



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Mezigenerační komunikační bariéry

Bakalářská práce

Studijní program: B7507 – Specializace v pedagogice
Studijní obory: 6107R023 – Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání
7507R036 – Anglický jazyk se zaměřením na vzdělávání

Autor práce: **Jindřiška Polišenská**
Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jindřiška Polišenská**
Osobní číslo: **P13000228**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obory: **Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání
Anglický jazyk se zaměřením na vzdělávání**
Název tématu: **Mezigenerační komunikační bariéry**
Zadávající katedra: **Katedra filosofie**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je analyzovat současné mezigenerační komunikační bariéry mezi prarodiči, rodiči a dětmi. Autorka vymezí základní pojmy z oblasti komunikace, komunikačních bariér a generačních konstelací. Dále popíše a vysvětlí specifika mezigeneračních komunikačních bariér a vysvětlí jejich příčiny. Autorka zformuluje možná řešení těchto problémů. Metodologicky bude práce založena na analýze a komparaci dostupných odborných zdrojů. Studentka bude pracovat samostatně a bude se řídit metodickými a organizačními pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

JIRÁSKOVÁ, Věra. Mezigenerační porozumění a komunikace. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5.

LUSSO, Vittoria Cesari. Prarodiče, rodiče a vnoučata. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0003-1.

NOVÁK, Tomáš. Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8.

ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. Komunikace mezi rodičem a dítětem. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4.

VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Stanislava Exnerová
Katedra filosofie

Datum zadání bakalářské práce: **15. dubna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2016**



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
děkan

L.S.



PhDr. Ondřej Lánský, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 30. dubna 2015

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Poděkování

Především bych chtěla poděkovat paní PhDr. Stanislavě Exnerové za odborné vedení práce a za cenné připomínky. Díky patří také mým přátelům a rodině, kteří mě podporovali.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou mezigeneračních komunikačních bariér v rodině. Cílem práce je vymezit faktory, které ovlivňují komunikaci v rodině, popsat komunikační bariéry, které se mohou vyskytovat mezi prarodiči, rodiči a dětmi a nalézt možná řešení těchto problémů. První část práce vymezuje základní pojmy z oblasti komunikace a rodiny. Druhá část uvádí faktory ovlivňující rodinnou komunikaci. Třetí část práce popisuje komunikační bariéry a specifikuje ty, které se mohou v rodině vyskytnout a mají mezigenerační charakter. Uvádí jejich možné příčiny a názorné příklady. Poslední část práce uvádí možnosti, jak řešit a lépe zvládat mezigenerační komunikační bariéry.

Klíčová slova

rodina, generace, prarodiče, rodiče, děti, komunikace, komunikační bariéry

Annotation

The bachelor thesis deals with the issue of intergenerational communication barriers in families. The aim is to define the factors that affect communication in families, describe the communication barriers that may exist between grandparents, parents and children and find the possible solutions to these problems. The first part defines the basic concepts of communication and family. The second part outlines the factors influencing family communication. The third part describes the communication barriers and specifies those which may occur in the family and have an intergenerational character. There are also outlined the causes of communication barriers and examples. The last chapter lists options of solutions for intergenerational communication barriers which can help to manage these problems.

Keywords

family, generations, grandparents, parents, children, communication, communication barriers

Obsah

Seznam použitých zkratek.....	9
Úvod	10
1 Základní pojmy	11
1.1 Komunikace	11
1.1.1 Zdravá komunikace	12
1.1.2 Komunikační bariéry.....	13
1.2 Rodina	13
1.2.1 Historický vývoj rodiny	14
1.3 Generace	15
2 Komunikace v rodině.....	17
2.1 Faktory ovlivňující komunikaci v rodině.....	17
2.1.1 Kultura	18
2.1.2 Celková funkčnost rodiny.....	18
2.1.3 Druh rodiny	19
2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy	20
2.1.5 Generační hodnoty.....	22
2.1.6 Individuální charakteristiky jednotlivých členů rodiny.....	23
3 Mezigenerační komunikační bariéry v rodině	25
3.1 Druhy komunikačních bariér	25
3.2 Bariéry vyplývající z rozdílnosti názorů, zkušeností, vědomostí, vlastností, zájmů apod. 26	
3.2.1 Vztahové bariéry	27
3.2.2 Tendence vynášet soudy	27
3.2.3 Tendence naléhat a napravovat.....	30
3.2.4 Manipulace.....	31
3.2.5 Tendence k separaci a ideové partenogenezi	31
3.3 Bariéry vyplývající z postojů	32
3.3.1 Tendence k lhostejnosti (nenaslouchání).....	32
3.3.2 Stereotypy, předsudky	35

3.4	Bariéry vyplývající z nerovného postavení	35
3.5	Kulturní bariéry	36
3.5.1	Společnost, stát, kultura.....	36
3.5.2	Nedostatečný kontakt	38
3.6	Jazykové komunikační bariéry.....	39
3.7	Bariéry způsobené chybami ve vnímání.....	40
3.8	Bariéry vyplývající ze zdravotního stavu jedinců.....	41
3.9	Bariéry způsobené nedostatkem informací	43
4	Možná řešení těchto problémů	44
4.1	Prevence.....	44
4.2	Empatie	44
4.3	Respekt.....	46
4.4	Otevřenost v komunikaci	47
4.5	Využití moderních technologií	47
4.6	Shrnutí	48
	Závěr.....	49
	Seznam použité literatury	52
	Seznam použitých internetových zdrojů.....	54

Seznam použitých zkratk

- | | | |
|----|-------|------------|
| 1. | apod. | a podobně |
| 2. | atd. | a tak dále |
| 3. | kap. | kapitola |
| 4. | kol. | kolektiv |
| 5. | např. | například |
| 6. | s. | strana |
| 7. | soc. | sociální |
| 8. | tzv. | tak zvaný |

Úvod

Komunikace je proces, který doprovází život každého člověka. Ne vždy je však snadné komunikovat bez jakýchkoliv problémů a překážek, které se nejčastěji objevují ve formě komunikačních bariér.

Komunikační bariéry představují problém, který může bránit vzájemnému porozumění, většinou vzniká velmi rychle a aniž bychom si ho všimli. Díky tomu je také velmi těžké tento problém vyřešit. Komunikační bariéry se mohou vyskytnout vždy, když komunikujeme, tedy i při komunikaci mezi členy rodiny, kde mají často mezigenerační charakter. Zároveň jsou komunikační bariéry multi-dimenzionálním problémem, jelikož zahrnují mnoho faktorů a okolností, které způsobují jejich vznik a vyskytují se v mnoha různých podobách. Tyto bariéry by neměly zůstat bez povšimnutí, jelikož jejich odstranění může výrazně zlepšit vzájemné vztahy a celkové porozumění mezi rodinnými příslušníky.

Tato práce se zaměřuje na mezigenerační komunikační bariéry, které mohou vznikat v rodině. Cílem práce je stanovit ty druhy komunikačních bariér, které se mohou vyskytovat přímo v rodině mezi prarodiči, rodiči a dětmi a nalézt pro ně řešení, která by byla vhodná pro uplatnění v rodinné komunikaci.

V první kapitole jsou definovány základní pojmy, které jsou potřebné pro další pokračování práce. Je zde popsáno, co je to komunikace a jak by měla vypadat tzv. zdravá komunikace. Dále je zde popsáno, co jsou komunikační bariéry. V kapitole je definován také pojem rodina a stručně popisuje její historický vývoj. Jako poslední je definován pojem generace, který je nutný pro mezigenerační úhel pohledu.

Druhá kapitola popisuje komunikaci v rodině a stanovuje faktory, které nejvýrazněji ovlivňují komunikaci mezi členy rodiny. Tyto faktory popisuje a uvádí konkrétní příklady.

Třetí kapitola využívá poznatků z první a druhé kapitoly a uvádí ty komunikační bariéry, které mohou vznikat přímo v rodině. Opět uvádí konkrétní příklady pro lepší názornost a praktičnost práce.

Poslední, čtvrtá kapitola uvádí možné způsoby, jak odstranit komunikační bariéry, vznikající v mezigenerační rodinné komunikaci a také jak jim předcházet. Tyto teoretické způsoby jsou pro lepší názornost opět doplněny o konkrétní příklady a postupy v situacích, které mohou reálně nastat. Na závěr kapitoly jsou uvedena shrnutí některých základních doporučení pro bezproblémovou komunikaci.

1 Základní pojmy

1.1 Komunikace

Pojem komunikace pochází z latinských slov „communicatio“ a „communicare“, která měla původně poněkud širší význam. „Communicatio“ znamenalo společnou účast a slovo „communicare“ označovalo sdílení a učinění něčeho společným.¹ Ještě hlubší význam tohoto pojmu můžeme vidět například v latinské větě „communicare est multum dare“, „komunikovat znamená mnoho dávat“.² Komunikace je tedy proces dorozumívání, avšak také sdílení informací, emocí a sdělování postojů pomocí společného systému symbolů mezi jedinci. Na povaze či dopadu zprávy se však můžeme podílet pouze tím, že jsme přítomni výměně informací mezi jinými účastníky komunikace. Pokud bychom totiž přítomni nebyli, informace by mohly proudit jinak.³

Komunikace má vždy svůj účel, smysl a funkci. Vybíral ve své knize *Psychologie komunikace* uvádí pět hlavních funkcí:

- informovat – předat zprávu, doplnit jinou, něco oznámit či prohlásit;
- instruovat – naučit, navést, ukázat, zasvětit, poskytnout recept;
- přesvědčit – získat někoho na svou stranu, ovlivnit nebo dokonce zmanipulovat;
- vyjednat – řešit, dohodnout se;
- pobavit – rozveselit či rozptýlit sebe i druhé.

Existují však další komunikační funkce, které lze shrnout do několika kategorií:

- kontaktovat se – užívat si blízkost jiných osob. Tato funkce se nazývá také fatická;
- předvést se – jinak také sebe-prezentační funkce je snaha udělat dojem na ostatní aktéry komunikace a nějakým způsobem se prezentovat;
- metajazyková funkce – zaměření se na kód;
- estetická, či poetická funkce – zaměřuje se na systém jazykových znaků.⁴

Komunikace je nejčastěji verbální (zvuková i písemná), může však být také neverbální, či prostřednictvím činů a vytváření vizuálních prezentací, jako je například kresba či videozáznam. Mezi prostředky neverbální komunikace se řadí proxemika (přiblížení, oddálení), posturologie (fyzické postoje, držení těla), kinezika (pohyby),

¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 25.

² JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 73.

³ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 25.

⁴ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 31–32.

gestika (gesta – nejčastěji pomocí rukou), mimika (pohyb obličejového svalstva), haptika (doteky) a paralingvistika (úprava zevnějšku).⁵

V procesu komunikace je základem schopnost kódování a dekodování, tedy schopnost převést myšlenky do systému znaků a dekodovat je při přijímání sdělení. Komunikace se dá vhodně přirovnat k silnici, kterou bychom měli udržovat co nejschůdnější.⁶ Každý člověk komunikaci potřebuje ke svému životu, uspokojuje pomocí ní své sociální potřeby a tvoří si svou vlastní identitu.

1.1.1 Zdravá komunikace

Abychom komunikovali bez problémů, měli bychom dodržovat zásady zdravé a úspěšné komunikace. Plamínek v knize *Synergický management* zmiňuje, že hlavní je respekt k druhému: „Zvládnout úspěšně komunikaci znamená především dvě věci: udělat pořádek na své straně hřiště a naučit se respektovat, že hřiště má i druhou polovinu, ze které všechno může vypadat úplně jinak než z té naší.“⁷ Dále uvádí vlastnosti, které by měl mít každý zdravě komunikující jedinec. Mezi tyto vlastnosti patří:

- rozumět sám sobě – přispějeme tím k naší celkové důvěryhodnosti;
- mluvit pravdu – pokud nemluvíme vždy pravdu, mohou vzniknout rozporuplnosti v našich sděleních;
- snažit se porozumět ostatním – čehož se dá dosáhnout pomocí empatie (umění vcítit se) a naslouchání;
- respektovat ostatní – každý jedinec má jiné názory a je nutné uznat jejich existenci a legitimitu.⁸

Vybíral tyto vlastnosti rozebírá více do hloubky a zmiňuje mnohé další. Za důležité považuje také být vstřícný a uvolněný, věřit si, uzpůsobovat komunikaci dané situaci a dokázat ji řídit, zajímat se o druhého, snažit se dosáhnout kompromisů a neutralizovat případné konflikty, neodbíhat od tématu, umět ocenit druhého a zároveň kriticky nahlížet sám na sebe.⁹

Podle Müllerové je tedy pro úspěšnou komunikaci klíčová emoční inteligence, neboli schopnost porozumět jak svým emocím, tak emocím druhých, reagovat na ně,

⁵ JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2, s. 126.

⁶ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 73.

⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 93.

⁸ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 94–95.

⁹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 211–212.

dokázat svou vlastní emocionalitu ovládnout a vyřešit případné emocionální problémy. Tyto schopnosti jsou předpokladem tzv. emoční kompetence, což je v podstatě již zmíněný soubor vlastností úspěšně (zdravě) komunikujícího jedince, které se mohou podílet na spoustě aspektů našeho života, jako je například vyniknutí a zdar v pracovním prostředí.¹⁰

1.1.2 Komunikační bariéry

Komunikační bariéry jsou překážky, které brání vzájemnému porozumění. Mohou vzniknout velmi rychle, ale často se složitě odstraňují. Za prevenci těchto bariér se dá považovat znalost hlavních důvodů jejich vzniku a vyřazení příslušného rizikového chování.¹¹

1.2 Rodina

Pojem rodina je definován různými vědními disciplínami, jako je např. demografie, sociologie, právo nebo psychologie. V jednom ze sociologických slovníků je rodina definována jako „skupina osob spojená manželstvím, pokrevním příbuzenstvím nebo adoptí, která tvoří jednu domácnost a členové jsou spolu ve vzájemné interakci. Obvykle jsou to manželé, rodiče, děti a sourozenci.“¹² Znaky rodiny jako je společné soužití, společná konzumace statků a služeb a dokonce i příslušnost ke společné příbuzenské linii jsou však sociokulturně podmíněné a nemusí vždy nastat.

Hlavní funkcí rodiny je reprodukce, výchova potomků, jejich materiální a emocionální zajištění. Rodina má i další funkce, mnohé však postupem času předala státním institucím. Stále je však rodina důležitým zázemím a prostředím pro rozvoj a socializaci jejích členů. Funkční rodina dává jedinci důvěru a umožňuje mu tvořit sociální vazby a slouží tak jako nácvik pro budoucí život a tvorbu vyspělejších forem sociálního styku. V rodině také dochází k předávání norem, formování modelů chování, k předávání znalostí o předpokládaném chování pro mužské a ženské role a také k osvojování forem verbální i neverbální komunikace.¹³

¹⁰MÜLLEROVÁ, Stanislava.: *Komunikační dovednosti*. Liberec TUL, 2001. ISBN 80-7083-475-7, s. 9.

