

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2014 - 2015

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Michaela Svobodová

Umění komunikace v postindustriální společnosti

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Jana Krejsová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2014 - 2015

BACHELOR THESIS

Michaela Svobodová

The Art of Communication in the Post-industrial Society

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Jana Krejsová

Prohlášení:

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. února 2015

Michaela Svobodová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu práce Mgr. Janě Krejsové za odborné vedení, za pomoc a rady při zpracování této práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá shrnutím základních poznatků o komunikaci a popisu vlivu informačních technologií na společnost a především na komunikaci v dnešní postindustriální společnosti. Práce se věnuje významu komunikace, její historii, cílům a motivaci ke komunikaci a popisuje základní dělení komunikace. Zabývá se informačními technologiemi v dnešní společnosti a bariérami, které se mohou při komunikaci objevit. Průzkum, který byl proveden ve druhé části práce, se věnoval významu komunikace v postindustriální společnosti a jeho cílem bylo ověření vlivu informačních technologií na komunikaci člověka.

Klíčová slova

Argumentace, asertivita, bariéry, dotazníková šetření, informační technologie, komunikace, motivace, naslouchání, nedorozumění, otázky, společnost.

Annotation

The bachelor thesis deals with a summary of basic knowledge about communication and describe the impact of information technologies on the society and on the communication in today's post-industrial society. The work focuses on the importance of communication, its history, goals and motivation to communicate and describes the basic division of communication. It follow up the information technologies in today's society and barriers in the communication. The survey which was conducted in the second part of this thesis is devoted to the importance of communication in the post-industrial society and its aim was to verify the impact of information technology on human communication.

Key words

Argumentation, assertiveness, barriers, communication, information technologies, listening, misunderstanding, motivation, questions, society, surveys.

OBSAH

ÚVOD	8
1 VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	10
2 VÝZNAM KOMUNIKACE	12
2.1 HISTORIE KOMUNIKACE	12
2.2 CÍL KOMUNIKACE	13
2.3 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ	15
2.4 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE.....	18
3 DRUHY KOMUNIKACE	22
3.1 VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	23
3.2 DALŠÍ DĚLENÍ KOMUNIKACE	29
4 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE	32
5 BARIÉRY V KOMUNIKACI	37
6 PRŮZKUM – VÝZNAM KOMUNIKACE V POSTINDUSTRIÁLNÍ SPOLEČNOSTI	52
6.1 CHARAKTERISTIKA CÍLE PRŮZKUMU	52
6.2 METODY PRŮZKUMU, VÝZKUMNÝ VZOREK A HARMONOGRAM PRŮZKUMU	54
6.3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU	55
6.4 VERIFIKACE NEBO FALSIFIKACE HYPOTÉZ.....	60
6.5 SHRNUÍ PRŮZKUMU A FORMULACE DOPORUČENÍ.....	61
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	65
SEZNAM PŘÍLOH	69

ÚVOD

Téma bakalářské práce je umění komunikace v postindustriální společnosti, jejím cílem je shrnutí nejdůležitějších poznatků týkajících se komunikace a ověření, jaký vliv mají nové informační technologie na současnou společnost.

Komunikace ovlivňuje osobní a pracovní život každého jedince, proto je umění správné komunikace důležité. Důležitost komunikace si uvědomují i zaměstnavatelé, kteří pro své zaměstnance zajišťují různé kurzy jak komunikovat s klienty. V posledních desetiletí došlo k rychlému rozvoji informačních technologií. Tomuto novému trendu se přizpůsobují nejen zaměstnavatelé, kteří v této oblasti vzdělávají své zaměstnance, ale také např. senioři, kteří se musí novým informačním technologiím rovněž přizpůsobit. Z tohoto důvodu jsou pro seniory pořádány různé kurzy, na kterých se senioři naučí pracovat s počítačem a internetem. Nové informační technologie jsou používány rovněž při výuce na školách nebo dokonce již v mateřských školách.

Bakalářská práce je koncipována do teoretické a praktické části. V teoretické části je zpracováno pět kapitol. První kapitola pojednává o základních pojmech souvisejících s komunikací, které se v této bakalářské práci objevují. Tato úvodní kapitola je důležitá z toho důvodu, aby byly správně pochopeny kapitoly následující. Po vymezení základních pojmů následuje kapitola o významu komunikace. Obsahem této kapitoly je stručná historie komunikace, cíl komunikace, motivace ke komunikaci a její dělení. Tato kapitola také vyzdvihuje důležitost komunikace, popisuje naslouchání a vysvětluje důležitost pokládání vhodných otázek. Další kapitola vymezuje druhy komunikace. Nejvíce se věnuje verbální a neverbální komunikaci, např. mimice, posturice, kinetice, jelikož komunikace nezahrnuje jen slovní komunikaci, tedy to, co je řečeno slovy, ale i to, co se řekne beze slov. Práce popisuje také další druhy komunikace, např. přímou a nepřímou komunikaci, vizuální a akustickou komunikaci, spontánní a cílenou komunikaci, interpersonální, skupinovou a masovou komunikaci. Následující kapitola pojednává o informačních technologiích, o jejich historii i současnosti. Poslední kapitola teoretické části se věnuje bariérám, které se mohou v komunikaci vyskytovat, konkrétně popisuje např. problém nedorozumění, negativní slova, strach a obavy, může se jednat i o skupinový slang apod. Kapitola také navrhuje

možnosti řešení vzniklých konfliktů a nastiňuje vhodnou argumentaci a základy asertivního chování.

Praktická část této bakalářské práce se zabývá realizací průzkumu významu komunikace v postindustriální společnosti. Průzkum je realizován formou dotazníků u zaměstnanců jedné nejmenované společnosti zabývající se pojišťovací činností. Cílem průzkumu je ověření vlivu informačních technologií na komunikaci člověka. Dotazník obsahuje celkem 10 otázek s tím, že u některých mají respondenti možnost vybrat pouze jednu odpověď, která nejvíce vystihuje jejich názor. U některých otázek mohou dotázaní vybrat více odpovědí nebo svůj názor vypsát. V závěru této publikace jsou popsány nejen výsledky tohoto průzkumu, jeho popis a harmonogram, ale také určitá doporučení a možná rizika vztahující se k informačním technologiím.

Informace, které jsou uvedeny v této publikaci, vycházejí především z monografií a internetových zdrojů. V práci se však objevují i postoje a názory autorky, zvláště v praktické části.

1 VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Přestože pojem komunikace každý zná, každý jedinec si pod tímto pojmem může představit něco jiného. Nejjednodušší a pravděpodobně mezi lidmi nejrozšířenější vysvětlení toho, co komunikace vůbec znamená, je, že se jedná o přenos informací. To je sice pravda, komunikace ovšem ve skutečnosti znamená mnohem více než jen přenos informací. Nejen z tohoto důvodu, ale také proto, že mezilidská komunikace představuje složitý proces, je potřeba si nejprve vymežit a definovat základní pojmy a fakta týkající se komunikace.

Komunikační dovednosti byly rozvíjeny již v době antiky, kdy začaly vznikat nejen první rétorické školy, ale také nejrůznější teoretické materiály týkající se rétoriky. Jako příklad lze uvést Aristotelova pojednání o rétorice. Specifické obory, zabývající se speciálně komunikací, se začaly utvářet až mnohem později, a to v průběhu 20. století. Nelze však hovořit pouze o jedné jediné vědě, nýbrž o skupině komunikačních věd. Vzhledem k této multidisciplinarnosti existují různé definice komunikace.¹ Vzhledem k tomu, že rozepisování všech definic by bylo vleklé, jsou níže uvedeny jen některé z nich, a to ty, které jsou pro tuto práci nejvhodnější.

„Komunikace je proces vzájemného předávání informací v sociálním kontaktu pomocí různých prostředků, zahrnující i sdílení, tj. prožívání a hodnocení této situace.“²

„Komunikace je přenos informace pomocí znakového systému, uskutečňovaný mezi lidmi přímo nebo pomocí technicko-organizačních prostředků.“³

Jak vůbec slovo „komunikace“ vzniklo? „Komunikace“ má jádro v latinském výrazu „communicatio“, což znamená sdělení nebo sdílení. Z tohoto latinského slova bylo slovo „komunikace“ do češtiny převzato, tak jako spousta jiných odborných výrazů.⁴

¹ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 11 – 15. ISBN 978-80-7452-002-0.

² VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 297. ISBN 80-246-0841-3.

³ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 11 – 12. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁴ Tamtéž.

V procesu komunikace zastává svou úlohu komunikátor, komunikant, komuniké a komunikací vyvolaný účinek, tj. reakce komunikanta. Komunikátor je osoba, která sděluje určitou myšlenku. Tato myšlenka směřuje k osobě, která reaguje na obsah sdělované myšlenky, tj. ke komunikantovi. Výrazem komuniké se rozumí obsah sdělení, tzn. to, co je sdělováno.⁵

Důležité je uvědomit si, že se vždy nejedná pouze o jednoduché sdělení informace. Při komunikaci se můžeme setkat a často se také setkáváme s nějakou bariérou či konfliktem. Bariéru lze definovat jako překážku nebo chybu, kterou děláme a která brání dosáhnout účelu komunikace, tzn. že nedokážeme něco vysvětlit, přesvědčit partnera atd.⁶ Konflikt představuje přímý nesouhlas s myšlenkami či zájmy druhého.⁷

Za vhodný styl jednání při kontaktu s ostatními lidmi můžeme považovat asertivní chování. Při asertivním chování dokážeme hájit naše vlastní práva a nároky, aniž bychom omezovali práva druhých.⁸ Asertivita je blíže rozepsána v kapitole zabývající se bariérami v komunikaci.

V rámci komunikace je žádoucí nejen předkládat svá stanoviska a vyjadřovat své názory, ale také zvažovat a vyhodnocovat názory ostatních, porovnávat je s informacemi, které máme k dispozici, s našimi znalostmi a zkušenostmi, tzn. využívat kritické myšlení. K prosazení svého názoru je zapotřebí využívat vhodné argumenty. Argumentace je nástrojem kritického myšlení. Jedná se o rozlišování názorů a prosazování vlastního přesvědčení vhodným a přesvědčivým způsobem.⁹ O argumentaci pojednává taktéž kapitola zabývající se bariérami v komunikaci.

⁵ *Sociální komunikace*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://mezilidske-vztahy.euweb.cz/komunikace.htm>.

⁶ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 58. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁷ LILLEY, R. *Jak jednat s problematickými lidmi*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005, s. 17. ISBN 80-251-0687-X.

⁸ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 74. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁹ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 57. ISBN 80-86423-11-5.

2 VÝZNAM KOMUNIKACE

To, že je komunikace v životě člověka (a nejen člověka) nesmírně významná, je nezpochybnitelné. Bez komunikace bychom si nedokázali ani koupit rohlík, natož si vyřídit potřebné úřední záležitosti. Komunikace rovněž ovlivňuje nejen partnerské a pracovní vztahy, ale i vztahy mezi rodiči a jejich dětmi, mezi učiteli a žáky apod. S určitostí lze říci, že se bez komunikace v běžném každodenním životě zcela jistě neobejdeme. O důležitosti komunikace věděli už i naši předci.

2.1 Historie komunikace

„Vývoj lidské civilizace je spojen s objevováním stále nových způsobů komunikace od mimoslovní komunikace pomocí gest a mimiky přes ústní podání, obraz, písemný projev, tisk a rozhlas až k televizi a internetu.“¹⁰

Musil¹¹ rozděluje historii vývoje komunikace do následujících epoch:

- Epocha signálů – jedná se o formy komunikace, které můžeme vidět i u zvířat. Velký význam se kladl na hlasové signály, jež byly nutné pro komunikaci ve skupině, především při kooperaci.
- Epocha mluvení a jazyka – řeč se začala objevovat přibližně 35 000 let před naším letopočtem. Řeč byla ve společenství předávána z generace na generaci.
- Epocha psaní – písmo se začalo objevovat přibližně 3 000 let před naším letopočtem. Jeho účelem byla komunikace na dálku. Významné bylo zachování písemných materiálů dalším generacím, což umožnilo uchování a předávání poznatků, a tím i rozvoj civilizace a její šíření.
- Epocha tisku – tato epocha začíná vynálezem Gutenbergova knihtisku kolem roku 1 450 našeho letopočtu. Podstatným přínosem byl znatelný pokles cen knih, což otevřelo cestu k demokratizaci vzdělávání.

¹⁰ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 29 – 30. ISBN 978-80-7452-002-0.

¹¹ Tamtéž.

- Epocha elektronické komunikace – epocha, která začíná rozšířením rozhlasu na začátku 20. století. Hromadné sdělovací prostředky rychle pronikly k většině lidské populace. Jedná se především o rozhlas, televizi a v posledních desetiletích i internet.

Komunikace se postupně vyvíjela s tím, jak docházelo k rozvoji člověka a jeho života ve společnosti. Člověk nejprve používal k dorozumívání různé signály, např. skřeky nebo pohyby těla. S vývojem společnosti začal používat slova, později se vyvinulo písmo. Za předchůdce písma lze považovat také různé malby na stěnách jeskyně. Po vynálezu knihtisku se začaly vydávat nejen knihy, ale také noviny, časopisy, učebnice, což umožnilo přenášet informace většímu počtu lidí, a to i na dálku. V současné době lidstvo nejvíce ovlivňují hromadné sdělovací prostředky.¹²

Je patrné, že postupně narůstá masový charakter komunikace a zároveň se mění i model vzdělance od antického rétora přes vědce s knihou k odborníkovi přes počítačové databáze.¹³

2.2 Cíl komunikace

Po stručné historii komunikace, je nyní potřeba odpovědět na otázku, co je cílem komunikace? Komunikujeme, abychom sdělili své myšlenky, vyjádřili svůj názor, popřípadě abychom přesvědčili našeho komunikačního partnera.¹⁴

Komunikace je pro nás důležitá i z hlediska naplnění našich základních potřeb. Je prokázáno, že každý člověk má potřebu konverzovat min. čtyři hodiny denně a v případě nenaplnění této potřeby dochází k silné frustraci.¹⁵ Komunikace je tedy velice důležitá.

¹² MEDIA GRAM. *Jak společnost komunikovala od posunků přes řeč, písmo, tisk a vysílání k internetu*. [online]. © 2015 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://mediagram.cz/dejepis/jak-spolecnost-komunikovala>.

¹³ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 30. ISBN 978-80-7452-002-0.

¹⁴ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 8. ISBN 978-80-205-0606-1.

¹⁵ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 26. ISBN 978-80-7452-002-0.

Komunikace je ovlivněna několika faktory. Volbu prostředků komunikace ovlivňuje nejen věk komunikantů a jejich dosažené vzdělání, ale také jejich temperament, charakter, zájmy a záliby, vztah k politice, náboženství atd.¹⁶

Každá komunikace probíhá v určitém sociálním kontextu a je ovlivněna vnitřním a vnějším kontextem. Vnitřním kontextem je osobnost komunikujícího, jeho aktuální stav, jeho zkušenosti, význam, který aktuálně komunikaci přikládá, i vztah ke komunikačnímu partnerovi. Vnější kontextem se rozumí osobnost partnera a jeho postoj, aktuální sociální situace, role komunikačních partnerů, prostředí, ve kterém komunikace probíhá atd.¹⁷

Při komunikaci dochází k přenosu informací, tj. ke sdělování a přijímání informací. Komunikace je nepostradatelnou částí sociální interakce, která plní různé funkce. Na základě jejího zaměření můžeme rozlišit funkce následující:

- Informační – předání informace.
- Instruktivní – vysvětlení, naučení.
- Přesvědčovací – ovlivnění komunikačního partnera.
- Podpůrná – vyjádření podpory.
- Relaxační – pobavení se, rozptýlení, popovídání si.¹⁸

Motivací ke komunikaci může být potřeba získání určitých informací, potřeba sociálního kontaktu, sebepotvrzení a sebeuplatnění, tzn. potvrzení si svých vlastností a kompetencí, jejich hodnoty, i své vlastní identity, ale také potvrzení své součinnosti k sociálním požadavkům společnosti, a to tím, že s ostatními komunikujeme v souladu se svou rolí, sociálním postavením, platnými normami a uznávanými hodnotami. Komunikační schopnosti se postupně rozvíjejí v procesu socializace. Zároveň je komunikace i prostředkem socializace.¹⁹

¹⁶ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 8. ISBN 978-80-205-0606-1.

