorí rečníci humor nahrádzajú hrubosťou, prostoduchosťou. Z toho teda vyplýva, že ak nemáme skúsenosť, resp. zručnosť, radšej sa vyhnime tejto rovine komunikácie.

### 3.8| Tréma pri prezentácii

Tréma je vyjadrením pocitu stiesnenosti.

**Prejavy trémy** – sčervenanie tváre, niekto si nevie spomenúť, čo má ďalej povedať, trasie sa hlas, ochrnujú nohy, pocit zvracania, odpadnutia...

Tréma môže byť spojená s vnútornými alebo vonkajšími dôvodmi:

**a) vnútorné dôvody:**

- nezvyk verejne hovoriť,
- nedostatok vedomia,
- únava, bolesť, zlá nálada, ktorá spôsobuje malú živosť a presvedčivosť prejavu,

**b) vonkajšie dôvody:**

- sem patria nepredvídané udalosti, napr. nežiaduca osoba, časový sklz, nízka účasť, málo svetla, hluk, únava...

Častou príčinou trémy je nesprávne dýchanie – človek si to ani neuvedomuje.

#### **Slová robia človeka a osobnosti!**

Treba si uvedomiť, že:

- klišovité slová vás robia bezmocným,
- prudkými slovami miniete cieľ,
- bezcitné slová vás robia chladným,
- nepriateľskými slovami popudíte,
- nevzdelanými slovami vzbudíte pochybnosti,
- primitívnymi slovami odhaľujete svoju biedu,
- priveľa slovami sa nanucujete,
- agresívnymi slovami ničíte,
- netaktnými slovami ubližujete.

Návody na nastavenie vedomia:

1. Reč reprodukuje osobnosť ako celok!
2. **Rečnenie** je umenie, ktorým sa získava dôvera ľudí!
3. Človek iba málokedy dokáže vystupovať s väčšou istotou, ako dovoľuje jeho reč!
4. Najväčším pokladom človeka je jeho slovná zásoba!

5. Každé významné postavenie si vyžaduje zodpovedajúci slovný prejav a **zodpovedajúce** spôsoby!
6. Človek je taký, **ako** hovorí, a hovorí len tak, **aký je!**
7. Svojím slovným prejavom, vzhľadom a vystupovaním diktujete **sami** svojmu okoliu, ako vás majú hodnotiť a ako sa k vám správať!
8. Zábrany, strach a zbabelosť sú často dôsledkom chudoby **slovného prejavu!**
9. Všade tam, kde sa medzi ľuďmi odohráva niečo krásne alebo niečo zlé, vždy hrá prím reč!
10. Úspechy osobnosti nie sú nikdy závislé od vecnosti, ale od ľudskosti, citovosti a dobrého slova!
11. Najkrajšie **city** ostávajú tichými menami, ak ich nedokážeme vyjadriť a obdarovať nimi!

**Hovorenie** je umenie, ktoré sa týka nielen hlavy, ale aj ľudskej duše. Vysoká inteligencia je temer na nič, ak je duša **bez života** a ak je aj rečový prejav neúčinný.

Kto chce preniknúť k iným, musí vyjsť sám zo seba. Potrebuje otvorenú dušu. Nie je až natoľko dôležité, **čo** hovoríme, dôležitejšie je, **ako** nám ten druhý rozumie.

Mnohí ľudia sú síce vzdelaní, nedokážu sa však dostať ďalej. Chýba im **reč**, aby sa mohli dostať o stupienok vyššie.

Kto nedokáže hovoriť s istotou a presvedčivo, nebude mať pri vedení druhých veľké úspechy.

Vryte si teda do pamäti, že často záleží len veľmi málo, alebo vôbec nezáleží na tom, čo hovoríme tomu druhému, ale dôležité je vedieť:

1. **Ako** mu to hovoríme.
2. **Kto** to hovorí.
3. **Komu** to hovoríme.
4. **Či** to hovoríme **s úctou**.
5. S akým výrazom **tváre** to hovoríme.
6. Aký máme výraz v **očiach**, keď to hovoríme (chladný alebo teplý).
7. Akým **hlasom** to hovoríme.
8. S akými **citmi** to hovoríme (s citovým nasadením alebo bez neho).
9. **Kde** a v akej **situácii** to hovoríme.
10. V akom **čase** to hovoríme.

Ak nie je v poriadku čo i len jeden z týchto základných postojov, neúspech je už vopred naprogramovaný.

**Pred prejavom a pred vystúpením treba:**

- **myslieť** (čo, pre koho, prečo),
- **cítiť** (ako, reč, psychológia),
- **utvárať** (slová, výstavbu),
- **mieriť** (aké ciele, čo chceme dosiahnuť).

## 4| Konflikt

Problematike konfliktu a štúdiu konfliktných situácií sa venuje veľa pozornosti. Samotný pojem má viacero významov, predovšetkým sa používa „na označenie situácie, v ktorej je postavený pred viaceré možnosti, resp. v ktorých sa stretávajú nezlučiteľné, protichodné tendencie“ (Boroš, Ondrišková, Živčicová, 1999).

Môžeme teda konflikt charakterizovať ako stretnutie **dvoch alebo viacerých protichodných motívov, síl, snáh a tendencií**. Stretávame sa s konfliktmi, ktoré označujeme ako:

**Konflikty intrapersonálne** – týkajú sa jedného človeka, jeho vnútorných protirečení, jeho predstáv, názorov, postojov a záujmov. Zdrojom vnútorných konfliktov sú:

- povahové vlastnosti človeka (vyčerpanosť, úzkosť...),
- momentálny telesný stav (choroba, obmedzená pohyblivosť...),
- spoločenská situácia, v ktorej sa človek nachádza.

Podľa druhu tendencií môžeme vnútorný konflikt deliť na kategórie (typy):

- *konflikt medzi dvoma pozitívnymi pohnútkami* (konflikt pozitívnych hodnôt) – človeku sa ponúkajú dva lákavé ciele, nemôže ich súčasne obidva dosiahnuť, a tak si vyberie jeden z cieľov, ktorý je mu bližší svojou príťažlivosťou + : +
- *konflikt medzi výberom dvoch negatívnych možností* (konflikt negatívnych hodnôt) – zvyčajne sa vyberie menšie zlo - : -
- *konflikt medzi negatívnou a pozitívnou pohnútkou* (konflikt apetencie a averzie) – situácia, v ktorej jeden cieľ priťahuje človeka, ale aj odpudzuje.

**Konflikty interpersonálne** – vznikajú medzi dvoma alebo viacerými ľuďmi. Vznikajú hlavne vtedy, keď majú ľudia rozličné názory, postoje, záujmy, správanie, ktoré sú pre iných neprijateľné.

**Konflikty vnútrogrupinové (kognitívne)** – konflikty vo vnútri jednej skupiny – napr. hádka v školskej triede.

**Konflikty medziskupinové** – konflikty medzi dvoma alebo viacerými skupinami.

**Príčiny interpersonálnych konfliktov** – 3 základné druhy príčin medziľudských konfliktov:

1. **Osobnostné príčiny konfliktov** – súvisia s vlastnosťami osobností.
2. **Štrukturálne príčiny konfliktov** – vyplývajú zo štruktúry skupín a z celej organizácie (napr. členovia majú nezhody v názoroch, postojoch).
3. **Komunikačné príčiny konfliktov** – problémy spojené s prenosom informácií, problémy spojené s počúvaním.

### Zdroje medziľudských konfliktov:

1. **Sociálne, pracovné, kultúrne a hmotné podmienky**, v ktorých ľudia žijú a ktoré neuspokojujú ich potreby. Patria sem: národné konflikty, etnické, náboženské, politické konflikty...
2. **Konfliktní ľudia** – ich konfliktnosť môže byť zapríčinená vrozenými povahovými vlastnosťami, ale častejšie je to naučený spôsob správania.

### Riešenie konfliktov:

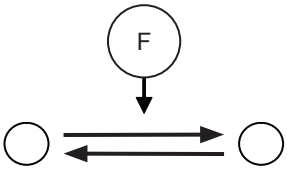
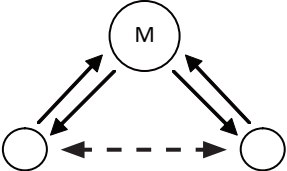
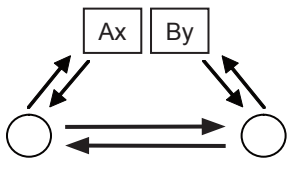

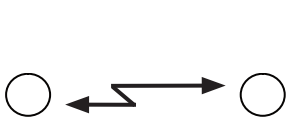
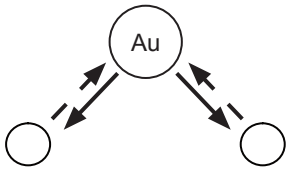
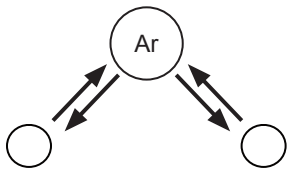
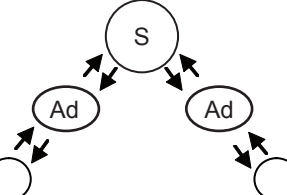
1. Pri riešení konfliktov významnú úlohu zohráva úsilie človeka poznať čo najpresnejšie a najobjektívnejšie konfliktnú situáciu, jej príčinu a zdroje.
2. Je potrebné kontrolovať a riadiť svoje emócie (zlosť), nereagovať hneď, nedať sa strhnúť emóciami, premýšľať, analyzovať, vyjasniť si, prečo konflikt vznikol.

### Postup pri riešení konfliktu:

1. Vyjasniť si **podstatu** – prečo a v čom sa obe strany rozchádzajú v názoroch.
2. Vyjasniť si **príčiny konfliktu** – niekedy je už v prvej fáze jasné, že príčiny sú nepodstatné, vzájomné nepochopenie, mylné informácie...
3. Rozobrať **možnosti riešenia** – kompromisy.
4. Zvážiť **alternatívy riešenia**.
5. **Prijať rozhodnutie**.

### Spôsoby riešenia konfliktov (Bednářík, 2001):

1. **Autoritatívny spôsob** – rozhodnutie autoritou, presadenie sa silou, súdne rozhodnutie a rozhodcovské konanie (arbitráž).
2. **Alternatívne spôsoby** – vyjednávanie, facilitácia, zmierovanie, mediácia.

	<p><b>Facilitácia</b> Facilitátor (F) ako tretia nezaujatá strana pomáha viesť korektný a vyvážený proces komunikácie medzi oboma stranami. Strany X a Y komunikujú priamo za pomoci tretej osoby, ktorá riadi a sprehľadňuje diskusiu – <b>dohodu dosahujú X a Y spoločne.</b></p>	<b>Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov</b>
	<p><b>Mediácia</b> Mediátor (M) ako sprostredkovateľ komunikácie strán pri riešení konfliktu komunikuje osobitne aj s jednou, aj s druhou stranou. Mediátor pomáha udržiavať korektnú komunikáciu a pomáha viesť proces vyjednávania strán. <b>Dohodu dosahujú X a Y spoločne.</b></p>	
	<p><b>Zmierovanie</b> Zmierovanie strán sa môže konať pomocou zástupcov strán X a Y v zmierovacej rade. Zástupcovia Ax a By majú väčšie pochopenie pre svoje strany a zároveň nie sú priamo zaangażovaní do konfliktu – <b>dohodu dosahujú X a Y spoločne.</b></p>	
	<p><b>Vyjednanie</b> Strany spolu komunikujú priamo, nemajú žiadneho prostredníka – <b>dohodu dosahujú strany X a Y spoločne.</b></p>	
	<p><b>Presadenie sa silou</b> Strany komunikujú spolu priamo, ale silnejšia z nich presadí svoje rozhodnutie v takej miere, aký je pomer síl. Strany si merajú sily a neriešia podstatu konfliktu. <b>Rozhoduje silnejšia strana.</b></p>	<b>Autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov</b>
	<p><b>Rozhodnutie autoritou</b> <b>Autorita (Au)</b> podľa vlastného úsudku <b>rozhodne</b> bez vypočutia alebo po vypočutí strán X a Y.</p>	
	<p><b>Arbitráž</b> Po vypočutí oboch strán na základe zákona <b>rozhodnutie určuje arbitier (Ar).</b></p>	
	<p><b>Súdne riešenie sporu</b> X a Y komunikujú so súdom priamo alebo/aj prostredníctvom advokáta (Ad). Súd zastupuje sudca (S) alebo senát, ktorý <b>vynáša rozhodnutie</b> podľa zákona.</p>	

Prevzaté: Bednařík, A. Riešenie konfliktov. Bratislava : PDCS, Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001, str. 45



## 4.1| Vyjednávanie

Vyjednávanie (Bednařík, 2001, str. 67) je spôsob riešenia konfliktov, keď dve alebo viaceré strany v rozhovore objasňujú svoje postoje a záujmy a snažia sa ich presadiť v konečnej dohode, ktorá bude riešiť ich spoločný problém.

