



Študentská vedecká aktivita

Analýza spôsobov komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na IMS EF UMB v Poprade

Bc. Milan Kapsiar

Sekcia: Manažérske systémy /v Poprade/

Konzultant: Ing. Lucia Hudáková

Poprad
2014

OBSAH

Obsah	2
Zoznam obrázkov a tabuliek	3
Úvod	4
1. Teoretická časť	5
1.1. Význam komunikácie v praxi	5
1.2. Analýza bariér komunikácie	5
1.3. Analýza a zdokonaľovanie komunikačných procesov	6
2. Praktická časť	7
2.1. Spôsoby komunikácie medzi učiteľmi a študentmi	7
2.2. Jednoduchosť v komunikácii	9
2.3. Nové možnosti komunikácie medzi učiteľmi a študentmi	11
2.4. Bariéry a možnosti zlepšovania komunikácie	13
2.5. Návrhy, odporúčania a záver	18
Zoznam bibliografických odkazov	20
Prílohy	21

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ A TABULIEK

Obrázok 1	Spôsoby komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade	7
Obrázok 2	Jednoduchosť a prehľadnosť informačných systémov z pohľadu učiteľov	10
Obrázok 3	Jednoduchosť a prehľadnosť informačných systémov z pohľadu študentov	11
Obrázok 4	Percentuálne vyjadrenie názorov za nahradenie/zachovanie videoprednášok ..	13
Obrázok 5	Bariéry v komunikácii na strane učiteľov	14
Obrázok 6	Bariéry v komunikácii na strane študentov	14
Obrázok 7	Grafické znázornenie testovania hypotézy pri učiteľoch	16
Obrázok 8	Grafické znázornenie testovania hypotézy pri študentoch	17
Tabuľka 1	Rozdiely v komunikácii medzi učiteľmi a študentmi	8
Tabuľka 2	Najúčinnjší spôsob komunikácie podľa študentov	8
Tabuľka 3	Najúčinnjší spôsob komunikácie podľa učiteľov	8
Tabuľka 4	Rozdelenie učiteľov podľa dĺžky praxe a uprednostňovanej formy komunikácie	16
Tabuľka 5	Rozdelenie študentov podľa ročníkov a uprednostňovanej formy komunikácie	17

ÚVOD

Slovo komunikácia sa vyvinulo z lat. *communicare*, čo znamená deliť sa, zverovať. Vo všeobecnosti znamená komunikácia rozhovor dvoch alebo viacerých ľudí za účelom vzájomnej výmeny informácií prostredníctvom spoločného systému znakov. Komunikácia súvisí so životom každého človeka, výrazne ho ovplyvňuje, obohacuje o nové poznatky a postoje, reguluje naše konanie a správanie, pomáha nám začleniť sa do spoločnosti, vytvoriť si sociálne kontakty a v neposlednom rade aj dosahovať spoločné ciele. Pri komunikácii dbáme na jasnosť, zrozumiteľnosť a presnosť informácie, aby nedošlo k pseudokomunikácii, čo je deformácia v oblasti obsahu informácie (úbytok alebo dotváranie).

V práci sa budeme ďalej zaoberať všeobecným významom komunikácie v akejkolvek ľudskej činnosti, bariérami v komunikácii a možnosťami ich odstraňovania. Cieľom práce je prostredníctvom analýzy spôsobov komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na Inštitúte manažérskych systémov so sídlom v Poprade odhaliť bariéry v komunikácii a navrhnúť riešenia na optimalizáciu komunikačných procesov pre zabezpečenie efektívnej komunikácie.

Teoretická časť opisuje význam a dôležitosť komunikácie pri každodenných aktivitách ľudí i manažérov v podnikoch, analyzuje prekážky efektívnych komunikačných procesov a charakterizuje vybrané spôsoby ich eliminovania a zdokonaľovania z hľadiska interpersonálnej komunikácie.

Náplň praktickej časti tvorí prieskum spôsobov komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na Inštitúte manažérskych systémov so sídlom v Poprade, jednoduchosť v komunikácii medzi oboma skupinami účastníkov komunikácie, ďalej ich vzťah k novým možnostiam komunikácie ako aj analýzu bariér a možností zlepšenia komunikácie s cieľom priniesť návrhy a odporúčania v záverečnej časti práce.

1. TEORETICKÁ ČASŤ

Komunikácia tvorí významnú súčasť všetkých manažérskych funkcií od plánovania, organizovania, vedenia a kontroly, až po rozhodovanie ako prierezovú manažérsku funkciu. Nielen v podniku, ale aj v bežnej praxi by sme sa bez komunikácie nemohli navzájom dorozumievať za účelom dosahovania svojich cieľov.

1.1. Význam komunikácie v praxi

V podnikovej praxi musia manažéri efektívne riadiť komunikačné procesy prebiehajúce v podniku a jeho okolí. Je pritom potrebné maximalizovať úžitok z komunikácie a minimalizovať jeho nedostatky. Komunikáciu môžeme označiť ako prenos informácií od odosielateľa k príjemcovi a prostredníctvom nej sa ľudia v podniku spájajú na dosiahnutie spoločných cieľov. Skupina ľudí bez komunikácie nemôže fungovať, pretože by sa nemohla koordinovať jej činnosť (Mihok, Paška; 2009).

Význam komunikácie možno demonštrovať na príklade Babylonskej veže, ktorú chceli ľudia v staroveku na území dnešného Iraku postaviť až do neba, aby dokázali, že ich moc je podobná moci Božej. To sa Bohu nepáčilo, a tak pomiatol jeden jednotný jazyk, ktorým ľudia dovtedy hovorili. Tým, že sa ľudia nevedeli spolu dorozumieť, malo za následok, že veža spadla. Traduje sa, že odvtedy ľudia hovoria rôznymi jazykmi. Komunikácia teda zohráva v dosahovaní cieľov významnú úlohu.

1.2. Analýza bariér komunikácie

Bariéry komunikácie možno identifikovať v týchto skupinách (Mihok, Paška; 2009):

- vlastnosti odosielateľa,
- vlastnosti prijímateľa,
- vzťahy medzi obomi,
- faktory prostredia.

K vlastnostiam odosielateľa patria najmä jeho konfliktné signály či neochota poskytovať informácie, ktorých vlastníctvo môže byť zaujímavé. Nedostatky na strane prijímateľa tvoria slabé načúvanie, nezáujem či nesympatie k osobe, ktorá k nemu hovorí. Vzťahy medzi obomi, ktoré narúšajú efektívnu komunikáciu, vyplývajú napríklad

z nadriadenosti a podriadenosti či medzikultúrnych odlišností. Z faktorov prostredia je to najmä šum či preťaženie prijímateľa v prípade, že dostáva priveľa informácií.

1.3. Optimalizácia a zdokonaľovanie komunikačných procesov

Na základe bariér, ktoré narúšajú komunikačné procesy, je potrebné prijať opatrenia, ktoré sa týkajú odosielateľa, príjemcu informácie alebo obidvoch zúčastnených.