¹⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 297 – 302. ISBN 80-246-0841-3.

¹⁸ Tamtéž.

¹⁹ Tamtéž, s.297 – 303.

2.3 Aktivní naslouchání

Při komunikaci je nespírně důležité naslouchat druhému, nepřerušovat ho, nespěchat na něj a neodvracet od něho pozornost. Pokud mírně nakloníme hlavu, dáváme tím najevo, že mluvčímu nasloucháme. Dle psychologů naslouchá druhému pouhých 25 % lidí. Celých 70 % času lidé využívají verbální komunikaci, z čehož 40 % připadne na poslouchání, 35 % na mluvení, 16 % na čtení a 9 % na psaní. Umění naslouchat však znamená více než jen upřeně sledovat druhého. Znamená to druhého poslouchat, vložit do rozhovoru svou energii a věnovat mu čas, čímž mu projevíme respekt a dáme tak najevo, že si ho vážíme.²⁰

Většina lidí si myslí, že naslouchat znamená to samé jako slyšet. Je však potřeba rozlišovat mezi těmito pojmy, každý totiž znamená něco jiného. Slyšení je fyziologický proces, při kterém zvukové vlny narážejí na ušní bubínek, a tím uvádějí do chodu orgány středního a vnitřního ucha. Zde se mění na nervové impulsy, které směřují do mozku. Naslouchání je schopnost, která se musí naučit. Je to vědomý výběr toho, čemu chceme věnovat svou plnou pozornost. Snažíme se porozumět pocitům, které se za slovy skrývají. Vnímáme nejen slova, ale musíme být maximálně soustředění, abychom porozuměli i neverbálním projevům druhého, a samozřejmě bychom měli udržovat oční kontakt. Důležité je volit správné otázky a umět se ve správný čas odmlčet. Naslouchat je potřeba celým svým tělem. Přikývnutím hlavou ve vhodnou chvíli druhému naznačujeme, že mu rozumíme, souhlasíme s ním. Naslouchání značí i opřený ukazováček o tvář nebo opřená hlava do dlaní a naopak nežádoucí je čmárání na papír, pohrávání si s tužkou atd. Stejně nevhodné jsou zkřížené ruce na hrudi, nohy křížem nebo ruce sepnuté za hlavou. Významným projevem naslouchání je povzbuzování partnera, aby pokračoval, čímž mu dáváme najevo souhlas a pochopení.²¹

Jak již bylo řečeno, jedním z nejdůležitějších faktorů při naslouchání je vnímání neverbálních prostředků komunikace. Při naslouchání je důležité poskytovat partnerovi zpětnou vazbu, musíme se průběžně doptávat co, jak, kde apod., ale také ověřovat si,

²⁰ BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 16 – 17. ISBN 978-80-8100-250-2.

²¹ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 43 – 50. ISBN 80-7172-564-1.

zda jeho sdělení správně rozumíme. To zjistíme upřesňujícími dotazy a tím, že budeme sdělení průběžně parafrázovat (např. „Chápu to správně, že...“). Na závěr je vhodné provést shrnutí řečeného.²²

Parafrázovat znamená vlastními slovy zopakovat to, jak jsme vyjádření porozuměli, tím si ověříme, zda a jak moc jsme sdělení druhé strany pochopili. Je to součástí chápavého a empatického postoje k partnerovi. Dáváme mu tak najevo, že nás jeho sdělení zajímá a pobízíme ho, aby v něm pokračoval.²³

Při naslouchání bychom měli být empatičtí, tzn. následující:

- Vyhnout se soudům a kritizujícím vyjádřením vůči mluvčímu nebo sdělení.
- Pozorně naslouchat, co stojí za sdělením mluvčího a soucítit.
- Pokládat otázky ve vhodný okamžik a učit se vnímat, kdy je druhý připravený odpovídat.
- Neřešit problémy za druhého.
- Nedávat banální rady, tj. vyvarovat se výrazům typu „Zítra bude lépe.“
- Neptat se „proč“ – touto otázkou můžeme mluvčího rozladit. K řešení je třeba využívat otázky „Co?“, „Jak?“, „Kdy?“, „Kde?“, „Kdo?“.²⁴

Většina lidí bohužel komunikačního partnera poslouchá, ale nenaslouchá mu. To se pak projeví nejen na nesprávném pochopení sdělení a z toho vyplývající naší chybné reakci na toto sdělení, ale také na celkovém vztahu komunikačních partnerů, kdy ze vztahu vymizí důvěryhodnost, sdílnost a ochota vzájemně komunikovat.

Při naslouchání je také důležité umět klást konstruktivní otázky. Vhodně zvolené otázky mohou vyvolat žádoucí procesy, upřesňovat sdělení, přimět druhého argumentovat, motivovat ho apod. Špatně zvolené otázky však mohou rozhovor i zablokovat. Základní dělení otázek je na uzavřené a otevřené. Uzavřené otázky omezují partnera v odpovědi, protože mu dávají na výběr z omezených odpovědí. Často se na ně odpovídá pouze „ano“ nebo „ne“. Uzavřené otázky se využívají v případě, že od partnera potřebujeme dostat přesně zacílenou odpověď. Používají se také u příliš

²² BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 101 – 110. ISBN 978-80-8100-250-2.

²³ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 34 – 37. ISBN 80-247-1222-9.

²⁴ BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 145 – 152. ISBN 978-80-8100-250-2.

komunikativních partnerů, kterým tyto otázky nedovolují rozpovídat se a získat od nich zřetelné a jednoznačné odpovědi. Otevřené otázky nám umožňují dozvědět se více informací. Poskytují více prostoru pro odpověď, kdy tázaný může odpovědět volnou formou. Nejčastěji se jedná o otázky typu „kdo“, „co“, „jak“, „proč“ atp.²⁵

Správná otázka je cílená, konkrétní, jasná, jednoznačná a srozumitelná. Kromě otevřených a uzavřených otázek můžeme otázky dělit následovně:

- Alternativní otázka – dává nám na výběr z několika možností. Např. „Chcete to vyřešit po telefonu nebo přes e-mail?“.
- Protiotázka – používá se v případě, že mluvčí potřebuje získat informace nebo se chce vyhnout přímému střetu. Ideální je dát mezi otázku a protiotázku slib. Např. „Jaký je váš názor na používání počítačů ve výuce?“ – „To vám hned řeknu. A jaké je vaše osobní stanovisko?“.
- Kontrolní otázka – je vhodná pro upřesnění a pochopení, často se jedná o parafrázi. Např. „Rozumím tomu správně, že si myslíte...“.
- Motivační otázka – vytváří výjimečnost. Např. „Vy máte za sebou spoustu realizovaných projektů. Jak bychom tedy měli podle vás postupovat?“.
- Řečnická otázka – zkrášluje projev, je znakem dobrého zacházení s řečí. Např. „Co si může člověk v dnešní době myslet o knihách? Může je zavrhnout, uznávat...“.
- Sugestivní otázka – zpochybňuje druhého, manipuluje. Např. „Vy přece sám dobře víte, že tento postup není vyhovující.“²⁶

Pokládání otázek je důležité nejen k doplnění či ověření informací, ale také k „prolomení ledu“, k rozpovídání se a dání partnerovi najevo, že jeho sdělení věnujeme pozornost, že nás jeho sdělení opravdu zajímá a chceme se dozvědět více.

²⁵ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 44 – 49. ISBN 80-247-1222-9.

²⁶ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 34. ISBN 80-86423-11-5.

2.4 Efektivní komunikace

Abychom mohli s ostatními komunikovat, musíme mít určitou slovní zásobu, jejíž vytváření je celoživotním procesem. Efektivněji umí komunikovat ten, kdo má bohatou slovní zásobu a umí ji vhodně využívat.²⁷

Slovní zásoba se rozvíjí již od útlého dětství, proto je důležité, aby si rodiče s malými dětmi povídali, četli jim knížky, vyprávěli pohádky apod. Děti od školního věku by si měly samy číst knížky, čímž si rovněž rozšiřují svoji slovní zásobu. Bohužel v současné době knížky nahrazují hry na počítačích a knihovny navštěvuje stále méně čtenářů.

Kvalita komunikace závisí na slovní zásobě, kterou jedinec má a na způsobu, jakým ji používá. Slovní zásobu rozlišujeme pasivní a aktivní. Pasivní jsou ty slovní výrazy, kterým rozumíme, ale sami je nepoužíváme. Aktivní slovní zásobu tvoří slova, která využíváme. Vysokoškolák by měl disponovat přibližně 50 000 výrazy, středoškolák kolem 20 000. O jedinci hodně vypovídá schopnost formulovat myšlenky za pomoci dostupných jazykových prostředků. Vždy je třeba volit správná slova dle typu posluchačů. Je potřeba zvolit rozdílné jazykové prostředky např. při komunikaci s dětmi a při komunikaci s dospělými posluchači, při komunikaci s odborníky a při komunikaci s laiky. Cizí slova bychom měli používat minimálně, aby posluchači našemu sdělení rozuměli.²⁸

Aby naše řeč byla dokonalejší, měli bychom klást důraz na následující rétorické dovednosti:

- Rozvoj aktivní a pasivní slovní zásoby – slovní zásobu lze rozvíjet např. četbou, luštěním křížovek a kvízů, slovními hříčkami, sledováním vhodných pořadů v televizi (dokumentární filmy, cestopisné a životopisné filmy), rozhovorem s lidmi, kteří mají bohatý a živý slovník atd.
- Bohatá synonymika, zajímavé obraty – dobrý mluvčí umí své sdělení přizpůsobit posluchači. Umí říci stejnou věc pokaždé jinak, podle toho, kdo jej poslouchá.

²⁷ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 8. ISBN 978-80-205-0606-1.

²⁸ Tamtéž, s. 21-22.

- Minimum floskulí a slovních parazitů – jedná se o vycpávková nebo nadbytečná slova, ale také zvuky, jež nemají žádný skutečný význam a sdělení zamlžují. Tyto nedostatky lze eliminovat vědomou kontrolou toho, jak mluvíme.
- Řečnické ozdoby a okrasy – použití bohaté metaforiky náš projev ztraktivní a odliší od jiných.²⁹

Hlavním nástrojem pro přenos informací, sdělování myšlenek, postojů, názorů, přání a požadavků, je řeč. „*Umění mluvit je v podstatě umění při pravé příležitosti, na pravém místě a v pravý čas potřebné myšlenky, apely, podněty apod. sdělovat tak dobře, správně a jasně, že jsou lidmi přijímány, plně a kladně prožívány, opravdu sledovány a uznány.*“³⁰

Řečí se rozumí verbální i neverbální sdělování informací. Jedná se o vyjádření našich myšlenek, pocitů a záměrů, sdělení určitých informací. Řeč je prostředkem k navázání vztahů a k ovlivnění či vzbuzení žádoucí reakce, změny postoje, dosažení cíle atd.³¹

Chcete efektivněji komunikovat? Medlíková³² doporučuje vyměnit běžně užívané fráze za užitečnější. Rozdíl je v tom, že pozměněná vyjádření jsou konkrétnější, přinášejí návrh nebo pozitivněji znějí. Dále bychom měli sdělovat to, co je nebo bude, nikoliv to, co není a nelze. Měli bychom hovořit v pozitivních slovech, omezovat slova negativní a vyhnout se neurčitým vyjádřením. Důležité je zaměřit se na posluchače, vyjadřovat se slovy pro ně srozumitelnými, hovořit stručně, jasně a konkrétně se zdůrazněním na klíčová slova. Jedná se např. o tyto výrazy:

- Nevím – zjistím to a budu vás informovat.
- Nemohla byste... – můžete prosím udělat...
- Potíže – záležitosti k řešení.
- Ale – a, nicméně.
- Můžeme udělat jen... – máme následující řešení...

²⁹ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 46 – 48. ISBN 80-86423-11-5.

³⁰ MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, s. 7. ISBN 978-80-86723-32-7.

³¹ Tamtéž, s. 17 – 18.

³² MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 39 – 40. ISBN 80-86423-11-5.

- Podívám se na to – podívám se na to dnes večer a pošlu e-mail.
- Majitelka tady není – majitelka bude ve tři hodiny.

Je třeba dbát na to, aby řeč byla srozumitelná, tzn. dbát na správnou výslovnost, artikulaci, neprotahovat samohlásky (např. dóle, pívo...), nezkracovat samohlásky (např. říkám, myslím...), nepolykat určité hlásky (např. šveska, koska...) atd. Bohatá slovní zásoba a používání synonym je základem kultivovaného projevu. Jen bohatá slovní zásoba nám umožňuje co nejpřesněji vyjádřit naše myšlenky.³³

Při komunikaci je potřeba dávat si pozor na rychlost své řeči. Pokud mluvíme příliš rychle, vytratí se zájem komunikačního partnera. Pokud mluvíme příliš pomalu, můžeme začít partnera nudit. Důležité je mluvit tak, aby všichni mohli sledovat tok naší řeči. Je potřeba naučit se měnit tempo řeči podle toho, co říkáme. Důležité je také měnit tón hlasu, zabarvovat jej, zkoušet vyjádřit různé emoce a pocity různými tóny a tempem. Měli bychom se snažit mluvit co nejspisovněji, vynechávat všechna automatická slova, která nic neříkají a jen znehodnocují projev, používat jednoduché, stručné a jasné věty.³⁴

Monotónnost je v projevu nežádoucí. Je potřeba používat různé prostředky, které upoutávají partnerovu pozornost, např. odmlky. Pokud se před sdělením důležité informace na okamžik odmlčíme, vzbudíme tím větší zájem. Dalším prostředkem mohou být různá přirovnání či metafory, přísloví či rčení, které jsou názorné a působí svým vtípem a moudrostí. Často se také používají eufemizmy, tj. zjemnělé výrazy.³⁵

S nevhodně zvoleným tempem řeči či monotónním projevem se setkal snad každý, často např. ve škole, kdy učitel seděl za katedrou a své znalosti předával studentům způsobem, který vypadal jako čtení pohádky na dobrou noc, potichu, monotónně, bez akcentu na jednotlivé úseky vykládané látky, nezáživně, bez zájmu. Takovou formou mu studenti usínali na lavicích a bylo jasně vidět, že učitel nemá zájem na tom, aby si studenti z jeho hodiny odnesli nějaké znalosti. Takového učitele nebaví učit, chce si pouze odvyprávět to, co má stanoveno v osnovách a jít domů, svou práci bere jako nepříjemnou povinnost. Opakem je učitel, který živě vypráví látku, dává příklady ze své

³³ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 24 – 26. ISBN 978-80-205-0606-1.

³⁴ MULLER, M. F. *Jak překonat strach z vystupování na veřejnosti. Tajemství úspěšné komunikace*. Praha: Pierot, s. 47 – 49. ISBN 978-80-7353-143-0.

³⁵ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 29-31. ISBN 978-80-205-0606-1.

praxe, doptává se studentů na jejich názory. Každý jistě hned pozná rozdíl mezi těmito učiteli a zcela jistě uzná, že druhý učitel naučí studenty mnohem více, a to pouze tím, že efektivněji komunikuje.

Pokud chceme, aby druhá osoba správně a rychle porozuměla našemu sdělení, podle Oswaldové³⁶ je potřeba k ní hovořit prostřednictvím jejího dominantního systému vnímání, jímž zpracovává informace. Jedinci zpracovávají informace prostřednictvím čtyř systémů vnímání:

- Vizualní systém – lidé, kteří mluví rychleji, mají vyšší hlas, nevyrušuje je hluk, reagují na vizuální odkazy typu „podívej“, „vidíš“ atd.
- Auditivní systém – lidé, kteří více využívají intonaci, rádi s ostatními komunikují po telefonu, mají rádi hudbu a hluk je ruší.
- Auditivně-digitální systém – lidé, kteří rádi hovoří sami se sebou. Chápou pouze logické věci, které mají smysl. Jejich myšlení je postupné, přemýšlejí krok za krokem.
- Kinestetický systém – lidé, kteří vnímají svět skrze své instinkty či pocity. Hovoří pomaleji, tvoří promyšlené, dlouhé věty.

³⁶ OSWALDOVÁ, Y. *Každé slovo má sílu*. 1. vyd. Praha: Beta, 2011, s. 151 – 152. ISBN 978-80-7306-447-1.