¹¹ PLAMÍNEK, Jirí. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 103.

¹² JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2, s. 194.

¹³ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 303.

Rodina může být:

- nukleární – vznikla především z městských rodin, je velmi individualistická, upadá zde význam širšího tradičního systému příbuzenství, což znamená, že se skládá jen z rodičů a dětí;
- neúplná – vzniká úmrtím jednoho nebo obou rodičů, rozvodem, nebo je tvořena svobodnou matkou a dítětem;
- nevlastní – alespoň jeden z partnerů má ve společné domácnosti dítě či děti z předchozího vztahu;
- rozšířená – zahrnuje rodiče, děti a širší příbuzenstvo (např. prarodiče, tety, strýce, sestřenic, bratrance a podobně), pokud všichni žijí v jedné domácnosti.

Každý jedinec patří ve svém životě do rodiny primární a skoro každý jedinec vytváří také rodinu sekundární. Rodina primární (orientační) je ta, do které se narodil a rodina sekundární (prokreační) je nová rodina, kterou jedinec tvoří v dospělosti, zpravidla uzavřením manželství a narozením potomků.¹⁴

1.2.1 Historický vývoj rodiny

V průběhu let se celospolečenské změny odrážely i na tom, jak vypadala rodina jako sociální skupina a jaké měla funkce. V různých lokalitách se však rodina vyvíjela odlišně. Výrost a Slaměník se proto zaměřují na historický vývoj rodiny ve střední Evropě. V prvopočátcích rodiny šlo pravděpodobně jen o sdružení mužů a žen, kde docházelo k pohlavnímu styku za účelem reprodukce a o potomstvo se pečovalo společně. Nejstarší funkcí rodiny je tedy reprodukce.

Později se začaly tvořit rody, tedy seskupení pokrevně příbuzných jedinců, která vznikala spojením několika generací do tzv. velkorodiny a později se spojovalo i několik velkorodin dohromady. Zde už existovaly i trvalejší vztahy mezi jednotlivci. Výchovu potomků zajišťovalo hlavně ženské pokolení. Pohlavní styk se začal omezovat a nesměl se vyskytovat mezi nejužším příbuzenstvím (rodiči, dětmi a sourozenci). Domácnost vedly ženy, které měly vysoké postavení ve společnosti. Postupně se snižoval počet osob, které spolu směly uzavřít manželský svazek, a začala se projevovat tendence k párovému manželství.

Ze začátku se manželé setkávali jen zřídka a každý žil u svého rodu. Děti vychovával rod matky. S příchodem zemědělství (a tedy i fyzicky náročné práce) však

¹⁴ JANDOUREK Jan. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0, s. 206–207.

vzrostl význam muže, který si díky tomu ženu odvedl do svého rodu. Manželství procházela změnami (mnohoženství, mnohomužství apod.) a postupně se stávala monogamními. Monogamní párové manželství bylo výhodné kvůli legitimitě potomků a předávání dědictví. To byl také důvod, proč se zpřísnily požadavky na ženinu věrnost.

V rané otrokářské společnosti mohla být žena mužovým majetkem. Později však všichni členové rodiny nabyli alespoň nějakých práv a svobod. Ve feudální společnosti se rodina dostala pod kontrolu církve. Požadavek věrnosti se rozšířil i na muže a předmanželský styk byl nepřipustný. V této době se nepřipouštěl ani rozvod, jelikož manželský svazek byl posvátný. Hlavou rodiny byl muž a vyžadoval od svých dětí i od své ženy poslušnost.

V období humanismu a renesance se snížily nároky přísné morálky a po nástupu kapitalismu došlo z velké části k zesvětštění manželského svazku. Manželství začalo být považováno spíše za smlouvu, kterou lze ukončit. Vznikla právní úprava manželství i rozvodu. Některé funkce rodiny přebíral stát. Stále však převládala a převládá idea, že rodina je základem společnosti.¹⁵

1.3 Generace

Pojem generace pochází z řeckého slova „genos“, které znamená rod. V Petruskově sociologickém slovníku je generace definována jako velká skupina osob, které se narodily v určitém krátkém časovém rozmezí a jejichž socializace probíhala přibližně ve stejnou dobu a ve shodných historických a kulturních podmínkách. Synonymem ke slovu generace je např. pokolení nebo vrstevníci. K. Mannheim tvrdí, že existuje tzv. „generační vědomí“, které má každá generace jiné. Tohle vědomí má podle něj původ v „názorech a postojích, které vznikají v reakci na sdílené shodné soc. prostředí a situace“. Utváří se tedy na základě historické zkušenosti (která se však u každého jedince modifikuje trochu jinak) a vzniká tzv. „generační jednotka“. Každá generace je však specifická a vytváří si svůj životní styl, což znamená, že je schopna nového začátku a velkých změn.¹⁶ V tomto kontextu se rozlišuje mezi generací X, Y a Z. Generace X označuje generaci narozenou mezi lety 1965–1985, které se přezdívalo „Husákovy děti“. Generace Y popisuje generaci narozenou v letech 1986–1995. Generace Z označuje generaci narozenou od roku 1996 do současnosti. Generace Y i Z jsou někdy označovány

¹⁵ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 320–325.

¹⁶ PETRUSEK, Miloslav et al. *Velký sociologický slovník I*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1, s. 339–340.

jako internetové generace, rozdíl mezi nimi je, že generace Y si pamatuje dobu před vzestupem internetu a dalších masových technologií, ale Z přišla až po něm. Rodiči dětí z generace Z jsou nejčastěji příslušníci generace X, občas starší příslušníci generace Y. U příslušníků jednotlivých generací se tedy vytváří podobné životní preference, hodnoty a životní styl.¹⁷ To znamená, že vznikají rozdíly v postojích a hodnotách mezi jednotlivými generacemi a ty mohou velmi ovlivňovat jejich vzájemnou komunikaci a dokonce mohou vyústit v konflikty (dále v kap. „2.1.5 Generační hodnoty“).

Výrost a Slaměník uvádí průměrný věk 24,59 let u žen a 26,69 let u mužů, ve kterém se v roce 1995 uzavíralo první manželství.¹⁸ Pokud budeme jako hlavní důvod manželského svazku brát plození a výchovu dětí, pak se dá snadno určit, že vzdálenost mezi generacemi je zhruba 25 let, což znamená, že v jednom století se vystřídají čtyři generace. Věková hranice prvního manželského svazku se však k roku 2015 pravděpodobně ještě zvýšila, vzhledem k trendu moderní doby, odložit manželství a rodičovství na později.

¹⁷BERGH, Joeri Van den. *Jak cool značky zůstávají hot*. Brno: Bizbooks, 2012. ISBN 978-80-265-0002-5, s. 21.

¹⁸VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 307.

2 Komunikace v rodině

V Aplikované sociální psychologii od Výrosta a Slaměníka jsou popsány charakteristiky současné české rodiny. V dnešním pojetí české rodiny často ustupuje zájem o celek a zvětšuje se zájem o jedince, který jde za svým cílem, snaží se nalézt sám sebe a upřednostňuje vlastní potřeby a zájmy. Zmenšují se nároky na trvalost vztahu a jedinci mají rádi prostor pro svobodná rozhodnutí. Stále častěji se setkáváme s partnerstvím bez manželství, manželskými svazky bez úmyslu mít děti a podobně. Pokud přece jen partneři plánují společné potomstvo, často rodičovství odkládají na pozdější dobu a upřednostňují kariéru, zájmy či zábavu a průměrný věk prvního manželského svazku se posouvá stále výše. Často se stává, že po mnoha letech vztahu si jeden partner uvědomí, že je pro něj ten druhý nepřijatelný jako otec potenciálních dětí. To se v knize připisuje vzniku antikoncepce, jelikož díky ní se nad případným potomstvem není nutné zamýšlet již při výběru partnera, v době, kdy zatím neuvažujeme o trvalém svazku. Pohlavní styk není chápán pouze jako reprodukce. O tom se však dříve uvažovalo jinak, jelikož nebylo zvykem mít intimní vztah před uzavřením manželství.

Změnilo se také přímé výchovné působení rodičů, jelikož je v dnešní době alespoň z části nahrazováno jinými institucemi. Stále častěji se dokonce objevují rodiny, kde je kvůli kariéře obou rodičů dítě od útlého věku předáváno jiným osobám (chůvám, pečovatelkám). Mezigenerační kontakty jsou většinou udržovány pouze mezi rodiči a dětmi. Styk s prarodiči je vázán na střední generaci (tedy rodiče) a často je velmi omezený. Kontakt dětí s prarodiči je však velmi důležitý, jelikož jim přináší do života další vzory, moudré rady, uklidnění, nadhled a toleranci.¹⁹

2.1 Faktory ovlivňující komunikaci v rodině

Rodinná komunikace je velmi důležitá pro všechny její účastníky. Nikdo nemůže nekomunikovat a komunikace v rodině je základem pro každého. Děti zde totiž prochází tzv. primární socializací a při tomto procesu se učí také tomu, jak správně komunikovat. Rodinná komunikace však neprobíhá vždy stejně, což je ovlivněno mnohými faktory. Nejdůležitějším faktorem je však to, jestli je rodina funkční nebo ne. To je pak následováno dalšími faktory, jako je kultura, druh rodiny, druh společného soužití a vzájemné vztahy, generační hodnoty a individuální charakteristiky jednotlivých členů rodiny.

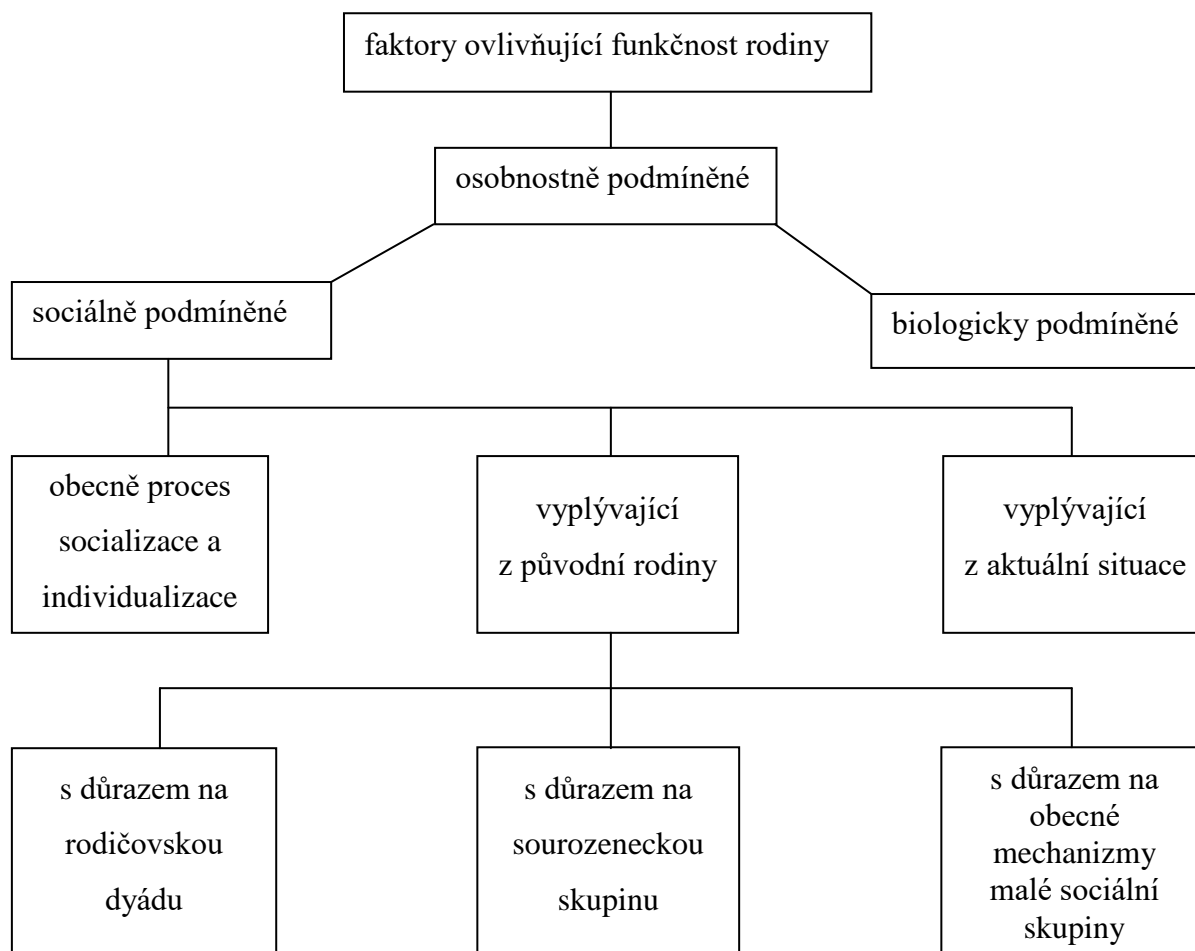
¹⁹ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 305–307.

2.1.1 Kultura

Je nezbytné alespoň zmínit, že poměry ve společnosti a kultura, ve které rodina žije, výrazně ovlivňují to, jaké hodnoty rodina vyznává, jak dobře je zajištěná, jak funguje a někdy také, jak vůbec rodina vypadá. V některých státech je struktura rodiny vyloženě nařizována (např. v Číně se donedávna vyžadovalo, aby každá rodina žijící ve městě měla pouze jedno dítě, pokud měla dětí víc, byly jí odebrány veškeré výhody a státní příspěvky. Od roku 2015 mají všechny čínské rodiny povoleno mít dvě děti).²⁰

2.1.2 Celková funkčnost rodiny

Podle Výrosta a Slaměníka je funkčnost rodiny podmíněna několika faktory. Pro přehlednost uvádí tento model: „Model rodinného systému“²¹



²⁰ ZHU, W. X. *The One Child Family Policy*. Archives of Disease in Childhood [online], 2003 [citováno 2016-4-1]. Dostupné z: <http://adc.bmj.com/content/88/6/463.1.full>

²¹ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 329.

Nejpodstatnější faktory, ovlivňující funkčnost rodiny jsou podle tohoto modelu osobnostně podmíněné. Každá situace, která v rodině nastane, je jejími členy vnímána odlišně, jelikož každý z nich je jedinečná osobnost. Zároveň však stejné situace vnímají odlišné rodiny rozdílně jako celek. To, jak rodina přistupuje k situacím, vychází právě z toho, jací jsou její jednotliví členové. Jednu a tu samou situaci tak mohou různé rodiny vnímat naprosto opačně a jejich jednání pak přispívá k tomu, je-li rodina funkční nebo disfunkční.