Vyjednávanie je možné, keď:

- strany majú svoj priestor, v ktorom sa môžu pohybovať, zľavovať zo svojich požiadaviek alebo hľadať možné riešenia,
- strany majú svoje pozície a svoje záujmy, ktoré chcú presadiť,
- strany dávajú návrhy na riešenia (ponuky, ústupky).

Spôsob vyjednávania sa líši základným **postojom**, ktorý ovplyvňuje celý spôsob rozhovoru a proces, akým strany dospejú k dohode.

**Postoj** vo vyjednávaní je silno ovplyvňovaný tým, či vstupujeme do situácie s postojom **súperiacim** alebo **spolupracujúcim** → tieto postoje vychádzajú z toho, či vnímame partnera ako **súpera**, ktorý nás ohrozuje, alebo **partnera**, s ktorým riešime problém → takto sa môže vytvoriť cyklus **súperiacich** krokov strán vedúcich k vyhroteniu konfliktu alebo cyklus **spolupracujúcich** krokov vedúcich k dohode.

Tabuľka 1 Spolupráca a súperenie

	Spolupráca	Súperenie
Citlivosť je zvýšená na	podobnosti	Odlišnosti
Cieľom komunikácie je	dohodnúť sa	zdôrazniť rozdiely
Strany vnímajú situáciu	obaja sme na tom rovnako	ja som na tom horšie ako ty
Motivácia strán	chcem tvoje i moje dobro	chcem iba svoje dobro
Vzájomný vzťah	priateľstvo	nepriateľstvo
Komunikácia strán	rozhovor, dialógy, záujem a informovanie druhého	vyhýbanie sa kontaktu, nezáujem, skresľovanie informácií, napádanie
Dôvera k druhému	veľká	nepatrná alebo žiadna
Podozrievavosť strán	nie je	je bežná
Čo má hodnotu pre strany	vzájomný zisk	vlastný zisk
Videnie problému stranami	obaja máme svoje problémy	iba ja mám problém – teba
Oprávnenosť požiadavkou	na oboch stranách	iba ja mám právo
Snaha strán je konflikt	zmenšovať, tľmiť	zväčšovať, stupňovať
Ústupok druhého je vnímaný ako	prejav dobrej vôle	moje veľké víťazstvo
Náš malý ústupok je videný	ako nepodstatný	ako neprípustný, lebo značí prehru
Orientácia strán	na ja a ty	egocentrická na ja

Prevzaté: Bednařík, A. Riešenie konfliktov. Bratislava : PDCS, Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001, str. 68

## 5| Komunikácia prostredníctvom informačno-komunikačných technológií

V tejto časti učebného zdroja si priblížime:

- najrozšírenejšie komunikačné možnosti, ktoré sú podporované internetom,
- zásady správnej a bezpečnej komunikácie prostredníctvom internetu,
- ukážky možného využitia komunikácie prostredníctvom IKT v edukačnom procese.

Keďže úspešná komunikácia s použitím počítačov vo vzdelávacom kontexte závisí nielen od ich dostupnosti, ale aj od znalostí ich užívateľov, venujme sa podrobnejšie jednotlivým druhom komunikácie. Dôraz budeme klásť nielen na ich základnú charakteristiku, ale predovšetkým na možnosti ich využitia priamo v školskom prostredí.

### 5.1| Neinteraktívna komunikácia

Pod neinteraktívnou komunikáciou rozumieme komunikáciu, v ktorej nemáme možnosť diskutovať s iným užívateľom (užívateľmi) bezprostredne, teda v reálnom čase. Napriek tomuto nedostatku nám neinteraktívna komunikácia umožňuje rýchlu výmenu digitálnych správ obsahujúcich rôznorodý materiál. V zásade túto komunikáciu rozdeľujeme podľa počtu zúčastnených osôb a toku informácií na:

- „one to one“ (prekl. jeden k jednému) – najznámejším reprezentantom tohto typu komunikácie je poštová služba e-mail,
- „one to many“ (prekl. jeden k mnohým) – sem patria napríklad možnosti poskytované blogmi,
- „many to many“ (prekl. mnohí k mnohým) – tu zaraďujeme ponuku diskusných skupín či diskusných fór.

#### 5.1.1| Email

Najjednoduchší spôsob, ako pomocou počítača a internetu komunikovať s akýmkoľvek iným užívateľom, poskytuje služba elektronickej pošty v skratke označovanej ako e-mail. Je určená na rýchlu písomnú komunikáciu, prostredníctvom ktorej môžeme posilať takzvané e-mailové správy. Tieto správy okrem samotného textu často vo svojich prílohách obsahujú aj súbory ľubovoľného dátového formátu (t. j. dokumenty, obrázky, zvuky, videosekvencie, programy atď.). Aby sme však mohli uvedenú službu využívať, potrebujeme počítač pripojený na internet, e-mailovú schránku a program umožňujúci prijímať a spracovať správy.

## Ako získať emailovú schránku?

Ak máme pripojenie na internet zriadené cez providera (t. j. firmu alebo organizáciu, ktorá poskytuje internetové pripojenie), je celkom možné, že sme zároveň s pripojením získali i svoju elektronickú schránku.

Druhou možnosťou, ako získať schránku, je vytvoriť si ju na niektorom z mailserverov, teda poštových serverov, ktoré službu prevádzkujú. Takto získanú schránku označujeme ako freemail.

Výhodou freemailu je jeho bezplatnosť a prístupnosť z ktoréhokoľvek miesta v sieti. Nevýhodou môže byť obmedzená kapacita, výskyt neželaných reklám a prístup obmedzený prevádzkovateľom serveru. Je samozrejmé, že na obsluhu schránky budeme využívať program vyvinutý prevádzkovateľom. Programy rôznych prevádzkovateľov sa navzájom odlišujú dizajnom i ponukou služieb. To podstatné však majú všetky spoločné. Umožňujú nám posilať a prijímať správy.

Freemail si môžeme zriadiť napr. na:

- <https://mail.google.com>,
- <http://emailnew.azet.sk>,
- <http://www.inmail.sk/Login.aspx>,
- <http://post.sme.sk/register.php>,
- <http://www.seznam.cz>,
- <http://mail.yahoo.com>,
- <http://mail.atlas.sk>,
- <http://www.centrum.sk>,
- <http://hotmail.com>,
- <http://mail.zoznam.sk>.

Každá e-mailová schránka predstavuje konkrétneho užívateľa (osobu, školu, firmu...), ktorú je potrebné pre doručenie správy jednoznačne identifikovať. Tak vznikla nasledovná konvencia zápisu elektronických adries: osoba@server.doména.

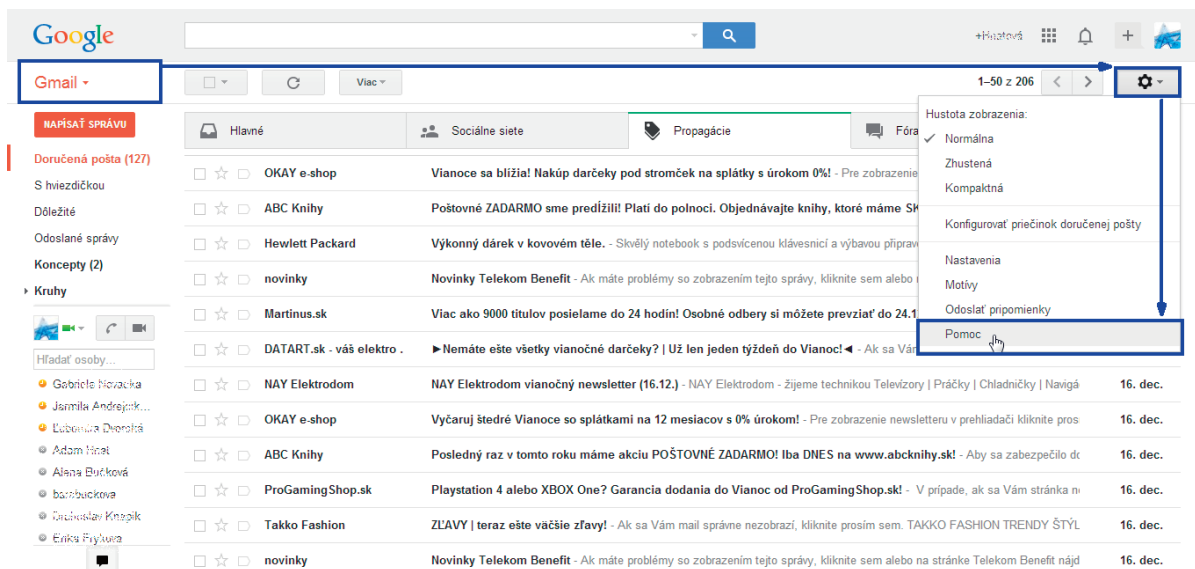
Znak „@“, u nás čítaný ako „zavináč“, v anglickom jazyku čítaný „at“, čo v preklade znamená „na“. Emailovú adresu jano@atlas.sk by sme teda mohli preložiť nasledovne: „jano“ na serveri s názvom „atlas“, zaradeným pod doménu „sk“.

Postup založenia freemailovej schránky sa dá zovšeobecniť do nasledujúcich krokov:

1. Do prehliadača internetu (napr. Internet Explorer, Google Chrome či Mozilla) zadáme adresu jedného zo serverov, ktoré ponúkajú možnosť založiť si freemailovú schránku.
2. Nájdeime časť označenú ako E-mail či Registrácia...
3. ... a postupne vyplníme údaje, ktoré od nás prevádzkovateľ žiada. Zvláštnu pozornosť venujeme výberu prihlasovacieho mena a hesla, ktoré nás budú oprávňovať na vstup do schránky a prezerať si korešpondencie.
4. Zapamätáme si adresu svojej novej e-mailovej schránky, nami zvolené prístupové meno a heslo. Pre istotu si ich môžeme zapísať alebo vytlačiť. Ak by sme niektorý z prihlasovacích údajov zabudli, prístupový formulár nám často ponúka možnosť zadania kontrolnej otázky a odpovede alebo uvedenia alternatívnej e-mailovej adresy, kam bude zabudnutý údaj doručený.

5. V prípade, že so všetkými údajmi i podmienkami prevádzkovania našej novej e-mailovej schránky súhlasíme, potvrdíme svoje rozhodnutie a môžeme do nej prvýkrát nazrieť.

Program, ktorý nám umožní spravovať takto vytvorenú schránku, má v závislosti od prevádzkovateľa servera mnoho ďalších funkcií. Tie nám prácu so správami skvalitnia a uľahčia. Podrobnejší opis funkcionality konkrétneho programu odporúčame nájsť v jeho nápovedi.



Obr. 1 Prístup k nápovedi na používanie e-mailovej schránky zriadenej na <<https://mail.google.com>>

Využitie e-mailov si rozhodne vieme predstaviť v takých edukačných situáciách, keď z časového, priestorového alebo finančného hľadiska, prípadne s ohľadom na hendikep žiaka zlyháva priama komunikácia. Určite nám napadnú aktivity ako posielanie žiakmi spracovaných domácich úloh, referátov alebo prezentácií učiteľovi priamo do jeho e-mailovej schránky.

Učiteľ môže zasa spätne svojim žiakom odosielať hodnotenia a komentár k spracovaným zadaniam. Komfortnejším riešením je samozrejme diskusná skupina, v ktorej môžu žiaci vidieť nielen výsledky svojej práce, ale i ostatných spolužiakov. Diskusná skupina však umožňuje nielen riešiť, ale i spolupracovať pri riešení konkrétneho problému.

