

## Kapitola č. 4 Komunikace a kreativita ve vzdělávání dospělých



ČAS KE STUDIUI: 40 minut

- ✓ Čas potřebný k prostudování základního učiva: 50 minut
- ✓ Čas na vypracování úkolů: 25 minut
- ✓ Čas na vypracování úvah k zamyšlení: 15 minut



PO PROSTUDOVÁNÍ TEXTU DOKÁŽETE A BUDETE ZNÁT:

- ✓ Co obnáší komunikace v didaktice andragogiky, jakým způsobem lze komunikovat, význam naslouchání v didaktice andragogiky
- ✓ Jaký je význam tvořivosti v andragogice a jak lze tvořivost rozvíjet, jaké jsou fáze tvůrčího procesu a které kreativní metody lze využít nejen v andragogice



KLÍČOVÁ SLOVA UČIVA:

Komunikace, kreativita, asertivní jednání, naslouchání, koncentrace, kreativní techniky, fáze tvůrčího procesu, aktivizační techniky.



DOPORUČENÁ ROZŠIŘUJÍCÍ STUDIJNÍ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE:

MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998. ISBN 80-85963-52-3

PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Praha, 1997. ISBN 80-902232-1-4

BARTOŇOVÁ, H., EGER, L. *Studijní texty v distančním vzdělávání*. Olomouc, 2003. ISBN 80-244-0755-8.

ŠINDLEROVÁ, I. *Základy distančního vzdělávání*. Olomouc: CDV UP, 2005.

VŠETULOVÁ, M. *Klíčové role v distančním vzdělávání*. Olomouc: CDV UP, 2005.

MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: ASPI, 2000.

## Úvod

*Komunikace ve vzdělávání dospělých má řadu pravidel. Tato pravidla přispívají k efektivnější výuce. Lektor se připravuje na komunikaci v andragogice, která je jednou z nejvýznamnějších součástí didaktického procesu. Kreativita je pak vrcholem v hierarchii myšlení a učení dospělého. Tvůrčí procesy tvoří velmi zajímavou kapitolu v andragogice. Kreativita umožňuje realizaci nejrůznějších cílů jedince a společnosti.*

## 1. KOMUNIKACE V ANDRAGOGICE



### Základní pravidla v komunikaci

Jestliže lektor něco sdělí, účastník si uchová jen část v paměti, při komunikaci je důležité nejen co lektor sděluje, ale i to, čemu účastník rozumí. Dvoukanálová komunikace je efektivnější a ve výuce dospělých není možné nekomunikovat.

Komunikační zákonitosti předpokládají partnerský vztah mezi lektorem a studentem. Dále pak osobní podíl lektora na tvorbě sdělované látky, emotivní spoluúčast a výzvu vůči účastníkům.

### Komunikační šumy jsou způsobeny

- ⊙ malou koncentrací na výuku
- ⊙ formulací odpovědí nebo stanovisek ještě v průběhu naslouchání
- ⊙ nedostatečnou přípravu na výukovou komunikaci
- ⊙ domněle správným přijímání myšlenek
- ⊙ neochotou k diskusi

**Umění naslouchat je ceněná vlastnost nejen ve výuce, ale též v řídicím procesu, ale současně i v osobním životě**

### V čem spočívá naslouchání (nebo nenaslouchání)

Při prostém naslouchání hrozí ztráta až 90% látky. Účastníci zřetelně nebo neznatelně vypínají, když nesouhlasí s obsahem nebo mají negativní emocionální postoj k lektorovi. Pokud má student strach z neúspěchu, trpí stresem nebo je zřetelná absence „stejně vlny s lektorem“ (politické, ideologické, náboženské aj. překážky). Problémem jsou také spousty odborných výrazů, které nejsou studentům dostatečně objasněny. (Všetulová, 2005)



Zamyslete se nad níže uvedenou větou, objasněte její význam a napište krátký odstavec drobné úvahy, co tato teze říká o komunikaci v didaktice andragogiky.

