

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Fakulta tělesné kultury**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**(bakalářská)**

**2013**

**Eliška Hrušovská**

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Fakulta tělesné kultury**

**ANALÝZA UTVÁŘENÍ MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE OČIMA  
STUDENTŮ FAKULTY TĚLESNÉ KULTURY**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**(bakalářská)**

Autor: Eliška Hrušovská, studijní obor Rekreatologie - management volného času a  
rekreace

Vedoucí práce: Mgr. Radek Hanuš, Ph.D.

Olomouc 2013

**Jméno a příjmení autora:** Eliška Hrušovská

**Název diplomové práce:** Analýza utváření mezilidské komunikace očima studentů  
Fakulty tělesné kultury

**Pracoviště:** Katedra rekreologie

**Vedoucí diplomové práce:** Mgr. Radek Hanuš, Ph.D.

**Rok obhajoby diplomové práce:** 2013

**Abstrakt:** Předkládaná bakalářská práce zkoumá, které klíčové události, osoby nebo situace utvářeli mezilidskou komunikaci vybraných studentů Fakulty tělesné kultury v letech 2008 až 2011. Metodou obsahové analýzy byly vyhodnocovány seminární práce, které studenti zpracovávali na téma utváření mezilidské komunikace. Tato práce seznamuje s výsledky výzkumu a vyhodnocuje klíčová slova, která se vyskytovala u největšího počtu studentů a určovala tak jejich mezilidskou komunikaci. Cílem práce je stanovit, které dvě klíčové události byly nejdůležitější pro nejvíce studentů při utváření jejich mezilidské komunikace. Teoretická část práce celý výzkum obohacuje o poznatky z dějin vývoje řeči, komunikace, mezilidských vztahů, komunikativních dovedností v návaznosti na utváření mezilidské komunikace.

**Klíčová slova:** jsem, komunikace, lidé, matka, mezilidská komunikace, mezilidské vztahy, práce, škola, život

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

**Author's first name and surname:** Eliška Hrušovská

**Title of the bachelor thesis:** The analysis of forming interpersonal communication through the eyes of students from The Faculty of Physical Culture

**Department:** Department of Recreationology

**Supervisor:** Mgr. Radek Hanuš, Ph.D.

**The year of presentation:** 2013

**Abstract:** This bachelor thesis examines the key events, persons or situations which formed the interpersonal communication of chosen students from the Faculty of Physical Culture between the years from 2008 and 2011. The content analysis was used to evaluate students' seminar works on the topic of forming interpersonal communication. This thesis introduces the results of the research and it evaluates keywords identified by most students and thereby determining their interpersonal communication. The aim of this work is to find the two most important events for the greatest number of students in forming their interpersonal communication. The theoretical part of the dissertation enriches the whole research of knowledge from the history of evolution speech, communication, interpersonal relations, and communication skills in the connection with forming the interpersonal communication.

**Keywords:** to be, communication, people, mother, interpersonal communication, interpersonal relations, work, school, life

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením Mgr. Radka Hanuše, Ph.D., uvedla jsem všechny použité literární a odborné zdroje a dodržovala zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne

.....

Eliška Hrušovská

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce Mgr. Radku Hanušovi, Ph.D. a Bc. Kateřině Moučkové z Centra informatizace a výpočetní techniky Západočeské univerzity v Plzni za pomoc a cenné rady, které mi poskytli při zpracování diplomové práce.

## **Obsah:**

1	Úvod.....	10
2	Teoretická část práce – přehled poznatků.....	12
2.1	Komunikace .....	13
2.1.1	Dělení komunikace .....	14
2.1.1.1	První dělení.....	14
2.1.1.2	Druhé dělení .....	15
2.1.1.3	Třetí dělení.....	15
2.1.2	Komunikační modely.....	16
2.2	Mezilidská komunikace .....	19
2.2.1	Sociální styk v interpersonálních a společenských vztazích .....	19
2.3	Komunikace a mezilidské vztahy.....	20
2.4	Komunikační dovednosti .....	22
2.4.1	Vymezení termínu.....	22
3	Cíl a úkoly práce .....	24
3.1	Cíl práce .....	24
3.2	Stanovené úkoly práce .....	24
4	Metodika .....	25
4.1	Obsahová analýza.....	25
4.2	Kategorizace.....	27
4.3	Analytický nástroj .....	27
4.3.1	Analýza dat .....	28
4.4	Klíčová slova.....	29
4.5	Vymezení grafů.....	31
4.5.1	Tvorba grafů .....	32
5	Praktická část .....	36
5.1	Kritéria hodnocení.....	36

5.1.1	Význam klíčových slov .....	36
5.1.2	Specifická slova .....	36
5.2	Utváření mezilidské komunikace 2008 .....	38
5.2.1	Klíčová slova – muži .....	40
5.2.1.1	Rozbor klíčových slov .....	41
5.2.1.2	Lidé.....	43
5.2.1.3	Škola.....	44
5.2.2	Klíčová slova – ženy.....	44
5.2.2.1	Rozbor klíčových slov .....	45
5.2.2.2	Lidé.....	47
5.2.2.3	Práce .....	48
5.2.3	Specifická slova – muži .....	48
5.2.4	Specifická slova – ženy.....	49
5.2.5	Srovnání muži a ženy.....	50
5.3	Utváření mezilidské komunikace 2009 .....	51
5.3.1	Klíčová slova – muži .....	52
5.3.1.1	Rozbor klíčových slov .....	53
5.3.1.2	Komunikace.....	55
5.3.1.3	Lidé.....	56
5.3.2	Klíčová slova – ženy.....	56
5.3.2.1	Rozbor klíčových slov .....	57
5.3.2.2	Matka.....	59
5.3.2.3	Škola.....	59
5.3.3	Specifická slova – muži .....	59
5.3.4	Specifická slova – ženy.....	60
5.3.5	Srovnání muži a ženy.....	61
5.4	Utváření mezilidské komunikace 2010 .....	63



5.4.1	Klíčová slova – muži .....	64
5.4.1.1	Rozbor klíčových slov .....	65
5.4.1.2	Škola .....	67
5.4.1.3	Život .....	67
5.4.2	Klíčová slova – ženy .....	68
5.4.2.1	Rozbor klíčových slov .....	68
5.4.2.2	Lidé .....	70
5.4.2.3	Škola .....	70
5.4.3	Specifická slova – muži .....	71
5.4.4	Specifická slova – ženy .....	71
5.4.5	Srovnání muži a ženy .....	72
5.5	Výsledky .....	74
5.5.1	Nejčtenější slova – muži .....	74
5.5.2	Nejčtenější slova – ženy .....	76
5.5.3	Nejčtenější slova muži a ženy .....	78
5.5.4	Výsledná slova .....	79
5.5.4.1	Lidé .....	79
5.5.4.2	Škola .....	80
5.5.5	Shrnutí získaných výsledků .....	81
6	Diskuze .....	82
7	Závěry .....	84
8	Souhrn .....	87
9	Summary .....	88
10	Referenční seznam .....	89
11	Bibliografický seznam .....	91
12	Přílohy .....	93

## 1 Úvod

„Už jste se někdy zamýšleli nad tím, co pro Vás znamenají mezilidské vztahy? Co je utváří? Kdo jsou Vaši nejbližší, komu byste se raději na míle daleko vyhnuli? Jak s lidmi, které máme rádi, komunikovat, naopak jak komunikovat s těmi, kteří nám působí stres a vyvolávají v nás negativní emoce? Jak komunikovat obecně?“

Mezilidské vztahy a je provázející mezilidská komunikace jsou součástí života všech lidí na této planetě. Předkládaná bakalářská práce se bude zabývat fenoménem utváření mezilidské komunikace. Práce by měla sloužit jako takový praktický průvodce teorií komunikace, mezilidských vztahů a mezilidské komunikace. V rámci analytického výzkumu utváření mezilidské komunikace srovnám různé úhly pohledu nato, jak se utvářela mezilidská komunikace studentů Fakulty tělesné kultury, a na samém konci svého výzkumu předložím jasná, zřejmá a výzkumem podložená fakta, co nebo kdo utvářel mezilidskou komunikaci zkoumaných studentských ročníků (2008/2009, 2009/2010 a 2010/2011).

Zvolenou metodou výzkumu bakalářské práce s názvem: *Analýza utváření mezilidské komunikace očima studentů Fakulty tělesné kultury* je metoda obsahové analýzy vycházející z kvalitativní metody výzkumu. Metoda obsahové analýzy zahrnuje výzkum vybraných prací a hledání klíčových prvků v textech, které odpovídají na zadanou otázku, vztahující se ke všem zkoumaným pracím nadřazeně. Ve své bakalářské práci jsem zpracovávala seminární práce z let 2008 až 2011, ve kterých měli studenti obou forem studia odpovídat na otázku: *Co utvářelo moji mezilidskou komunikaci?*

V teoretické části práce představuji na základě studia odborné literatury pojmy, jako je řeč, komunikace, druhy i dělení komunikace a modely komunikace. Další součástí pojmů z teoretické části jsou mezilidské vztahy, sociální styk a sociální interakce, mezilidská komunikace. Poslední součástí teoretické části práce jsou komunikační dovednosti. Zkoumaní studenti zpracovávali své seminární práce na zadanou otázku v předmětu *Komunikační dovednosti*. Komunikační dovednosti představují obecně. Domnívám se, že osvojení komunikačních dovedností je nezbytné pro budování jakéhokoliv mezilidského vztahu a mezilidskou komunikaci doplňují

stejně jako „poklice hrnec“, jinak řečeno jedno bez druhého nemůže nikdy dobře fungovat.

V praktické části práce popisuji podrobně jednotlivé studijní ročníky, v práci používám dělení studentů na muže a ženy. Práce je převážně analytická, proto obsahuje velký počet grafických zobrazení dokazujících pravdivost mých tvrzení o jednotlivých studijních ročnících. Praktická část práce zakončuje sumarizace a srovnání dosažených výsledků mezi všemi zkoumanými studijními ročníky. Předkládám a komparuji nejdůležitější získané údaje, abych mohla jasně stanovit závěr práce a dosáhnout stanovených cílů.

Závěr práce přináší zjištění o tom, co nebo kdo utvářel mezilidskou komunikaci studentů předmětu *Komunikativní dovednosti*. Stanovuji, na které konkrétní fenomény v mezilidském styku by se měla výuka předmětu zaměřit, aby po jejím absolvování studenti získali co nejvíce praktických dovedností pro vlastní mezilidskou komunikaci.

## 2 Teoretická část práce – přehled poznatků

Na začátku vývoje dnes běžně využívané a v mezilidském styku nepostradatelné komunikace stojí řeč. Od dob pračlověka můžeme pozorovat prvotní zvláštní hlasové výrazy. Prvotní pokusy o dorozumění se tvořily neartikulovanými zvuky, skřeky doprovázené gesty a mimickými pohyby. Nejrůznější nahodilé zvukové projevy nakonec vedly k založení základů lidské řeči (Janáčková, 2009).

Lidská řeč ve svých základních vlastnostech odpovídá vývojovému pochodu člověka. Stejně jako vývoj je plynulý, má jasně daná stádia a charakteristické znaky utvářející se dlouhodobě. Janáčková vývoj lidské řeči popisuje ve své knize takto: „ontogeneze lidské řeči je nauka, která se zabývá popisem, rozbořením, tříděním a srovnáváním změn verbálních komunikačních dovedností organismu od početí do smrti“ (2009, 15). V praxi lze o vývoji řeči shrnout následující: dítě ve věku mezi třetím a čtvrtým rokem vyjadřuje své myšlenky po obsahové i formální stránce velice přesně. Co se učení základních dovedností týče, můžeme tento věk považovat za konečný v rámci učení. Není tím myšleno, že je proces učení ukončený, ale v oblasti řeči se vývoj jazyka týká kvantitativní stránky, zlepšuje se výrazová obratnost, zlepšují se delší projevové schopnosti a dítě se začíná přizpůsobovat mluvě dospělých. Po čtvrtém roku dítěte roste jeho slovní zásoba a s rostoucím věkem se neustále rozšiřuje. Přibližný nárůst slovní zásoby s ohledem na věk znázorňuje Tabulka.

Jak tedy definovat řeč? Můžeme ji definovat jako vyjadřování myšlenek artikulovanou mluvou v určitém jazyce. Pro pochopení pojmu je nutné znát, že řeč probíhá v procesu sdělování informací za pomoci slov a je jednou z nejdůležitějších forem sociální komunikace (Janáčková, 2009, 17). Blíže řeč rozvádí například Joseph A. DeVito (2001, 99-107).

Tabulka. Zobrazení růstu slovní zásoby (Upraveno podle Janáčková 2009, 16)

Věk	Počet slov
1	3
2	272
3	896
4	1 540
7	2 072
9	2 562
11	18 633
15	26 468
17	30 236
19	33 540

## 2.1 Komunikace

V rámci studia významu slova komunikace jsem našla mnoho definic a vysvětlení tohoto popisovaného fenoménu. Dle mého názoru si každý, kdo se bude zabývat tímto fenoménem, najde svou vlastní definici, která mu bude subjektivně blízká. Pro první vymezení vycházím z knihy známého učitele a myslitele v oblasti komunikace Dale Carnegieho a Associates (2010). Carnegie et al. vnímají komunikaci jako součást každodenního života, která probíhá na každé úrovni lidského života a bytí. Od toho, jakým způsobem slova a myšlenky sdělujeme, se odvíjí náš úspěch či neúspěch. Naše každodenní komunikace je prostorem, kde může docházet k nedorozumění a nepochopení. Proto je třeba učit se vnímat a interpretovat vlastní myšlenky.

Carnegie říká (2010, 6,7): „Komunikace není ale jednosměrnou silnicí. Nejde v ní jen o to, že jedna strana předává myšlenky druhé. Abychom byli v komunikaci skutečně

efektivními, musíme ji přeměnit v obousměrnou silnici, po které se bez přestání přelévá zpětná vazba z jedné strany na druhou. Ten, kdo přichází s nějakou myšlenkou, musí vyžadovat zpětnou vazbu a také ji musí opravdu dostat. Ten, kdo komunikuje, si musí být neustále jistý tím, že jeho myšlenky byly pro druhou stranu srozumitelné a že byly naslouchajícím přijaty.“.

Slovo komunikace pochází z latinského slovesa *communicare* (v překladu sdělit, oznámit, sdílet nebo účastnit se). Kdybych pátrala v dějinách dále, došla bych možná až k anglickému významu *common* (ve významu kusu něčeho společného, co spolu mohou všichni sdílet). Původní vnímání výrazu *komunikace*, bylo sdílení, účastnění se, až se to přeneslo do dnešního chápání ve významu přenosu informací, sdělení, slovních spojení (Adair, 2004). Adair pak vymezuje komunikaci takto: „komunikace je proces, pomocí něhož dochází k výměně významů mezi lidmi prostřednictvím užívání dohodnuté soustavy symbolů“ (2004, 18).

Co je komunikace podle mého názoru výstižně definuje následující převzatý výrok: „Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“ (Anthony Robbins in DeVito, 2001, 15).

### **2.1.1 Dělení komunikace**

Dělení komunikace se liší podle toho, z jakého výzkumu jevu vycházíme a v jaké oblasti je používána. Ve své práci představím trojí dělení, a to na základě vědeckého přístupu (behaviorálního), z pohledu psychologie a z pohledu uplatnění komunikace v managementu, sociální psychologii, administrativě a veřejné správě.

#### **2.1.1.1 První dělení**

Vychází z pragmatického<sup>1</sup> dělení komunikace na základě vědeckého zkoumání. Lidská komunikace se dělí:

- *syntax* – přináší teoretické informace, které se zabývají předáváním zpráv (např. kódy, kanály, kapacita, ruchy apod.);
- *sémantika* – vychází ze syntaktické povahy informací, ale zabývá se významem použitých symbolů; je možné předávat si série symbolů se syntaktickou přesností, ale musíme rozumět sémanticky významu

předávaného, v tomto smyslu každá zpráva musí být založena na sémantické dohodě;

- *pragmatika* – tato složka komunikace v sobě ukrývá jakékoliv lidské chování všech zúčastněných; v tomto ohledu komunikace klade důraz na slova, konfigurace, významy, neverbální projevy (včetně řeči těla); na to, kde komunikace probíhá (prostředí) s ohledem na vztah vysílajícího s příjemcem (Bavelasová, Jackson & Watzlawick, 2010, 24-25).

### 2.1.1.2 Druhé dělení

Křivohlavý rozlišuje sdělování (chápu jej nyní jako ekvivalent ke komunikaci):

- *slovy (verbálně)* – slova tvoří komunikace, používáme je v rozhovoru, hovoříme spolu slovy, ale své sdělení předáváme i mimoslovně (tím jak se chováme); pro podrobnější studium doporučuji knihy *Základy mezilidské komunikace* (DeVito, 2001, 99-121) nebo *Komunikace ve veřejné správě* (Heger, 2012, 31-36);
- *mimoslovně (nonverbálně)* – mimika (výrazy obličeje); přiblížení či oddálení, přistoupení blíže či odstoupení od druhého, otáčení se od druhého; přímý dotyk (podání ruky, pohazení apod.); postoj (přiklonění se nebo odklonění se od přijímajícího); pohyby rukou, nohou, těla, hlavy; gestikulace (přikývnutí na souhlas); pohledy; svrchní tóny řeči (jak hlasitě něco říkáme, srozumitelnost projevu); úprava zevnějšku, prostředí, kam druhého pozveme k rozhovoru; pro podrobnější studium doporučuji knihy *Základy mezilidské komunikace* (DeVito 2001, 125-151) nebo *Komunikace ve veřejné správě* (Heger, 2012, 36-38);
- *činy* – tím, co děláme, jak se chováme, jak jednáme; sdělujeme činy (Křivohlavý, 2010,15-16).

### 2.1.1.3 Třetí dělení

Vychází z oblasti veřejné správy, managementu a sociální psychologie:

- *intrapersonální komunikace* – tato komunikace se týká jedné osoby, přehrávání vnitřního dialogu; komunikační vyjádření, které se nám odehrává v hlavě po ukončení verbální komunikace; jiný název pro tento typ komunikování je například *vnitřní řeč*; vyhrocenou složkou tohoto typu může být *intrapersonální konflikt* (vzniká při nemožnosti sloučení

zamýšlených cílů, prostředků komunikace nebo nějakým nevhodným sociálním kontextem);

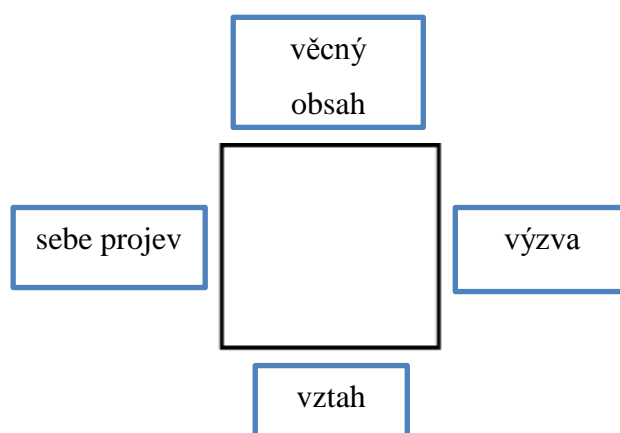
- *interpersonální (mezilidská) komunikace* – s tímto jevem se setkáváme „tváří v tvář“ s osobami, se kterými komunikujeme v čase a prostoru; jde o přenos sdělení mezi osobami známými nebo i neznámými; je to nejčastější typ komunikace a já se jí budu podrobněji zabývat v další kapitole;
- *skupinová komunikace* – vychází z pojmu skupina, která je určována kvantitativně (počet členů) i kvalitativně (určeno vztahy); znaky této komunikace jsou společné cíle, skupinové normy, difference rolí členů skupiny; jedná se o skupinu v širším smyslu, než představuje interpersonální komunikace; ve skupině figuruje jeden hlavní mluvčí a ostatní pasivní posluchači, je důležité vnímat komunikační situaci;
- *meziskupinová komunikace* – častý jev při styku mezi komunitami a organizacemi; komunikátory zde bývají vybraní členové daných skupin, pokud nastane neshoda, vstupuje do hry neutrální zprostředkovatel;
- *organizační komunikace* – typická v prostředí veřejné, profesní správy; v ekonomických a právních vztazích; pevná organizační struktura;
- *masová komunikace* – vyskytuje se v dnešním moderním světě; v hromadném sdílení informací; tento typ komunikace vychází obvykle z jediného zdroje, ale je určen více příjemcům na celosvětové úrovni;
- *mediální komunikace* – je chápána jako poddruh k masové komunikaci, avšak může být i nepřímou formou interpersonální nebo skupinové komunikace; objevuje se ve styku osob s mediálními technologiemi, kdy člověk komunikuje s dalšími lidmi a hlavně médii (Heger, 2012).

### 2.1.2 Komunikační modely

Na závěr kapitoly o významu termínu *komunikace* bych ráda představila *komunikační modely*. Prvním známým typem modelu komunikace je ten, který sestavil psycholog Friedman Schulz von Thun. Z modelu (Obrázek 1) vyplývá o každé větě, kterou pronese mluvčí nebo příjemce, že v ní lze spatřovat čtyři roviny. Schulz myšlenku dále popisuje jako čtvero uší, kterými slyšíme, vedle nich čtvero úst, kterými hovoříme, tedy (von Thun in Peters-Kühlinger & John, 2007, 46):



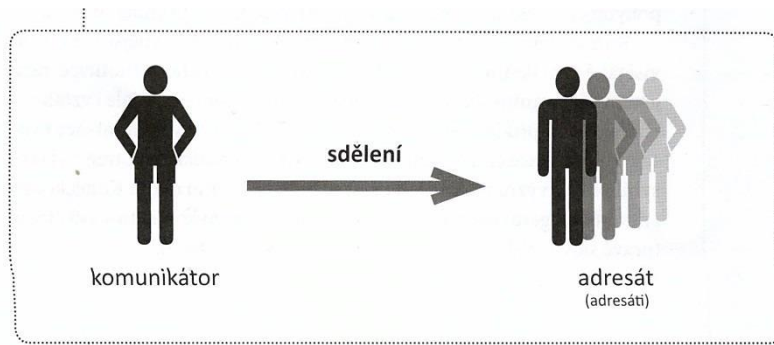
- *věcný obsah* – zprostředkování určitého množství informací („Došlo mléko“ apod.);
- *výzva* – vyjadřování mluvčího nebo adresáta vyzývají druhého k tomu, aby bylo něco uděláno; většinou v imperativním tvaru <sup>2</sup>(„Přijď prosím za pět minut osm!“);
- *vztah* – tato úroveň odráží náš postoj, vzájemný vztah ke komunikačnímu partnerovi („Ráda jsem s Vámi spolupracovala.“);
- *sebeprojev* – mluvčí popisuje, hovoří o svých pocitech, jak se cítí („Cítím se velice unavená a přepracovaná.“).



Obrázek 1. Komunikační model podle F. Schulz von Thun

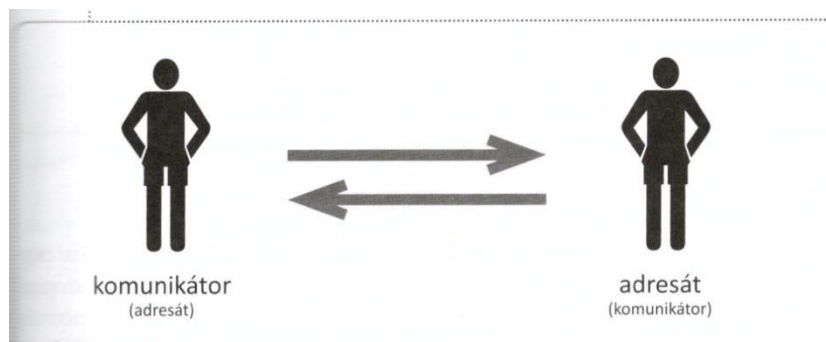
(Upraveno podle Heger, 2012, 19)

Dalšími modely komunikace jsou dělení na *lineární*, *interakční* a *transakční model*. Pro širší studium modelů komunikace doporučuji knihu Jaro Křivohlavého: *Jak si navzájem lépe porozumíme* (1988, 20-28). Podle DeVita (2001) jde v lineárním modelu o mluvení a naslouchání, tento model se objevuje spíše v malé skupině. Charakteristické je při vedení konverzace mezi mluvčím a posluchačem. Jeden mluví, ale nenaslouchá, jeden nemluví, přitom naslouchá. Grafické znázornění přináší Obrázek 2.



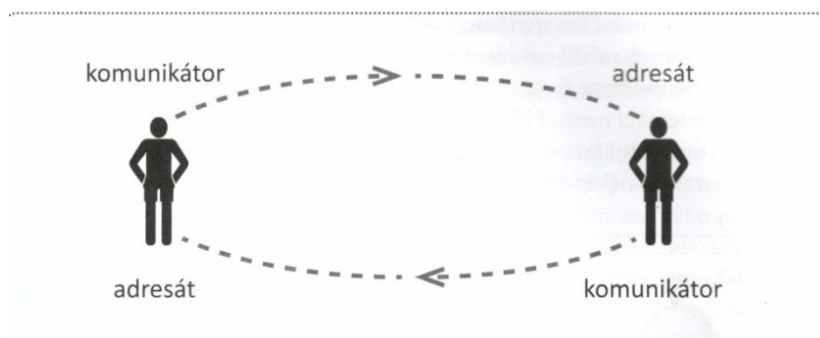
Obrázek 2. Lineární model komunikace (Převzato a upraveno z Heger, 2012, 14)

Dle Hegera se pod modelem interakčním (Obrázek 3), který nahradil dřívější lineární, rozumí vedení dialogu (Heger, 2012). Komunikace skrze *komunikační kanál* (vymezuje sociální a technické podmínky sloužící k přenosu informace) probíhá mezi komunikátorem a adresátem oboustranně. V tomto modelu nechybí zpětná vazba. *Interakcí* rozumíme nejen vyjadřování komunikace, ale setkáváme se s ní v nejrůznějších typech sociálních vztahů (o tom více v kapitole 2.2).



Obrázek 3. Interakční model komunikace (Převzato a upraveno z Heger, 2012, 15)

Transakční model podle DeVita (2001) zahrnuje každého mluvčího i posluchače zároveň, kteří současně komunikují a přijímají sdělení. V osobním rozhovoru, v komunikaci uvnitř malé skupiny a v projevech k veřejnosti se mluvení i naslouchání projevuje ve stejnou dobu. Druzí vysílají signály stejně jako vy. Prvky komunikace jsou na sobě vzájemně závislé (Obrázek 4).