Na strane odosielateľa sa dá komunikácia zefektívniť prostredníctvom spätnej väzby, ktorá umožňuje overenie pochopenia informácie príjemcom, ďalej ujasnením si, čo chce odosielateľ povedať či uvážiť potrebu informácie pre príjemcu. Prijímateľ môže efektívnej komunikácii napomôcť tým, že bude lepšie načúvať a neprerušovať odosielateľa ako aj tým, že prejaví záujem o danú informáciu a tiež kladením otázok. Komunikácii na obidvoch stranách môže napomôcť napríklad používanie takých kódov, symbolov a médií, ktoré sú obom komunikujúcim dobre známe.

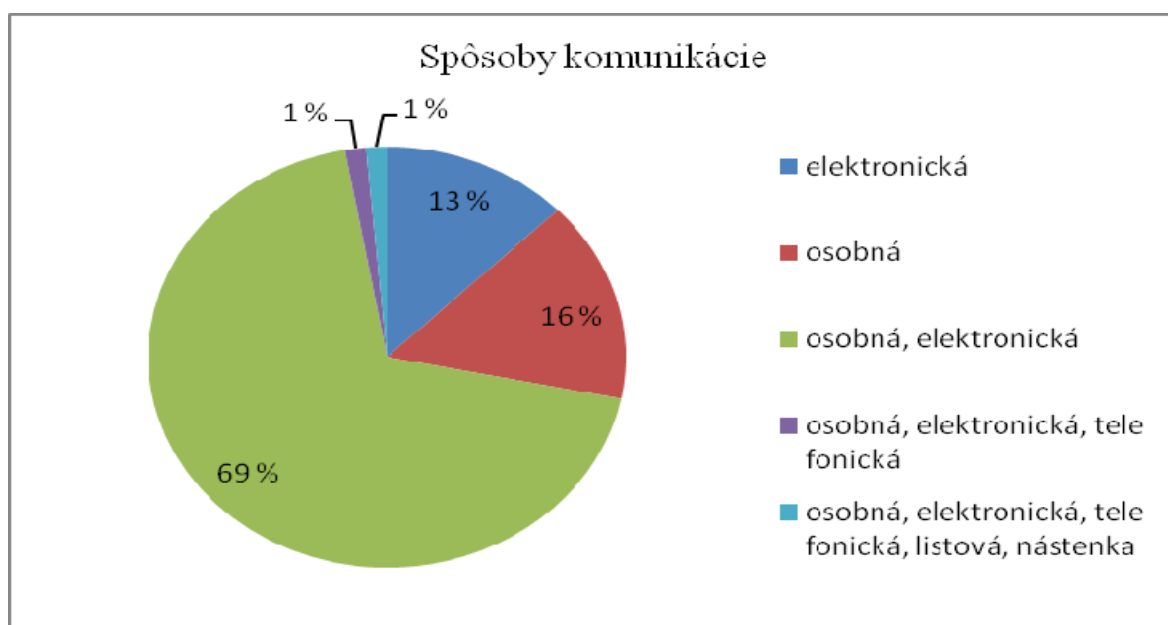
Efektívna podniková komunikácia je potom takým stavom podniku, kedy sú tak zamestnanci ako aj manažéri dobre informovaní o všetkých zásadných skutočnostiach týkajúcich sa podniku, t. j. zamestnanci vedia, aké sú ciele podniku a čo sa od nich očakáva a manažéri poznajú pracovné ako aj sociálne aspekty práce svojich podriadených (Mihok, Paška; 2009).

2. PRAKTICKÁ ČASŤ

Na základe vyhodnotenia dotazníkov, ktoré boli distribuované medzi učiteľov a študentov na IMS v Poprade, môžeme výsledky rozdeliť do štyroch častí, ktoré sú náplňou tejto kapitoly. Obsah prvej časti tvorí vyhodnotenie spôsobov komunikácie, ktoré prevažujú u oboch typov respondentov (učitelia, študenti). Druhá časť vyhodnocuje jednoduchosť a efektívnosť v komunikácii medzi študentmi a učiteľmi. Vzťah respondentov k novým možnostiam komunikácie zachytáva tretia časť prieskumu a štvrtá časť analyzuje najčastejšie bariéry v komunikácii a možnosti jej zlepšenia.

2.1. Spôsoby komunikácie medzi učiteľmi a študentmi

V komunikácii medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade prevažujú dva spôsoby komunikácie - osobná a elektronická. Kombináciu týchto dvoch spôsobov využíva 69 % všetkých respondentov. Na obrázku 1 je ukázané, že čisto osobnú komunikáciu uprednostňuje 16 % opýtaných, zatiaľ čo čisto elektronickú 13 %. Zvyšné dve percentá sú rozdelené medzi tých respondentov, ktorí popri osobnej a elektronickej využívajú aj telefonickú, listovú komunikáciu a nástenku.



Obrázok 1 Spôsoby komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade

Prameň: Vlastný prieskum

Uprednostňované spôsoby komunikácie všetkých respondentov, ako učiteľov tak i študentov sú nám jasné. Pri porovnávaní rozdielov medzi skupinami respondentov však môžeme vidieť určité odlišnosti. Čisto elektronickú komunikáciu využíva viac ako 14 % študentov, čo je dvojnásobne viac ako počet učiteľov. Telefonickú, listovú komunikáciu a nástenky využíva na druhej strane o 5 % viac učiteľov ako študentov.

Tabuľka 1 Rozdiely v komunikácii medzi učiteľmi a študentmi

Spôsob komunikácie	Učitelia	Študenti
elektronická	6,67%	14,29%
osobná	13,33%	16,07%
osobná, elektronická	73,33%	67,86%
osobná, elektronická, telefonická, listová, nástenka	6,67%	1,79%
Celkový súčet	100,00%	100,00%

Prameň: Vlastný prieskum

Zaujímavé výsledky nám poskytuje analýza uprednostňovaného spôsobu komunikácie študentov s učiteľmi v závislosti od stupňa štúdia. Ako ukazuje tabuľka 2, ako v prvom, tak aj na druhom stupni štúdia študenti považujú za najúčinnjší spôsob komunikácie osobný rozhovor. Inak tomu nie je ani pri učiteľoch. Takisto aj oni, bez ohľadu na dĺžku praxe, považujú za najúčinnjšiu osobnú komunikáciu (viď tabuľku 3).