***Slyšet neznamená rozumět, rozumět neznamená souhlasit: „Slyším to, co slyšet chci, a ne to, co říkáš“.***



**Chyby při naslouchání** (nejen ve výukovém procesu, ale také v osobním životě nebo v profesi)

Nenechat partnera vypovídat se a mluvit současně s ním. Ukvapené protiargumenty, vypnutí pozornosti, nedělat si žádné poznámky a nedívat se partnerovi do očí. Cítit se osobně napadán, zbytečně se soustředit na podrobnosti. Vyslýchat partnera, zkreslení obsahu vlivem předsudků, přeslechnutí a chybná interpretace obsahu. (Mužík, 1998)

#### **Pyramida efektivního naslouchání podle Mužíka**

- A. **Vnímání** (zachycení toho, co bylo řečeno)
- B. **Přiřazení** (promyšlení řečeno, snaha o pochopení problému)
- C. **Hodnocení** (vyhodnocení řečeného)
- D. **Odpověď** (adekvátní odpověď na to, co bylo řečeno)



*Přemýšlejte, jak s Vámi komunikuje okolí, jestli máte zkušenosti se spolupracovníky, s partnery, s nadřízenými a s přáteli a Vaše vzájemná komunikace probíhá na základě efektivního naslouchání. Zamyslete se nad Vaší komunikací s okolím, jestli jste schopni rozpoznat, co je Vám řečeno. Velmi často ty důležité věci v komunikaci zůstávají skryté, protože neumíme správně komunikovat. Osvojení pyramidy efektivního naslouchání je velmi důležité ve všech pomáhajících profesích, kdy například dokážeme při rozhovorech s klienty diagnostikovat, v čem vlastně spočívá jejich problém. V didaktice andragogiky je tato pyramida velmi významná. Pokud se naučíme takto komunikovat, snáze si osvojíme látku nebo dokážeme „naučit“.*

Na proces naslouchání navazuje reprodukce a verbalizace, tzn. **opakovat pasáže látky formou vlastní formulace problémů.**



**Osvětlete pojmy reprodukce a verbalizace v praxi, jak si sami opakujete a formulujete poznatky. Pročtěte si výše uvedený text a pro sebe zopakujte a reflektujte získané informace.**



### **Doporučená pravidla komunikace**

Nechte svého partnera se v rozhovoru zcela vyjádřit. Nebraňte se, poděkujte za zpětnou vazbu a poskytněte zpětnou vazbu, může-li to něčemu pomoci (kvůli zachování míry, nesmí zraňovat, neurážet, nenadávat, nevytýkat). Poskytněte zpětnou vazbu bezprostředně. Relativizujte, tzn. formulujte objektivně, hovořte o svém pozorování, dojmech, pocitech. Buďte konstruktivní, konkrétní a povzbudivý. (Mužik, 1998)

### **Základní dovednosti dobré komunikace**

- o **Vytrvalost** – metoda poškrábané gramofonové desky (příklad reklamace poškozeného zboží, kdy se snažíme vyjednat navrácení peněz...)

*Každý problém má dvě roviny (věcnou a osobní)*

- o **Vyjednávání**  
Vcítit se, ptát se po příčinách a potřebách, ovládat se, připravit na jednání – shromáždit fakta, držet téma rozhovoru, připravit se na kompromis
- o **Obrana proti „srážení“** (komunikačně otužilý, nereagovat emotivně) př. typicky ženská reakce, *jsi nezkušený, ty, víš, že to tak nebylo*

*Proč se ptáte, co tím chcete říci, to je možné... ?*



### **Způsoby jednání lidí (není špatné si zopakovat známá pravidla)**

Rozlišujeme trojí jednání mezi lidmi, jedná se o agresivní jednání, o pasivní jednání a asertivní jednání

*Co znamená být asertivní?*

**Otevřenost, kompromis, vyjednávání, poctivost, schopnost inovace, přímost, neverbální komunikace, využívání šancí** (asertivní jednání přináší větší šance, ale i větší rizika; vědomí rizik a zvážení, zda je člověk podstoupí), **dodávání síly** (pozitivní postoj, umění se rozhodovat a asertivní způsob jednání zanechávají dlouhodobé stopy v partnerech a v okolí takto

*jednajícího člověka*). **Asertivní jednání se lze naučit, není samozřejmostí, pomáhá jasně a přesvědčivě sdělovat potřeby, požadavky a pocity.** Není vhodné vždy a v každé situaci, hodí se jako forma sebeobrany

Právo asertivního člověka zahrnuje právo žádat to, co chceme (partner má právo říci ne), právo mít názor, pocity a city a projevovat je, právo prohlašovat něco, co nemá logické opodstatnění. Právo činit vlastní rozhodnutí a vyrovnávat se s jeho následky, právo volby, zda se angažovat nebo ne v problémech jiného, právo něco nevědět a něčemu nerozumět, právo dělat chyby, právo mít úspěch, právo měnit názor, právo na soukromí, právo být sám a nezávislý a právo měnit se a být asertivní.