Obrázek 4. Transakční model komunikace (Převzato a upraveno z Heger, 2012, 16)

## 2.2 Mezilidská komunikace

V mezilidské komunikaci se ocitá každý z nás ve svém každodenním životě. Je prakticky nemožné neúčastnit se mezilidské komunikace, protože tento fenomén v sobě zahrnuje všechny sociální a společenské styky, ve kterých žijeme a pohybujeme se. Zkoumáním mezilidské komunikace se zabývá vědní obor sociální psychologie, součástí tohoto vědního oboru pak jsou jevy (významné pro utváření mezilidské komunikace) jako: sociální vztahy, individuální vztahy, sociální styk, sociální komunikace, sociální interakce a sociální percepce (Křivohlavý, 1988, 9; see also Janoušek, 1988, 9). Co je předmětem sociální psychologie, pak definuje G. M. Andrejevová jako „... analýzu těch zákonitostí lidského chování a činností, které jsou podmíněny zařazením lidí do reálných společenských skupin“ (Andrejevová, 1984, 81 in Křivohlavý, 1988, 9). Křivohlavý vymezuje ve shodě s touto definicí dvě roviny společenských skupin (1988, 9):

1. roviny společenských vztahů;
2. roviny interpersonálních vztahů.

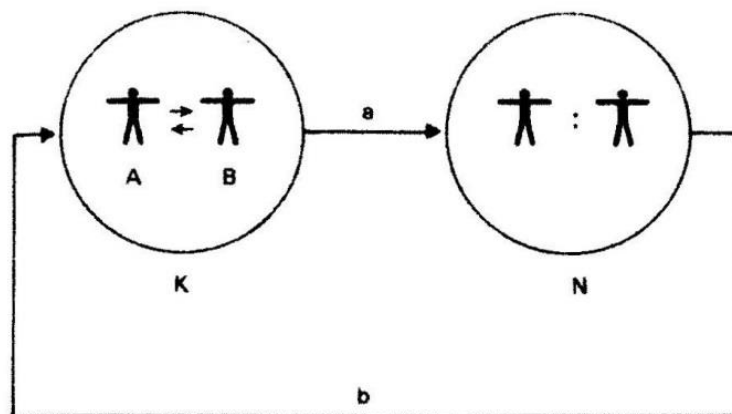
### 2.2.1 Sociální styk v interpersonálních a společenských vztazích

Systém vztahů člověka je celý realizován sociálním stykem. Zde se realizují, jak interpersonální vztahy, tak vztahy společenské. Vše je prohloubeno součástí emocí, přitahování či odpuzování, společenskými vztahy v sociálním styku. Andrejevová rozděluje sociální styk do tří úrovní (s ohledem na jeho aspekty, funkce a dimenze; Andrejevová, 1984, 94 in Křivohlavý, 1988, 11):

1. komunikační – týká se otázek výměny informací;
2. interakční – týká se otázek výměny aktivit a bezprostřední organizace společné činnosti;

3. perceptivní – týká se otázek vzájemného vnímání, pochopení a poznávání účastníků styku.

Význam těchto tří rovin znázorňuje následující grafické zobrazení, odborně nazývané cirkulární kauzalita neboli kruhová podmíněnost sociálního styku a vzájemných vztahů mezi lidmi (Obrázek 5).



Obrázek 5. Kruhová podmíněnost sociálního styku a vzájemných vztahů mezi lidmi

(Upraveno a převzato z Křivohlavý, 1988, 15)

Vysvětlivky: K ... sociální styk jednoho člověka s druhým

N ... vzájemné vztahy mezi člověkem A a B

a ... sociální styk ovlivňuje vzájemné vztahy

b ... vzájemné vztahy mezi lidmi ovlivňují sociální styk

### 2.3 Komunikace a mezilidské vztahy

V této podkapitole shrnu vzájemný vztah a propojenost mezi vztahy a komunikací. Je zřejmé, že pro dobré mezilidské vztahy je potřebná dobrá mezilidská komunikace a jedno bez druhého nemůže nikdy správně fungovat.

O mezilidských vztazích se říká, že jsou oblastí společenských vztahů, v níž v popředí vystupuje vztah člověka k člověku. Mezilidské vztahy se liší od společenských vztahů v zásadním rozdílu, a to ve styku mezi malými a velkými skupinami, třídami, státy a národy. Mezilidský vztah je mezi jedinci a společenské vztahy jsou mezi skupinami. Na základě pochopení tohoto rozdílu se dá zachytit unikátní dynamika mezilidských vztahů ovlivňovaných vlivem působení společenských

změn. Častěji a zejména v zahraniční literatuře se setkáváme s označením *interpersonal relationships* (Pearsall, 2002, 740; see also McKay, Davis & Fanning, 2009), v českém překladu pak *interpersonální vztahy* (Janoušek et al., 1988). Interpersonální vztah je podle Janouška (1988) označován, jako mezičlánek mezi společností a jedincem, na základě čehož se nám dostává pochopení, zařazení interpersonálního vztahu do komplexu širokých společenských vztahů a jeho fungování v rámci tohoto celku.

Konečně pod termínem *sociální interakce* se rozumí vzájemné působení nejrůznějších společenských chování, projevů, komunikace ve společenských podmínkách (Janoušek et al., 1988). O mezilidských vztazích probíhajících na základě sociální interakce se dá podle Janouška říci následující: „Čím větší schopnost člověk má, aby pohlížel na své vlastní chování nebo na sociální situaci nejen očima svýma, nýbrž i očima jiných lidí, tím lépe se začleňuje do sociálních vztahů, tím efektivnější je sociální interakce.“ (1988, 39).

Oblastí mezilidské komunikace a jejímu utváření, prostředím působení a vlivu, vztahy mezi lidmi se v dnešní době se věnuje řada autorů nebo přímo výzkumných projektů. Mezilidská komunikace nespadá jen do vědní disciplíny sociologie, ale je propojena s psychologií, antropologií, medicínou, sociální psychologií, psychiatrií, klinickou psychologií, nevyjímaje obory zabývající se studiem jazyků. Pochopit tuto oblast a zvládnout její úskalí není jednoduchým úkolem, naopak se to stává interdisciplinární výzvou. Těmito aspekty a především oblastí mezilidské komunikace, jejími psychologickými hledisky se zabývá velice působivě a přesvědčivě indický autor S. Ramaraju (2012, 68-73). Autor ve svém článku *Psychological perspectives on interpersonal communication* vymezuje a zohledňuje, jak vývoj mezilidské komunikace, tak i její psychologické aspekty. Zabývá se rovněž oblastí komunikativních dovedností, i způsoby transakční analýzy (přenosy sdělení apod.). Shrnuje, sumarizuje a uvádí do kontextu vše, co jsem již v této práci zohlednila o utváření mezilidské komunikace, ale rovněž i to o čem ještě spát budu (zásady mezilidské komunikace, komunikační dovednosti a jejich význam pro mezilidské vztahy).

## 2.4 Komunikační dovednosti

V oblasti komunikačních dovedností nebo komunikativních dovedností neexistuje jednotný manuál nebo vrozená schopnost, jak je ovládnout. Jedná se o proces celoživotního učení a práce na jejich získání. Mnohému se naučíme v dětství, více získáme v rámci studií, ostatní získáme ze životních zkušeností a jen ten, který chce být považován za skutečného mistra komunikace se všemi dovednostmi, které k nim náleží, musí na sobě tvrdě pracovat. Ten kdo se naučí komunikovat efektivně a je si vědom komunikačních dovedností jako nezbytné součásti života, si snadno udrží přátele, vydělá na živobytí, bude šťastný, lidé mu budou důvěřovat a jeho činnosti budou skutečně doceněny (McKay et al., 2009).

### 2.4.1 Vymezení termínu

V oblasti managementu, sociální psychologie a dalších disciplín, které se zabývají chováním a jednáním člověka se rozlišují dva typy dovedností, a to *hard skills* (tvrdé dovednosti) a *soft skills* (měkké dovednosti). Pod termín *hard skills* se skrývají studijní, pracovní zkušenosti (vzděláním dosažené dovednosti, znalosti), které můžeme doložit písemně (diplom, pracovní doporučení, reference, certifikáty apod.). Pod termínem *soft skills* se skrývá emocionální inteligence. Jde o umění zacházet se svými pocity, náladami, rovněž i náladami a pocity druhých lidí. V oblasti měkkých dovedností lze sledovat umění pozorovat sám sebe, vysoký stupeň motivace, velkou míru empatie (vcítění se) a dobré komunikační dovednosti (Peters-Kühlinger & John, 2007). Komunikační dovednosti jsou projevem verbálních a neverbálních signálů, které vysíláme (podrobněji o verbálním a neverbálním sdělení DeVito, 2001). Na svých komunikačních dovednostech, je potřeba pracovat. Khelerová radí pro jejich úspěšné zvládnutí se soustředit na (1999, 13):

- technika aktivního naslouchání;
- technika kladení otázek;
- parafrázování a sumarizace;
- podpůrné chování;
- neverbální komunikace;
- neverbální komunikace.

V teoretické části práce jsem představila a klasifikovala termíny komunikace, mezilidská komunikace a komunikační dovednosti. V následující analytické části práce představím metodický postup analýzy zpracování údajů ze zkoumaných studentských seminárních prací. Rozeberu podrobněji jednotlivé práce, abych uvedenou teorii představila na konkrétních příkladech v utváření mezilidské komunikace zkoumaných studentů Fakulty tělesné kultury v Olomouci.

### **3 Cíl a úkoly práce**

#### **3.1 Cíl práce**

Zodpovědět otázku: „Co utvářelo mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury?“ a určit, které dvě klíčové události, momenty nebo osoby jsou hledanou odpovědí.

#### **3.2 Stanovené úkoly práce**

- Sběr odborné literatury
- Studium vhodné metody zpracování práce
- Nalézt příslušný nástroj pro práci s daty
- Analyzovat obsah seminárních prací
- Zpracování dat
- Výběr klíčových slov pro další zpracování
- Grafické zpracování získaných klíčových slov
- Popis a význam klíčových slov pro utváření mezilidské komunikace studentů



## 4 Metodika

Metodologický postup zpracování práce je založen na metodě obsahové analýzy (*content analysis*) v kvalitativním výzkumu (Hendl, 2008, 388). Jde o analýzu dokumentů a textů s cílem rozkrýt jejich vlastnosti, přičemž je nutné brát na zřetel položenou otázku. Vzhledem ke kvantitativnímu množství textů jde v analýze o zjištění četností výskytu v předem daných kategoriích, dále výzkumník sleduje vztahy mezi výskyty jednotlivých kategorií v jednotkách textu. Vedle primární metody obsahové analýzy v kvalitativním výzkumu dle Hendla (2008), jsem využívala další rady a doporučení, jak stanovit cíle, sbírat data, analyzovat data a provádět šetření na základě studia další odborné literatury. Využila jsem doporučení, která uvádí Karel Frömel (2002, 51) o zvláštích prezentování výsledků získaných kvalitativními přístupy. Ve svém výzkumu jsem se okrajově inspirovala při stanovování cílů a analýze dat druhým základním přístupem k šetření dle knihy *Keith F. Punche: Základy kvantitativního šetření* (Punch, 2003).

Aplikovaná metoda obsahové analýzy zahrnuje výzkum vybraných prací a hledání klíčových prvků v textech, které odpovídají na zadanou otázku, vztahující se ke všem zkoumaným pracím nadřazeně.

### 4.1 Obsahová analýza

V případě mé bakalářské práce se jedná o analýzu seminárních prací vypracovaných v předmětu *Komunikativní dovednosti* prvními ročníky studentů obou forem studia FTK v letech 2008, 2009 a 2010. Studenti měli za úkol zpracovat seminární práci zodpovědět otázku: „Co utvářelo moji mezilidskou komunikaci?“. Pro mě jako výzkumníka z tohoto vyplynuly následující úkoly. Projít si velké množství prací (759), která jsem na začátku svého badání obdržela k analýze od vedoucího své bakalářské práce a z tohoto množství si vybrat minimální, ale dostatečné množství relevantních prací, ze kterých by bylo možné rozkrýt jejich vlastnosti vzhledem k zadané otázce. Práce si prostudovat, vytvořit dílčí cíle výzkumu a domněnky o textech a slovech v nich obsažených. Vytvořit základní seznam klíčových slov, od kterého by se další výzkum mohl odvíjet. Najít potřebný analytický nástroj, kterým budu provádět šetření textů a četnost slov na alespoň částečně vědecké úrovni vedle té hypotetické. Stanovit si další postup zpracování textů, najít způsob jak práce vyhodnotit. Zjištěná fakta srozumitelně a odpovědně rozvést v souvislém textu své práce. Vytvořit jejich

zhodnocení a na konec vynést jasný a zřejmý závěr o obsahu textů. Hlavním úkolem mé práce je zjistit, která slova, zastupující osoby, situace, události, utvářeli mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury, navštěvující předmět Komunikativní dovednosti.

Po provedení prvního šetření prací a stanovení předběžného seznamu slov za pomoci tabulky v programu *Excel* (Obrázek 6), jsem dospěla k následujícím závěrům:

1. zjistila jsem, která klíčová slova se zhruba u studentů nejčastěji vyskytují;
2. je třeba vysledovat četnost zjištěných slov po prvním šetření, vygenerovat a zredukovat jejich množství;
3. stanovit kategorie, ve kterých budu obsah slov sledovat;
4. zjištěné údaje vědecky doložit na grafickém zobrazení, ověřit, tak která slova se skutečně týkají dostatečného množství studentů, a která jsou vzhledem k cíli práce zanedbatelná;
5. za pomoci analytického nástroje určit nadřazené kategorie slov, které mi pomohou najít různé úhly pohledu na zodpovězení zadané otázky;
6. sledovat novou hypotézu, a to: „Pochopili studenti zadání seminární práce a zodpověděli otázku vzhledem k vyučovanému předmětu vůbec správně?“.

1. milostný vztah	prenatální vývoj a neverbální komunikace						
1. pracovní příležitost	příjemací pohovory						
1. stupeň ZŠ	rodiče						
2. stupeň ZŠ	rozvod rodičů						
blízcí příbuzní	rozchod						
jiné volnočasové aktivity	sdělovací prostředky/ média						
komunikace se sponzory	seznamovací soustředění na Rekreologii						
literatura a kultura	sourozenec						
logopedie	spoluhráči ve sportovním oddílu						
Materšská škola	spolužáci						
matka	sport (házená, judo, basketbal, tenis, cyklistika, snowboarding, veslování, gymnastika)						
Maturita	Střední škola (gymnázium)						
nářečí (původ)	Střední škola (odborná)						
Nástavbové studium	Trenér/ ka						
nástup na VŠ	Učitel						
nejlepší přítel/kyně	vážný úraz/ významná negativní životní zkušenost						
nový partner/ ka rodiče	výuka jazyků a jiné vzdělávání						
oběť šikany na ZŠ/ SŠ	zahraniční pracovní / studijní pobyt						
parta (sleng/ žargón)	změna místa studia						

Obrázek 6. Seznam klíčových slov – první šetření

## 4.2 Kategorizace

Pro další postup pro provedení šetření textů a hledání četnosti slov jsem se rozhodla pokračovat s nižším počtem seminárních prací, které jsem rozdělila do tří kategorií a dvou podkategorií. Z celkového počtu 759 seminárních prací, posléze zredukovaných na 378, jsem se rozhodla pokračovat s počtem 120 seminárních prací zastoupených a rozdělených do následujících kategorií:

1. ročník 2008, zastoupený podkategoriemi 20 mužů a 20 žen;
2. ročník 2009, zastoupený podkategoriemi 20 mužů a 20 žen;
3. ročník 2010, zastoupený podkategoriemi 20 mužů a 20 žen.

Ze 120 zkoumaných jedinců je již možné dospět k rozumným výsledkům vzhledem k cíli práce, jedná se o číslo, která přináší výpovědní hodnotu. S ohledem, nato že pro můj výzkum není důležité, zda se jedná o studenty denního nebo kombinovaného studia, ani není podstatné znát věk účastníků. Vyhodnotila jsem jako podstatný rys pro kategorizaci skupin, genderovou příslušnost, tedy dělení na muže a ženy, takové rozdělení již má svou výpovědní hodnotu. Jinak vnímají utváření mezilidské komunikace ženy než muži, bez ohledu nato kolik jim je právě let nebo jakou formu studia si zvolili. Přičemž rozdělení studijních ročníků do období 3. let, ve kterých studenti své práce zpracovávali, se mi jevílo dostačující vzhledem k zvolené metodě výzkumu práce.

## 4.3 Analytický nástroj

Dalším úkolem, se kterým jsem si musela v rámci této analýzy poradit, bylo zvolení vhodného nástroje, který by mi pomohl práce vyhodnotit, tak abych zjistila skutečnou četnost slov, se kterými bych mohla dále pracovat. Tento úkol jsem konzultovala se studentkou Mgr. oboru učitelství pro vyučování informatiky na Středních školách, a tato studentka mi pomohla nalézt volně dostupný nástroj na internetu pro práci s texty a jejich definováním. S pomocí tohoto nástroje online se dá velice dobře, rychle a široce pracovat s texty a jejich analýzou. Záleží jen na tom, za jakým účelem potřebuje výzkumník pracovat s textem. Mně tento analytický nástroj *Text fixer* pro filtraci (obsahová analýza četnosti slov) velice pomohl. Dostupný je na adrese: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php> (1. návštěva stránek dne 2. 11. 2012).

### 4.3.1 Analýza dat

Pro práci s online programem na filtraci textu a zjištění zastoupení všech slov v textech jsem potřebovala mít texty rozděleny. V programu *Excel 2010* jsem si vytvořila listy pro každou kategorii, které jsem uváděla výše. V praxi to znamená list 2008, list 2009, list 2010. Nejprve jsem si musela vybrané studenty přejmenovat. Zvolila jsem označení pro muže jako: M\_2008\_1 až M\_2008\_20, naopak pro ženy jako: Z\_2008\_1 až Z\_2008\_20. Takový kód či šifra, měla pro mě následující výpovědní hodnotu: „muž studující v roce 2008 s pořadovým číslem namísto jeho jména“. Takto jsem postupovala i pro rok 2009 a 2010.

Následný postup byl náročný na čas a mechanickou práci. Každý celý text seminární práce jsem zkopírovala do okna v nástroji *Text fixer*. Zvolila jsem příkaz *Count Words* a dostala jsem přesný počet každého slova (včetně slovních druhů, tj. i spojovacích výrazů) seřazených do dvou sloupců v tabulce. To jsem provedla pro všech 120 zkoumaných prací a zaznamenala a připravila je pro další krok mé analýzy v programu *Excel* (Obrázky 7, 8).



Obrázek 7. Okno pro zadání textu ke spočítání četnosti slov

(Dostupné z WWW: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php>, dne 24. 11. 2012.)

**WORD COUNT REPORT**

Total word count: 225 words

Primary Keywords (no common words): 166 words (73.78%)  
 Common Words Count: 59 words (26.22%)

Primary Keywords	Frequency
ale	4
bych	4
komunikaci	4
jsem	4
paní	2
vyjádřila	2
mezičlenských	2
mezičlenské	2
vztahy	2
tín	2
ráda	2
kdo	2
jak	2

Obrázek 8. Tabulka výsledků zastoupení všech slov textu

(Dostupné z WWW: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php>, dne 24. 11. 2012.)

#### 4.4 Klíčová slova

Po identifikování a zjištění četnosti slov jsem dospěla k následujícímu. Měla jsem připravená všechna slova s jejich přesnými počty v přehledných sloupcích v tabulkách (Obrázek 9).

M_2009_13		M_2009_14		M_2009_15
jak	7	jsem	24	jsem
dítě	5	tak	6	jsme
jsem	4	dost	6	komunikace
lidmi	4	byl	6	které
komunikaci	4	jeho	5	lidí
své	3	určitě	5	jak
mluvit	3	střední	4	člověk
než	3	která	4	tak
před	3	další	4	která
nebo	3	chovat	4	pro
komunikace	3	když	4	ale
které	3	naučil	3	všechny
při	3	ostatní	3	komunikovat
životě	2	něco	3	tyto
rozvíjet	2	jak	3	tím
musíme	2	otce	3	bylo
jenom	2	věci	3	jejich
jsou	2	úplně	3	asi
jsme	2	maturita	2	začali

Obrázek 9. Seznam slov s jejich četností v textu

V následujícím kroku jsem se vrátila k prvnímu seznamu slov, která jsem vyhodnotila jako nejdůležitější po přečtení studentských prací. Za pomoci seznamu z Obrázku 6 jsem začala vyhledávat v každém textu 2 slova příbuzná nebo shodující se, na které jsem si určila řádky a sloupce pro každého studenta. Další pro můj výzkum výpovědní hodnotou byl počet *ostatních slov*, tj. takových slov, která nebyla vyhodnocena jako klíčová. Vyhledávala jsem u všech studentů klíčová slova splňující tyto stanovené podmínky (Obrázek 10):

1. jedná se o slovo příbuzné nebo shodné s prvním seznamem slov;
2. jeho četnost v textu je alespoň 2 nebo významem se shoduje s předem vytvořeným seznamem a má obsahem zásadní charakter;
3. na základě stanovených cílů, jsem v průběhu tvorby práce hledala další 3 kategorie slov, a to: *jsem*, *mezilidské vztahy* a *komunikace*, které pro mě mají také v textech výpovědní hodnotu, o tom v dalších kapitolách.

M_2008_02	M_2008_03	M_2008_04	
lidé	6 člověk	4 chování	9
skauting	5 škola	5 prostředí	4
ostatní	518 ostatní	411 ostatní	521
jsem	32 jsem	0 jsem	29
mezilidské vztahy	0 mezilidské vztahy	4 mezilidské vztahy	0
komunikace	4 komunikace	7 komunikace	13
jsem	32 ale	11 jsem	29
„kruť ácký“	1 ani	1 abych	1
„vole“	1 asi	1 ale	5
abych	2 babička	1 baví	1
akademie	1 bude	1 bavit	1
ale	5 budeme	1 během	1
aniž	1 bych	1 беру	1
automaticky	1 byl	1 bez	1
avšak	1 byla	2 blízcí	2
besídce	1 bylo	2 bránit	1
besídkové	1 být	1 brát	1
bohužel	1 celou	1 budou	1
brzo	1 cestou	1 budu	3

Obrázek 10. Seznam klíčových slov

## 4.5 Vymezení grafů

Pro zpracování, vyhodnocení získaných informací a dat jsem tvořila i názorné grafy. Barevně odlišuji skupiny grafů na muže a ženy. Otázka genderu v mém výzkumu hrála klíčovou roli. Mužům jsem přidělila *světle zelenou* barvu. Ženám jsem přidělila *světle fialovou* barvu. V poslední fázi, kde srovnávám celkově obě skupiny, používám více barevné rozlišení. Grafy dělím dále podle roků, ve kterých jsem slova zkoumala v předložených seminárních pracích. V práci pracuji s *prstencovým grafem*, který vyjadřuje početní a procentuální zastoupení skupiny klíčových slov v celkovém počtu. Otázka genderu v mém výzkumu hrála klíčovou roli. Ve svém výzkumu a názorném znázornění zkoumaného je z této skupiny grafů patrné, jakou část textu seminárních prací tvoří samé jádro hledaných slov. *Sloupcové grafy* v mé práci znázorňují početní zastoupení klíčových slov, která významově určují daný moment a situaci utvářející mezilidskou komunikací studentů. Zjištěné pak slouží k další práci s daty a nalezení nejčetnější skupiny slov nacházejících se u nejvíce studentů a důležité pro splnění cílů práce. *Výšečové grafy* určují procentuálně zastoupení tří kategorií specifických slov v celkovém počtu ostatních slov, neboť v rámci svého šetření jsem je vysledovala jako velice frekventovaný jev téměř u všech studentů. Závěrečnou skupinu grafů tvoří opět *sloupcové grafy*. Rozděleny jsou na kategorie muži, ženy, studijní rok a ukazují dvě kategorie slov, které se vyskytovaly u nejvíce zkoumaných subjektů. Na *výšečových grafech* pak početně i procentuálně vyjadřují skupinu 4 klíčových slov, které jsem vyhodnotila jako obecně platná tvrzení u všech mužů za všechna sledovaná období,

totéž platí pro ženy. *Výsečový graf barevný* pak sumarizuje nejčetnější klíčová slova u mužů i žen dohromady. *Spojnicové grafy* jsem zvolila pro finále své práce, abych tak důrazně a jednoznačně demonstrovala, jak se dvě výzkumem získaná nejčetnější klíčová slova, vyskytovala u studentů za období sledových let 2008, 2009 a 2010. Díky tomu dokládám numericky i analyticky pravdivost získaných tvrzení o studentech. Získávám zároveň, na základě výzkumu, konečné stanovisko o tom, jaké životní události, situace určovali vytváření mezilidské komunikace u největšího počtu studentů. Výzkumem zjištěná slova mají potenciální význam pro další naložení s předkládanou bakalářskou prací.

#### 4.5.1 Tvorba grafů

Tvorba grafů je závislá na vhodném zvládnutí analýzy a systematickém šetření dat. Pro práci se zjištěnými údaji jsem zvolila program *Microsoft Office Excel 2010*.

Na následující skupině obrázků vysvětlením krok za krokem, jak jsem z četnosti slov získala klíčová slova a potřebné číselné údaje. Vybírám vždy jen jeden příklad za všechny studijní roky, abych zřetelně demonstrovala metodu postupu, ale zároveň nepovažuji za nezbytné zobrazovat všechna data z tabulek (díky kterým jsem získala potřebná data a vlastnosti slov, pro účely zpracování své bakalářské práce).

Jako první krok jsem si musela provést mezi součty pro hledané kategorie slov. Ze sloupců se všemi slovy a jejich počty z jednotlivých studentských prací, vybrat vždy nejpočetnější dvě klíčová slova, ostatní slova (obsahující spojky, příslovce, předložky a slova s menší výpovědní hodnotou pro můj výzkum, ale nikoliv zanedbatelnou), slova specifická jako *jsem*, *mezilidské vztahy* a *komunikace*. Barvené odlišení jsem si vytvořila pro lepší orientaci a práci s daty. *Žlutě* jsem si vyznačila skupinu dvou klíčových slov, *zeleně* slova ostatní, *oranžově* specifická slova a *fialově* pak součet všech slov ostatních za celou kategorii mužů a za celou kategorii žen. Konečné součty pro kategorie *ostatní* a *specifické* jsem si umísťovala vždy mezi M\_1 a M\_2 nebo Ž\_1 a Ž\_2<sup>3</sup>, abych si připravila propočty pro práci a tvorbu grafů. Postup je shodný u mužů i u žen. Pro rozlišení příslušného šetření jsem zvolila v programu *Excel* nástroj *sešit*, který jsem si vytvářela zvláště pro každý studijní rok i jednotlivý graf (Obrázky 11 a 12).