To Výrost a Slaměník ukazují na modelovém příkladu. Manžel tráví většinu času prací a je velmi málo doma. V jednom případě to jeho rodina bere pozitivně, jelikož když se otec z práce vrátí, má vždy dobrou náladu a rodina se díky tomu na otce těší. V druhém případě manželka přemýšlí, proč má otec po práci vždy tak dobrou náladu a využívá společný čas k hádkám a výčitkám. Základem pro funkční rodinu je tedy funkční manželský pár.

Zajímavé na tomto modelu také je, že za jeden z faktorů, spadajících pod osobnostně, sociálně podmíněné faktory ovlivňující funkčnost rodiny, uvádí také původní rodiny manželů. V prokreační (nové) rodině je totiž často opakován model, který byl zavedený v orientační (původní) rodině a to v oblastech výchovy dětí, způsobu komunikace, postojích k problémům apod. Obzvláště často je patrný vliv rodičovské dyády na výběr partnera a na to, jak jedinec přistupuje ke vztahům a komunikaci s partnerem.²²

2.1.3 Druh rodiny

V každém ze čtyř druhů rodiny stanovených v kapitole „1.2 Rodina“, bude pravděpodobně probíhat komunikace odlišně.

Neúplná rodina má běžnou rodinnou komunikaci narušenou tím, že zde chybí jeden z rodičů.

V nevlastní rodině je dítěti změněna jeho primární skupina a tedy i celá primární socializace včetně komunikace.

Rozšířená rodina zahrnující širší příbuzenstvo zvětšuje dítěti pole působnosti při primární socializaci a dává mu více vzorů, od kterých se může naučit správně komunikovat.²³

V nukleární rodině upadá význam širšího příbuzenstva, a proto zde může nastávat problém nedostatečného kontaktu dětí s prarodiči. Výrost a Slaměník uvádí, že rodinné

²² VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 328–331.

²³ JANDOUREK Jan. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0, s. 207.

vztahy jsou v dnešní době, kdy se vyskytuje velké množství nukleárních rodin, udržovány většinou jen mezi dvěma generacemi (tedy mezi rodiči a dětmi). Kontakty dětí s prarodiči jsou vázány hlavně na rodiče a možnost kontaktu je často velmi obtížná.²⁴

2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy

Bytové a ekonomické podmínky rodiny jsou jedním z faktorů, ovlivňujících komunikaci v rodině. Podle evropské internetové statistiky Eurostat žije v České republice k roku 2015 nejvíce rodin (až 55 %) v jednogeneračním bytě. 35 % rodin žije v jednogeneračních domech a pouze asi 9% rodin žije v dvougeneračních domech. 1 % rodin je označeno jako „jiné“.²⁵ To však neznamená, že neexistují rodiny, které žijí např. v jednogeneračním bytě, a přesto zde žijí kromě rodičů a dětí také prarodiče. Statistiky uvedené na internetových stránkách Českého statistického úřadu provedené k roku 2011 se s evropskou statistikou mírně neshodují. Uvádí, že v České republice je asi 5 % domácností, které fungují jako dvougenerační. 5 % se zdá jako malá část, avšak v roce 2011 se těchto 5 % rovnalo asi sto devadesáti tisícům domácností.²⁶

Společné soužití může vztahy v rodině utužit i zhoršit. Jedná se o vztahy rodičů a dětí, dětí a prarodičů a hlavně o vztahy mezi rodiči a prarodiči, které závisí také na tom, jestli spolu žijí v jedné domácnosti z důvodů ekonomických (dvougenerační domy), zdravotních (např. jednogenerační byt, kde se rodiče starají o prarodiče, kteří již toho nejsou sami schopni), či jiných.

Rodiče a prarodiče

Při společném soužití ze zdravotních důvodů se jedná většinou o to, že dospělé děti pečují o rodiče seniory. Komunikaci mezi nimi pak může ovlivňovat také to, jaký mají děti pečovatelé ke svým rodičům přístup. Podle Nováka v knize Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů, existují čtyři typy pečovatelských přístupů, které mohou ovlivnit vzájemné vztahy a komunikaci:

- autoritativní přístup
- manipulativní přístup
- ochranný přístup
- spolupracující přístup

²⁴ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6, s. 306.

²⁵ *Statistika bydlení*. Eurostat [online], 2015 [citováno 2016-1-31]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Housing_statistics/cs

²⁶ *Kde a jak bydlí české domácnosti*. Český statistický úřad [online], 2015 [citováno 2016-1-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/kde-a-jak-bydli-ceske-domacnosti-p2eqbgkkl>

Autoritativní přístup znamená, že pečovatel „rozhoduje a jedná za starého člověka a moc se ho neptá, co a jak“. Tento přístup může směřovat až k šikaně, nejedná se tedy o zdravou komunikaci mezi dospělým synem či dcerou a stárnoucím rodičem.

Manipulativní přístup znamená, že pečovatel dbá hlavně na své zájmy a manipuluje s rodiči tak, aby jich dosáhl. Často používá citové vydírání a nepřímo tak rodiče nutí do svých rozhodnutí.

Ochranitelský přístup může být velmi laskavý a příjemný, avšak „všeho moc škodí“, pokud pečovatel převezme veškeré kompetence rodiče pod záminkou ochrany a starostlivosti.

Jako poslední je uveden spolupracující přístup, který jako jediný nese prvky zdravé komunikace. Pečovatel je zde připraven pomoci, pokud je o to požádán. Nemanipuluje a nepřemlouvá, je však ochoten nabídnout svou pomoc vícekrát i po prvním odmítnutí, které může být vyřčeno např. jen ze zdvořilosti.

Tyto přístupy však podle Nováka pasují i naopak. Rodič senior má ke svému dítěti, které o něj pečuje, také jistý přístup, který může podmiňovat komunikaci v rodině.

Při autoritativním přístupu se senior chová jako pán všeho a nehodlá na tom nic změnit. Je věčně nespokojený, mrzutý a nikdo se mu nezavděčí.

Při manipulativním přístupu senior apeluje na svou nemoc a citově svého pečovatele vydírá: „Jen si běžte do kina, až se vrátíte, už tady možná nebudu.“ Často také klade důraz na dědictví, které bude synovi či dceři předáno jen pokud se osvědčí jako dobří pečovatelé.

Při ochranitelském přístupu je časté, že rodiče mluví dětem do výběru správného partnera a starají se o všechno tak, že to jejich dospělým dětem není příjemné.

Při spolupracujícím přístupu je senior schopen požádat o pomoc a ocenit ji. Tlumí své emoce a respektuje své dospělé děti.²⁷

Rodiče a děti

Společné soužití rodičů a nezletilých dětí je většinou nezbytné, lze zde však rozlišit způsoby komunikace podle vzájemných vztahů. Špaňhelová v *Komunikaci mezi rodičem a dítětem* rozlišuje 3 komunikační styly:

- pasivní styl
- agresivní styl
- asertivní styl

²⁷NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 30–33.

Pasivní styl komunikace vzniká, když rodiče nezajímá, co si myslí dítě. Učí ho nevyjadřovat své pocity, emoce ani přání a chtějí, aby bez otázek plnilo vše, co si rodiče přejí a hlavně aby na veřejnosti působilo vždy spořádaně a příkladně.

Agresivní styl komunikace vzniká, když jsou rodiče přehnaně přísní ve výchově a opět se neptají dítěte na jeho názory. Dítěti navíc často neprojevují žádnou lásku. Tento komunikační styl však vzniká také, pokud rodiče dítě přehnaně rozmazlují a nechávají o všem rozhodovat.

Asertivní styl komunikace vzniká, když rodiče se zajímají o názory a postoje jejich dítěte. Chtějí po něm, aby se vyjadřovalo, ale zároveň ho učí respektu k názorům druhých lidí, učí ho upřímnosti a odpovědnosti.²⁸

2.1.5 Generační hodnoty

Jak už bylo zmíněno v kapitole „1.3 Generace“, existuje tzv. generační vědomí, vzniklé na základě sdíleného širšího sociálního prostředí jak v době prvotní socializace, tak po celý život a na základě situací, ve kterých se generace ocitá a musí je řešit. Toto vědomí pak silně ovlivňuje názory, preference a hodnoty příslušníků každé generace. Současné generace se označují jako generace „X, Y, Z“.

Generace X (narozena zhruba v letech 1965–1985) se často definuje menší vírou v Boha, než měly předešlé generace a předmanželským sexem. Mění se také pojetí respektu k rodičům. To lze vidět např. na zániku používání vykání v komunikaci s rodiči a na vyžadování více volnosti. Stále však většinou sdílí životní styl předchozí generace a životní cíle svých rodičů, což bylo založení rodiny, postavení domu, udržení dobré pověsti a podobně. V pracovní oblasti jsou na tuto generaci kladeny větší nároky. Přichází doba nedostatku dlouhodobějších jistot, na druhou stranu se však zvyšuje osobní svoboda jedince. Příslušníci generace X často hledají takové hodnoty a postoje, které lze zastávat celý život.

Generace Y popisuje generaci narozenou v letech 1986–1995. Tato generace se někdy označuje jako „generace Why?“ jelikož je to generace otázek, zpochybňování a hledání něčeho nového. Znakem generace je také nedůvěra, která je směřována hlavně na stát, často však také na rodinu a vzdělávací instituce. Díky tomu může starším generacím připadat nepochopitelná. Více než předešlá generace se zaměřuje na osobní život a volný

²⁸ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 41–48.

čas, požaduje flexibilní pracovní dobu a snaží se zlepšit svou životní úroveň.²⁹ Zároveň chce, aby ji práce bavila a dávala jí smysl. Příslušníci této generace kladou důraz na individualitu.³⁰ Ve statistice Českého statistického úřadu je uvedeno, že od roku 1991 do roku 2011 stoupl počet domácností jednotlivců skoro o čtyři sta tisíc.³¹ Tato generace již vyrůstá v době internetu, díky tomu je její myšlení formováno masovými informačními technologiemi, které jí dávají naději reálné civilizační změny k lepšímu životu.³²

Generace Z označuje generaci narozenou od roku 1996 do současnosti. Tato generace je nejvíce ovlivněna vzestupem masových komunikačních technologií, jelikož je s nimi v kontaktu v podstatě od narození. Díky tomu přechází od přímé komunikace mezi lidmi k nepřímé pomocí komunikačních technologií, jako jsou chytré telefony a internetové chaty. Příslušníci této generace pokračují v individualizaci společnosti a přestávají se zajímat o tradice. Nejdůležitějšími hodnotami je svoboda slova a svoboda ve sdílení informací.³³

Příslušníci generace Y a generace Z se více orientují na vzdělání a sebezdokonalování. Sociolog Pavel Šindlář v rozhovoru o charakteristikách generace Y mluví o tom, že obecně se zvyšuje počet studentů na vysokých školách. Je však otázkou zda je to pouze tím, že lidé, a tím pádem i společnost, kladou větší důraz na vzdělání anebo je to hlavně tím, že se postupně snižují nároky na vysokých i středních školách.³⁴

2.1.6 Individuální charakteristiky jednotlivých členů rodiny

Z předchozích kapitol vyplývá, že každý člověk je jedinečný a má své individuální charakteristiky, které mimo jiné ovlivňují i to, jak jedná s lidmi. Tyto charakteristiky by se daly shrnout do tří skupin, které jsou pro komunikaci nejdůležitější:

- psychologické (osobnostní) charakteristiky
- sociodemografické (společenské) charakteristiky
- schopnosti v oblasti komunikace

²⁹BERGH, Joeri Van den. *Jak cool značky zůstávají hot*. Brno: Bizbooks, 2012. ISBN 978-80-265-0002-5, s. 21.

³⁰MYŠÁK, Ondřej. *Práce musí generaci Y dávat smysl, říká sociolog Pavel Šindlář*. Lemur [online], 2015 [citováno 2016-4-2]. Dostupné z: <http://lemur.mu/prace-musi-generaci-y-davat-smysl-rika-sociolog-pavel-sindlar/>

³¹*Kde a jak bydlí české domácnosti*. Český statistický úřad [online], 2015 [citováno 2016-1-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/kde-a-jak-bydli-ceske-domacnosti-p2eqbgkkl>

³²CORSTEN, Michael. *Čas generací*. Sociální studia. Časopis katedry sociologie FSS MU [online], 2013 [citováno 2016-4-2]. Dostupné z: <http://socstudia.fss.muni.cz/?q=content/%C4%8Das-generac%C3%AD>

³³BERGH, Joeri Van den. *Jak cool značky zůstávají hot*. Brno: Bizbooks, 2012. ISBN 978-80-265-0002-5, s. 21.

³⁴MYŠÁK, Ondřej. *Práce musí generaci Y dávat smysl, říká sociolog Pavel Šindlář*. Lemur [online], 2015 [citováno 2016-4-2]. Dostupné z: <http://lemur.mu/prace-musi-generaci-y-davat-smysl-rika-sociolog-pavel-sindlar/>

Mezi psychologické charakteristiky se řadí povaha, vlastnosti, emocionalita, postoje a názory, priority, hodnoty, zvyky a stereotypy a zájmy jedince.

Mezi sociodemografické charakteristiky se řadí hlavně věk, pohlaví, vzdělání a status jedinců (v rodině např. matka, otec (rodič), dcera, syn (dítě), prarodič, atd.).

Mezi schopnostmi v oblasti komunikace je nejdůležitější schopnost zdravé komunikace. Pod tu spadá hlavně přímá komunikace, etický aspekt komunikace, kvalita komunikace, zvládání konfliktů a potenciál komunikace. Schopnost komunikace však záleží také na zdraví jedinců, jejich vyjadřování, slovní zásobě apod. (více v kapitole „1.1 Komunikace“).³⁵

³⁵ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 21–165.

3 Mezigenerační komunikační bariéry v rodině

3.1 Druhy komunikačních bariér

Komunikační bariéry mohou vznikat z mnoha příčin a velmi často se vzájemně prolínají. V takových případech nelze jednoznačně určit jednu komunikační bariéru, o kterou se právě jedná. Proto nelze vytvořit jednu všeobecně platnou klasifikaci, ve které by byly všechny komunikační bariéry seřazeny např. podle četnosti výskytu. Pro přehlednost práce je však nutné stanovit alespoň nějakou strukturu, ve které by byly všechny komunikační bariéry vypsány a zařazeny do větších, obecnějších a přehlednějších celků.