3 DRUHY KOMUNIKACE

V komunikaci můžeme rozlišit rovinu obsahovou, tj. to, co sdělujeme, a rovinu vztahovou, tj. jak to sdělujeme. Proces komunikace neboli výměna informací, má ve většině případů charakter rozhovoru. Je zapotřebí, aby, komunikátor vyjádřil své sdělení tak, aby mu jeho komunikant porozuměl a pochopil ho stejným způsobem. Z uvedeného vyplývá, že základním předpokladem výměny informací je sdílení stejného komunikačního systému. Důležité je i vyjádření zpětné vazby, tzn. potvrzení přijetí zprávy a způsobu jejího porozumění. Přijímání sdělení a jeho porozumění je vždy subjektivně ovlivněno, např. způsobem, jakým byla informace sdělena, dále tématem neboli obsahem sdělení, osobností komunikujících osob, jejich schopnostmi, znalostmi, zkušenostmi, osobnostními vlastnostmi a emočním vyladěním, ale také vztahem komunikujících partnerů.³⁷

Rozhovory probíhají na různých úrovních. Podle hloubky vzájemného sdílení a otevření se jeden druhému dělíme komunikaci na:

- Nezávazné povídání si – jedná se o povrchní rozhovory, navazování vztahů.
- Sdílení faktů – jde o výměnu informací, aniž bychom řekli něco o sobě.
Zůstáváme vůči druhému uzavřeni.
- Sdílení myšlenek a názorů – vzájemně si sdělujeme, co si myslíme, kritizujeme sebe i ostatní. Tato komunikace se již blíží konverzaci.
- Vyjadřování citů a pocitů – vzájemně si sdělujeme, co cítíme a jak to prožíváme.
- Hluboké splynutí – jedná se o nejhlubší rovinu vzájemné komunikace, kdy se druhému plně otevřeme. Tato komunikace vzájemně obohacuje náš vztah.³⁸

Nejčastější dělení je na verbální a neverbální komunikaci. Komunikaci je však možné třídit i podle dalších hledisek. Konkrétnější dělení komunikace je popsáno dále v této kapitole.

³⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 301. ISBN 80-246-0841-3.

³⁸ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 70 – 71. ISBN 80-7172-564-1.

3.1 Verbální a neverbální komunikace

Zjednodušeně řečeno se jedná o dělení na slovní komunikaci, která probíhá ústně a na mimoslovní komunikaci, která se projevuje tělesnými signály.

Podle výzkumů nejvíce posluchače ovlivňují neverbální projevy, a to přibližně z 55 %. Hlas působí na posluchače přibližně 35 % a nejméně ho ovlivňuje podstata sdělení, která je tvořena slovy, a to pouhými 10 %.³⁹

Ačkoliv jsou slova nositeli informací, důležitější je způsob, jakým jsou slova přádávána, tzn. výška, rychlost a modulace hlasu (přízvuk).⁴⁰

Při komunikaci je důležité pružně pracovat se silou svého hlasu, tzn. některá slova či věty zdůraznit. Pouhé zdůraznění určitých částí projevu může výrazně změnit smysl sdělení. Na konci výroku nebo věty je vhodné klesnout hlasem. Lepší je tvořit kratší a přehledné věty a vkládat krátké přestávky mezi bezprostředně navazující výroky, informace a argumenty. V těchto přestávkách je vhodné uvolňovat bradu, rty přitom nechat lehce pootevřeny, což uvolňuje ústní dutinu, mimické svaly, hrtan a bránici.⁴¹

Verbální komunikace je založena na znakovém systému, který využívá slova. Nezbytným předpokladem pro její užívání je sdílení určitého jazykového systému, včetně jeho pravidel a stejné chápání významu jednotlivých slov ve společnosti.⁴²

Do verbální komunikace nepatří pouze slova, ale také písmo, a dokonce i Braillovo písmo, znakování neslyšících a podobně.⁴³

Při verbálním sdělení můžeme rozlišit význam, tj. definici slova, jež je obecně sdílena, a smysl, tj. individuálně specifické chápání slova, jež závisí na jedinci, na jeho zkušenostech, aktuálním stavu i vztahu k dané skutečnosti.⁴⁴

³⁹ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 8. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁴⁰ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 54. ISBN 80-7172-564-1.

⁴¹ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 81 – 82. ISBN 80-247-1222-9.

⁴² VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 298. ISBN 80-246-0841-3.

⁴³ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 20. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁴⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 298. ISBN 80-246-0841-3.

Verbum znamená latinsky „slovo“. Od toho vznikl výraz verbální nebo neverbální komunikace. Nonverbální komunikace je historicky starší než verbální komunikace. Státisíce let se jedinec dorozumíval posunky, mimikou a neartikulovanými zvuky. I v současnosti neverbální kontakty předcházejí těm, při kterých použijeme řeč.⁴⁵

Když se řekne neverbální komunikace ani zdaleka se nejedná pouze o řeč těla či tón hlasu, jeho tempo a rytmus, ale patří sem také veškeré umění, kromě literatury. Jedná se např. o hudbu, balet či výtvarné umění. Do neverbální komunikace se řadí i pocity.⁴⁶

Neverbální komunikace využívá ke svému sdělení jiné než slovní komunikační prostředky a bývá součástí verbální komunikace, resp. verbální sdělení upřesňuje, podporuje a slouží jako jeho kontext nebo doprovod. Neverbální sdělení může v některých případech i zcela nahradit sdělení verbální. Vyjadřujeme jím své emoce, postoj k sdělovanému obsahu nebo komunikačnímu partnerovi. Jedná se o sociokulturně podmíněné projevy typické pro jednotlivá společenství.⁴⁷

Možná si to neuvědomujeme, ale první dojem v nás zanechává silný pocit. Již během prvních pár vteřin si na člověka uděláme obrázek, a to podle našich dosavadních zkušeností. Vytváříme si předsudky, které postupem času buď odbouráváme, či utvrzujeme. Některé faktory, jež ovlivňují partnera v utváření jeho pohledu na nás, lze ovlivnit, např. oblečení, účes, doplňky atd., některé však ovlivnit nemůžeme, např. pohlaví, věk, barvu pleti, postavu atd.⁴⁸

Pro pochopení partnerova sdělení vyhodnocujeme veškeré signály, které k nám vysílá. Některé vědomě, některé nevědomě. Vnímáme a zpracováváme několik signálů najednou, např. pohled, výraz obličeje, pohyby a držení těla, slova, zvuk hlasu, přízvuk, tempo řeči atd. Na základě toho si vykládáme smysl řečeného a zhodnocujeme osobu mluvčího i situaci. Řeč těla vždy musíme vykládat v souvislosti s ostatními vjemy a v souvislosti s danou situací.⁴⁹

⁴⁵ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 14 – 21. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁴⁶ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 20 – 21. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁴⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 299. ISBN 80-246-0841-3.

⁴⁸ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha, Grada Publishing, 2005, s. 67. ISBN 80-247-1222-9.

⁴⁹ Tamtéž, s. 69.

Do neverbální komunikace patří např. mimika, gestika, posturika, proxemika atd. Níže jsou popsány nejčastější druhy neverbální komunikace.

Mimika

Mimika vyžaduje soustředit pozornost na komunikačního partnera zhruba doprostřed obličeje, tj. do oblasti mezi očima nebo do oblasti úst. Nejvíce však o člověku vypovídají oči. Střetnutí očima minimálně po dobu pěti vteřin značí oboustranné sympatie. V některých případech je lepší se na komunikačního partnera ne dívat, a to zejména tehdy, mluví-li o velmi osobních věcech, které by mohly vyvolat rozpaky nebo stud.⁵⁰

Pokud chceme s druhou osobou vybudovat dobrý vztah, měly by se naše pohledy při rozhovoru střetávat přibližně 60 - 70 % času. Výsledkem budou vzájemně příznivé pocity.⁵¹

Říká se, že oči jsou zrcadlem naší duše. Lidé, kteří se při rozhovoru dívají do země nebo odvracejí pohled, buď klamou, nebo mají nízké sebevědomí. To, jestli mluvčí říká pravdu, lze poznat podle toho, kam se dívá, a jak se pohybují jeho zornice.⁵²

Gesta

Gesta doprovázejí a podporují řeč. Lidé, kteří méně gestikulují, mají většinou monotónní řeč, více se přeřikávají a častěji se zadržávají. Gestikulace zlepšuje výraznost řeči, i její srozumitelnost a přirozeným způsobem uvolňuje vnitřní napětí. Ruce by měly být přibližně ve středu těla, ve výši pasu, což je výchozí pozice pro pohotovou gestikulaci. Při rozhovoru u stolu je vhodné nechat ruce volně ležet na stole, nikoliv pod stolem. V pozici ve stoje se nehodí stát s rukama v bok či zkříženými před tělem, nevhodné je zároveň dávat ruce do kapes nebo je skrývat za zády.⁵³

⁵⁰ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 15 – 16. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁵¹ PEASE, A. a B. PEASE. *Řeč těla na pracovišti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012, s. 95. ISBN 978-80-262-0152-6.

⁵² BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 113. ISBN 978-80-8100-250-2.

⁵³ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 76 – 77. ISBN 80-247-1222-9.

Mezi nejznámější gesto patří palec zdvižený nahoru, který je výrazem obdivu a sympatie. Pokud máme ruce sepnuté před sebou či založené na prsou, značí to obranné gesto. Ruce volně spojené před tělem značí nervozitu a nízké sebevědomí. Tření nosu, drbání se, smítání pomyslných smítek, uhlažování kníru nebo pohrávání si s řetízky či vlasy může značit buď soustředěné přemýšlení, nebo také trému a nejistotu. Rukou podepřená brada znamená nezáměr o téma hovoru. Tím, že svému protějšku podáme ruku, mu dáváme najevo, že ho považujeme za rovnocenného partnera. Z tohoto důvodu podává ruku jako první starší mladšímu, společensky významný méně významnému, žena muži a nadřizený podřízenému.⁵⁴

Gesta doplňují naši komunikaci, např. pokud přikyvujeme při rozhovoru hlavou, dáváme tím druhému najevo souhlas nebo to, že ho posloucháme. Další všeobecně známé a často používané gesto je kroucení hlavou, pokud s něčím nesouhlasíme. Gest doprovázející naši komunikaci existuje nepřeborné množství. Velmi často gesta používáme podvědomě.⁵⁵

Posturika

Posturika se zabývá tělesnými postoji a polohou těla.⁵⁶ Pohyby těla a jeho celkové držení vyjadřuje psychický stav jedince i míru jeho souhlasu či nesouhlasu.⁵⁷

Způsob držení těla ovlivňuje nálada jedince, ale i naopak náladu ovlivňuje styl držení těla. Důležité je držet hlavu vzhůru, vypnout hrud', usmívat se, nadechnout a vydechnout, uvolnit se, těžiště postoje udržovat v dolní části těla, používat střídá gesta a žádné zbytečné posunky.⁵⁸

Celkový postoj člověka, jeho posed, poloha rukou a nohou, to vše působí na vnímání druhého člověka. Jedinec, který stojí vzpřímeně, vyvolává dojem

⁵⁴ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 14 – 17. ISBN 978-80-205-0606-1.

⁵⁵ GLOS, J. *Řeč těla, velký průvodce našeho chování*. [online]. 10.12.2011 [cit. 1. února 2015]. Dostupné z: <http://www.menworld.cz/clanek/rec-tela-velky-pruvodce-naseho-chovani/>.

⁵⁶ MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, s. 74. ISBN 978-80-86723-32-7.

⁵⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 300. ISBN 80-246-0841-3.

⁵⁸ NOVÁK, T. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 24. ISBN 978-80-247-3999-1.

sebevědomého člověka. Naopak shrbený či schoulený člověk na nás působí nejistě a bez sebevědomí.⁵⁹

Paralingvistika

Paralingvistika je jev, který nelze zaznamenat v písemném projevu. Jedná se o mimoslovní hlediska komunikace, např. hlasové rozpětí, hlasitost, rychlost, plynulost a výslovnost řeči, ale také intenzitu hlasu, změnu výšky hlasu, tok řeči, tj. pauzy, váhání, chyby.⁶⁰

Všechna tato hlediska jsou důležitá např. při projevech. Kromě toho, co mluvčí říká, je rovněž důležité, jak to říká. Žádného posluchače zcela jistě nezaujme projev, kdy mluvčí mluví příliš rychle nebo naopak příliš pomalu, pokud řečník hledá slova a přestávky vyplňuje slovy hm, eh, apod. Pokud chce řečník udržet pozornost posluchače, musí disponovat správnou hlasitostí. Monotónní a tichý projev může posluchače uspávat, proto mluvčí musí udržet pozornost posluchače správným tónem hlasu, hlasitostí, vložit krátkou pauzu k přemýšlení nebo před sdělením důležité poznámky apod. Důležitá je také intonace hlasu, stejná věta vyslovená jako věta oznamovací nebo jako věta tázací, může mít jiný význam.⁶¹

Proxemika

Proxemika znamená fyzickou blízkost či vzájemné fyzické oddálení.⁶² Člověk si kolem sebe vytváří zóny, do kterých pustí pouze určité lidi. Velikost tohoto prostoru záleží na skutečnosti, jak jsou si lidé blízcí, zda se jedná o komunikaci s přáteli či s obchodními partnery, kolegy apod. Čím jsou nám lidé bližší a čím více je známe, tím blíže je k sobě pustíme, naopak od neznámých lidí a obchodních partnerů

⁵⁹ *Řeč těla mluví za vás.* [online]. © 2011 – 2014 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z:

<http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>.

⁶⁰ MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace.* 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008, s. 74. ISBN 978-80-86723-32-7.

⁶¹ *Paralingvistické aspekty řeči.* [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z:

<http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/parali/par3.htm>.

⁶² MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace.* 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, s. 75. ISBN 978-80-86723-32-7.

si udržujeme odstup. Rozdíly fyzické vzdálenosti závisí i na národnosti, zda se jedná o lidi z města, venkova, zda je člověk introvert či extrovert.⁶³

Určitě každý zažil situaci, kdy se při jednání člověkem cítil nesvůj, jelikož se k němu druhý člověk přiblížil více, než mu bylo příjemné. Každý člověk si svůj osobní prostor kolem sebe chrání, např. tím, že poodstoupí.⁶⁴

Kinetika

Kinetika zahrnuje řeč pomocí hlavy, rukou a nohou, např. kývání hlavou, přešlapování atd.⁶⁵

Může na nás prozradit, že jsme nervózní, nejistí či bezradní, a to tím, že naše pohyby jsou nekoordinované a křečové.⁶⁶

Haptika

Jedná se o komunikaci pomocí dotyků, např. podání ruky, poplácání po zádech.⁶⁷ Podání ruky je v komunikaci velmi důležité, jelikož ze způsobu, jakým člověk podává ruku druhému, lze zjistit osobnost člověka. Nadřazená osobnost podává druhému člověku ruku hřbetem nahoru. Naopak dlaň směřující nahoru při podávání ruky charakterizuje člověka, který se podřizuje nebo se cítí nejistě. Stisk ruky by měl být pevný a jistý, ale ne příliš tvrdý či bolestivý. Nejhorším dojmem při podání ruky působí tzv. leklá ryba, která představuje člověka s nízkým sebevědomím. Např. pokud se ucházíme o zaměstnání, je právě způsob podání ruky velmi důležitý, jelikož zanechá na potenciálního zaměstnavatele první dojem.⁶⁸

Do haptiky patří i dotyky související s výkonem pracovních činností. Příkladem může být práce zdravotních sester, které se dotýkají pacientů, práce kadeřnic apod.

⁶³ *Řeč těla mluví za vás*. [online]. © 2011 – 2014 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>.

⁶⁴ UNIVERZITA ONLINE. *Haptika*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.univerzita-online.cz/mtg/haptika/>.

⁶⁵ PALÁN, Z. *Neverbální (nonverbální) komunikace*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/neverbalni-nonverbalni-komunikace/>.

⁶⁶ HOLÁ, M. *Neverbální komunikace – co o vás prozradí?*. [online]. © 1999 – 2015 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://vztahy-na-pracovisti.zdrave.cz/co-vam-prozradi-neverbalni-komunikace/>.

⁶⁷ PALÁN, Z.: *Neverbální (nonverbální) komunikace*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/neverbalni-nonverbalni-komunikace/>.

⁶⁸ *Řeč těla mluví za vás*. [online]. © 2011 – 2014 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>.