M_2008_01		M_2008_02	M_2008_03	
lidé	10	lidé	6 člověk	4
za měšťnání	3	skauting	5 škola	5
ostatní	484	9990	518 ostatní	411
jsem	0	296 jsem	32 jsem	0
mezilidské vztahy	5	85 mezilidské vztahy	0 mezilidské vztahy	4
kommunikace	16	253 komunikace	4 komunikace	7
kommunikace	12	jsem	32 ale	11
„vybudit“	1	„kruťácký“	1 ani	1
aby	2	„vole“	1 asi	1
abychom	2	abych	2 babička	1
adámek	1	akademie	1 bude	1
ale	6	ale	5 budeme	1
ani	1	aniž	1 bych	1
apod	3	automaticky	1 byl	1
batole	1	avšak	1 byla	2
během	1	besídce	1 bylo	2
bez	1	besídkové	1 být	1

Obrázek 11. Klíčová slova s počty pro tvorbu grafů – muži 2008

Z_2008_01		Z_2008_02	Z_2008_03	
rodina	4	chování	4 rodina	
vztahy	4	lidé	4 škola	
ostatní	411	7370	239 ostatní	
jsem	15	1035 jsem	0 jsem	
mezilidské vztahy	4	32 mezilidské vztahy	2 mezilidské vztahy	
kommunikace	4	203 komunikace	7 komunikace	
jsem	15	nás	5 komunikace	
„výchovu“	1	„co	1 „učňák“	
aby	3	„dobře	1 ale	
abych	1	abychom	1 atd	
abychom	1	ale	1 bereme	
adekvátní	1	ani	1 bych	
ale	5	aplikovat	1 dále	
alespoň	1	asi	1 další	
ani	1	blízkých	1 dětmi	
antošová	1	budu	1 domácnost	
asi	1	bylo	1 druhém	
avizovaným	1	čase	1 dulinková	
blízcí	1	četbou	1 dvou	

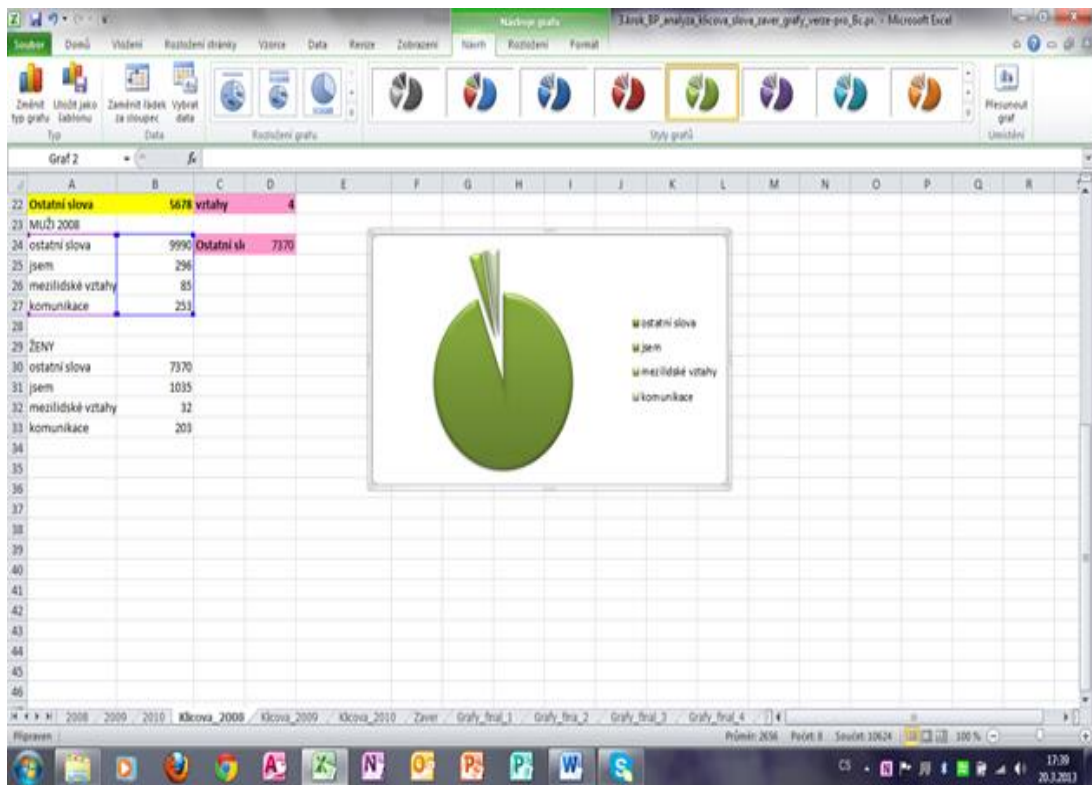
Obrázek 12. Klíčová slova s počty pro tvorbu grafů – ženy 2008

Ve druhém kroku jsem v novém *sešitu* programu *Excel* přenesla všechny získané dvojice klíčových slov za každého mužského studenta nebo ženskou studentku, celkový součet slov *ostatních* pro muže a ženy, včetně celkového součtu tří skupin slov z kategorie *specifických slov*. Slova klíčová jsem si rozdělila na muže a ženy do sloupců, abecedně jsem si seřadila získaná slova, udělala součty u shodných slov, tím jsem snížila počet slov, ale jejich počet zůstal zachován. S takto připravenými údaji jsem již mohla pracovat. Stačilo si jen vybrat tři srozumitelné číselné údaje, označit je, zadat v programu vytvoření grafu, vybrat si typ grafu nejlépe zohledňující vlastnosti zkoumaných textů (Obrázky 13 a 14).

Muži 2008		Ženy 2008		M : OS	
<b>babička</b>	<b>3</b>	<b>babička</b>	<b>4</b>	součet klíčových sl	245
<b>člověk</b>	<b>11</b>	<b>dcery</b>	<b>3</b>	<b>ostatní slova</b>	<b>5678</b>
<b>děti</b>	<b>7</b>	<b>chování</b>	<b>7</b>		
<b>dětství</b>	<b>3</b>	<b>ICQ</b>	<b>5</b>	Ž : OS	
<b>dospělí</b>	<b>1</b>	<b>jazyky</b>	<b>5</b>	součet klíčových sl	166
<b>chování</b>	<b>9</b>	<b>kamarádi</b>	<b>5</b>	<b>ostatní slova</b>	<b>7370</b>
<b>kamarádi</b>	<b>8</b>	<b>lidé</b>	<b>40</b>		
<b>lidé</b>	<b>75</b>	<b>matka</b>	<b>3</b>		
<b>problémy</b>	<b>8</b>	<b>nadřizeny</b>	<b>3</b>		
<b>prostředí</b>	<b>4</b>	<b>narození</b>	<b>3</b>		
<b>rodiče</b>	<b>5</b>	<b>neverbál</b>	<b>3</b>		
<b>rodina</b>	<b>10</b>	<b>práce</b>	<b>39</b>		
<b>skauting</b>	<b>10</b>	<b>prostředí</b>	<b>6</b>		
<b>spoluhráči</b>	<b>2</b>	<b>rodiče</b>	<b>11</b>		
<b>sport</b>	<b>4</b>	<b>rodina</b>	<b>5</b>		
<b>škola</b>	<b>64</b>	<b>škola</b>	<b>13</b>		
<b>učitel</b>	<b>6</b>	<b>úspěch</b>	<b>2</b>		
<b>zaměstnání</b>	<b>3</b>	<b>verbální l</b>	<b>3</b>		
<b>zkušenost</b>	<b>12</b>	<b>vrstevníc</b>	<b>1</b>		
		<b>vysoká šl</b>	<b>1</b>		
		<b>vztahy</b>	<b>4</b>		
<b>Ostatní slova</b>	<b>5678</b>				
MUŽI 2008					
ostatní slova	9990	<b>Ostatní s</b>	7370		
jsem	296				
mezilidské vztahy	85				
komunikace	253				
ŽENY					
ostatní slova	7370				
jsem	1035				
mezilidské vztahy	32				
komunikace	203				

Obrázek 13. Získané údaje pro tvorbu grafů

Obrázek číslo 14 názorně ukazuje, jak jsem například *výsečový graf*, potřebný k mé další analýze, za pomoci získaných údajů vytvářela. Označila jsem si dva jednoduché sloupce údaj (slovo) a jeho počet získaný z textů (vyhodnocení seminárních prací muži 2008). Za pomoci těchto údajů jsem mohla vytvořit příslušný graf (Obrázek 14).



Obrázek 14. Tvorba grafu

## 5 Praktická část

Cílem praktické části této bakalářské práce je za pomoci grafického zobrazení získaných údajů uvést, které jsou klíčové prvky při utváření mezilidské komunikace studentů Fakulty tělesné kultury. Se získanými údaji budu pracovat napříč třemi studijními roky (neanalyzovala jsem konkrétní studijní ročník v konkrétní formě studia, ale jejich kombinace). Práce s údaji je prováděna s cílem získat společné údaje mající vysokou výpovědní hodnotu o tom, zda jsou považovány za klíčové momenty v utváření mezilidské komunikace (komplexně pro všechny nebo pro co nejvíce studentů).

### 5.1 Kritéria hodnocení

Sledované skupiny, které jsem ve svém výzkumu analyzovala, byly hodnoceny na základě stejných kritérií. V každé z následujících podkapitol se budu zabývat významy klíčových slov, rozbořem klíčových slov, popisem dvou nejdominantnějších slov v dané kategorii a specifickými slovy.

#### 5.1.1 Význam klíčových slov

Klíčová slova reprezentují možné odpovědi na hledanou otázku: Co utvářelo mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury? Za pomoci grafického znázorňování získaných slov by mělo být dokázáno, jaká hodnotová zastoupení slova tvořila ve zkoumaných seminárních pracích. Závěrečnou komparací získaných slov a srovnáním jejich hodnot mezi sebou lze pak určit, které klíčové události utvářely mezilidskou komunikaci hodnocených studentů.

#### 5.1.2 Specifická slova

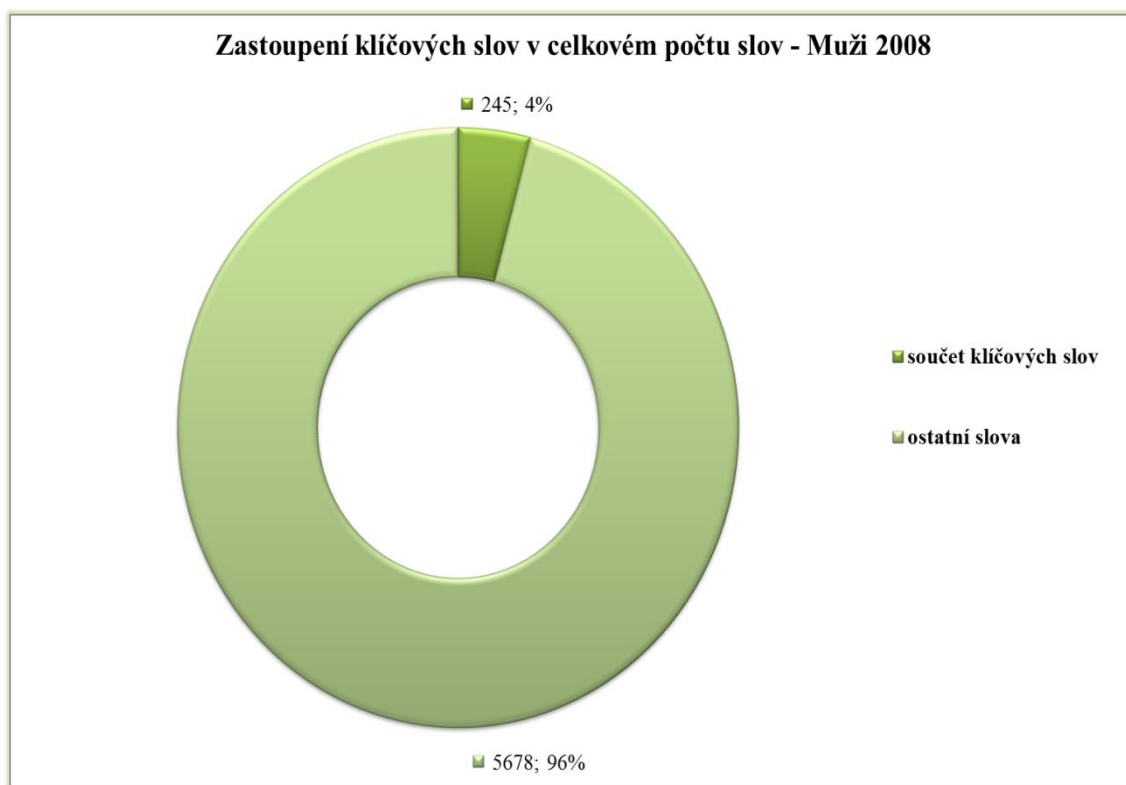
V průběhu analýzy seminárních prací jsem si všimla další významné kategorie slov vyskytujících se u velkého počtu studentů. Přináším tak další pohled a zajímavé zjištění o studentských pracích, ale zejména o nich samých. Skupinu jsem nazvala *specifickou*, neboť tato tři slova více přibližují či specifikují to, jak studenti celkově při tvorbě svých prací uvažují a zda vůbec pochopili zadané téma. Zkoumala jsem podíl a zastoupení výrazů „jsem“ (symbolizují vlastní já a kladený důraz na svou vlastní osobu), „mezilidské vztahy“ a „komunikace“ (vyjádření, kolik studentů skutečně ve svých seminárních pracích splnilo zadání). Hodnotila jsem studentské práce podle toho, jak často se v nich vyskytoval výraz *jsem*, *mezilidské vztahy* a *komunikace*.

V pracích je viditelně i empiricky znát, že většina studentů (ať už mužů nebo žen) při hledání odpovědi na to, kdo utvářel jejich mezilidskou komunikaci, viděli především sebe. Jedná se o zajímavý jev, který se zde často vyskytoval. Většina studentů se domnívá, že oni sami utvářeli svou mezilidskou komunikaci. Tuto domněnku vznáším na základě prováděného výzkumu. V mnoha pracích se nápadně často vyskytuje tvar slovesa *být* v 1. osobě, tedy *jsem*. Pokud by zkoumaná skupina studentů více hovořila o vlivu na svou komunikaci druhými lidmi, nebyl by výskyt tohoto tvaru slovesa *být* tak častý. Pro příklad uvádím, jak věty obvykle vypadaly: „Já *jsem* byl v zahraniční, já *jsem* tam potkal zajímavé lidi, já *jsem* si nechal poradit, jak se s tím vypořádat.“ V menším počtu případů studenti tvořili větu jako: „*má matka utvářela* mou mezilidskou komunikaci, *nejlepší kamarád* mého života utvářel mou mezilidskou komunikaci, v rámci *sportovního oddílu* mou mezilidskou komunikaci utvářel dobrý *trenér*.“ Další, co jsem vedle klíčových slov hodnotila, byl výskyt slov *mezilidské vztahy* a *komunikace*. Zde jsem hodnotila, zda se slova vyskytují ve studentských pracích a v jakém množství. Studenti, kteří správně pochopili zadané téma seminární práce, tato dvě důležité slova zmiňovali častěji. Naopak tam, kde studenti nepochopili zadání seminární práce, tam procenta výskytu pro *mezilidské vztahy* a *komunikaci* dosahovala nízkých hodnot. Z toho pak vyvozují předpoklad, že studenti pravděpodobně nepochopili zadání práce.

## 5.2 Utváření mezilidské komunikace 2008

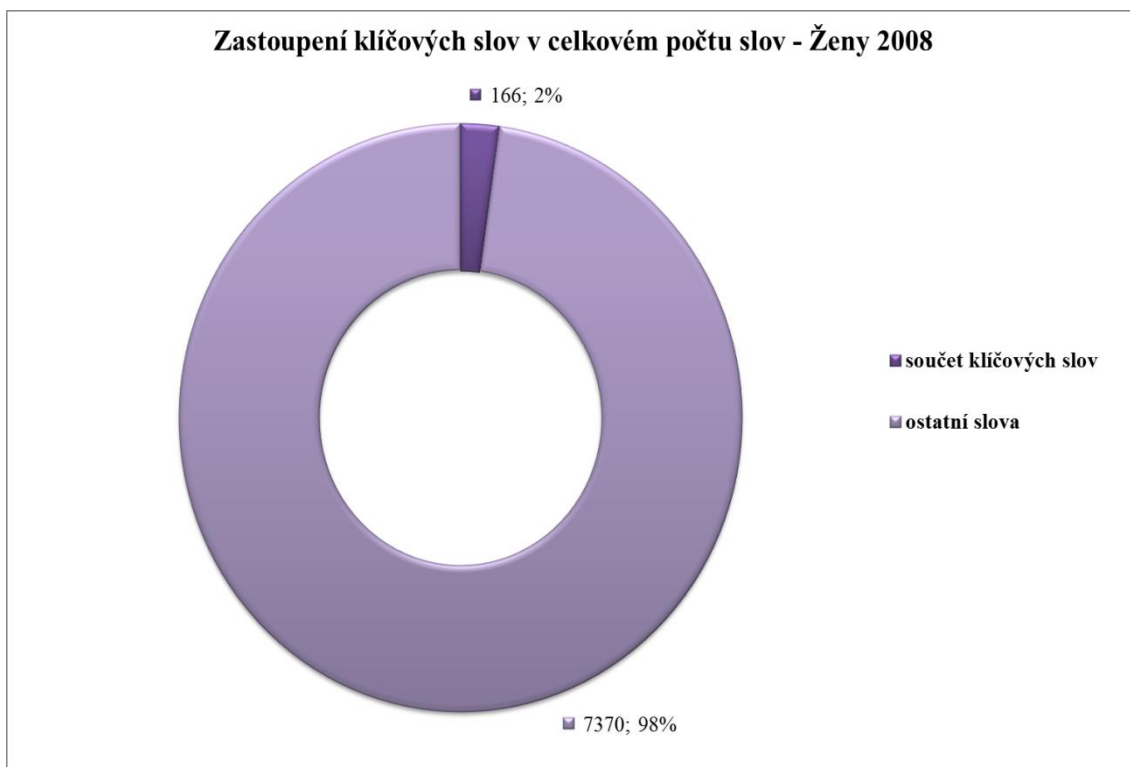
V této kapitole se budu podrobně zabývat výsledky mého výzkumu a představím veškerá možná hlediska mající výpovědní hodnotu pro účely této práce. Výsledné údaje jsem získávala ze seminárních prací zpracovávaných do předmětu *Komunikativní dovednosti* v období zimního semestru kalendářního roku 2008 (akademického 2008/2009).

Na základě prováděného šetření jsem zjistila, jaká jsou hodnotová zastoupení klíčových slov v celkovém obsahu slov tvořících společně seminární práce studentů. Z grafického zobrazení číslo jedna je patrné, že po provedení šetření a výskytu klíčových slov u studentů mužů v roce 2008 tvoří skupina klíčových slov 4 % z 96 % slov ostatních zanedbatelných (nejen slova věcného významu, ale i předložky, spojky a jiné slovní druhy). O mužích ve studijním roce 2008 tak lze říci, že 4 % tvoří 245 slov majících pro jejich autora specifický význam. Taková slova byla u 20 mužů vyhodnocena jako klíčová. Pro další výzkum bylo tedy nezbytné ze získaných 245 klíčových slov (momenty, události, osoby, situace) vytvořit kategorie příbuzných slov, provést jejich součty a tak najít slova klíčová, společná co nejvíce studentům. Graf (Obrázek 15) ukazuje popisované jevy pro studenty muže ve sledovaném období.



Obrázek 15. Zastoupení klíčových slov M\_08<sup>4</sup>

U žen byl podíl klíčových slov o něco nižší než u mužů, ačkoliv celkový podíl ostatních slov v ženských seminárních pracích byl daleko vyšší. Zde se opět potvrzuje obecně známá skutečnost, že ženy používají daleko více slov, aby nakonec podstatné sdělení bylo daleko nižší než u mužů. Je to velice zajímavé srovnání, které je rovněž možné vysledovat komparací dvou předkládaných grafů (Obrázky 15 a 16). U žen v ZS roku 2008 tvoří počet klíčových slov 2 % (u mužů to jsou 4 %) z celkových 98 %. Numericky jsem součty klíčových slov a jejich kategorizaci prováděla u 166 klíčových slov z celkového počtu 7 370 (muži přitom měli 245 klíčových slov a hodnota ostatních slov byla 5 678). Je zřejmé, že u mužů se klíčová slova budou pohybovat v daleko vyšších hodnotách a zastoupení oproti ženám (Obrázek 16).

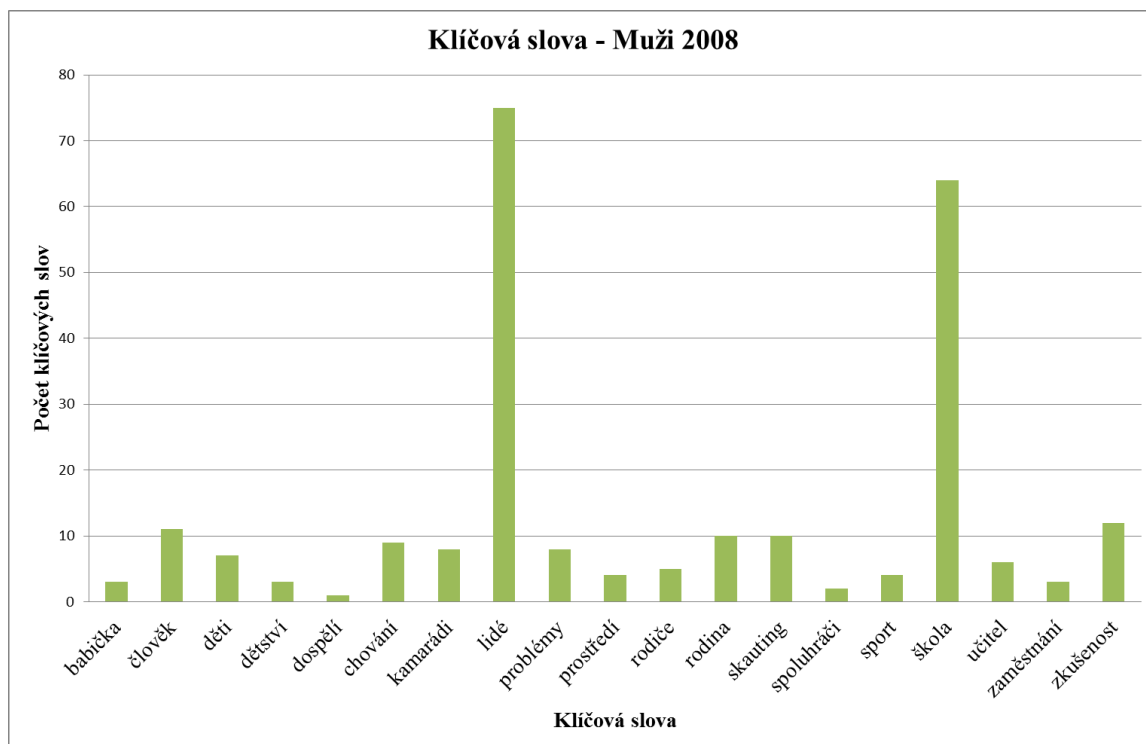


Obrázek 16. Zastoupení klíčových slov Ž\_08

### 5.2.1 Klíčová slova – muži

U mužů zpracovávajících seminární práce na téma utváření mezilidské komunikace byla vyhodnocena jako klíčová následující skupina slov (Obrázek 17). Z grafického zobrazení je patrné, která dvě slova byla vyhodnocena jako nejčastěji se vyskytující. Právě tato dvě slova jsou důležitá pro vyhodnocení a další zpracování v rámci mé analýzy. O těchto dvou získaných slovech pak mohu říct, že utvářely mezilidskou komunikaci u největšího počtu mužů v této kategorii. Mohou být tedy vnímána jako zásadní pro utváření mezilidské komunikace pro celou skupinu.





Obrázek 17. Klíčová slova M\_08

### 5.2.1.1 Rozbor klíčových slov

Na zobrazeném sloupcovém grafu pro muže (Obrázek 17) lze vidět, která slova byla analýzou z vybraných studentských prací vyhodnocena jako klíčová. O mužských studentech z akademického roku 2008/2009 tedy lze říci, že pro jejich mezilidskou komunikaci byly významnými mezníky následující události a osoby:

- Babička – u většiny studentů, kteří ve své práci zmiňovali svou babičku, hrála tato osoba významnou roli v dětství. Babička v roli vychovatelky a rádkyně se o tyto muže starala během prázdnin nebo je dokonce vychovávala namísto rodičů;
- Člověk – touto osobou autoři obvykle vyjadřovali někoho důležitého, kdo znamenal zásadní obrat či posun v jejich určitých životních etapách, bez ohledu na to, zda se jednalo o osobu blízkou, nebo jen člověka, který jejich životem prošel;
- Děti – v tomto smyslu autoři psali o dětech, se kterými vyrůstali, a u autorů, co již mají rodinu, se jednalo o jejich vlastní potomky;
- Dětství – období vyrůstání, které ovlivňuje vývoj komunikace učním se ve škole, od druhých lidí nebo na zájmových kroužcích;

- Dospělí – popisováni jako autorita během dětství a dospívání těchto mužů, ke kterým vzhlíželi nebo je museli poslouchat;
- Chování – kategorie tohoto slova zahrnovala nejvíce způsoby chování okolí ve vztahu k respondentovi. Většina mužů, jejichž práce jsem zkoumala, byla ovlivněna pro vývoj komunikace chováním jejich okolí;
- Kamarádi – jako neoddělitelná součást životů zkoumaných subjektů. Osoba kamaráda většinou velice ovlivnila vývoj mezilidské komunikace těchto osob, zejména v období dospívání;
- Lidé – slovo vyhodnocené jako vyskytující se u nejvíce mužů (důraz na něj byl kladen 75x); budu se jím podrobně zabývat v následující podkapitole;
- Problémy – těžké životní situace, kdy se vybraní muži museli naučit čelit problémům, a tím byla ovlivněna i jejich mezilidská komunikace;
- Prostředí – ve smyslu okolí, ve kterém autoři seminárních prací vyrůstali, žili nebo stále žijí, mající vliv na mezilidskou komunikaci;
- Rodiče – osoby, které je vychovávali, učili prvním slovům, životním návykům, společenským zvyklostem, vztahy v rodině apod.;
- Rodina – nejužší kruh nejbližších příbuzných: rodiče, sourozenci, prarodiče, teta, strýc, sestřenice a jejich vliv na životní vývoj těchto studentů;
- Skauting – ačkoliv skauting již nemá popularitu jako v dobách „pionýra“, u těchto studentů byl důležitou součástí života a především dospívání, kdy si osvojovali ve volném čase (zájmový kroužek) základy skautingu, až po období, kdy se sami stali skautskými vedoucími;
- Spoluhráči – tato skupina mužů je aktivními sportovci a na vývoj jejich mezilidské komunikace měl zásadní vliv způsob komunikace v rámci družstva se spoluhráči. V pracích se objevují pozitivní aspekty motivace a týmové spolupráce, ale i negativní zkušenosti, kdy se v rámci týmu spoluhráči neuměli komunikovat. Nezvládnutá komunikace se spoluhráči vedla až k ukončení sportovní aktivity nebo rozpadu týmu;
- Sport – aktivní součást zdravého životního stylu, ale i způsob regenerace duševních a fyzických sil;

- Škola – nejvíce respondentů považuje školu za významnou v utváření mezilidské komunikace; budu se jí zabývat později;
- Učitel – vnímaný jako osoba, která je svým přístupem ovlivnila v pozitivním smyslu, kdy studenty přivedla k zájmu o určitou oblast nebo je naučila novému způsobu komunikace. V negativním významu, přísný pedagog, který jedince psychicky poznamenal svým tvrdým přístupem;
- Zaměstnání – komunikace na pracovišti, atmosféra v zaměstnání, vztahy s kolegy a šéfem; avšak i ve smyslu způsobu osvojení komunikace v zaměstnání;
- Zkušenost – učení se komunikaci určitou životní zkušeností.