Tato klasifikace vychází z Plamínkovy knihy Synergický management, kde autor specifikuje nejčastější komunikační bariéry. Jelikož je však pro práci nezbytné nalézt všechny druhy komunikačních bariér a určit, zda mohou mít mezigenerační charakter a zda se mohou vyskytovat v rodinné komunikaci, je nutné čerpat i z jiných zdrojů odborné literatury a vytvořit tak obsáhlejší klasifikaci.

Klasifikace komunikačních bariér

1. Bariéry vyplývající z rozdílnosti názorů, zkušeností, vědomostí, vlastností, zájmů apod. (často spojeny s rozdílným věkem jedinců)
 - vztahové bariéry
 - tendence vynášet soudy
 - tendence naléhat a napravovat
 - manipulace
 - tendence k separaci a ideové partenogenezi
2. Bariéry vyplývající z postojů
 - tendence k lhostejnosti
 - stereotypy a předsudky
3. Bariéry vyplývající z nerovného postavení
4. Bariéry kulturní
 - společnost, stát, kultura
 - nedostatečný kontakt
5. Bariéry jazykové
 - neznalost jazyka, nesprávný překlad

- rozdílný způsob vyjadřování
 - používání slangových či nářečních výrazů
6. Bariéry způsobené chybami ve vnímání
- matoucí struktura komunikace, nesprávné pochopení
 - emoce, favoritismus
 - přiklánění se k prvnímu dojmu
 - uchylování se k stereotypizaci a zjednodušování³⁶
7. Bariéry vyplývající ze zdravotního stavu jedinců
- nemoc
 - postižení (zrakové, sluchové, řečové...)
 - psychický stav
8. Bariéry způsobené nedostatkem informací³⁷

3.2 Bariéry vyplývající z rozdílnosti názorů, zkušeností, vědomostí, vlastností, zájmů apod.

Každý člověk je jiný, má své vlastní názory, přesvědčení, postoje, povahové vlastnosti, zkušenosti apod., ale také jinou inteligenci a komunikační potenciál. Při komunikaci se tyto faktory snadno mohou změnit v komunikační bariéru, obzvláště pokud nejsme schopni vyslechnout a respektovat názory ostatních, nebo např. pokud něco sdělujeme člověku, který nikdy neměl zkušenost podobnou té, o které právě mluvíme. Pak může být popis této zkušenosti velmi složitý.³⁸

V rodině se tyto problémy projevují především ve vztahu náctiletých dětí („teenagerů“) s rodiči nebo s prarodiči. V tomto případě se může jednat o názory na každodenní maličkosti, které se však díky odlišným postojům teenagera a rodiče/prarodiče mohou stát velkým problémem. Jensen uvádí svou knihu *Mozek teenagera* právě jedním takovým příkladem. Popisuje dobu, kdy si její náctiletý syn obarvil vlasy na černo a plánoval pokračovat přidáním červených proužků. „Byla jsem v šoku!“ píše autorka, „Je tohle moje dítě?“ nechápala, jak si mohl své krásné kaštanové vlasy takhle zkažit.³⁹ Pro něj to ovšem nepředstavovalo zkažený účes, naopak se mu zdál

³⁶ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec TUL, 2008. ISBN 978-80-7372-357-6, s. 30–41.

³⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 103.

³⁸ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec TUL, 2008. ISBN 978-80-7372-357-6, s. 30–41.

³⁹ JENSEN, Frances E. a Amy E. NUTT. *Mozek teenagera*. Praha: Dobrovský s.r.o., 2015. ISBN 978-80-7390-190-5, s. 7.

mnohem lepší. Kdyby Frances Jensen nebyla vědkyní, zabývající se neurologií, možná by tato situace přešla v konflikt. Ona se však rozhodla raději přijít na to, co se s jejím synem děje. Ve svém výzkumu zjistila, že mozek teenagera není stejný jako mozek dospělého člověka a pokud chceme s teenagerem dobře vycházet, musíme znát jeho možnosti. Jeho mozek totiž ještě není zcela vyvinutý a prochází velkou reorganizací. „Za svou zdánlivou bezohlednost, drzost a bezradnost pubertáči vůbec nemohou.“⁴⁰ Většina z toho se dá přičíst neurologickým změnám, které jsou nevyhnutelné, a dá se tedy předpokládat, že neshody mezi rodičem a teenagerem panují ve většině rodin.

Jako další příklad se dá uvést film *Pelíšky* v režii Jana Hřebejka, kde je jasně vidět střet generačních hodnot rodičů a dětí, které ovlivňují jejich názory a postoje a způsobují mezi nimi konflikty, které vznikají i ze zdánlivých maličkostí, jako například, když si syn pana Šebka vyvěsí na nástěnku plakát a otec řekne: „Co je to tu za máničku?“ a plakát roztrhá.

Do této skupiny komunikačních bariér by se tedy daly zařadit i samotné generační hodnoty jako druh komunikační bariéry. Generační hodnoty se však prolínají s tak velkým množstvím dalších komunikačních bariér, že se dají považovat spíše za jednu z příčin vzniku bariér, která však někdy může stát i sama o sobě jako samostatná komunikační bariéra.

3.2.1 Vztahové bariéry

Z rozdílností v oblasti názorů, vlastností jedinců, jejich chování, hodnot a podobně, mohou vycházet také vztahové komunikační bariéry. Existence těchto bariér vyplývá z kapitoly „2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy“. Vzájemné vztahy mezi členy rodiny jsou závislé jak na individuálních vlastnostech jednotlivců, tak na způsobu společného soužití. Pokud tyto vztahy nejsou zdravého charakteru, mohou ovlivňovat vzájemnou komunikaci a tvořit mezi členy rodiny komunikační bariéru. Příklady takových vztahů jsou uvedeny v již uvedené kapitole „2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy“.

3.2.2 Tendence vynášet soudy

Tendence vynášet soudy je jedním z rizikových chování, tedy jednou z komunikačních bariér, které vznikají právě díky rozdílnostem mezi komunikujícími. V každém člověku je hluboce zakořeněna tendence hodnotit a soudit vše kolem nás podle našich vlastních úsudků. Většinou hodnotíme věci jako dobré či špatné a nedokážeme se

⁴⁰ JENSEN, Frances E. a Amy E. NUTT. *Mozek teenagera*. Praha: Dobrovský s.r.o., 2015. ISBN 978-80-7390-190-5, s. 20.

na ně dívat neutrálně. Pokud nám někdo sdělí informaci, kterou zároveň takto ohodnotí, většina z nás naváže na konverzaci buď ujištěním, že to vidíme stejně, nebo naopak předneseme názor opačný (ne však neutrální). Tabulka 1 ukazuje, jak mohou vypadat postoje k realitě. Z uvedených příkladů lze vydedukovat, že se objektivní popis v každodenní konverzaci moc často nepoužívá.⁴¹

Tabulka 1. Věcný obsah komunikace.⁴²

Komunikační chování	Příklady
1. Objektivní popis	„Upadla jí taška. Potom nastoupil do autobusu.“
2. Subjektivní popis	„Když jí upadla taška, prošel kolem ní bez povšimnutí.“
3. Interpretace (výklad)	„Přestože jí upadla taška, dělal, že nic nevidí, a rychle nastoupil.“
4. Hodnocení (soud)	„Zachoval se jako drzý a nevychovaný hulvát.“
5. Individuální zobecnění	„Je to drzý a nevychovaný hulvát.“
6. Skupinové zobecnění	„Dnešní mládež je drzá a nevychovaná.“

Zde je zřetelné, že tendence vynášet soudy se úzce pojí s individuálními charakteristikami jedinců (tedy např. jejich názory), podle kterých pak hodnotí jednotlivé situace. Tato tendence se v komunikačním procesu objevuje z různých důvodů, mezi tyto důvody patří také všechny tři podskupiny individuálních charakteristik jedinců uvedené v kapitole „2.1.6 Individuální charakteristiky jednotlivých členů rodiny“.

Hodnocení je pro člověka přirozené a psychologické charakteristiky jedince, jako jsou např. názory, postoje a priority, nás ovlivňují v tom, jak hodnotíme vše kolem nás, včetně ostatních lidí (a tedy i členů vlastní rodiny). Podle Jiráskové nás v tomto ohledu ovlivňují hlavně „představy o tom, co je patřičné a slušné“.⁴³

Sociodemografické charakteristiky jedince, jako je např. věk a soc. status, se mohou na hodnocení také podílet. Podle Jiráskové a kol. může jít až o diskriminaci či nadřazenost s ohledem na věk.⁴⁴ Z toho vyplývá, že lidé mohou mít pocit, že právě jejich věk, či status je opravňuje k tomu, aby vynášeli soudy. V rodině by tedy šlo o prarodiče, či rodiče, kteří jsou starší (mají tedy více zkušeností) a mají vyšší soc. status než děti.

⁴¹ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 103–104.

⁴² PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 104.

⁴³ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 63.

⁴⁴ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 63.

Schopnosti jedince v oblasti komunikace hrají ve sféře vynášení soudů také svou roli. Pokud jedinec není příkladem zdravě komunikujícího jedince, může se uchýlovat ke špatným stylům jednání, jako je např. zobecnování. Příklad skupinového zobecnění je jasně vidět ve výše uvedené tabulce: Ze situace, kdy ženě upadla taška, a mladý muž nastoupil do autobusu, je vydedukováno, že mládež je nevychovaná, jelikož mladík ženinu tašku nezvedl. V rodině se zobecnění může vyskytovat v mnoha formách, které se mohou pojít s dalšími bariérami, jako jsou stereotypy a předsudky. Nejčastěji jde o tzv. ageismus, který je zde zaměřen proti prarodičům.⁴⁵

Podle Jiráskové pojem ageismus označuje předsudky a negativní představy vůči stáří, které vztahuje ke všem starým lidem – tedy zobecňuje problémy některých starých lidí na všechny. Mezi hlavní předsudky, které zakládají ageismus, patří: nemoc (představa, že všichni lidé nad 65 let trpí vážnými nemocemi, které zhoršují jejich komunikační schopnosti), impotence (představa, že staří lidé nežijí žádným sexuálním životem), ošklivost (představa, že krása je spojena pouze s mládím), pokles duševních schopností (představa, že duševní schopnosti s přibývajícím věkem vždy klesají), duševní choroba (představa, že duševní choroby patří ke stáří), zbytečnost (představa, že staří lidé jsou neschopni práce a tedy se stávají zbytečnými), izolace (představa, že staří lidé vedou osamělý život), chudoba (negativní představy o tom, že staří lidé jsou buď velmi chudí nebo velmi bohatí), deprese (představa, že staří lidé jsou na tom tak špatně, že nutně musí trpět depresemi) a politická moc (představa, že staří lidé jsou silná politická síla, která však odvrací politiku od potřebných změn a reforem).

Vynášet soudy však mohou také prarodiče vůči svým vnoučatům (i vůči svým dětem), či rodiče vůči svým dětem. Nejčastěji se jedná o zobecnování chování jednoho teenagera na všechny děti tohoto věku. Časté jsou zobecněné výroky: Ta mládež je čím dál tím horší, drzejší apod.⁴⁶

Tendence vynášet soudy je spojena jak s individuálními hodnotami každého jedince, tak i s generačními hodnotami. Podle nich pak příslušníci jedné generace hodnotí příslušníky jiné generace (jejich hodnoty, priority, jednání apod.) – navzájem se tedy hodnotí rodiče, prarodiče i děti, jako příslušníci tří různých generací. Jirásková a kol. uvádí, že v tomto kontextu mají vysloveně mezigenerační parametry hlavně „rozdílné

⁴⁵NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 23.

⁴⁶JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 22–23.

životní zkušenosti, prožité historické události a charakter společenských poměrů, v nichž se odehrála převážná část života“.⁴⁷

3.2.3 Tendence naléhat a napravovat

Lidé převážně považují své vlastní názory, postoje a přesvědčení za správné, musí si však také uvědomit, že to tak cítí i všichni ostatní, tedy, že pro každého může být správné něco úplně jiného. Je nutné uvědomit si, že každý člověk má právo na vlastní názor a má právo chovat se, jak sám uzná za vhodné, pokud to neomezuje práva ostatních lidí. Často se však stává, že na to zapomeneme a snažíme se druhé ovlivnit. V jaké míře lze prosazovat vlastní názory a postoje do životů jiných lidí, ukazuje tabulka 2.

Tabulka 2. Prosazování postojů a názorů do životů jiných lidí.⁴⁸

Komunikační chování	Příklady
1. Tolerance	„Je to tvůj život.“ „Přestože s tebou nesouhlasím, uznávám tvé právo takhle uvažovat.“
2. Zvědavost	„Proč si myslíš právě tohle?“ „Jaké máš důvody takhle žít?“ „S kým jsi tam byla tak dlouho?“
3. Poskytování nevyžádaných rad	„Věř zkušenému, já to tak dělám už padesát let.“ „Ukážu ti, jak na to.“
4. Kázání a mentorování	„Nemůžeš se přece takhle chovat.“ „Jsi přece inteligentní člověk.“
5. Příkazování a zakazování	„Budeš muset...“ „V žádném případě nesmíš...“ „Tohle ti prostě nedovolím!“
6. Vyhrůžování a vydírání	„Jestli nepřestaneš, ředitel se dozví o tvých absencích.“
7. Fyzické útoky a napadání	„Jsi lhář a podvodník, a pokud si to ještě nepochopil, klidně můžeš dostat ještě jednu.“

Plamínek uvádí, že problémy mezi lidmi začínají někde mezi druhým a třetím stupněm komunikačního chování v uvedené tabulce.⁴⁹

Tendence naléhat a napravovat je spojena s tím, co považujeme za správné, tedy s psychologickými charakteristikami jedince. V rodině se tato komunikační bariéra pojí

⁴⁷ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, s. 62–63.

⁴⁸ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 105.