Dotyk je důležitý zejména pro starší lidi a děti. Určitě zdravotní sestra v nemocnici, která pohladí nemocné dítě, chytí staršího člověka za ruku apod., působí na psychiku mnohem pozitivněji než zdravotní sestra, která si od pacientů udržuje odstup.⁶⁹

V haptice se nemusí vždy jednat pouze o příjemné dotyky, ale i o dotyky nepříjemné, např. pohlavek nebo facka.⁷⁰

3.2 Další dělení komunikace

Komunikace se může dále dělit následovně.

Přímá a nepřímá komunikace

Přímá komunikace probíhá interpersonálně mezi komunikátorem a komunikantem, tzn. z očí do očí. V případě, kdy není možná přímá komunikace, je potřeba využít nepřímou komunikaci, která probíhá zprostředkovaně, tj. za pomoci technicko-organizačních prostředků nazývaných jako komunikační médium. Může jím být např. papír, telefon, televize, obraz nebo hromadný sdělovací prostředek.⁷¹

Vizuální a akustická komunikace

Jedná se o dělení komunikace podle komunikačního kanálu, tj. jazykového systému, jakým komunikant vnímá komuniké. Jedná se o zrakové či sluchové vnímání. Většina komunikace probíhá formou obou těchto kanálů současně. Při vizuální komunikaci vnímáme jevy pomocí zraku, jak druhý člověk stojí, jaká dělá gesta apod. Akustická komunikace čili komunikace za použití hlasu, nejčastěji probíhá při telefonickém rozhovoru. Při akustické komunikaci nevidíme komunikačního partnera, proto se soustředíme na tón hlasu, plynulost řeči, výslovnost apod.⁷²

⁶⁹ *Neverbální komunikace*. [online]. [cit. 31. ledna 2015]. Dostupné z: http://www.prosestry.cz/studijni_materialy/psychologie/neverbalni_komunikace.

⁷⁰ *Neverbální komunikace*. [online]. [cit. 31. ledna 2015]. Dostupné z: http://www.prosestry.cz/studijni_materialy/psychologie/neverbalni_komunikace.

⁷¹ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 19 – 23. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁷² Tamtéž.

Ačkoli telefonní hovor je typickým příkladem akustické komunikace, je v praxi vyzkoušeno, že pokud mluvíme s někým po telefonu a usmíváme se při tom, působí hovor na příjemce příjemněji, jelikož úsměv je na hlase slyšet. Určitě se zákazníkovi, kolegovi z oddělení apod. lépe jedná s partnerem, který se do telefonu usmívá, než s tím, kdo zvedne telefonní sluchátko a již při představování se tváří naštvane a otráveně. Neochotu komunikovat opět příjemce slyší na hlase.⁷³

Pouze vizuální komunikaci využívají např. neslyšící při znakování.

Interpersonální, skupinová a masová komunikace

Komunikaci lze dělit i podle počtu účastníků. Interpersonální neboli mezilidská komunikace probíhá mezi dvěma a více lidmi, např. mezi vedoucím pracovníkem a podřízeným zaměstnancem. Skupinová komunikace probíhá uvnitř určité sociální skupiny nebo směrem k této skupině. Může se jednat např. o školní třídu nebo skupinu na sociální síti apod. Masová komunikace je určena většímu množství lidí, např. v masmédiích, tj. v tisku, televizi apod.⁷⁴

Masová komunikace ovlivňuje najednou velkou skupinu lidí, kdy se na jedné straně nachází ten, kdo zprávu vysílá a na druhé straně masová skupina lidí, která informaci přijímá. Příjemci se neznají ani s vysílatelem zprávy, ani mezi sebou navzájem.⁷⁵

Spontánní a cílená komunikace

Spontánní komunikace vychází z přirozené potřeby sdělovat informace a sociálně interagovat. V každodenním životě spontánně komunikujeme se spolužáky, členy rodiny, kamarády, prodavačkami při nákupu apod. Bez spontánní komunikace bychom nemohli existovat. Opakem spontánní komunikace je komunikace s určitým záměrem, tj. komunikace cílená a řízená.⁷⁶

⁷³ BOHUTÍNSKÁ, J. *Zákazník náš pán. Pravidlo, které ovlivňuje slušné chování na pracovišti*. [online]. 25.2.2010 © 2007 – 2015 [cit. 31. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/slusne-chovani-na-pracovisti/>.

⁷⁴ *Základní typy komunikace*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: http://www.khshk.cz/e-learning/kurs6/kapitola_121_zkladn_typy_komunikace.html.

⁷⁵ JIRÁK, J. *RVP Mediální studia a předmět jejich zájmu*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/542/MEDIALNI-STUDIA-A-PREDMET-JEJICH-ZAJMU.html/>.

⁷⁶ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 26. ISBN 978-80-7452-002-0.

Cílená komunikace se používá na záměrné oslovení určité cílové skupiny lidí. Cílenou komunikaci používají různé marketingové agentury, jelikož může být použita např. na výzkum prodeje výrobků, na spokojenost zaměstnanců, povědomí o značce apod.⁷⁷

Symetrická a asymetrická komunikace

Komunikace se může dělit také podle její symetrie, a to na komunikaci symetrickou, kdy se role vysílatele a příjemce rovnoměrně střídají, a komunikaci asymetrickou, tj. např. pedagogická komunikace, komunikace v hromadných sdělovacích prostředcích, kázání, hlásání atd.⁷⁸

Při symetrické komunikaci jsou vysílatelé informace i příjemci v jedné komunikační linii. Např. komunikace mezi lékařem a pacientem, učitelem a žákem může být jak symetrická, tak i asymetrická, a to podle toho, jakým přístupem se chová lékař ke svému pacientovi nebo učitel ke svému žákovi. Pokud se lékař či učitel staví do nadřazeného postavení, jedná se o komunikaci asymetrickou, pokud ale lékař s pacientem nebo učitel s žákem komunikuje jako rovný s rovným, dává prostor k otevřené komunikaci, naslouchá druhé straně apod., jedná se o komunikaci symetrickou.⁷⁹

⁷⁷ STEM/MARK. [online]. © 2013 STEM/MARK [cit. 18. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.stemmark.cz/proc-stemmark/>.

⁷⁸ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 25. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁷⁹ PROJEKT ODYSSEA. *Osobnostní a sociální výchova. Vzdělávací programy pro učitele a žáky*. [online]. © Projekt Odyssea, o. s. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.odyssea.cz/co-je-osv.php?cast=komunikace-a-jednani>.

4 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE

Současné informační technologie mají počátek v matematické vědě, vycházejí ovšem také z fyziky a chemie. Za předchůdce počítačů můžeme považovat různé početní pomůcky, počítadla, děroštitkové stroje a další konstrukce, které člověku usnadňovaly psychické operace. Věda o číslech se zpočátku rozvíjela v kontextu filosofie. Jak vznikaly různé myšlenky, jež měly ulehčovat duševní práci s rozsáhlými výpočty, tak se postupně metody výpočtů zdokonalovaly a byly objeveny vhodné technické pomůcky, mj. stroj na výpočty, kterým bylo dokázáno, že umělými stroji lze nahradit nejen fyzické, ale také psychické operace. Se stále složitějšími matematickými úkoly a potřebou nových a rozmanitých technických řešení vznikají počítačové stroje, univerzální nástroje pro práci se symboly všeho druhu. S fungováním prvních počítačů se začala formovat dnešní informatika.⁸⁰ První funkční počítač zrealizoval v roce 1941 Konrad Zuse.⁸¹

V 70. letech 20. století došlo v západní společnosti k intenzivnímu vývoji společenského vědomí, názorových a hodnotových systémů. Daniel Bell v r. 1973 ohlásil počátek nové postindustriální éry, jejíž podstatou je posun priorit od hodnot materialistických (ekonomická prosperita, hmotné zabezpečení, sociální pořádek) k hodnotám postmaterialistickým. Podle Bella je postindustriální společnost orientována na znalosti a vědění a na přístup k informacím, které budou hrát stejnou roli, jako v industriální společnosti hmotné statky a výrobní prostředky. Na konci 80. let 20. století se tato informační společnost skutečně realizovala, práce s informacemi se stala rozhodujícím faktorem na místo manipulace s hmotným zbožím nebo energií. Informační společnost lze definovat jako společnost, ve které je efektivnější práce s informacemi než klasická práce s hmotou. Informační společnost vznikla jako důsledek technického vývoje a výsledek sociálně politických důsledků, čímž naplňuje filozofickou definici postmodernismu jako nového hledání (nikoliv už vytváření) lidské

⁸⁰ NAUMANN, F. *Dějiny informatik: Od abaku k internetu*. 1. vyd. Praha: Academia, 2009, s. 13 – 16. ISBN 978-80-200-1730-7.

⁸¹ Tamtéž, s. 106.

identity, a nového přijímání (nikoliv už projektování) lidské situace. Kromě šíření a přenosu informací je důležité také jejich uchovávání.⁸²

Mezi klasické hromadné sdělovací prostředky patří tisk, tj. knihy, vyhlášky, noviny, časopisy, plakáty, informační brožury, letáky atd. Řadí se sem i klasická elektronická média, tj. rozhlasové a televizní vysílání, ale také internet, telefon, video, CD, DVD atd.⁸³

Technickým základem internetu je přenos multimediálních informací mezi počítači. Významným rysem internetu je skrytí technických záležitostí pro běžného uživatele. Internet vznikl z potřeby rychlé a flexibilní komunikace, jež odpovídá vzrůstající týmovosti vědecké práce a potřebě rychle přenášet velké objemy dat. Proto byly první počítače v dnešním slova smyslu v 60. letech spojovány. V roce 1968 se zrodil jako idea Arpanet (Advanced Research Project Agency), což byla pokusná počítačová síť čtyř amerických univerzit. V průběhu 80. let se Arpanet otevřel i veřejnosti.⁸⁴ S přibývajícím požadavky na přenos dat se postupem času vyvinul internet v podobě, jak ho známe nyní. V České republice jsme se k internetu mohli poprvé připojit v roce 1991.⁸⁵

V 90. letech 20. století a na začátku 21. století došlo k obrovskému růstu významu informačních a komunikačních technologií. Kromě počítačů došlo také k nárůstu zájmu o telefonní sítě, televizi, zvukové a obrazové nosiče atd. Zpočátku byly počítače využívány pouze v armádě a na akademických pracovištích, později ve výrobních podnicích, a nakonec se staly součástí domácností a škol. Komunikace přes internet přinesla novou formu mezilidské komunikace, kdy není rozhodující fyzická přítomnost na místě schůzky, a díky rozvoji mobilních telefonů ani u stacionárního zařízení. Rozvoj informačních a komunikačních technologií s sebou přináší urychlení a zefektivnění komunikace, vyšší informovanost a více možností přístupu k informacím. Pro to, aby společnost mohla efektivně a moderně fungovat, je nutné mít vybudovanou potřebnou síť a vzdělané odborníky pro její využití.⁸⁶

⁸² MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 33 – 34. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁸³ Tamtéž, s. 43 – 45.

⁸⁴ Tamtéž, s. 59 – 60.

⁸⁵ NAUMANN, F. *Dějiny informatiky: Od abaku k internetu*. 1. vyd. Praha: Academia, 2009, s. 352 – 357. ISBN 978-80-200-1730-7.

⁸⁶ BEDNAŘÍK, A., FRÍČ, P., GÁL, F., NOVÁČEK, P., PAVLÍKOVÁ, E. a kolektiv. *Vize rozvoje České republiky do roku 2015*. 1. vyd. Praha: Gutenberg, 2001, s. 180 – 183. ISBN 80-86349-02-0.

Počítače původně sloužily pouze k usnadnění duševních operací, později k předávání informací. V současné době lidé využívají počítače převážně s internetem, a to především k vyhledávání informací, ale také k zábavným činnostem, např. hrám a k sociálním aktivitám.

Informační technologie zároveň představují jeden ze základních prostředků, které umožňují a stimulují globalizační procesy.⁸⁷

S informačními technologiemi vznikají i nová pracovní místa. V současné době je jedním ze základních pracovních požadavků na pracovní místa právě práce s počítačem. Nástup informačních technologií nabízí i nové možnosti trávení volného času. Kromě toho informační technologie přinášejí i nové formy mezilidských vztahů, především nepřímé mezilidské komunikace. Jedná se o používání mobilních telefonů, které umožňují dosažitelnost téměř vždy a všude. Podobně působí i e-mailová komunikace, která se v posledních letech zpracovává také především prostřednictvím mobilních telefonů. Někteří lidé preferují zaslání textové zprávy či e-mailu před přímou komunikací, čímž si udržují určitý odstup. Komunikátor tak mnohem méně vnímá to, jak příjemce jeho sdělení přijímá, jelikož u této komunikace chybí neverbální složka komunikace. Při telefonování je dokonce zachována pouze paralingvistická složka. Subjektivně je tato komunikace vnímána jako podpora otevřenosti, kdy je snazší svůj názor napsat než ho říci z očí do očí. Díky tomu jsou vztahy chudší, plošší a mělké. Podobné je to i na internetu, kde se vytvářejí různé sociální sítě, ve kterých převládají kontakty a specifická uživatelská přátelství. Internet umožňuje nalézt kdykoliv a kdekoliv libovolné množství přátel selektovaných podle jakéhokoliv kritéria. Nové informační a komunikační technologie povedou k posílení trendů k individualizaci, k existenci pro sebe. To se už nyní projevuje, např. u lidí závislých na internetu. Naopak pro lidi žijící v okrajových oblastech informační a komunikační technologie umožňují přístup k širokému okruhu služeb.⁸⁸

Dnešní lidé tráví svůj volný čas na sociálních sítích, kde sdílí své zážitky, seznamují se s novými lidmi atd. Počítače a internet jsou dnes součástí každé domácnosti a není výjimkou ani to, kdy je v jedné domácnosti vícero počítačů. Dnešní lidé již netráví svůj volný čas čtením knih, v přírodě nebo s přáteli, ale o samotě

⁸⁷ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010, s. 211. ISBN 978-80-7452-002-0.

⁸⁸ Tamtéž, s. 226 – 232.

na svých počítačích, notebookách, tabletech či chytrých telefonech a izolují se tak od okolního světa a od svých nejbližších. Aktuálním hitem je facebook, kde člověk sdílí své pocity se svými přáteli, ovšem pouze přes počítač. Přestože si člověk myslí, že ho to sdružuje s ostatními, pravdou je, že ho toto jednání odtahuje od jeho nejbližších a od skutečné reality. Na sociálních sítích lidé ztrácí své soukromí. Oblíbili si je zejména mladí lidé, kteří zde veřejně řeší své partnerské vztahy a různé problémy, svěřují se i s velmi osobními záležitostmi, které jsou intimnějšího charakteru a měly by zůstat v soukromí. Na facebookovou zeď si vkládají fotky z různých akcí, ale i tzv. selfie fotografie, kdy fotí sami sebe. Starší generace nechápe, proč mladí lidé tráví na facebooku tolik času a svěřují se se svými problémy širokému spektru svých „facebookových přátel“. Starší lidé si také potřebují popovídat o svých problémech, zážitcích, dávají však přednost rozhovoru z očí do očí s nejbližšími přáteli, kteří je dobře znají. Rozdíl mezi mladší a starší generací je i ve sdílení svých zážitků, ať už je to výlet do přírody, návštěva restaurace, plesu apod.

Kromě těchto aktivit je možné pomocí počítačů také nakupovat online, což nám zcela jistě usnadní život a ušetří čas. Na druhou stranu nás to opět izoluje od společnosti, od lidí, které bychom cestou do obchodu či z obchodu nebo v obchodě mohli potkat. Na počítačích se také můžeme dozvědět nejčerstvější informace z domova, i ze světa, podívat se na sportovní utkání či jiné pořady, ale také poslouchat hudbu nebo se seznamovat s novými lidmi např. na různých seznamkách, přes chat, ale můžeme také komunikovat s přáteli např. přes e-mail, skype, icq, již zmiňovaný facebook atd. Takovéto odlidštění může způsobit to, že ztratíme schopnost verbálně komunikovat s lidmi, správně formulovat a verbálně vyjadřovat své myšlenky a schopnost empatie.