Mezi povinnosti patří vědět, co chci. Nést odpovědnost za důsledky svého chování, nelhat sobě samému a nenalhávat si o druhých. Nestydět se říci, co chci, co nechci a jak prožívám situaci. Nemanipulovat s druhými prostřednictvím pocitů viny a naučit se pozorně poslouchat a naslouchat. (Šindlerová, 2005)



### **Pravidla správné komunikace**

V jednotlivých odrážkách máte k dispozici pravidla správné komunikace. Text si pročtete a snažte se osvojit si poznatky a případně je promítnout do vlastní praxe.

- **Umění být pozitivní a vstřícný**

Jednat asertivně znamená být aktivní, vstřícný a něco řešit. Důležitý je pocit, že já jedním a ne, že je se mnou jednáno

- **Tajemství umění být pozitivní**

Posilování vlastního sebevědomí a posilování zdravého sebevědomí druhých.

- **Umění pochválit**

Pochvala není lichotka, ale vyjádření vztahu mezi dvěma lidmi, musíme umět pochvalu přijmout. Hlas vzbuzující důvěru je pevný, jasný a svěží. Důvěryhodnost podpoří i neverbální komunikace.

- **Sebepoznání**

Posílení sebevědomí (stanovit si cíle, které pomohou k rozšíření obzorů). Posilování sebedůvěry založené na kladném hodnocení sebe sama. Co umím lépe než ostatní, co si na sobě nejvíce cením, na zvládnutí jakých dovedností jsem nejvíce hrdý, jaký největší problém jsem dosud zdolala a co se mi v životě nejvíce zdařilo.

- **Kritika útok i pomoc**

Jak kritizovat? (chválíme veřejně, kritizujeme v soukromí). Každý má právo kritizovat. Každý má právo na to, aby partner bral kritiku vážně, povinnost být spravedlivý a povinnost nedělat z kritiky osobní útok. **Konstruktivní kritika** znamená kritizování bez kritiky, jasně formulovat, co chceme. U vyjádření toho, co nechceme, použít zrcadlovou „verzi“ (výčet konkrétních úkolů). Zůstat na věcné rovině, nesklouznout do osobní, nezapomenout pochválit. Přijímání kritiky (velmi těžké) napomáhá technika otevřených dveří. *Tlumení...*

- **Manipulace v komunikaci**

### **Manipulátoři**

Oběť se domnívá, že je její povinností vykonat co manipulátor chce. Na první pohled není jasné, co manipulátor chce. Náznaky, polopravdy, věty vytažené z kontextu a navození pocitu odpovědnosti oběti.

#### *Typy manipulátorů*

- ✓ Diktátor (odkazuje se na autority, tradice,...)
- ✓ Chudáček (to víš, jsem jen hloupá ženská)
- ✓ Počtář (metoda cukru a biče)
- ✓ Břečťan, Drsňák, Obětavec, Poslední spravedlivý, Táta máma, Mafián

#### Dobrá komunikace

- Musíme se vyznat sami v sobě
- Člověk nemusí být výřečný
- Umění naslouchat
- Číst mezi řádky

Pro asertivní jednání musí člověk vycházet z vnitřního přesvědčení, vnitřní vyrovnanost a uspořádané myšlenky by měly být v rovnováze se zevnějškem. Důležité je **vědomí vnějšího dojmu**. *Uvědomujte si, jaký se snažíte vyvolat dojem,...něco na sobě změňte*



### **Shrnutí pravidel správné komunikace**

- **Umění být pozitivní a vstřícný** (posilování vlastního sebevědomí, posilování zdravého sebevědomí druhých)
- **Umění požádat o laskavost**
- **Umění pochválit** (pochvala je vyjádření vztahu mezi dvěma lidmi) Hlas vzbuzující důvěru je pevný, jasný a svěží

Důvěryhodnost podpoří i neverbální komunikace. Včasné uznání je i důležitá prevence duševní hygieny člověka, který v sobě nenosí lítost, že něco neudělal. (Všetulová, 2005)



*Znovu si přečtěte pravidla správné komunikace a zamyslete se, co Vaše komunikace postrádá, jaké jsou Vaše slabé stránky v komunikaci a co je může změnit.*



V tomto případě zde sami uveďte příklady problematických situací, kdy můžete využít znalosti o správné komunikaci. Poznamenejte si pět příkladů náročných situací, kdy se můžete bránit manipulaci, kritice, potřebujete něco vyjednat, případně reklamovat nebo projevit uznání.