### 5.1.2| Diskusná skupina, diskusné fórum

Diskusnú skupinu chápeme ako virtuálne stretnutie skupiny používateľov so spoločnými záujmami, ktorí bez časového obmedzenia diskutujú o vybranej téme. V prípade zoskupenia viacerých diskusných skupín diskutujúcich o viacerých témach budeme hovoriť o diskusnom fóre.

Na rozdiel od e-mailových správ, ktoré si môže zobrazíť iba odosielateľ a určený príjemcovia, správy diskusných skupín (príspevky, články) sú dostupné pre všetkých členov skupiny. Pracuje sa s nimi podobne ako s e-mailovou správou.

Môžeme odpovedať na správu autorovi či celej skupine, uložiť si správu ako textový súbor, vytlačiť jej obsah alebo ju poslať ďalej inému účastníkovi.

Ak sa dozvieme o existencii diskusnej skupiny, ktorej téma je nám blízka, môžeme sa do nej prihlásiť zaslaním e-mailu správcovi danej diskusnej skupiny. Správcom nemusí byť fyzická osoba, častejšie ním býva program. Ten našu žiadosť prijme, ak je skupina otvorená pre každého, alebo zamietne, ak je napríklad skupina preplnená. Po zaradení do diskusnej skupiny budeme dostávať e-mailom príspevky ostatných členov skupiny. Rovnako naše príspevky a odpovede budú automaticky rozosielané všetkým ostatným členom skupiny. Ak diskusná skupina nesplnila naše očakávania, môžeme sa z nej zasa odhlásiť. Po tomto rozhodnutí zašleme žiadosť o odhlásenie na tú istú adresu, na ktorej sme sa do skupiny prihlasovali.

Je potrebné ešte spomenúť pojem moderované diskusné skupiny. Znamená to, že ich vlastníkom je konkrétna osoba, tzv. moderátor, ktorý rozhoduje o zaradení a následnom rozposlaní príspevku alebo o jeho zamietnutí.

Na internete existuje veľké množstvo dostupných diskusných skupín zameraných okrem iného aj na rôzne témy týkajúce sa vzdelávania a pedagogickej praxe. Diskusie sú vedené medzi učiteľmi najrôznejších predmetov a stupňov. Neprihlásený účastník si môže jednotlivé príspevky v diskusnej skupine alebo fóre len prezeráť, reagovať na ne môže len prihlásený účastník.

Ponúkame dve ukážky:

- <http://www.infovek.sk/diskusne.html> – diskusné skupiny pre učiteľov jednotlivých predmetov. Pri každej diskusnej skupine je uvedený jej stručný opis, spôsob prihlásenia, odhlásenia sa z diskusnej skupiny a jazyk, ktorým sa v skupine komunikuje.
- <http://forum.zborovna.sk/> – diskusné fórum o učiteľoch a pre učiteľov, podľa štatistiky uverejnenej na stránke [cit. 17-12-2013] obsahuje 3 744 príspevkov zo 605 tém s celkovým počtom 30 747 užívateľov.

### 5.1.3| Blog

Blog je forma (ne)pravidelne aktualizovanej internetovej stránky, do ktorej prispieva autor či skupina autorov. Najčastejšie ide o zápisníky, denníky, magazíny či aktuálne spravodajstvo. Rozdiel medzi blogom a obyčajnou webovou stránkou je v príspevkoch. Na blog autor prispieva (viac-menej) pravidelne, pričom na klasickom webe sa obsah nemení.

Prvé blogy mali formu osobných zápisníkov alebo denníkov. S pribúdajúcou popularitou však začali pribúdať blogy špecializované na politiku, techniku, mobilné a webové technológie. Súčasný blogy sú venované pomerne širokej škále tém, stav školstva u nás nevynímajúc.

Väčšina blogov sa vyznačuje vlastnosťami typickými pre denník, preto sú tak trochu aj o odkrývaní vlastného myslenia, vlastných zážitkov, pocitov, poznania, teda o odhaľovaní (duševnom či intelektuálnom) samotného autora.

Druhú skupinu blogov tvoria informačné blogy. Sú zamerané na odovzdanie vlastných skúseností alebo znalostí z oblasti vedy, techniky, života spoločnosti a politiky, ktoré sú autorovi dôverne známe. Sú to často články blízke novinárskym žánrom a týkajú sa zasvätených informácií z blízkeho i vzdialenejšieho okolia blogera.

Ďalšou skupinou sú blogy s pokusmi o prezentáciu vlastnej tvorby, napr. v oblasti poézie a prózy, ale tiež fotografie s ambíciami umeleckej tvorby. Možno tu zaradiť aj recenzie kníh, filmov, hudby a kultúrnych podujatí. Početnú skupinu predstavujú blogy s fotografiami – fotoreportáže alebo komentované série. Fotografie sa môžu vyskytovať v blogoch aj ako súčasť textu s informačným zameraním. Toto obsahové delenie naznačuje dva hlavné smery súčasného blogovania – písanie vlastného deníka o sebe, o svojom najbližšom okolí, končiace až osobnou „reality show“ a na druhej strane blogy s obsahom konkrétnych informácií, návodov a poučení z rôznych oblastí života, v ktorých sa konkrétny autor orientuje.

### Nájdu si blogy uplatnenie v škole?

Odpoveďou sú nasledujúce fakty.

Na ZŠ M. Hodžu v Bratislave alebo Súkromnej základnej škole waldorfskej v Bratislave s elokovanou triedou v Košiciach má každý žiak možnosť prispievať do školského blogu.

Spojená škola Juraja Henischa v Bardejove prevádzkuje blog v rámci svojho stredoškolského časopisu. Blogy využívajú aj učitelia na zverejňovanie aktuálnych poznatkov odborného-pedagogického charakteru. Ukážky nájdeme na [cit. 14-12-2013]:

- <http://fararik.blog.sme.sk/c/337849/Skola-hrou.html>,
- <http://zabka.blog.sme.sk/>,
- <http://komoraucitelov.org/sekcia-10-blogy-ucitelov.html>, <http://www.zborovna.sk/novinky/blog.php>.

V blogoch nájdeme opisy priebehu skúšok i iných udalostí očami žiakov (napr. [http://www.abclinuxu.cz/blog/bluebearuv\\_samozerblog/2007/6/4/182473](http://www.abclinuxu.cz/blog/bluebearuv_samozerblog/2007/6/4/182473), [cit. 17-12-2013]). Nejde len o fakty, ale hlavne o pocity, preto sú pre učiteľa cenným materiálom na poznanie spôsobu myslenia a cítenia žiakov. Blogy sú tiež miestom na vlastnú prezentáciu žiakov, ich záľub alebo projektov (pozri <http://dann.osoba.cz>, [cit. 17-12-13]).

### Ako si vytvorí svoj vlastný blog?

Vlastný blog si môžeme vytvoriť buď za pomoci redakčného systému, alebo využitím blogovacej služby. Každý zo spôsobov má svoje klady a zápory. Redakčných systémov určených na tvorbu a správu weblogov je veľké množstvo. Prehľad voľne dostupných redakčných systémov nájdeme na stránkach [www.opensourcems.com](http://www.opensourcems.com). Ich výhody a nevýhody zhrnieme v nasledujúcej tabuľke (tab. 2).

Tabuľka 2 Výhody a nevýhody redakčných systémov

Výhody redakčných systémov	Nevýhody redakčných systémov
väčšie množstvo prepracovanejších funkcií	nutnosť starať sa o správny chod redakčného systému
žiadna nedobrovoľná reklama	občasné problémy pri inštalácii a na začiatku
vytvorenie akéhokoľvek vzhľadu	

Naproti tomu blogovacie služby umožňujú ľahké a jednoduché vytvorenie blogu a jeho používanie bez nutnosti akejkoľvek programátorskej znalosti. Jedinou aktívnou úlohou autora blogu je jeho písanie. Všetko ostatné je automaticky zariadené službou.

Výhody a nevýhody jej použitia sumarizuje nasledujúca tabuľka (tab. 3).

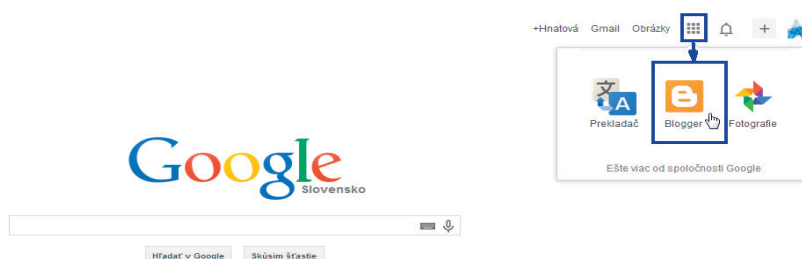
Tabuľka 3 Výhody a nevýhody blogovacích služieb

Výhody blogovacích služieb	Nevýhody blogovacích služieb
jednoduchosť	prítomnosť reklám
väčšinou všetko zadarmo	obmedzenia vzhľadu
nie je nutné ovládať žiaden programovací jazyk atď.	menej funkcií

Priestor na založenie blogu nájdeme aj na portáloch, na ktorých už možno máme zriadenú freemailovú schránku. Za zmienku určite stoja:

- <http://www.blogger.com>,
- <http://blog.sme.sk>,
- <http://blogy.atlas.sk>,
- <http://www.blog.sme.sk>,
- <http://www.bloguje.cz>.

Uvedené stránky ponúkajú možnosť vytvorenia blogu niekoľkými jednoduchými krokmi. Väčšinou stačí vyplniť prístupové údaje, vybrať adresu a meno blogu, zvoliť si šablónu vzhľadu. Nič zložité ani pre začiatočníka. Ak by sme predsa len mali isté problémy, súčasťou služby sú aj prehľadné návody.



Obr. 2 Prístup k vytvoreniu blogu na [www.google.sk](http://www.google.sk)

Princíp blogovania je vo svojej podstate na všetkých portáloch rovnaký. Pomocou prístupových údajov, ktoré sme zadali v rámci registrácie, sa prihlásime. Napíšeme príspevok, ktorý sa okamžite po jeho uložení zverejní na našom blogu, prípadne sa objaví aj na hlavnej stránke servera. Naše príspevky môžu potom ich čitatelia komentovať a hodnotiť. Niektoré servery ponúkajú off-line nástroje na blogovanie, iné ponúkajú napríklad súkromie či publikovania len pre úzky okruh ľudí, ktorým dáme prístupové práva k nášmu blogu.

Nech si zvolíme ktorúkoľvek možnosť, musíme rátať ešte s niekoľkými ďalšími nástrahami, ktoré blogovanie občas prináša:

- Komentárový spam, ktorý má na svedomí najčastejšie tzv. *spamovací robot*. Spamovací robot je program určený na prehľadávanie internetu s cieľom vkladať reklamné komentáre pod príspevky. Väčšina moderných redakčných systémov i blogovacích služieb si však s nimi dokáže poradiť.
- Určite chceme, aby náš blog niekto čítal. Môžeme sa však ľahko dostať do stavu, že ho budeme chcieť zrušiť kvôli komentárom návštevníkov blogu. Ich charakter totiž nebýva len pozitívny.

Pri publikovaní svojich myšlienok na blogu majme na pamäti kódex zodpovedného autora blogu. Jeho autor (O'Reilly, 2013) v ňom požaduje, aby každý bloger prevzal zodpovednosť nielen za svoje slová, ale aj za komentáre, ktoré umožňuje na svojom blogu.

Mal by označovať urážlivé komentáre a zväziť, resp. odstrániť anonymné komentáre. A hlavne nemal by na ne nereagovať slovami, ktoré by nebol ochotný povedať aj osobne.

#### 5.1.4| Teleprojekty

Už v predchádzajúcich kapitolách sme sa snažili priblížiť možnosti využitia jednotlivých typov neinteraktívnej komunikácie v edukačnom procese. Pristavme sa však ešte pri aktivite, ktorá v sebe kumuluje väčšinu doteraz spomínaných komunikačných možností ponúkaných internetom.

Teleprojekty, tiež „projekty na diaľku“, spočívajú v spolupráci dvoch alebo viacerých organizácií či škôl, ktoré spoločne riešia projekt na jednu tému. Témou projektu môže byť napr. konkrétna výskumná úloha, prieskum, prezentácia regiónu, výmena informácií v istej oblasti.