Tabuľka 2 Najúčinnjší spôsob komunikácie podľa študentov

Najúčinnjšia komunikácia	Stupeň štúdia		Súčet
	1	2	
Spôsob komunikácie:			
Elektronická komunikácia		7	7
Elektronická komunikácia, konzultácia	1		1
Osobná komunikácia	20	27	47
Iné		1	1
Súčet	21	35	56

Prameň: Vlastný prieskum

Tabuľka 3 Najúčinnjší spôsob komunikácie podľa učiteľov

Najúčinnjšia komunikácia	Dĺžka praxe v rokoch				Súčet
	Do 5	Do 10	Do 15	Do 20	
Spôsob komunikácie:					
Elektronická komunikácia	2				2
Osobná komunikácia	4		2	5	11

Najúčinnejšia komunikácia	Dĺžka praxe				Súčet
	Do 5 rokov	Do 10 rokov	Do 15 rokov	Do 20 rokov	
Elektronická a osobná kom.		1			1
Iné			1		1
Súčet	6	1	3	5	15
Prameň: Vlastný prieskum					

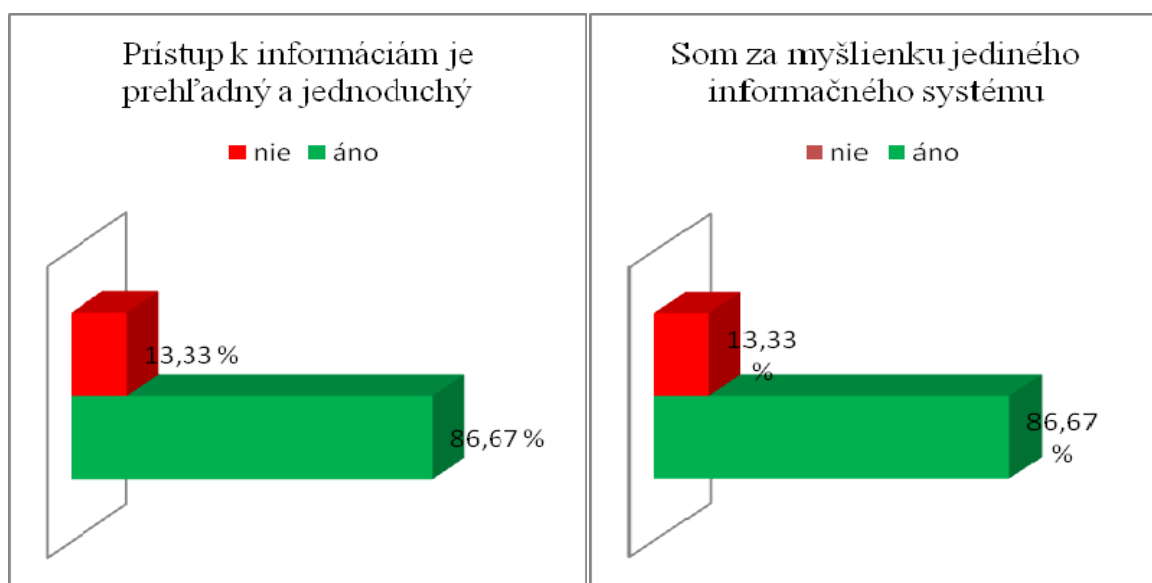
Prostredníctvom analýzy využívania e-mailových kont sa ukázal ďalší zaujímavý trend, ktorý poukazuje na využívanie elektronických systémov pri komunikácii študentov s učiteľmi. Až tri štvrtiny študentov uprednostňujú osobné e-mailové kontá, naproti tomu stojí len 16 % študentov, ktorí využívajú univerzitné konto na stránke mail.studenti.umb.sk. Tento mailový server bol pritom vytvorený práve za tým účelom, aby ho študenti využívali na komunikáciu s učiteľmi, ktorí by ich na základe e-mailovej adresy mohli okamžite identifikovať po mene a priezvisku. Týmto hodnotíme efekt zjednotenia študentských e-mailových kont do jedného univerzitného na IMS v Poprade za nedostatočný. Naproti tomu, univerzitný e-mail pre učiteľov v tvare meno.priezvisko@umb.sk, sa teší veľkej obľube. Viac ako 90 % učiteľov si rieši svoje pracovné záležitosti práve z týchto schránok a tvorí tak najvýznamnejší prostriedok pri komunikácii v smere od učiteľa k študentovi.

2.2. Jednoduchosť v komunikácii

V druhej časti nášho dotazníku nás zaujímala jednoduchosť v komunikácii u oboch skupín respondentov - ako učiteľov, tak aj študentov. Pod jednoduchou komunikáciou si predstavíme hladký priebeh osobnej či elektronickej komunikácie, pri ktorej odosielateľ želanú informáciu odošle a adresát ju bez problémov prijme. Odosielateľovi sú ďalej známe médiá, cez ktoré správu odošle a záver komunikácie je podčiarknutý možnosťou adresáta reagovať na prijatú správu.

Pozrime sa teda hneď na začiatok komunikačného procesu smerom od učiteľov k študentom. Každý piaty učiteľ sa stretáva na IMS v Poprade so situáciou, že nevie akou formou a cez ktorý zo systémov odoslať študentovi želanú informáciu. Úspešnosť doručenia správy študentom negatívne skresľuje fakt, že s potrebou opätovného odoslania informácie sa stretáva už každý tretí učiteľ. Aby sa želaná informácia dostala k príjemcovi musia učitelia informáciu znova odoslať alebo využiť iný spôsob komunikácie.

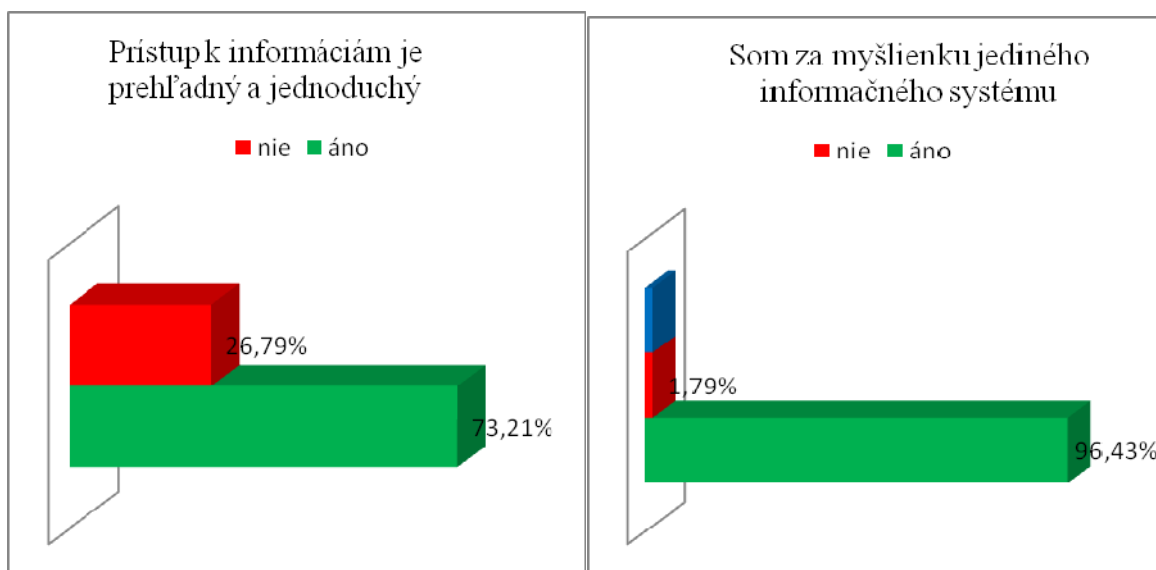
Obrázok 2 zachytáva odpovede učiteľov na dve otázky. Prvou otázkou sme skúmali, či učitelia považujú súčasný prístup k informáciám potrebným ku výučbe za prehľadný a jednoduchý. Kladne odpovedalo až 86 % učiteľov. Prekvapivý je postoj učiteľov k druhej otázke, v ktorej sme zisťovali záujem o zavedenie jediného informačného systému, v ktorom by učitelia mohli pracovať so všetkými dôležitými informáciami na jednom mieste. Za túto myšlienku sa postavilo až 86 % učiteľov, čo je presne ten istý počet učiteľov, ktorý systém považujú za dostatočne prehľadný a jednoduchý. Výsledky teda zjavne ukazujú, že zjednodušenie informačného systému pre učiteľov bol viac ako žiadúci.