⁴⁹ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 105.

také s „nadřazeným“ statusem rodiče či prarodiče (tedy s bariérou vyplývající z nerovného postavení), díky kterému se rodič/prarodič cítí oprávněn k tomu, aby vstúpil dítěti svůj vlastní pohled na věc. Často přitom zapomíná, že i dítě pokládá svůj názor za správný a hodný respektu. Hauserová-Schönerová uvádí příklad naléhání: „Dědeček se rozzuřil a řádně mi vynadal: ‚Vysvětloval jsem ti přece, že to nemáš pít, že ti bude špatně! To nesmíš, tohle pro tebe není dobré! Myslíš si snad, že to říkám proto, že mě nic lepšího nenapadne?!‘ Prostě se pořádně zlobil a na můj názor se neptal.“⁵⁰

3.2.4 Manipulace

S tendencí naléhat a napravovat je často velmi úzce spojena také nepřiměřená kritika a manipulace, která se v rodině může objevovat velmi často. Např. při společném soužití prarodičů, rodičů a dětí (uvedeno v kapitole „2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy“). Při manipulaci se jedinec také snaží přesvědčit někoho o správnosti svého názoru a snaží se ho donutit k nějakému jednání. V rodině k manipulaci často dochází za pomoci citového vydírání. Novák uvádí příklad: „Jen si běžte, kdo by bral ohledy na starou nemocnou mámu.“⁵¹ Další příklady uvádí také Špaňhelová: „Dělám štrúdl, no to teda nevím, kam budu dávat slupky!“ nebo „No ještě jednou běž v tomto triku a uvidíš, jak dopadneš!“⁵² Jak již bylo zmíněno v kapitole „2.1.4 Společné soužití a vzájemné vztahy“, manipulace může probíhat nejen od prarodičů k rodičům, od rodičů k dětem, ale také směrem k nim: „Jsme přece jedné krve, musíme si pomáhat! Já pro vás dělám první poslední, nechápete, jak dobře to s vámi myslím... Přece se domluvíme po dobrém.“⁵³

3.2.5 Tendence k separaci a ideové partenogenezi

Tendence k separaci a ideové partenogenezi znamená snahu, oddělit se od odlišných lidí a naopak se přiblížit lidem stejně či podobně smýšlejícím. S takovými lidmi se stýkáme přednostně a často s nimi tvoříme nejrůznější sdružení, party, někdy dokonce politické strany. V takových skupinách se utvrzují původní přesvědčení a tvoří se komunikační schémata, která mohou být z venčí těžko srozumitelná. Pokud však člověk přestane komunikovat s těmi, kteří se od něj nějak liší, a přijímá stále pouze informace jednoho určitého typu, jeho myšlení degeneruje. Společnost však potřebuje myšlenkovou

⁵⁰ HAUSEROVÁ-SCHÖNEROVÁ, Isabella. *Děti potřebují prarodiče*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-105-3, s. 75.

⁵¹ NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 32.

⁵² ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 34.

⁵³ NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 32.

pluralitu a stejně tak ji potřebuje i zdravě komunikující jedinec, jinak se samotné jeho myšlení stává bariérou.⁵⁴

Tendence k separaci a ideové partenogenezi je tedy snaha komunikovat hlavně se stejně nebo podobně smýšlejícími lidmi. Podle Holmese probíhá v rodině tzv. primární socializace, jejíž součástí je také osvojování norem, utváření morálních standardů, motivačních komplexů, hodnot a názorů. Předávání hodnotových orientací probíhá neustále a účastníci si to často ani neuvědomují. Je proto možné, že dítě získává názory, postoje apod. od členů své rodiny a přebírá je za své. Jedinci si však potřebují tvořit také vlastní názory a přemýšlet o názorech odlišných. Pokud by jedinec nebyl schopen odpoutání se od názorů a postojů členů své rodiny, mohlo by se to pro něj stát komunikační bariérou.⁵⁵

3.3 Bariéry vyplývající z postojů

3.3.1 Tendence k lhostejnosti (nenaslouchání)

Jako jednu z nejčastějších komunikačních bariér Plamínek uvádí tendenci k lhostejnosti, kterou uvádí také pod pojmem nenaslouchání. Pokud ostatním nenasloucháme, dáváme tím najevo, že nás ono sdělení příliš nezajímá a co víc, že nás nezajímá ani samotný mluvčí. Plamínek však uvádí, že existuje několik úrovní zájmu o druhého v procesu komunikace a lhostejnost je tou nejhorší z nich. Různou míru, v jaké se naslouchání/nenaslouchání můžeme dopouštět, uvádí tabulka 3.⁵⁶

Tabulka 3. Míra nenaslouchání.⁵⁷

Komunikační chování	Komunikační pozadí	Typ naslouchání	Příklady
1. Empatický zájem	Emocionální pochopení	Empatické	„Asi ses cítila hrozně bezmocná a vystrašená.“
2. Věcný zájem	Racionální pochopení	Významové	„Vyhrožoval ti. Je to trestný čin. Jdi na policii.“

⁵⁴ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 106.

⁵⁵ HOLMES, George. *Helping Teenagers into Adulthood. A Guide for the Next Generation*. Westport: Praeger Publishers, 1995. ISBN 0-275-95341-6, s. 71–72.

⁵⁶ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 108–109.

⁵⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 108.

3. Částečný zájem	Selektivní pochopení	Selektivní	„Nemohl způsobit, že jsi nějak nemocná? Musíme si promluvit...“ (mluvčímu jde nejspíš o vlastní zdraví).
4. Předstíraný zájem	Falešný přístup	Předstírané	„Tak ty jsi byla opravdu přepadená? Udělej mi, prosím Tě, kafe, já dopíšu tu zprávu a pak se ti budu věnovat.“
5. Ostentativní zájem	Odmítavý přístup	Bojkotující	„Snad si nemyslíš, že zase budu poslouchat, jak ti celý svět křivdí!“
6. Lhostejnost	Nezájem	Nenaslouchání	„Mne s tím, prosím tě, neotravuj.“

Tendence k lhostejnosti a nenaslouchání se také může mezi členy rodiny vyskytnout a podle Petitcollinové se vyskytuje velmi často: „Během přednášek dělám často malý průzkum a ptám se: ‚Kdo z vás měl během dětství a dospívání pocit, že mu rodiče naslouchají a že mu rozumí? Zvedněte, prosím, ruku.‘ V publiku o přibližně sto lidech vidím čas od času dvě až tři váhavě se zvedající ruce, většinou se ale nepřihlásí nikdo. Nikdo nemá pocit, že by jej rodina opravdu přijala v tom, co se jim snažil sdělit.“⁵⁸

Při společném soužití tří generací (prarodičů, rodičů a dětí), kde rodiče pečují o prarodiče, se tato bariéra může objevit hned ve třech pečujících přístupech. Při autoritativním přístupu je pečovatel (tedy rodič) lhostejný k názorům a přáním prarodiče a rozhoduje za něj. Novák uvádí příklad, který ukazuje lhostejný přístup rodiče k námitkám prarodiče: „Zítra přijdou řemeslníci, budou tu do pátku rekonstruovat koupelnu!“ Pečovatel nediskutuje, nevysvětluje. Stížnosti prarodiče sice vyslechne, ale nemají žádný účinek (což je ukázkou tzv. předstíraného zájmu, tedy skoro nejhoršího stupně nenaslouchání). Při manipulativním přístupu pečovatel není lhostejný k názorům a přáním prarodiče, ale jen pokud jsou takové, jaké je pečovatel chce. Ke všem přáním

⁵⁸ PETITCOLLIN, Christel. *Jak správně komunikovat se svým dítětem*. Praha: Pierot, 2009. ISBN 978-80-7353-143-3. s. 104.

a názorům, které se s jeho přesvědčením neslučují, je lhostejný a snaží se je pomocí manipulace změnit. Novák uvádí příklad: „Všechno bude, jak si, tatínku, maminko, přejete. Chci jen maličkost – abyste si přáli to, co si přeji i já!“ Ani při ochranném přístupem se pečovateli příliš často nezajímá o názory a přání prarodiče. „Cílevědomě ho zbavuje samostatnosti pod záminkou starostlivosti.“ Rozhoduje tedy za něj a je lhostejný k jeho názorům. Často se stává, že je lhostejnost vyvolána chováním prarodiče. Např. pokud stále není spokojený a jen si na vše stěžuje, což popisuje autoritativní přístup prarodiče k pečovateli.⁵⁹

Tendence k lhostejnosti je vidět také v pasivním a agresivním komunikačním stylu mezi rodičem a dítětem. V pasivním stylu komunikace rodič nutí dítě, aby si své názory nechávalo pro sebe a ustupovalo ostatním. Nebere v potaz jeho přání nebo třeba nesouhlas. Dalo by se tedy říci, že je k jeho názorům lhostejný. V agresivním stylu komunikace je dítě často nerespektováno až ignorováno. O jeho názor není zájem. Je vidět, že v obou případech rodiče dětem příliš nenaslouchají.

Lhostejnost se pojí také s bariérami vyplývajícími z nerovného postavení členů rodiny. Rodiče mohou své nadřazené postavení nad dítě promítat také do způsobu, jakým přijímají jeho sdělení. Pokud je příliš nezajímá, co chce dítě říci a neposlouchají ho, pak se dá říci, že jsou lhostejní k tomu, co jim chce sdělit. Může se také stát, že otec či matka mají v rodině příliš velkou moc a jsou nadřazení nad děti i druhého rodiče. Jejich slovo je zákonem a k nesouhlasu či jiným názorům mohou být až lhostejní.⁶⁰

Plamínek k tomuto tématu uvádí, že lhostejnost může vzniknout také mezi sobě rovnými rodiči navzájem (prarodiči, či sourozenci). Mezi rodiči se spousta věcí ritualizuje a stejně tak to je i s nasloucháním a proječováním zájmu. Uvádí příklad, ve kterém popisuje manželský pár. Manžel se každý večer vrátil z práce domů a nechal boty ležet v předsíni na zemi. Vůbec je neuklidil, nebo neurovnal. Manželce se to nelíbilo a každý den manželka vítala se slovy: „Uklízej si, prosím tě, ty boty v předsíni...“ A šla boty sama uklidit. Manžel si na to tak zvykl, že to v podstatě přestal poslouchat, stal se k tomu lhostejný a nikdy boty neuklidil.⁶¹

⁵⁹NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 31.

⁶⁰ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 41–48.

⁶¹PLAMÍNEK, Jirí. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 108.

3.3.2 Stereotypy, předsudky

Stereotyp je představa, která je obvykle přejatá z jiných zdrojů, než z vlastní zkušenosti. Tyto představy pak hrají roli v tom, jak hodnotíme jevy okolo sebe a jaké si vytváříme názory a postoje. Stereotypní představy získáváme většinou v rodině (výchovou a sledováním rodičů, kteří jsou dětem často vzorem). Na utváření stereotypů se velmi výrazně podílí také veřejné mínění, výchova ve škole a veřejné sdělovací prostředky. U stereotypů je důležité, že jsou často posilovány vlastními zkušenostmi, které si však lidé většinou špatně vykládají nebo je přeceňují právě na základě již převzatých stereotypních představ. Stereotypně například můžeme připisovat lidem vlastnosti, které obecně připisujeme skupině lidí, do které podle nás jedinec patří.⁶²

Předsudek je druhem stereotypu. Je to uzavřený postoj k něčemu, někomu, či nějaké situaci, který nevychází z okamžité situace, ale opírá se o nějaké apriorní ideologické či náboženské skutečnosti a myšlenky. Předsudek se dá také označit jako předpojatost a strnulost v oblasti utváření nových názorů. Do této kategorie spadá také tzv. labeling neboli přisuzování lidem určitých „nálepek“. Předsudek se nejčastěji vyskytuje jako názor, že nějaká skupina lidí stojí níže než ta naše.⁶³

V rodině se mohou často vyskytovat již zmíněné předsudky vůči starým lidem, tedy prarodičům v podobě ageismu a také vůči teenagerům (viz. kap. „3.2.2 Tendence vynášet soudy“).

3.4 Bariéry vyplývající z nerovného postavení

Bariéry vyplývající z nerovného postavení či závislosti se často vyskytují například v rodině, zaměstnání či školním prostředí. Nejčastěji tedy mezi rodičem a dítětem, nadřízeným a podřízeným a učitelem a žákem.

V tradičním modelu společnosti a rodiny neměli otec a matka rovnocenné postavení. Otcí byla vyhrazena sféra živitele rodiny a matka se starala o domácnost. V moderní západní křesťanské společnosti se tyto vzorce začaly měnit. Není ojedinělé, že žena zajišťuje hlavní příjem domácnosti, nebo že muž zůstává s dítětem na mateřské dovolené. V dnešní době tedy nerovné postavení mezi rodiči není již tak časté, z výzkumů v roce 1994 a 1996 je však patrné, že vzorce tradiční rodiny jsou zde stále přítomné. Ženy se více podílí na údržbě domácnosti a muži naopak na rozhodování. Také péče o dítě je

⁶² PETRUSEK, Miloslav et al. *Velký sociologický slovník I*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1, s. 1229–1230.

⁶³ PETRUSEK, Miloslav et al. *Velký sociologický slovník I*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1, s. 875.

stále přisuzována hlavně ženám. Výzkum z roku 1998 uvádí, že na otázku, kdo by se měl v rodině starat o dítě, odpovědělo 51 % respondentů, že oba rodiče stejně a 49 % odpovědělo, že matka. Nikdo neodpověděl, že nejvíce by se měl starat otec. Nerovné rozdělení rolí pak může vést k bariérám v oblasti vzájemné komunikace, jelikož rodiče nemají stejné příležitosti ani zkušenosti a díky tomu si v mnoha věcech nemusí porozumět a shodovat se. Tyto neshody se mohou týkat výchovy dětí a mohou vést ke vzniku bariér také mezi některým z rodičů a dítětem.⁶⁴

Podle Špaňhelové však může nerovné postavení vyústit v komunikační bariéru mezi rodičem a dítětem i samo o sobě a to díky existenci sociálních rolí, které provází život každého člověka. Z toho, jakou má jedinec soc. roli, v podstatě vyplývá, jaké má v rodině (i v celé společnosti) postavení. Role rodiče působí nadřazeně nad rolí dítěte. Uvádí však, že nadřazenost ve výchově ve smyslu nadřazený rodič a podřízené dítě by se dnes již neměla objevovat. Tento postoj v komunikaci není zdravý a často se projevuje ponižováním při komunikaci. Rodič např. nenechá dítě domluvit, nenechá ho nic vysvětlit, sráží to, co dítě řeklo a nadřazuje své vlastní názory a výroky. Špaňhelová uvádí příklad výroku, kterým rodič demonstruje svou nadřazenost a podřízenost svého dítěte: „No, neberte jeho názor vážně, je to ještě takové malé nedochůdče...“⁶⁵

Podle Špaňhelové se však tato komunikační bariéra může objevit i ze strany dítěte vůči rodiči. Dítě rodiče komunikačně shazuje, nerespektuje a nadřazuje se nad něj. Špaňhelová uvádí příklady několika slovních spojení, která toto nadřazování demonstrují: „Ale mami, prosím tě...“, „No jo, jo pořád, jo, jo...“ nebo „Klídek, neřeš to...“.⁶⁶ Všechny tyto typy výroků ukazují na problém v komunikaci, který je tvořen pocitem nadřazenosti a který je nutno řešit.

3.5 Kulturní bariéry

3.5.1 Společnost, stát, kultura

Rozdílná kultura je velkou bariérou v oblasti komunikace mezi lidmi pocházejícími z velmi odlišných prostředí, tedy z míst s jinou kulturní tradicí a kulturními hodnotami. Tato bariéra se tedy rodiny týká jen v několika případech, např. když se rodiče odstěhují a dítě se narodí do velmi odlišné kultury, než je ta jejich a než je kultura, ve které žijí

⁶⁴ MAŘÍKOVÁ, Hana. *Muž v rodině: demokratizace sféry soukromé*. Sociologický ústav AV ČR, 1999. ISBN 80-85950-69-3, s. 14, 47, 58.