Čiastkové informácie alebo riešenia sa vymieňajú pomocou elektronickej pošty, diskusnej skupiny a ďalších možností ponúkaných interaktívnou komunikáciou (o nich viac v nasledujúcej kapitole).

Výsledky práce sa najčastejšie zvereňujú na webových stránkach a na rôznych odborných alebo aj vedeckých konferenciách. V zahraničí patrí táto metóda k overeným metódam nácviiku zručností získavania informácií a rozvoja komunikačných zručností.

Výhody teleprojektov uvádzame heslovito, aspoň v niekoľkých bodoch:

- nadviazanie kontaktov s ďalšími inštitúciami,
- zapojenie sa do spolupráce, v prípade zahraničných partnerov zapojenie sa do medzinárodnej spolupráce,
- prezentácia školy často pred medzinárodným publikom,
- rozvoj jazykových schopností zúčastnených.

Archív starších teleprojektov realizovaných v našich školách nájdeme na [http://www.infovek.sk/projekty/archiv\\_skprojekty.php](http://www.infovek.sk/projekty/archiv_skprojekty.php). Ponuka spolupráce pri realizovaní nových projektov so zameraním na školy a školské zariadenia je dostupná na <http://www.etwinning.net/sk/pub/index.htm>.

V medzinárodnom meradle ponúka spoluprácu či prehľad aktuálne realizovaných projektov aj nezisková organizácia GSN na stránke <http://www.globalschoolhouse.org>.



## 5.2| Interaktívna komunikácia

Interaktívna komunikácia sa uskutočňuje medzi užívateľmi internetu v reálnom čase. Často je označovaná ako online komunikácia. Podmienkou je, aby komunikujúci boli pripojení v rovnakom čase a aktívne na seba reagovali. Interaktívnu komunikáciu prostredníctvom internetu umožňujú špeciálne programy, ktoré je potrebné stiahnuť z internetových stránok a nainštalovať do počítača s pripojením na internet. Komunikácia sa môže uskutočňovať písaním textu, hovoreným slovom a obrazom. Podľa toho, aké komunikačné médium komunikácia využíva, poznáme:

- chat – komunikácia písmom,
- audiochat – komunikácia pomocou zvuku,
- videochat – komunikácia s využitím zvuku i obrazu.

Tieto typy komunikácie sa určite nemalou mierou podieľajú na boome zvanom sociálne siete.

### 5.2.1| Chat

Predstavme si takúto hru.

Sedíme (skupina ľudí) okolo stola a dohodneme sa, že chceme získať odznak „bobríka mlčanlivosti“. Aby však komunikácia medzi nami neviazla, niekto dostane výborný nápad a donesie pero a papier. To, čo na tento papier pre všetkých ostatných napíše (vetu, niekoľko slov, obrázok...) ktokoľvek z nás, budú ostatní sledovať už vo fáze vzniku. Aby nevznikol chaos, dohodneme sa, že nebudeme písať „jeden cez druhého“, ale budeme na seba v písaní nadväzovať. Samozrejme, ak nás už jedna téma nebaví, môžeme ju bez problémov zmeniť.

A tak .... sme objavili chat.

Aj keď sa zdá, že chat je už nezaujímavou a zastaranou záležitosťou, stále je neoddeliteľnou a často využívanou súčasťou internetovej komunikácie.

Predstavuje formu ľahkej spoločenskej elektronickej konverzácie, pri ktorej skupina ľudí z rôznych častí sveta môže komunikovať medzi sebou bez gigantických účtov za telefón. V školskom prostredí ponúkajú chaty možnosť bližšie sa zoznámiť napríklad so študentmi partnerských zahraničných škôl a spoznávať tak ich zvyky a kultúru. Vo svete i u nás boli chaty úspešne použité napríklad pri precvičovaní komunikačných zručností v rámci výučby cudzích jazykov.

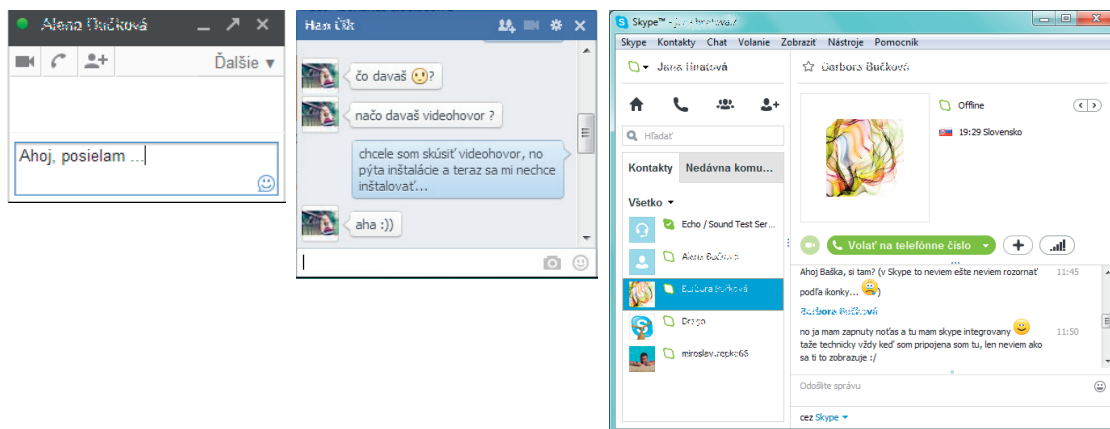
Temnejšou stránkou niektorých chatov je ľahký prístup k rozhovorom, ktoré môžeme opísať (pri najlepšom spôsobe vyjadrovania) ako nevkusné a vedené nežiaducimi jazykovými prostriedkami. Je na každom učiteľovi, aby obmedzil prístup žiakov či študentov k týmto chatom aspoň v školskom prostredí. K dispozícii sú dva hlavné spôsoby chatovania:

- internetový chat – sem patria chaty dostupné na konkrétnych internetových stránkach (napr. <http://pokec.azet.sk/>), kde si po prihlásení vyberieme chatovaciu miestnosť podľa záujmu, znalostí, názorov či rodného mesta. V nej si už spravidla skupina ľudí vymieňa informácie o nejakej téme a my sa do rozhovoru jednoducho zapojíme. Samozrejme, v chate je možné vytvoriť a využívať vlastnú chatovaciu miestnosť a viesť rozhovory verejné i súkromné;



Obr. 3 Ukážka chatu na <http://pokec.azet.sk/>

- instantný chat (niektorí „odborníci“ používajú tiež pomenovanie „rozpuštný“) – sem patria chaty, ktoré sa realizujú pomocou dostupných komunikačných programov, napríklad Skype (dostupné na <http://downloads.zoznam.sk/program/skype-70> – slovenská verzia, <http://www.skype.com/en/download-skype/skype-for-computer/> – anglická verzia) alebo ICQ (dostupné na: <http://downloads.zoznam.sk/download/icq-23> – slovenská verzia, <http://icq.en.softonic.com/download> – anglická verzia) a tiež chaty, ktoré sú súčasťou širšej ponuky služieb napríklad v <https://mail.google.com> alebo <https://www.facebook.com>.



Obr. 4 Ukážky chatu s využitím Gmailu, Facebooku a Skype

Hlavnou myšlienkou chatovania v týchto komunikačných programoch je vytvorenie vlastného zoznamu kontaktov (priateľov, kolegov, žiakov...) a v prípade, že sú online pripojení, bezproblémové komunikovanie s nimi.

Stručnú charakteristiku, vzájomné porovnanie či diskusné fórum k jednotlivým programom nájdeme na:

- <http://www.zive.sk/uvod-qip/spravy/komunikacny-icq-duel-qip-vs-sim--ktory-z-nich-je-lepsi/ch-174895-sc-30-a-266736/default.aspx>,
- [http://www.undzwei.eu/?option=frontpage&id\\_content=178](http://www.undzwei.eu/?option=frontpage&id_content=178).

## 5.2.2| Audiochat, videochat

Audiochat alebo videochat premieňa konverzáciu dvoch alebo viacerých osôb na živé telefonické alebo video hovory. Všetko prebieha v reálnom čase. Aby sme sa mohli zapojiť do audio/videohovoru, potrebujeme mať k dispozícii:

- multimediálny počítač (min 2 GHz, dvojjadrový procesor alebo výkonnejší), mikrofón, reproduktory alebo slúchadlá, web kameru,
- širokopásmové pripojenie na internet,
- softvér umožňujúci audio/videohovor (napr. Skype alebo doplnok Hangouts v službách Gmail alebo Google+).

Takáto aplikácia by mala mať nasledujúce vlastnosti:

- ponuku základných informácií o všetkých účastníkoch, každý účastník hovoru by mal byť viditeľný a počutý ostatnými účastníkmi,
- zdieľanie aplikácií bežiacich na počítačoch účastníkov hovoru,
- možnosť textovej a grafickej komunikácie,
- nezávislosť od používaného operačného systému.



Obr. 5 Videochat

Ak ste sa zatiaľ s možnosťami využitia videohovorov v školskej či mimoškolskej praxi nestretli, odporúčame do pozornosti nasledujúce stránky:

- [http://sospreskoly.org/acontent/home/course/content.php?\\_cid=316](http://sospreskoly.org/acontent/home/course/content.php?_cid=316),
- <http://www.zsvrbove.sk/videokonferencia-ck-kuk/>,
- [http://www.spseke.sk/web/skola/index.php?option=com\\_phocagallery&view=category&id=29:-videokonferencia-s-m-flaikovou-beovou&Itemid=346](http://www.spseke.sk/web/skola/index.php?option=com_phocagallery&view=category&id=29:-videokonferencia-s-m-flaikovou-beovou&Itemid=346),
- <http://www.cenast.sk/sk/Kniznica-prac/2010/Videokonferencia-vo-Fyzike.st>,
- <http://fpv.utc.sk/kfv/Konferencie/Didfyz04/Didfyz01.doc>.

### 5.2.3| Sociálne siete

Európska agentúra pre informačnú a sieťovú bezpečnosť charakterizuje sociálnu sieť ako „online komunitu, ktorá cez vytvorený profil dovoľuje ľuďom stretávať ďalších členov siete, komunikovať s nimi, zostávať v kontakte a zdieľať s nimi obrázky a video v rámci zdieľaného priestoru“ (www.enisa.europa.eu). Fakt, že obľuba sociálneho prostredia vytvoreného na internete je medzi mladými ľuďmi vysoká, nemožno ignorovať. Prieskumy realizované na Slovensku potvrdzujú, že 27,7 % opýtaných využíva internet na účasť na vzdelávacích aktivitách, 68,8 % na získavanie informácií pracovného a študijného charakteru, ale až 75 % opýtaných preferuje internet na využívanie chatu, diskusných fór, blogov, komunikačných portálov, sociálnych sietí a pod. (IT ročenka, 2011).

Samotné sociálne siete (Facebook, Twitter, MySpace, LinkedIn) sa líšia určitými väzbami medzi ich jednotlivými členmi. Tieto väzby môžu byť napríklad profesia, spoločné záľuby, ale najčastejšie je to priateľstvo. Základné spoločné charakteristiky všetkých sociálnych sietí dostupných na internete:

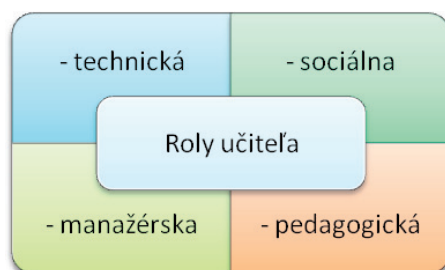
1. užívateľ je schopný vytvoriť si profil a zdieľať s ďalšími účastníkmi informácie, ktoré sa o sebe rozhodne zverejniť (napr. adresa, škola/zamestnanie, záujmy atď.),
2. užívateľ má možnosť definovať zoznam ďalších užívateľov, s ktorými môže vytvoriť spojenie a ďalej komunikovať,
3. užívateľ je schopný prezeráť kontakty a prepojenia ostatných užívateľov a v rámci komunikácie s nimi využívať štandardné možnosti vyhľadávania informácií, zverejňovania textových, zvukových, obrazových alebo multimediálnych materiálov.