Obrázok 2 Jednoduchosť a prehľadnosť informačných systémov z pohľadu učiteľov

Prameň: Vlastný prieskum

Na strane študentov je vnímaná jednoduchosť v komunikácii s učiteľmi veľmi podobná. So situáciou, že študent nevie akou formou a cez ktorý zo systémov informáciu odoslať, sa stretáva niečo cez 30 % študentov. Pritom iba 10 % študentov musí riešiť situáciu, že želaná informácia sa k učiteľovi nedostane. Tento problém riešia obdobne ako učitelia a to odoslaním informácie znovu či využitím iného spôsobu komunikácie. S čím sa však študenti musia popasovať narozdiel od učiteľov je situácia, že učitelia na prijatý e-mail od študentov nereagujú. S týmto problémom bojuje 5 % opýtaných študentov.



Obrázok 3 Jednoduchosť a prehľadnosť informačných systémov z pohľadu študentov

Prameň: Vlastný prieskum

Pri hodnotení jednoduchosti a prehľadnosti komunikačných procesov smerom od študentov k učiteľom narážame na obdobný trend ako tomu bolo pri komunikácii opačným smerom. Ako ukazuje obrázok 3, až 73% študentov považuje súčasný systém prístupu k informáciám za jednoduchý, napriek tomu až 96 % študentov by privítalo jeho zmenu a zavedenie jediného informačného systému, kde by boli všetky informácie dostupné na jednom mieste.

Všetkým respondentom, ktorí sa vyjadrili za neprehľadnosť a zložitosť komunikačných systémov na IMS v Poprade, najviac prekáža roztrieštenosť. Respondenti musia hľadať informácie na rôznych možných miestach, čo spôsobuje neprehľadnosť. Možným riešením by podľa opýtaných bolo zastrešenie týchto informácií pod jedným serverom, ktorým by mohla byť napríklad kombinácia systému AIS a Moodle do jedného celku.

2.3. Nové možnosti komunikácie medzi učiteľmi a študentmi

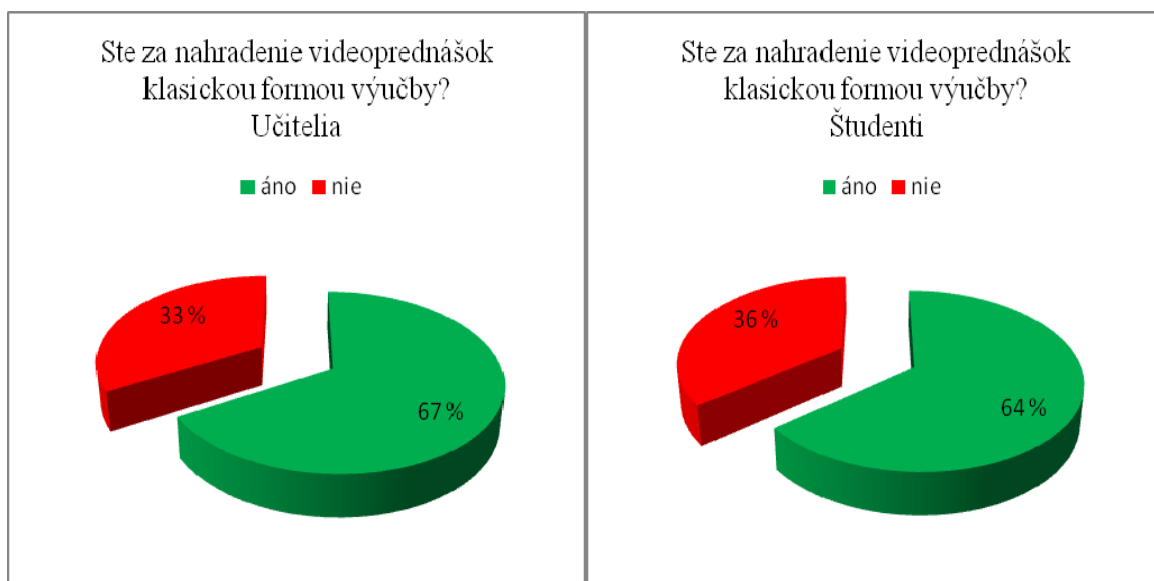
Genéza vo vývoji komunikácie zaznamenala s príchodom nového tisícročia razantný pokrok. Otázkou však ostáva, či moderné technológie umožňujúce komunikáciu bez osobného kontaktu zefektívňujú komunikačný proces. V osobnej komunikácii nahradili rozhovory telefonáty, listy zamilovaných SMS správy, obchodné rokovania e-mailly a večerné posedenia s priateľmi chatovanie na sociálnych sieťach. Aj v oblasti

školy zaznamenala komunikácia pokrok. Vedomosti sa od učiteľov k študentom nedostávajú iba ústne na prednáškach ale aj prostredníctvom e-learningu či sociálnych sietí, čo bolo kedysi nepredstaviteľné. Aj na samotných prednáškach učitelia nahradili klasický Meotar modernými dataprojektormi.

Podme sa teda pozrieť, aká je otvorenosť učiteľov a študentov týmto novým možnostiam v komunikácii, ktorými sú videoprednášky, on-line konzultácie, facebook či e-learning. Kým 80 % učiteľov tieto moderné techniky komunikácie podporuje, študenti ich obhajujú iba necelými 59 % opýtaných. Obe skupiny respondentov sú otvorené novým možnostiam komunikácie a to najmä komunikácie prostredníctvom facebook-u a on-line konzultáciám (učitelia 66,67 %, študenti 44,64 %).

V čom vidia učitelia najväčší nedostatok pri využívaní nových možností komunikácie? Na túto otázku odpovedajú dvaja z troch učiteľov celkom jasne - chýbajúci osobný kontakt a absencia spätnej väzby. Zvyšná tretina učiteľov uvádza ako problém možnosť skreslenia informácií, neochota učiteľov prispôbovať sa novým možnostiam komunikácie a tiež ochrana osobných údajov. Aj na strane študentov je najpočetnejšia skupina kritizujúca neosobný kontakt pri využívaní nových možností komunikácie. Druhou najpočetnejšou odpoveďou sú technické nedostatky takejto komunikácie s učiteľmi.

