

Univerzita Palackého Olomouc
Pedagogická fakulta
Ústav pedagogiky a sociálních studií

Božena Vaculová
VI. ročník – kombinované studium
Obor: Pedagogika – správní činnost

SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE A INTERAKCE – V PROFESNÍ PRAXI I
PARTNERSTVÍ
(diplomová práce)

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslava Vydrová

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci na téma „**Sociální komunikace a interakce – v profesní praxi i partnerství**“ vypracovala samostatně za použití uvedených zdrojů.

Božena Vaculová

Děkuji své vedoucí, paní Mgr. Jaroslavě Vydrové, za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Olomouc 2010

15 RAD BUDOUCÍM KANTORŮM

1. Nemáte-li rádi děti, neučte. Jděte od toho. Jsou i jiná povolání, kde můžete zbohatnout.
2. Máte-li rádi děti a kantořinu, učte! Jinde sice zbohatnete daleko dřív a pohodlněji, ale určitě nezažijete tolik radosti.
3. Chvalte, chvalte, chvalte! Uchvalte se třeba k smrti. Říkejte svým žákům, jak jsou skvělý a chytrí a slušní. A oni budou!
4. Buďte konečně trpělivý. Co nechápe Pepíček dnes, pochopí zítra. Nebo za půl roku. Nebo vůbec ne. No a co?!
5. Odpouštějte. Odpustit se dá všechno, nebo skoro všechno. Vše se dá odpustit, a vše se dá během času napravit.
6. Zkuste učit jinak, než jak učili Vás. Nemusíte jen stát u tabule a mluvit. Nechte mluvit své žáky.
7. Bojujte proti nudit ve své třídě. Ať se žáci na Vaše hodiny těší, ať je to s Vámi baví.
8. Važte si svých žáků a respektujte je. Berte je jako partnery a přátele, se kterými se dobře cítíte, s kterými se vzájemně obohacujete.
9. Hodnoťte jen to, co žáci umějí, a ne to, co jste je ještě nenaučili. Vyhýbejte se špatným známám. Každý má právo dělat chyby a chyba je příležitostí naučit se dobře. Ani Vy se nebojte přiznat svůj omyl. Vždyť chybovat je tak lidské.
10. Neironizujte děti. Pokud si už nutně musíte dělat z někoho legraci, dělejte si ji sami ze sebe.
11. Dopřejte každému svému žáku radost z úspěchu. Každému a alespoň jedenkrát za den.

12. Vzdělávejte se, chod'te na školení, jezděte na semináře, čtěte odborný tisk, buďte tam, kde se něco děje. Nelitujte námahy, času ani peněz. Váš šéf to možná neocení, Vaši žáci určitě.
13. Nebojte se, jste-li o něčem přesvědčeni, stůjte si za tím.
14. Jenom imbecilové nemění svůj názor (řekl Alan Delon). Nebuďte imbecily.
15. Buďte optimisty. Nikdy není přece tak zle, aby nemohlo být ještě hůř.

Hana Veverková (učitelka)
Olomouc

Obsah

ÚVOD	7
DESATERO FALEŠNÝCH PŘEDSTAV O NAŠÍ KOMUNIKACI.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE, SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE A INTERAKCE	11
1.1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	11
1.2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE A INTERAKCE	14
1.3 DRUHY SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE A KOMUNIKAČNÍ STYLY	17
1.4 PROCES KOMUNIKACE	19
2 CHARAKTERISTIKA NONVERBÁLNÍ A VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	21
2.1 VYMEZENÍ POJMU NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE A ZPŮSOBY MIMOSLOVNÍ KOMUNIKACE	21
2.2 NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE A HLEDÁNÍ PRÁCE	30
2.3 NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE A PARTNERSKÉ VZTAHY	31
2.4 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	37
3 KOMUNIKACE A ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ.....	43
3.1 NEFORMÁLNÍ A FORMÁLNÍ KOMUNIKACE.....	43
3.2 JAK PŘEKONAT (NE)SOUHLAS	47
3.3 JAK REAGOVAT NA... ..	48
3.4 RADY A ZÁSADY PRO ZKVALITNĚNÍ KOMUNIKACE	50
4 PŘÍKLADY KOMUNIKAČNÍCH CVIČENÍ A JEJICH VYUŽITÍ VE VÝUCE	56
PRAKTICKÁ ČÁST	60
5 ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROVÁDĚNÉM VÝZKUMU	61
5.1 VYMEZENÍ ZKOUMANÉ PROBLEMATIKY	61
5.2 ZHODNOCENÍ DOSAVADNÍCH POZNATKŮ O PROBLEMATICE.....	61
5.3 POPIS VÝZKUMNÉ PROCEDURY.....	64
5.4 STANOVENÍ HYPOTÉZ A JEJICH VÝSLEDKY.....	64
5.5 ČASOVÝ HARMONOGRAM.....	70
ZÁVĚR	71
SEZNAM LITERATURY A JINÝCH ZDROJŮ	73
PŘÍLOHA Č.1 - DOTAZNÍK.....	75
MODERNÍ TECHNICKÉ PROSTŘEDKY NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE – MOBILNÍ TELEFONY, INTERNET, ICQ, SKYPE A JEJICH POUŽÍVÁNÍ	75
ANOTACE	78

Úvod

Učební text o sociální interakci a komunikaci je zaměřen na význam komunikace a interakce pro zařazení člověka do profesní činnosti, ale i v partnerských vztazích.

Osobní styl patří k nejbohatším zážitkům lidského života. Každý z nás se v něm nejen projevuje, ale i současně ukazuje „kdo jsem“.

Řeč se nedědí a každý jedinec společnosti ji od dětství pracně a pomalu nabývá. Dítě se stává členem lidské společnosti teprve tehdy, když se s ní začne dorozumívat. Slovní zásoby jsou však u lidí značně rozdílné, záleží totiž na mnoha faktorech. Zejména je velmi důležité, v jaké rodině dítě vyrůstá, jak ho rodina v jeho komunikaci podporuje, jak ho ovlivňují učitelé, jakou četbou si rozšiřuje slovní zásobu. Proto tedy průměrný člověk používá zásobu zhruba 30 000 slov, kdežto vysokoškolsky vzdělaný člověk má slovní zásobu okolo 70 000 slov.

Sociální komunikace má význam pro zařazení člověka do společnosti. Osobní styl patří k nejbohatším zážitkům lidského života. Každý z nás se v něm nejen projevuje, ale zároveň ukazuje „kdo jsem.“

Komunikace bývá především interakcí, tedy procesem, v němž se úloha komunikátora a komunikanta neustále vzájemně vyměňují. Má-li být komunikace efektivní, musí se komunikátor přizpůsobit psychickému profilu komunikanta

Já – jako ty, on, ona či ono – žiji mezi lidmi. Vídám se s nimi, hovořím s nimi, pracuji s nimi, navazuji s nimi přátelství apod. Mezi mnou a jimi se vytvářejí vzájemné vztahy. Jaké? Hodně je jich dobrých, některé jsou dokonce velmi dobré. Nikdo z nás nežije izolovaně – oddělen od své rodiny, od svých sousedů, spolupracovníků, od spolucestujících atd. Každý z nás je začleněn do velice složitého přediva vztahů k těm či oněm lidem. K někomu máme blízko – k některým lidem, není jich mnoho, máme dokonce velmi blízko. K některým lidem máme naproti tomu dále.

Tématika vzájemných vztahů – tedy interakcí mezi lidmi, je dnes předmětem nebývalého až mimořádného zájmu. Proč? Odpověď je možno formulovat různě – např. „Mnohdy si s těmito vztahy nevíme rady.“ Je možno i přiznat, že často nejsou takové, jaké bychom si je přáli mít. Pokusme se ujasnit si některé příčiny těchto jevů. Byly doby, kdy se řemeslo dědilo z generace na generaci. Psychologové hovoří o tzv. kulturní a sociální dědičnosti. Nyní tomu však již povětšinou není. Řemeslo se nedědí a dochází tak k většímu prostoru pro seberealizaci.

Tato seberealizace je bezesporu velkým kladem. Ovšem v dnešní době, kdy se svět a život v něm stávají neustále komplikovanějšími a složitějšími, má tento jev i svůj rub.

V jednotlivých kapitolách své diplomové práce se tedy pokusím objasnit druhy komunikace, popsat jejich význam i použití.

V praktické části, jež je věnována výzkumu na téma moderních komunikačních prostředků, budu porovnávat odpovědi studentů naší školy s mými hypotézami.

Dříve než začneme hovořit o sociální komunikaci, připomeňme si na deseti příkladech, které samozřejmosti se mají jinak, nežli se domníváme.

Desatero falešných představ o naší komunikaci

1. Zdá se, že falešná je představa, že spolu mluvíme jen slovy, tj. že jediný druh komunikace je tzv. verbální – slovní komunikace. Oproti této představě stojí jiná, která poukazuje na to, že spolu mluvíme nejen slovy, ale i celou řadou různých mimoslovních způsobů sdělování – např. pohledy, dotyky, výrazy obličeje, postojem, přiblížením nebo oddálením atd.
2. Zdá se, že falešná je představa, že to nejdůležitější v naší komunikaci s jinými lidmi a se žáky je to, co řekneme. Oproti této představě stojí jiná, která poukazuje na to, že často je tím nejdůležitějším sdělením pro nás to, co někdo jiný udělá a co pro nás má určitý hodnotový dopad, jak se chová a jak se chová k nám.
3. Non pravda, že nezáleží na tom, jak řekneme to, co řekneme. Zdá se, že falešná je představa, která snižuje význam umění mluvit. Oproti této představě stojí jiná, která ukazuje, jak způsob, kterým říkáme to, co říkáme, do značné míry dotváří význam našeho sdělení.
4. Zdá se, že falešná je představa, která tvrdí, že umění mluvit je všemocné. Oproti této představě stojí jiná, která ukazuje, že sdělování je komplexním jevem. Tento jev zahrnuje nejen to, co děláme a jak to děláme, případně i to, co bychom měli dělat a neděláme. Ukazuje se, že ten, kdo nemá něco skutečně hodnotného, co by sdělil, toho ani nejdokonalejší zvládnutí řečnického umění nezachrání.