Využitie týchto sietí priamo vo vyučovacom procese zatiaľ nie je rozšírené. Napriek tomu sa objavujú prvé lastovičky. Na svojom blogu Tina Barseghian uvádza 50 dôvodov, pre ktoré sa oplatí vpustiť Facebook do diania v triede (Barseghian, 2011).

Ďalším príkladom je sociálna sieť Hoot.me určená priamo študentom (dostupná na: <https://hoot.me/>), ktorým dovoľuje vytvárať skupiny a v nich si navzájom pomáhať v štúdiu. K dispozícii je videosystém, chat s podporou vkladania napr. matematických výrazov, zdieľanie displeja a ďalšie funkcie. V prípade potreby je možné uskutočniť aj neverejné stretnutie v rámci vlastnej triedy s vlastným učiteľom.

### 5.2.4| Úlohy učiteľa v interaktívnej komunikácii

Učitelia, ktorí chcú, aby ich žiaci boli produktívni v interaktívnej komunikácii prebiehajúcej na internete, zastávajú podľa Marka Grabe a Cindy Grabe (2006) nasledovné štyri roly:



Obr. 6 Úlohy učiteľa v online komunikácii

### **Technická rola**

Pri online komunikácii študenti musia pracovať s počítačom, musia byť úspešne pripojení k internetu, musia vedieť pracovať s konkrétnymi komunikačnými programami. Učiteľ ako inštruktor pre komunikáciu je zriedka zodpovedný za technickú realizáciu, ale mal by vedieť riešiť technické problémy študentov. Jeho úlohy:

- Oboznámiť sa s ovládaním komunikačného programu. Vyskúšať jeho použitie v rôznych situáciách a z rôznych miest, napr. z počítača v učebni, v kancelárii alebo z domu.
- Vytvoriť FAQ – zoznam častých otázok s odpoveďami zameranými na možné technické problémy a sprístupniť tento zoznam študentom. Na začiatku by mali byť otázky, ktoré sa týkajú osobnej skúsenosti učiteľa s komunikačným programom. Ďalšie otázky by sa mali týkať problémov, s ktorými sa študenti pravdepodobne stretnú počas používania systému.

### **Sociálna rola**

Sociálna rola vyžaduje od učiteľa schopnosť vyvíjať a udržiavať prostredie, ktoré povzbudzuje kladné vzájomné pôsobenie. Učiteľ pôsobí ako integrujúci činiteľ vzájomných vzťahov medzi žiakmi. Sociálna úloha učiteľa je vyjadrená aj v adresnej komunikácii a vo vhodnom nasmerovaní žiakov.

### **Manažérska rola**

Učiteľ ako manažér diskusie má za úlohu zaistiť, aby študenti pochopili cieľ diskusie a aby každý poslucháč mal možnosť prispieť do diskusie svojimi komentármi. Zabezpečenie jasného cieľa diskusie pomáha zúčastneným formovať ich komentár a znižuje pravdepodobnosť, že menej skúsení zúčastnení účastníci nepochopia, čo sa od nich očakáva. Učiteľ by mal zvážiť, ako vysvetliť zámer diskusie poslucháčom rôznych vekových kategórií.

Ďalšou nutnosťou je spracovať pravidlá komunikácie a zabezpečiť ich dodržiavanie. Štruktúra diskusie presne a jasne identifikuje každú časť diskusie a podľa toho poslucháči vedia, ako sa do nej zapojiť. Príkladom môže byť kolaboratívna diskusia. Jej štruktúra je vhodná pre situáciu, v ktorej skupina musí dospieť k rozhodnutiu napriek nezhodám. Kolaboratívna diskusia zahŕňa tri stupne. V nich je vytvorený priestor na:

- ponuku návrhov a podporujúcich argumentov,
- ohodnotenie a porovnanie návrhov ponúk,
- pokus o dosiahnutie zhody.

Z manažérskej roly vyplýva povinnosť definovať požiadavky kladené na inštruktorskú a študentskú rolu (ak tieto vystupujú v diskusii). Inštruktori by mali byť poskytovateľmi informácií, hodnotenia a uľahčenia diskusie. Účastníci, čiže študenti majú prispievať do diskusie svojimi komentármi informácií, hodnotiť komentáre ostatných študentov alebo klásť otázky.

### **Pedagogická rola**

Ako učitelia očakávame prehĺbenie porozumenia obsahu a rozvoj schopností a vedomostí študentov. Tieto ciele môžeme dosiahnuť napríklad hodnotením diskusie. Pre učiteľa, ktorý využíva diskusiu

v triede na získanie spätnej väzby, nie je jej hodnotenie vždy žiaduce. V online diskusii však hodnotenie diskusie má svoje miesto. Ak je študentom známe, že hodnotenie diskusie je súčasťou celkového hodnotenia, budú v nej vyvíjať väčšiu aktivitu.

Ďalší prvok, ktorý má kladný vplyv na priebeh diskusie, je použitie kľúčových otázok. Požadovanými odpoveďami môžeme zaistiť aktivitu študentov a samozrejme získať aj spätnú väzbu.

### 5.3| Netiketa

Tak ako v bežnom živote existuje súhrn spoločenských zvyklostí a pravidiel spoločenského správania sa (nazývaný etiketa), aj v komunikácii v elektronickom svete existujú isté pravidlá, ktorým sa hovorí jednoducho NETIKETA. Slovo netiketa vzniklo spojením slov *net* (sieť) a *etiketa* (súhrn pravidiel spoločenského správania a zvykov). Pravidlá netikety sa menia, vyvíjajú a zanikajú rovnako ako pravidlá komunikácie v bežnom živote. V prípade netikety ide síce o „nepísaný súbor pravidiel“, ich nedodržiavanie sa však chápe ako prejav neúcty, egoizmu až vulgárnosti. Na úvod uvedieme voľný preklad „desatora počítačovej etiky“ tak, ako ich definoval *The Computer Ethics Institute*:

1. Nepoužiješ počítač na škodu iného.
2. Nebudeš ničiť prácu iných.
3. Nebudeš prezerat dáta iných ľudí.
4. Nepoužiješ počítač na krádež.
5. Nepoužiješ počítač na krivé svedectvo.
6. Nepoužiješ alebo nevytvoríš kópiu softvéru, ktorý si nezaplátil.
7. Nepoužiješ neoprávnene počítačové zdroje iných ľudí.
8. Neprivlastníš si intelektuálne dielo iného.
9. Budeš premýšľať o spoločenských následkoch programu, ktorý si stvoril.
10. Budeš používať počítač ohľaduplne a s úctou. ([http://www.brook.edu/its/cei/cei\\_hp.htm](http://www.brook.edu/its/cei/cei_hp.htm))

Keďže poznáme rôzne druhy elektronickej komunikácie, každá z nich má svoje špecifiká, a teda aj ďalšie doplnujúce zásady a pravidlá.

Začneme e-mailovou komunikáciou, keďže je jednou z najpoužívanejších komunikačných služieb. V porovnaní s klasickou poštou je omnoho rýchlejšia, má nižšie náklady, správu môžeme poslať ľubovoľnému počtu ľudí naraz temer z ľubovoľného miesta. Komunikácia prostredníctvom emailu ponúka aj najviac príležitostí na porušenie netikety. Každý užívateľ je zodpovedný za obsah a údržbu svojej poštovej schránky, preto by sme sa mali držať týchto zásad:

- Pravidelne kontrolujeme obsah svojej poštovej schránky.
- Neplytváme zbytočne diskovou kapacitou servera, teda pravidelne mažeme nepotrebné alebo už uložené správy, udržiavame vo svojej schránke minimum správ.
- Prezieravo si zálohujeme dôležité správy na disky lokálnych strojov, resp. na iné pamäťové médiá a následne ich môžeme zo schránky zmazať.

- Neposielame elektronickou poštou citlivé a súkromné informácie, nič, čo by nemohlo byť verejne známe. Ak je to nevyhnutné, používame šifrovanie (dopredu sa však musíme uistiť, že prijímateľ bude vedieť takúto správu dešifrovať).
- Ak nám zamestnávateľ poskytne poštovú schránku, môže vydať aj isté obmedzenia, napr. nepoužívať ju na súkromné alebo komerčné účely, neposielať prílohy a pod. Tieto pravidlá dodržiavajme. Zamestnávateľ môže v tomto prípade našu poštu kontrolovať.
- Nezapájame sa do pyramídových akcií typu: „tento email pošli svojim 7 priateľom do x dní, inak ...“ alebo „pošli tento email čo najväčšiemu počtu ľudí, pretože spoločnosť XYZ to sleduje a za každý email pošle 1 cent na účet ťažko postihnutého...“. Zbytočne zatažujú sieť a nikomu nepomôžu.
- Neposielame nevyžiadanú poštu (napr. nevyžiadanú reklamu označovanú ako SPAM) – je to trestné (§ 3 ods. 6 zákona č. 147/2001 – zákon o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov).
- Ak správu posielame na viac adries, informujme príjemcu o tom, že správu dostal aj niekto iný.
- Tvrdiť, že správu sme nedostali (aj napriek tomu, že sme ju dostali) sa nevyplatí, cesta elektronickej správy sa dá vystopovať (omnoho jednoduchšie ako cesta papierového listu).
- Buďme tolerantní k pravopisným chybám ostatných, v žiadnom prípade nie k svojim.



Pri písaní e-mailu si uvedomme, s kým komunikujeme. To, čo by sme konkrétnemu človeku nepovedali do očí, nepíšme ani do správy.

- Pod každú správu sa podpíšme alebo si definujme automatický podpis (meno, adresa, email, www stránka, kontakt na online komunikáciu, telefón, príp. postavenie vo firme) – nie viac ako 4 riadky.
- Píšme jasne a stručne, buďme zdvorilí, používajme krátke vety a vytvárajme krátke odseky.
- Pozor na humor a sarkazmus, prijímateľ to nemusí pochopiť správne. Dávajme si pozor, ako formulujeme myšlienky, aby sa nestalo, že ich prijímateľ nepochopí, resp. bude chápať dvojzmyselne.
- Používanie akronymov (skratiek zložených z počiatočných písmen alebo slabík viacerých slov) je dovolené, ale nepreháňajme to, správy obsahujúce príliš veľa akronymov pôsobia neprehľadne a mätúco. Overme si, či im rozumie a používa ich aj príjemca správy.

skratka	plný význam	preklad
AISI	As I See It	ako to vidím ja
BION	Believe It Or Not	veriť tomu či neveriť
BTW	by the way	mimochodom
CUL	see (C) yoU LateR	uvidíme sa neskôr (rozlúčka)
F2F	Face To Face	tvárou v tvár
FIY	for your information	pre vašu informáciu
4YOU	For you	pre teba
IMHO	in my humble/honest opinion	podľa môjho skromného názoru
FYEO	For Your Eyes/Ears Only	len pre tvoje oči/uši
ILY	I Love You	ľúbim ťa
IOW	In Other Words	inými slovami
LMK	Let Me Know	dajte mi vedieť
NAGI	Not A Good Idea	nie dobrý nápad
NYP	Not Your Problem	(to) nie (je) tvoj problém
OMG	Oh My God!	oh môj bože
PJW	Please Just Wait	prosím ešte chvíľku
QED	Quod Erat Demonstrandum	čo bolo treba dokázať (koniec)
RUMF	aRe yoU Male or Female?	ste (si) muž alebo žena ?

viac na <http://www.astro.umd.edu/~marshall/abbrev.html>

- Vhodným sa javí používanie emotikonov. Sú to zväčša trojznakové symboly znakov, ktoré vyjadrujú náladu pisateľa. Emotikony dokážu vyjadriť to, čo bežne naznačujeme mimoverbálnou komunikáciou a dajú nášmu tvrdeniu ten správny „podtón“.