### 5.2.1.2 Lidé

Pro muže hodnocené v této kapitole byli nejdůležitějším činitelem utvářejícím jejich mezilidskou komunikaci lidé. Překvapivě se nejedná o konkrétní událost či osobu, zároveň však vyplývá z podstaty lidství, že právě lidé ovlivňují vytváření mezilidské komunikace. O lidech, o kterých psala skupina mužů, jsem se dozvěděla následující sdělení: jejich mezilidská komunikace se nejvíce utvářela setkáváním s různými lidmi na různých místech a v určitých životních etapách. Setkání s dobrými lidmi přinášelo obvykle pozitivní zkušenosti a mezilidská komunikace se vyvíjela přirozeně s ohledem na věk a přiměřeně situaci. Zajímavější pak byly vzpomínky na konflikty s lidmi – setkání s někým, s kým se nedalo hovořit, natož domluvit. Z takové situace pak přirozeně vznikl konflikt.

Na tomto zjištění neshledávám nic neobvyklého. Řešení konfliktů nejrůznějších druhů, umění řízení konfliktu, hádky patří do života každého člověka. Většina manažerů v oboru se musí s uměním řešení konfliktů před výkonem své funkce podrobně seznámit. Pro tuto problematiku existuje celá řada odborných knih a specializovaných školení či kurzů, které popisují a učí, jak konflikty řešit.

Na závěr mohu získané slovo vyhodnotit následovně: lidé jsou všude kolem nás. Setkávání a komunikaci s nejrůznějšími typy lidí se nevyhne nikdo z nás. Jak je patrné z průzkumu, v této skupině je jejich význam zásadní. Proto je nesmírně důležité osvojit si umění jednat s lidmi. Pro zlepšení úrovně jednání s lidmi a pro sebezdokonalení se v této oblasti bych doporučila například knihu autorky Aleny Špačkové (2009)

s názvem *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*.

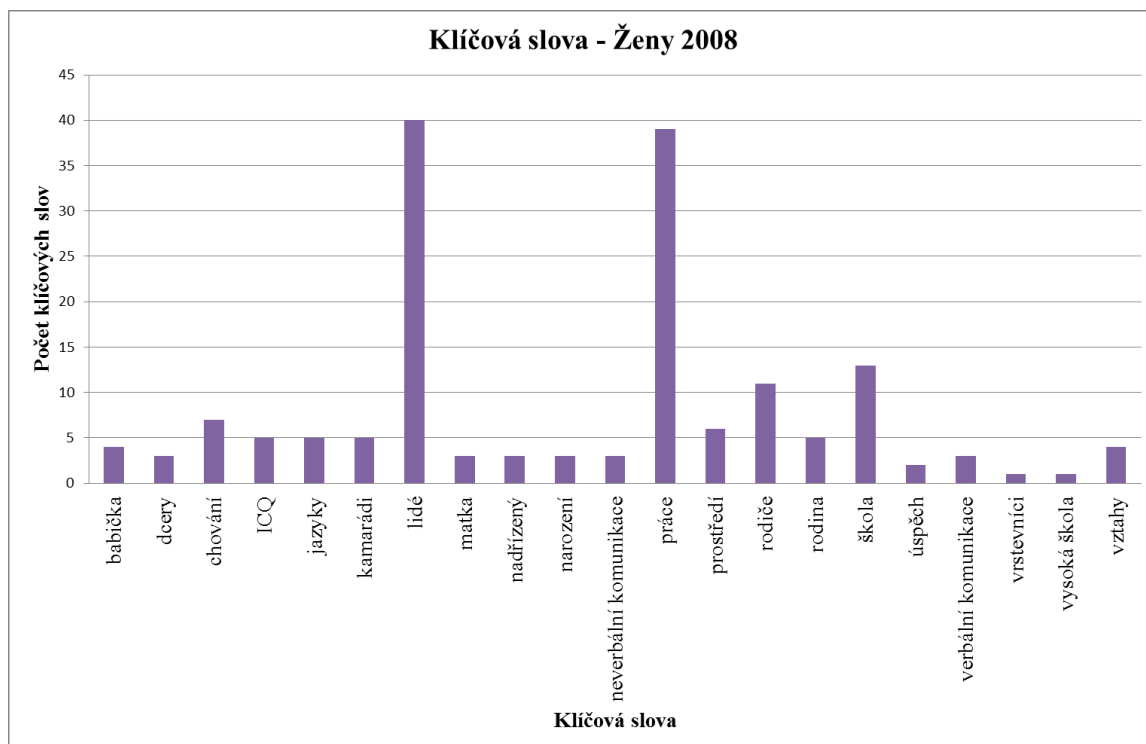
### **5.2.1.3 Škola**

Škola byla vyhodnocena jako klíčová událost pro utváření mezilidské komunikace. V tomto ohledu je třeba učit studenty o významu školství, o osobnosti pedagoga, o předávání znalostí a zkušeností dalším generacím, včetně prevence sociálně patologických jevů. Pro tuto oblast lze najít celou řadu odborných knih.

Nakonec bych doporučila následování odkazu Jana Ámose Komenského, který svou tvorbou a dílem významně ovlivnil metodiku, způsoby a přístup k vyučování (Komenský, 1913).

### **5.2.2 Klíčová slova – ženy**

Studiem a analýzou seminárních prací žen – studentek ze zimního semestru 2008 jsem získala následující klíčová slova (Obrázek 18). Ze sloupců grafu pak lze vyčíst numerickou hodnotu slov a porovnat je mezi sebou. Snažila jsem se vyjádřit grafem, že některé události se vyskytovaly u více studentek a jiné zase u menšího počtu. Na základě takového šetření pak mohu říci, že například vzdělání z pohledu zkoumaných dívek či žen není tolik důležité pro utváření mezilidské komunikace jako práce.



Obrázek 18. Klíčová slova Ž\_08

### 5.2.2.1 Rozbor klíčových slov

Na základě četby seminárních prací lze o citovém významu a podílu na utváření mezilidské komunikace vynést následující tvrzení:

- Babička – pro dívky byla druhou matkou (zástupkyně atributu matky), osobou, která se o dívky starala od dětství až po období dospívání. Obvykle právě babička je osobou, která učí své vnučky základním dovednostem mladé ženy (vařit, péct, pečovat o rodinu). Babička byla rovněž symbolem bezpečí, zázemí a vzpomínek na dětství;
- Dcery – v grafickém zobrazení se nejedná o vysoce zastoupené slovo, ale mělo význam pro ty ženy, které jsou již matkami. Komunikace s jejich dcerami je pro ně důležitá;
- Chování – bylo popisováno jako prvek, ve kterém se zřetelně odráží mezilidská komunikace. Zahrnovala vzpomínky na způsob komunikace s lidmi, kteří jsou zástupci slušného chování, a zároveň na učení se komunikovat s lidmi, co se chovat „neuměli“, i na některé těžké životní události spojené s tímto slovním významem;

- ICQ – jako komunikační prostředek, na kterém se často udržovala komunikace s přáteli;
- Jazyky – učení se cizích jazyků jako základ mezilidské, ale především mezinárodní komunikace;
- Kamarádi – významné osoby v životě, se kterými prožily určité etapy svých životů nebo stále prožívají;
- Lidé – nejsilněji zastoupené slovo, jeho význam budu probírat níže;
- Matka – nejdůležitější osoba v životě; první slova, která učila dívky matka, a důležitá osobnost jejich života;
- Nadřízený – v rámci pracovních zkušeností (od brigády až po stálé zaměstnání), učení se komunikovat jako podřízený s nadřízeným;
- Narození – počáteční etapa života a základ utváření mezilidské komunikace;
- Neverbální komunikace – používání mimiky obličeje, gestikulace, zapojení emocionálního charakteru do rozhovorů s druhými lidmi;
- Práce – druhé nejčetnější klíčové slovo v této skupině, budu se jím zabývat později;
- Prostředí – vliv na vyjadřování se podle místa, kde se respondentky nacházely;
- Rodiče – vzpomínky na výchovu, základy chování a učení se společenskému styku z rodinného prostředí, nejčastěji spojováno s obdobím prenatálního vývoje;
- Rodina – vliv na utváření mezilidské komunikace vychází z rodinných poměrů; role nejvyšší rodiny a nejbližších příbuzných;
- Škola – osvojování prvních dovedností a získávání zkušeností učním se, setkání s autoritami pedagogů a styku se spolužáky;
- Úspěch – získání sebevědomí nabytého na základě úspěšnosti v určité činnosti;
- Verbální komunikace – uvědomění si hodnoty slov a používání základů verbální komunikace v běžném životě;
- Vrstevníci – způsob komunikace se odvíjí a přizpůsobuje se lidem ve stejném věku, kde se respondentky pohybovaly nebo pohybují (způsob vyjadřování se podle spolužáků, kolegů, kamarádek s dětmi apod.);

- Vysoká škola – osvojení si nového typu komunikace a nových společenských vztahů na vysoké škole, posun vpřed úměrný odbornosti vzdělání;
- Vztahy – obecně vliv vztahů na způsob komunikace (s partnerem, přáteli, rodinou, zaměstnavatelem, učiteli nebo s lidmi, kteří ženám nebyli příjemní).

### 5.2.2.2 Lidé

Výskyt a význam tohoto slova ve studentských pracích pro mě nebyl ničím nečekaným (celkem se výraz vyskytl z 20 respondentek ve 40 nejrůznějších formách). Lidé se vyskytují všude okolo nás. Nezáleží na tom, zda hovoříme o osobách cizích, známých, blízkých, poskytujících nám nějakou službu či naopak, společně všem těmto přídavným jménům je oblast lidí. Setkávání s lidmi provází každého člověka již od raného věku. Zkoumaná skupina dam význam lidí pro svou mezilidskou komunikaci vnímala z hlediska setkávání se s lidmi. Dívky psaly o vlivu druhých lidí a způsobu jejich vyjadřování k jejich osobě jako důležitém činiteli majícím zásadní vliv na utváření jejich mezilidské komunikace.

Takové postoje bych pak mohla přirovnat k tomu, jak popisuje DeVito (1999, 91) naslouchání, kulturu a pohlaví: „naslouchání je do určité míry nesnadné díky nevyhnutelným rozdílům v komunikačních systémech mluvčích a posluchačů. Každý člověk má svůj neopakovatelný soubor zkušeností a zážitků, a proto je jeho komunikační a významový systém odlišný od podobných systémů ostatních lidí. Jestliže mluvčí a posluchači pocházejí z různých kultur nebo jsou různého pohlaví, vzájemné odlišnosti a jejich následky budou přirozeně mnohem větší.“

Naučit se dobře komunikovat a vycházet s lidmi pak s sebou přináší jisté nároky: umět naslouchat, uzpůsobit styl svého vyjadřování a úroveň komunikace druhu příjemce, se kterým daný člověk komunikuje. Zde bych doporučila zaměřit se na studium a výuku naslouchání. K této oblasti doporučuji jako metodickou pomůcku knihu Ericha Fromma (2000) *Umění naslouchat*. Dalším nezbytným krokem, jak se naučit komunikovat s lidmi, je umění verbálního sdělení, nebo jak DeVito (1999, 99) píše: „slovní signály přenášené vzduchem a přijímané sluchem“. Abychom se naučili s druhými lidmi správně mluvit a zjistili, co se nám pokoušejí sdělit, je potřeba zkoumat nejen jejich slova, ale především je samé (1999, 105).

### 5.2.2.3 Práce

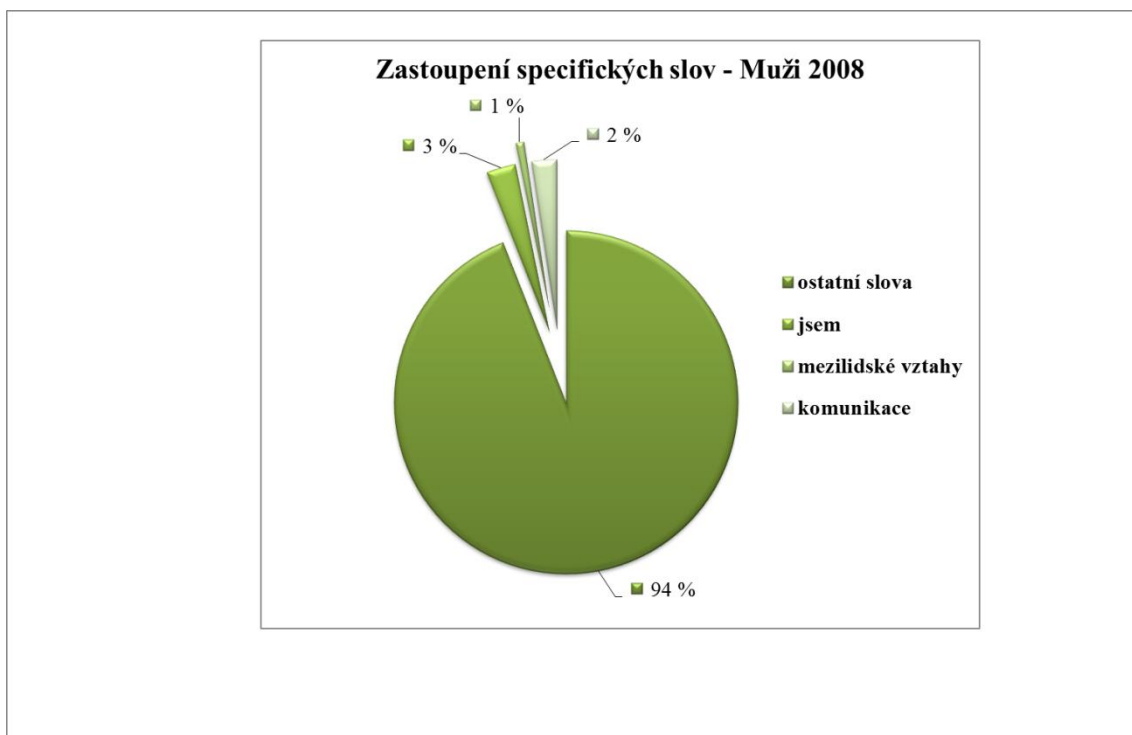
„Bez práce, nejsou koláče“, říká jedno lidové pořekadlo. Nesnažím se tím narážet na fakt, že obvykle ženy pečou koláče, ukazují jen na uvědomělost zkoumaných žen (výskyt slova byl v hodnotě 39). Po absolvování školy je dalším stupněm v lidském vývoji práce. Většina žen a dívek směřovala své úvahy v seminárních pracích na význam práce jako povolání. Při výkonu jakéhokoliv zaměstnání je potřeba brát ohled na způsoby svého vystupování a chování na pracovišti. Analyzovaná skupina žen popisovala, jak se učila komunikovat a utvářet svou mezilidskou komunikaci na pracovišti (ať už to byla jen letní brigáda, nebo plné zaměstnání).

Pro přípravu na výkon povolání a osvojení si správného a kolektivně odpovědného chování je dle mého názoru cenné *zážitkově pedagogické učení* (Hanuš & Chytilová, 2009). Tento model učení jasně stanovuje, že je třeba nejen v rámci realizačního týmu, ale i při samotném průběhu programu učit týmovým dovednostem. Domnívám se, že zařazení této metody na každé pracoviště, kde pracuje větší kolektiv lidí, by bylo významným krokem vpřed. V případě studentů Fakulty tělesné kultury (zejména těch, kteří studují kombinovanou formu studia) bych pak více doporučovala aktivní účast (podílet se na tvorbě akcí v realizačním týmu) nebo pasivní účast (alespoň jednou se takové akce zúčastnit nad rámec výuky). Takové možnosti přináší například *Prázdninová škola Lipnice* (2009, 13).

### 5.2.3 Specifická slova – muži

Grafické zobrazení specifických slov pro muže ukazuje (Obrázek 19), že v počtu ostatních slov je zastoupení *jsem* jen 1 %. Muži z této skupiny tedy nebyli jako celek příliš orientováni na sebe a zdá se, že zadané téma pochopila většina z nich v tomto bodě správně. Co se však týče dalších kritérií, tam pouze 3% zastoupení *mezilidských vztahů* nevykazuje, že by tito muži ve svých pracích kladli důraz primárně na to, jaký vztah měli ke svému okolí, k druhým lidem. Při hodnocení pochopení zadání hraje tento výsledek spíše v jejich neprospěch. Poslední zkoumaný výraz *komunikace*, která spojuje a vyjadřuje předešlé dva výrazy. V tomto bodě 2% podíl v celkovém počtu slov je dost nízký. O mužích v tomto roce lze říci, že při utváření své mezilidské komunikaci vnímali vliv okolí jako významný bod. Zapomněli však klást důraz na věcný obsah práce, a to mezilidskou komunikaci.

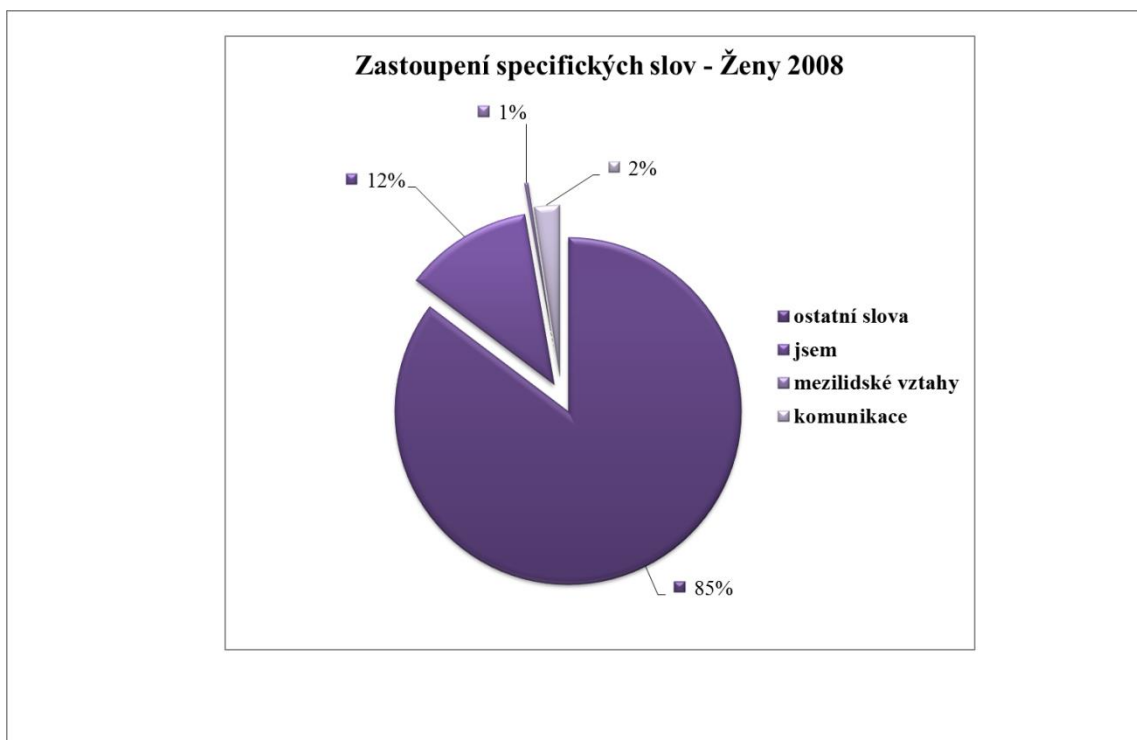




Obrázek 19. Specifická slova M\_08

#### 5.2.4 Specifická slova – ženy

Vyhodnocení specifických slov u žen v této skupině dopadlo diametrálně odlišně než u mužů (Obrázek 20). Jak je dobře viditelné na grafickém vyjádření, výraz *jsem* (důraz na vlastní osobu) je u žen patrný. Zastoupení 12 % z 85 % ostatních není zanedbatelný. O sledovaných ženách by se tak dalo říci, že se pravděpodobně jedná o skupinu velmi sebevědomých žen, které při vytváření své mezilidské komunikace kladly důraz především na postoj vlastní osoby. Za to kategorie *mezilidských vztahů* byla vyhodnocena jen 1% podílem v celkovém obsahu prací. Takové zastoupení s ohledem na převahu *jsem* jasně hovoří v neprospěch žen při plnění zadání. Zároveň z takového vyhodnocení vyplývá i to, že tyto ženy mohou být ve svém okolí pravděpodobně značně autoritativními osobami a mezilidské vztahy jsou pro ně druhotné, až za nimi samými. Konečně třetí zkoumané hledisko, důležité při analyzování splnění zadaného úkolu, tedy zastoupení *komunikace* činí 2% podíl. To v celkovém množství rovněž nebudí dojem, že by úloha komunikace při jejím formování byla ženami vnímána jako zásadní, ale je o něco vyšší než u mužů.



Obrázek 20. Specifická slova Ž\_08

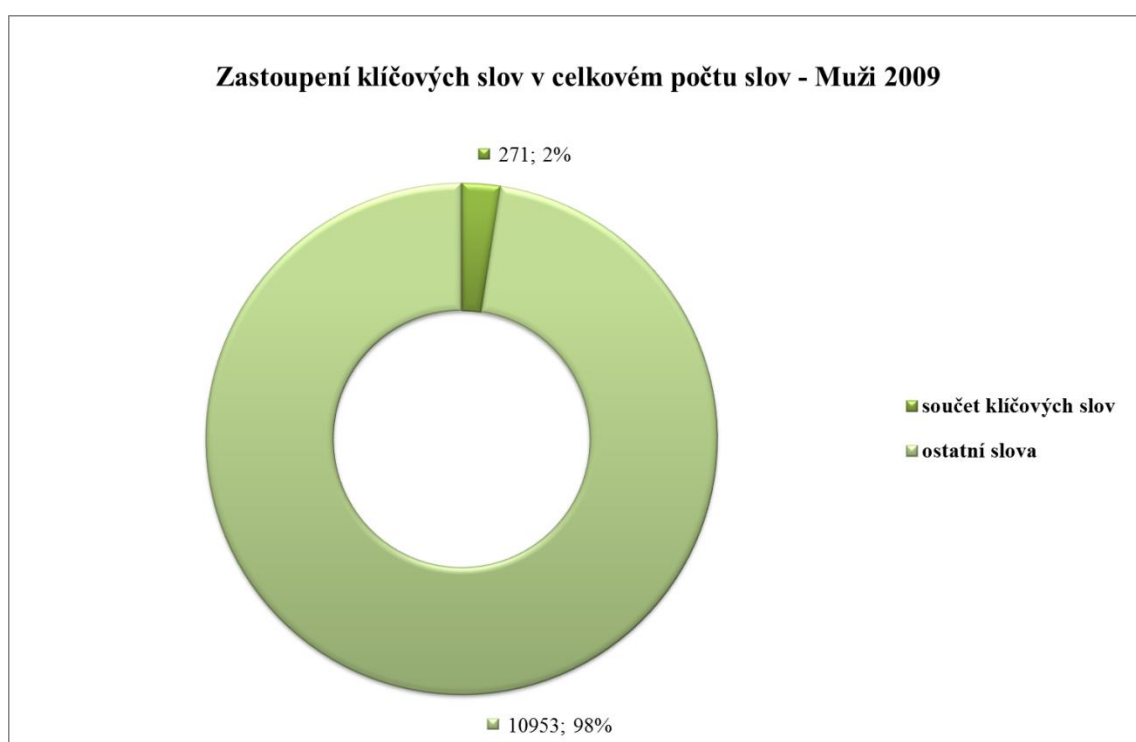
### 5.2.5 Srovnání muži a ženy

Po vyhodnocení obou skupin mužů a žen mohou říci, že muži při plnění zadaného úkolu dopadli lépe než ženy. S ohledem na to, že vypočítávané hodnoty a procentuální dělení je u obou skupin odlišné (u mužů tvoří ostatní slova hodnotu výskytu 9 900 a u žen je to 7 370), tedy porovnávat stejným způsobem odlišné skupiny nelze, jedná se o orientační porovnání. O úloze v mezilidské komunikaci žen lze vyslovit závěr, že zastávají dominantnější roli než jejich mužští spolužáci. Myslím tím, že ženy budou chtít více komunikaci vést, řídit a muži v rámci mezilidské komunikace více naslouchat a být ohleduplnější.