Poslednú časť tejto tretej podkapitoly venujeme práve videoprednáškam, nakoľko sú k nim vedené búrlivé diskusie ako na strane študentov tak aj na strane učiteľov. Argumenty lobujúce „za“ videoprednášky spočívajú v názoroch, že sú pohodlné a postupom času ich možno študenti budú môcť sledovať z pohodlia domova prostredníctvom internetu. Zo strany učiteľov však možno na videoprednáškach vidieť pozitívum v tom, že môžu v jednom čase odprezentovať prednášku na jednu tému len raz, bez nutnosti duplicitnej námahy opätovnej prednášky druhej skupine študentov. Šetrí to samozrejme aj náklady fakulty, nakoľko nemusí platiť učiteľom mzdu za hodinu prednášky navyše a taktiež nemusí preplácať cestovné náklady. Argumenty „proti“ sa týkajú v drvivej väčšine problému neosobného kontaktu a technických nedostatkov. Percentuálne vyjadrenie zástancov i odporcov videoprednášok zachytáva obrázok 4.



Obrázok 4 Percentuálne vyjadrenie názorov za nahradenie/zachovanie videoprednášok

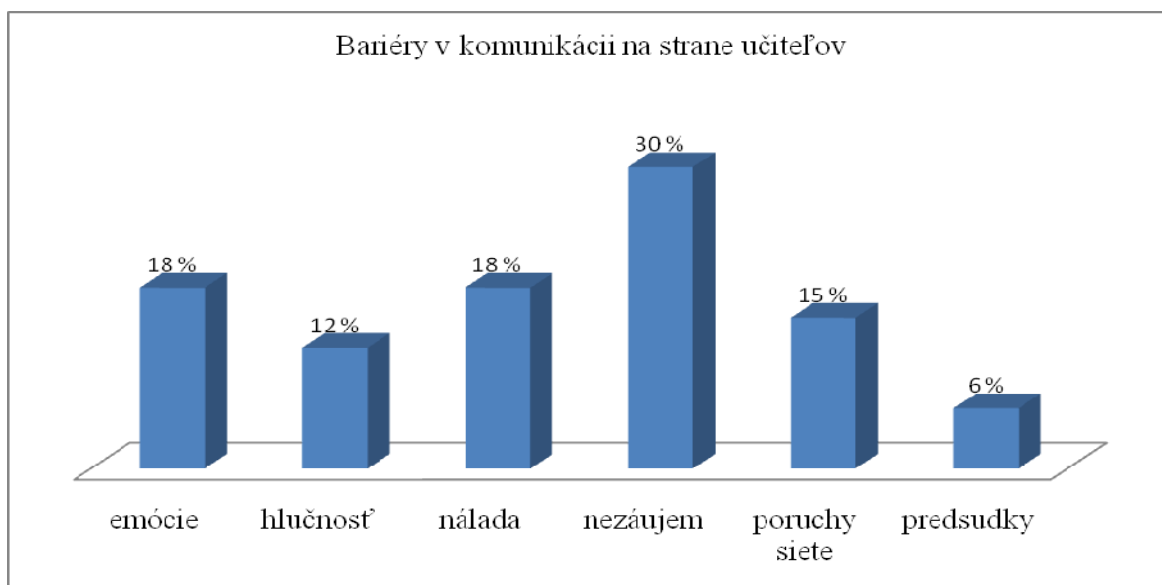
Prameň: Vlastný prieskum

Z obrázku vidíme, že zhruba dve tretiny respondentov odpovedajú na otázku nahradenia videoprednášok klasickou prezenčnou formou kladne. Zvyšná tretina opýtaných by bola za ponechanie videoprednášok. Pri týchto respondentoch vnímame záujem o videoprednášky najmä z toho pohľadu, že títo nevyhľadávajú osobný kontakt s vyučujúcim, prípadne sú im otázky učiteľov nepríjemné, najmä ak majú problém vyjadriť svoj názor. Ďalším dôvodom môže byť nadšenie z možností techniky, ktoré umožňujú tento moderný spôsob prenosu obrazu i zvuku. Ostatní to môžu vnímať tak, že im je to jedno či je učiteľ osobne s nimi alebo v Banskej Bystrici.

2.4. Bariéry a možnosti zlepšovania komunikácie

Komunikácia neprebíha vždy hladko a môžu ju narušiť rozličné okolnosti ako na strane odosielateľa informácie tak aj na strane adresáta. Nasledujúca kapitola sa bude preto zaoberať bariérami, ktoré narúšajú efektívnu komunikáciu medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade. Druhú časť tejto podkapitoly bude tvoriť analýza možností zlepšenia komunikačného procesu medzi oboma zúčastnenými stranami.

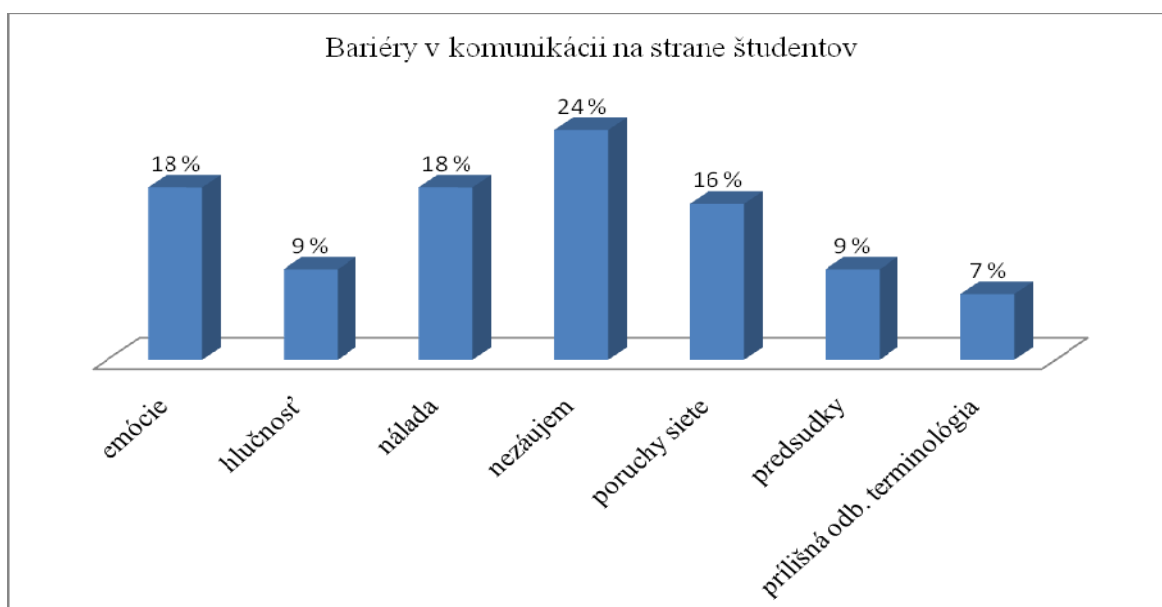
K bariéram v komunikácii patria najmä vonkajšie podnety, najmä hlučnosť prostredia, osvetlenie ale napríklad aj počasie. V elektronickej komunikácii to môžu byť výpadky siete. K ďalším patrí nálada, emócie, nezáujem druhej strany a mnoho ďalšieho. Pozrime sa teraz, ktoré bariéry najviac prekážajú respondentom v efektívnej komunikácii.