5. Zdá se, že falešná je představa, která tvrdí, že člověk říká přesně to, co si myslí, že „věta je myšlenka vyjádřená slovy“. Vztah mezi myšlením a mluvením je podstatně složitější. Naše myšlení se nepochybně liší od činnosti počítače, kde je všechno jasné a logické. Je daleko více mozaikovitě, nejasné a přelétavé.
6. Zdá se, že falešná je představa, že žák uslyší přesně to, co mu učitel říká. Oproti této představě stojí jiná, která ukazuje, že pojetí známé pod heslem „tabula rasa“ – žák či posluchač jako nepopsaná čistá tabule – je iluzí. Dříve, nežli něco řekneme, posluchač má již svou představu, co asi řekneme. Jeho poslouchání je kopií záznamu magnetofonu, ale daleko spíše tzv. selektivním záznamem, tj. výběrem toho, co slyší. Naznačuje to studium anticipace.
7. Non pravda, že si musíme rozumět, i když používáme stejných slov. Sociální psychologie je studiem tzv. sématického diferenciálu – tj. odlišnosti od významu slov – prokazuje, že specifický význam slova pro kterékoliv dva spolu komunikující lidi je poněkud odlišný. To, že si rozumíme, není způsobeno tím, že používáme táž slova, ale mnohem hlubší sférou – tím, že si rozumět chceme.
8. Zdá se, že falešná je představa, která tvrdí, že se při sociálním styku a kontaktu omezujeme na sdělení jen holých fakt a zcela nestranných informací. Oproti této představě stojí jiná, která nabývá stále většího významu. Sdělujeme si totiž nejen fakta, ale zároveň i postoj k nim.
9. Zdá se, že není zcela tak pravdivá představa, která v naší komunikaci vidí jen zcela věcné sdělování. Oproti této představě stojí jiná, která poukazuje na to, že naše myšlení i naše jednání je strategické, záměrné, že každým svým sdělením sledujeme určitý cíl. Záměr hovořící osoby a záměr posluchače se nemusí krýt.
10. Zdá se, že falešná je představa, která říká, že „slova jsou jen slova“, tj. že při mluvení vám o nic tak závažného nejde. Oproti této představě stojí jiná, která ukazuje, že slova mohou být daleko více nežli „jen slova“, že slovo může druhého nejen píchnout, ale i popíchnout, ba dokonce zranit. Slovo může o nás mnohé prozradit – může například ukázat, za koho chceme být považováni. Může prozradit, oč nám jde. Může naznačit, za koho považujeme toho, s nímž hovoříme. Jeho osobnost může respektovat, či tignorovat. Může se dotknout jeho sebevědomí a sebepojetí.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení pojmu komunikace, sociální komunikace a interakce

1.1 Vymezení pojmu komunikace

Aby se jakýkoli organismus udržel naživu, je pro něj nezbytná nejen výměna látek, ale i výměna informací o světě, ve kterém žije, který jej obklopuje. Pro každý vývojový stupeň organického života je příznačný jiný systém přenosu informací, tedy komunikační systém.

Lidské společenství jako soubor organizovaných společenských vztahů skupin se nemůže obejít bez prostředků dorozumívání, sdělování, komunikace. Bez komunikace by lidé nemohli vstupovat do vzájemných vztahů, neexistovalo by sociální jednání.

O tom, co se děje při vzájemném setkání dvou lidí, nám sociální komunikace ve své základní poučce říká, že není možno nekomunikovat. Při setkání s někým je možno se dívat stranou, abychom ho neviděli, ale i to je již určitým sdělením. Při setkání s někým je možno ho nepozdravit a dělat, že ho nevidíme, ale již to je určitým sdělením. Při setkání s někým je možno stavět se nevida a neslyše, ale i to je již zcela určitým sdělením. Sdělením je i pouhé letmé podívání se na druhého. Je jím i dlouhé zadívání se do očí. Sdělením je i úsměv. Je jím i zakabonění tváře. Je jím způsob, jak provedeme gesto pozdravu. Je jím způsob, jak se k druhému přiblížíme i vzdálenost, kterou od něho zaujmeme. Je jím způsob podání ruky i naklonění se k němu, i jeho případné obejmutí a políbení. Je jím i pozdrav. Je jím samozřejmě i rozhovor, který s ním vedeme, tj. to, o čem hovoříme, i způsob, jak spolu hovoříme. Setkají-li se dva lidé, nemohou spolu nekomunikovat...

Slovo komunikace je latinského původu. V latině se slovem *communicare* rozumí *commune reddere* - učiniti společným. Hlubší význam slova komunikace vyjadřuje latinská věta *communicare est muldum dare* –komunikace znamená mnoho dávat. Tento hlubší významový odstín slova komunikace vyjadřuje český termín sdílet se s někým o něco.

Etymologický slovník jej do češtiny převádí jediným slovem – spojení. Slovník spisovné češtiny jej poté rozvádí do nejčastěji používaného významu: komunikační = dopravní. Naznačuje však, že tímto termínem může být myšleno i dorozumívání.

Komunikace je tedy dovedností v pravém slova smyslu a v současnosti se běžně vyučuje na školách i v kurzech.

Úspěšná komunikace si vyžaduje porozumění, společné východisko, vnímání, sebevědomí a zřetelnost. Komunikace by se měla používat k překlenutí jazykových bariér, ke sdělování

myšlenek a prvků: k porozumění nás samotných. Komunikační akt je zpravidla popisován jako sled následujících:

KDO ŘÍKÁ CO – JAKÝM KANÁLEM – KOMU – S JAKÝM EFEKTEM

Komunikace bývá neefektivní, pokud příjemce není schopen sdělení porozumět, pochopit. Znamená to, aby příjemce uměl například číst, znal a rozuměl cizímu jazyku apod.

V současnosti nejrozšířenější model procesu komunikace obsahuje sedm významných složek:

1. Komunikátor – ten, kdo má důvod ke komunikaci
2. Kódování – převedení myšlenek komunikátora do souboru symbolů
3. Zpráva – nebo informace jako výsledek zakódovaného procesu
4. Prostředek – jako nositel zprávy (informace)
5. Dekódující příjemce – zpráva musí být příjemcem pochopena
6. Zpětná vazba – jako reakce příjemce sdělující komunikátorovi, jak byla zpráva pochopena
7. Šum – zahrnující všechny možné faktory, deformující smysl zprávy

Zvláštní uplatnění má komunikace v rámci podnikání. Zaměstnavatelé a zaměstnanci komunikují navzájem, prodávající komunikují se zákazníky (ne vždy). Předvádíme své zboží, rozmlouváme tvář v tvář, telefonujeme, faxujeme, píšeme dopisy, rozhodujeme o prodeji, vyřizujeme obchodní záležitosti.

Jeden z problémů vlastní komunikace spočívá v tom, že informátor neví, zda mu bylo ostatními porozuměno. Měl by vědět, že porozumění se docílí kombinací zpětné vazby, ochoty naslouchat a spolupráce, odezvy a gestikulace. Podstata problému spočívá v tom, že většina lidí nechce komunikovat, chrání si svůj image, a proto nechtějí, aby o nich lidé věděli příliš, a poskytují jen vybrané informace, někdy i záměrně zkreslené. Ačkoli všichni komunikujeme denně na určité úrovni, efektivní komunikace je mnohem složitější, než by se na první pohled zdálo.

Efektivní komunikace bývá limitována následujícími sedmi body (v angličtině jako sedm „C“)

- DŮVĚRYHODNOST (Credibility) – komunikace je limitována atmosférou důvěry a víry, a kompetentností informačních zdrojů v dané problematice
- KONTEXT (Context) – komunikační program musí být v souladu s reálným prostředím (komunikace vyžaduje podporu sociálního prostředí)
- OBSAH (Content) – sdělení musí mít pro příjemce význam, musí být relevantní pro jeho současnou situaci
- JASNOST (Clarity) – sdělení musí být vyjádřeno v jednoduchých a pochopitelných pojmech. Složitější stanoviska by měla být zhuštěna do jednoduchých tezí či sloganů.
- KONTINUITA A KONZISTENCE (Continuity and consistency) – komunikace je v podstatě nikdy nekončící proces, který se opakuje a samotné sdělení musí být navíc konzistentní
- KANÁLY (Channels) – jednou již vytvořené komunikační kanály je třeba přednostně a náležitě využívat, protože k nim má příjemce určitý vztah a respektuje je
- SCHOPNOST VEŘEJNOSTI (Capability) – komunikace musí počítat se schopnostmi veřejnosti, proto je efektivní, jestliže vyžaduje co nejmenší zvláštní úsilí na straně příjemce

K dobrým radám komunikace patří mimo jiné:

1. není důležité, co se říká, ale co se tím míní
2. nemůžeme chtít někomu něco říkat, pokud tomu sami nerozumíme
3. za mimořádně přínosnou považujeme co nejlepší znalost účastníků (komunikantů)

Co stěžuje komunikaci?

4. přikazování (musíš, nesmíš)
5. vyhrožování (když to nesplníte, tak...)
6. kárání (byla to vaše povinnost)
7. mentorování (buďte si vědom svých povinností)

8. poskytování rad (já bych vám doporučoval...)
9. vynášení negativních soudů (jste líní a nepořádní)
10. přehnaná zvědavost (proč, co a jak)
11. omluvy (snaha podat situaci v lepším světle)

1.2 Sociální komunikace a interakce

Kdykoli se zabýváme osobností, tzn. člověkem, projevujícím nějaké vlastnosti, prožívajícím nějaké skutečnosti, zaujímajícím nějaká stanoviska, usilujícím a starajícím se, řešícím nějaké problémy – musíme brát v úvahu i mezilidské vztahy, v nichž tato osobnost žije. Sociální komunikace nám tedy určuje, jaký bude VZTAH mezi komunikujícími lidmi. Když se někdo naučí dobře komunikovat, má v rukou možnost, jak kvalitně a cíleně formulovat fungující mezilidské vztahy – tj. takové vztahy, ve kterých se lidé cítí dobře, jsou spokojeni, lépe pracují.

Domlouvání se mezi lidmi se na první pohled zdá být tou nejpřirozenější a nejobyčejnější věcí na světě. Když něco neklape, lidé hledají chyby na různých místech a nejraději na druhých lidech (jako třeba v manželských hádkách), ale pokud nejsou odborníky na komunikaci, nenapadne je hledat chybu v tom, jak se domlouvají.

Náš přímý sociální styk, od něhož se odvíjí veškeré naše sociální citění, veškerý náš vnitřní svět, se odehrává v interakcích a komunikacích.

Interakce a komunikace jsou základním způsobem uskutečňování naší mezilidské vzájemnosti. Pojmem interakce označujeme reagování lidí na sebe navzájem, probíhající kdykoli a kdekoli se s někým setkáváme, navzájem se nějak zaznamenáme a dáváme to najevo. Například jedeme autobusem a bezděčně nás zaujme nějaká osoba. Pozorujeme ji v domnění, že o tom neví. Ona ale reaguje – svým pohledem odpovídá na naše pohledy. Je nám nepříjemné, že jsme se prozradily a děláme tedy, že se zabýváme něčím jiným.

Pojmem komunikace označujeme sdělování informací, podávání zpráv. Komunikace může být oboustranná – dvousměrná a jednostranná – jednosměrná. Hovoříme také o komunikaci masové.

Příkladem jednostranné komunikace může být to, když píše dopis svému příteli, podávám mu zprávy. Příkladem dvousměrné komunikace je, když se dva vědci snaží předložit – každý ze své pozice – co nejvíce informací, aby bylo možné rozhodnout, kde je pravda. Příkladem

masové komunikace je komunikování zpráv televizí, rozhlasem, tiskem. Probíhá bez osobní účasti partnerů, zprostředkovaně, a předpokládá technické rozšiřování – technické prostředky. Komunikace se tak přibližuje interakci.