### 5.3 Utváření mezilidské komunikace 2009

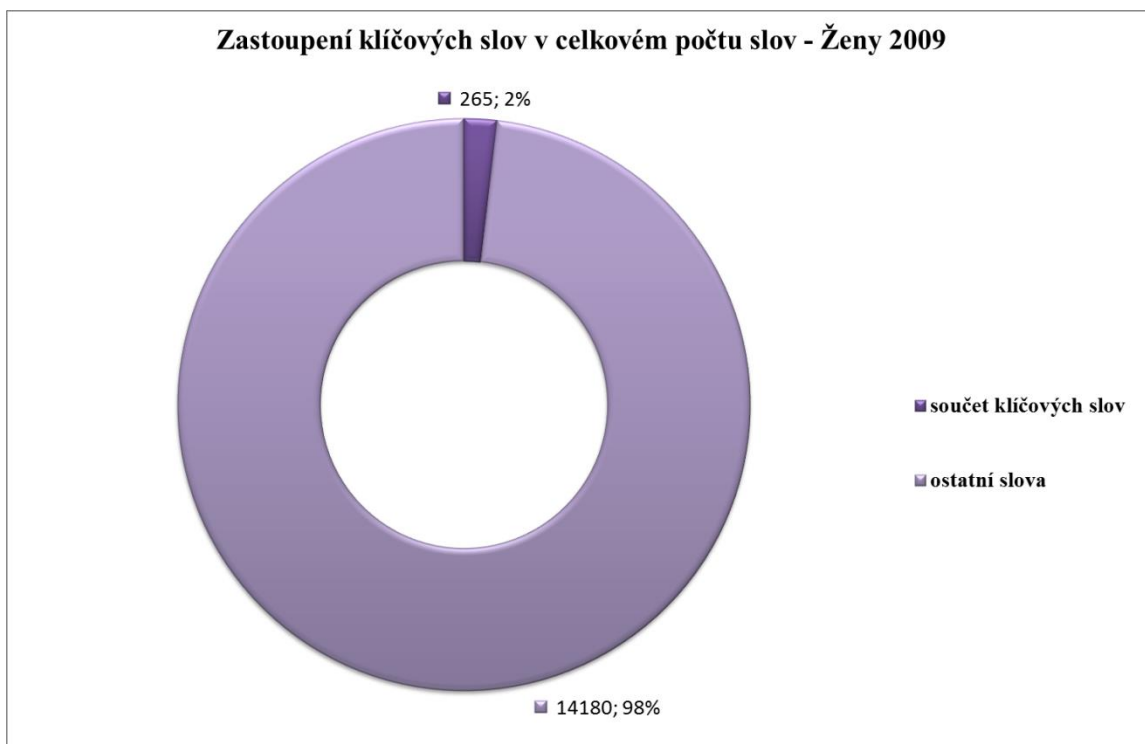
V této kapitole budu podrobně rozebírat výsledky analýzy a pracovat se zjištěnými údaji. Představím, co utvářelo mezilidskou komunikaci u skupiny studentů ze zimního semestru 2009.

Klíčová slova v celkovém počtu ostatních slov mají 2% zastoupení v hodnotě 271 analýzou získaných hlasů pro sledované výrazy. S ohledem na to, že výpočet je prováděn ze součtu všech klíčových slov a za předpokladu, že pro jednoho muže nebylo klíčovým slovem totéž co pro druhého, je výsledek 2 % v celkovém podílu slov dostatečný (Obrázek 21).



Obrázek 21. Zastoupení klíčových slov M\_09

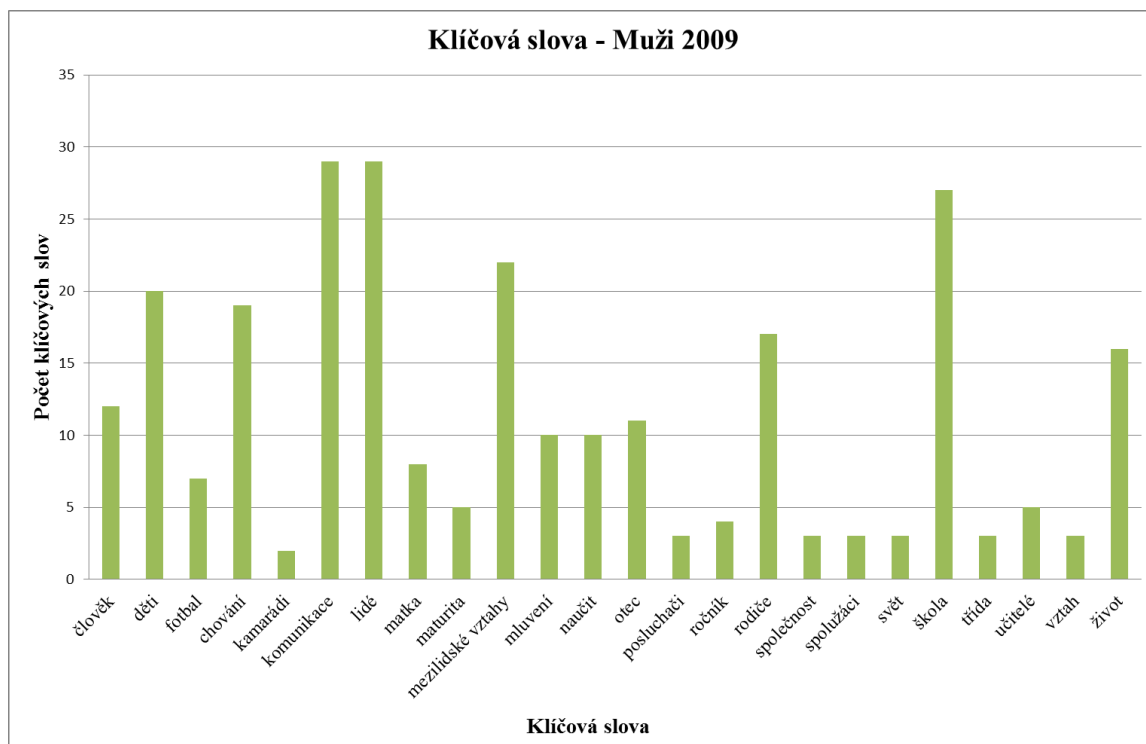
Zastoupení klíčových slov u žen činí stejně jako u jejich mužských spolužáků podíl 2 %. Mohu tedy o obou skupinách tvrdit, že pro muže i ženy byly klíčové události jejich životů při utváření mezilidské komunikace stejně významné. Rozdíl mezi oběma skupinami je v tom, že u žen ostatní slova tvoří v součtu hodnotu 14 180 slov, zatímco u mužů to bylo o něco méně, tj. 10 953. Klíčových slov v součtu mezi všemi studentkami bylo 265 (Obrázek 22).



Obrázek 22. Zastoupení klíčových slov Ž\_09

### 5.3.1 Klíčová slova – muži

U mužů zpracovávajících seminární práce na téma utváření mezilidské komunikace byla vyhodnocena jako klíčová slova následující skupina slov (Obrázek 23). Popisem těchto slov se budu níže zabývat podrobněji. Z grafického zobrazení je patrné, která dvě slova byla vyhodnocena jako nejčetnější. Právě tato dvě slova jsou důležitá pro vyhodnocení a další zpracování v rámci mé analýzy. O těchto dvou získaných slovech pak mohu říct, že utvářely mezilidskou komunikaci u největšího počtu mužů v této kategorii. Mohou být tedy vnímána jako společná pro utváření mezilidské komunikace pro celou skupinu.



Obrázek 23. Klíčová slova M\_09

### 5.3.1.1 Rozbor klíčových slov

Na zobrazeném sloupcovém grafu pro muže lze vidět, která slova byla analýzou z vybraných studentských prací vyhodnocena jako klíčová. O mužských studentech a akademického roku 2009/2010, tak lze říci, že pro jejich mezilidskou komunikaci byly významnými mezníky následující události a osoby:

- Člověk – tím autoři obvykle vyjadřovali nějakou důležitou osobu, která znamenala zásadní obrat či posun v jejich určitých životních etapách, bez ohledu na to, zda se jednalo o osobu blízkou, nebo jen člověka, který jejich životem prošel;
- Děti – v tomto smyslu autoři psali o dětech, se kterými vyrůstali, a u autorů, co již mají rodinu, se jednalo o jejich vlastní potomky;
- Fotbal – v kategorii mužů se výskyt této sportovní aktivity dal očekávat. Obvykle byl fotbal popisován jako sportovní aktivita, které se aktivně, někteří dokonce profesionálně věnují. Nejčastěji se však jednalo o rekreační aktivitu, kterou tito muži vykonávají aktivně (rekreace) i pasivně (jsou fotbalovými fanoušky);

- Chování – kategorie tohoto slova zahrnovala nejvíce způsoby chování okolí ve vztahu k respondentovi. Většina mužů, které jsem zkoumala, byla ovlivněna ve vývoji komunikace chováním jejich okolí;
- Kamarádi – jako neoddělitelná součást životů zkoumaných subjektů. Osoba kamaráda většinou velice ovlivnila vývoj mezilidské komunikace těchto osob, zejména v období dospívání;
- Komunikace – touto kategorií se budu hlouběji zabývat v další části této podkapitoly;
- Lidé – stejně jako u kategorie komunikace, budu o významu lidí pro zkoumané muže hovořit dále;
- Matka – překvapivě tato osoba získává méně hlasů, než jsem na začátku výzkumu předpokládala. Osoba matky hrála pro většinu zkoumaných mužů, kteří ji uváděli ve své práci, důležitou roli, zejména v období vyrůstání (od prenatálního vývoje až po adolescenci);
- Maturita – jako důležitý mezník v dospívání, kdy se student poprvé setkává s první velkou zkouškou svého života a vytváří pomyslný přechod mezi dospíváním a dospělostí;
- Mezilidské vztahy – nad nimi se zamýšleli s ohledem na zadané téma seminární práce; vnímali je jako složité společenské vazby a jejich osobní mezilidské vztahy pro ně byly důležité;
- Mluvení – s ohledem na utváření komunikace někteří muži vnímali i způsob, jakým se učili mluvit, za důležitý. Vzpomínali si na své dětství, kdy se učili mluvit. Dále bylo toto slovo spojeno se způsobem mluvení v období navštěvování základní školy;
- Naučit – tento infinitiv byl používán ve smyslu naučit se, osvojit si některé komunikativní dovednosti a způsoby chování ať už s ohledem na školu, sport nebo způsoby vystupování;
- Otec – pro chlapce důležitá osoba jejich života. Otec učí a předává své znalosti svému synu, je rodinnou autoritou i dobrým rádcem. Nebo v negativním smyslu jako někdo, kdo rozbil rodinu tím, že ji opustil (rozvod);

- Posluchači – tento výraz se vyskytoval u mužů, kteří měli zkušenosti s mluvením na veřejnosti a uvědomovali si způsob svého vystupování vzhledem k posluchačům;
- Ročník – jednalo se o studijní ročník v rámci školní třídy a paralelních kolektivů ostatních tříd; vliv kolektivu a věku na způsob komunikování;
- Rodiče – důležité osoby v životě, které předávají základní znalosti a učí své syny mluvit;
- Společnost – důraz kladen na roli společnosti jako zrcadla, které odráží způsoby komunikace jejích členů. Společenské zvyklosti a návyky ovlivňují způsob komunikování;
- Spolužáci – kolektiv a jeho vliv na způsoby komunikace;
- Svět – zahraniční zkušenost s pracovním pobytem nebo jazykovým kurzem v cizině;
- Škola – podobně jako u spolužáků, škola přináší a ovlivňuje druh komunikování a sebeprezentaci;
- Třída – význam společenského postavení a existenci v rámci kolektivu třídy. Vliv na způsoby mezilidské komunikace. Důraz kladen na role a postoje oblíbeného nebo neoblíbeného žáka;
- Učitelé – authority, které vyučují a zkoušejí své žáky. Vzpomínky na dobré i špatné kantory;
- Vztah – první milostný vztah s dívkou, období první zamilovanosti a prvních rozchodů;
- Život – různě nabitě životní zkušenosti ovlivňující mezilidskou komunikaci.

### 5.3.1.2 Komunikace

Prvním klíčovým slovem získaným v této kategorii se stává *komunikace*. Slovo získalo ve frekvenci výskytu hodnotové zastoupení 29 hlasů. Skupina mužů dodržela stanované zadání práce a nad smyslem komunikace při utváření mezilidské komunikace se zamýšlela. Muži uvažovali o tom, jak komunikují se svým okolím. Uvědomovali si, že základem jejich osobních úspěchů je efektivní komunikace. Někteří se považovali za schopné komunikátory a popisovali situace, ve kterých způsob jejich komunikaci s okolím ovlivnil jejich mezilidské vztahy. Část respondentů uváděla, že jejich

komunikace je přímo úměrná tomu, s kým hovoří a jakým způsobem. Někteří si uvědomili, jak moc je pro ně komunikace důležitá, a zamysleli se nad jejím významem až v rámci předmětu Komunikativní dovednosti. Tato skupina splnila zadání a jedná se o muže uvědomělé, kterým není lhostejné, jakým způsobem komunikují. Více doporučení a specifika pro komunikaci popisují v rámci teoretické části práce (kapitola 2.1).

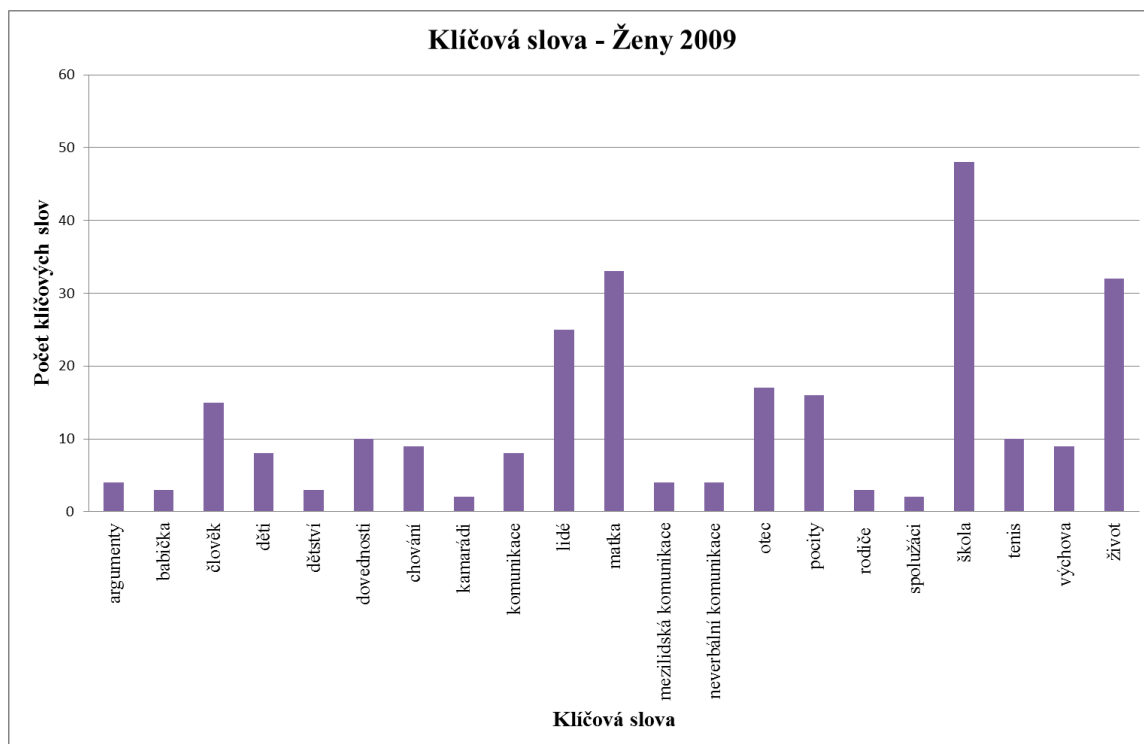
### **5.3.1.3 Lidé**

Druhým klíčovým slovem této skupiny se stali *lidé*. Stejně jako v předchozím ročníku (v kapitole 5.2) se ve studentských pracích lidé objevují nejčastěji. Kategorie lidí je používána ve významu jejich okolí, spolupracovníků, spolužáků nebo náhodných setkání majících specifický význam (důležitá životní událost apod.). Lidé jsou odlišní a taktéž jejich zvyklosti, proto jsou důležitými atributy pro utváření mezilidské komunikace. V rámci setkávání se lidmi a seznamování s novými osobami se rozvíjí odlišné způsoby mezilidské komunikace: s někým se komunikuje snadněji, a to v případě, že se jedná o lidi, se kterými mají tito muži něco společného. Složitěji se komunikuje s těmi, kteří například nejsou ochotni naslouchat, mají nižší úroveň vzdělání nebo zastávají jiné hodnoty a mají jiné životní zkušenosti. Z toho vyplývá, že komunikaci s lidmi je potřeba se stále učit a tento proces nemůže být nikdy ukončen.

### **5.3.2 Klíčová slova – ženy**

Studentky zamýšlející se nad významnými prvky utvářejícími jejich mezilidskou komunikaci považovaly za důležité mezníky následující skupinu klíčových slov (Obrázek 24).





Obrázek 24. Klíčová slova Ž\_09

### 5.3.2.1 Rozbor klíčových slov

Na zobrazeném sloupcovém grafu pro ženy lze vidět, která slova byla analýzou z vybraných studentských prací vyhodnocena jako klíčová. O studentkách – ženách, studujících v akademickém roce 2009/2010, lze říci, že pro jejich mezilidskou komunikaci byly významnými mezníky následující události a osoby:

- Argumenty – tento prvek vyskytující se u některých studentek byl velice zajímavý. Studentky braly na zřetel, že součástí mezilidských styků v rámci komunikace jsou právě argumenty. Kdo chce účelně vést mezilidskou komunikaci s dalšími osobami, se bez argumentace jen těžko obejde;
- Babička – i pro tyto ženy byla jejich babička významnou osobou; byla pro ně útočištěm, ale i učitelkou;
- Člověk – lidská bytost jako prvek mezilidské komunikace; člověk se svými potřebami a touhami, které je lépe respektovat nebo jim alespoň naslouchat;
- Děti – jednalo se nejvíce o popis vztahu se svými vlastními potomky a jen v několika případech s dětmi, se kterými studentky vyrůstaly;
- Dětství – jako období vyrůstání a poznávání života;

- Dovednosti – osvojení si nejrůznějších dovedností, které člověka činí tím, kým je;
- Chování – atributy chování mezi lidmi a způsoby vystupování. Důraz byl kladen na aspekty slušného chování, ale i setkávání se s neslušným chováním;
- Kamarádi – lidé, kterými se studentky obklopují, od kterých se učí, ale zároveň někdy jsou zrazovány a pobízeny k nevhodnému vystupování;
- Komunikace – zamyšlení se nad druhy a způsoby komunikace, se kterými se setkaly nebo setkávají. Důraz je kladen na vztah komunikace a mezilidských vztahů;
- Lidé – okolí, se kterým přicházejí nebo přišly do styku ve svém běžném životě;
- Matka – nejčtenější slovo; budu se jím zabývat později;
- Mezilidská komunikace – jen malé procento dívek se zamýšlelo nad hloubkou mezilidské komunikace a drželo se zadání. Mezilidská komunikace ve vztahu ke zmiňované komunikaci;
- Neverbální komunikace – jako první způsob utváření mezilidské komunikace;
- Otec – hlava rodiny a její ničitel. Osoba otce byla spojována se vzpomínkami na rozchody rodičů a snahy dcer najít k otci nový postoj (začít opět komunikovat);
- Pocity – emoce, které prožívaly v nejrůznějších mezilidských vztazích a při komunikaci;
- Rodiče – první kroky a první slova, výchova, bezpečí i ztráta pocitu domova;
- Spolužáci – kolektiv a jeho vliv na vytváření komunikace;
- Škola – nejčteněji zastoupené slovo, budu se jím zabývat níže;
- Tenis – mezi studentkami se našly dívky, které byly aktivními nebo rekreačními hráčkami tenisu a popisovaly, jak je trénink tohoto sportu ovlivnil i v jejich mezilidské komunikaci;
- Výchova – v souvislosti s rodiči; způsoby a vychování, které si dívky odnesly z domova do svého života;
- Život – jak jejich život a situace ovlivňovaly mezilidské vztahy a komunikaci.

### 5.3.2.2 Matka

Druhým nejčetněji se vyskytujícím slovem v této kategorii se stala matka se 33 body výskytu v pracích. Jen o jeden bod níže stojí slovo život, s hodnotou 32. Tato těsnost se nezdá být náhodnou, neboť matka je osoba, která dítěti dává život. Dcera pravděpodobně v dospělosti bude matkou, také přinese nový život. Vzájemné, podprahové propojení těchto slov tedy není náhodné a i jejich počet se liší velice těsně. Matka byla vnímána jako dárkyně života, první osoba, se kterou dívky komunikovaly. Maminka je ta, kdo učí své dítě prvním slovům a je důležitá při utváření mezilidské komunikace. Tato osoba dává svým dcerám buď dobré, anebo špatné návyky, které si pak odnášejí do svého dalšího života.

Matku je třeba chápat za základní prvek v lidském životě. Proto je třeba vyučovat dívky základům mateřství a upozorňovat je na rizika rodičovství. Zpravidla v publikacích zabývajících se rodičovstvím a mateřstvím se s rolí matky můžeme seznámit podrobněji. Matka bývá v oblasti sociální psychologie a případně při definování příčin sociálních deviací rovněž považována za původce špatných návyků a poruch.

### 5.3.2.3 Škola

Nejčetnějším slovem se získkem 48 bodů výskytu v pracích se stala škola. Dívky vzpomínaly na období základní školní docházky, seznamování s povinnostmi, překonávání překážek v učení nebo ve vztazích se spolužáky. Vzdělání, reprezentované objektem školy, se pro tyto zkoumané ženy stalo klíčovým prvkem.

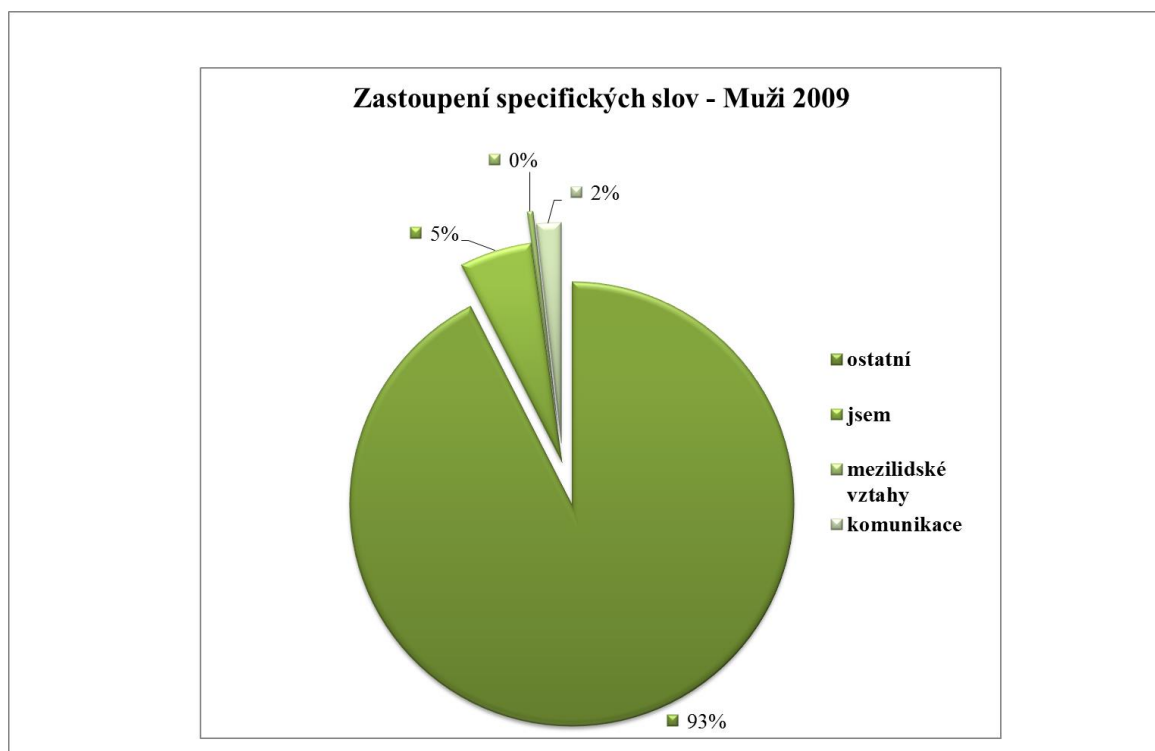
Jak jsem již popisovala dříve (5.2), je potřeba studenty – budoucí pedagogy či manažery volného času vzdělávat ve způsobech efektivního vyučování a vedení svých svěřenců k řádnému plnění školních povinností.

### 5.3.3 Specifická slova – muži

V počtu ostatních slov je zastoupení *jsem* 5 % (Obrázek 25). Muži z této skupiny použili sledovaného výrazu až 625krát; na rozdíl od mužů v předchozím roce jsou tito muži pravděpodobně více na sebe orientovaní. Ve zpracování jejich prací se při utváření jejich mezilidské komunikace více projevoval důraz na ně samé. Kategorie *mezilidských vztahů* získala v procentuálním vyjádření 0 %, ačkoliv se v seminárních pracích vyskytly 53krát. Výsledek získaný v této kategorii je alarmující a většina hodnocených

studentů má velké rezervy a bariéry v této oblasti. Výsledek hraje zároveň spíše v jejich neprospěch při hodnocení pochopení zadání. Poslední zkoumaný výraz *komunikace*, získal pouze 2% podíl zastoupení.

O mužích v tomto roce lze říci, že při utváření své mezilidské komunikace nevnímali vliv okolí jako významný. Pravděpodobně většina z nich vůbec nepochopila zadání seminární práce. Z psychologického hlediska je o těchto jedincích zřejmé, že budou hrát ve svém okolí dominantní roli a nebudou brát při prosazování svých zájmů příliš ohled na pocity a názory druhých lidí.



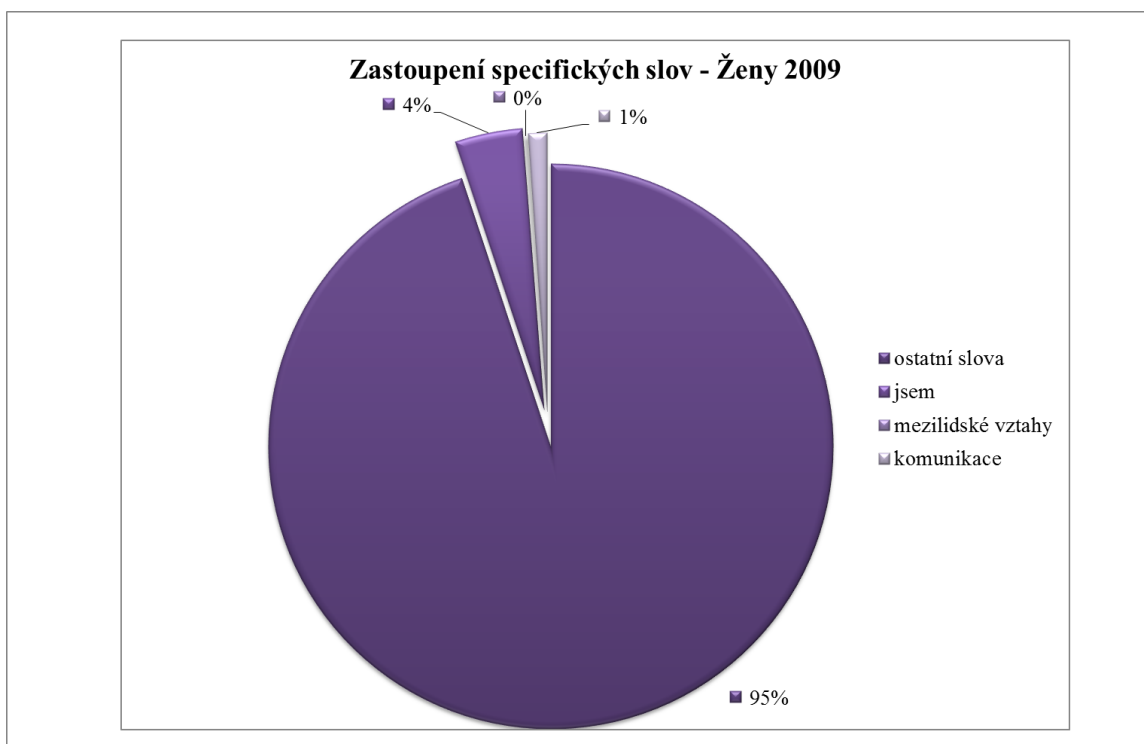
Obrázek 25. Specifická slova M\_09

### 5.3.4 Specifická slova – ženy

Vyhodnocení specifických slov u žen dopadlo diametrálně odlišně než u mužů této skupiny. Jak je dobře viditelné na grafickém znázornění (Obrázek 26), výraz *jsem* (důraz na vlastní osobu) je u žen patrný. Zastoupení 4 % vůči 95 % ostatních je poměrně nízký. O sledovaných ženách lze říci, že se pravděpodobně jedná o skupinu citlivých žen, které budou jemnější povahy a vůči okolí pasivnější. Předchozí tvrzení potvrzují i výsledky ve zbylých kategoriích. *Mezilidské vztahy* získaly 0% zastoupení (v pracích se toto spojení vůbec nevyskytovalo). Konečně třetí zkoumané hledisko důležité

při analyzování splnění zadaného úkolu, zastoupení *komunikace*, dosahuje hodnoty jen 1 %.