Psychologové se shodují v tom, že u mladé generace může dojít až ke ztrátě schopnosti používat řeč a s tím související neschopnosti logického myšlení, aktivního přístupu k životu a utlumení potřeby sebeprosazení, a to vše v důsledku současného přetechnizovaného světa, kdy většina mladých lidí sedí u počítače a s okolím komunikuje převážně pomocí chatu.⁸⁹

Na chytrých telefonech dnes můžeme kromě čtení zpráv, vyhledávání informací na internetu a vyřizování e-mailů využívat také aplikace, které slouží k zábavě v podobě

⁸⁹ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 51. ISBN 978-80-205-0606-1.

her či videoarchivů. Může se také jednat o aplikace, jež zjednodušují přístup k různým webovým stránkám či umožňují nakupovat online. Existují také aplikace jako např. GPS navigace, messenger pro volání a textování zdarma apod. Dnes je dokonce možné přes mobilní aplikaci sledovat např. i hvězdnou oblohu.⁹⁰

Fakt, že jsou informační technologie v současné době opravdu moderní a setkáváme se s nimi stále častěji, potvrzuje i to, že v některých soukromých mateřských školách dokonce už využívají iPady, např. k výuce anglického jazyka. Ve školách se běžně využívají interaktivní tabule. Téměř v každé domácnosti jsou herní konzole, někde i s konzolí kinect, kdy lidé máváním rukama a jinými pohybovými aktivitami hrají o samotě i společenské hry.⁹¹

Dříve děti přišly ze školy, vzaly si kolo, míč a šly si hrát se svými kamarády. Dnes se děti po příchodu domů, nebo dokonce již cestou ze školy, připojí na internet, především na facebook. To může znamenat další problém, jelikož děti tráví téměř všechn svůj volný čas u počítače, nesportují, nečtou knihy, ztrácí fyzický kontakt s kamarády apod.

O tom, že počítače jsou v našem životě opravdu nepostradatelné, svědčí i to, že byla ve školách zavedena počítačová výuka, kdy se žáci a studenti mají naučit alespoň základní počítačovou gramotnost, tzn. schopnost používat a využívat počítače v běžném životě, ale i v zaměstnání.⁹²

V posledních desetiletích dochází k rychlému vývoji komunikačních technologií. Je důležité, aby se tomuto trendu přizpůsobili také senioři, proto jsou pořádány různé počítačové kurzy určené právě seniorům. Často jsou tyto kurzy poskytovány bezplatně. Senioři se na kurzech mohou naučit nejen základům práce s počítačem, ale také jak pracovat s internetem.

⁹⁰ PILNÝ, I. a T. KUČEROVÁ. *Manéž informačního věku - Kdo uvízl v síti internetu*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2014, s. 53 – 54. ISBN 978-80-265-0169-5.

⁹¹ Tamtéž, s. 101. ISBN 978-80-265-0169-5.

⁹² BEDNAŘÍK, A., FRIČ, P., GÁL, F., NOVÁČEK, P., PAVLÍKOVÁ, E. a kolektiv. *Vize rozvoje České republiky do roku 2015*. 1. vyd. Praha: Gutenberg, 2001, s. 180. ISBN 80-86349-02-0.

5 BARIÉRY V KOMUNIKACI

Bariérou v komunikaci mohou být různá postižení jedinců, ať už zdravotní nebo mentální. V dnešní době však již existují různé prostředky, které snižují negativní dopady těchto bariér. Lidé s různým postižením využívají různé druhy komunikace. Bariérami, které jsou způsobeny postižením jedince, se v této práci zabývat nebudeme. Tato kapitola se věnuje takovým komunikačním bariérám jako je nedorozumění, afektivní reakce, subkulturní komunikace apod.

Mezi základní bariéry v komunikaci patří nedorozumění, kdy druhá osoba pochopí výroky mluvčího zcela jinak, než byly míněny. Informace nepřijímáme pouze z vyřčených slov, ale všemi výrazovými prostředky. Působí na nás např. způsob, jak byla slova řečena, jak se při tom na nás mluvčí díval, jak se pohyboval a jak se celkově choval.⁹³

Při komunikaci je důležité si uvědomit, že každý má svou vlastní interpretaci sdělení, a to podle svých znalostí a zkušeností. Každý má svůj vlastní systém dešifrování slov a gest. Aby komunikace byla jasná, musíme sami definovat, co chceme, musíme vědět, co chceme říci a říci to co nejkonkrétněji a nejsrozumitelněji. Předjdeme tak možnému nedorozumění.⁹⁴

Jedním z hlavních problémů komunikace je, že slyšíme jen to, co slyšet chceme. Čím více jsme přesvědčeni o nějaké pravdě, tím méně jsme ochotni naslouchat argumentům, které ji vyvracejí, a naopak jsme vnímavější ke slovům, které naši pravdu potvrzují.⁹⁵

Každý jedinec se v průběhu svého života nějakým způsobem socializuje, a to jednak v oblasti jeho profese, ale i v oblasti zájmů a zálib. Profesní a zájmové skupiny si často tvoří svůj specifický slovník, tzv. slang, kterému ostatní lidé běžně nerozumí. Slang většinou tvoří nespisovný jazyk, obecná čeština, nářečí či argot.⁹⁶ Např. pokud kolegyně pracující na správě sociálního zabezpečení mluví o tom,

⁹³ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 92. ISBN 80-247-1222-9.

⁹⁴ Tamtéž, s. 38.

⁹⁵ BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 86 – 87. ISBN 978-80-8100-250-2.

⁹⁶ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 23. ISBN 978-80-205-0606-1.

že je to podle dvaadvacítky, málokdo si představí, že se jedná o umístění plateb v souladu s ustanovením § 22a zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Každá subkultura, každá sociální skupina, si vytváří svůj vlastní slovník, tzv. skupinový styl. Každý jedinec si navíc vytváří individuální styl, v němž se projevuje nejen jeho sociální postavení a sociální role, ale také jeho osobnostní vlastnosti.⁹⁷

Aby formulace byla jasná, je potřeba vyvarovat se nic vypovídajícím slovům jako je „vlastně“, „snad“, „asi“. Důležité je také nezačínat věty slovy „věřím“, „doufám“ apod. Tato slova signalizují nejistotu a pochybnost. Zapotřebí je také vyhnout se nežádoucímu podceňování svých schopností, používání podmiňovacího způsobu. Pro správnou komunikaci je naopak potřeba jasně a adresně vyjadřovat své požadavky.⁹⁸ Např. při poradě by vedoucí pracovník neměl říkat „mělo by se to udělat“, ale „pane Nováku, udělejte to, prosím“.

Při komunikaci bychom se dále měli vyvarovat negativním slovům jako např. „vynucený“, „muset“, „povinný“ atd. Takovéto výrazy nám nedávají svobodu výběru, nutí nás vybírat si „buď, anebo“ a vedou nás k sebezničujícímu chování. Proto bychom tato slova měli nahradit jinými, jemnějšími slovy. Např. slovo „muset“ můžeme nahradit slovy „měl/a bych“.⁹⁹

Podle Bleckta¹⁰⁰ je každý druhý myšlenkový obraz negativní či destruktivní. Pokud bychom místo odsuzování a zbytečného plýtvání energií hledali východiska z aktuální situace, bylo by to pro nás mnohem prospěšnější. Vzhledem k tomu, že nás negativní myšlenky ničí a vytvářejí negativní energii, je třeba je prostřednictvím změny vnímání transformovat v pozitivní a konstruktivní.

Změnou našeho myšlení a vyjadřování v pozitivní, změníme nejen svůj přístup k ostatním lidem a událostem, ale také jejich přístup k nám. Kdo by chtěl komunikovat s negativním člověkem, který vidí všechno jen černě? Asi nikdo z nás. A kdo by chtěl komunikovat s pozitivním člověkem, který na všem vidí něco pozitivního? Téměř

⁹⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005, s. 298 – 299. ISBN 80-246-0841-3.

⁹⁸ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 42 – 43. ISBN 80-247-1222-9.

⁹⁹ BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012, s. 129 – 130. ISBN 978-80-8100-250-2.

¹⁰⁰ Tamtéž, s. 140 – 141.

každý. Svým pozitivním přístupem změníme i události, které se nás týkají. Tím, že budeme pozitivní, budeme k sobě přitahovat pozitivní lidi a pozitivní události. Změní se tak nejen naše komunikace a vztahy s lidmi, ale celý život.

Dalším prvkem, jež tvoří bariéru v komunikaci, je moment vznětlivosti a jiných vypjatých citových projevů. Může se jednat např. o pocity hněvu, zlosti, zklamání, strachu nebo smutku. Jedná se o prudké pocity, jež nemůžeme potlačit.¹⁰¹ Zaměstnanci, kteří při své každodenní práci přicházejí do styku s klienty, jsou mimo jiné proškolení v komunikaci s klienty tak, aby se naučili jednat i s problémovými klienty.

Hněv je silná afektivní reakce na podnět, který vnímáme jako negativní. Je to základní obranný mechanismus.¹⁰²

Přehnané vyjádření hněvu nebo naopak jeho potlačení má destruktivní účinky, např. zdravotní problémy nebo omezení ostatních emocí. Hněv však může být i prospěšný, pokud se ho naučíme ovládnout a konstruktivně s ním naložit. Odpovídající reakcí by bylo zpracovat naše pocity ještě předtím, než se vymknou naší kontrole. Důležité je najít si vhodný způsob, jak uvolňovat nahromaděnou energii (např. při sportu). Tím, že konstruktivně zvládneme naše negativní emoce, snáze najdeme východisko z problému. Nikdy bychom neměli dovolit, aby chování někoho jiného určovalo způsob, jakým budeme reagovat. Vždy však musíme přijmout zodpovědnost za svůj hněv i své jednání bez ohledu na to, co je vyvolalo.¹⁰³

Pokud v sobě pocítíme stoupat zlost, měli bychom zjistit, z čeho pramení a ověřit si, zda druhá osoba své sdělení skutečně myslela tak, jak jsme ho pochopili. Je dobré svůj hněv využít konstruktivně, tj. usilovat o to, aby pro nás řešení problému bylo přijatelné. Vždy bychom měli myslet na budoucnost a cíl, jehož chceme dosáhnout. Pokud u druhého vycítíme negativní emoce, bylo by žádoucí mu nabídnout, aby se posadil, vyslechnout ho, vyjádřit mu pochopení, vcítit se do něj a snažit se mu porozumět. Pokud nás však bude obviňovat a napadat urážkami, je potřeba je zřetelně odmítnout a jednoznačným způsobem rozhovor přerušit.¹⁰⁴

¹⁰¹ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 95 – 96. ISBN 80-247-1222-9.

¹⁰² PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 88. ISBN 80-7172-564-1.

¹⁰³ Tamtéž, s. 91 – 94.

¹⁰⁴ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 96 – 98. ISBN 80-247-1222-9.

Vždy, když pocítíme hněv či zlost, položme si otázku, v čem nám to pomůže? Odpověď zní v ničem, jen se zbytečně stresujeme něčím, co už se stalo a nejde to změnit. Místo hněvu bychom se měli snažit nalézt konstruktivní řešení, východisko z nežádoucí situace. Člověk má navíc v hněvu zatemněnou mysl, proto je důležité se nejprve uklidnit a teprve poté začít danou situaci řešit.

Při zklamání, uražení či zarmoucení je důležité neignorovat pocity druhých, nezamlouvat je, ani je nedusit argumentací, radami či informacemi. Je třeba ponechat druhým prostor k vyjádření, člověku přinese úlevu, když si o svých problémech promluví. Opět je důležité dávat najevo porozumění a pochopení, a pokud je to vhodné, vyjádřit své politování a soucit. Pokud druhou osobu zklamalo naše chování nebo to, co jsme vyřkli, bylo by vhodné odůvodnit svůj postup a vysvětlit, že se kritika vztahuje jen na dílčí stránky jejího chování či schopnosti s tím, že celkové hodnocení její osobnosti zůstává nezměněno. Pokud se stalo to, že jsme někomu neradi ublížili či ho urazili, měli bychom vyjádřit své politování, ovšem nemusíme brát zpět obsah svého sdělení, pokud jsme o něm přesvědčeni. Pozor na bagatelizování problému utěšováním či zlehčujícími frázemi, to není zcela vhodné.¹⁰⁵

Strach a obavy často působí na člověka blokujícím způsobem. Pokud partner v rozhovoru působí ustrašeně a plaše, je důležité věnovat dostatečný čas na vytvoření dobrého vztahu. Vhodné je dát partnerovi najevo, že jsme také jen lidé, že s ním soucítíme a on by měl soucítit s námi. Záměrně bychom se ho neměli ptát na témata, ze kterých má strach. Pokud zjistíme, co ho blokuje, můžeme nalézt řešení, které bude respektovat jeho pochybnosti.¹⁰⁶

V současnosti je hodně diskutovaný stres, což je aktivace organismu, jež vede k útoku či úniku, k pasivnímu či agresivnímu řešení problémové situace, odstranění stresoru. Stres nastupuje ve chvíli, kdy se jedná o neznámou situaci, kdy se má organismus přizpůsobit určité změně. Příliš hodně stresu vede k úzkosti, depresím, agresi, poklesu imunity, únavě, špatné náladě a nezvladatelnému vzteku. Vzhledem k tomu, že při stresových situacích děláme zbytečné chyby, špatná rozhodnutí, jsme nepříjemní, nelaskaví, netaktní, vznětliví, netrpěliví a špatně působíme na své okolí, měli bychom se naučit stres efektivně zvládat. Stres nemusí být vždy jen negativní,

¹⁰⁵ KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, s. 99-100. ISBN 80-247-1222-9.

¹⁰⁶ Tamtéž, 2005, s. 101.

může jít také o kladné citové vzrušení, pocit dobra, přízně, štěstí, síly, energie, kreativity a pýchy. V tomto případě se jedná o tzv. eustres.¹⁰⁷

Při řešení konfliktu je třeba nejprve vyřešit jeden problém a teprve poté začít s řešením dalšího. Není vhodné řešit všechny problémy najednou. Během konfliktu bychom neměli nadávat a urážet partnera, vyhrožovat mu, ponižovat ho, podceňovat jeho inteligenci, zpochybňovat jeho snahu, používat jakékoliv násilí, přerušovat jeho řeč, křičet na něj, být k němu vulgární nebo ho záměrně provokovat. Naopak bychom měli mluvit klidně, konstruktivně, být pozitivní, zachovat mlčenlivost vůči okolí, věnovat pozornost námitkám partnera, vyvarovat se defenzivnímu jednání a hledat vhodné řešení.¹⁰⁸

Při řešení konfliktů každý používá svůj osobní styl. Způsoby řešení konfliktů mohou být následující:

- Soutěživý styl – hlavním cílem je vyhrát za každou cenu.
- Vyhybavý styl – jedná se o člověka, který o svých touhách a přáních mluví velmi nerad, nezajímají ho ani představy a přání ostatních. Při konfliktu raději beze slova odchází.
- Smířlivý styl – člověk je schopen kompromisu. Svými návrhy se snaží najít vhodné řešení pro všechny zúčastněné.
- Spolupracující styl – člověk rád hledá tvořivé řešení, které bude vhodné pro všechny zúčastněné. Umí pečovat o sebe, i o druhé. Jeho cílem je dosáhnout oboustranné spokojenosti.
- Přizpůsobivý styl – člověk zanedbává své vlastní potřeby jen proto, aby uspokojil přání druhých.¹⁰⁹

Řešení sporných otázek bychom neměli dlouho odkládat. Nejvhodnější je prodiskutovat je co nejdříve, abychom se tak vyhnuli nahromadění negativních emocí. Konstruktivní metodou řešení problému je popsat problém v 1. osobě, tzn. vyjádřit a popsat své pocity, ovšem bez ponižování a bez toho, abychom druhým

¹⁰⁷ POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci aneb jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a svědomí.* 1. vyd. Plzeň: Pospíšilová Alena, 2007, s. 18 – 23. ISBN 978-80-903529-1-9.

¹⁰⁸ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace.* 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 106 – 109. ISBN 80-7172-564-1.

¹⁰⁹ Tamtéž, s. 112 – 113.