## 2. KREATIVITA V ANDRAGOGICE



**Kreativita představuje vrchol hierarchie myšlení a učení dospělého.** Vysoká kreativita se vyznačuje takovou charakteristikou jedince, který je bystrý a duševně čilý, není omezen předsudky. Zvědavý a otevřený, plný touhy po objevování, snadno rozezná problémy a dovede je posoudit. Chopí-li se problému, nepustí ho – vytrvalost, pevný postoj, pevná vůle a schopnost prosazovat své myšlenky. Nelpí na určitém směru myšlení, zachovává si odstup a nespokojí se s prvním řešením, které se naskytne. **Člověk je schopen se nadchnout a nést rizika** (zřídka se tyto vlastnosti objevují společně, jsou však přítomné a lze je aktivovat určitými způsoby)

*Kreativitě napomáhá*

- ❖ **dobré všeobecné vzdělání**
- ❖ **široký horizont vědění**
- ❖ **dobré odborné znalosti ve vlastním oboru**

**Tvořivost představuje schopnost člověka restartovat sám sebe v nejrůznějších obtížných situacích.** Tvořivost má subjektivní povahu, člověk je schopen přenášet vnější svět do svého nitra a tam s ním operovat pomocí psychických procesů.

### **Bariéry rozvoje tvořivosti**

- Časová tíseň (zbytečná časová tíseň je největší ničitel tvořivosti)

- Naše vnímání – percepční bariéry
- Bariéry kultury a prostředí, které na nás působí
- Emocionální bariéry – pesimismus, obavy ze selhání, strach riskovat, nechť k chaosu, omezená představivost, neschopnost změnit úhel pohledu, příliš aktivní svědomí, kritická povaha, konzervativní zvyklosti, nevhodný způsob dotazování, potřeba moci a kontroly...

**Kreativitu nelze vynutit, obzvlášť v nepříznivém prostředí vystaveném rušivým vlivům. Potenciální schopnosti mozku jsou daleko větší, než se předpokládalo.** Uložené informace jsou zdrojem tvůrčího myšlení, nápadů a intuice. (Všetulová, 2005)



**Fáze tvůrčího procesu** (velmi napomáhá kreativě)

**Popis jednotlivých fází tvůrčího procesu, charakteristika postupu**

### 1. Přípravná fáze

- Intenzivně se zabýváme problémem, který má být řešen
- Sbíráme informace (včetně pokroku řešení v dotyčném problému, ať zbytečně nevymýšlíme, co už bylo vymyšleno)

### 2. Fáze zrání problému

- Odpoutáme se od problému, záměrně myslíme na jiné věci nebo pracujeme na jiných věcech
- Nutná trpělivost a vytrvalost
- Odpočinek, nevynucujeme řešení
- Dozrává myšlenka, objevují se možnosti řešení

### 3. Vnuknutí, osvícení

- Velké duševní vypětí, koncentrace a soustředění
- Tvůrčí činnost v pravém slova smyslu
- Nečekaně se objevuje ta pravá myšlenka, základní pojetí

### 4. Fáze verifikace

- Myšlenku zachytíme, ověřujeme a dále zdokonalujeme, než nám vymizí
- Formulujeme ji do konečné podoby



- Stojí to hodně úsilí, chce to trpělivost a sebekritičnost



*Příkladem práce s fázemi tvůrčího procesu může být práce na projektu. Na počátku je nápad, který se postupně podle výše uvedených tezí rozvíjí. Projektu prospívá, pokud všemi těmito fázemi projde, důležitý je také odstup od tématu vedoucí až k vnuknutí a v závěru pak ověření a formulace do závěrečné podoby.*



### **Úrovně tvořivosti**

Spontánnost a volnost vyjadřování. Osvojení dovedností a znalostí vede k lepšímu vyjadřování. Výsledkem jsou pak vynálezy a objevy a hluboké pochopení problému. Vznik nových myšlenek překračujících individuální zkušenosti jedince, ale i lidstva.