⁶⁵ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 36–37.

⁶⁶ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 36–37.

prarodiče. Kontakt vnoučete s prarodiči pak může být velmi složitý i za předpokladu, že zná jejich jazyk. V této situaci však může nastat problém také v komunikaci mezi rodiči a dětmi, jelikož jejich děti vyrůstají ve velmi odlišných podmínkách, než vyrůstali rodiče a vidí okolo sebe odlišné kulturní tradice a hodnoty.

Tento problém se dá ilustrovat např. na tzv. „banánových dětech“, což jsou vietnamské děti, které jsou navenek Vietnamci vyrůstající v rodině, která stále dodržuje tradice původní kultury, ale zároveň ve společnosti, která vyznává jiné hodnoty a tradice, díky čemuž jsou mnohdy uvnitř více Češi než Vietnamci. Duong Nguyen Jirásková píše na svém internetovém blogu: „Jsem banánové dítě, svrchu žlutá (asijské kořeny), uvnitř spíše bílá (evropské vlivy).“⁶⁷ Pro děti, které takto vyrůstají, musí být velmi těžké stanovit se vlastní hodnoty a názory a pro mnoho z nich je těžké také komunikovat s rodiči, kteří uznávají něco, co dítě vidí jen ve své rodině a jinak ve zbytku společnosti vůbec ne, jelikož rodina požaduje poslušnost a úctu a ve škole je učí soutěživosti a zaměření se na individuální úspěchy.⁶⁸ Duong Nguyen Jirásková píše: „Život v dvojsvětě přináší i problémy v rodině. Devadesát devět procent vietnamských rodičů by si přálo, aby si jejich ratolest vybrala za svého životního partnera Vietnamce. Když si jejich dcera přivede domů českého přítele, většina rodičů to časem asi přijme, ale začátek pro ně není jednoduchý.“ „Češky mají jiné myšlení než my, závazek mezi mužem a ženou neberou tak vážně a jsou tu i rozdílné životní hodnoty a postoje k životu než ty, které máme my v našich asijských kořenech a genech.“⁶⁹

Stát může také být zdrojem komunikačních bariér v rodině, které se týkají např. nedostatečného kontaktu mezi vnoučaty a prarodiči (viz. následující kapitola „3.5.2 Nedostatečný kontakt“). Potíže v komunikaci však mohou vznikat i mezi rodiči a dětmi, z důvodu neuzavřeného manželství. Dítě se díky tomu může cítit nejistě a postrádá pocit bezpečí.⁷⁰ V naší společnosti však stát rodinu příliš nepodporuje, příspěvky a přídavky na děti, bydlení apod. nejsou velké a někdy je pro rodiče výhodnější žít bez uzavření manželství, jelikož svobodná matka dostane od státu alespoň nějakou podporu, na kterou by po uzavření sňatku ztrácela nárok, i když by ji třeba stále nutně potřebovala. Opakem jsou státy jako je např. Švédsko, kde mají oba rodiče po narození dítěte nárok na

⁶⁷ JIRÁSKOVÁ NGUYEN, Duong. *Dvojitý život banánových dětí*, 2008 [citováno 2016-3-31]. Dostupné z: <http://blog.aktualne.cz/blogy/nguyen-thi-thuy-duong.php?itemid=2602>

⁶⁸ GIDDENS, Anthony a Philip W. SUTTON. *Sociologie*. Praha: Argo, 2013. ISBN 978-80-257-0807-1, s. 316.

⁶⁹ JIRÁSKOVÁ NGUYEN, Duong. *Dvojitý život banánových dětí*, 2008 [citováno 2016-3-31]. Dostupné z: <http://blog.aktualne.cz/blogy/nguyen-thi-thuy-duong.php?itemid=2602>

⁷⁰ ŠPAÑHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 25.

450 dní placeného pracovního volna a prvních 13 měsíců pobírají 80 % původního platu, pak se částka o něco snižuje.⁷¹

Hodnoty a soc. podmínky ve společnosti jsou základem generačních hodnot, které pak jednotlivci promítají do svých vlastních názorů a postojů. Vhodný je již uvedený příklad pana Šebka z filmu *Pelíšky* v kap. „3.2 Bariéry vyplývající z rozdílnosti názorů, zkušeností, vědomostí, vlastností, zájmů apod.“. Pan Šebek převzal své hodnoty, názory, preference atd. z těch, které byly obecně platné v době socialismu, ve které žil. Tato doba byla mimo jiné orientována na neustálé hodnocení, uspořádanost, předvídatelnost apod. Pravděpodobně to byl důvod, proč měl pan Šebek doma nástěnku, kterou velmi pečlivě udržoval, potřeboval na ní mít přesný jídelníček na každý týden a velmi se rozzlobil, když na ni jeho syn dal nějaký plakát nebo něco podobného.

3.5.2 Nedostatečný kontakt

Z kapitoly „2.1.3 Druh rodiny“ vyplývá, že nedostatečný kontakt mezi členy rodiny se lehce může stát bariérou v procesu komunikace. Nedostatečný kontakt je zařazen mezi kulturní bariéry proto, že pokud by stát rodinu více podporoval (pomocí přídavků na děti, na bydlení apod.), mohla by nově vznikající rodina např. postavit dům tam, kde by opravdu chtěla, což by u některých rodin mohlo být právě blíže původní rodině (prarodičům), nebo by měla více finančních prostředků, které by mohla využít k návštěvě prarodičů. Tato bariéra by však mohla být způsobena mnohými dalšími faktory, např. by se mohla řadit mezi bariéry vycházející z rozdílností v názorech apod., jelikož důvodem k nenavštěvování se, mohou být také neshody mezi rodiči a prarodiči.

Pokud se např. děti z rozvedené rodiny nevidají s jedním z rodičů, nebo jim rodiče neumožní setkávání se s prarodiči, nastává v komunikačním procesu zádrhel. Podle knihy *Děti potřebují prarodiče*, není dobré, když se tyto vztahy příliš omezují. Rodiče i prarodiče dítěti poskytují citové zázemí, pocit bezpečí a rodinné sounáležitosti. Může se stát, že vztah mezi rodičem a dítětem je z nějakého důvodu plný napětí a v takovém případě dítě nutně potřebuje komunikovat i s někým dalším, jako je druhý rodič nebo prarodiče. Prarodiče jsou navíc často zdrojem moudrých rad a děti se od nich mohou naučit spoustu věcí.⁷²

⁷¹GIDDENS, Anthony a Philip W. SUTTON. *Sociologie*. Praha: Argo, 2013. ISBN 978-80-257-0807-1, s. 331.

⁷²HAUSEROVÁ-SCHÖNEROVÁ, Isabella. *Děti potřebují prarodiče*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-105-3, s. 69–73.

Hauserová-Schönerová uvádí mnoho příkladů toho, co všechno mohou prarodiče do životů svých vnoučat přinést. Např. popisuje dívku, která si myslí, že se od své babičky naučila, jak naslouchat lidem a chápat starosti druhých. Další dívka popisuje, že babička byla jediná, kdo ji měl opravdu rád, takovou jaká byla a brala ji jako rovnocenného člověka, čímž se naučila vážit si sebe sama i druhých lidí. Dále je zde zmíněna studentka ekologie, popisující, proč si vybrala právě tento obor: „Babička byla striktní protivník jakéhokoliv plýtvání. S potravinami, vodou a jakýmikoliv surovinami nakládala velmi rozvážně. Její přirozený cit ji nabádal, aby oceňovala dary země. Velmi ji rozzlobilo, když jsme jako děti plýtvaly vodou, nebo odhodily zbytek chleba...“⁷³

Prarodiče jsou tedy pro dítě často stejně důležití jako rodiče. Když zrovna rodiče nemají čas na hry a vyprávění, prarodiče je mohou zastoupit.

3.6 Jazykové komunikační bariéry

Nejběžnějším příkladem jazykových komunikačních bariér je neznalost cizího jazyka. Bezproblémová komunikace však není zaručena, ani pokud cizí jazyk ovládáme, nebo pokud komunikátor a komunikant hovoří stejným mateřským jazykem. Vždy se může stát, že neznáme nějaké slovo, nepochopíme nějaké slovní spojení, které nese jiný význam, než jeho doslovný překlad, nebo nerozumíme slangovým či nářečním výrazům.

Jazykové bariéry tedy souvisí s:

- neznalostí jazyka, nesprávným překladem
- rozdílným způsobem vyjadřování
- používáním slangových či nářečních výrazů

Jak již bylo zmíněno, jazykové komunikační bariéry nemusí souviset pouze se znalostí, či neznalostí cizího jazyka. S nástupem nových generací se mění i způsob vyjadřování mladých lidí, vznikají nová slova, zkratky a mnohé výrazy dostávají jiný význam.

V dnešní době se často stává, že rodiče nerozumí zkratkám a výrazům, které používají jejich děti a prarodiče jsou na tom s porozuměním často ještě hůře. Pokorná popisuje pojem „denotace“, který vyjadřuje vztah mezi výrazem a tím, co označuje. „Denotátem jedinečného jména je individuální předmět, denotátem obecného jména třída předmětů, například denotátem slova dům jsou všechny objekty, které lze jako dům

⁷³ HAUSEROVÁ-SCHÖNEROVÁ, Isabella. *Děti potřebují prarodiče*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-105-3, s. 66.

pojmenovat.“⁷⁴ Uvádí, že významy pojmů (denotace) se časem mohou měnit. Např. slovo pes znamenalo a znamená stále to samé – zvíře, avšak slovo myš, které dříve označovalo také zvíře, znamená pro většinu mladých lidí v dnešní době hlavně součást počítače. Pojem tedy může nabývat i jiného významu, který nemusí být starším generacím znám. Pokorná uvádí, že díky tomu se senior může stát „kulturním cizincem“. Pokud totiž senior určitému pojmu správně nerozumí, může dojít k nesprávné interpretaci a senior nemůže adekvátně reagovat dle očekávání sdělující osoby. Pokorná uvádí modelovou situaci z oblasti rodiny: „Vnučka telefonuje své babičce, že dnes nemohou přijít, protože přítel Petr se zdrží v práci. Mají nějaký problém s virem. Vnučka se omlouvá, prosí babičku o pochopení a slibuje, že se zastaví co nejdříve. Babička ji uklidňuje, že samozřejmě chápe, že je-li Petr nemocný, není vhodné, aby přišel na návštěvu.“⁷⁵ Je zřejmé, že babička neporozuměla reálné příčině, proč Petr nemůže přijít na návštěvu. Myslela si, že je nemocný, ale pravdou bylo, že Petr řešil problém s počítačem v práci. Babička tedy neporozuměla pravému významu, neboli denotátu (v této konkrétní situaci) slova virus.⁷⁶ Ještě těžší může pro seniory být porozumění zkratkovitým výrazům, které dnes mladí lidé běžně používají v elektronické komunikaci (sms, facebook, internetové chaty apod.).

3.7 Bariéry způsobené chybami ve vnímání

Chyby ve vnímání se mohou objevit velice snadno. Stačí si něco špatně vyložit, dát na první dojem a vycházet z něj při vzájemné komunikaci nebo se uchylovat ke zjednodušování a stereotypizaci druhého člověka.

Bariéry způsobené chybami ve vnímání tedy vychází z:

- matoucí struktury komunikace a nesprávného pochopení;
- podlehnutí emocím, či favoritismu;
- přiklánění se k prvnímu dojmu;
- uchylování se k stereotypizaci a zjednodušování.

Tyto bariéry úzce souvisí s jazykovými bariérami. Např. matoucí komunikace může vzniknout mezi prarodičem a vnoučetem, které používá moderní výrazy, pro prarodiče neznámé.

Podle Špaňhelové je favoritismus v rodině velmi nevhodný. Pokud rodič upřednostňuje jedno dítě před druhým, nebo prarodič některé vnouče, může nastat problém v komunikaci mezi pra/rodičem a ostatními dětmi, také však mezi favorizovaným dítětem

⁷⁴ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 18.

⁷⁵ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 19.

⁷⁶ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 18–19.

a jeho sourozenci. Je však nutné neplést si favoritismus s rozdělením pozornosti. Někdy si rodič musí hrát jen s jedním dítětem, nebo vzít na nákup jen jedno z dětí, aby se mu chvíli mohl individuálně věnovat a vnímat ho, když není rušeno sourozenci.⁷⁷

3.8 Bariéry vyplývající ze zdravotního stavu jedinců

Častým zdrojem komunikačních obtíží může být také zdravotní stav odesilatele nebo příjemce komunikace. Nemusí se jednat jen o sluchové či řečové vady, ale problémy mohou způsobit i potíže s pamětí, soustředěním nebo vybavováním slov. Do komunikace se může promítnout i jakákoli bolest či vyčerpání. Člověk pak může mít sníženou chuť komunikovat a může dojít až k podrážděným a konflikty vyvolávajícím reakcím.

Bariéry vyplývající ze zdravotního stavu jedinců zahrnují:

- nemoc
- postižení (zrakové, sluchové, řečové...)
- psychický stav

Zdravotní stav, jako komunikační bariéra se často týká seniorů, ne však pouze seniorů. Zdravotní komunikační bariéry se mohou projevit v rodině, nejčastěji u prarodičů, ale také u ostatních rodinných příslušníků.

Podle Pokorné závisí v oblasti komunikace na zdravotním stavu jedince hlavně jeho schopnost přijímat sdělovaný obsah, schopnost produkovat sdělení a někdy také schopnost porozumět obsahu.⁷⁸

Vybíral však uvádí, že poruchy komunikace souvisejí také s:

- duševními poruchami osobnosti
- poruchami myšlení
- dysfunkčními myšlenkami.

Mezi duševní poruchy, které ovlivňují komunikaci, patří nejrůznější psychózy, jako je např. schizofrenie (člověk postupně ztrácí reálný pohled na svět a „opouští názory na realitu, které sdílí většina lidí“⁷⁹), tendence k neurotickému komunikování – kam řadí hysterii (komunikace se mění spíše v inscenování a jedinec se snaží o dramatickост a upoutání pozornosti za každou cenu), fobické komunikování (reakce jsou nepřiměřeně vyděšené, strach přechází až v paniku) a přílišnou úzkostlivost (často přecitlivělost na kritiku). Deprese (nálada spojená s pocitem smutku, samoty, beznaděje apod. se výrazně

⁷⁷ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 11.

⁷⁸ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 54–59.