Nyní si uvedeme v přehledu, co všechno si sdělujeme, a to tak, že postupně vyjmenujeme různé kvalitativně odlišné druhy sdělení:

- sdělujeme si informace – setkají-li se dva lidé, pak každý z nich má poněkud odlišný názor na určitou věc, každý má poněkud odlišný soubor toho, co ví. Každý z nich ví něco, co druhý pravděpodobně neví. To, co je z toho hlediska „navíc“, mu může sdělit. Udělá-li to, pak mu sděluje „novinky“. Novinkou je pro mne skutečně jen to, co jsem nevěděl, co je pro mne nové.
- sdělujeme si metakomunikační klíče – hovoříme-li spolu, pak si nikdy neříkáme jen to, co se dá vyjádřit jako „co je nového“. Vždy si zároveň toto sdělení doplňujeme tím, co nám naznačuje, jak má posluchač danou informaci chápat, jak jí má rozumět.
- sdělujeme si svůj postoj k věci, o níž hovoříme – sociální psychologové docházejí k závěru, že nejsme schopni sdělovat jiným lidem jen holá fakta. V každém sdělení je možno slyšet mnohem více. Vždy je tam přítomen v různých formách i náš postoj k tomu, o čem hovoříme. Je to možné vyčíst např. z tónu našeho hlasu, z váhavosti naší řeči, z pomlček, z výrazu obličeje, z pohledu našich očí.
- sdělujeme svůj postoj k posluchači – svým chováním sdělujeme nejen svůj postoj k věci, o které hovoříme, ale i postoj k tomu, komu to říkáme. Je to možné vyčíst z naší mimiky, z toho, jak se při setkání k němu chováme.
- sdělujeme druhému své sebepojetí - nesdělujeme si jen holá fakta a postoje. Sdělujeme si navzájem i to, za koho se považujeme. Jednou chceme být považováni za chytré, jindy za relativně neznalé. V jednání s partnerem mu předkládáme určitý „obraz sebe sama“ – své sebepojetí.

- sdělujeme si kvalitu našeho vzájemného vztahu –setkáme-li se s někým, pak mu dáme mimo jiné i najevo, v jakém vztahu k němu jsme. Naznačíme mu, že ho považujeme za přítele, nebo naopak za toho, s nímž nehodláme udržovat bližší styk. První druh vztahu označují sociální psychologové sociální intimita, druhý sociální distance.
- sdělujeme si pravidla našeho vzájemného styku - náš styk s druhým člověkem by mohl probíhat zcela chaoticky, neorganizovaně. Aby tomu tak nebylo, zavádíme do naší vzájemné interakce určitá pravidla, obrazně nazývaná „pravidla hry“. Těmito pravidly se snažíme vnést do interakce určitý řád. Příkladem je třeba pravidlo určující předávání slova v rozhovoru, které stanoví, že druhý bude mlčet, dokud mluvím já, a já budu mlčet, dokud hovoří on. Prosazení těchto pravidel nebývá vždycky snadné.
- sdělujeme si žádosti – každý z nás má v každou chvíli celou řadu proseb, potřeb, přání, žádostí. Setkáme-li se s někým, pak se neubráníme tomu, abychom mu některá svá přání nesdělili. Nemusí jít vždy o ten extrém, který vyjádříme sarkasmem “Co zase chceš?” nebo „Jistě něco chceš, jinak bys se mnou nemluvil“. V jednodušším případě může mít naše přání podobu sdělení: „Zachovej mi prosím přízeň i nadále“, nebo „Buď ke mně, prosím, i nadále hodný, milý, taktní atd.“

Shrneme-li pohled na to, co si říkáme, pak vidíme, že toho je podstatně více, nežli toho, co vyjadřujeme slovy. Chceme-li s někým dobře vycházet, pak bychom měli záměrně pěstovat citlivost k celé výše uvedené stupnici sdělovaných kvalit.

Naznačila jsem, co si sdělujeme, když jsme s někým v interakci. Podívejme se nyní společně, jak si sdělujeme to, co si spolu sdělujeme.

Pohled na sociální komunikaci, na to, co se děje mezi mnou a tebou, když se spolu setkáme, je možno neúměrně zjednodušit a brát v úvahu jen to, co vyjadřujeme slovy. Pohled na kteroukoli interakci – např. matky a dítěte, manžela a manželky, učitele a žáka, lékaře a pacienta, prodávajícího a kupujícího atd. nám však ukazuje, že interakce, k níž dochází při vzájemném setkání, je mnohem bohatší.

I když řeč, tj. obsahová, významová, sémantická stránka toho, co spolu mluvíme, je tou nejvyšší, nejvyspělejší formou komunikace, přece jen není formou jedinou.

V řeči teorie komunikace: Řeč není jediným komunikačním kanálem mezi mnou a tebou!

Není sama o sobě vztahem mezi lidmi – ale je pro tento vztah nevyhnutelnou podmínkou.

Není to jen obsah, význam, tj. sémantická stránka toho, co si říkáme, ale i způsob toho, jak si to říkáme, co něco sděluje. Není to jen „suché sdělení fakt“, co si říkáme, ale i pohledy, co přitom spolu vyměníme, co něco sděluje. Spolu s ústy mluví i výraz obličeje, mimika, i pohyby, fyzický postoj, odstup atd. Sociální psychologové zde hovoří o vícekanálovém komunikačním spojení mezi dvěma lidmi.

V technice je možno vidět určitou obdobu tohoto vícekanálového spojení např. při televizním přenosu, kdy se na jiné vlnové délce vysílá obraz a na jiné zvuk. Máme-li mít u televize úplný dojem, pak nutně musíme přijímat signály oběma kanály a sladit je do jednoho smysluplného celku. Obdobně je tomu i při mezilidském sdělování.

1.3 Druhy sociální komunikace a komunikační styly

Komunikací, přesněji řečeno sociální komunikací, rozumíme sdělování zpráv v mezilidském styku. V sociální psychologii se dnes ustálilo rozlišování dvou druhů komunikace: mimoslovní – tzn. nonverbální a slovní – tzn. verbální komunikace.

Oba druhy sdělení spolu vždy a všude souvisí. Tvoří jeden organický celek. Rozdělujeme-li je zde, pak jen z didaktických důvodů. K těmto dvěma základním druhům sociální komunikace je důležité přičlenit ještě jeden komunikační kanál, který se zdá být z hlediska významu tím nejdůležitějším. Je jím sdělování činy. To máme na mysli, když říkáme „činy mluví“, případně když posloucháme klasiky: „verba movent, exempla trahunt“ – „slova člověkem pohnou, avšak příklady táhnou“. To nejdůležitější, co já říkám, to nejsou obvykle slova, ale to, co dělám a co má pro druhého určitý významový důsledek. Kde jde o budování dobrých vztahů, tam nejsou slova tím nejdůležitějším, ale činy, tzn. to, co dělám já a co děláš ty a co má určitý hodnotový dosah pro náš vzájemný vztah.

Při sociální komunikaci může docházet k odlišnostem, vyplývajícím z různosti cílů té které komunikace, z rozdílných distancí mezi lidmi, někdy i z pozic mezi lidmi.

Komunikační styly

Můžeme tedy rozlišit čtyři **komunikační styly**:

Konvenční styl

Konverzační styl

Operativní styl

Osobní styl

Konvenční styl je založen na krátké výměně obecných informací, krátkých sděleních, nezávazných vět (o počasí, rodině apod.). Utrvuje a konzervuje daný stav. Předpokládá zároveň jistou distanci mezi lidmi. Nejsou zde zastoupeny žádné velké emoce. Všechny společenské rituály ostatně vycházejí z konvencí.

Konverzační styl je založen na výměně zajímavých informací, klípků, názorů. Chceme se pobavit, potěšit, „pobýt spolu“. Pro tento styl je charakteristický rovnoprávný vztah mezi účastníky komunikace.

Operativní styl je založen na asymetrickém vztahu mezi účastníky komunikačního procesu. Jeden je v pozici „nad“, druhý v pozici „pod“, Je pro něj typické vymezení rolí.

Osobní styl je založen na naplnění nejhlubších lidských potřeb a tužeb. Velmi významná je zde horizontální rovina a minimální distance.

4 komunikační styly

Styl	Funkce, účel	Pozice	Distance (cca)	Citové projevy	Příklady
Konvenční	Potvrdit „status quo“, bránit rozpaky, udržet spol.kontrolu nad situací, umožnit volbu mezi pokračov.a ukončením konverzace	Symetrická, Asymetrická (nemění se)	1,5 - 3m	Mírně pozitivní (úsměvy)	Pozdravy, společenské rituály, seznamování, lichotky

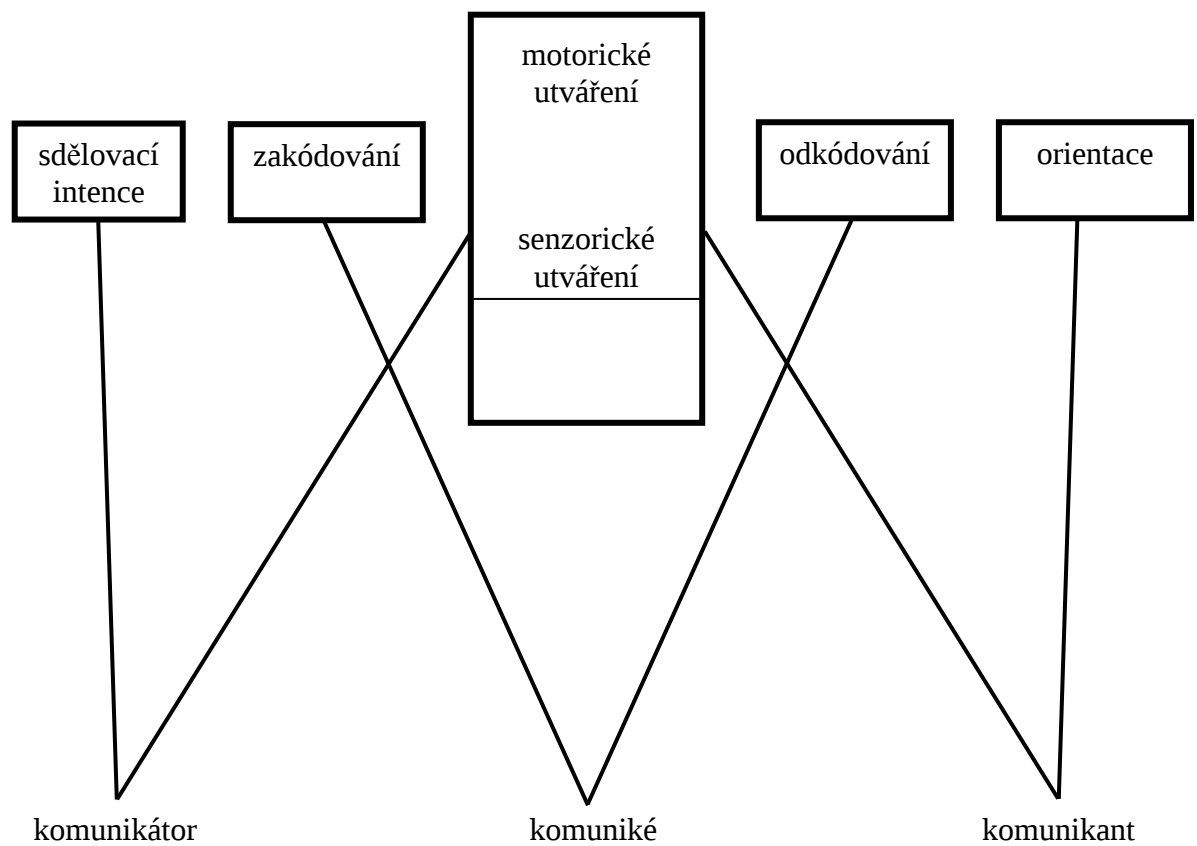
Konverzační	Výměny informací, názorů, postojů, pobavit se, utvrdit sounáležitost, sebeprosazení (vzájemné)	Jen symetrická	2 – 4m	Pozitivní	Povídání při jídle, diskuze, spol.zábavy a hry,polemiky (k věci), fáze vyjednávání
Operativní	Zvládání živ.prostoru, uspokojování běžných potřeb,	Asymetrická (při jednání symetrická)	2 – 5m (0m při prof. dotecích)	neutrální	Nákupy, jednání na úřadech, práce, výuka, vyjednávání
Osobní	Ochrana a redukce života, uspokojování zákl.lidských potřeb	Symetrická i asymetrická	0 – 35cm	Výrazně pozitivní nebo negativní	Mazlení, erotika, sex, bytostní rozmluvy, prudká hádka, fyzický střet