### **Působení skupiny na rozvíjející se kreativitu**

Rozvíjení styku mezi členy, změkčuje zkomatělé struktury myšlení a odbourává předsudky, společnou prací lze zvládat obtížné úkoly. Procesy ve skupinách (vztahy, způsoby chování, vzájemné vlivy, struktury) lze poznat a řídit pomocí skupinové dynamiky – zvýšení efektivity práce ve skupině. Zásadní je diskuse ve skupině, myšlenky se nevyvíjejí izolovaně, poznávají je ostatní. Myšlenky se mohou doplňovat, asociacemi se rodí jiné myšlenky. Velké množství rodících se myšlenek umožňuje jejich posouzení, čímž se zvyšuje kvalita skupinové práce. Myšlenky se posuzují z rozmanitých stanovisek a nejsou postiženy jednostranností. Extrémní myšlenky a čistě subjektivní názory se odhalí, uhladí a přiblíží konsensu.



*Napište seminární práci v rozsahu tří a více stran na téma fáze tvůrčího procesu. Vyberte si téma, problém, situaci a prostřednictvím těch čtyř fází popište vývoj v myšlení a samotný proces tvorby. Lze použít i praktický příklad na základě vlastní zkušenosti.*

### **Kreativní techniky – stručný přehled**

Představujeme zde výběr technik, které napomáhají rozvoji kreativity a usnadňují řešení náročných a problematických situací.

### **Brainstorming (neomezovaná diskuse, nápady plné fantazie, kreativní myšlení)**

- + nápady spontánně a volně – neobvyklé až absurdní
- + kvantita je důležitější než kvalita
- + neuplatňuje se autorské právo, žádoucí rozvíjet myšlenky předchozího řečníka
- + návrhy nesmí být kritizovány a hodnoceny
- + délka až 45 minut
- + vyhodnocení v druhé části s přizváním odborníků

## **Metoda CNB**

### **Společný zápisník**

- + Každý účastník vede pro sebe po dobu 4 týdnů zápisník k danému problému (*spontánně, poznámky, nové definice, náměty z různých zdrojů*)
- + Po uplynutí lhůty uzavřít soubor myšlenek (*uspořádá nejlepší, uvede návrhy*)
- + Lektor shromáždí, vyhodnotí a prodiskutuje na semináři za účasti všech

### **Metoda Pro-Kontra**

- + Z názorů pro a proti se nachází řešení problému
- + Konstruktivní kritika, ne negující kritika

### **Koncentrace na učení, mind-map (myšlenková mapa)**

- + Mozek pracuje multidimenzionálně
- + Tištěné slovo a knihy zdůrazňují lineární princip
- + Při rozhovoru zjišťujeme, že neustále probíhá komplexní síť slov a myšlenek
- + Aby mohl efektivně reagovat na informace, musí být informace strukturována
- + Začínáme ústřední myšlenkou a rozvíjíme další
- + Ústřední myšlenka jde od středu

### **Výhody mind-map**

- o Ústřední myšlenka je zvýrazněna
- o Důležité myšlenky více do centra
- o Vazby mezi klíčovými pojmy
- o Přehledná pomůcka při opakování
- o Struktura umožňuje nové záznamy

- o Podporuje kreativitu (šipky, symboly, obrazce, barvy)

### **Metoda pro aktivní práci s textem nebo nasloucháním**

Vím, chci vědět, dozvěděl jsem se (k přednášce a k textu)



### **Aktivizační výukové metody**

Představujeme zde aktivizační výukové metody, které jsou v praxi velmi efektivní. Lze je využít v průběhu výkladu látky a pracovat s nimi průběžně. Mohou napomáhat hlubšímu pochopení probírané problematiky.