⁷⁹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 247.

promítá také do komunikace a stává se, že takový jedinec se při komunikaci raději stahuje do sebe, je pasivní a nechá si mnohé líbit), hypochondrie (jedinec se příliš zaměřuje na sebe a své tělo a své problémy může projektovat na ostatní – „Jedinec může snadno hypochondrizovat členy své rodiny, ti se tak začnou sledovat a strachovat apod., rodič může své vlastní symptomy vidět u svých dětí, ač ty žádné nemají atd.“⁸⁰), paranoidní komunikace (přehnaná vztahovačnost a podezíravost), hyperthymní komunikace (jedinec nezvládá ovládání svých emocí a pocitů a je v komunikaci přehnaně veselý a otevřený, možná tím však nevědomky odvádí pozornost od něčeho, co by nemělo být vidět) a schizoidní komunikace (jedinec je emočně velmi chladný, komunikace je odtažitá, vyjadřování nekonkrétní až matoucí). Zařazuje sem také autistickou komunikaci („pokud se vůbec u jedince rozvine, může být pro okolí nesrozumitelná a je někdy označována za bezobsažnou“⁸¹), zmatenou komunikaci („slovní salát“⁸²), či komunikaci pod vlivem halucinací. Člověk trpící duševní poruchou osobnosti je schopen „normální“ komunikace, ale jen po velmi krátkou dobu. Většinou se v jeho komunikaci vyskytují vyloženě abnormální projevy.

Dále jsou uvedeny poruchy komunikace spojené s poruchami myšlení. Sem patří zpomalená komunikace (nepružná, výroky jsou chudé, povrchní), překotná komunikace (odpovídá velmi rychlému myšlenkovému proudu, je zbrklá, často až nesrozumitelná, jedinec vynechává slova), roztržitá komunikace (nesourodé emoce, které odvádějí pozornost od obsahu sdělení), zabíhavá komunikace (jedinec není schopen plynule držet jeden směr komunikace), ulpívavá komunikace (časté opakování slov, frází, malá pohotovost při reakcích) a tzv. „okno“ (jedinec zapomíná, co chtěl sdělit, často spojeno se stresovými situacemi).

Jako poslední uvádí dysfunkční myšlenky. Jde o mylné dedukce (rodič dítěti neodpoví a to má strach, že se na něj rodič zlobí, pravděpodobně je však pouze zamyšlený), nepřiměřené zobecňování, přehánění negativního či pozitivního, mentální filtr (růžové brýle) apod..⁸³

Podle Nováka je nejčastější komunikační bariérou, spojenou se zdravotním stavem, deprese. Uvádí, že depresí trpí až 50% seniorů a až 60% nesoběstačných seniorů, tedy

⁸⁰ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 251.

⁸¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 252.

⁸² VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 252.

⁸³ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s. 246–256.

v případě rodiny jsou to prarodiče, kteří potřebují stálou péči. Depresivní stavy se však mohou objevit i v mladším věku, dokonce i u dětí.⁸⁴

3.9 Bariéry způsobené nedostatkem informací

Nedostatek informací, nebo matoucí informace mohou vyústit v další bariéru v mezilidské komunikaci. Matoucí informace může člověk vysílat, pokud něco tvrdí (verbálně), ale například jeho mimika vyjadřuje opak (neverbálně). Díky tomu se tato komunikační bariéra prolíná také s bariérami způsobenými chybami ve vnímání (matoucí komunikace) a celkově s jazykovými bariérami.

Pokud člověk nemá dostatek informací a nedokáže si je dát do souvislostí, může docházet k dezinformaci. Informovanost je tedy pro člověka velmi důležitá. Lidé mají potřebu žít v uspořádaném světě, ve kterém se vyznají a díky tomu mají pocit většího bezpečí. Musí si však uvědomit, že jejich uspořádání světa a tedy pohled na svět není jediný, ale že každý jednotlivec si tvoří vlastní strukturovanost světa, která mu vyhovuje a to je třeba respektovat a zároveň být schopen říci, co lze akceptovat a co ne.⁸⁵

Pro komunikaci mezi rodičem a dítětem je velmi důležitá otevřenost, upřímnost, konkrétnost, informovanost a z toho plynoucí důvěra. Podle Špaňhelové je nutné sdělit dítěti, co se děje, informovat ho, aby si mohlo vše samo uspořádat a ujasnit. Taková komunikace je podle ní „pravdivá a jasná pro dítě“. Otevřenost v komunikaci znamená, že se dítě nemusí obávat na cokoli zeptat, když např. uslyší v televizi něco, čemu nerozumí. Rodiče však často nejsou ochotni vysvětlovat a raději dítě odbudou slovy: „Na to jsi ještě moc malý! Tomu bys nerozuměl...“ apod. Dítě se pak může cítit nejistě, neví, o co se jedná a v některých situacích může mít i strach.⁸⁶

⁸⁴NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8, s. 64–65.

⁸⁵EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec TUL, 2008. ISBN 978-80-7372-357-6, s. 30–41.

⁸⁶ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 18.

4 Možná řešení těchto problémů

Obecně je řešením v podstatě snaha o oboustrannou zdravou komunikaci, která je popisovaná v kapitole „1.1.1 Zdravá komunikace“. Ve spoustě situací, které mohou mezi členy rodiny nastat, však nemusí být snadné najít tu správnou cestu, obzvlášť pokud ji komplikují některé komunikační bariéry.

4.1 Prevence

Nejlepším řešením komunikačních bariér je jejich prevence. Plamínek ve své knize *Synergický management* píše, že „bychom měli mít neustále na paměti, hlavní důvody, proč nepochopení mezi lidmi vzniká a vyřazovat ze svého rejstříku příslušná riziková chování“.⁸⁷

Pokud tedy vedeme dialog a chceme se vyhnout nedorozuměním či jiným komunikačním bariérám, musíme si uvědomovat několik věcí:

- „co jsme chtěli říci;
- co jsme skutečně řekli;
- co druhé osoby slyšely;
- co si druhé osoby myslí, že slyšely;
- co druhé osoby říkají na to, co jsme si mysleli, že slyšely;
- jak vnímáme to, co druhé osoby řekly o tom, co jsme si mysleli, že slyšely.“⁸⁸

Jinak řečeno, je nutné přemýšlet nad tím, co chceme sdělit, sdělit to jasně, uvažovat, jak to ostatní pochopili, vyslechnout jejich názor a nějakým způsobem ho přijmout nebo se proti němu vymezit.

Za prevenci některých komunikačních bariér by se dala považovat také větší podpora rodin státem. Velmi přínosná by mohla být také pomoc škol s výchovou nových generací k empatii, respektu, naslouchání a dalším technikám zdravé komunikace. Dále by bylo přínosné celkově děti informovat o existenci generací a o jejich různorodosti např. v oblasti hodnot, za účelem porozumění starším generacím. Dále by bylo vhodné, pokusit se předcházet stereotypizaci některých skupin, jako např. seniorů (ageismus).

4.2 Empatie

Pro odstranění většiny komunikačních bariér je důležité empaticky naslouchat. „Naslouchání by mělo ideálně představovat 80% naší komunikace.“⁸⁹ Pokud jsme dobře

⁸⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 103.

⁸⁸ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 16.

naslouchali, máme větší šanci pochopit, co nám druhá osoba sděluje a přijít s odpovědí, která nepřejde v konflikt. To potvrzuje i Plamínek v knize *Synergický management*: „Empatické naslouchání umožňuje vnímat vedle racionální podstaty sdělení i jeho hlubší smysl.“⁹⁰

Je velmi důležité naslouchat dostatečně dlouhou dobu a nezačít mluvit příliš brzy, dokud nemáme dostatek informací. Petitcollin uvádí několik příkladů nenaslouchání mezi rodiči a dětmi a také to, jak tyto přístupy efektivně změnit a odstranit tak tuto komunikační bariéru: Dítě není spokojené a vyjádří se, že se mu ve škole nelíbí a nechce se tam vrátit. Rodič však místo toho, aby se pokusil dítěti naslouchat a zjistil, o co se jedná, si vyvodí své vlastní závěry. „Říkáš, že je škola na nic, protože nechceš ráno jezdit školním autobusem a myslíš si, že mi takto naženeš strach a že ti budu každé ráno dělat taxikáře.“ Dítě se snaží vysvětlit rodiči, že to tak není. „Ale ne, to jsem neříkal. Ty to nechápeš, nech mě doříct větu!“ Rodič neposlouchá. „Ale ano, rozuměl jsem ti velmi dobře.“

Taková situace se podle Petitcollinové musí změnit právě pomocí naslouchání. Rodič musí být svému dítěti k dispozici a pokusit se mu porozumět. Dítě často mluví o vážných věcech zrovna, když rodiče dělají něco jiného a nemají čas nebo zájem dítěti naslouchat. V takovém případě musí být rodič schopen dát dítěti vědět, že jeho problém zaznamenal a že si o něm promluví ve vhodnější chvíli. Nikdy by neměl nic zlehčovat, jen proto, že na to zrovna nemá čas, nebo se mu to nezdá důležité.

Druhým důležitým bodem v takové situaci je schopnost rodiče „odpojit dešifrovací přístroj“ a snažit se naslouchat tomu, co dítě opravdu chce sdělit. Je důležité dát mu prostor, klid a čas, aby se mohlo správně vyjádřit. Někdy stačí věta: „Poslouchám tě.“⁹¹

Plamínek tuto teorii dále rozvádí a uvádí, že mnohdy nelze těžké situace v komunikačním procesu vyřešit bez celkové empatie, tedy bez naslouchání a pochopení jak sebe samého, tak i toho, co se děje v druhém člověku. Jedině tehdy bude dítě naslouchat radám a argumentům rodiče, když bude cítit, že mu i rodič opravdu naslouchá, rozumí mu, vcítuje se do jeho situace a chápe ho.

Plamínek tuto teorii uvádí na příkladu manželského páru – viz kapitola „3.3.1 Tendence k lhostejnosti (nenaslouchání)“. Manželka každý den prosí manžela, aby si uklízel boty v předsíni, a vždy je pak sama uklidí. Manžel si na tento koloběh zvykne

⁸⁹ PETITCOLLIN, Christel. *Jak správně komunikovat se svým dítětem*. Praha: Pierot, 2009. ISBN 978-80-7353-143-3. s. 108.

⁹⁰ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 108.

⁹¹ PETITCOLLIN, Christel. *Jak správně komunikovat se svým dítětem*. Praha: Pierot, 2009. ISBN 978-80-7353-143-3. s. 108–109.

a manželku neposlouchá, když o botách mluví. Plamínek však kromě tohoto příkladu nenaslouchání ukazuje také cestu, jak manželova naslouchání dosáhnout a to tím, že mu začne jeho žena také naslouchat. Manžel má totiž rád pořádek na svém stole, a když na něm manželka občas píše nějaký dopis, pozná, že věci nejsou na svém místě a rozzlobí se. Manželka nechápe, proč je takový puntičkář. Příště se nad tím však zamyslí a zapamatuje si, jak má manžel věci na stole uspořádané a po dopsání dopisu je dá do původního stavu. Manžel, který viděl svou ženu psát dopis, očekával, že při vstupu do pracovny uvidí neuspořádaný stůl a je velmi překvapen, když to tak není. Příštího dne si uklidí boty v předsíni, ještě než ho o to manželka stihne požádat.⁹² Na tomto příkladu je tedy vidět, že oboustranné naslouchání je pro bezproblémovou komunikaci klíčové, což vhodně shrnuje Plamínkův výrok: „Empatie je klíč, který otevírá cestu k lidem.“⁹³

4.3 Respekt

Komunikační bariéry vyplývající z lidské potřeby naléhat a napravovat se podle Plamínka dají odstranit, pokud se naučíme respektovat ostatní. Čím více tolerance vneseme do vzájemné komunikace, tím budeme mít lepší šance na dobré mezilidské vztahy.⁹⁴

Někdy je pro bezproblémovou komunikaci třeba tolerance ve formě ústupku. Rodič tak dítěti ukáže, že jeho názory a přání respektuje a dítě bude pro příště k názorům a požadavkům rodiče přístupnější. Požadovat oboustranný respekt je také velmi důležité proto, aby si dítě vůbec smysl pro toleranci vybuodovalo. Ukázat dítěti, co respekt vlastně znamená lze např. používáním slova „prosím“. Dítě vycítí, že nejde o otázku, ale že tím sdělujeme to, že něco potřebujeme bez toho, abychom dítě do něčeho nutili. Jelikož dítě často opakuje vzorce chování, které vidí u rodičů, bude pravděpodobně používat i slovo „prosím“.⁹⁵

S tím je spojen problém manipulace. Ta musí být pro nekonfliktní komunikaci nahrazena žádostí. Ideálně opět s použitím slova „prosím“. Např. „Prosím tě, Jano, vynes koš,“ je mnohem vhodnější a ukazuje to více respektu k dítěti než jiné formy tohoto sdělení, jako např. „Kdo si myslíš, že půjde s tím košem?“ nebo „Jano, ten koš se sám nevynes!“ Při komunikaci mezi rodičem a dítětem je také vhodné vyhýbat se slovu „můžeš“. Věta „Jano, mohla bys vynést koš?“ sama o sobě nahrává dítěti k tomu, aby

⁹² PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 109.

⁹³ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 110.

⁹⁴ PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5, s. 105.

⁹⁵ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 63.

odpovědělo: „Nemohla.“ Při volbě slov je tedy nutné uvažovat ne jen o tom, jak dítě slušně požádat, ale také o tom, jak to udělat, abychom ho zároveň učili respektu k rodičům.

Je tedy nutné dodržovat několik pravidel:

- žádat konkrétně;
- vyjadřovat respekt k dítěti;
- nevracet se k věcem, které dítě dříve neudělalo, nepoužívat výčitky;
- někdy přistoupit na kompromis;
- poskytnout zdůvodnění;
- poděkovat za splnění úkolu;
- probrat s dítětem případné důvody, proč úkol nechce splnit.⁹⁶

4.4 Otevřenost v komunikaci

Podle Špaňhelové je nutné, poskytovat dítěti dostatek informací. Hlavním zdrojem těchto informací by měli být rodiče, kteří neodmítnou mluvit na choulostivé téma, nebo nebudou brát vysvětlování jako ztrátu času.⁹⁷

Také Hauserová-Schönerová podporuje otevřenost v komunikaci a uvádí příklad, ve kterém dědeček vnučce zakazuje pít slivovici a zdůvodní to tím, že to prostě nesmí. Vnučka nechápe, proč nesmí pít něco, co vypadá jako voda a jelikož se jí nedostalo žádného vysvětlení, rozhodne se slivovici vyzkoušet. A tak udělá přesně to, co dělával dědeček. Odzátkuje láhev, zakloní se a usrkne. Přišlo jí to tak hrozné, že vše vyplivla zpět a dostala strach, že je to nějaký jed. Řekla tedy dědečkovi, co provedla a ten se velmi rozčílil. Začal na vnučku křičet, že jí přece zakázal, aby slivovici ochutnala. Vnučka mu odpověděla, že si nenechá něco zakazovat, aniž by dostala alespoň vysvětlení. Pro příště se tedy dědeček rozhodl, že vnučce vše vysvětlí a názorně ukáže, aby pochopila, o co se jedná a mohla s ním o tom diskutovat.⁹⁸

4.5 Využití moderních technologií

Bariéry vycházející ze zdravotního stavu jedinců a s tím spojeného nedostatečného kontaktu lze někdy překonat za pomoci moderních technologií jako je ICT. Tyto informační a komunikační technologie poskytují spoustu možností. Mohou pomoci hlavně

⁹⁶ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 53.