1.4 Proces komunikace

Nyní se podrobněji zmíním o faktorech, jimiž je tvořen komunikační proces. Jsou to tyto faktory:

- **komunikátor** – osoba, která vstupuje do komunikačního procesu, z níž informace vychází
- **komunikant** – osoba nebo skupina, která komunikaci přijímá
- **komuniké** – věcný obsah sdělení
- **komunikační vyvolaný účinek**

Graficky lze proces komunikace znázornit takto:



2 Charakteristika nonverbální a verbální komunikace

2.1 Vymezení pojmu nonverbální komunikace a způsoby mimoslovní komunikace

V této části se zaměřím na objasnění nonverbální a verbální komunikace a charakteristiku jejích prostředků. Termín mimoslovní (nonverbální) komunikace nám neříká mnoho o tom, o jaký druh sdělení jde. Víme jen, že jde o jiný druh sdělení než je řeč. Zjednodušeně řečeno můžeme říci, že se jedná o komunikaci beze slov.

Mezi psychology panuje dnes obecné přesvědčení, že se nonverbálně sdělují v první řadě **city a emoce**. A to jak emocionální projevy, spojené s uspokojováním biologických potřeb, tak city vyšší, jež se vážou k sociálnímu životu člověka. Vztah mezi emocemi a mimoslovními komunikačními projevy je dán do určité míry existencí úzkých vazeb mezi celou řadou fyziologických projevů a emocionálních stavů. Příkladem může být červenání se, či naopak zblednutí, změny dýchání, pocení, třes, rozšiřování zornic atd. při určitých situacích, v nichž prožíváme silné emoce.

Člověk si většinou neuvědomuje, co svému okolí sděluje vlastními, nonverbálními signály. Záměrnost je v nonverbální komunikaci málo zřejmá a záměr a smysl pro původce obvykle splývá.

Emocím u člověka se věnoval Charles Darwin, který si uvědomil vliv výrazu emocí na jiné lidi i na jejich nositele. Nerozlišil však mezi výrazem (expresí) a dojmem (impresí). Dojem, na rozdíl od výrazu, může mít svou vlastní existenci nezávislou na osobě, která dojem způsobila, tzn., že mnohá nonverbální sdělení mají na příjemce jiné účinky než ty, které původce zamýšlel.

Velmi důležitá je také kulturní vázanost nonverbálních projevů. V případě, že příjemce nevnímá komunikační akt v kontextu dané kultury (tedy kultury podavatele), naléhavě hrozí dezinterpretace vysílaného sdělení. Např. syčení před šéfem – zatímco v Japonsku tento projev znamená vyjádření respektu a úcty k nadřízenému, v evropské tradici je to výraz opovržení.

Při sdělování emocí různého druhu má **obličej prvořadou důležitost**. V řadě pokusů se ukázalo, že jsme schopni s velkou mírou jistoty identifikovat, tj. přesně určit, v obličeji druhého člověka minimálně **sedm kvalitativně odlišných emocionálních stavů**:

- štěstí
- překvapení
- smutek
- zlobu
- strach
- spokojenost
- zájem

Jsme schopni přitom rozeznat, zda jde o city příjemné nebo nepříjemné, o cit velice silný či jen o emocionální závan citu. Při určování intenzity citu je nám při tom pomoci to, co pozorujeme v jiné oblasti projevu – **v kinezice**. Rozsah, živost, aktivita a prudkost pohybů svědčí o velké intenzitě emocionálního prožívání. Obtížnější je diagnostika hloubky citu a pravosti emocionálního výrazu.

Proto si přiblížíme skupinu způsobů sdělování. Zaměříme se na sdělování výrazy obličeje, sdělování fyzickým postojem, oddálením, pohyby rukou, nohou a také na řeč očí.

Řeč těla, neboli nonverbální komunikace, hraje důležitou roli v sociálním chování člověka. Jak již bylo řečeno, z hlediska komunikace samotné, nonverbální signály mají podstatně větší význam, než v případě verbální komunikace. Při nonverbální komunikaci jde o to, co si sdělujeme:

- výrazem obličeje (mimika)
- oddálením (proxemika)
- dotekem (haptika)
- postojem (posturologie)
- pohyby (kinezika)
- gesty (gestika)
- pohledy (vizika)
- „tónem řeči“
- úpravou zevnějšku atp.

Nonverbální komunikace probíhá na úrovni vědomí i nevědomí. Nevědomé signály dominance jsou vzpřímený postoj s rukama v bok, vážný výraz tváře, hlasitá mluva. Konec promluvy je naznačen vzhlednutím vzhůru a návratem ruky do klidové polohy. Ve všech těchto příkladech si obvykle dotyčný neuvědomuje použité signály. Samotné rozlišení vědomých a nevědomých signálů není zcela přesné. Tentýž signál bývá jednou vědomý a jindy nevědomý.

Stručný přehled toho, co si navzájem sdělujeme nonverbálně:

- sdělujeme si emoce – nálady, pocity, afekty
- sdělujeme si zájem o sblížení – navázání intimnějšího styku
- snažíme se vytvořit dojem u druhého „kdo jsem já“
- snažíme se záměrně ovlivnit postoj partnera
- řídíme tak chod vzájemného styku

Nyní vám popíši některé druhy již zmiňované nonverbální komunikace:

Mimika je komunikace prostřednictvím výrazů obličeje a má přední místo v nonverbální komunikaci. Již Charles Darwin hledal výrazy emocí u člověka a zvířat především v mimice.

Pomocí obličeje dochází ke sdělování pocitů sympatie i empatie. Nejde jen o empatické vcítění do emocionálního stavu druhého, ale i signalizování druhému, že jsme přijali mimický výraz emocionálního stavu jako sdělení o tomto stavu a že tomuto sdělení adekvátně rozumíme.

Tři základní typy funkcí mimických projevů:

1. Charakteristika osobnosti – neznámé lidi posuzujeme především podle výrazu jejich tváře
2. Emoce a interpersonální postoje
3. Signály interakce – např. překvapení, údiv nad určitým sdělením

Základními oblastmi mimického sdělení obličeje jsou oblast čela a očí – překvapení, bolest, úzkost; oblast očí a víček – strach, smutek a zájem; oblast dolní části obličeje – štěstí, radost, spokojenost.

Proxemiku

Chápeme jako sdělování přiblížením či oddálením. Vzájemná blízkost či oddálení odráží vzájemný vztah dvou lidí. Snažíme se s někým zaujmout co nejbližší, nejintimnější vzdálenost, s někým hovoříme z dálky. Každý člověk má okolo sebe pomyslně vytyčenou určitou vzdálenost, kterou považuje za své teritorium. Když ji někdo překročí a dostane se tak do naší intimní sféry, vyvolá to v nás kladnou nebo zápornou reakci - podle toho, jaký k dotyčné osobě máme vztah. Využíváním tohoto intimního teritoria lze také manipulovat s lidmi. Při hovoru můžeme dosáhnout toho, aby nás dotyčný následoval nebo před námi ustupoval, protože se snaží nepřerušit hovor tím, že by vzdálenost od nás zvětšil.

Podle E. Halla existují 4 základní distanční pásma: 1 pásmo = intimní vzdálenost, od přímého kontaktu do 45 cm; 2 pásmo = neformálně osobní, 45 -120 cm; 3 pásmo = sociálně poradní, 120 – 360 cm; 4 pásmo = veřejné, od 360 cm dále.

Každý máme určitý osobní prostor – prostorové vlastnictví (teritorialitu), jehož narušení v nás může vyvolat nejistotu, napětí nebo dokonce agresi. Ukázalo se např., že je podstatný rozdíl, vstoupí-li muž do osobní zóny muže nebo ženy. V prvním případě jde o překročení hranice přípustnosti, které může být chápáno jako útok či napadení. Pokud muž vstoupí do osobního prostoru ženy, ta může nabýt dojmu, že se jí muž chce dvořit a sblížit se s ní.

Haptika

Je sdělování bezprostředním kontaktem „kůží na kůži“, jak tomu je například při podání ruky, při pohlazení, plesnutí, štípnutí, lechtání, čechrání, políbení, mazlení atd. Tělesný kontakt je součástí různých druhů pozdravů, ale slouží i pro předávání zpráv různého charakteru, pro vyjadřování názoru a postoje. Možností tělesného kontaktu je mnoho, kromě výše zmíněného je to ještě objímání, facka nebo odstrčení. Doteky nešetřete, ale ani je nepřehánějte! Tělesný kontakt je neprimitivnější formou sociální komunikace. Ve vývoji plodu je hmat asi úplně prvním smyslem, který začíná fungovat. Zárodek reaguje na impulsy matčina tlukoucího srdce, což ještě umocňuje prostředí plodové vody.

Nejčastější formou tohoto kontaktu je podání ruky, tento kontakt je jedním z hlavních činitelů, podle nichž si o nás jiní lidé dělají dojem. Jak by tedy podání ruky mělo vypadat? Dlaň má být otevřená, palec míří nahoru, přiměřený stisk (mírné potřesení), doba kontaktu asi 4 s (v anglosaských zemích asi 7 s).

Podání ruky je významnou součástí pozdravu, neboť zde se lidé dostávají do přímého intimního kontaktu – často poprvé. Mezi tři základní sdělení, která můžeme podáním ruky vyjádřit, patří:

- chci se pokusit vás ovládat
- chci s vámi spolupracovat jako rovný s rovným
- jsem připraven podřídit se vám

Je součástí prvního dojmu, vyjadřuje náš vztah k druhému a prozrazuje něco i o nás samotných. Je to výraz přátelství a projev důvěry. Je to jistá pocta, kterou společensky významnější osoba prokazuje podáním ruky osobě společensky méně významné. Z toho vyplývá, že ruku podává jako první osoba společensky významnější:

- více společensky významný je člověk starší než mladší
- více společensky významná je žena než muž
- více společensky významný je nadřízený než podřízený
- více společensky významná je známá, populární, zasloužilá osoba

Posturika

Posturikou rozumíme sdělování fyzickým postojem, tj. konfigurací všech končetin, krku, hlavy, těla. To, co vyjadřujeme tělesnou polohou – fyzickým postoje člověka, je statickým zachycením toho, co v dynamickém pohledu zachycujeme jako vzájemný pohyb. Tělesná poloha naznačuje skutečně nejen to, co se nyní s danou osobou děje, ale i to, co se s ní dalo v předcházejícím okamžiku. A samozřejmě i to (do značné míry), co se s ní bude dít za okamžik.