#### **Přehled metod**

Metoda „BRAINSTORMING“ ve fázi evokace vybraného problému

Metoda I.N.S.E.R.T – aktivní práce s psaným, čteným textem, ve fázi uvědomění si významu a reflexe

- ✓ „fajfku“ u informace, kterou jste si potvrdili, co již víte
- „mínus“ tam, kde jste se setkali s informací, která je v rozporu s tím, co jste si mysleli
- +“plus“ u nové informace
- ? „otazník“ čemu nerozumím

Metoda KOSTKA

Učební strategie, která usnadňuje vnímání tématu a uvažování o něm z mnoha hledisek (Cowan a Cowan, 1980) *Výzvy náhodně nebo v pořadí, které je zde uvedeno.* Většinou se užívá u dostatečně známého tématu

Popište

- ⊙ Co si vybavujete, co jste si zapamatovali, jak byste charakterizovali,....
- ⊙ *Odpovědi jsou předvídatelné*
- ⊙ *Požadavek reprodukce*

Porovnejte

- ⊙ Čemu se text podobá, od čeho se liší a jak, popište vztah mezi,....
- ⊙ *Studenti si vybaví primární informace a dále s nimi pracují*
- ⊙ *Prokazuje se porozumění*

### Asociujte

- ⊙ Na co si při studiu vzpomenete?
- ⊙ Mohou to být dojmy, události, věci, lidé,...
- ⊙ ***Důležité je nechat myšlenky volně plynout a také...umět se vyjádřit***

### Analyzujte

- ⊙ Z čeho to je, z čeho se skládá,...jak je to vytvořené
- ⊙ ***Složitější myšlenkový proces***
- ⊙ ***Rozbor podnětu***
- ⊙ ***Zkoumání vstupních údajů, či podkladů použitých při výkladu***
- ⊙ ***Vytváření hypotéz, dedukcí,...***
- ⊙ ***Studenti dokáží rozčlenit složité věci na komponenty***
- ⊙ ***Vysvětlit, proč právě takto....***

### Aplikujte

- ⊙ K čemu se to hodí, co by se s tím mohlo dělat, jak to lze použít,...
- ⊙ ***Studenti ukazují, že umí informace použít***

### Argumentujte

- ⊙ Stanoviska pro a proti, použijte pro obhajobu argumenty (logické, ale i nelogické, pošetilé, podle charakteru látky)
- ⊙ ***Na základě dříve naučené látky stanovit hodnotu, obhájit nebo vyvrátit ji, podpořit, ospravedlnit, kritizovat, rozhodnout,...***



Tyto metody lze použít při výkladu nejrůznějších látek. Například si student může prostřednictvím metody I.N.S.E.R.T. vytvářet poznámky k probíranému tématu. Poznámky lze zakreslovat do pomocných sloupců, kde si student zapisuje *co ví, co se dozvěděl nového, čemu nerozumí a co je v rozporu s tím, co již zná*. Pak může kolektiv studentů s vyučujícím diskutovat nad dílčími výsledky zápisu. Student se takto může učit i z písemných materiálů.

Dále lektor může pracovat s metodou KOSTKA, například před výkladem látky rozdělí studenty do několika skupin a každá skupina má úkol v průběhu zápisu přednášky osvojenou látku *popisovat, porovnávat, asociovat, analyzovat, aplikovat a argumentovat*. Po ukončení přednášky vystoupí každá skupina a předvede, jak lze se získanými vědomostmi pracovat od

pouhého popisu, přes asociace, aplikace a vytváření argumentů. Dospělý student se takto dostává do hloubky probíraného problému a snáz porozumí látce. Může si jít dát do kontextu vlastních poznatků, rozšířit si vlastní vědomosti.



*V textu jsme se zabývali komunikací jako součástí didaktiky vzdělávání dospělých. Objevilo se zde téma naslouchání, pyramidy efektivního naslouchání a pravidla správné komunikace v nejrůznějších úrovních, od osobní roviny, přes lektorskou práci a profesní vzdělávání. Dalším tématem je kreativita a její význam v didaktice andragogiky. Řešili jsme téma fází tvůrčího procesu, kreativních a aktivizačních metod a technik. Některé z nich jsme si představili krok za krokem a nabídli je k práci lektora a pedagoga v procesu didaktické andragogiky.*



#### OTÁZKY

1. Čím jsou způsobeny šumy v komunikaci?
2. Objasněte pyramidu efektivního naslouchání.
3. Vyjmenujte a charakterizujte pravidla správné komunikace v didaktice.
4. Co znamená kreativita v andragogice?
5. Objasněte a vysvětlete fáze tvůrčího procesu a uveďte příklady, v kterých lze tyto fáze použít.
6. Charakterizujte mind-map, metodu I.N.S.E.R.T. a KOSTKA, vyjmenujte další kreativní a aktivizační metody a techniky.