Výsledky a ohledy na skupinu žen dle specifických hledisek respondentky ukazují jako tiché, nevýrazné osobnosti. Tyto ženy nebudou pravděpodobně vyvolávat spory, nebudou zdatné řečnice ani lídry skupiny. Jsou osobami stojícími v pozadí, vyčkávajícími na reakce okolí, které se k němu přidají nebo zůstanou pasivní. V ohledu plnění zadání je zřejmé, že stejně jako jejich spolužáci jej nepochopily a pravděpodobně ani nevědí, jak přesně byla jejich mezilidská komunikace vytvářena.



Obrázek 26. Specifická slova Ž\_09

### 5.3.5 Srovnání muži a ženy

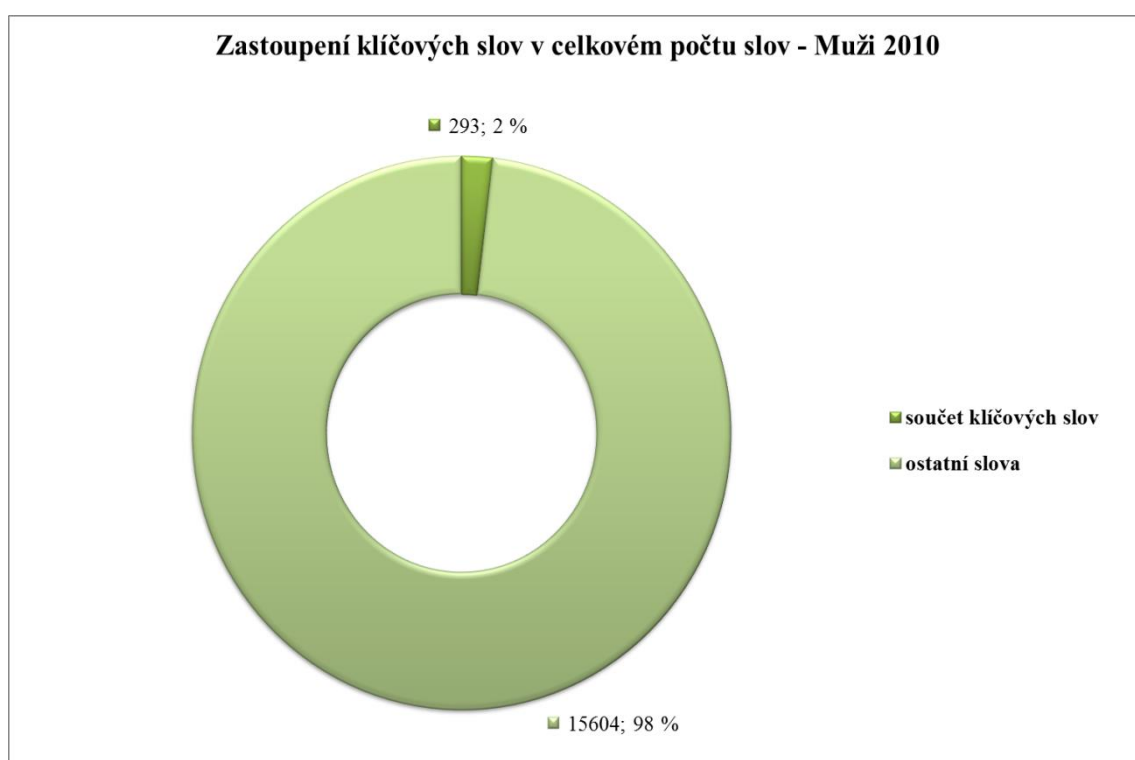
Po samostatném rozebrání obou skupin zvláště' mohu srovnat, jaké úrovně dosáhli muži a ženy s ohledem na výzkumné otázky práce. Obě skupiny dosahují velice podobných hodnot v zastoupení výrazů. U mužů *jsem* % hodnoty vyjadřovala vůči počtu 10 953 slov (93 %) a u žen vůči 14 810 ostatních slov (95 %). Hodnoty specifických slov jsou velmi těsné. Výsledky se liší jen o 1 %, v kategoriích *jsem* a *komunikace*. Pro kategorii *mezilidské vztahy* obě skupiny nedosáhly ani 1 % (0 %). Tato skupina nesplnila požadované zadání zpracování seminární práce na téma utváření mezilidské komunikace.

Z psychologického hlediska se v rámci skupiny dá vysledovat, že drtivá většina studentů bude mít problém se svou mezilidskou komunikací a s mezilidskými vztahy. K podobnému závěru, jako zde popisují já (psychologické hledisko v mezilidské komunikaci a vztazích), dochází i Ramaraju (2012, 71). Autor podrobněji rozebírá psychologická východiska a jejich uplatňování v mezilidské komunikaci. Pokud lidé strádají v mezilidských vztazích, příčinou může být jejich psychický stav. Zejména, jak Ramaraju (2012, 71) uvádí, úroveň mezilidské komunikace má vliv při uspokojování vnitřních potřeb jedince.

## 5.4 Utváření mezilidské komunikace 2010

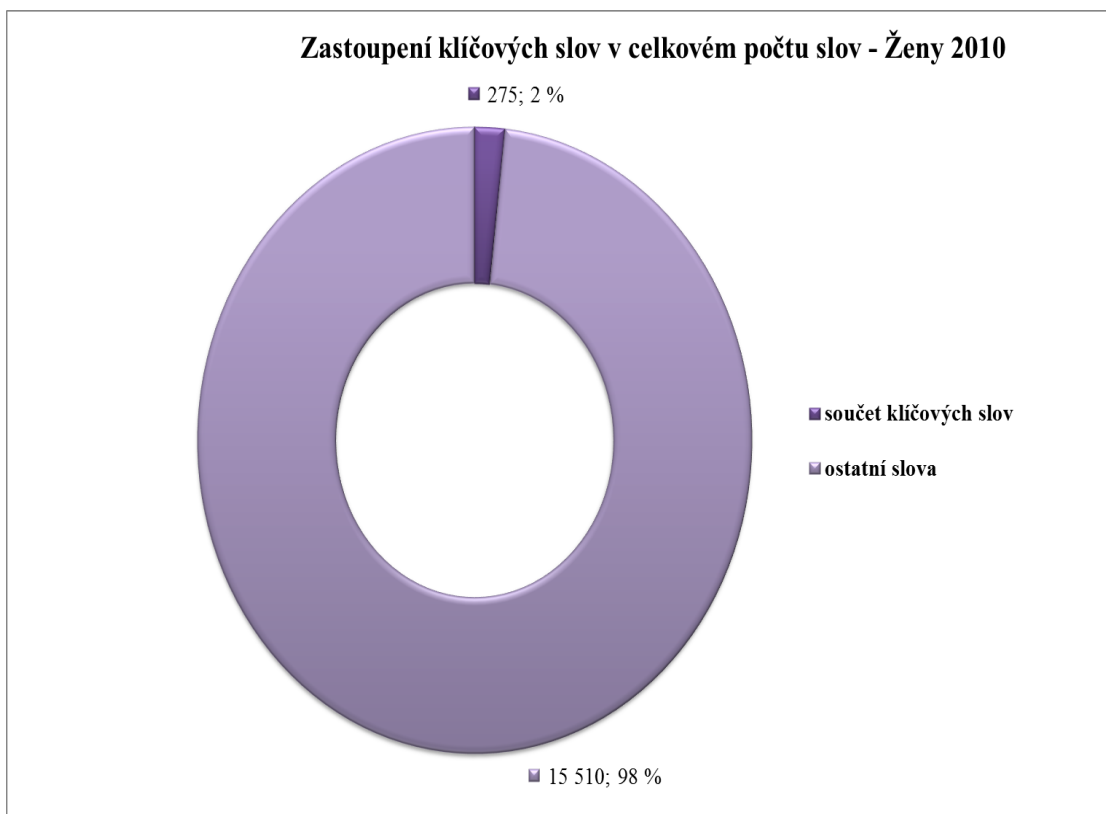
V této kapitole se budu zabývat hledáním odpovědí na výzkumnou otázku: Co utvářelo mezilidskou komunikaci u studentů v zimním semestru roku 2010?

Na následujícím grafickém zobrazení je dobře viditelné, že klíčová slova v celkovém počtu ostatních slov mají 2% zastoupení v hodnotě 293 analýzou získaných hlasů pro sledované výrazy. S ohledem na to, že výpočet je prováděn ze součtu všech klíčových slov a za předpokladu, že pro jednoho muže nebylo klíčovým slovem totéž co pro druhého, je výsledek 2 % v celkovém podílu slov v hodnotě 15 604 nízký, a přesto nezanedbatelný (Obrázek 27).



Obrázek 27. Zastoupení klíčových slov M\_10

Zastoupení klíčových slov u žen činí stejně jako u jejich mužských spolužáků podíl 2 %. Mohu tedy o obou skupinách tvrdit, že pro muže i ženy byly klíčové události jejich životů při utváření mezilidské komunikace stejně významné. Rozdíl mezi oběma skupinami je v tom, že u žen ostatní slova tvoří hodnota v součtu 15 510 slov, zatímco u mužů to bylo o něco vyšší: 15 604. Klíčových slov v součtu mezi všemi studentkami bylo 275 (Obrázek 28).

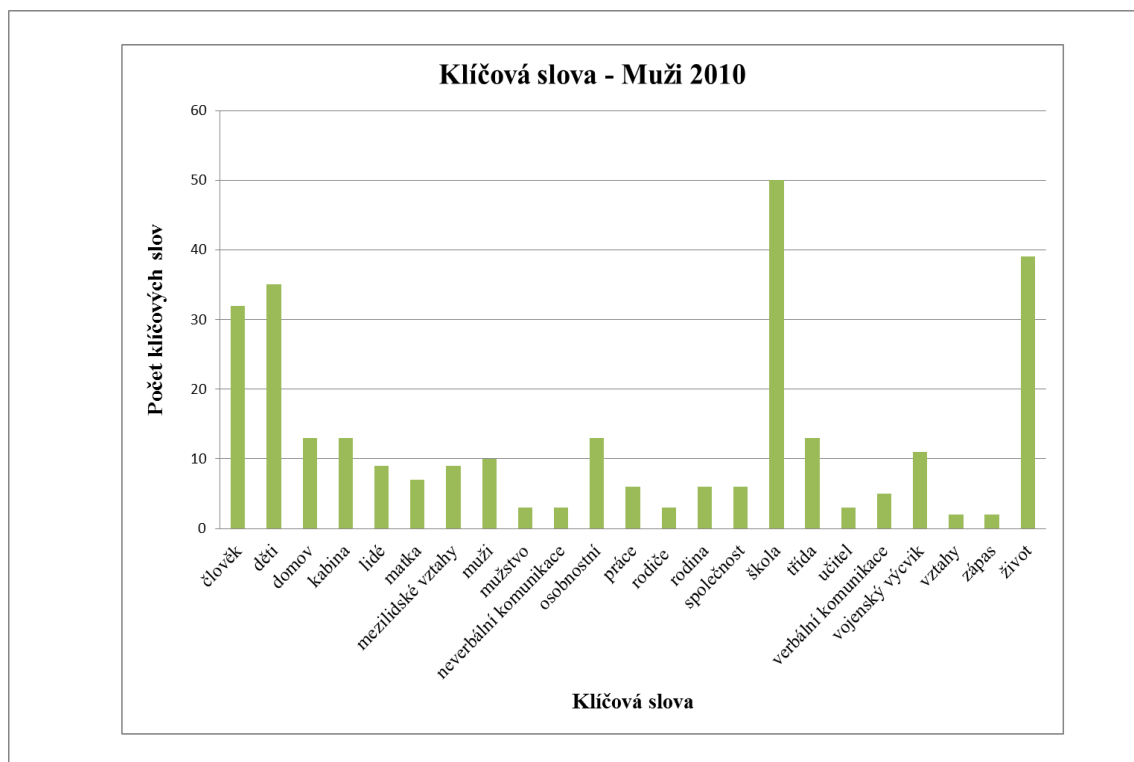


Obrázek 28. Zastoupení klíčových slov Ž\_10

#### 5.4.1 Klíčová slova – muži

U mužů zpracovávajících seminární práce na téma utváření mezilidské komunikace byla vyhodnocena jako klíčová následující skupina slov (Obrázek 29). Popisem těchto slov se budu podrobněji zabývat.





Obrázek 29. Klíčová slova M\_10

#### 5.4.1.1 Rozbor klíčových slov

Na zobrazovaném sloupcovém grafu pro muže (Obrázek 29) lze vidět, která slova byla analýzou z vybraných studentských prací vyhodnocena jako klíčová. O mužských studentech z akademického roku 2010/2011 lze říci, že pro jejich mezilidskou komunikaci byly významnými mezníky následující události a osoby:

- Člověk – tím studenti obvykle vyjadřovali nějakou důležitou osobu, která znamenala zásadní obrat či posun v jejich určitých životních obdobích, bez ohledu na to, zda se jednalo o osobu blízkou, nebo jen člověka, který jejich životem prošel a zase odešel;
- Děti – popis jejich vlastních potomků a způsobů, jak s nimi komunikují a čemu své děti učí, a naopak čemu učí je samé jejich děti;
- Domov – vzpomínky na období a dětství, kdy domov představoval bezpečné místo, ve kterém se muži učili mezilidské komunikaci se sousedy, rodiči nebo sourozenci a jinými lidmi;
- Kabina – tento neobvyklý výraz se objevil 13krát a znamenal vzpomínky na turistický oddíl, u jiného studenta zase skautský oddíl, kdy se v rámci výpravy tyto muži často ocitali v některé kabině směřující k vrcholu hory,

kopce, rozhledny a se svými kolegy diskutovali o pocitech a zážitcích s cestováním v tomto prostředí spojenými;

- Lidé – velmi zjednodušeně každý z okolí, se kterým studenti museli vést nějakým způsobem svou komunikaci a přineslo jim to obohacení nebo poučení;
- Matka – vzpomínky na prenatální období, jak autoři sami rádi často nazývají čas svého raného dětství, první slova, první emoce, milovaná osoba;
- Mezilidské vztahy – orientováno na jejich utváření v rámci psaní seminární práce, a zároveň vzpomínky na jejich význam pro život;
- Muži – vzory, autority a také specifická mluva mezi muži;
- Mužstvo – u sportujících studentů druh a způsob komunikace v rámci sportovního mužstva;
- Neverbální komunikace – její vliv na způsoby komunikování s druhými lidmi;
- Osobnostní – spojeno s osobnostním růstem a zkušenostmi s kurzy orientovaných na osobnostní růst;
- Práce – zaměstnání či povolání, které vykonávají nebo vykonávali, a učení se komunikaci na pracovišti, vztahy s kolegy a nadřízenými;
- Rodiče – matka a otec a jejich vliv na vývoj a určování mezilidské komunikace;
- Rodina – mezilidské vztahy a způsoby komunikování v rodině (příbuzní, sourozenci apod.);
- Společnost – vliv kultury a společnosti, ve které se daní respondenti pohybovali nebo pohybují;
- Škola – nejčtetnější výraz, hledané klíčové slovo, kterým se budu zabývat později;
- Třída – školní třída a její vliv na určování komunikace, vztahy se spolužáky a odlišná mluva ve třídním kolektivu;
- Učitel – autorita, se kterou se nemusí souhlasit, ale musí se poslouchat; vzpomínky na dobrého a špatného učitele;
- Verbální komunikace – způsoby přenášení slov pomocí řečových signálů a její význam pro utváření komunikace s lidmi;

- Vojenský výcvik – u jedinců, kteří tuto službu ještě zažili, a způsoby, jakými se na vojně s vojíný komunikovalo; učení se poslouchat povely a příkazy;
- Vztahy – milostné vztahy a překonávání překážek v nich nebo jejich navazování;
- Zápas – způsoby komunikování v týmu během důležitých sportovních klání, vztahuje se i ke slovu mužstvo (viz výše);
- Život – druhý nejčtenější výraz, který budu rovněž rozebírat níže.

### 5.4.1.2 Škola

Pro utváření mezilidské komunikace shledalo nejvyšší procento studentů – mužů právě *školu*. Tato vzdělávací instituce se v seminárních pracích vyskytovala jako klíčová až 50x. Lze o ní tak se zřejmostí tvrdit, že byla právě ona důležitým prvkem při utváření mezilidské komunikace. Význam této instituce byl primární pro získání základního vzdělání (čtení, psaní, počítání, přírodní vědy, tělesná výchova a sport apod.). Dalším význačným prvkem byl mluvený projev získávaný zpracováním a prezentováním referátů nebo účastí na recitačních školních soutěžích. Spolužáci a vztahy s nimi se v kontextu tohoto slova vyskytovali také poměrně často. Povinná školní docházka se svými pozitivy a negativy ovlivňovala nejvíce u studentů jejich mezilidskou komunikaci.

Významu školství a způsobům vyučování je potřeba tedy soustavně budoucí pedagogy a manažery i ostatní studenty příbuzných oborů učit a školit je. S tímto fenoménem a doporučením jsem se již zabývala v 5.2.

### 5.4.1.3 Život

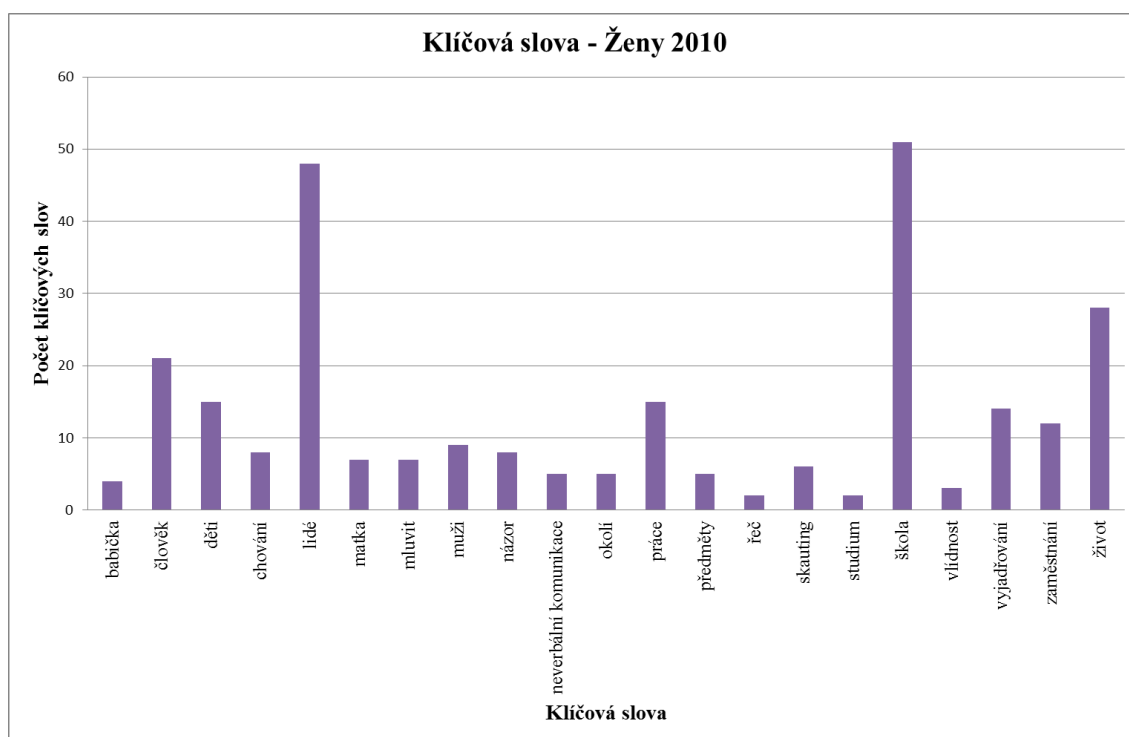
Dalším důležitým prvkem při utváření mezilidské komunikace pro studenty se stal *život*. Tento jev se vyskytl ve studentských pracích až 39krát, ostatně je to dobře viditelné výše na sloupcovém grafu (Obrázek 29). Nad životními otázkami se studenti zamýšleli různorodě. Někteří na něj vzpomínali spokojeně: život jim nadělil cenné a užitečné studijní, rodinné, přátelství či zahraničními pobyty získané vztahy s druhými lidmi a zkušenosti. Naopak jiní dostali od života pořádné lekce a museli překonat těžké zkoušky. Takové zkušenosti je ovšem také posunuly v jejich mezilidských vztazích a komunikaci dál. Některé zkušenosti, jako např. těžká nemoc v rodině s úmrtím, byly bolestné a těžko pochopitelné. Jednalo se o trpké rozchody, ztráty partnerů, nesložení

maturitní zkoušky na první pokus. Vše jsou to nepříjemné životní události, které však mají klíčovou roli pro utváření mezilidské komunikace.

S tím, co život přináší i bere, je třeba se umět potýkat. Vyvstává tak potřeba získávat umění zvládnání těžkých životních situací a překonávání sebe sama. Takovými fenomény se zabývá například pozitivní psychologie a jiné metodické pomůcky. Existují odborné kurzy a semináře, které tomu učí. Studentům je především nutné vstřípit, že své potenciální klienty nebo žáky musí brát jako individuality, které prožívají odlišný život a mají za sebou jiné životní situace. Na základě takových zjištění je pak potřeba ke svěřencům přistupovat více individuálně nebo se je alespoň pokusit respektovat.

## 5.4.2 Klíčová slova – ženy

Studentky zamýšlející se nad významnými prvky, utvářející jejich mezilidskou komunikaci považovaly za důležité mezníky následující skupinu klíčových slov (Obrázek 30).



Obrázek 30. Klíčová slova Ž\_10

### 5.4.2.1 Rozbor klíčových slov

Na zobrazovaném sloupcovém grafu pro ženy (Obrázek 30) lze vidět, která slova byla analýzou z vybraných studentských prací vyhodnocena jako klíčová. O

studentkách – ženách, studujících v akademickém roce 2010/2011, lze říci, že pro jejich mezilidskou komunikaci byly významnými mezníky následující události a osoby:

- Babička – vzor jejich dětství, druhá matka a útočiště;
- Člověk – lidská bytost, důraz kladen na individualitu a podstatu lidského chování plynoucí z jeho potřeb a zájmů;
- Děti – jejich vlastní nebo děti z kroužků, táborů a jiných aktivit, kde vybrané ženy dělaly vedoucí útvaru;
- Chování – vliv chování druhých lidí na jejich vlastní chování;
- Lidé – nejčtenější a klíčové slovo skupiny;
- Matka – první slova, vzpomínky a učení se životním návykům;
- Mluvit – učení se tomu, jak správně a kde mluvit;
- Muži – způsoby chování a vedení dialogu s opačným pohlavím;
- Názor – jakým způsobem vyjadřovaly a prosazovaly svůj názor. Bez názoru nelze vést efektivní dialog a uspět v mezilidské komunikaci;
- Neverbální komunikace – prvky tohoto druhu komunikace při mezilidském styku a hovorech. Důraz byl kladen na postoje a gesta;
- Okolí – vliv prostředí lidí kolem sebe na způsob vlastní komunikace s druhými;
- Práce – povinnosti a náležitosti vystupování a komunikování osvojovaných na pracovišti;
- Předměty – vyučovací předměty ve škole a co se v nich studentky naučily;
- Řeč – odkaz na cizí jazyky a odlišné chování, jednání, vystupování osvojované během studia a praxe v cizích jazycích;
- Skauting – jako druh volnočasové aktivity určující svými pravidly a druhem komunikace vystupování a mezilidské chování oddílových členek. Studentky byly samy skautkami nebo později vedoucími oddílu;
- Studium – nabývání zkušeností a komunikativních dovedností během studií;
- Škola – jako nejčtenější prvek v utváření mezilidské komunikace této skupiny;

- Vlídlost – pozitivní zkušenosti s vlídným chováním některé druhé osoby a ovlivnění mezilidské komunikace tímto vstřícným gestem a kladným povahovým rysem;
- Vyjadřování – úroveň vyjadřovacích schopností a jeho vliv na budování mezilidské komunikace;
- Zaměstnání – povolání a jeho druh má určující charakter na způsob mluvy a vztahů k druhým lidem; jednání s kolegy, nadřízenými, podřízenými nebo klienty;
- Život – zkušenosti získané životem a různé etapy života ovlivňující mezilidskou komunikaci.

#### 5.4.2.2 Lidé

V kategorii klíčových slov pro sledované studentky se stali *lidé*. Podstatné jméno lidé bylo zastoupeno až 48x. Zahrnuje vliv chování a osob, se kterými se studentky během svého života setkávají nebo setkávaly. Každý člověk, se kterým přišli více do kontaktu a zapsal se tak nějakým výrazným způsobem do jejich životů, utvářel i mezilidskou komunikaci.

Lidé jsou všude kolem nás, ať už chceme, nebo nechceme. Na přijetí druhých lidí nebo na odmítnutí postojů a názorů ostatních, pokud se neztotožňují s našimi názory, je třeba pracovat. Podobně jsem o tom již psala v minulých kapitolách (5.2 a 5.3).