říkali, jak se mají chovat a co mají cítit. Vyjádření by mohlo mít např. tuto formu: „Cítím..., když ty děláš/říkáš..., protože...“. Poté by mělo následovat shrnutí problému a pocitů, které partner vyjádřil. Tím si potvrzujeme, že jsme partnerovu problému a pocitům dobře porozuměli. Partnerovi tak dáváme najevo, že jsme mu pozorně naslouchali, problém jsme si uvědomili a pochopili jsme jeho pocity. Následně bychom měli projevit naše přijetí, čímž mu dáme najevo, že přijímáme jeho pocity, i když s ním možná nesouhlasíme. Následuje okamžik pro omluvu a vyřešení neshod. Nestačí však pouze říci „Omlouvám se.“. Je potřeba ještě upřesnit za co se omlouváme a požádat o odpouštění.¹¹⁰

Schopnost jednoduše komunikovat s ostatními je vrozená, ovšem lze ji také získat a dále ji rozvíjet. Je důležité překonat často zbytečné obavy a naučit se ovládat představitost, jelikož to, co si představujeme, k sobě přitahujeme. O tomto pojednávají mj. zákony tvůrčí představitosti. Důležité je nepřikládat jednotlivým událostem větší váhu, než jakou doopravdy mají.¹¹¹

Podle Pecha¹¹² mezi nejčastější bariéry efektivní komunikace patří následující:

- Nesrozumitelnost vyjadřování – to může být způsobeno tím, že projev je stylizován příliš „košatě“ a posluchačům se tak vytrácí jádro sdělení. Nesrozumitelnost může způsobovat také nadměrné používání cizích slov či používání odborné terminologie, které jedinci nerozumí. Příčinou nesrozumitelnosti může být i chybné vyslovování čili špatná technika mluveného projevu, tj. polykání slabik, huhňání atd. Základem každého dialogu by měla být maximální vzájemná srozumitelnost všech zúčastněných. Proto je při komunikaci důležitá jednoduchost a srozumitelnost, minimum cizích slov a myslet na to, že to, čemu rozumíme my, nemusí vůbec pochopit ostatní. Je vhodné si porozumění u posluchačů průběžně ověřovat otázkami.

¹¹⁰ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 114 – 115. ISBN 80-7172-564-1.

¹¹¹ MULLER, M. F., *Jak překonat strach z vystupování na veřejnosti. Tajemství úspěšné komunikace*. Praha: Pierot, 2009, s. 9 – 16. ISBN 978-80-7353-143-0.

¹¹² PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 58 – 73. ISBN 978-80-205-0606-1.

- Snaha zmanipulovat druhého – největší chybou při přesvědčování druhých o správnosti našeho názoru je spěch a vysoká intenzita nátlaku. Jejich přirozenou reakcí je pak obrana.
- Narušování interpersonálních zón – rozlišujeme čtyři interpersonální zóny podle vzdálenosti mezi komunikujícími osobami, a to intimní (do 50 cm), do které vpouštíme jen blízké osoby, osobní (od 50 do 150 cm), do které vpustíme na krátkou chvíli i další osoby, pokud to situace vyžaduje, sociální zóna (od 150 cm do 3 m), do které vpouštíme i neznáme lidi, veřejná zóna (nad 3 m), do které může každý a bez dovolení.
- Nevhodné používání nonverbálních prostředků – jde o zlovyky, jež při komunikaci mohou sehrávat negativní roli, např. přidržování partnera, přehnaná gestikulace, poplácávání po zádech atd.
- Negativní osobnost – negativní osobností se na první dojem může stát člověk, který pronesl něco, co neměl, zatvářil se, jak neměl, udělal něco, co neměl. Může to být člověk, který budí odpor svým celkovým zjevem, formou komunikace atd. Může to být i člověk, který užívá vulgární prostředky, stále opakuje vycpávková slova (tak, tedy, víš co?) či neartikulované zvuky (ööööö). Takový projev bývá na poslech nepříjemný a řečník je pak viděn jako negativní osobnost. Může se však jednat také o vady výslovnosti, např. ráčkování.
- Funkční poruchy hlasu – může se jednat o hlasovou neurózu, která se nazývá fonasthenie. Její příčinou je strach z vystupování na veřejnosti. Jedná se např. o koktavost. Může se však také jednat o poruchu, která vyplývá z nadměrného zatěžování hlasivek. Prevencí proti zatížení hlasivek je dbát na jejich svlažování nepříliš studenými nápoji, nepodstupovat přechod z mrazu do horka a naopak, doléčit chrapot, nekouřit, nepřepínat své hlasové možnosti.
- Absence psychopřestávek – schopnost udržet si aktivně pozornost je časově omezena. Po určité době přichází fyziologický a psychický proces únavy. Možnost vrcholného soustředění je přibližně deset minut.

- Neschopnost naslouchat druhým – řecký učenec Epiktétos zastával názor, že člověk má jen jeden jazyk, ale dvě uši. Měl by tudíž umět dvakrát tolik poslouchat než mluvit. Důležité je vyjádřit svůj názor, ale zároveň nechat argumentovat i partnera.
- Mezigenerační změny slovníku – každá generace si vytváří vlastní dorozumívací prostředky, což může mezi generacemi způsobit nedorozumění.

Podle Peltové¹¹³ mezi příčiny nesprávné komunikace řadíme:

- Neznalost zásad efektivní komunikace – mnozí lidé neznají základní principy pro vedení dialogu.
- Obava sdílet niterné pocity a myšlenky – strach z odmítnutí může u člověka zablokovat touhu po otevřenosti. Tyto bloky se v nás vytvářejí již od dětství, kdy rodiče dětem odsekávají s tím, že na ně nemají čas. Dítě pak nabývá dojmu, že je lépe nechat si své pocity pro sebe nebo se je naučí potlačovat, či dokonce popírat.
- Je snazší myšlenky a emoce potlačit, než se naučit je správně a srozumitelně vyjádřit – tato příčina souvisí se sebeúctou. Jedná se o to, že se člověk domnívá, že jeho myšlenky a názory nemají pro nikoho význam, proto nevnímá důvod, proč by se o ně měl s někým dělit. Takový člověk zastává názor, že ostatní nezajímá, co si myslí nebo co chce říci.
- Opakovaný neúspěch v úsilí o trvalý dialog – v případě, že se člověk pokouší zavést rozhovor a druhý změnil téma nebo mu dává najevo nezájem, dostává se komunikace do slepé uličky.

Náš způsob komunikace ovlivňuje:

- Vliv původní rodiny – to znamená náš vžitý způsob komunikace, jež nám připadá normální a přiměřený a je z velké části ovlivněn prostředím, v němž

¹¹³ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 16. ISBN 80-7172-564-1.

jsme vyrůstali. Od dětství jsme se učili komunikovat tak, že jsme napodobovali reakce našich rodičů.

- Sociální vliv – vzhledem k tomu, že dítě mezi 5. a 15. rokem života tráví spoustu času se svými vrstevníky, přirozeně se od nich učí i jejich způsobu vyjadřování a reagování.
- Genetické rozdíly – mužský mozek je naprogramován více analyticky, ženský mozek spíše intuitivně a emocionálně. Těmto rozdílům je třeba přizpůsobit vzájemnou komunikaci. Pochopením způsobu myšlení a reagování opačného pohlaví dojdeme k porozumění, které je klíčem ke správné komunikaci.
- Temperament – zakladatelem teorie temperamentu je řecký lékař z 5. století před naším letopočtem Hippokrates, který stanovil čtyři základní kategorie temperamentu (sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik). Přestože každý má jiný typ komunikace, nelze říci, že jeden z nich komunikuje lépe než druhý, mají pouze odlišné komunikační vzorce. Sangvinik je hlučný vypravěč, má zvýšenou potřebu mluvit a být středem pozornosti, rád zveličuje věci, je však špatný posluchač, je roztržitý a nepozorný, jeho rozhodnutí jsou často výsledkem okamžitých pocitů než analytického uvažování, snadno vybuchne, jeho hněv však nemá dlouhého trvání, je veselý, srdečný. Melancholik je spíše introvertní typ, je těžké se od něho dozvědět, co si myslí nebo co cítí, spoléhá na analytickou úvahu, mluví až ve chvíli, kdy má vše promyšlené, bývá náladový, snadno se poddává pocitům, někdy není schopen usměrnit své emoce, je perfekcionista, schopný a velmi citlivý. Choleric je extrovertní typ, který hodně mluví, ovšem uvážlivěji než sangvinik, je zvědavý, dokáže se soustředit na to, co je podstatné a zajímavé, má vůdcovské schopnosti, snadno se rozhoduje za sebe i za druhé, je tvrdohlavý, rád vystupuje v roli vůdce, rozkazuje, je intuitivní a rychlý ve svých odhadech a úsudcích, chce mít za každých okolností pravdu, je ironický, někdy až sarkastický. Flegmatik mluví uvážlivě, klidně a promyšleně, je přísný, vyhýbá se přímé konfrontaci, je těžké ho rozčítit, je citlivý, ale neprojevuje své city navenek, výraz jeho tváře je neproniknutelný, je netečný k tomu, co se děje v jeho okolí, myslí pohotově, rád analyzuje, svou stálostí vzbuzuje důvěru. Je třeba zdůraznit, že člověk není

nositelem jen jednoho typu temperamentu. Každý má určité prvky z každého typu, ovšem některé prvky převládají. Vzhledem k tomu, že temperament je dán geneticky, nemůžeme ho měnit, nicméně máme možnost jej pozitivně usměrnit.¹¹⁴

Složitější může být komunikace s introvertem, proto je potřeba mu věnovat zvýšenou pozornost a soustředěně mu naslouchat. Pro něj pak bude snadnější s námi komunikovat. Měli bychom být diskrétní a důvěryhodní, vyvarovat se jakéhokoliv obviňování, jelikož by ho to mohlo zahnat do defenzívy. Neměli bychom činit ukvapené závěry. Důležité je nepřerušovat ho, dávat mu najevo, že jeho pocitům rozumíme, a to i v případě, že s ním nesouhlasíme. Měli bychom si uvědomovat, že není nutné předkládat okamžité řešení, podstatné je navodit atmosféru pochopení a důvěry. Musíme využít každé příležitosti, která může partnera zbavit mlčení a umožní ho rozpovídat.¹¹⁵

V předchozí kapitole jsme si vysvětlili důležitost naslouchání. Při naslouchání však může dojít hned k několika chybám. Může se jednat např. o skákání do řeči, nedostatečný zrakový kontakt, čímž mluvčímu dáváme najevo, že nás jako člověk nezajímá. Problém je také to, když si posluchač vybírá jen ty části rozhovoru, které jsou pro něho zajímavé, a ostatní odmítá. Nesnadná komunikace je také s posluchačem, který to, co je řečeno, překroučí a otočí proti sobě a chápe to jako útok proti své osobě. Je potřeba mít na paměti, že to, o čem druhý mluví, je pro něho důležité a doufá, že my tomu budeme přikládat stejný význam.¹¹⁶

Argumentace může být věcná, logická (vychází z faktů, hovoří konkrétně a většinou krátce, např. čísla, data), nevěcná (argumentujeme z potřeby něco zdůvodňovat, je nekonkrétní, neurčitá, trvá déle, než se dostaneme k jádru věci), emocionální (vychází z tužeb, přání, využívá více expresivních slov, např. pocitová slova, nadnesené vyjadřování).¹¹⁷

¹¹⁴ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 16 – 23. ISBN 80-7172-564-1.

¹¹⁵ Tamtéž, s. 182.

¹¹⁶ Tamtéž, s. 52 – 53.

¹¹⁷ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 57 – 59. ISBN 80-86423-11-5.

Věta typu „Dokažte mi, že máte pravdu.“ otevírá argumentační brány. Rozlišujeme argumenty vnitřní a vnější. Vnitřní argumenty jsou definice určité věci (vysvětlení, jak daný proces funguje) nebo prokazatelné přímé souvislosti s danou věcí (jak daná zákonitost souvisí s předmětem našeho zájmu). Vnější argumentace představují zákony a zvyklosti, úsudky odborníků, tvrzení důvěryhodných osob (např. články v časopisech) a data (grafy, statistiky, historická data atd.).¹¹⁸

Když si připravujeme argumentaci, je potřeba postupovat strukturovaným způsobem. Vhodné je nejprve si definovat téma, tj. motivační vstup. Je vhodné používat slova, která jsou pro komunikačního partnera zajímavá. Důležité je vzbudit jeho pozornost, aby nás začal poslouchat. Dále si definujeme oblast, které se argumentace týká, a komunikačnímu partnerovi sdělíme, co chceme, tj. konkrétní návrh, stanovisko, spolu se základním argumentem, následuje několik dalších menších argumentů, které podpoří naše rozhodnutí. Na závěr zdůrazníme užitek, výhody a efektivitu našeho stanoviska.¹¹⁹

Argumenty lze rozlišit na slabé argumenty, na které se snadno hledají protiargumenty, silné argumenty, které jsou významné, lze je částečně podložit, jsou snadno představitelné a úderné argumenty, které jsou těžko zpochybnitelné. To, s jakými argumenty začneme, záleží pouze na nás. Možné argumentační reakce jsou následující:

- Odmítnutí – „Naprosto odmítám váš návrh, skutečnost je taková, že...“.
- Otázkování – „Co vás vede k tomu, že...“.
- Zastavovací výrok – „Nesouhlasím.“, „Mám jiné informace.“.
- Metoda bumerangu – „Vy sám jste před chvílí uvedl, že...“.
- Podtrhávání shody v názorech – „Jednoznačně nám oběma jde o to, najít řešení. Máme jiné názory, avšak zájem na věci stejný. To mě těší.“¹²⁰

Problémem v komunikaci může být i manipulace, což je často skrytý pokus v komunikaci o nepřímé řízení ostatních s cílem sebeprosazení, získání komfortu na úkor druhých, sociální uznání, zlepšení sebevědomí, zastrašení ostatních, jejich

¹¹⁸ MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005, s. 57 – 59. ISBN 80-86423-11-5.

¹¹⁹ Tamtéž.

¹²⁰ Tamtéž, s. 60 – 62.

zesměšnění, získání materiální či duchovní hodnoty. Manipulace je snaha ovládat druhé, využívat je, řídit události ve vlastní prospěch, ve většině případů nečestně a bezohledně. Je to způsob komunikace, kterým se manipulátor snaží ovlivňovat a vést druhého pomocí skrytých a nepřímých manévřů tak, aby člověk dělal to, co manipulátor vyžaduje.¹²¹

Existuje technika nenásilné komunikace k obraně důstojnosti, která spočívá v konstruktivním vyjádření naší nespokojenosti s chováním druhé osoby, která ohrožuje naši důstojnost, např. touto formou: „Když ty děláš to, já cítím ono.“¹²²

Existují různé reakce na konfliktní situace:

- Vyhýbání se jim.
- Jejich tolerování, tj. nechat protivníka, aby si prosadil své.
- Uzavření kompromisu, tj. hledání řešení, kdy všechny strany dosáhnou svého a dojdou k nějakému závěru.
- Pokračování v boji, kdy nikdo ze zúčastněných není ochoten ustoupit.
- Kolaborace, tj. spolupráce zúčastněných stran, kdy každá strana vysloví své potřeby a poté dojde ke shodě na oboustranně přijatelném řešení.¹²³

Vždy je třeba pamatovat na to, že konflikt nemůže být efektivně vyřešen v případě, že v jeho rozřešení není místo pro emociální uvolnění.¹²⁴

Jednou z možností, jak sebe samé ubránit negativním důsledkům komunikace, je asertivní chování. Je to chování, při kterém jasně a přesvědčivě sdělujeme naše potřeby, požadavky a pocity bez toho, abychom druhého obviňovali, ponižovali či zraňovali. Jedná se o umění prosadit se a současně respektovat potřeby ostatních. Je to opak pasivního, agresivního či manipulujícího jednání. Asertivní chování umožňuje kontrolovat vlastní emoce a zachovat si sebeúctu za všech okolností. Jedná se o uvědomování si svého jednání, mít ho pod kontrolou a nést za něj odpovědnost,

¹²¹ POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci aneb jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a svědomí.* 1. vyd. Plzeň: Pospíšilová Alena, 2007, s. 24. ISBN 978-80-903529-1-9.

¹²² Tamtéž, s. 73.

¹²³ LILLEY, R. *Jak jednat s problematickými lidmi.* 1. vyd. Brno: CP Books, 2005, s. 17. ISBN 80-251-0687-X.