V úvahu se přitom bere nejen poloha jednotlivé části těla, ale například i vzájemná poloha obou nohou, vzájemné umístění pravé a levé ruky. Jde-li o sociální komunikaci, pak se obvykle bere v úvahu nejen konfigurace všech částí těla, ale obou účastníků tohoto sociálního setkání. Konfigurace různých částí těla má svůj význam. Vyjadřujeme touhu přiblížit se nebo naopak oddálit z kontaktu, rozšiřujeme svůj osobní prostor nebo se choulíme do sebe. Dvě přítelkyně v kavárně s hlavami těsně u sebe jednoznačně signalizují zaujetí společným tématem hovoru. Přikloníme-li se během rozhovoru ke svému partnerovi, dáváme tím najevo zájem a ochotu naslouchat. Ruce zkřížené na prsou, odtahování se od partnera, uhýbání očima či zabývání se zcela jinými záležitostmi nesouvisejícími s tématem hovoru jsou pak zcela zjevným projevem nezájmu a mnohdy i neúcty. Držení těla v interpersonálním kontaktu je tedy velmi důležité a existují dva základní rozměry:

1. Naléhavost – projevující se mírným předklonem a také: dotýkáním se sebe sama, vyhledáváním prostorové blízkosti apod.

2. Relaxaci – projevující se asymetrickou polohou paží, nakloněním na bok, uvolněnými rukama apod.

Dále můžeme použít toto dělení:

Otevřený postoj je výrazem přátelského vztahu ve všech kulturách. Rozumí se jím fyzický postoj k druhé osobě, kdy ruce jsou mírně rozpaženy. Dlaně jsou otevřeny a prázdné, hlava je mírně zakloněna do boku, nohy mírně rozkročeny. Tímto postojem bychom chtěli říci: „Jsi vítán jako přítel.“

Uzavřený postoj představuje takovou konfiguraci, kde paže jsou složeny na prsou, hlava skloněna či odvrácena od partnera, pohled zaměřen jinam, než na člověka, s nímž přicházíme do styku a tzv. neutrální – neúčastný výraz obličeje. Sděluje se tím relativně malá ochota k bližšímu kontaktu, případně pocit trapnosti, který daná osoba zažívá, když musí být s takovou osobou v užším osobním styku.

Kinezika

Představuje bezděčné pohyby rukou, nohou, hlavy, těla apod.

Pozornost při studiu pohybů se věnuje jejich vztahu k emocionálnímu dění. Prudké pohyby, pohyby značně rozsáhlé, s velkým úhlem odchýlení, svědčí o mimořádně vysoké hladině emocí.

Je to možno pozorovat zejména na mladých lidech v období dospívání.

Jeich pohybová aktivita dosahuje maxima. Nás zajímají pohyby v interakci, tj. tam, kde spolu dva lidé přecházejí do osobního styku. Je možné se setkat s pohybovými projevy typu odezvy – určité formy odpovědi na sdělení partnera. Příkladem může být pohyb hlavy na znamení souhlasu. V praxi může jít i o sebemenší rozsah pohybu a přece se jeho vliv projeví na partnerově chování.

Kinezika úzce souvisí s verbální komunikací – podporuje ji následujícím způsobem:

- zvyšuje důraz výpovědi
- přináší další informace o výpovědi
- ilustruje výpověď
- poskytuje zpětnou vazbu od posluchače
- je signálem pro další udržování pozornosti
- kontroluje synchronizaci

Gestika

Souvisí s kinezikou. Gestikou rozumíme kulturně stanovené pohyby a polohy, jako například kývnutí hlavou na souhlas, zamávání na rozloučenou, úklon při představování apod. Jsou lidé, kteří se bez pomoci gest rukou a nohou téměř nedokáží domluvit. Výrazná gestikulace je obvykle výsadou lidí temperamentních a energických, nebo naopak osob nejistých a nervózních.

Už dávné kultury byly velmi bohaté na sdělování gesty. Gesta jedné kulturní oblasti mohou být nesrozumitelná a neúčinná v jiné kulturní oblasti. Příkladem mohou být nedorozumění, k nimž dochází při výkladu gesta typu sdělování souhlasu a nesouhlasu kýváním hlavy u nás a v Bulharsku, Řecku, Indii. Také v interakci učitele se třídou mají gesta své místo. Používá jich jak učitel, tak žáci. Gestem je povstání žáků při příchodu učitele do třídy, gestem je pohyb ruky, který učitel použije místo slovního sdělení – sedněte si. Gestem je zavolání žáka kývnutím ruky beze slov, ukázání na určitého žáka prstem při vyvolání apod. Právě s pohyby rukou je většina gest spojena. Gesta jsou starší formou sociální komunikace než řeč a hrají v komunikačním toku nezastupitelnou roli.

Řeč očí

Je také velmi důležitým komunikačním prostředkem při mimoslovní komunikaci. Dojde-li k osobnímu setkání kterýchkoli dvou lidí, patří řeč očí k nejdůležitějším komunikačním kanálům. Porozumění této řeči očí podstatně zvyšuje pravděpodobnost dobrého porozumění tomu, co se v daném setkání odehrává, i tomu, co v něm chce kdo sdělit. Chceme-li této řeči porozumět, seznámme se s možnostmi, které tato řeč očí má.

Jsou to tyto:

- **zaměření očí** - tj. směr zorné osy spojnice oka s místem, na které se díváme. Zaměření očí patří k nejdůležitějším sdělením v řeči očí. V sociálním kontextu nás v první řadě zaujme, kam se kdo dívá – na koho se dívá. Sociální psychologové zde hovoří o terčích a vidí zde určitou obdobu „**střílení očima**“. Ukazuje se, že nejsme schopni věnovat všem, s nimiž jsme ve věkové interakci, stejnou četnost pohledů. Je tomu tak jak s pohledy učitele, tak s pohledy žáků. Na

některé žáky se učitel dívá častěji, na jiné méně často. Podobně někteří žáci se na učitele dívají častěji než jiní.

- **délka doby jednoho zaměřeného pohledu** – také doba, po kterou oči zůstanou zaměřeny na určitou osobu, má svůj komunikační význam. Malý zájem o určitého člověka je možné dát najevo nejen tím, že se na něho téměř vůbec nedíváme, ale i tím, že od něho odvrátíme pohled okamžitě, jakmile se dostane do našeho zorného pole. Podobně i dlouhé pohledy mají svůj sdělovací význam.
- **celkový objem pohledů** – četnost pohledů a délka trvání jednotlivých pohledů na danou osobu dávají významnou informaci o pohledové činnosti dané osoby. Díváme se častěji na člověka, který je nám z určitého důvodu blízký, naše oči na něm spočinou delší dobu. Příkladem může být objem pohledů učitele na jednotlivé žáky v průběhu jedné vyučovací hodiny.
- **pohledy z očí do očí** – pohled zaměřený na určitou osobu může směřovat na různá místa. Pohled, který směřuje do očí této osoby, když se setká s obdobným pohledem z druhé strany, patří k nejzávažnějším. U pohledů z očí do očí se sleduje, kdo začal, kdo se přidal, jak dlouho trvalo hledění si do očí, kdo dříve přestal, a jak dlouho se díval do očí druhého ten, který vydržel ještě déle po tom, co pohled partnera byl odvrácen. Důležitou roli zde hraje délka vzájemného pohledu z očí do očí. Ta může být přiměřená nebo nepřiměřená. Trvá-li příliš krátkou dobu, prozrazuje určité vnitřní napětí, obavy, plachost, strach. Trvá-li příliš dlouho, naznačuje naopak určitou touhu, potřebu, žádost.
- **sekvence – sled pohledů** – učitel se dívá po třídě a jeho oči sledují postupně řadu žáků. Tento postup nemusí být náhodný. Dívá-li se na žáka A, pak se s určitou pravděpodobností podívá na žáka B. Žáci si tohoto brzy povšimnou a podle toho se chovají (schovávají se za spolužáky, krčí se v lavicích).

- **pootevření víček** – možnost pootevřít víčka je jedním z výrazových prostředků, který máme k dispozici. S určitou mírou jistoty jsme schopni odlišit od sebe 25 stupňů otevření víček – od víček zcela zavřených po jejich otevření „na celé oko“ – jak je tomu například při tzv. „civění“ nebo „zírání“.
- **sdělování tvarem obočí**– vystřením obočí na krátkou dobu dáváme najevo radost a přátelské přijetí. Naopak stažením obočí vyjadřujeme starost, nelibost. Dlouhodobým vystřením obočí vyjadřujeme překvapení. Tato řeč je zvláště nápadná u lidí s výrazným obočím, což nemůže naší pozornosti uniknout.
- **sdělování tvarem vrásek kolem očí**– vrásky kolem očí mají často různý tvar. Tento tvar vrásek má svůj sdělovací význam. Zvrásnění kůže po bocích očí může jít ruku v ruce s pohledem přivřených očí při upřeném a soustředěném pohledu. Podobně, zvrásnění kůže na čele při vysoce vystřeném obočí může doprovázet obdivný pohled atd.
- **mrkací pohyby**– při sledování určité osoby se pohybují nejen oči, ale i víčka. I mrkací pohyby mohou znamenat určitou formu sdělení – např. zájem, napětí atd.
- **průměr zornice**– průměr zornice se zvětšuje, zvýší-li se emocionální stav toho, kdo se dívá a naopak. Učitel může s poměrně značnou mírou jistoty odečítat z průměru zornice zájem či nezájem žáků z prvních lavic

Kdykoli chcete podnítit něčí zájem o vás, stačí se snažit a zajistit, aby vaše zornice byly v okamžiku setkání rozšířené. Toho lze docílit dvěma způsoby – požitím některé drogy (např. atropinu či kokainu) – což ale není vůbec dobrý nápad, jelikož drogy jsou návykové a mají mnoho nebezpečných vedlejších účinků. Druhý způsob je zcela bezpečný, zákonný, a také mnohem snazší – jednoduše zaříd'te, abyste se s dotyčnou osobou setkali ve zšeřelé místnosti. Rozšířené zornice – první znamení tělesné přitažlivosti a sexuálního vzrušení – jsou rovněž spouštěcí reakcí, kterou začínají sexuální vztahy.

Podle renomovaného psychologa a publicisty Desmonda Morrisa jsou rozšířené zornice u dvou lidí znamením oboustranné „touhy po intimním sblížení, po dotecích a objetí.“¹

2.2 Nonverbální komunikace a hledání práce

Při ústních pohovorech jsou důležité nejen znalosti a dobré společenské vystupování, rozhodující může být i takzvaná řeč těla. Tvrdí to alespoň psychologové z londýnské univerzity, kteří se zabývali významem řeči těla při pracovních pohovorech.