Obrázok 5 Bariéry v komunikácii na strane učiteľov

Prameň: Vlastný prieskum

Z prieskumu vyplynulo, že 30 % učiteľov považuje za najväčšiu bariéru efektívnej komunikácie nezáujem študentov. Na druhom mieste zhodne s 18 % skončili emócie a nálada študentov, ktoré môžu pozitívne i negatívne ovplyvniť priebeh komunikácie. Poruchy siete považuje za problém 15 % učiteľov, hlučnosť prostredia negatívne ovplyvňuje 12 % učiteľov a zvyšných 6 % učiteľov negatívne vníma predsudky pri komunikácii so študentmi.



Obrázok 6 Bariéry v komunikácii na strane študentov

Prameň: Vlastný prieskum

Ak si porovnáme vnímané bariéry v komunikácii na strane učiteľov a na strane študentov, môžeme vidieť veľmi podobný trend. Na prvom mieste je nezáujem učiteľov, nasledujú emócie a nálada, poruchy siete, hlučnosť prostredia a predsudky. Študenti narozdiel od učiteľov však vidia v komunikácii s nimi predsa len o jednu bariéru navyše, ktorou je prílišná odborná terminológia. Možno si niektorí učitelia neuvedomujú, že zo zvyku alebo nevedomky, môžu používať priveľa odborných slov, ktorým študenti nemusia rozumieť. V tomto prípade nezrozumiteľné slová odrádzajú študenta od pozornosti, lebo si ich nevie vysvetliť a z prijatej informácie nič nemá.

Najčastejšie bariéry komunikácie na IMS v Poprade sú nám jasné, čo však môžeme urobiť pre zlepšenie komunikačného procesu? V prvom rade môžeme odstrániť najvýznamnejšiu bariéru, ktorou je nezáujem. Všetci opýtaní respondenti uvádzajú, že pri komunikácii je dôležitá ochota a záujem druhej strany. Sú však aj ďalšie spôsoby, ako zlepšiť komunikáciu s druhou stranou. Môžu to byť vtipné hlášky, príhody, zážitky z praxe a rôzne iné mnemotechnické pomôcky. Takisto vysvetlenie „polopate“ umožňuje lepšie pochopiť prijímanú informáciu. V dotazníku sme zisťovali u respondentov vzťah k prostriedkom neverbálnej komunikácie. Za najúčinnnejšie v komunikácii pritom považujú gestiku, mimiku, ale aj grafické znázornenia na tabuli či v powerpointovej prezentácii. Jeden z názorov vyjadril náklonnosť k úsmevu učiteľov, ktorý mu pomôže nabudiť pocit dobrej a tvorivej atmosféry. Z číselných výsledkov však vyplýva, že pokým 80 % učiteľov považuje neverbálnu komunikáciu za pomôcku pri výučbe, iba 34 % študentov ju považuje za nápomocnú pri pochopení učiva.

Komunikáciu medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade môžu jednoznačne ovplyvniť aj vzťahy nadriadenosti a podriadenosti. Niektorí jedinci uznávajú autority, držia si profesionálny odstup a vyhovuje im viac formálna komunikácia. Sú však aj takí, ktorí sa cítia uvoľnenejšie pri neformálnej komunikácii, pri ktorej je komunikácia menej „konformná“, viac priateľská avšak so zachovaním si úcty k druhej strane. Vzťah oboch skupín respondentov k formálnej a neformálnej komunikácii budeme testovať pomocou analýzy závislosti kvalitatívnych znakov.

Na vzorke učiteľov budeme testovať hypotézu, či je vzťah medzi dĺžkou praxe učiteľov (znak A) a tým, či uprednostňujú formálnu alebo neformálnu komunikáciu (znak B).

Stanovíme si hypotézy - H_0 : znaky A a B sú nezávislé

H_1 : znaky A a B sú závislé

Vypracujeme si pomocnú tabuľku, v ktorej rozdelíme učiteľov do štyroch skupín podľa dĺžky praxe v rokoch. K nim priradíme početnosti, ktoré pripadajú na formálnu a neformálnu komunikáciu.

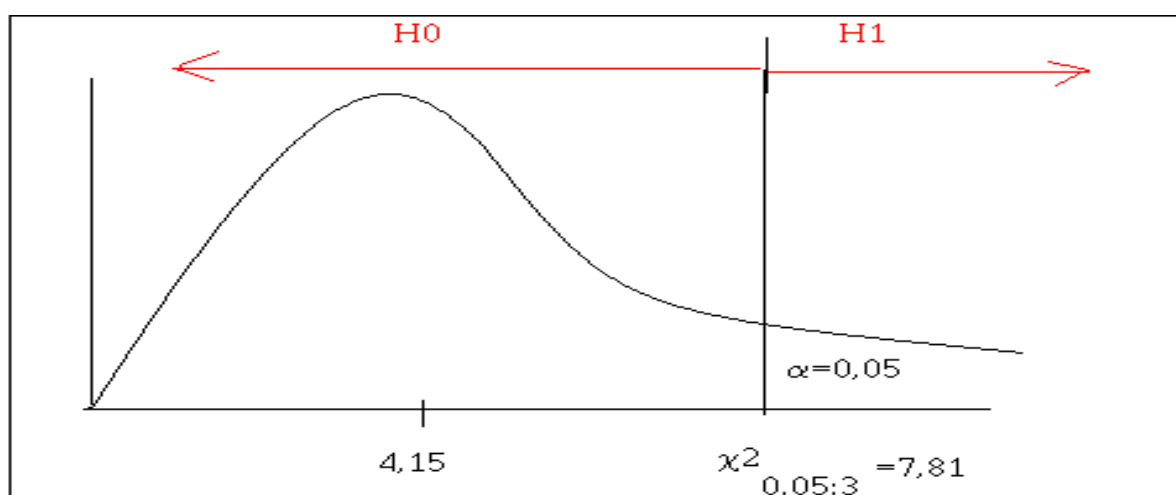
Tabuľka 4 Rozdelenie učiteľov podľa dĺžky praxe a uprednostňovanej formy komunikácie

Dĺžka praxe v rokoch	Uprednostňuje formálnu	Uprednostňuje neformálnu
0-5	3	3
6-10	0	1
11-15	3	0
16-20	2	3

Prameň: Vlastný prieskum

Na hladine významnosti 0,05 budeme testovať danú hypotézu. Po dosadení hodnôt do programu Statgraphics dostávame kritickú hodnotu chi-square pri hladine významnosti 0,05 a stupňoch voľnosti 3 hodnotu 7,81. Naľavo od tejto hodnoty nulovú hypotézu nezamietame, napravo od tejto hodnoty platí H1. Na zistenie, ktorú hypotézu prijmemu musíme vypočítať testovaciu štatistiku. Výsledná hodnota dosiahla 4,15 na základe čoho nulovú hypotézu nezamietame. Grafické znázornenie môžeme vidieť na obrázku 7.