¹²⁴ Tamtéž, s. 18.

rozhodnout se, co v dané situaci chci získat, naslouchat druhým, vnímat a chápat jejich pocity, potřeby a postoje, hledat a nalézat vzájemně přijatelná řešení.¹²⁵

Při asertivní komunikaci se používá sdělení v první osobě, tzv. „já-výrok“, který se skládá ze tří částí, a to, sdělení jaké pocity v nás vzbuzuje jednání partnera, popis konkrétního partnerova jednání, ovšem bez hodnocení, stručné vysvětlení toho, jak na nás partnerovo chování působí, jak nás ovlivňuje, co cítíme a co to s námi dělá. Poukazujeme tak na partnerovo jednání, nikoliv na jeho osobu jako takovou.¹²⁶

Asertivita zahrnuje slušnost, zdvořilost, pravdivou argumentaci, poučnost o vlastních nárocích, stručnost a jednoznačnost názorů. Mezi hlavní asertivní dovednosti patří obrana proti manipulaci, schopnost prosadit vlastní práva, reakce na kritiku, umění kompromisu a konfrontace názorů. Říká se, že pokud někdo ovládá tyto asertivní dovednosti, umí i efektivně komunikovat, jelikož dosáhne svého slušným chováním, jež je v rámci norem společenského chování.¹²⁷

Zakladatelem metody asertivity je A. Salter, který tuto metodu postavil na podpoře rovnováhy procesů podráždění a útlumu v mozku. Zdůrazňoval nezbytnost nést zodpovědnost za své chování a za dosahování vytyčených cílů. U aktivních osob, které tíhnou k agresi, je nutno posilovat útlum a u pasivních osob naopak aktivitu. Můžeme rozlišit asertivní jednání kladné, tzn. příznivé, pozitivní jednání ve smyslu měkkých komunikačních dovedností, a asertivní jednání záporné, tzn. tvrdé, rázné, konfrontační. V České republice se tato metoda stala oblíbenou v osmdesátých letech 20. století.¹²⁸

Při asertivním postoji platí tzv. čtyři P, tj. postoj + pohled = pevný + přímý. K tomu lze doplnit slovní projev přiměřený podmínkám. Při komunikaci s druhými není vhodné předjímat jejich odpovědi, pocity, tudíž je vhodné vynechat věty typu „Určitě si teď myslíte, že...“, „Vidím, že přicházím nevhod.“, „Jistě se vám do toho nechce, ale...“. Zároveň je vhodné zdržet se katastrofických a negativních myšlenek a předpovědí. Důležité je pozitivní myšlení, uvolněné vystupování, jasná a srozumitelná řeč.¹²⁹

¹²⁵ PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001, s. 76. ISBN 80-7172-564-1.

¹²⁶ Tamtéž, s. 77.

¹²⁷ PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009, s. 74 – 76. ISBN 978-80-205-0606-1.

¹²⁸ NOVÁK, T. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 21 – 22. ISBN 978-80-247-3999-1.

¹²⁹ Tamtéž, s. 23 – 24.

Asertivní člověk je schopen odmítnout to, co nechce a neprožívá přitom pocit viny. Je si vědom svých chyb a nese za ně odpovědnost. Dokáže uznat, že se mýlí. Když něco neví, zeptá se. Snese kladnou i zápornou odpověď. Umí přesně a jasně formulovat, čeho chce dosáhnout a co si přeje. Umí říci, co mu vadí a usilovat o změnu. Umí se omluvit, pokud je to potřeba. Zná svou cenu. Důležité je upozornit na to, že asertivně jednáme pouze tehdy, pokud to považujeme za vhodné.¹³⁰

Mezi hlavní pravidla asertivity patří:

- Jasně a spontánně vyjadřovat své pocity. Umět říci, co se nám líbí a co ne.
- Vyjadřovat emoce.
- Nebát se říci „ne“.
- Mluvit za sebe, ne za ostatní.
- Chválit a bez zbytečných okolků pochvalu také přijímat.
- Nemuset vždy jednat logicky, někdy je nejlepší jednat spontánně.
- Stanovovat si reálné cíle a měnit je.¹³¹

Můžeme definovat sedm základních asertivních dovedností, jež jedinci umožňují zdravě se prosadit:

- Pokažená gramofonová deska – spočívá v tom, že to, co chceme, klidně opakujeme, a to bez používání argumentů. Touto metodou zastavíme manipulativní chování druhého jedince.
- Sebeotevření – sdělte partnerovi svůj vztah k věcem, událostem, lidem, situaci s tím, že při tom nebudete trpět pocity viny, obavami z toho, co si o vás druhý pomyslí a podobně.
- Volné informace o sobě – sdělování volných informací o své osobě druhému jedinci.

¹³⁰ NOVÁK, T. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 39 - 40. ISBN 978-80-247-3999-1.

¹³¹ Tamtéž, s. 114.

- Otevřené dveře – jedná se o metodu, kdy nepopíráme kritiku, nebráníme se jí, ovšem nereagujeme na ni odvetnou kritikou, naopak řekneme něco, z čehož plyne, že s kritikou v zásadě souhlasíme.
- Negativní aserce – přiznání, že jsme udělali chybu, že druhý má pravdu.
- Negativní dotaz – aktivně žádáme další kritiku, detailnější objasnění.
- Kompromis.¹³²

¹³² MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, s. 76 – 77. ISBN 978-80-86723-32-7.

6 PRŮZKUM – VÝZNAM KOMUNIKACE V POSTINDUSTRIÁLNÍ SPOLEČNOSTI

Průzkum významu komunikace v postindustriální společnosti byl zvolen z důvodu, že komunikace mezi lidmi je nesmírně důležitá a v dnešní době, kdy má téměř každá domácnost počítač s internetem, většina lidí má chytré telefony a tablety, narůstá komunikace přes tyto technologie. S rozmachem těchto technologií upadá běžná komunikace tváří v tvář, která je důležitá nejen pro zdravé mezilidské vztahy, ale je to i jedna ze základních sociálních dovedností, kterou potřebuje každý člověk, ať už v pracovním nebo v osobním životě. S nástupem nových technologií dochází k omezení běžné komunikace, a jelikož je komunikace spojena s myšlením, bude mít omezení lidské komunikace jistě vliv i na myšlení, a tím i na verbální komunikaci, resp. správné vyjadřování. Dle autorky, lidé s nástupem nové technologie nejen přestávají komunikovat mezi sebou tváří v tvář, ale zároveň se přestávají věnovat duševním činnostem jako např. čtení knih, uzavírají se před skutečným světem a stávají se součástí světa virtuálního. Průzkum by měl prověřit, zda tomu tak doopravdy je.

6.1 Charakteristika cíle průzkumu

To, že mezilidská komunikace tváří v tvář více či méně ustupuje do pozadí kvůli novým technologiím, je všeobecně známé. Cílem průzkumu však bylo zjistit, zda se tato změna ve způsobu komunikace týká všech věkových kategorií. Dle autorčina názoru se komunikace skrze nové informační technologie týká především mladších ročníků.

Průzkum se dále zaměří na to, zda informační technologie využívají spíše muži nebo ženy. Autorka zastává názor, že složitější informační technologie využívají především muži. Za složitější informační technologie považujeme nadstandardní úroveň využívání informačních technologií, např. k úpravě zvuku, fotografií apod.

Průzkum by měl dále zjistit, zda a proč komunikace přes informační technologie lidem vyhovuje více než komunikace tváří v tvář. Autorka zastává názor, že komunikace skrze informační technologie se stala tolik populární z důvodu, že lidé

tímto způsobem komunikace ušetří spoustu času a je to pro ně i pohodlnější než docházet či dojíždět za lidmi, se kterými mají potřebu si cokoli sdělit. Přestože v minulosti by se se svými přáteli osobně setkali, aby se s nimi podělili o své pocity a zážitky, v současné době raději zvolí komunikaci přes informační technologie, což výrazně omezuje osobní kontakt s lidmi.

Stejný problém se týká i trávení volného času, kdy lidé, dle autorčina názoru, raději tráví svůj volný čas u počítače, ať už komunikací s přáteli, zábavou či vyhledáváním informací, než aby se s přáteli osobně setkali či svůj čas využili efektivněji k nějaké duševní či tvůrčí činnosti, např. čtení knih, výtvarné činnosti a podobně.

Průzkum by měl také ověřit, zda informační technologie ve větší míře nahrazují klasické knihy. Dle autorky většina lidí využívá k vyhledávání informací spíše informační technologie než klasické tištěné publikace.

Na základě stanoveného výzkumného problému byly zvoleny následující hypotézy:

- Hypotéza č. 1 – Komunikaci skrze informační technologie je vlastností spíše mladších ročníků než starších.
- Hypotéza č. 2 – Využívání složitějších informačních technologií je vlastností spíše mužů než žen.
- Hypotéza č. 3 – Lidé komunikují přes informační technologie především z důvodu velké vzdálenosti mezi nimi a druhou osobou.
- Hypotéza č. 4 – Většinu volného času tráví lidé spíše na internetu, ať už zábavou či psaním s přáteli, než osobně se svými známými.
- Hypotéza č. 5 – Při získávání potřebných informací lidé využívají spíše informační technologie než tištěné publikace.

6.2 Metody průzkumu, výzkumný vzorek a harmonogram průzkumu

Průzkum významu komunikace v postindustriální společnosti byl proveden dotazníkovou formou. Součástí dotazníku bylo deset otázek, u některých otázek bylo možné vybrat pouze jednu odpověď, u některých bylo možné vybrat více možností, popř. svůj názor vypsát. Dotazníky byly respondentům předány osobně s tím, že vyplněné dotazníky měly být vráceny zpět nejdéle do dvou dnů. Po vybrání vyplněných dotazníků byly dotazníky roztříděny a zpracovány. Poté byly výsledky průzkumu porovnány se stanovenými hypotézami. Výsledky průzkumu a jejich porovnání s hypotézami je uvedeno v následujících kapitolách.

Respondenty byli zvoleni pracovníci jedné nejmenované společnosti, která se zabývá pojišťovnictvím. Tato společnost byla vybrána z důvodu rozmanitosti jejich zaměstnanců. Respondenti byli osoby mezi 18 a 65 lety s různým nejvýše dosaženým vzděláním, z různých krajů České republiky. Dotazníky byly předány celkem 70 pracovníkům této společnosti.

Celý proces vytváření této práce byl dlouhodobým procesem, který bylo potřeba důkladně naplánovat. Na počátku byl zvolen cíl zkoumání a byly stanoveny hypotézy průzkumu. Následovalo studium příslušné odborné literatury a vyhledávání potřebných informací na internetu. Na základě stanovených hypotéz byly vypracovány otázky do dotazníku a dotazník byl upraven do požadované podoby. Následně byl předán respondentům s tím, že v průvodním dopise byl napsán termín, do kdy má být vyplněný dotazník odevzdán zpět. Do daného termínu se většina vyplněných dotazníků vrátila. Následovalo třídění dotazníků podle věku a podle pohlaví respondentů a poté zpracování dat. Po zpracování výsledků průzkumu byla ověřena shoda se stanovenými hypotézami. Na závěr práce byly prezentovány výsledky průzkumu a jejich soulad či nesoulad se stanovenými hypotézami.

6.3 Interpretace výsledků průzkumu

Je třeba podotknout, že výsledky průzkumu nelze věrohodně zobecnit na celou populaci, jelikož se jedná o specifický vzorek respondentů. Výsledky jsou relevantní pouze pro společnost, ze které byli respondenti vybráni.

Tabulka 1: Rozložení průzkumného vzorku

Pohlaví/Věk	18 - 34	35 – 49	50 - 65	Celkem
Muž	13	3	7	23
Žena	25	7	6	38
Celkem	38	10	13	61

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Celkem byl dotazník rozdán 70 respondentům, nicméně se autorce vrátilo pouze 61 vyplněných dotazníků, z nichž bylo zjištěno následující zastoupení respondentů: lidí ve věku 18 – 34 let bylo 38, ve věku 35 – 49 let bylo 10 respondentů a ve věku 50 – 65 let bylo 13 respondentů. Celkem bylo 23 mužů a 38 žen.

Tabulka 2: Komunikace přes informační technologie podle věku

Komunikace přes informační technologie	18 – 34 let		35 – 49 let		50 – 65 let	
	počet	%	počet	%	počet	%
Ano	16	42	3	30	6	46
Ne	22	58	7	70	7	54
Celkem	38	100	10	100	13	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Přes informační technologie komunikují nejméně lidé mezi 35 – 49 lety. Tato tabulka vychází z otázky číslo 5.

Tabulka 3: Preference způsobu komunikace podle věku

Preference komunikace	18 – 34 let		35 – 49 let		50 – 65 let	
	počet	%	počet	%	počet	%
Informační technologie	8	21	3	30	4	31
Osobní komunikace	30	79	7	70	9	69
Celkem	38	100	10	100	13	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Všichni lidé bez ohledu na věk preferují osobní komunikaci před komunikací přes informační technologie. Přestože většina lidí preferuje komunikaci tváří v tvář,

konkr. 73 % respondentů, využívá tento způsob komunikace pouze 61 % dotázaných. Tato tabulka vychází z otázky číslo 4 a 5.

Tabulka 4: Využívání složitějších informačních technologií podle pohlaví

Využití složitějších informačních technologií	Ženy		Muži	
	počet	%	počet	%
Využívá	62	39	37	46
Nevyužívá	98	61	44	54
Celkem	160	100	81	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Většina respondentů složitější informační technologie nevyužívá. Z těch, kteří složitější informační technologie využívají, jsou spíše muži než ženy, nicméně rozdíl je pouhých 7 procentních bodů. Tato tabulka vychází ze součtu odpovědí na otázky číslo 9 a 10, ze kterého byla vypočtena procenta.

Tabulka 5: Důvody komunikace přes informační technologie

Důvod komunikace přes informační technologie	Počet	%
Pohodlí	15	19
Časová úspora	22	29
Vzdálenost	35	46
Neosobnost	4	5
Finanční úspora	1	1
Celkem	77	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Nejčastějším důvodem komunikace přes informační technologie je vzdálenost mezi osobami, následuje úspora času a pohodlí respondenta. Tato tabulka vychází z otázky číslo 6.

Tabulka 6: Způsob trávení volného času

Trávení volného času	Počet	%
Osobně s přáteli	24	35
Na internetu	14	21
Individuální činností (mimo internet)	30	44
Celkem	68	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Většina lidí tráví svůj volný čas nějakou individuální činností, např. sledováním televize, četbou knih, v přírodě apod. nebo osobně se svými přáteli. Na internetu tráví čas pouhých 21 % respondentů. Tato tabulka vychází z otázky č. 8.

Tabulka 7: Způsob vyhledávání informací

Způsob vyhledávání informací	Počet	%
Internet	39	64
Knihy a jiné tištěné materiály	22	36
Celkem	61	100

Zdroj: Autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Většina respondentů vyhledává informace na internetu, a to 64 % dotázaných. Zbytek respondentů vyhledává informace v knihách či jiných tištěných materiálech. Tato tabulka vychází z otázky č. 3.

6.4 Verifikace nebo falsifikace hypotéz

- Hypotéza č. 1 – Komunikace skrze informační technologie je vlastností spíše mladších ročníků než starších. – Tato hypotéza byla vyvrácena. Přes internet komunikuje necelá polovina dotázaných ve věku 18 – 34 let a 50 – 65 let. Většina respondentů střední věkové kategorie komunikuje spíše osobně.
- Hypotéza č. 2 – Využívání složitějších informačních technologií je vlastností spíše mužů než žen. – Tuto hypotézu se nepodařilo vyvrátit. Složitější informační technologie využívají spíše muži než ženy, ovšem rozdíl je pouze 7 procentních bodů.
- Hypotéza č. 3 – Lidé komunikují přes informační technologie především z důvodu velké vzdálenosti mezi nimi a druhou osobou. – Tuto hypotézu se nepodařilo vyvrátit. Z důvodu velké vzdálenosti mezi osobami komunikuje přes internet téměř 46 % respondentů.
- Hypotéza č. 4 – Většinu volného času tráví lidé spíše na internetu, ať už zábavou či psaním s přáteli, než osobně se svými známými. – Tato hypotéza byla vyvrácena. Svůj volný čas tráví na internetu pouhých 21 % respondentů.
- Hypotéza č. 5 – Při získávání potřebných informací lidé využívají spíše informační technologie než tištěné publikace. – Tuto hypotézu se nepodařilo vyvrátit. Na internetu si vyhledává informace 64 % respondentů.