Kontrola některých tělesných signálů, jako jsou vyšpulené rty a vytrčený hrudník, popřípadě pohled zpříma do očí, může znamenat velký krok kupředu a zisk plusových i minusových bodů.

Nesmíme zapomínat na jeden důležitý faktor – řeč těla by měla být přiměřená a odpovídající našemu pohlaví. Úspěšné bývají především uchazečky o práci, které více či méně vědomě používají typické ženské zbraně. Pohledy do prázdna a často naklánění se k zaměstnavateli během vstupního pohovoru jsou akceptovány s větším nadšením než chladný asertivní přístup maskulinních uchazeček. Takový přístup se očekává spíše u mužů, u kterých je ceněn přímý pohled z očí do očí bez zbytečných frází.

Anna Koczwarová, Joe Silvester a Vibeke Meinke studovali svou teorii u šedesáti absolventů vysokých škol. S nimi prováděli fiktivní rozhovory a výsledky konzultovali s renomovanou personální agenturou. „Většina mužů a žen se chová při pracovních pohovorech podobně, dalo by se říci stereotypně. A co je zajímavější, dopouštěli se stejných chyb, ačkoli každý z nich byl posuzován jednotlivě a o výkonech svých kolegů nic nevěděl,“ tvrdí Koczwarová.

¹ ČERNÝ V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, a.s., 2008. s.124

2.3 *Nonverbální komunikace a partnerské vztahy*

Jestliže vás nějaká druhá osoba přitahuje, ale povšimnete si, že má za běžných světelných podmínek (tj. ne příliš ostrém, ani příliš sporém osvětlení) sevřené panenky, pak navzdory tomu, co může dotyčná osoba říkat či provádět, je velmi nepravděpodobné, že s ní budete moci navázat trvalý milostný vztah.

Zúžené zornice na začátku vztahu by měly rozezvučet varovné zvonění, jelikož oči vám ve skutečnosti tímto způsobem sdělují, že pro svůj protějšek nejste dostatečně přitažlivý.

Psychologické experimenty ukázaly, že panenky se při pohledu na hezkou ženu s rozšířenými zornicemi zúží pouze dvěma typům muže – homosexuálovi, anebo tomu, jehož psychologové označují jako „Dona Juana“ – lovce dívek, který usiluje o to, dobýt ženu sexuálně, a poté ji opouští kvůli jiné, neschopen či neochoten navázat trvalý vztah.

Vedle rozšíření zornic je dalším signálem ke sblížení, který lze vyzorovat na očích, způsob, jakým se díváme na objekt naší touhy. Existuje tzv. pohled lásky – vzájemný pohled z očí do očí, jenž je pronikavější a upřenější, než jak se s ním shledáváme v běžných sociálních situacích či mezi neznámými lidmi. Jak se milenci dívají jeden na druhého je závislé na kvalitě jejich vzájemného citu. Když je pouto mezi nimi silné, pohledy jednoho na druhého jsou delší a pronikavější než u těch, kteří jsou k sobě poutáni méně.

K překvapivému závěru došli odborníci zabývající se řečí těla. Podle nich teď prý může každý muž snadno zjistit, jak to s ním jeho vyvolená doopravdy myslí. Stačí si jen pořádně prohlédnout její nožky. Právě ty totiž jasně signalizují, zda má žena o muže zájem.

Doposud se předpokládalo, že známkou zvýšeného zájmu o mužský protějšek je například červenání či mžikání víčky, současné studie jdou však ještě dál. Ne červenání, ale pohyby nohama dávají znát pravdu o ženských pocitech. Informoval o tom britský deník The Daily Mail.

Pokud se dívka chichotá a zároveň komíhá nožkami směrem od těla, dává vám jasný signál sympatií k vám. Naopak když má nohy překřížené či skrčené pod sebou, určitě to u ní máte prohrané na celé čáře.

Studii vedl profesor Geoff Beattie, jenž zkoumal souvislost pohybů nohou s lidskými reakcemi na různé situace: "Málokdo tuší, jak úzce spolu souvisí pocity a pohyby nohou.

Každý rozpoznává pocity někoho jiného podle mimiky, gest, pohybů rukama, ale nohy nenapadlo nikoho bedlivěji prozkoumat."Hlavní znaky pohybů nohama. Muž je atraktivní: žena pohybuje nohama tak, aby je následně trochu roztáhla. Muž je ženě odporný: žena nohy kříží pod sebe, nebo skrčuje. Dává tak najevo obranný postoj. Nervozita: zatímco muži šoupou nohama, ženy je drží více u sebe a bez hnutí. Netečnost: ženy i muži dělají nohama nepřirozené pohyby.

Profesor Beattie ještě dodal: "Pokud se například dva potkají poprvé, muž hovoří a žena se směje, nemusí to nutně znamenat její sympatie k tomu muži. Pokud ovšem žena u smíchu současně hýbe nohou, či oběma nohama, je to pro muže signál, že u ní boduje."

Jako vedlejší poznatek studie se objevil fakt, že žena soudí mužský protějšek zároveň podle bot. Zajímá ji hlavně, zda jsou čisté, opravené, sešlapané, stylové či módní.²

Partnera je prý lepší hledat v dobré náladě než ve stresu

Při hledání nových partnerů je velmi důležitá nálada a celkové rozpoložení člověka. Podle vědců se totiž náš vkus výrazně mění podle toho, jak se zrovna cítíme. Máme-li dobrou náladu, přitahují nás lidé s podobnými zájmy a povahovými rysy a naopak jsme-li ve stresu, líbí se nám naprosto odlišní lidé. Pro hledání dokonalého protějšku se dobře nalaďte.

"Náš vkus i chuť se mění podle toho, jak se cítíme. Z výzkumu vyplynulo, že pokud se cítíme dobře, máme na partnery vyšší nároky a tudíž je větší šance, že si k sobě najdeme skutečně velmi blízkého člověka. Naopak necítíme-li se příliš dobře, svým způsobem u nás dochází k nějaké krizi, pak slevujeme ze svých nároků a často podlehneme partnerovi, se kterým nemáme tolik společného a vztah tedy nemá větší šance na úspěch," shrnul výsledky studie pro deník Daily Mail Hartmut Schachinger z německé University of Trier. Stres nám předurčuje horší volbu.

Tým vědců ukázal skupině mladých mužů série fotografií se ženskými erotickými akty. Část těchto aktů přitom byla zmanipulovaná, protože ženy na obrázcích měly společné rysy s jednotlivými muži.

² Jak muž pozná, že ho žena chce? Prý podle nohou [4.12.2009]. Dostupné na internetu <http://www.novinky.cz/zena/vztahy-a-sex/186012-jak-muz-pozna-ze-ho-zena-chce-pry-podle-nohou.html>

Muži poté byli rozděleni do dvou skupin. První skupina musela dát jednu svou ruku do studené vody, což bylo samozřejmě velmi nepříjemné. Proti tomu zbylí muži svou ruku dali do mnohem příjemnější vlažné vody.

Vědci přitom bedlivě pozorovali, jak reagují mimika a oči mužů na jednotlivé obrázky s akty.

Ti, co se cítili nejlépe, hodnotili ty nejatraktivnější ženy, které měly i řadu společných rysů a naopak ti, co se cítili ve stresu, upřednostňovali ženy mnohem méně atraktivní a naprosto odlišné od nich.

Pokud si tedy hledáte nového partnera, vyčkejte na okamžik, kdy se cítíte dobře a až poté se vydejte na lov. Podle vědců budete mít větší pravděpodobnost, že si zvolíte toho pravého.³

Přítahujete druhé?

Budete sedět u skleničky s někým, kdo je vám sympatický, a budete chtít vědět, zda jste pro něj (pro ni) přitažlivá (přitažlivý). Proved'te tento jednoduchý pokus:

Po napití postavte sklenici těsně vedle jeho (její). Pokud bude chtít sklenici takto ponechat, znamená to, že jste vítáni v jeho (jejím) osobním prostoru, což je pozvání, které silně podněcuje zájem o další rozvíjení vztahu. Pokud však svoji skleničku odsune, budou zřejmě vaše pokusy o sblížení odmítnuty.⁴

Způsob, jakým lidé reagují na narušení svého osobního prostoru, je z celého repertoáru řeči těla jedním z nejspolehlivějších signálů, týkajících se lásky. Proto také vstup do něčí intimní zóny za nevhodných podmínek může být považován za sexuální ohrožování.

Chcete-li zjistit svou přitažlivost, může se přímá manipulace se vzdáleností projevit jako hazardní manévr. Než k ní přistoupíte, je dobré pečlivě prozkoumat řeč těla druhého a případně otestovat jeho reakce na narušení osobního prostoru pomocí nějakého předmětu – např. oné sklenice, novin, papíru, knihy, brýlí apod. Jestliže se tato předsunutá hlídka setká s příznivým přijetím, můžete využít svou výhodu.

³ *Partnera je prý lepší hledat v dobré náladě než ve stresu* [10.3.2010] Dostupné na internetu <http://www.novinky.cz/zena/vztahy-a-sex/194341-partnera-je-pry-lepsi-hledat-v-dobre-nalade-nez-ve-stresu.html>

⁴ ČERNÝ V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, a.s., 2008. s.230

Tajemství úspěšného flirtu

Přestože jste s osobou, která se vám líbí, ještě ani nepromluvili, ona už si vytvořila 80 % z názoru na vás jen tím, že sledovala vaši chůzi a postoj. Může se zdát, že takové prvotní dojmy o jiné osobě jsou urážlivé a příliš rychle utvořené. Faktem však bohužel zůstává skutečnost, že téměř každý aspekt naší osobnosti je znatelný z našeho vzhledu, držení těla a způsobu, jakým se pohybujeme.

Jak tedy poznat, že naše tělo vysílá ty správné signály? A hlavně, což je možná ještě důležitější, jak si vysvětlit signály toho druhého? Naučte své tělo komunikovat. Naučte se rozeznat 5 sexuálních signálů, naznačujících, že s vámi někdo flirtuje.

- **pohledy** – s přáteli se naše pohledy pohybují ve tvaru trojúhelníku. Díváme se z očí do očí, ale také o trochu níž, aby náš pohled zahrnul nos i ústa. Jakmile začneme flirtovat, trojúhelník se ještě zvětší – rozšíří se o pohled na spodní část těla druhé osoby. Čím intenzivnější se flirtování stává, tím více se lidé vzájemně dívají do očí a na ústa. Dívá-li se vám někdo na ústa, když mluvíte, pravděpodobně se vám to zdá velmi sexy, protože přemýšlíte, zda si ten druhý představuje, jaké by to bylo, kdyby se s vámi líbal. A to je přesně to, na co ta druhá osoba myslí, když se na vaše ústa dívá.
- **zrcadlení** – odlišuje dobrý flirt od úžasného flirtu. Nic vás nesblíží rychleji a účinněji, než zrcadlení něčího chování. To jednoduše znamená, že budete dělat přesně to, co ta druhá osoba. Nakloní-li se k vám, aby vám řekla něco intimního, nakloňte se k ní také a pošeptejte jí něco intimního. Zakloní-li se v sedačce a zadívá-li se vám do očí, udělejte to samé. Buďte ale opatrní – napodobujte pouze pozitivní řeč těla a dodržujte toto pravidlo: Počkejte alespoň 50 sekund, než začnete jednotlivá gesta a postoje napodobovat.
- **blesková signalizace obočí** – když se poprvé setkáme s někým, kdo se nám líbí, naše obočí se zvedá a zase klesá. Pokud se líbíte vy jemu, jeho obočí udělá to samé – je to nevědomý posunek, který dělají lidé na celém světě. Trik spočívá v tom, že když se vám někdo líbí, držte

obočí zvednuté více než jednu sekundu a schválně jej zvedejte, díváte-li se vzájemně do očí.