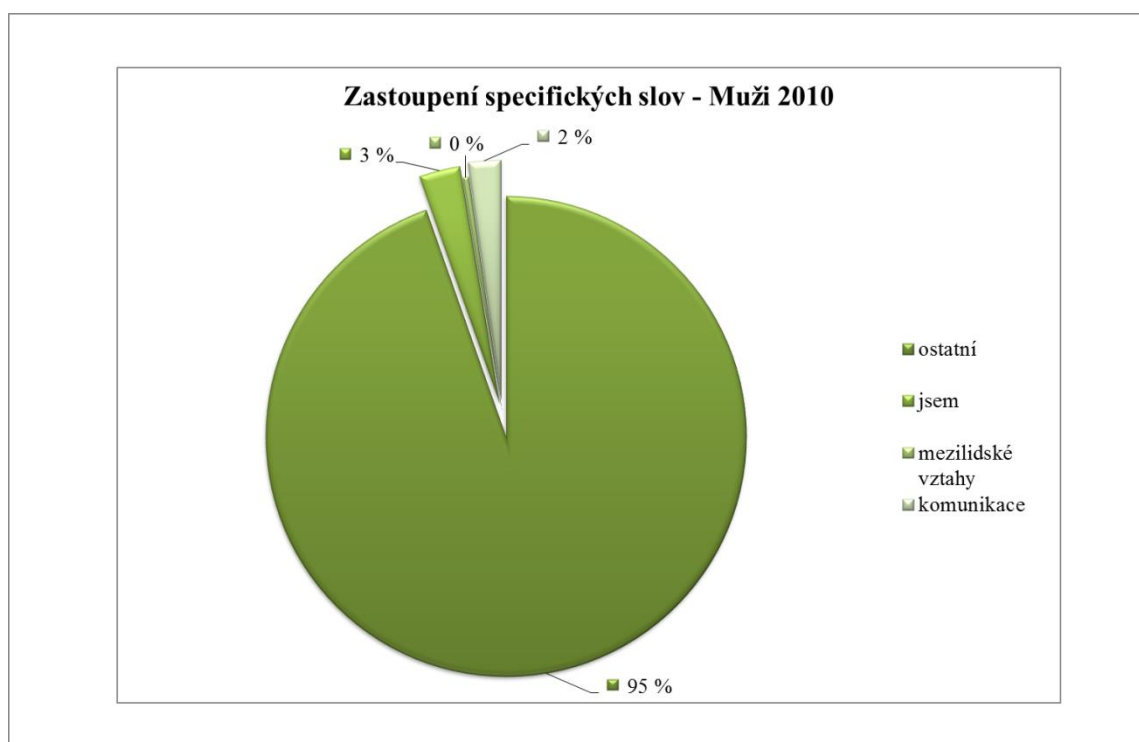
#### 5.4.2.3 Škola

Nejvýraznějším atributem utváření mezilidské komunikace se stala *škola* s výskytem slova 51x. Ve škole se studentky učily mezilidské komunikaci na několika úrovních: za prvé při komunikaci s učiteli a se spolužáky. Za druhé při sportovních a volnočasových aktivitách, které školy žačkám nabízely. Za třetí při plnění povinností a učení se, jak zvládat stres způsobený chozením do školy.

Opakovaně se škola stává klíčovým prvkem společným největšímu počtu studentů, zde studentkám, a jen potvrzuji to, co jsem říkala v předchozích kapitolách. Učení se vedení školských a mimoškolských aktivit je nezbytné pro zařazení do výuky v relevantních předmětech.

### 5.4.3 Specifická slova – muži

Na základě zkoumání specifických slov za stanovených podmínek lze vysledovat následující závěry (Obrázek 31). V počtu ostatních slov je zastoupení *jsem* 3 %. To vůči zbylým 95 % (v hodnotě 15 604) ostatních slov není negativní výsledek hrající v neprospěch studentů. Nedá se o nich jednoznačně tvrdit, že byli příliš egocentriční, vůči předchozím skupinám si v tomto bodě stojí lépe a s muži z roku 2008 dosahují stejných hodnot zastoupení výrazu: 3 %. V další kategorii mezilidských vztahů odchází pochvala z mé strany do pozadí, tady hodnota dosáhla v celkovém počtu slov 0% zastoupení, ačkoliv se vyskytla 65x. Poslední zkoumaný výraz komunikace, která spojuje a vyjadřuje předešlé dva výrazy, získává 2% podíl a vyskytl se 365krát. Tady je 2% podíl v celkovém počtu dost nízký. O mužích v tomto roce lze říci, že se nad utvářením své mezilidské komunikaci příliš nezamýšleli a způsob komunikování pro ně nereflektuje vliv na mezilidské vztahy. Tito muži pravděpodobně příliš nedodrželi a nepochopili zadání seminární práce.

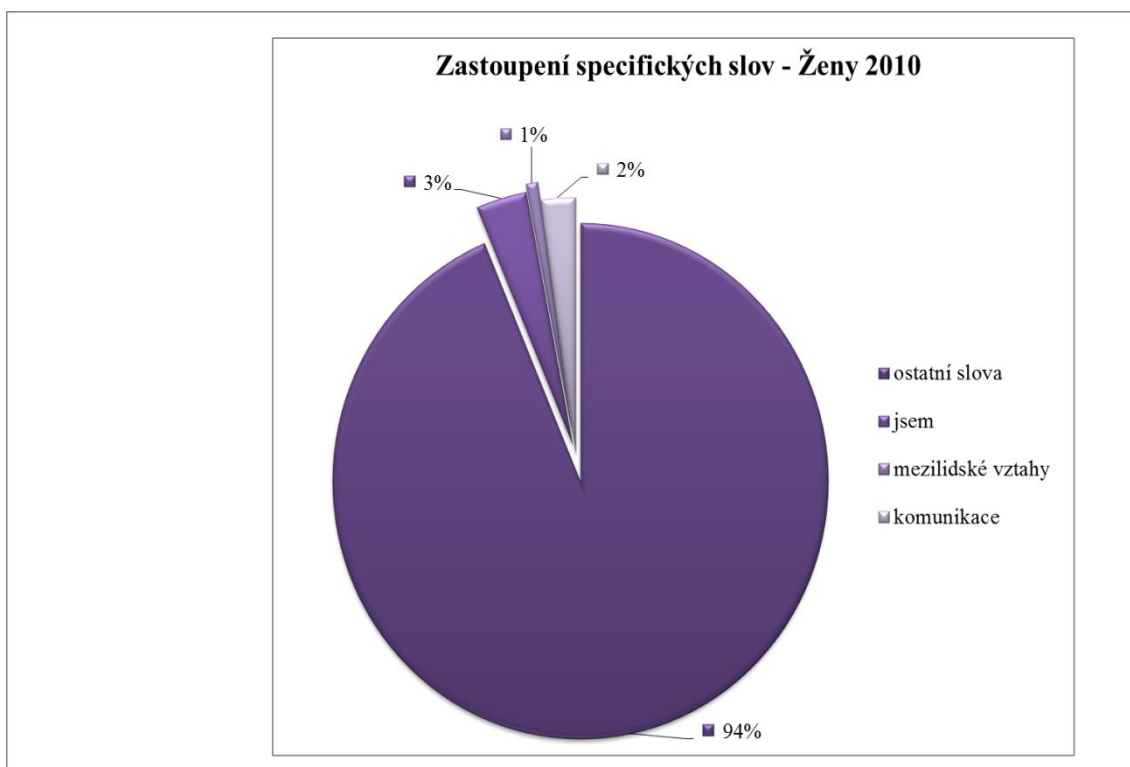


Obrázek 31. Specifická slova M\_10

### 5.4.4 Specifická slova – ženy

Vyhodnocení specifických slov u žen dopadlo odlišně než u mužů v této skupině. Výraz *jsem* (důraz na vlastní osobu) získal u žen také zastoupení 3 % v hodnotě výskytu

549krát vůči zbylým 94 % s hodnotou ostatních slov 15 510. O sledovaných ženách by se dalo říci, že se pravděpodobně jedná o skupinu sebevědomých žen, které při vytváření své mezilidské komunikace vnímají sebe samé jako důležité mediátory i vysílače, ale zároveň nejsou vůči druhým lhostejné v pozici přijímače sdělení. Kategorie *mezilidských vztahů* byla vyhodnocena jen 1 % (výskyt 130krát) v celkovém obsahu slov v pracích. Část žen tedy pochopila zadání práce a oblast mezilidských vztahů je pro ně důležitá. Větší část ostatních žen ve skupině se však zadání nedržela a oblast opomíjela. Zastoupení *komunikace* činí 2% podíl (hodnota 367). To v celkovém množství rovněž nebudí dojem, že by úloha komunikace při formování mezilidské komunikace byla ženami vnímána jako zásadní (Obrázek 32).



Obrázek 32. Specifická slova Ž\_10

#### 5.4.5 Srovnání muži a ženy

Po vyhodnocení obou skupin mužů a žen mohu říci, že ženy při plnění zadaného úkolu dopadly lépe než muži. Muži nezískali v oblasti mezilidských vztahu ani 1% podíl. Tato skupina překvapivě dosahuje podobných hodnot a nejsou mezi nimi nějak vysoké zásadní rozdíly v podílu specifických slov. Pravděpodobně se jedná o skupinu studentů, kteří nevykazují ani známky lídrů v komunikaci a nejsou osobami vytvářejícími v mezilidských vztazích konflikty či jiné konfrontace. Nejsou však ani



osobami, které by dosahovaly vysoké úrovně komunikativních dovedností v mezilidských vztazích. Tato skupina se tak stává ideální skupinou kandidátů pro práci na sobě samých pro dosažení nejlepších vedoucích pozic a pro práci s druhými lidmi.

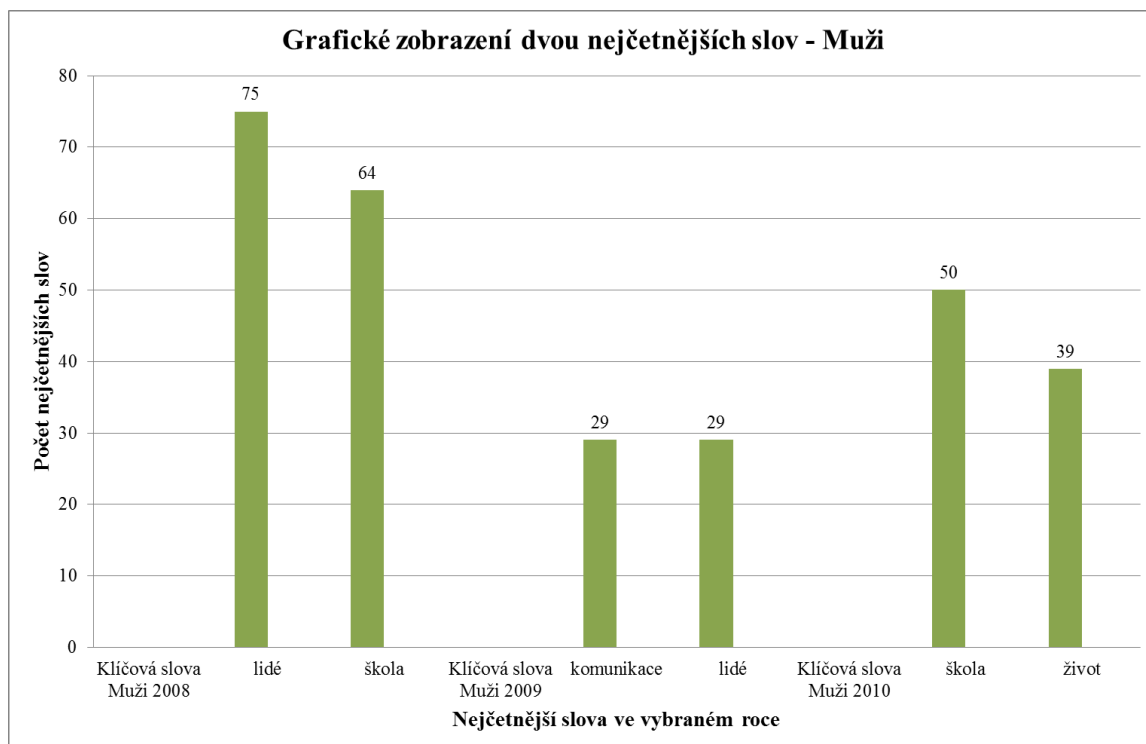
## 5.5 Výsledky

Na základě prováděných šetření a zpracováním získaných údajů jsem dosáhla zadaných cílů práce. Identifikovala jsem v každé kategorii zkoumaných studijních ročníků klíčová slova, která určují, jaké události, osoby či situace vytvářely mezilidskou komunikaci u studentů v letech 2008 až 2011. Výsledné hodnoty vynáším na grafických zobrazeních a srovnávám, jaká klíčová slova dosahují nejvyšších hodnot mezi všemi studenty. Nakonec svého výzkumu pak mohu určit, které dvě klíčové události utvářely mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury, navštěvující kurz *Komunikativní dovednosti* v posledních třech letech.

### 5.5.1 Nejčtenější slova – muži

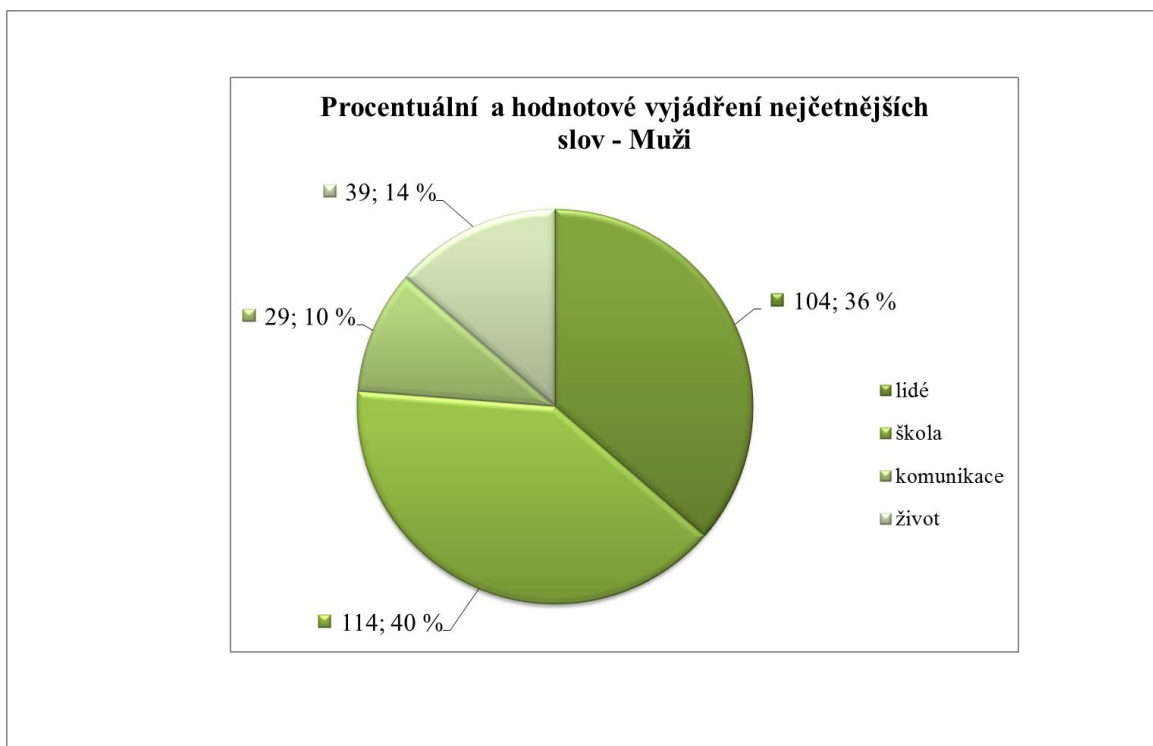
V této podkapitole se budu zabývat komparací získaných dvou klíčových slov mezi všemi muži.

Grafické zobrazení (Obrázek 33) ukazuje na sloupcových grafech dosažené hodnoty klíčových slov mezi muži. V roce 2008 pro studenty největší roli hráli *lidé* vyskytující se 75krát. Druhým klíčovým arbitrem pro muže byla *škola*, dosahují hodnoty výskytu 64krát. Muži z roku 2009 měli jako klíčové události *komunikaci* v hodnotě 29 a ve stejné hodnotě to byli i *lidé*. Pro skupinu z roku 2010 hráli nejdůležitější roli *škola* (50) a *život* (39).



Obrázek 33. Nejčtenější slova muži

Koláčový graf (Obrázek 34) ukazuje procentuální zastoupení všech získaných nejčtenějších slov mezi muži. Z grafu je patrné, jaká dvě slova mezi všemi muži jsou nejdominantnější, a mohla by tak být společná všem. Nejvyšších výsledných hodnot dosahuje *škola* v hodnotě 114, tvořící 40% podíl na utváření mezilidské komunikace. Dalších nejvyšších hodnot dosahují *lidé* v hodnotě výskytu v pracích 104krát, což činí 36 % v celkovém množství klíčových a nejčtenějších slov.



Obrázek 34. Poměry zastoupení nejčtenějších slov - muži

### 5.5.2 Nejčtenější slova – ženy

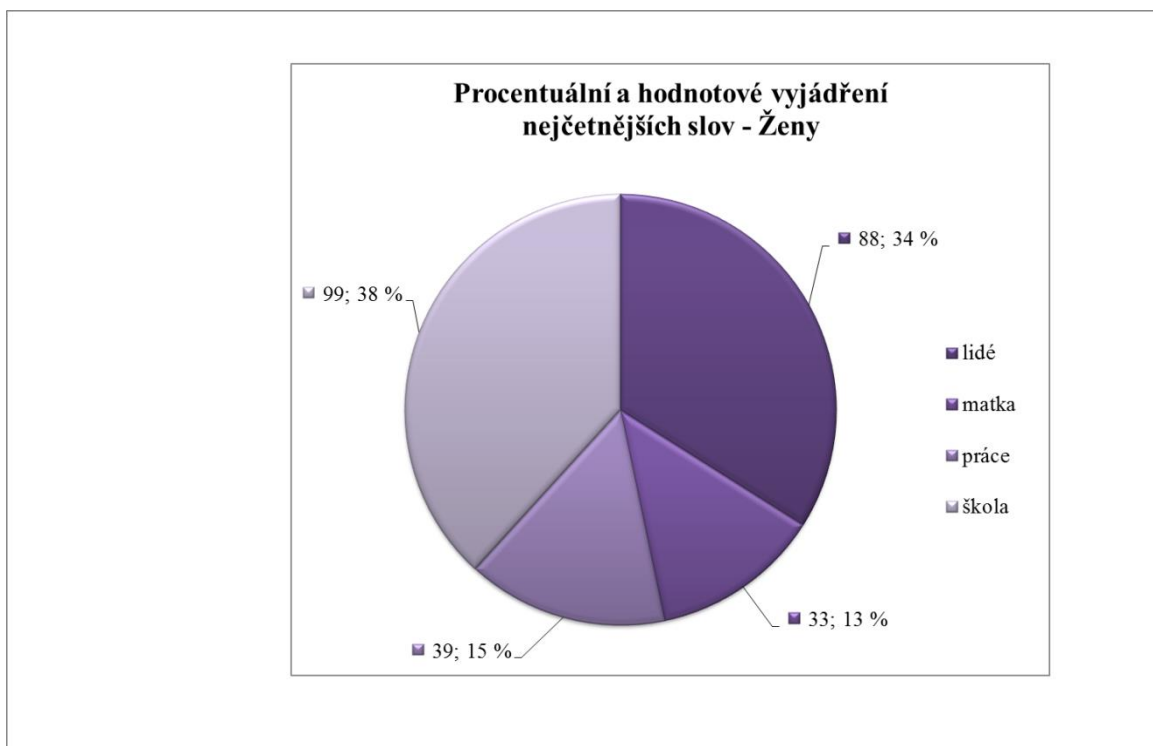
V této podkapitole se budu zabývat komparací získaných dvou klíčových slov mezi všemi ženami.

Výsledky získané mezi ženami ukazuje Obrázek 35. Studentky v roce 2008 považovaly za klíčové prvky utváření své mezilidské komunikace *lidi* (40) a *práci* (39). Mezi spolužačkami z roku 2009 to byla slova *matka* (33) a *škola* (48). Autorky prací z roku 2010 pak za klíčové události považovaly *lidi* (48) a *školu* (51).



Obrázek 35. Nejčtenější slova ženy

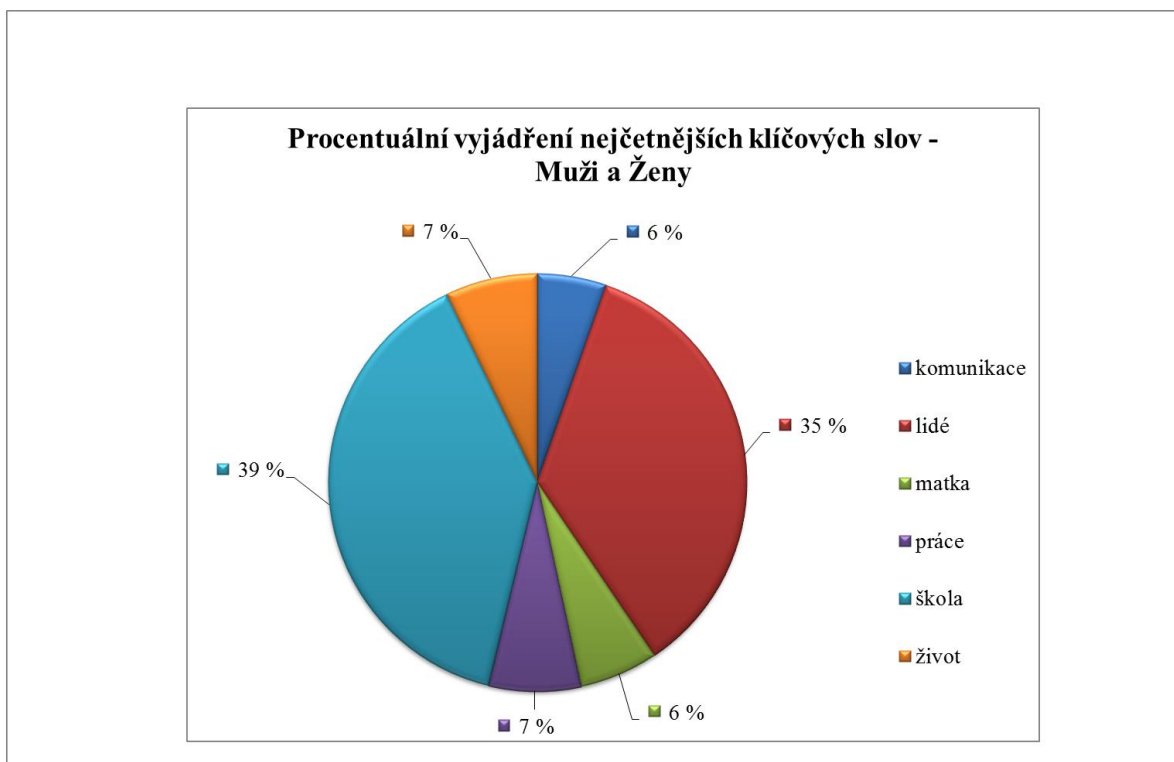
Koláčový graf (Obrázek 36) ukazuje a srovnává nejčtenější slova mezi ženami. U žen zvítězilo slovo *škola* s hodnou 99 činící 38% podíl v celku. Na druhém místě se umístili *lidé* v hodnotě 88 a 34% podílem na utváření mezilidské komunikace studentek.



Obrázek 36. Poměry zastoupení nejčtetnějších slov – ženy

### 5.5.3 Nejčtetnější slova muži a ženy

Mezi všemi studenty a studentkami byla vyhodnocena jako klíčová a nejvíce zastoupená slova: komunikace, lidé, matka, práce, škola a život. Tato slova byla vybrána podle dosažených nejvyšších hodnot mezi ostatními z nominované kategorie. *Lidé* a *škola* se vyskytovaly v obou skupinách u mužů i u žen, *matka* a *práce* pocházejí z kategorie žen a *komunikace* a *život* jsou z výsledků dosažených u mužů. Na základě prostudování zobrazovaného grafu (Obrázek 37) pak mohu určit, která dvě slova se stávají dominantními a jsou společná obou kategoriím (mužům i ženám).



Obrázek 37. Nejčtenější slova muži a ženy

Na barevném schématu na zobrazovaném grafu (Obrázek 37) je díky barevnému rozlišení dobře viditelné, jakých procentuálních hodnot, která kategorie dosáhla. Vítězi se tak stávají s 39 % *škola* a s 35 % *lidé*.

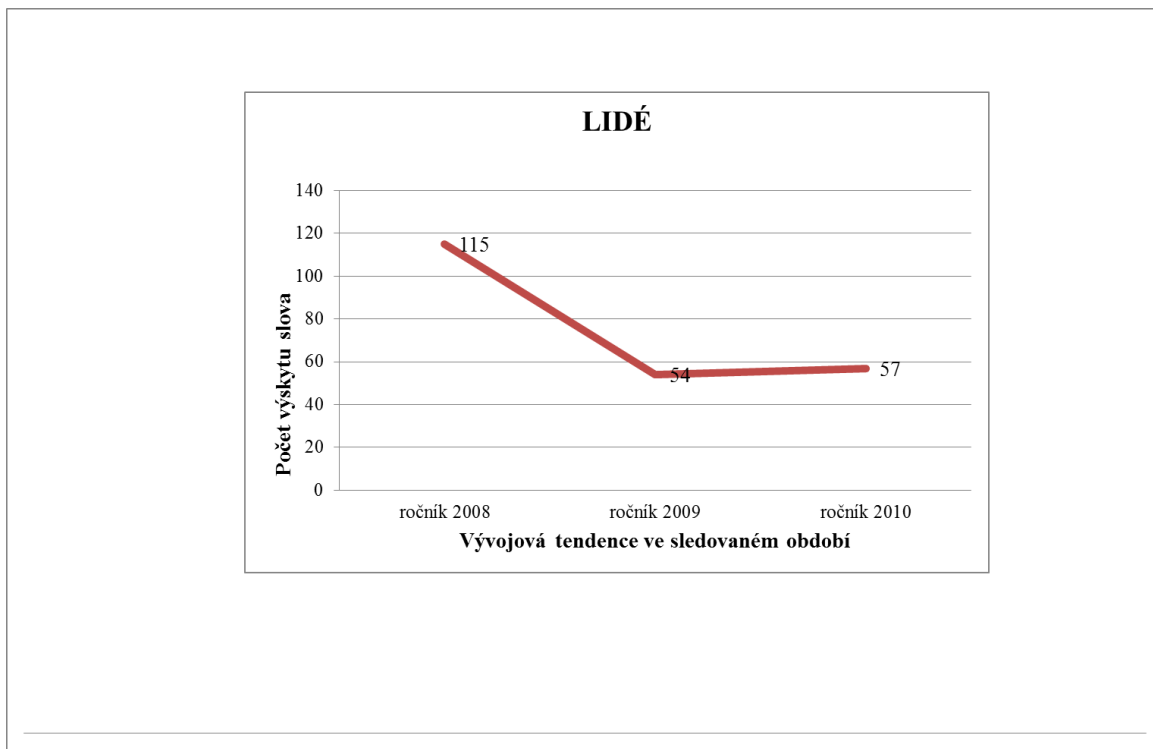
## 5.5.4 Výsledná slova

Bylo výzkumem určeno, že *škola* a *lidé* nejvíce ovlivnili mezilidskou komunikaci u největšího počtu všech sledovaných studentů. V této kapitole nabízím zobrazení na grafech vývojové tendence (Obrázky 38, 39) dosahované hodnoty dvou získaných slov napříč celým zkoumaným obdobím. Je možné vysledovat, ve kterém roce dané slovo hrálo větší roli u studentů a kdy nižší s ohledem na provádění šetření v předchozích kapitolách praktické části práce.