6.5 Shrnutí průzkumu a formulace doporučení

Dotazník byl rozdán celkem 70 zaměstnancům jedné pojišťovací společnosti. V daném termínu se vrátilo zpět pouze 61 vyplněných dotazníků.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že komunikaci skrze informační technologie využívají lidé bez ohledu na jejich věk. Složitější informační technologie lidé spíše nevyužívají a z těch, kteří je využívají, jsou spíše muži než ženy. Rozdíl však není nijak zvlášť velký. Nejčastějším důvodem, proč lidé komunikují přes informační technologie je vzdálenost mezi osobami, ale také časová úspora a pohodlí respondenta. Co se týče vzdálenosti mezi osobami, je zcela jistě výhodnější využít informační technologie. Co se týče časové úspory, v některých případech by jistě stálo za zvážení, zda by se nenašla chvilka času, abychom za danou osobou zašli osobně. Co se však týče využívání informačních technologií z důvodu svého pohodlí, měli bychom se nad sebou zamyslet. Je pro nás důležitější vlastní pohodlí či lenost než osobní setkání s druhou osobou? Určitě to pro nás není přínosnější, ať už z hlediska vzájemných vztahů, tak i z hlediska našeho zdraví, kdy každému z nás trocha pohybu jen prospěje. Zde je vidět, že informační technologie mají své pro i proti a je potřeba, aby každý z nás zvážil, co je pro nás a pro naše vztahy s ostatními nejlepší. Přestože si spousta lidí myslí, že lidé tráví většinu času u svých počítačů, není tomu tak. Většina respondentů tráví svůj volný čas nějakou individuální činností, a to čtením knih, sledováním televize nebo pobýváním v přírodě či s domácími mazlíčky. Respondenti svůj volný čas tráví často také se svými přáteli. Počítač a internet je až na posledním místě, což je výborná zpráva. V případě, že lidé potřebují zjistit nějaké informace, nejčastěji k tomu využijí internet. Přesto se najdou tací, kteří k vyhledávání informací využívají knihy a jiné tištěné materiály.

Na základě výsledků provedeného průzkumu lze tedy konstatovat, že přestože si společnost myslí, že nás internet zcela pohltil a vytlačil osobní komunikaci, není tomu tak. Většina dotázaných tráví na počítači a internetu minimum času a spíše svůj čas věnují sobě nebo svým přátelům. Lze tedy jen doporučit, aby to takto zůstalo i nadále a lidé se nenechali nalákat různými reklamními triky k tomu, aby tyto své priority vyměnili za různé informační technologie, které jsou jen „zabijáky“ času. Je třeba podotknout, že v některých případech nám určité informační technologie mohou život

dosti usnadnit a takové technologie lze jen doporučit. Je však třeba dávat si pozor a vyvarovat se různým počítačovým hrám nebo sociálním sítím apod., které dokážou člověka zcela pohltit a odtrhnout ho od reálného světa. Člověk pak zapomíná na sebe a své blízké. Takový člověk může být fyzicky se svými blízkými, duchem je však mimo, je otrokem těchto sítí. Na to je třeba dát si pozor a nenechat si to takřikajíc přerůst přes hlavu.

ZÁVĚR

Bakalářská práce pojednávala o umění komunikace v postindustriální společnosti, stručně popsala komunikaci a informační technologie. Orientovala se zejména na význam komunikace, její důležitosti a cílům, ale také nezbytnosti aktivního naslouchání a kladení vhodných otázek. V práci byly popsány jednotlivé druhy komunikace, přičemž se práce zaměřila na verbální a neverbální komunikaci a jejich typům. Vysvětlila však i další, méně známé druhy komunikace. Práce se také zabývala informačními technologiemi, které se v posledních letech značně rozšířily. Ve stručnosti popsala jejich historický vývoj, ale také současné moderní informační technologie. Dále se práce zabývala problematice bariér, jež se v komunikaci mohou objevit a často se také objevují a tipům, jak se jim vyvarovat. Věnovala se také řešení konfliktů, asertivnímu chování a vhodné argumentaci. Na závěr práce byl zrealizován průzkum významu komunikace v postindustriální společnosti, který byl proveden u zaměstnanců jedné nejmenované společnosti zabývající se pojišťovnictvím. Jeho výsledky tedy platí pro tuto společnost a nemohou být zobecněny na celou populaci. Přesto jsou tyto výsledky jistě zajímavé. Celkově lze říci, že cíl práce byl naplněn.

Jak vyplývá z výsledků průzkumu, používání informačních technologií není jen výsadou mladších ročníků, jak by se mohlo zdát. Informační technologie využívají všichni lidé, a to bez ohledu na věk. Překvapující zjištění je, že nejméně využívá informační technologie střední věková kategorie. Složitější informační technologie, tj. jejich nadstandardní využívání, např. k úpravě fotografií, hudby apod. využívají spíše muži než ženy, nejedná se však o žádný markantní rozdíl. Obecně se však dá říci, že lidé většinou složitější informační technologie vůbec nevyužívají. A proč lidé vůbec informační technologie využívají? Je to nejčastěji z důvodu velké vzdálenosti mezi jimi a osobou, se kterou mají potřebu si něco sdělit, což je pochopitelné. Když je druhá osoba několik kilometrů daleko, je mnohem snazší a rychlejší využít tyto technologie než za ní dojíždět osobně. Dalším důvodem používání informačních technologií je časová úspora, kdy člověk nemusí za danou osobou osobně a tím trávit čas cestováním či může s druhou osobou komunikovat a přitom vykonávat i jiné, další činnosti. Důvodem je také pohodlí člověka, kdy může komunikovat s druhou osobou a přitom nemusí ani vyjít z domova. Využívání informačních technologií z důvodu

vzdálenosti osob se dá pochopit, o časové úspoře bychom již mohli diskutovat, nicméně omezit komunikaci tváří v tvář z důvodu pohodlí jistě není ta správná volba a lidé by se měli zamyslet nad svými prioritami. Naopak dobrou zprávou je, že většina dotázaných tráví svůj čas nejčastěji nějakou individuální činností, např. čtením knih, sledováním televize, ale také v přírodě či s domácími mazlíčky. Spousta lidí tráví svůj volný čas i se svými přáteli. Pouze minimum dotázaných uvedlo, že svůj volný čas tráví na počítači nebo na internetu. Internet lidé využívají k vyhledávání potřebných informací, jsou však i tací, kteří k vyhledávání informací využívají knihy a jiné tištěné publikace.

Závěrem lze říci, že informační technologie se postupně stále více rozšiřují mezi námi, ale nedá se říci, že by nás zcela pohltily. Vždy je však třeba zvážit, zda je opravdu nutné a žádoucí využít informační technologii nebo jen nebýt líný a najít si čas ke komunikaci tváří v tvář. Někdy nám informační technologie mohou život velice usnadnit, ale někdy také velice ztížit, a to především ve chvíli, kdy se jimi necháme zcela pohltit a zapomeneme na lidi, které máme kolem sebe a na kterých nám záleží. Nestačí být fyzicky s těmito lidmi a přitom např. „brouzdat“ na sociálních sítích apod. S těmito lidmi musíme být také duševně, udělat si na ně čas, vnímat je, aktivně jim naslouchat a diskutovat s nimi. Mějte na paměti, že nikdo z nás tu nebude věčně, a každá minuta strávená s lidmi, které máme rádi, nám stojí za to.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BEDNAŘÍK, A., FRIČ, P., GÁL, F., NOVÁČEK, P., PAVLÍKOVÁ, E. a kolektiv. *Vize rozvoje České republiky do roku 2015*. 1. vyd. Praha: Gutenberg, 2001.

ISBN 80-86349-02-0.

BLECKT, R. *Umění naslouchat a být slyšen*. 1. vyd. Bratislava: Eugenika, 2012.

ISBN 978-80-8100-250-2.

KANITZ, A. V. *Umění úspěšné komunikace. Jak uspět v každém rozhovoru*. 1. vyd.

Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-1222-9.

LILLEY, R. *Jak jednat s problematickými lidmi*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005.

ISBN 80-251-0687-X.

MEDLÍKOVÁ, O. *Umíte prezentovat? Odpověď zní: ano!*. Praha: PART media, 2005.

ISBN 80-86423-11-5.

MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*.

2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-32-7.

MULLER, M. F. *Jak překonat strach z vystupování na veřejnosti. Tajemství úspěšné komunikace*. Praha: Pierot, 2009. ISBN 978-80-7353-143-0.

MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose

Komenského Praha, 2010. ISBN 978-80-7452-002-0.

NAUMANN, F. *Dějiny informatiky: Od abaku k internetu*. 1. vyd. Praha: Academia,

2009. ISBN 978-80-200-1730-7.

NOVÁK, T. *Jednej asertivně! Asertivně na duševní hygienu*. 1. vyd. Praha: Grada

Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3999-1.

OSWALDOVÁ, Y. *Každé slovo má sílu*. 1. vyd. Praha: Beta, 2011.

ISBN 978-80-7306-447-1.

PEASE, A. a B. PEASE. *Řeč těla na pracovišti*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012.
ISBN 978-80-262-0152-6.

PECH, J. *Řeč těla & umění komunikace. Příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací*. 1. vyd. Praha: NS Svoboda, 2009.
ISBN 978-80-205-0606-1.

PELTOVÁ, N. V. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001.
ISBN 80-7172-564-1.

PILNÝ, I. a T. KUČEROVÁ. *Manéž informačního věku. Kdo uvízl v síti internetu*.
1. vyd. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-265-0169-5.

POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci aneb jak lépe řešit konflikty, stresy, žít šťastně a odpovědně, posílit svou důstojnost a sebevědomí*. 1. vyd.
Plzeň: Pospíšilová Alena, 2007. ISBN 978-80-903529-1-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005.
ISBN 80-246-0841-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

BOHUTÍNSKÁ, J. *Zákazník náš pán. Pravidlo, které ovlivňuje slušné chování na pracovišti*. [online]. 25.2.2010 © 2007 – 2015 [cit. 31. ledna 2015]. Dostupné z:
<http://www.podnikatel.cz/clanky/slusne-chovani-na-pracovisti/>.

GLOS, J. *Řeč těla, velký průvodce našeho chování*. [online]. 10.12.2011 [cit. 1. února 2015]. Dostupné z: <http://www.menworld.cz/clanek/rec-tela-velky-pruvodce-naseho-chovani/>.

HOLÁ, M. *Neverbální komunikace – co o vás prozradí?*. [online]. © 1999 – 2015 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://vztahy-na-pracovisti.zdrave.cz/co-vam-prozradi-neverbalni-komunikace/>.

JIRÁK, J. *RVP Mediální studia a předmět jejich zájmu*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/542/MEDIALNI-STUDIA-A-PREDMET-JEJICH-ZAJMU.html/>.

MEDIA GRAM. *Jak společnost komunikovala od posunků přes řeč, písmo, tisk a vysílání k internetu*. [online]. © 2015 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://mediagram.cz/dejepis/jak-spolecnost-komunikovala>.

Neverbální komunikace. [online]. [cit. 31. ledna 2015]. Dostupné z: http://www.prosestry.cz/studijni_materialy/psychologie/neverbalni_komunikace.

PALÁN, Z. *Neverbální (nonverbální) komunikace*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/neverbalni-nonverbalni-komunikace>.

Paralingvistické aspekty řeči. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.sszdra-karvina.cz/komunikace/parali/par3.htm>.

PROJEKT ODYSSEA. *Osobnostní a sociální výchova. Vzdělávací programy pro učitele a žáky*. [online]. © Projekt Odyssea, o. s. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.odyssea.cz/co-je-osv.php?cast=komunikace-a-jednani>.

Řeč těla mluví za vás. [online]. © 2011 – 2014 [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>.

Sociální komunikace. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://mezilidske-vztahy.euweb.cz/komunikace.htm>.

STEM/MARK. [online]. © 2013 STEM/MARK [cit. 18. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.stemmark.cz/proc-stemmark/>.

UNIVERZITA ONLINE. *Haptika*. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: <http://www.univerzita-online.cz/mtg/haptika/>.

Základní typy komunikace. [online]. [cit. 28. ledna 2015]. Dostupné z: http://www.khshk.cz/e-learning/kurs6/kapitola_121__zkladn_typy_komunikace.html.

SEZNAM TABULEK

Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozložení průzkumného vzorku.....	55
Tabulka 2: Komunikace přes informační technologie podle věku	56
Tabulka 3: Preference způsobu komunikace podle věku.....	56
Tabulka 4: Využití složitějších informačních technologií podle pohlaví.....	57
Tabulka 5: Důvody komunikace přes informační technologie.....	58
Tabulka 6: Způsob trávení volného času	59
Tabulka 7: Způsob vyhledávání informací	59

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Průvodní dopis k dotazníku	I
Příloha B – Dotazník.....	II

PŘÍLOHA A – Průvodní dopis k dotazníku

Vážení,

jsem studentka prvního ročníku Univerzity Jana Amose Komenského v oboru Vzdělávání dospělých. Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila Umění komunikace v postindustriální společnosti. Cílem této práce je ověřit význam komunikace v dnešní přetechnizované společnosti. Z tohoto důvodu provádím průzkum pomocí dotazníkového šetření. Jedná se o zcela anonymní dotazník.

Dotazník Vám zabere max. pět minut času. Skládá se z 10 otázek. U každé otázky je zapotřebí si vybrat jen jednu odpověď, kterou zakroužkujete (pokud není uvedeno u dané otázky jinak), popřípadě Váš názor vypište. Výsledky z tohoto dotazníku budou zveřejněny jen v mé bakalářské práci.

Ráda bych Vás touto cestou poprosila o vyplnění tohoto dotazníku a vrácení zpět nejpozději do 20. prosince 2014. Přispějete tím ke zjištění významu komunikace v dnešní době.

Velmi Vám děkuji za Vaši ochotu.

S pozdravem

Michaela Svobodová

Tel.: 606 252 726

E-mail: michaela.svobodova90@gmail.com

PŘÍLOHA B – Dotazník

Průzkum významu komunikace v postindustriální společnosti

- 1) Jaké je vaše pohlaví?
 1. Muž
 2. Žena

- 2) Kolik vám je let?
 1. 18 – 34 let
 2. 35 – 49 let
 3. 50 – 65 let

- 3) Kde nejčastěji vyhledáváte informace?
 1. Knihy, časopisy a jiné tištěné publikace
 2. Internet doma nebo v kanceláři
 3. Internet v mobilu

- 4) Jakou komunikaci preferujete?
 1. Osobní, tj. z očí do očí
 2. Telefon
 3. SMS
 4. Sociální sítě
 5. E-mail

- 5) Jakým způsobem nejčastěji komunikujete se svými přáteli?
1. Osobně, tj. z očí do očí
 2. Přes telefon
 3. Formou SMS
 4. Přes sociální sítě
 5. Pomocí e-mailu
- 6) Co Vás vede ke komunikaci přes informační technologie? (Je možné zaškrtnout více možností.)
1. Pohodlí
 2. Časová úspora
 3. Vzdálenost mezi vámi a druhou osobou
 4. Neosobnost, tj. možnost sdělit cokoli
 5. Jiné, co.....
- 7) Myslíte si, že jste s nástupem nových technologií omezili osobní styk s vašimi přáteli?
1. Ano
 2. Ne
- 8) Jak trávíte svůj volný čas?
1. Četbou knih
 2. Posezením s přáteli
 3. Společenské hry s přáteli tváří v tvář
 4. Na sociálních sítích
 5. Vyhledáváním informací na internetu
 6. Hry na počítači či internetu individuální
 7. Hry na počítači či internetu s přáteli
 8. Jinak, jak.....

9) Jaké informační technologie využíváte? (Je možné zaškrtnout více možností.)

1. Počítač
2. Notebook
3. Tablet
4. Chytrý mobilní telefon
5. Internet na počítači
6. Mobilní internet (např. v mobilním telefonu, tabletu apod.)
7. Interaktivní tabule
8. Nevyužívám žádné z výše uvedených technologií
9. Jiné, jaké.....

10) Na jaké úrovni využíváte informační technologie?

1. Nižší úroveň – např. čtení zpráv, vyhledávání informací, hry apod.
2. Standardní úroveň – např. stahování videí, písniček apod., zasílání textových zpráv a e-mailových zpráv, vytváření prezentací, využívání kalendáře v informačním médiu atd.
3. Nadstandardní úroveň – využívání informačních technologií téměř ve všech aspektech života, tj. práce s různými programy, které Vám usnadňují práci, úprava fotek, videí apod.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Michaela Svobodová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Prezenční

Název práce: Umění komunikace v postindustriální společnosti

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 57

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet internetových zdrojů: 14

Vedoucí práce: Mgr. Jana Krejsová