- **ukazování** – pozorujte, co dělají ruce a nohy vašeho kýženého protějšku. Stává se totiž, že pokud se vám někdo líbí, podvědomě na něj ukazujete svými rukama, nohama či prsty. Líbí-li se vám nějaký člověk, sedící v rohu, stačí se k němu natočit tělem, a on už ví, že se o něj zajímáte, aniž by proběhl oční kontakt.
- **mrkání** – chcete-li zvýšit pravděpodobnost svého úspěchu u jiné osoby, zkuste zvýšit frekvenci mrkání druhé osoby tím, že sami začnete mrkat více. Pokud se té druhé osobě líbíte, bude se snažit udržet rytmus vašeho mrkání. Budete synchronizováni a tím vzájemně ještě více přitahováni.

Co dělá muže přitažlivými?

Prvním krokem je upoutat na sebe pozornost, aby mohlo dojít k navázání zrakového kontaktu – např. urovnání kravaty, pohrávání s límcem, odstranění snítka z rukávu nebo uhlazení vlasů. Dalším krokem je správné použití zrakového kontaktu – na začátek postačí pohled trvající asi 3 sekundy, přívětivý výraz obličeje a uvolněné držení těla. Pokud chcete působit více chlapsky, můžete prodloužit zrakový kontakt a např. v místnosti se rozložit na určitém teritoriu a na nábytku – na židli, pohovce. Agresivní sexualitu můžete vyjádřit kterýmkoli gestem, které přitahuje pozornost k oblasti genitálií – kovbojský postoj s rukama za opaskem a prsty směřujícími dolů, masáž nohy – lehké hlazení vnější (méně často pak vnitřní) části stehna, roztažení nohou. Ač jsou tyto signály značně vulgární, mohou se v jistých situacích projevit jako vysoce účinné.

...a co přitažlivost ženy?

Podle různých výzkumů bylo identifikováno, že mají ženy více jak 50 milostných signálů oproti mužským 28. Já vám zde uvedu 10 nejběžnějších. Jsou ohodnoceny stupni přitažlivosti 1 – 10:

- oblast hlava a krk – vlající vlasy (5), pootevřené rty (7 suché, 10 vlhké), pohled (8), pohled po očku (9), hra s předmětem válcového tvaru (1)
- oblast ruce a paže – odhalení zápěstí (5), úprava vlasů (4)
- oblast nohy – namířené koleno (8)

A kdo se vlastně ke komu hodí podle Feng-šuej?

„Milovat znamená vrátit se do svého domova, který jsme nikdy neopustili, znamená upamatovat se, kdo jsme.“ (Sam Keen, spisovatel)⁵

Proč se cítíme být k některým lidem obzvlášť přitahováni, zatímco jiní nás zcela bezdůvodně odpuzují? Existují páry, které prožívají čas svého života v láskyplné svornosti, zatímco jiné mají problémy najít vůbec nějaké téma, o kterém by se spolu mohli bavit. Často naši partneři odpovídají naprosto stejným vzorům, ačkoliv se samozřejmě jedná o úplně jiné osoby. Lidé se to snaží zdůvodnit různými způsoby. Obecný názor všechno přisuzuje náhodě, zatímco hlubinná psychologie odvozuje vše z rodinných vazeb, zkušeností z dětství a z nadosmrtní naučeného chování. A konečně učení o reinkarnaci tvrdí, že analogické vzory táhnou velkým množstvím znovuzrození.

Fung-šuej nabízí k osvětlení těchto fenoménů teorii o pěti prvcích. Patří k nim Oheň, Země, Kov, Voda a Dřevo. S jejich pomocí lze dospět ke konstatování, kdo s kým spíše dosáhne harmonie a jaký vztah má dispozice zhroutit se. Každý jednotlivý prvek odráží určitý typ vlastností, těch vlastností, které můžeme také pozorovat u různých forem, budov a krajín a které se ovšem dají zcela adekvátně přenést na lidi. Ke kterému prvku patříte, zjistíte jednoduše podle data narození. Například pokud jste se narodili v létě roku 1970, patříte do okruhu Kov. Když jste už nyní určili prvek, ke kterému patříte, měli byste se zpočátku nějakou chvíli zabývat těmi energiemi a formami, které k vám patří na základě vašeho data narození. Bezpodmínečně přitom použijte jako doplnění odpovídající obrázek vašeho prvku, který jste předtím namalovali. Nejprve se v klidu pokuste zjistit, co tento obrázek může vypovědět o vaší současné situaci. S trochou fantazie se vám tímto způsobem podaří odkrýt velké množství shodných věcí mezi vámi a namalovaným obrázkem.

Velký význam má podle Feng-šuej rozmístění a uspořádání nábytku a jiných doplňků ve vašem domě či bytě. Například z ložnice byste měli bez milosti vyloučit všechny lapače prachu a harampádí. Místo nich byste tam měli umístit vše, co patří k nerušenému a harmonickému partnerství – fotografie ze šťastných dnů dovolené, svíčky (které vypovídají tvarem a barvou o vašem prvku) apod. Místnost by měla být dobře větraná a co možná nejvíce prosvícena denním světlem, naopak k nočnímu osvětlení se hodí solné lampy a minerály.

⁵ WARNECKE E. *Feng-šuej v lásce a partnerství*. Praha: Ikar, Euromedia Group, k.s., 2000. s. 47

Může se stát, že vedete bezproblémový sexuální život, že finančně je také vše v pořádku, děti jsou zdravé a dobře se jim daří, vaše okolí vás pravidelně hodnotí jako „ideální rodinu“, a přesto si už nemáte co říci. To je vždy jeden z největších momentů nebezpečí pro manželství či partnerství. Podle studie Roberta Caldwell z USA se na seznamu nejčastějších důvodů rozvodu nebo rozchodu vyskytuje bod „problémy s komunikací“ na předních místech. Aspekt prázdnoty je tedy ten hlavní činitel, kvůli němuž vztah ztroskotává. To objasňuje, proč dva lidé, kteří toho mají vlastně hodně společného, si celkově už nemají co říci. Místo toho sedí před televizí, aniž by prohodili slůvka, nebo se ve chvílích volna zabarikádují za haldou novin. Když pak přece jen dojde k něčemu takovému jako komunikace, objevují se pak vzájemné výčitky, agresivní tóny nabývají na převaze kupříkladu podle hesla: „Šlapeš po mých citech a už dlouho pozoruji, že pro tebe vůbec nic neznamenám.“

U tohoto druhu krize je třeba se zaměřit na to, aby se komunikace a verbální výměna opět povzbudili. Psychologové například v této souvislosti radí místo o „ty“ spíše mluvit o „já“. Místo slov „Už jsi zase přišla pozdě“ by jistě situaci uvolnila spíše věta „Dělal jsem si starosti, kde tak dlouho jsi“. Také to, že nejdříve shrnete, co řekl partner, a teprve potom mu odpovíte, je dobrý způsob, jak zase zprůchodnit zarostlé cestičky komunikace. Feng-šuej i zde přistupuje obecně k uspořádání prostředí. Zaříd'te, aby se ve vašem domě či bytě, a zejména pak v ložnici vyskytovalo co nejvíce žluté barvy. Kupte si novou žlutou pohovku, vymalujte stěny žlutou barvou, poříd'te si žluté doplňky. Žlutá je velmi stimulující, takže brzy začnete pozorovat, jak stále více a více věcí děláte společně.

2.4 Verbální komunikace

Verbální komunikací se myslí vyjadřování myšlenek pomocí jazykového znaku nebo významu na něj vázaného. Jazyk je asi nejdůležitějším prostředkem komunikace.

Především je to řeč, která umožňuje komunikaci. Řeč je soustava znaků, jejíž primární funkcí je sdělování, které se zakládá na konvenci forem a obsahů elementů řeči. Předpokladem každé komunikace je porozumění sémantického obsahu, tj. významu jednotlivých znaků a slov. Při řečovém projevu k tomu přistupuje hlasitost, výška tónů, jasnost a přesnost artikulace, rychlost a rytmus řeči. Bylo prokázáno, že pouze 7 procent působení zprávy pochází z jejího slovního obsahu. Zbytek se vztahuje na nonverbální působení – 38 procent na hlasovou intonaci a 55 procent na výraz obličeje.

Rozhovor je nejčastějším jevem verbální komunikace. Rozhovorem se rozumí rozmlouvání dvou nebo několika lidí. Termíny podobného významu jsou –rozmluva, interview, dialog, konverzace, debata, diskuze, rozprava apod. Do rozhovoru vstupují lidé, jejichž role jsou již zpravidla určeny. Někdy hovoříme, aniž bychom kladli velký důraz na obsah sdělení. Při rozhovoru s druhou osobou si můžeme utřídit své myšlenky, řešit nahlas své problémy či dosáhnout pocitu, že jsme někým přijímáni. V životě se víc učíme mluvit než naslouchat a mlčet. Mlčení se v rozhovoru někdy považuje za něco defektního, nežádoucího či trapného. Umění naslouchat je vlastně uměním vnímat člověka a specifiku situace, ve které se rozhovor realizuje. Při naslouchání slyšíme nejen slova, ale i způsob, jak jsou tato slova vyslovena.

PSYCHOPAT(dřívější název značící poruchy chování) – hovoří obvykle krátce, tvrdě, úsečně, rázně a převážně agresivně.

ÚZKOSTNÁ OSOBA – dává odpovědi krátké, stručné, často jen „ano, ne“.

HYSTERIK – často mění téma rozhovoru, mění intonaci, často hovoří v afektu, sled myšlenek příliš nekontroluje.

NEUROTİK – snadno odbíhá od tématu, hýří frázemi, je impulzivní, přeřkává se, mluví hlasitě a gestikuluje, je ustrašený, úzkostný a nejistý.

INTROVERT – toho příliš nenamluví. Je zamyšlený, do sebe uzavřený, mluví převážně klidně, tiše.

EXTROVERT – namluví toho hodně a o všem možném. Mnohé přehnaně zdůrazňuje, i když pak na tom netrvá.

EGOISTA – hovoří převážně o sobě. V jeho řeči převažuje JÁ, nebo moje, moje zkušenosti.

DOMINANTNÍ, AGRESIVNÍ TYP – hovoří úsečně, rozkazovačně, rázně a tvrdě, kategorická stanoviska se snaží podpořit tvrzením, že jde o zásadní věc.