	usmievavý	: - )		smutný	: - (
	ceriť sa	: - D		plachý	8 - .
	žmurknúť	; - )		červenanie	: - I
	zmiešaný pocit	: - /		pusa	: - X
	zamyslený	V - .		klaun	: o )
	vyplazený jazyk	: - P		monokel	P -
	v pohode	B - )		nahnevaný	8 - [
	súhlasit'	^ - )		bez života	xx - P
	gúľať očami	8 - )		ospalý	- .
	prekvapenie	8 - o		zlomyseľný	} - ]

viac na <http://www.smileyworld.com/emoticons>

- Pred odoslaním správy si ju ešte raz celú prečítajme a zamyslime sa, či ju prijímateľ pochopí správne, či jej bude rozumieť a skontrolujme, či v nej nemáme gramatické chyby (takáto správa sa považuje za prejav lenivosti až neúcty k prijímateľovi).
- Ak potrebujeme v správe niečo zvýrazniť, môžeme písať **VELKÝMI** písmenami. Takto písaný text však znamená aj výkrik, používajme ho teda len v odôvodnených prípadoch.
- Prílohy k e-mailu prikladáme a posielame vtedy, keď je to nutné. V tele správy informujme prijímateľa, aké prílohy posielame a čo obsahujú.
- Neposielajme v prílohe súbory typu exe, com, bat, scr a pod. Niektoré spamové filtre takúto poštu automaticky mažú.
- Zmenšenie veľkosti prílohy často dosiahneme komprimáciou dát (zip, rar, arj...). Uistíme sa však, že prijímateľ je schopný dáta dekomprimovať.
- Neposielajme veľké prílohy. Prílohy, ktorých veľkosť je rádovo niekoľko MB, neposielajme poštou vôbec. Niektoré servery takúto poštu neprepustia.
- Ak odpovedáme na správu, rozlišujme medzi „Odpovedať“ a „Odpovedať všetkým“. V prvom prípade bude naša odpoveď doručená len odosielateľovi pôvodnej správy, v druhom bude doručená aj všetkým prijímateľom pôvodnej správy (okrem tých, ktorým bola zaslaná skrytá kópia).
- Väčšina programov pre prácu s elektronickou poštou automaticky vkladá na začiatok riadka, ktorý obsahuje pôvodnú správu znak „>“ alebo „<“. To umožňuje prijímateľovi ľahšie sa v správe zorientovať, tento znak teda nemažme.
- Pri odpovedi vždy ponecháme v texte časť pôvodnej správy, aby prijímateľ vedel, na čo reagujeme. Ostatné časti pôvodnej správy zmažme.

Kvalita každej diskusnej skupiny alebo diskusného fóra závisí od jeho užívateľov. Ponúkame aj niekoľko overených rád týkajúcich sa tohto spôsobu komunikácie:

- Jasná identifikácia. Každý záujemca o využívanie konkrétneho diskusného fóra by mal používať len jednu stálu prezývku alebo e-mailovú adresu, pod ktorou sa obvykle prezentuje. Za hrubé porušenie tohto pravidla je považované používanie prezývky (nick) iného užívateľa.



- Rešpektujeme pravidlá diskusných skupín a fór.
- Nereagujeme na diskusiu, o ktorej nič nevieme, teda nemáme znalosti z danej oblasti.
- Vo fórach platí vo všeobecnosti zákaz používania vulgarizmov. Vysoko nemorálne je akékoľvek urážanie, osočovanie, rasistické narážky, rasistické a vulgárne vyjadrovanie, vtipkovanie s tematikou postihnutia, sexuálnej orientácie, náboženstva alebo rasovej diskriminácie, ďalej hanobenie národa, rasy alebo etnickej skupiny a akákoľvek národná, rasová alebo náboženská nenávisť, ktorá predstavuje podnecovanie k diskriminácii, nepriateľstvu alebo násiliu.
- Zákaz obťažovania. Ak nám nik neodpovedá, nesnažme sa vynútiť si odpoveď. Možno je chyba v našej formulácii problému. Ak je problém položený nezrozumiteľne a nepresne, ani tí najpovolanější odpovedať nevedia. Snažme sa teda svoj problém opísať presne, jasne a stručne.
- Fórum nezaručuje pravdivosť informácií. Každý príspevok je vyjadrením osobného názoru jeho autora.
- Reklama je v niektorých fórach vítaná, na niektorých je naopak úplne zatracovaná. Jeden nevyžiadany mail, ktorý je úplne mimo témy, nám celkom iste zaručí dostatok ignorancie od ostatných členov.

Pri zapájaní sa do chatov, diskusných skupín či diskusných fór nezabúdajme na niekoľko maličkostí:

- Správy o prihlásení alebo odhlásení sa z/do diskusnej skupiny posielajme na správne adresy. Poštový server (listserver) automaticky obsluhuje administratívne príkazy a je na nás, aby sme si zistili, ako pracujú.
- Uschovajme si správu o svojom prihlásení do všetkých skupín, v ktorých sa zúčastňujeme diskusie. Obvykle tam totiž nájdeme aj informácie o odhlásení.
- Skôr než pošleme svoj príspevok do diskusnej skupiny, prečítajme si staršie príspevky, pochopíme tak kultúru skupiny. Skôr ako položíme otázku, použijeme na fóre vyhľadávanie, pozrieme sa do FAQ alebo použijeme Google. Ak sme nič nenašli a ideme zasiať nový príspevok, použijeme vhodné označenie jeho predmetu. Názvy typu „Help!“, „Pomoooc“ majú veľmi nízku výpovednú hodnotu. V texte sa pokúsme stručne opísať problém, ktorý chceme v diskusnej skupine riešiť. Skôr než príspevok pošleme, dôkladne si ho prehladnime. Pomôže to predísť zbytočným nedorozumeniam, konfliktom alebo urážkam.
- Všeobecne platí, že nie je možné vrátiť späť to, čo sme už raz povedali či v textovej podobe do diskusie poslali. Mali by sme si byť teda istí, či naozaj chceme s horúcou hlavou reagovať na nepríjemnú otázku v chate alebo poslať kontroverzný diskusný príspevok do diskusnej skupiny.
- Keď sa pomýlime (napr. pošleme súkromnú správu do celej skupiny), už sa neospravedlňujeme, ušetríme ostatných ďalšej zbytočnej pošty. Keď takéto faux-pas spácha iný účastník diskusnej skupiny, neposielame ironické ani dobre myslené rady celej skupine (nanajvýš ho poučíme v súkromnej správe).

## 5.4| Bezpečnosť pri komunikácii na internete

Je faktom, že pri komunikácii na internete musíme dbať na bezpečnosť svojho počítača, na vlastnú bezpečnosť a sme povinní dodržiavať pravidlá platné pre všetkých. Podľa <http://www.bezpecnenainternete.sk> je pri ochrane počítača dôležité dodržiavať nasledovné zásady:

- Používajme antivírusový softvér.
- Chráňme svoj počítač firewallom (ochrana, ktorú ponúka už Windows XP a vyššie).
- Nespúšťajme pripojené programy v e-mailových správach od neznámych odosielateľov.
- Zálohujme si pokiaľ možno pravidelne svoje údaje.
- Inštalujme nové aktualizácie bezpečnostných záplat programov hneď, keď sú k dispozícii.
- Vypnime automatické spúšťanie programu po vložení média (CD, DVD, USB DISK).
- Nenavštevujme nebezpečné stránky, nesťahujte a neinštalujte programy na sťahovanie hudby, filmov a programov.
- Pred inštaláciou akéhokoľvek programu si prečítajte podmienky jeho používania.

Pri vlastnej ochrane a ochrane svojho majetku na internete:

- Nezverujme svoj počítač iným.
- V neznámom prostredí sa chráňme prezývkou.
- Používajme „neuhádnuteľné“ heslá.
- Neukladáme si osobné informácie (mená, heslá) v internetovom prehliadači.
- V prípade zadávania osobných informácií (mená, heslá) si overme, že sa naozaj nachádzame na správnej stránke.
- Zvažujme prihlasovanie na súkromné kontá pomocou verejne dostupných počítačov.
- V prípade potreby vyplňame vo formulároch len povinné údaje.
- Nezverejňujme osobné alebo dôverné informácie o sebe ani o svojich blízkych, a to vrátane obrazového materiálu, fotografií či videí.
- Rozumne zdieľajme svoje dokumenty.
- Venujme pozornosť bezpečnostným informáciám zverejneným na stránkach ďalších organizácií, napríklad našej banky.
- Zvažujme ochotu komunikovať s neznámymi. Vypnúť počítač je možné kedykoľvek.

Pri dodržiavaní pravidiel:

- Rešpektujeme zákony vymedzujúce používanie a zdieľanie informácií (zákon o slobodnom prístupe k informáciám, zákon o ochrane osobných údajov, zákon o elektronických komunikáciách, autorský zákon atď.), pretože internet podlieha rovnakým obmedzeniam a zákonom, aké platia v reálnom živote.
- Ubezpečme sa, že zásady bezpečnosti pri komunikácii pomocou počítača a internetu tiež poznajú a dodržiavajú aj ostatní.

## 6| Prezentácia prostredníctvom informačno-komunikačných technológií

Prezentácia realizovaná prostredníctvom informačno-komunikačných technológií (IKT) má špecifické postavenie. Môže byť podporným elementom osobnej prezentácie konkrétneho jedinca, skupiny, organizácie či projektu, no môže byť použitá aj ako propagačný a reklamný nástroj bez priamej osobnej účasti jej autora. Príkladom prvého využitia v školských podmienkach je prezentácia spracovaná v niektorom z komerčných alebo voľne dostupných prezentačných programov. Príkladom druhého využitia sú školské webové stránky. K výhodám elektronického prezentovania patrí:

- ľahká dostupnosť, stačí pripojenie na internet a zručnosť pri práci s vyhľadávacími servermi,
- dynamickosť, do jednotlivých foriem je možné integrovať už vytvorené obrázky, zvuky, animácie, videosekvencie atď.,
- interaktivita, umožňujúca pomocou hypertextových odkazov prepojenie s inými softvérmi, databázovými systémami,
- rýchla modifikovateľnosť, čím je možné zachovávať vysokú aktuálnosť prezentácií.

Kvalita spracovania a využívania prezentačných možností v školskom prostredí nie je rovnaká.

Finančne závisí od konkrétnej organizácie, procesuálne od odborných vedomostí a technických zručností autora či autorov, ktorí boli poverení niektorú z prezentačných foriem spracovať.

### 6.1| Prezentácia v škole

Pri tvorbe prezentácií pre potreby výučby konkrétneho vyučovacieho predmetu musíme brať ohľad nielen na obsahovo-vecný charakter spracovávanej témy alebo problematiky, ale tiež na psychologický, procesuálny a organizačný aspekt výučby. Aj tu platí staré známe porekadlo: „Menej je niekedy viac.“ Pred začiatkom tvorby prezentácie sa pokúsme zodpovedať si nasledujúce otázky:

- Akou problematikou sa chceme/budeme v prezentácii zaoberať?
- Čo je cieľom prezentácie?
- Pre koho je prezentácia určená?
- Aké sú naše doterajšie skúsenosti a nadobudnuté zručnosti?
- Aké máme reálne dostupné materiálo-technické vybavenie?