### 5.5.4.1 Lidé

Vítěznou kategorií se stali *lidé*. Při ohlédnutí se zpět na prováděný výzkum je patrné, že v každém studijním ročníku, rovněž i mezi muži a ženami zvláště, byli *lidé* obvykle vítězi mezi všemi klíčovými slovy. O významu slova *lidé* jsem již hovořila v průběhu této práce. Prokázalo se, že právě *lidé* utvářeli mezilidskou komunikaci

studentů. Stávají se tak jednou z odpovědí na otázku: Co utvářelo mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury Univerzity Palackého v Olomouci?



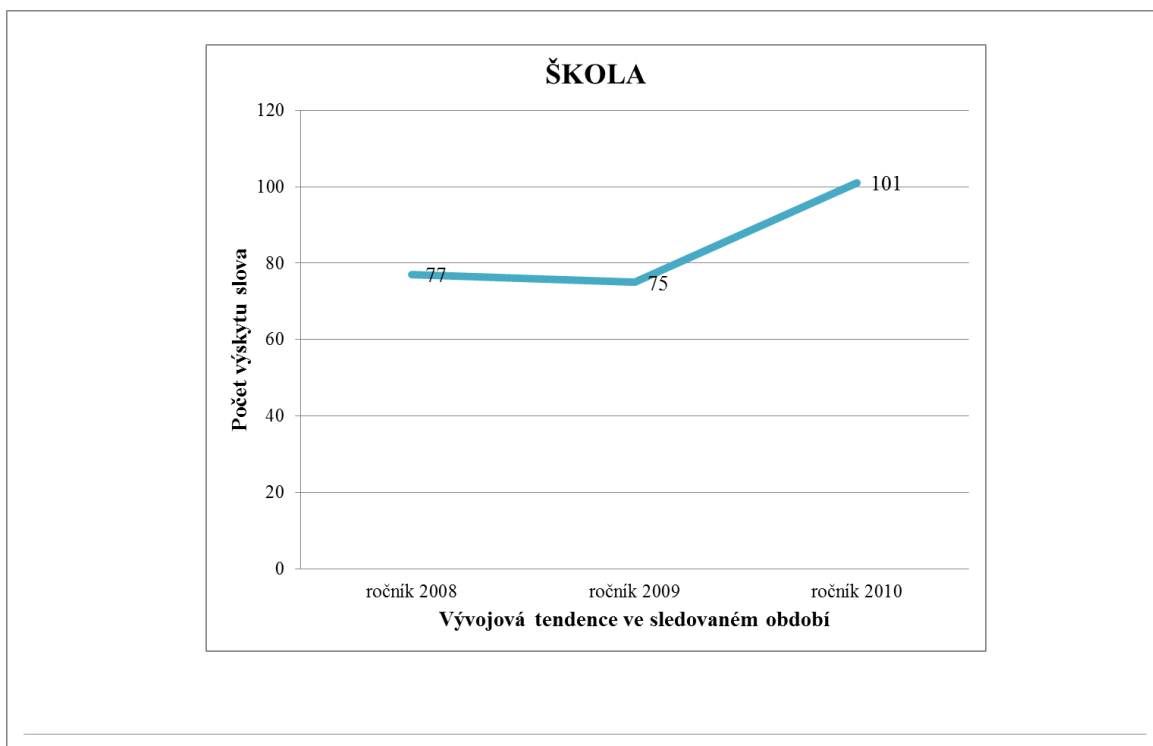
Obrázek 38. Vývojová křivka – lidé

Vývojová křivka grafu ukazuje, že pro ročník 2008 činili lidé s výskytem v hodnotě 115krát významný podíl na utváření jejich mezilidské komunikace. V dalším ročníku 2009 je vývojová tendence významu slova klesající až k hodnotě 54. V posledním ročníku 2010 je nárůst nepatrný oproti předešlému ročníku jen o hodnotu 2. Lidé byli nejvýznamnějším atributem utváření mezilidské komunikace pro ročník 2008.

#### 5.5.4.2 Škola

Ve vítězné kategorii slov i jako její absolutní vítěz se objevuje *škola* (Obrázek 38). Podobně jako lidé, i škola se vyskytovala mezi názory studenty na utváření mezilidské komunikace velmi často. Jak jsem v průběhu praktické části v příslušných kapitolách o významu školy psala, je potřebné se jejím významem a metodikou vyučování podrobně zabývat.





Obrázek 39. Vývojová křivka – škola

Vývojová tendence slova je na rozdíl od slova *lidé* vzrůstající. Pro ročník 2008 činila hodnota výskytu podílu 77. Pro ročník 2009 se její hodnota nepatrně snížila k hodnotě 75. V ročník 2010 se hodnota prudce zvyšuje až k 101. Pro poslední sledovaný ročník 2010 byla škola nejvýznamnější při utváření mezilidské komunikace.

### 5.5.5 Shrnutí získaných výsledků

Na základě dosažených výsledků pro obě slova *lidé* a *škola* je nezbytné zmínit, že ne pro každého hrají klíčovou roli stejné události. Ročník 2008 by patrně zaujala výuka předmětu *Komunikativní dovednosti* zaměřená na problematiku komunikace s lidmi. Pro ročník 2009 by problematika lidí byla podobně významnou jako škola. Zato studijní ročník 2010 by více ocenil vyučování zaměřené na problematiku školství a způsoby komunikace v rámci školských zařízení. Je dobré hledat ve vztahu k druhým společné prvky zajímavé pro co největší množství osob, jak ostatně celou práci dokazují. Zapomínat bychom však neměli na hledání specifik v daných skupinách, se kterými spolupracujeme nebo komunikujeme. Tento fakt dokazují v rámci své práce na základě kapitol o zastoupení specifických slov a jejich rolích pro jednotlivé studijní skupiny a ročníky.

## 6 Diskuze

Na začátku zpracovávání mé bakalářské práce jsem si stanovila předběžná očekávání, jak se subjektivně domnívám, že by mohli studenti ve svých pracích odpovídat na zadanou otázku („Co utvářelo mou mezilidskou komunikaci?“). Domnívala jsem se, že se u studentů Fakulty tělesné kultury bude nejvíce vyskytovat osoba *trenéra* v rámci sportu, který daný jedinec aktivně provozoval. Dále jsem se domnívala, že by mezi studentskými odpověďmi mohla dominovat jejich *matka* nebo *otec*. Do třetice jsem očekávala jako možný výsledek svého šetření kategorii *sport*. Tyto mé předpoklady rovněž podpořila první četba seminárních prací a předběžná stanovení kategorií slov, které jsem hodnotila na první pohled při četbě jako klíčová (ostatně je to dobře vidět z obrázku 6 v kapitole 4).

Práci jsem však založila na metodě skutečného a podloženého výzkumu za použití adekvátního analytického nástroje, tedy *Text fixer* (kapitola 4). Po získání potřebných numerických dat a slov jsem s nimi mohla následně pracovat. Během zpracovávání analýzy seminárních prací při hledání odpovědi na otázku utváření mezilidské komunikace očima studentů Fakulty tělesné kultury jsem strávila množství času prováděním šetření, zpracováváním dat a tvorbou grafů.

V rámci následného zpracování teoretické části, studiem české i zahraniční literatury jsem se mnohému sama naučila nebo si jen utřídila, co jsem již znala. Zjistila jsem, že oblast komunikace a vztahů jsou na sobě úzce závislé. Zároveň jsem se potýkala s náročným úkolem získat dostatek adekvátní literatury a vytvořit ze všech zdrojů srozumitelný a jasný text, který by poznatky utřídil a sjednotil. Na knižním trhu existuje množství knih, jak si osvojit komunikativní manažerské dovednosti, zde jsem se sběrem literatury problém neměla. Na překážku jsem narazila v procesu získávání zdrojů pro oblast tvorby a základů mezilidské komunikace. Tento druh literatury na českém, ale i zahraničním trhu, dle mé zkušenosti, stále chybí. Musela jsem se s tímto úkolem vypořádat a pátrat ve fondech několika knihoven v několika různých městech a shánět odpovídající internetové, odborné zdroje. S tímto nelehkým úkolem jsem se nakonec vypořádala a teoretická část obsahuje vše potřebné od vývoje řeči až po mezilidskou komunikaci samotnou.

V rámci analýzy dat a jejich zpracování v podobě praktické části jsem strávila hodně času nad popisem získaných grafů, co vše je možné z nich vyčíst. Brala jsem na zřetel

kontext, v jakém se zjištěné slovo vyskytovalo v textech seminárních prací. Dalším náročným úkolem, se kterým jsem se potýkala, bylo propojení teoretických poznatků s praktickými. Snažila jsem se získané údaje ze seminárních prací, vyjádřené za pomoci grafů a jednoduché statistiky, implementovat do teoretických poznatků, s jejichž pomocí se pak s údaji dá pracovat v praktickém životě a dalším studiu.

Vyústění práce mě překvapilo s ohledem na to, jaká výsledná slova jsem očekávala po provedení předběžného šetření. Díky vědeckému postupu s důrazem na početní hodnotu získaných slov jsem nakonec dosáhla cíle své práce. Na základě analýzy utváření mezilidské komunikace očima studentů Fakulty tělesné kultury je možné konstatovat, že pro její utváření je důležitý vliv lidí a školy.

Bylo by zajímavé provést podobné šetření, jaké jsem prováděla já u vybrané skupiny studentů, na více vysokých školách a zjištěné údaje mezi sebou porovnat. Autoři takového výzkumu by pak mohli získat výpovědní hodnotu o tom, jaký typ absolventů vychází z různých vysokých škol. Takto zjištěné údaje by mohly pomoci ve výchově, edukaci a úpravě chování budoucích generací absolventů vysokých škol.

## 7 Závěry

Cílem předkládané bakalářské práce bylo zjistit odpověď na stanovenou otázku: „Co utvářelo mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury?“ a určit, které dvě klíčové události, momenty nebo osoby mohou být hledanou odpovědí.

Na základě systematicky a dlouhodobě prováděného výzkumu seminárních prací zvolených studentů Fakulty tělesné kultury z období let 2008 až 2011 (resp. studujících v zimních semestrech 2008, 2009 a 2010) jsem zjistila nejen, co utvářelo mezilidskou komunikaci studentů, ale i jaké klíčové události se na tomto procesu podílely. Odhalila jsem slabé i silné stránky těchto studentů. Některé skupiny studentů neměly velké osobní potíže při utváření své mezilidské komunikace, a zároveň tak dokázali dobře splnit zadané téma, na které v předmětu *Komunikativní dovednosti* psali seminární práci. Na druhé straně jsem u množství studentů zjistila, že jejich mezilidská komunikace nebyla ve svém zrodu příliš úspěšná a že při jejím utváření zažili nemalé potíže. V této kategorii studentů se pak v návaznosti na zjištění odráželo i nepochopení zadání seminární práce.

Klíčové události v utváření mezilidské komunikace studentů jsem získávala za použití analytického nástroje *Text fixer* (jehož použití popisuji v kapitole 4), který jsem využila při vypočítávání četnosti výskytu slov v textu seminárních prací. S takto zjištěnými slovy a jejich přesnými počty jsem pak mohla dále pracovat. Využila jsem svou vlastní studijní dovednost, a to schopnost na základě četby textu vyvodit poznatky, které daný text přináší čtenáři. Použila jsem všechny mě dostupné informační technologie, které mi usnadnily práci s daty. Na základě takto systematicky prováděného výzkumu, zpracováním údajů graficky a za podpory četby odborné literatury z oblasti mezilidské komunikace, komunikačních dovedností, rétoriky, sociologie i sociální psychologie jsem nakonec získala dvě klíčové události, které odpovídají na zadanou otázku a splňují cíl mé práce.

Oblastmi utvářejícími mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury se stali *lidé a škola*. Kategorie lidé a škola objevující se v průměru u všech zvolených kategorií studentů (mužů, žen v letech 2008, 2009 a 2010) byla významnou při utváření mezilidské komunikace v několika ohledech:

- S lidmi přicházeli studenti do styku a kontaktu ve svém každodenním životě od dětství až po dospělost. Vystupování a způsoby komunikování druhých

lidí s vybranými studenty pak mělo vliv i na ně samé. Komunikaci s lidmi bylo těžké se učit, protože každý člověk je jiný. Přesto však, zcela logicky, tento prvek je klíčovým při utváření mezilidské komunikace mnou zkoumaných studentů.

- Škola se stala druhou zjištěnou odpovědí na zadanou otázku. Protože se jedná o studenty vysoké školy, je zcela samozřejmé, že každý z nich absolvoval předchozí základní školní docházku a střední vzdělání zakončené maturitní zkouškou. V instituci, jakou škola je, studenti trávili většinu svého dětství i dospívání. Utváření jejich mezilidské komunikace ať už jejich pedagogy, spolužáky, vyučovanými předměty nebo návštěvou zájmových kroužků bylo ovlivněno školou jako takovou.

Požadovaného cíle své práce jsem dosáhla a dokazuji to zejména v kapitole 5.5. Tato kapitola shrnuje, sumarizuje, komparuje a vysvětluje všechny získané údaje, popisované v předchozích podkapitolách, které se nacházejí v praktické části této práce (kapitola 5).

Během prováděného výzkumu za pomoci metody obsahové analýzy v kvalitativním šetření jsem ze zkoumaných textů zjistila další údaje. Rozborem skupiny specifických slov (*jsem, mezilidské vztahy a komunikace*), jež uvádím vždy na závěr každé kategorie studentů (5.2, 5.3 a 5.4) jsem určila, zda studenti pochopili a správně interpretovali zadané téma své seminární práce. Dále jsem zjistila, jaký je jejich postoj a úloha v mezilidských vztazích a postoj k sobě samým.

Bakalářská práce přináší nejen teoretické informace z dějin vývoje komunikace, řeči, mezilidských vztahů a mezilidské komunikace; obsahuje též podrobný metodický postup, jak zpracovávat data a údaje autorkou („mnou“), která neměla žádné předchozí praktické zkušenosti s prováděním sociologického nebo statistického výzkumu. Na základě vlastního, někdy až kreativního přístupu k hodnocení zjištěných údajů v propojení teorie a praxe jsem pak mohla stanovit doporučení a východiska, jak pracovat na komunikativních dovednostech ve stejnojmenném předmětu, vyučovaném na Fakultě tělesné kultury Univerzity Palackého v Olomouci. V průběhu psaní práce a v rámci popisu charakteru zjištěného slova jsem uváděla nebo odkazovala na příslušná doporučení pro zefektivnění výuky (kapitoly 5.2, 5.3 a 5.4).

Oblast mezilidských vztahů a správné mezilidské komunikace je každodenní součástí našich životů, o tom ostatně je celá tato práce. Pro mě i mé spolužáky je umění osvojení si správné techniky mezilidské komunikace velmi důležité. Umění komunikovat se podle mého názoru dá učit, pokud se mu učit chce. Zvládnutí této oblasti je důležité pro spokojený život, ale i pro budoucí povolání (pro budoucí manažery nebo pedagogy volného času naprosto nepostradatelné).

Psaní této práce pro mě bylo i osobním přínosem. Poznala jsem do větší hloubky zkoumanou oblast, osvojila si některé možné techniky práce na komunikativních dovednostech (viz teoretická část práce), poznala nitro svých spolužáků (viz výzkum seminárních prací a praktická část práce) a naučila se, že úspěšné mezilidské komunikaci předchází umění naslouchat, mít ráda sama sebe, ale i mít ráda druhé lidi.

## 8 Souhrn

Bakalářská práce se zabývá fenoménem utváření mezilidské komunikace. Metodologický postup zpracování práce je založen na metodě obsahové analýzy (*content analysis*) v kvalitativním výzkumu. Za použití zvolené metody výzkumu jsem hledala klíčová slova, která utvářela mezilidskou komunikaci studentů Fakulty tělesné kultury.

Teoretická část práce vychází ze studia odborné literatury zaměřené na oblasti komunikace, mezilidských vztahů, komunikačních dovedností a mezilidské komunikace. Teoretické poznatky jsou členěny přehledně, systematicky a údaje na sebe logicky navazují. Z této části práce by mělo být patrné, jak je utvářena mezilidská komunikace obecně a co jsou její základní složky.

Praktická část práce přináší přehledné zpracování zjištěných údajů. V práci je velké množství grafů, které zobrazují získané údaje a dodávají práci vědecký charakter. Součástí každé kapitoly praktické části jsou doporučení nebo rady pro další studium problematiky. Výsledky svého šetření zobrazují pomocí grafů a představují klíčová slova důležitá pro utváření mezilidské komunikace studentů Fakulty tělesné kultury.

Na základě zjištěných údajů je možné koncipovat výuku předmětu *Komunikativní dovednosti* takovým směrem, aby si z něj studenti odnesli co nejvíce praktických rad.

## **9 Summary**

This bachelor thesis focused on the phenomenon the formation of the interpersonal communication. A methodological progress of work is based on the method of content analysis (content analysis) in the qualitative research. Using the method of the research I was looking for the keywords that shaped interpersonal communication of the students of the Faculty of Physical Culture.

The theoretical part is based on the study of literature focusing on the areas of communication, interpersonal relationships, communication skills and interpersonal communication. Theoretical knowledge is clearly structured, systematic and the details logically follow. From this part of the work it should has been evident as shaped is interpersonal communication in general and what are its basic components.

The practical part of this work provides survey of the collected data. In this work is a large amount of graphs which display the information obtained and provide the scientific character of the work. Each chapter contains practical part of the recommendations or advice for further study of the issue. The results of my investigation viewed by using graphs and represent the keywords important for the formation of the interpersonal communication of students of the Faculty of Physical Culture.

Based on the data it is possible to directed teaching of the Communicating skills in such a way that the students took away from it the most practical advice.



## 10 Referenční seznam

- Adair, J. (2004). *Efektivní komunikace*. Praha: Alfa Publishing.
- Carnegie, D., & Associates, Inc. (2010). *Jak správně myslet, jednat a mluvit: Carnegie pro 21. století*. Praha: Práh.
- DeVito, J. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o.
- Frömel, K. (2002). *Kompendium psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hanuš, R., & Chytilová, L. (2009). *Zážitkově pedagogické učení*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Heger, V. (2012). *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Janáčková, L. (2009). *Praktická komunikace pro každý den*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Janoušek, J. (1988). *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, n. p.
- Khelerová, V. (1999). *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o.
- Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda.
- Křivohlavý, J. (2010). *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2009). *Messages: the communication skills book*. Oakland, CA: New Harbinger Publications, Inc.
- Pearsall, J., Ed. (2002). *Concise Oxford English dictionary*. Oxford: Oxford University Press.

Peters-Kühlinger, G., & John, F. (2007). *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti: Využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnými*. Praha: Grada Publishing a.s.

Punch, K. F. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.

Špačková, A. (2009). *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada Publishing a.s.

Watzlawick, P., Bavelasová, J. B., & Jackson, D. D. (2010). *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace.

### **Internetové odkazy**

Obrázek 7. Okno pro zadání textu ke spočítání četnosti slov. Retrieved 24. 11. 2012 from World Wide Web: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php>

Obrázek 8. Tabulka výsledků zastoupení všech slov textu. Retrieved 24. 11. 2012 from World Wide Web: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php>

Ramaraju, S. (2012). Psychological perspectives on interpersonal communication. [Abstract] *Researchers World: Journal of Arts, Science & Commerce*. Oct2012, Vol. 4 (Issue 2), p68-73. Retrieved 23. 4. 2013 from Academic Search Premier database on the World Wide Web: <http://s-knihovna.mup.cz/katalog/ebSCO.htm>

Ramaraju, S. (2012). Psychological perspectives on interpersonal communication. *Researchers World: Journal of Arts, Science & Commerce*. Oct2012, Vol. 4 (Issue 2), p68-73. Retrieved 23. 4. 2013 from Academic Search Premier database on the World Wide Web: [http://www.researchersworld.com/vol3/issue4/vol3\\_issue4\\_2/Paper\\_09.pdf](http://www.researchersworld.com/vol3/issue4/vol3_issue4_2/Paper_09.pdf)

Text fixer. Retrieved 2. 11. 2012 from World Wide Web: <http://www.textfixer.com/tools/online-word-counter.php>

## 11 Bibliografický seznam

- Adair, J. (2004). *Efektivní komunikace*. Praha: Alfa Publishing.
- Carnegie, D., & Associates, Inc. (2010a). *Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru*. Praha: Práh.
- Carnegie, D., & Associates, Inc. (2010b). *Jak správně myslet, jednat a mluvit: Carnegie pro 21. století*. Praha: Práh.
- DeVito, J. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o.
- Fromm, E. (2000). *Umění naslouchat*. Praha: Aurora.
- Hanuš, R., & Chytilová, L. (2009). *Zážitkově pedagogické učení*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Heger, V. (2012). *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Janáčková, L. (2009). *Praktická komunikace pro každý den*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Janoušek, J. (1988). *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, n. p.
- Khelerová, V. (1999). *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o.
- Komenský, J. Á. (1913). *Veškerých Spisů Jana Ámose Komenského svazek IV*. Brno: Ústřední spolek jednot učitelů na Moravě.
- Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda.
- Křivohlavý, J. (2010). *Povídej – naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.
- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2009). *Messages: the communication skills book*. Oakland, CA: New Harbinger Publications, Inc.

Pearsall, J., Ed. (2002). *Concise Oxford English dictionary*. Oxford: Oxford University Press.

Peters-Kühlinger, G., & John, F. (2007). *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti: Využijte svůj potenciál, rozvíňte své soft skills a staňte se úspěšnými*. Praha: Grada Publishing a.s.

Punch, K. F. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.

Špačková, A. (2009). *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada Publishing a.s.

Watzlawick, P., Bavelasová, J. B., & Jackson, D. D. (2010). *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace.

## **12 Přílohy**

Příloha 1. Seznam obrázků a tabulek

Příloha 2. Vysvětlivky

## **Seznam obrázků**

- Obrázek 1. Komunikační model podle F. Schulz von Thun, (str. 17).
- Obrázek 2. Lineární model komunikace, (str. 18).
- Obrázek 3. Interakční model komunikace, (str. 18).
- Obrázek 4. Transakční model komunikace, (str. 19).
- Obrázek 5. Kruhová podmíněnost sociálního styku a vzájemných vztahů mezi lidmi, (str. 20).
- Obrázek 6. Seznam klíčových slov – první šetření, (str. 26).
- Obrázek 7. Okno pro zadání textu ke spočítání četnosti slov, (str. 28).
- Obrázek 8. Tabulka výsledků zastoupení všech slov textu, (str. 29).
- Obrázek 9. Seznam slov s jejich četností v textu, (str. 30).
- Obrázek 10. Seznam klíčových slov, (str. 31).
- Obrázek 11. Klíčová slova s počty pro tvorbu grafů – muži 2008, (str. 33).
- Obrázek 12. Klíčová slova s počty pro tvorbu grafů – ženy 2008, (str. 33).
- Obrázek 13. Získané údaje pro tvorbu grafů, (str. 34).
- Obrázek 14. Tvorba grafu, (str. 35).
- Obrázek 15. Zastoupení klíčových slov M\_08, (str. 39).
- Obrázek 16. Zastoupení klíčových slov Ž\_08, (str. 40).
- Obrázek 17. Klíčová slova M\_08, (str. 41).
- Obrázek 18. Klíčová slova Ž\_08, (str. 45).
- Obrázek 19. Specifická slova M\_08, (str. 49).
- Obrázek 20. Specifická slova Ž\_08, (str. 50).
- Obrázek 21. Zastoupení klíčových slov M\_09, (str. 51).

- Obrázek 22. Zastoupení klíčových slov Ž\_09, (str. 52).
- Obrázek 23. Klíčová slova M\_09, (str. 53).
- Obrázek 24. Klíčová slova Ž\_09, (str. 57).
- Obrázek 25. Specifická slova M\_09, (str. 60).
- Obrázek 26. Specifická slova Ž\_09, (str. 61).
- Obrázek 27. Zastoupení klíčových slov M\_10, (str. 63).
- Obrázek 28. Zastoupení klíčových slov Ž\_10, (str. 64).
- Obrázek 29. Klíčová slova M\_10, (str. 65).
- Obrázek 30. Klíčová slova Ž\_10, (str. 68).
- Obrázek 31. Specifická slova M\_10, (str. 71).
- Obrázek 32. Specifická slova Ž\_10, (str. 72).
- Obrázek 33. Nejčtenější slova muži, (str. 75).
- Obrázek 34. Poměry zastoupení nejčtenějších slov – muži, (str. 76).
- Obrázek 35. Nejčtenější slova ženy, (str. 77).
- Obrázek 36. Poměry zastoupení nejčtenějších slov – ženy, (str. 78).
- Obrázek 37. Nejčtenější slova muži a ženy, (str. 79).
- Obrázek 38. Vývojová křivka – lidé, (str. 80).
- Obrázek 39. Vývojová křivka – škola, (str. 81).

### **Seznam tabulek**

- Tabulka. Zobrazení růstu slovní zásoby, (str. 13).

## Vysvětlivky

---

<sup>1</sup> Pod významem slova pragmatický rozumíme věcný, praktický, nezaujatý, chladně a rozumně uvažující. Blíže dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/pragmaticky>, dne 15. 11. 2012.

<sup>2</sup> Imperativ znamená rozkazovací způsob, naléhavý požadavek, příkaz apod. Dostupné z [http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ\\_hledani=prefix&cizi\\_slovo=imperativ](http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=imperativ), dne 16. 11. 2012.

<sup>3</sup> M\_1 značí označení pro muže číslo jedna, nahrazující jméno zkoumaného studenta v jednotlivém studijním ročníku. Ž\_1 značí ženu jedna. Tomu pak odpovídá počet žen a mužů od 1 do 20.

<sup>4</sup> V rámci popisu obrázků s grafy používám označení v celém textu, jako M\_08, M\_09 nebo Ž\_09, Ž\_10. M – značí kategorii muže nebo mužů a číslovka 08, 09 nebo 10 odkazuje na příslušný rok, ve kterém jsem prováděla šetření slov.