⁹⁷ ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4, s. 18.

⁹⁸ HAUSEROVÁ-SCHÖNEROVÁ, Isabella. *Děti potřebují prarodiče*. Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-105-3, s. 74–76.

seniorům (prarodičům) se zachováním autonomie a kontroly nad vlastním životem, dávají jim prostor a čas, který byl jinak omezen jejich věkem či zdravotními potížemi. Díky ICT se mohou setkávat se vzdálenými příbuznými, navazovat nové kontakty a překonávat tak komunikační izolaci, ve které se kvůli svým potížím (např. omezené pohyblivosti) mohou ocitnout. Internetové spojení může být velkým pomocníkem např. při komunikaci s vnoučaty. Používání ICT bývá u seniorů často spojeno s fobickými a negativními pocity, pokud je však překonají, rozšíří si své možnosti v oblasti komunikace.

4.6 Shrnutí

Jako celkové shrnutí lze uvést několik doporučení pro správnou komunikaci mezi dospělým a dítětem podle A. Vališové:

- nepovažujte oponenta za nepřítele, ale za partnera při komunikaci;
- snažte se druhému porozumět;
- tvrzení bez věcných důkazů nelze vydávat za argument, netvrďte tedy, že váš názor je vždy ten správný jen kvůli vyššímu věku či nadřazenému postavení;
- neutíkejte od tématu, které je nepříjemné;
- nesnažte se mít za každou cenu poslední slovo;
- nesnižujte osobní důstojnost druhé strany v dialogu;
- dialog vyžaduje rozumnou strukturu bez emocionálních výlevů;
- nezaměňujte dialog s monologem, všichni mají stejné právo se vyjádřit.⁹⁹

Dále je nutné shrnout také několik základních doporučení pro komunikaci mezi rodičem a prarodičem, které uvádí A. Pokorná:

- jednejte s prarodiči s úctou a respektem;
- buďte trpěliví;
- aktivně se zajímejte o jejich potřeby, naslouchejte;
- argumentujte jasně a systematicky;
- buďte vstřícní.¹⁰⁰

⁹⁹ VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole*. 3.vyd. Jinočany: H&H, 1998, ISBN 80-86022-41-2, s. 43.

¹⁰⁰ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8, s. 67.

Závěr

Bakalářská práce se zabývá mezigeneračními komunikačními bariérami, které mohou vznikat v rodinné komunikaci. Tato práce tedy nejen, že stanovuje komunikační bariéry, které se mohou v rodině vyskytnout a uvádí možná řešení těchto problémů, ale také upozorňuje na fakt, že mohou mít mezigenerační charakter, díky kterému jsou pravděpodobně ještě složitěji zvládnutelné.

Téma mezigeneračních komunikačních bariér mezi prarodiči, rodiči a dětmi by mohlo být velmi přínosné pro pochopení a vyřešení mnohých problémů, které v rodinné komunikaci i vztazích nastávají a to hlavně mezi jednotlivými generacemi. Díky tomu je vhodné, aby vznikl ucelený zdroj, který se zabývá přesně touto problematikou.

Faktory, které vyplynuly z celé bakalářské práce jako ty, které nejvíce ovlivňují rodinnou komunikaci a nejvíce se podílí na vzniku komunikačních bariér, bychom mohli rozdělit do několika skupin:

- obecné – historický vývoj rodiny (celkový úpadek velkorodiny a postupný nástup nukleárních rodin);
- kulturní – atmosféra ve společnosti, státní podpora rodin;
- sociálně-kulturní – hodnoty jednotlivých generací, sociální role;
- konkrétní faktory uvnitř každé individuální rodiny – hodnoty v rodině, individuální charakteristiky jedinců, druh soužití, vztahy v rodině.

Tyto faktory velmi výrazně ovlivňují to, jestli je konkrétní komunikační bariéra zvládnutelná nebo není. S některými faktory se dá potýkat a pracovat na jejich zvládnutí díky tomu, že si jejich přítomnost jedinci uvědomí a pokusí se řídit pravidly, jako je respekt, empatie a podobně, s některými faktory, jako je např. kultura, nedostatečná státní podpora apod. se však jedinci sami potýkat nemohou. Zvládnutelnost jednotlivých komunikačních bariér je popsána dále.

Bakalářská práce tedy varuje před možností výskytu komunikačních bariér v rodině a uvádí konkrétní metody, jak tyto bariéry zvládnout a vyřešit. Mezi nejvýznamnější řešení mezigeneračních komunikačních potíží patří prevence, tedy informovanost o tom, že existují bariéry v komunikaci, jaké jsou a jak se jim dá předcházet. Dále je velmi důležitý respekt a to jak k dospělým, tak k dětem. Nezbytná je také empatie neboli naslouchání druhým lidem, když se nám snaží něco sdělit. Důležité je, zaměřit se nejen na věcný obsah sdělení, ale také vcítit se do pocitů druhé osoby. Jako další řešení mnoha bariér je otevřenost a upřímnost a v neposlední řadě je pro komunikaci bez bariér velmi přínosné

držet krok s moderními komunikačními technologiemi, jako jsou internetové chaty, videohovory apod. Tato navržená řešení však nemusí fungovat vždy a u všech komunikačních bariér.

Komunikační bariéry vyplývající z postojů (např. tendence k lhostejnosti) a z individuálních charakteristik jedinců jako jsou názory, vlastnosti apod. (např. tendence vynášet soudy), jsou bohužel velmi běžné. Lidé v sobě často tyto tendence mají a jediným řešením je, uvědomit si je a mít snahu je zvládnout. Začít naslouchat lidem, respektovat jejich názory a přání a pokud možno, zbytečně je nesoudit. Není to však vůbec snadné. Osobnost člověka se totiž nedá jen tak změnit. Jak uvádí kapitola „3.2 Bariéry vyplývající z rozdílnosti názorů, zkušeností, vědomostí, vlastností, zájmů apod.“, v rodině jsou rozdílné názory často předmětem sporů hlavně mezi rodiči a dětmi. Mozek dítěte i teenagera se teprve vyvíjí a není schopen myslet jako dospělý člověk. Respekt a naslouchání jsou tedy velmi důležité faktory, které pomohou tuto bariéru lépe zvládat, nelze ji však odstranit či zcela vyřešit.

Komunikační bariéry, které vznikají díky nerovnému postavení členů rodiny, a které mají, stejně jako ostatní uvedené komunikační bariéry, výrazně mezigenerační charakter, jelikož často vznikají právě mezi dítětem a rodičem, nebo rodičem a prarodičem, jsou však také založeny na rozdělení sociálních rolí. Jak již je popsáno v kapitole „3.4 Bariéry vyplývající z nerovného postavení“ každý člověk má svou soc. roli, což nejde nijak odstranit. Role se samozřejmě mění s vývojem jedince, ale vždy je mu nějaká role připsána a tato role ovlivňuje také jeho postavení v rodině. Je velký rozdíl, pokud má jedinec roli dítěte nebo rodiče. Jelikož se soc. role nedá odstranit, nedá se odstranit ani nadřazené, či podřazené postavení, které z ní vyplývá. Dají se však alespoň zmírnit dopady, které má toto postavení na komunikaci a vztah mezi členy rodiny. Nejdůležitějšími způsoby, jak tyto dopady zmírnit jsou právě respekt a empatie.

Kulturní komunikační bariéry spojené s atmosférou ve společnosti jsou příkladem těch bariér, s kterými lze bojovat jen velmi těžko. Pokud je například společnost založena na nějakých principech, které přebírá i rodina a jeden člen rodiny tyto hodnoty a principy nesdílí, musí pro něj být komunikace ve společnosti a s členy vlastní rodiny obtížná (viz. kap. „3.5.1 Společnost, stát, kultura“)

Ani bariéry vyplývající z nedostatečného kontaktu nelze zcela odstranit, jelikož není možné nutit např. rodiče, aby si koupili dům hned vedle prarodičů a usnadnili jim tak kontakt s vnoučaty. Je však možné pokusit se tyto bariéry řešit, např. pomocí různých komunikačních technologií. Rozhovor přes internet nebo mobilní telefon samozřejmě není

to samé, jako přímá komunikace tváří v tvář, ale je to možnost jak překlenout vzdálenost např. právě mezi prarodičem a jeho vnoučetem.

Jazykové bariéry, vyskytující se v rodině hlavně v návaznosti na rozdílné generační smýšlení a velmi rychle měnící se jazyk nejdou nijak odstranit. Lze se však snažit o jejich řešení pomocí naslouchání, trpělivosti při vysvětlování (např. nových výrazů prarodičům) a celkové snahy o pochopení nové či předchozí doby a generace lidí.

Bariéry způsobené chybami ve vnímání lze ovlivnit pomocí dodržování zásad zdravé komunikace (hlavně umět smysluplně a systematicky formulovat sdělení a znát, jaké kódy, kanály a výrazy můžeme použít v každé konkrétní komunikační situaci) a pomocí učení se, jednat bez podléhání emocím.

Komunikační bariéra, spojená se zdravím jedinců je pravděpodobně jedna z nejsložitější zvládnutelných bariér, jelikož zdravotní stav jedinců nemohou většinou členové jeho rodiny nijak ovlivnit. Mohou se však snažit respektovat zdravotně znevýhodněného člena rodiny, pomáhat mu, naslouchat mu a dodržovat ostatní zásady, popsané v kapitole „4.6 Shrnutí“. Tyto zásady by samozřejmě měl dodržovat i sám zdravotně postižený jedinec.

Nedostatek informací jako komunikační bariéra se v rodině může vyskytnout hlavně mezi rodičem a dítětem, nebo také mezi rodičem a stárnoucím prarodičem. Minimalizovat tuto bariéru lze díky upřímné a otevřené komunikaci, jak je popsána v kapitole „4.4 Otevřenost v komunikaci“, není však možné tuto bariéru zcela vyřešit. Např. rodič totiž musí myslet na to, že ani kdyby si to velmi přál, některé věci není vhodné dítěti sdělovat (např. pocity jednoho rodiče vůči druhému při rozvodu).

Z těchto závěrů tedy vyplývá, že komunikační bariéry se nedají vyloženě odstranit, ale někdy se dají lépe zvládat a lze vyřešit problémy, které díky nim vznikají. Pokud by si tedy rodiče, prarodiče i děti uvědomovali existenci jak komunikačních bariér, tak vhodných způsobů jejich zvládnutí, mohli by velmi výrazně zkvalitnit způsob své mezilidské komunikace a dokonce mnohdy také zlepšit vztahy s příslušníky své rodiny.

Seznam použité literatury

1. BERGH, Joeri Van den. *Jak cool značky zůstávají hot.* Brno: Bizbooks, 2012. ISBN 978-80-265-0002-5.
2. EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti.* Liberec TUL, 2008. ISBN 978-80-7372-357-6.
3. GIDDENS, Anthony a Philip W. SUTTON. *Sociologie.* Praha: Argo, 2013. ISBN 978-80-257-0807-1.
4. HAUSEROVÁ-SCHÖNEROVÁ, Isabella. *Děti potřebují prarodiče.* Praha: Portál, 1996. ISBN 80-7178-105-3.
5. HOLMES, George. *Helping Teenagers into Adulthood. A Guide for the Next Generation.* Westport: Praeger Publishers, 1995. ISBN 0-275-95341-6.
6. JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník. 2. vyd.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
7. JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel.* Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2.
8. JENSEN, Frances E. a Amy E. NUTT. *Mozek teenagera.* Praha: Dobrovský s.r.o., 2015. ISBN 978-80-7390-190-5.
9. JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace.* Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5.
10. LUSSO, Vittoria Cesari. *Prarodiče, rodiče a vnoučata.* Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0003-1.
11. MAŘÍKOVÁ, Hana. *Muž v rodině: demokratizace sféry soukromé.* Sociologický ústav AV ČR, 1999. ISBN 80-85950-69-3.
12. MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti.* Liberec TUL, 2001. ISBN 80-7083-475-7.
13. NOVÁK, Tomáš. *Jak (ne)rozumět emocím stárnoucích rodičů.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5152-8.
14. PETITCOLLIN, Christel. *Jak správně komunikovat se svým dítětem.* Praha: Pierot, 2009. ISBN 978-80-7353-143-3.

15. PETRUSEK, Miloslav et al. *Velký sociologický slovník I*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.
16. PLAMÍNEK, Jiří. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5.
17. POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.
18. ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Komunikace mezi rodičem a dítětem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2698-4.
19. VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole*. 3.vyd. Jinočany: H&H, 1998, ISBN 80-86022-41-2.
20. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.
21. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

1. CORSTEN, Michael. *Čas generací*. Sociální studia. Časopis katedry sociologie FSS MU [online], 2013 [citováno 2016-4-2]. Dostupné z: <http://socstudia.fss.muni.cz/?q=content/%C4%8Das-generac%C3%AD>
2. JIRÁSKOVÁ NGUYEN, Duong. *Dvoji život banánových dětí* [online], 2008 [citováno 2016-3-31]. Dostupné z: <http://blog.aktualne.cz/blogy/nguyen-thi-thuy-duong.php?itemid=2602>
3. *Kde a jak bydlí české domácnosti*. Český statistický úřad [online], 2015 [citováno 2016-1-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/kde-a-jak-bydli-ceske-domacnosti-p2eqbgkkl>
4. MYŠÁK, Ondřej. *Práce musí generaci Y dávat smysl, říká sociolog Pavel Šindlár*. Lemur [online], 2015 [citováno 2016-4-2]. Dostupné z: <http://lemur.mu/prace-musi-generaci-y-davat-smysl-rika-sociolog-pavel-sindlar/>
5. *Statistika bydlení*. Eurostat [online], 2015 [citováno 2016-1-31]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Housing_statistics/cs
6. ZHU, W. X. *The One Child Family Policy*. Archives of Disease in Childhood [online], 2003 [citováno 2016-4-1]. Dostupné z: <http://adc.bmj.com/content/88/6/463.1.full>