Pomocou nich totiž dokážeme spracovať prvotnú štruktúru budúcej prezentácie. Záleží len na nás, či pojmem prezentáciu epizodicky (t. j. zameriame sa podrobne na niektorú tému a konkrétnu aktivitu vyučovacej hodiny) alebo systematicky (so snahou pokryť tému komplexnejšie v rámci viacerých

aktivít). Nech sú už naše doterajšie zručnosti práce s konkrétnym prezentačným programom akékoľvek, dbajme na to, aby vytváraná prezentácia spĺňala nasledujúce kritériá:

- **bezchybnosť a čitateľnosť materiálu**

Gramatické chyby, či chyby v obsahovej náplni prezentácie sú jednoducho neprípustné. Zodpovedajúca by mala byť i odborná a štylistická úroveň. Prezentácie nie sú vhodné na publikovanie obsiahleho textu. Čitateľnosť dosiahneme použitím dostatočne veľkého a bezpätkového typu písma (aspoň 20 b), pričom na jednej snímke by nemalo byť viac ako 7 riadkov textu a v jednej odrážke viac ako 7 slov (... samozrejme, ak ich bude osem, ľudstvo nevymrie, len...);

- **názornosť a účelnosť použitého zvukového a obrazového materiálu**

S ohľadom na fakt, že človek vníma 80 % informácií zrakom a 15 % sluchom, je použitie doplňujúcich obrázkov, tabuliek, schém alebo grafov výzvou. Pri použití animácií a zvukových efektov sa riadime zásadou primeranosti. Je potrebné nájsť správnu mieru medzi množstvom zrakových a zvukových podnetov tak, aby výsledný efekt bol príjemný a zaujímavý, nie rušivý, až unavujúci;

- **bezproblémová ovládateľnosť**

Zvážme spôsob ovládania prezentácie, spôsob radenia snímok a prechodov medzi nimi. Pri prezentácii, ktorá má lineárnu štruktúru (snímky sa zobrazujú v určenom a nemennom poradí), je prechod z jednej snímky na druhú zabezpečený samotným programom. Pri nelineárnej štruktúre (poradie zobrazovaných snímok je možné podľa potreby meniť) je vhodné pre navigáciu pohybu po prezentácii použiť pokyny, tlačidlá, navigačné lišty alebo hlavnú ponuku. Tieto by mali byť vhodne zakomponované do vytvoreného motívu prezentácie;

- **príjemné grafické spracovanie**

Pripomeňme si základné pravidlá tvorby prezentácií:

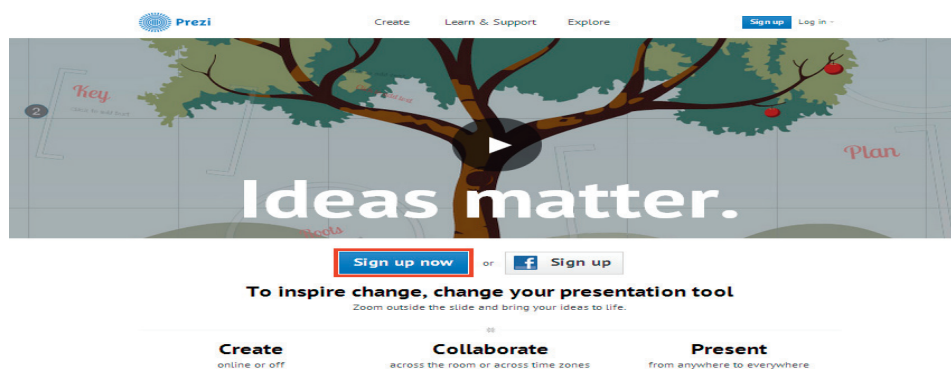
- je potrebné dopredu si premyslieť štruktúru prezentácie, ovplyvní totiž grafické usporiadanie nadpisov, textov, obrazového materiálu a zaradenie/nezaradenie hlavnej ponuky alebo navigačnej lišty, prípadne navigačných tlačidiel do prezentácie alebo priamo na jednotlivé snímky,
- obsah prezentácie musí byť jasne špecifikovaný, primeraný cieľovej skupine svojím rozsahom i spracovaním,
- texty na jednotlivých snímkach prezentácie majú byť čitateľné, stručné, slúžia na zorientovanie sa v problematike a vyzdvihnutie jej podstaty,
- obrazový a zvukový materiál je účelný a názorný, pričom primerane a vhodne dopĺňa potrebné informácie,
- animácie jednotlivých snímok či celej prezentácie nesmú pôsobiť rušivo,
- pre dobrú viditeľnosť pri prezentovaní používame kontrastné farby,
- grafické spracovanie cielene usmerňuje pozornosť žiaka na nové informácie, zvyšuje prehľadnosť prezentácie a uľahčuje orientáciu v nej.

## 6.1.1| Prezi

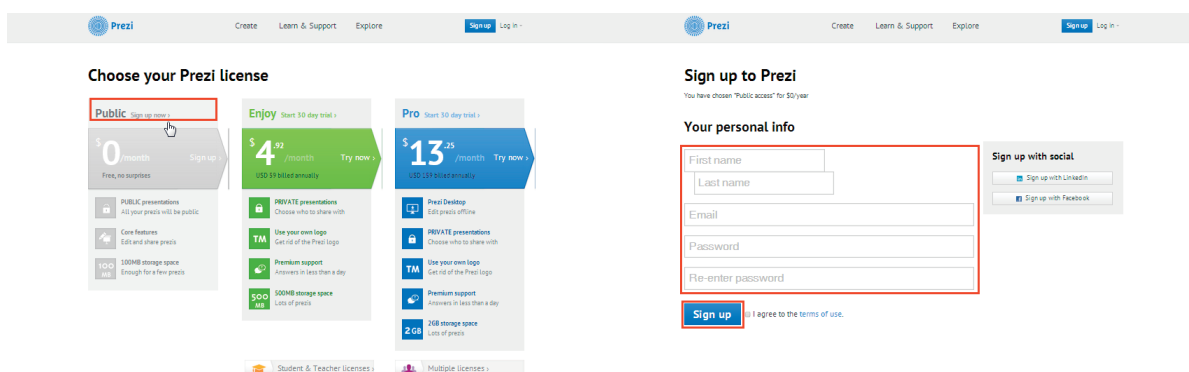
Jednou zo zaujímavých a nekomerčných možností tvorby prezentácií, ktoré nájdeme na internete, sú stránky <http://prezi.com> (obr. 7). Po bezplatnej registrácii (obr. 8) získame:

- prístup k online tvorbe vlastných preziprezentácií (teda prezentácií vytvorených v Prezi),
- ponuku stiahnuť si trial verziu programu Prezi s možnosťou tvoriť prezentácie aj bez pripojenia na internet. Funkčnosť trial verzie je obmedzená na 30 dní.

Vytvorené preziprezentácie môžeme archivovať v počítači i priamo na internete a z toho istého umiestnenia i prezentovať.



Obr. 7 Webová stránka [www.prezi.com](http://www.prezi.com)



Obr. 8 Postup registrovania na [www.prezi.com](http://www.prezi.com)

Online prezentácie majú niekoľko nesporných výhod prinášajúcich predovšetkým zaujímavejšie možnosti ich spracovania a ciele nastavenie možného prístupu k nim.

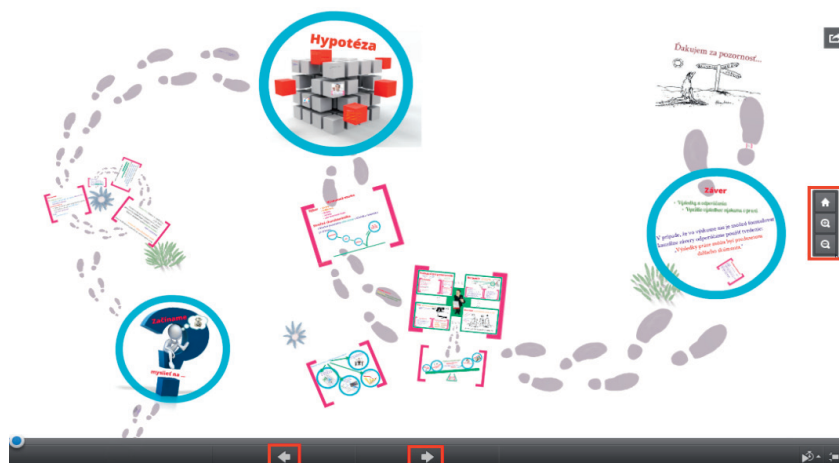
Aj na stránkach Prezi vieme pracovať v dvoch režimoch – v prezentačnom a editačnom.

### Prezentačný režim

Prezentačný režim v Prezi umožňuje pohyb po „nekonečnej“ pracovnej ploche. Princíp je veľmi jednoduchý. Používame myš, pomocou ktorej dokážeme:

- technikou „chyt', ťahaj a puš' presunúť pracovnú plochu Prezi v ľubovoľnom smere. Kurzor myšky sa vtedy zmení z tvaru šípky na tvar ruky zachytávajúcej plochu;

- kliknúť na tlačidlá v pravom ovládacom paneli (tlačidlá „+“ a „-“). Dosiachneme tak zväčšenie/zmenšenie zobrazovanej plochy, resp. návrat k pôvodnému pohľadu na pracovnú plochu Prezi (tlačidlo „domček“). Tento panel je síce počas prezentácie skrytý, no objaví sa hneď, len čo sa myška priblíži k pravej strane obrazovky (obr. 9);



Obr. 9 Ovládanie prezentačného režimu

- kliknúť na tlačidlá v spodnom ovládacom paneli (tlačidlá „←“ a „→“). Získame tak možnosť pohybovať sa po preziprezentácii vo vopred definovanom poradí snímok (obr. 9). Ak sa počas prezentácie vzdialime od pôvodného poradia napr. presunom v ploche alebo priblížením/vzdialením konkrétneho objektu, môžeme sa k nemu vrátiť opätovným použitím šípok v spodnom ovládacom paneli;
- kliknúť na konkrétny obrázok, text alebo iný zobrazený objekt umiestnený na ploche, čím dosiahneme jeho priblíženie a natočenie do takej polohy, ktorá je pre jeho zobrazenie na obrazovke monitora porporčne najvhodnejšia (obr. 10).



Obr. 10 Zobrazenie objektu v Prezi

## Editačný režim

Prechod do editačného režimu umožňuje tlačidlo <Editing> umiestnené v pravej hornej časti prezentačnej prezentácie (obr. 10). Editor Prezi je tvorený troma základnými segmentmi (obr. 11):

- *horné menu editora Prezi*, ktoré môžeme rozdeliť do troch základných skupín:

Ľavá strana:

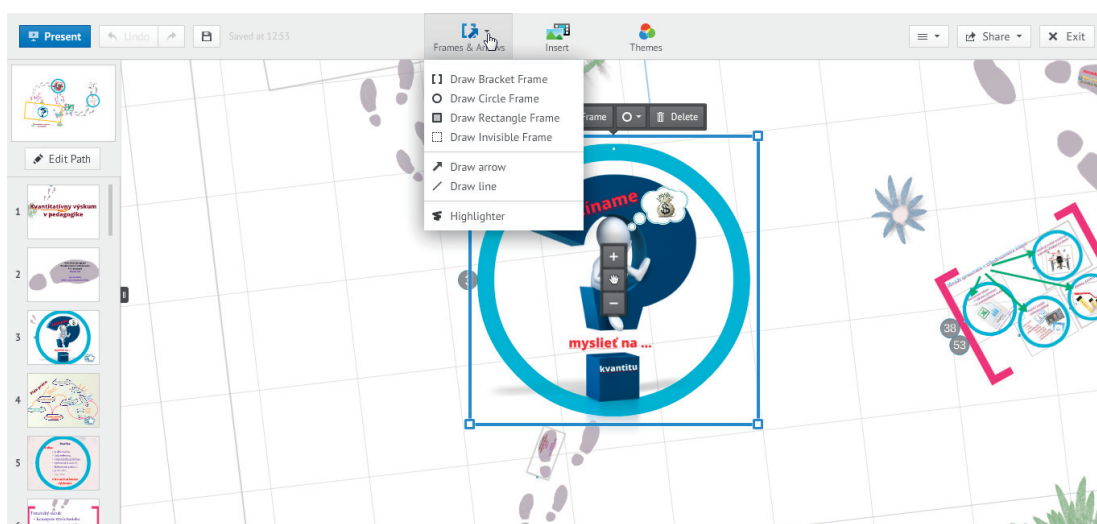
- štart prezentácie,
- uloženie Prezi,
- krok späť či dopredu pri editovaní;

Stred:

- vytváranie štruktúry (rámčeky a základné grafické prvky),
- vkladanie obsahu (dokumenty, grafika, video, zvuk, import ppt),
- forma a dizajn (šablóny, farby, fonty, vlastné logo);

Pravá strana:

- dodatočné nastavenia a pomoc (zmena pomeru strán prezentácie, zapnutie/vypnutie klávesových skratiek, linky na manuál a inštruktážne videá...),
  - zdieľanie a spolupráca (online spolupráca pri tvorbe Prezi – Prezi Meeting, vzdialené prezentovanie, uloženie ako PDF, uloženie ako portable /offline/ verzia);
- *ľavé menu editora Prezi*, slúži na rýchly pohyb v jednotlivých snímkach prezentácie a na ich editovanie. Súčasne pomáha pri práci so zvukom priradeným pre pozadie celej Prezi alebo jej konkrétnym krokom. Základom ľavého menu sú náhľady jednotlivých snímkov Prezi s ich poradovým číslom, ktoré je viditeľné aj na ploche editora. Klikaním na jednotlivé náhľady sa k nim hlavné okno editora automaticky presúva;
  - *pracovná plocha* so základným transformačným nástrojom nazývaným ZEBRA.