Nezamietnutie nulovej hypotézy nám teda dokazuje, že medzi dĺžkou praxe učiteľov a uprednostňovaním formálnej či neformálnej komunikácie nie je závislosť. Učitelia teda nemajú sklom uprednostňovať formálnu či neformálnu komunikáciu vzhľadom na dĺžku praxe, počas ktorej na IMS v Poprade pôsobia.



Obrázok 7 Grafické znázornenie testovania hypotézy pri učiteľoch

Prameň: Vlastné spracovanie

Teraz budeme testovať, či medzi ročníkom, v ktorom študenti študujú (znak A) a uprednostňovaním formálnej a neformálnej komunikácie (znak B) je nejaká závislosť. Opäť si stanovíme hypotézy.

H0: znaky A a B sú nezávislé

H1: znaky A a B sú závislé

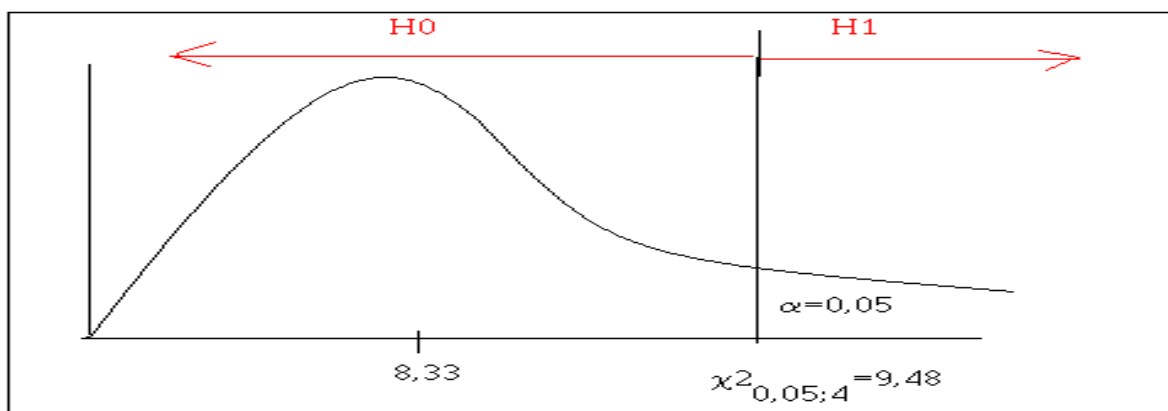
Pomocná tabuľka nám sprehládni rozdelenie študentov do ročníkov a prideliť im početnosti uprednostňovanej formálnej či neformálnej komunikácie.

Tabuľka 5 Rozdelenie študentov podľa ročníkov a uprednostňovanej formy komunikácie

Ročník študenta	Uprednostňujem formálnu	Uprednostňujem neformálnu
1.	6	3
2.	3	0
3.	2	7
4.	15	11
5.	3	6

Prameň: Vlastný prieskum

Na hladine významnosti 0,05 budeme testovať danú hypotézu. Po dosadení hodnôt do programu Statgraphics dostávame kritickú hodnotu chi-square pri hladine významnosti 0,05 a stupňoch voľnosti 4 hodnotu 9,48. Naľavo od tejto hodnoty nulovú hypotézu nezamietame, napravo prijímame H1. Opäť musíme vypočítať testovaciu štatistiku, ktorá dosiahla hodnotu 8,33. Na základe uvedeného nulovú hypotézu nezamietame. Grafické znázornenie je na obrázku 8.



Obrázok 8 Grafické znázornenie testovania hypotézy pri študentoch

Prameň: Vlastné spracovanie

Z obrázka je jasné, že hodnota 8,33 je menšia ako kritická hodnota chi-square, preto nulovú hypotézu nezamietame. Tak ako pri učiteľoch, tak ani pri študentoch teda nemôžeme tvrdiť, že medzi ročníkom, ktorý študenti navštevujú a uprednostňovaním formálnej či neformálnej komunikácie je vzájomná závislosť. Študenti teda preferujú formálnu či neformálnu komunikáciu bez ohľadu na ročník štúdia.

Záverečnú časť v procese komunikácie zvykne tvoriť spätná väzba. Jej hlavný význam spočíva v overení si, či druhá strana našu informáciu pochopila, či jej je jasná a či má prípadne nejaké otázky. Spätná väzba vrátane konštruktívnej kritiky posúva odosielateľa informácie dopredu a vie, čo by mal v budúcnosti pri spoločnej komunikácii vylepšiť. Spätnú väzbu využíva až 87 % učiteľov, čo je asi o 15 % viac ako pri študentoch.

2.5. Návrhy, odporúčania a záver

Jedným z prvých odporúčaní na zlepšenie komunikácie medzi učiteľmi a študentmi by mohlo byť zjednotenie toku informácií od učiteľov k študentom a naopak. Súčasný systém je roztrieštený medzi mnohé systémy určené na komunikáciu ako sú AIS, Moodle, ročníková e-mailová schránka, univerzitná e-mailová schránka až po oznamy na nástenkách. Najväčší potenciál na riešenie tohto problému vidím v systéme Moodle, ktorý by po rozšírení funkcionality umožnil zriadenie e-mailových kont učiteľov i študentov a prevzal by aj niektoré funkcie systému AIS (zapisovanie známok, prihlasovanie sa na skúšky či rozvrh).

Ďalším významným zlepšením by bolo nahradenie videoprednášok klasickou prezenčnou formou výučby. Videoprednášky majú viac nevýhod ako výhod a podľa nášho názoru výrazne znižujú kvalitu vyučovacieho procesu. Šetrenie nákladov je síce viditeľné, no zvýšeniu kvality vzdelávania by pomohli jednoznačne prednášky naživo. Zaujímavým trendom na súkromných i niektorých verejných vysokých školách je napríklad prednášanie známych ekonómov či politikov z praxe, čo zvyšuje atraktivitu prednášok.

Zlepšenie by mohla priniesť aj počítačová sieť s názvom Cloud Computing. Ide o prepojenie viacerých zariadení a softvérových produktov, ktoré by mohli na IMS v Poprade využívať ako učitelia tak aj študenti prostredníctvom internetu. Tieto softvérové produkty si totiž nie je nutné zakúpiť a je možné ich využiť prostredníctvom internetu, pričom užívatelia zaplatia za tieto služby iba v takej miere, v akej tieto služby využijú. V čom však vidím problém je prístup študentov k internetu na IMS v Poprade, nakoľko ak

študenti nemajú v rozvrhu hodinu informatiky, k internetu sa nedostanú, nakoľko škola v súčasnosti neposkytuje internet na chodbách prostredníctvom káblov či wi-fi.

K zdokonaľovaniu komunikačných procesov môžu významne prispieť aj opatrenia týkajúce sa osobných charakteristík odosielateľa a prijímateľa. Záujem, načúvanie - teda počúvanie s porozumením a kladenie otázok môže výrazne uľahčiť komunikáciu medzi študentmi a učiteľmi. Slušnosťou v komunikácii ako napr. neskákanie do rečí, neprerušovanie a potláčanie prejavov neverbálneho odmietania môžeme zefektívniť komunikačný proces.

Posledným návrhom je permanentné budovanie a využívanie spätnej väzby ako na strane učiteľov tak aj študentov. Jej význam v komunikácii je nenahraditeľný, nakoľko umožňuje overiť pochopenie informácie druhou stranou. Preto je nevyhnutné, aby adresát odoslal spätnú väzbu odosielateľovi aj napríklad v e-mailovej komunikácii. Neodpovedanie na e-mail druhej strany nie je vhodný spôsob utužovania vzťahov na oboch stranách.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

1. PAŠKA, P., MIHOK, J. 2009. *Optimalizácia komunikačných procesov v podniku* [online]. SjF TU v Košiciach, 2009 [cit. 2014-03-15]. Dostupné na internete: <<http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/13-2009/pdf/046-049.pdf>>.

PRÍLOHY

Príloha A	Dotazník pre učiteľov	22
Príloha B	Dotazník pre študentov	24

Dotazník pre učiteľov

Vážený respondent,
dostal sa Vám do rúk dotazník k mojej téme na študentskú vedeckú aktivitu, ktorú vypracúvam na tému Analýza možností komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade. Vyplňte, prosím, odpovede, ktoré sa týkajú Vašej komunikácie so študentmi.
Za Váš čas vopred ďakujem.

Milan Kapsiar, I. Ing.

Dĺžka praxe, počas ktorej pôsobíte na IMS v Poprade:

doplňte

1. Aké spôsoby komunikácie so študentmi najčastejšie využívate?

- | | |
|----------------|----------------------|
| a) osobná | b) elektronická |
| c) telefonická | d) listová, nástenka |

2. Ktorý spôsob považujete vo všeobecnosti za najúčinnnejší a najefektívnejší?

doplňte

.....

3. Pri elektronickej komunikácii uprednostňujete:

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| a) osobnú e-mailovú schránku | b) univerzitnú e-mailovú schránku |
| c) systém AIS | d) systém Moodle |
| e) iné | |

4. Stretávate sa so situáciou, že neviete, akou formou a cez ktorý zo systémov odoslať adresátovi želanú informáciu?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

5. Stretávate sa so situáciou, že požadovaná informácia sa k adresátovi nedostane, čo vyžaduje duplicitné odoslanie (poskytnutie) informácie?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

ak áno, ako to riešite?
.....

6. Je podľa Vás súčasný systém prístupu k informáciám potrebných ku výučbe prehľadný a jednoduchý?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

ak nie, čo mu chýba?

7. Prijali by Ste myšlienku jediného informačného systému, v ktorom by Ste našli resp. vedeli poskytnúť všetky dôležité informácie na jednom mieste?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

8. Ste otvorení novým možnostiam komunikácie?

- | |
|---------------------|
| a) áno akým? uveďte |
|---------------------|

.....
(napr. videoprednášky, online konzultácie, facebook, e-learning...)

- | |
|--------|
| b) nie |
|--------|

Dotazník pre študentov

Vážený respondent,
dostal sa Vám do rúk dotazník k mojej téme na študentskú vedeckú aktivitu, ktorú vypracúvam na tému Analýza možností komunikácie medzi učiteľmi a študentmi na IMS v Poprade. Uvádzajte, prosím, odpovede, ktoré sa týkajú Vašej komunikácie s učiteľmi. Za Váš čas vopred ďakujem.

Milan Kapsiar, I. Ing.

Na IMS v PP som študentom:

..... ročníka stupňa

1. Aké spôsoby komunikácie s učiteľmi najčastejšie využívate?

- | | |
|----------------|----------------------|
| a) osobná | b) elektronická |
| c) telefonická | d) listová, nástenka |

2. Ktorý spôsob považujete vo všeobecnosti za najúčinnnejší a najefektívnejší?

doplňte

.....

3. Pri elektronickej komunikácii uprednostňujete:

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| a) osobnú e-mailovú schránku | b) univerzitnú e-mailovú schránku |
| c) systém AIS | d) systém Moodle |
| e) iné | |

4. Stretávate sa so situáciou, že neviete, akou formou a cez ktorý zo systémov odoslať adresátovi želanú informáciu?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

5. Stretávate sa so situáciou, že požadovaná informácia sa k adresátovi nedostane, čo vyžaduje duplicitné odoslanie (poskytnutie) informácie?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

ak áno, ako to riešite?

6. Je podľa Vás súčasný systém prístupu k informáciám potrebných ku štúdiu prehľadný a jednoduchý?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

ak nie, čo mu chýba?

7. Prijali by Ste myšlienku jediného informačného systému, v ktorom by Ste našli resp. vedeli poskytnúť všetky dôležité informácie na jednom mieste?

- | | |
|--------|--------|
| a) áno | b) nie |
|--------|--------|

8. Ste otvorení novým možnostiam komunikácie?

- | | |
|--------|--------------|
| a) áno | akým? uveďte |
|--------|--------------|

.....
(napr. videoprednášky, online konzultácie, facebook, e-learning...)

b) nie

9. V čom vidíte nedostatky nových možností komunikácie medzi učiteľmi a študentmi (napr. pri videoprednáške, online konzultáciách, facebook-u, e-learningu...)?

.....
.....
.....

10. Boli by Ste za nahradenie videoprednášok klasickou formou výučby?

a) áno

b) nie

11. Pri komunikácii s učiteľmi je pre Vás dôležitá ochota a správanie druhej strany?

a) áno

b) nie

12. Aký druh informácií je náplňou Vašej komunikácie?

a) odborné

b) organizačné

c) iné

13. Pomáhajú Vám jednotlivé druhy neverbálnej komunikácie pochopiť učivo?

a) áno

b) nie

ak áno, ktoré?

14. Čo považujete za komunikačný šum na IMS, ktorý Vám prekáža v komunikácii?

a) hlučnosť prostredia

b) poruchy siete (výpadok internetu)

c) nálada, emócie

d) predsudky

e) slang

f) prílišná odborná terminológia

g) nezáujem

15. Ktoré z rozhovorov využívate pri komunikácii s učiteľmi najčastejšie?

a) formálne

b) neformálne

16. Ktoré z rozhovorov uprednostňujete pri komunikácii s učiteľmi?

a) formálne

b) neformálne

17. Využívate spätnú väzbu na overenie pochopenia správy druhou stranou?

a) áno

b) nie