Obr. 11 Ovládanie editačného režimu

Napriek tomu, že stránky Prezi sú spracovávané v anglickom jazyku, ovládanie samotného prostredia je veľmi intuitívne. Pomôcť nám môže:

- prehliadač internetových stránok Google Chrome, ktorý ponúka automatický preklad stránok do slovenského jazyka,
- návod na prácu s Prezi v slovenskom jazyku dostupný na stránkach: <http://www.manifesto.sk/prezi-manual-zakladne-funkcie/>.

## 6.2| Prezentácia školy

Najčastejšou formou prezentácie školy na internete je jej webová stránka. Tá zohráva v súčasnosti veľmi dôležitú úlohu, keďže je (mala by byť) nositeľkou relevantných informácií o interpersonálnych aj intrapersolnálnych vzťahoch školy a jej okolia.

Webová stránka školy má niekoľko funkcií, predovšetkým však:

- informačnú vo vzťahu k verejnosti, k rodičom, k žiakom a samozrejme aj k jej zamestnancom,
- prezentačnú a propagačnú s cieľom budovať v očiach verejnosti obraz modernej školy,
- komunikačnú s využívaním rôznych ankiet, diskusných fór, chatov a komentárov umožňujúcich získavať spätnú väzbu z vonkajšieho prostredia.

### 6.2.1| Školská webová stránka

Nutným predpokladom úspešnej školskej webovej stránky je jej dostupnosť a funkčnosť. Pridanou hodnotou je vhodný dizajn a dynamika, ktorú spravidla zabezpečuje redakčný systém použitý na jej tvorbu a prevádzkovanie. To môže zabezpečovať škola v rámci svojich interných zdrojov (v podobe učiteľa – nadšenca) alebo cez firmu zameranú na tvorbu a prevádzkovanie webových stránok. Bez ohľadu na spôsob ich prevádzkovania je potrebné mať neustále na pamäti, že základom je aktuálnosť uverejňovaných informácií. Pasívne stránky, ktoré sú aktualizované raz za pol roka, sú vo svojej podstate negatívnu reklamou. Pravidelným zverejňovaním aktuálnych informácií o činnosti školy na internete sa totiž školám naskytá obrovská príležitosť získať si medzi verejnosťou opäť prirodzený rešpekt.

Petrášková (2006) uvádza desať zlatých pravidiel pre dizajnovú a formálnu úpravu webovej stránky školy, z ktorých vyberáme:

- Informácie, ktoré na webovej stránke školy uvádzame, by mali byť stručné, jasné a výstižné.
- Používajme nadpisy, zoznamy, menu s hypertextovými odkazmi a tabuľky pre lepšiu prehľadnosť, zvýraznenie a zoskupenie súvisiacich častí textu.
- Buďme obozretní so zvýrazňovaním.
- Prekontrolujme pravopis a urobme korektúru dokumentov pred ich zverejnením.
- Buďme opatrní pri voľbe pozadia a farby hypertextových odkazov – uistime sa, že kontrast medzi farbami na pozadí a popredí je dostatočný, že vzorka v texte nepôsobí rušivo.
- Dodržujte konzistentný vzhľad stránok.
- Vždy uvádzajme hypertextový odkaz späť na domovskú stránku.



### Čo by mala webová stránka školy obsahovať?

Domovská stránka (homepage) školy by mala v jednotlivých kategóriách stručne a prehľadne informovať o živote a dianí v škole.

K štandardným kategóriám školských webových stránok patrí:

- súčasnosť školy – základné informácie o škole, vedení školy, prehľad pedagogických a odborných zamestnancov školy, základné dokumenty a materiály školy (štatút školy, školský vzdelávací program, školský poriadok, hodnotiaca správa školy, plán kontinuálneho vzdelávania atď.), zapojenie školy do projektov, spolupráca s inými organizáciami a firmami,
- história školy – stručný prehľad histórie školy,
- organizácia školského roka a prebiehajúceho vyučovacieho procesu – rozvrhy tried, aktuálne zmeny rozvrhov a suplovanie, prístup do elektronickej žiackej knižky,
- školské a mimoškolské aktivity – krúžková činnosť, prehľad podujatí realizovaných školou, resp. podujatí, na ktorých sa žiaci školy zúčastnili, dosiahnuté úspechy, školský časopis, fotogaléria, videogaléria, činnosť v školskom klube detí, školská jedáleň,
- aktuality – oznamy, archív,
- kontakt – adresa, telefón, email.

Pridanou hodnotou môžu byť interná učebná podpora jednotlivých predmetov v podobe elektronických konzultácií, sprístupnenia študijných textov, pracovných listov a prezentácií žiakom, prístup k LMS vzdelávaciemu systému, jazykové mutácie stránky, počítadlo prístupov, kniha návštev, kalendár, prepojenia na sociálne siete a podobne.

V modernej informačnej spoločnosti sa oficiálna webová stránka školy stáva významným prezentačným médiom. Keďže umožňuje a sprostredkováva výmenu informácií medzi školou, rodičmi a žiakmi, je často označovaná za jej elektronickú vizitku.

## Záver

*„Pri prejave zavážia tri veci: kto hovorí, ako to hovorí a čo hovorí. Z tých troch najmenej záleží na tretej.“*  
Lord Morley

Komunikácia je výmena informácií, významov medzi ľuďmi. Nemožno nekomunikovať. Človek už tým, že je, vysiela o sebe správy – komunikuje.

Komunikácia je najprirodzenejší spôsob a prostriedok, ktorý používa pedagóg na rozvoj osobnosti dieťaťa – žiaka. Ak chceme, aby naša komunikácia bola úspešná, pamätajme si nasledujúce zásady:

- Prejavme záujem o druhého, snažme sa ho lepšie pochopiť.
- Nechajme druhého hovoriť a pozorne ho počúvajte.
- Naučme sa hovoriť aj o tom, čo zaujíma aj iných ľudí.
- Opatrne narábajme s kritikou.
- Buďme opatrní s príkazmi.
- Pochváľme, čo stojí za pochvalu.
- Pokúsme sa vžiť do situácie partnera.
- Vyhýbajme sa hádke, netvrdíme opak toho, čo tvrdí iný človek.
- Nešetrime úsmevom.

Predložený učebný zdroj sa zaoberá problematikou prezentačných a komunikačných zručností pedagogického zamestnanca. Je to problematika veľmi rozsiahla, preto nebolo možné ju vyčerpať úplne celú a ani sme to nechceli.

V závere možno konštatovať, že len kvalitnou interpersonálnou komunikáciou v školskom systéme je možné dosiahnuť stanovené ciele. Komunikácia je umením, ktorému sa musíme všetci učiť a systematicky zdokonaľovať.

Veríme, že myšlienky o komunikácii dajú odpoveď tým, ktorých problematika zaujíma, ale aj tým, ktorí hľadajú odpoveď na otázku – čo komunikácia so sebou prináša.

## Zoznam bibliografických odkazov

- BARSEGHIAN, T. 2011. *50 Reasons to Invite Facebook Into Your Classroom* [online]. [cit. 17-12-2013]. Dostupné na internete: <<http://blogs.kqed.org/mindshift/2011/08/50-reasons-to-invite-facebook-into-your-classroom/>>.
- BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov*. Bratislava : PDCS, Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001. ISBN 80-968095-4-7.
- BOROŠ, J. 2001. *Základy sociálnej psychológie*. Bratislava : Vydavateľstvo IRIS, 2001. ISBN 80-89018-20-3.
- BOROŠ, J., ONDRIŠKOVÁ, E., ŽIVČICOVÁ, E. 1999. *Psychológia*. Bratislava : IRIS, 1999. ISBN 80-88778-87-5.
- BRDIČKA, B. 2011. *Bude se jednou vzdělávání odehrávat na Facebooku?* [online]. [cit. 17-12-2013]. Dostupné na internete: <<http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/13955/BUDE-SE-JEDNOU-VZDELAVANI-ODEHRAVAT-NA-FACEBOOKU.html/>>.
- FARKAŠOVÁ, V. 1999. *Psychológia pre manažérov*. Žilina, 1999.
- GRABE, M., GRABE, C. 2006. *Integrating Technology for Meaningful Learning*. Cengage Learning, 2006. ISBN 13 978-0618637010.
- JANOUŠEK, J. a kol. 1988. *Sociální psychologie*. Praha, 1988.
- Key data on Learning and Innovation through ICT at School in Europe*. Brussels : Eurydice, 2011. ISBN 978-92-9201-203-8.
- KOLLÁRIK, T. 1993. *Sociálna psychológia*. Bratislava : SPN, 1993. ISBN 80-08-01828-3.
- KULKA, J. 1983. *Sociální psychologie pro učitele*. Brno : Univerzita J. E. Prerkyně, 1983.
- KRIŽOVÁ, O. 2006. *Komunikácia – prvý modul*. Bratislava : Metodicko-pedagogické centrum, 2006.
- LENCZ, L., KRIŽOVÁ, O. 2004. *Metodický materiál k predmetu etická výchova*. Prešov : Rokus, s. r. o., 2004. ISBN 80-89055-50-8.
- Metodický materiál pre lektorov poradenských kurzov*. Martin : K.A.B.A Slovensko, 2002.
- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. 1989. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. PRAHA : SPN, 1989. ISBN 80-04-21854-7.
- NAKONEČNÝ, M. 1999. *Sociální psychologie*. Praha : Academia, 1999.
- NECKERMANN, B. 1995. *Zbavte sa trémy!* Bratislava : SLOVO, 1995. ISBN 80-85711-03-6.
- O'REILLY, T. 2013. *Draft Blogger's Code of Conduct* [online]. [cit. 14-12-2013]. Dostupné na internete: <<http://radar.oreilly.com/2007/04/draft-bloggers-code-of-conduct.html>>.
- PETRÁŠKOVÁ, E. 2006. *Webová stránka školy In Finančné zdroje pre školy* [online]. [cit. 16-12-2013]. Bratislava : Raabe, 2006, časť E 2.6, s. 1-22. Dostupné na internete: <<http://www.szs.edu.sk/erika/zborniky/zbornik22.htm>>.
- Prezi*. *Obrazový materiál*. [online]. [cit. 16-12-2013]. Dostupné na internete: <<http://prezi.com>>.
- Prieskumy – výsledky prieskumov o slovenskom trhu IT*. In *IT ročenka 2011* [online]. [cit. 14-12-2013]. Dostupné na internete: <[http://static.itnews.sk/a542/file/item/sk/0000/06\\_itr\\_2011\\_prieskumy.B5A1.pdf](http://static.itnews.sk/a542/file/item/sk/0000/06_itr_2011_prieskumy.B5A1.pdf)>.

- SCHUSTEROVÁ, N., URAMOVÁ, P. 2006. *Psychologické minimum pre asistenta učiteľa*. Prešov : Grafotlač, 2006. ISBN 80-8068489-8.
- SOROKOVÁ, T. 2004. *Breviár psychológie*. Prešov : Grafotlač, 2004. ISBN 80-0-8073-078-4.
- SOROKOVÁ, T. 2008. *Fragmenty psychológie*. Košice : Elfa, s. r. o., 2008. ISBN 80-8086-083-7.
- VÁGNEROVÁ, M. 1999. *Úvod do psychológie*. Praha : Karolinum, 1999.
- VELŠIC, M. 2013. *Digitálna gramotnosť optikou mladej generácie – správa z výskumu*. Bratislava : Microsoft Slovakia, s. r. o. & Inštitút pre verejné otázky, 2013. 14 s.
- VERBOVSKÁ, J. 2009. *Psychologicko-sociálny tréning* (materiál pre lektorov) – študijný materiál k projektu s podporou ESF.
- Videoconferencig*. Obrazový materiál. [online]. [cit. 14-12-2013]. Dostupné na internete: <<http://www.securedgenetworks.com/Portals/80068/images/education-video-conferencing.jpg>>.

Názov: **Prezentačné a komunikačné zručnosti pedagogických zamestnancov**  
Autori: PhDr. Jarmila Verbovská, PhD.  
RNDr. Jana Hnatová  
Recenzenti: PaedDr. Iveta Štefančinová, PhD.  
PhDr. Terézia Gallová

Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave  
Odborná redaktorka: Mgr. Terézia Peciarová  
Grafická úprava: Ing. Monika Chovancová  
Vydanie: 1.  
Rok vydania: 2014  
Počet strán: 60  
ISBN **978-80-8052-881-2**