SUBMISIVNÍ TYP – se ptá na náš názor, často a ochotně s ním souhlasí, přikyvuje, opakuje věty jiných v rozhovoru vyslovené, je poddajný,i když pak v reálu udělá někdy pravý opak.

Řeč je vývojově nejvyšší, tj. jak fotogeneticky, tak i ontogeneticky nejvyspělejší formou sociální komunikace. Oproti nonverbálním formám sdělování má pravděpodobně menší schopnost sdělování citů a vzájemných vztahů mezi lidmi. Na druhé straně má řeč možnosti, které mimoslovní formy komunikace nemají. Má možnost co nejpřesněji určit předmět sdělení, tj. to, co si chceme sdělit. Má možnost naznačovat různé alternativy, tj. naznačit, zda jde buď o A, nebo o B. Má možnost naznačovat kauzální vztahy typu „když A, tak B“. Má možnost daleko přesnějšího vyjádření toho, o čem soustavně pojednává logika. Ta je doménou verbálních sdělení (digitální formy komunikace).

Řeč je nástrojem myšlení a prostředkem dorozumívání mezi lidmi, kdy si sdělují své myšlenky, prožitky a vzájemně na sebe působí. Prezentuje se prostřednictvím jazyka. Řeč může být vnější, která vytváří jen myšlenku mluvenou nebo grafickou formou, nebo vnitřní, která způsobuje sdělení myšlenky v samotném mluvčím.

Vedle obsahové stránky může sdělovat i stránku formální, a to:

- **hlas**, který může být tichý, hlučný, hřmotný
- **rychlost řeči**, která může být pomalá, rychlá, zbrklá
- **tón, modulace řeči**, která může být rozechvělá, sebevědomá
- **výslovnost**, která může být nedbalá, vybraná
- **dyslalii** (patlavost) řeči, např. vadně vyslovené g, h, k, l, r, sykavky, huhňavost, hotentismus (naprosto nesrozumitelná výslovnost)

Řeč je nesmírně složitým jevem. Proto není divu, že se na ni soustřeďuje pozornost celé řady vědních oborů. Není tedy marné naznačit, kdo vše se zajímá o naši řeč.

Řeč slouží mezilidské komunikaci. Jde tedy nejen o vlastní mluvení, ale i o přijímání, tj. o vnímání a zároveň snahu pochopit to, co říká někdo jiný. Jde tedy o vzájemné sdělování, o sdělovací proces. Jeho vyšším stupněm je proces dorozumívací, lidé si totiž mohou sdělovat, aniž by se vzájemně dorozuměli.

Rozvíjením řeči se vytvářejí, jak dovozuje naše pojetí reflexní teorie, předpoklady pro abstraktní až logické myšlení, pro vědu, umění a v neposlední řadě i pro sociální vztahy a mravní hodnoty. V tomto smyslu výchova řeči je základnou pro výchovu a rozvíjení osobnosti vůbec, a to právě v nejvyšších lidských kvalitách. To zůstává pro logopedii hlavním

cílem, zatímco překonávání existujících vad nebo poruch sdělování je k tomuto cíli pouze prostředkem.

Mezi obory, které se zabývají naší slovní komunikací, patří např. lingvistika, stylistika, fonetika, rétorika, logopedie atd.

Výchova v logopedii znamená rozvíjet schopnost řeči po stránce obsahové, i po stránce zevní, tj. zvukové. Zároveň se předchází tomu, aby vady nebo poruchy řeči nevznikaly, a pokud vznikaly, pak se speciálně výchovnými prostředky překonávají tak, aby se umožnila mezilidská komunikace.

Přibližme si nyní zaměření jednotlivých oborů:

Lingvistika – je nejširším pojetím o jazyku, příp. o zcela konkrétním jazyku

Stylistika – se zabývá slohem, strukturou našich slovních projevů

Fonetika – zkoumá akustickou stránku naší řeči

Syntax – se zaměřuje na správné řazení slov ve větě

Rétorika – je naukou o řečnictví a veřejných slovních projevech

Gramatika – je mluvnice, zabývá se správnými tvary slov a jejich seskupením

Pragmatika – zkoumá vztah slovních projevů k tomu, co dělá ten, kdo něco říká, jak se chová

Sémantika – analyzuje význam slov

Etymologie – se zabývá hledáním původních významů slov a jejich vývojem v průběhu času

Paralingvistika – zkoumá nesémantickou stránku řeči

Psycholingvistika – řeší vztah řeči k psychice lidí

Interakční analýza – sleduje významnost v rozhovoru dvou lidí

Obsahová analýza – provádí rozbor řeči, všímá si užívaných slovních druhů a slovníků

Verbální sociální komunikace – stanoví úlohy slovních forem sdělování a sociální interakci

Chceme-li lépe porozumět tomu, co nám kdo říká, pak nám znalost uvedených oborů může být určitou pomocí a oporou. Jejich pomoc není dobré podceňovat. Na druhé straně by též bylo chybou podceňovat význam řeči – i řeči gramaticky správné, správně stylisticky uspořádané a zřetelně pronesené.

V mezilidském vztahu se setkáváme s uměním mluvit, ale i s uměním naslouchat.

V sociální komunikaci je důraz kladen nejen na to, co se říká, ale i na atmosféru ovzduší, které mezi komunikujícími panuje. Sem je zaměřena např. okřídlená věta sociální komunikace, která říká, že „to, že si nerozumíme, je normální, ale to, že si rozumíme, to je překvapující“.

Všechny složky komunikace musí být při našem projevu v souladu s účinkem, kterého chceme dosáhnout. Tzn. vzhled, postoj těla, gestikulace, výraz obličeje, hlasitost, slovní zásoba, obsah, který chceme sdělit. Když si nedáme pozor, může mimoslovní komunikace dodat našemu sdělení zcela jiný význam, než máme v úmyslu, nebo jeho účinek úplně potlačit. Chci-li někoho o něčem přesvědčit, vysvětlit, musí na mě být vidět, že mi na vyslechnutí a pochopení záleží. Musí být vidět, že věřím tomu, co říkám, že jsem o pravdivosti a správnosti svých slov zcela přesvědčen.

Řeč, či jiný způsob komunikace každé osoby, odráží její osobnost – její způsob poznávání a myšlení, její temperament. Proto si především při styku s neznámými lidmi musíme předem zamyslet nad tím, čeho chceme dosáhnout, jaký chceme udělat dojem a tomu pak přizpůsobit celé své vystupování.

Závěrem této části si uvedme některé druhy našich slovních projevů v sociální komunikaci:

Druhy slovního projevu	Charakteristika
Monolog –samomluva	někdo mluví, ale nečeká odpověď na to, co říká
Dialog, rozhovor, rozmluva	na sdělení hovořícího se očekává reakce naslouchajícího
Konverzace, rozprava	volnější forma dialogu, popovídání si na určité téma
Diskuze – ostrá výměna názorů	rozhovor o určitém tématu, probírání všech důvodů pro a proti
Debata – pohovoření	mírnější forma diskuze, volnější přetřásání různých otázek

Ve výčtu jednotlivých druhů slovních projevů bych mohla pokračovat, chtěla jsem však jen naznačit, jak bohatá je škála slovních projevů, které můžeme ve vzájemných vztazích uplatnit.

Sociální komunikace je jedním z nejzřetelnějších projevů dyadické interakce, tj. toho, co se děje mezi dvěma lidmi. Jejich vzájemné vztahy se v této komunikaci nejnázorněji projevují.

Zároveň se v ní tyto vztahy utvářejí a přetvářejí. Sociální komunikace dává možnost nejen sdělování zpráv, ale i vzájemného sblížování, či naopak odcizování, růstu intimity i sociální distance, vytváření a utužování vzájemného přátelství i růstu lhostejnosti. Z hlediska vytváření dobrých vztahů mezi lidmi má svůj význam bytostný rozhovor – dialog dvou přátel. Není marné věnovat mu více pozornosti, a to nejen v teorii, ale – a to především – i v praxi.

3 Komunikace a řízení lidských zdrojů

3.1 Neformální a formální komunikace

Komunikování je jednou ze základních podmínek fungování každé organizace. Pro úspěšné fungování organizací jako složitých systémů je potřebná vysoká koordinace aktivity v rámci jednotlivých částí organizace i mezi nimi. Základním prostředkem, zabezpečujícím funkce je racionálně organizovaný systém komunikace.

Komunikace je nástrojem zprostředkování sociálních interakcí v organizaci, v procesu řízení je nástrojem realizace rozhodnutí. Povaha, vlastnosti, podmínky a formy používání jednotlivých forem komunikování jak vedoucím, tak i vedeným, podstatně ovlivňují úspěšnost řídicího působení. Cílem komunikování je podávat informace, zajišťovat dorozumění, avšak i ovlivňovat postoje a motivaci. Příznivá komunikační situace je jednou z podmínek optimálních vztahů.

Obecně lze rozlišit několik základních charakteristik komunikace ve skupině či v organizaci:

A ; proces komunikace má svůj obsah

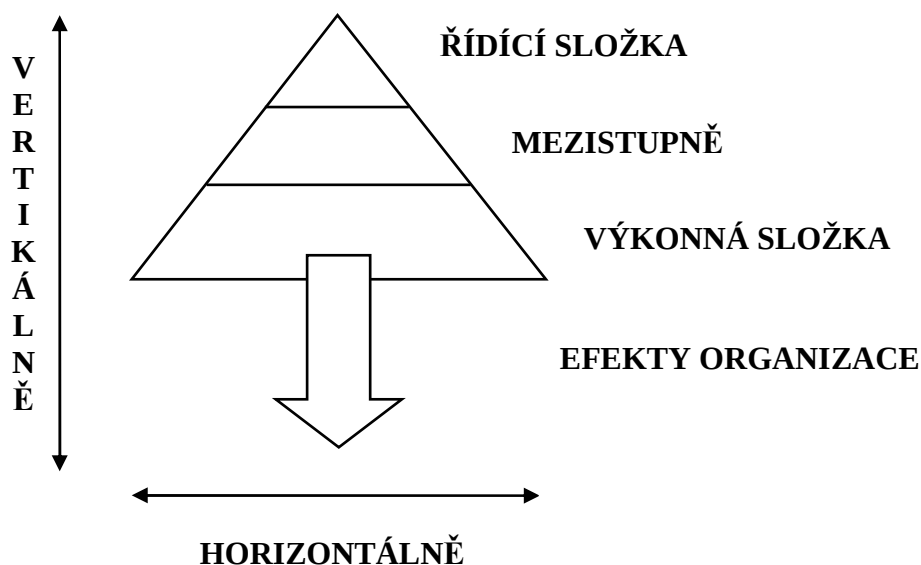
B ; komunikace probíhá vždy za přítomnosti hluku, šumu, tj. rušivých prvků, které interferují v přenosu

C ; mnohé komunikace jsou zprostředkovány řadou uzlů, takže ve skupině či v organizaci vznikají komunikační sítě, jimiž komunikace prochází, přičemž uspořádanost a racionalita těchto sítí může ovlivnit přesnost přenosu informací.

Druhy komunikace v organizaci

Komunikace může v hierarchické struktuře organizace probíhat dolů, nahoru (vertikálně), nebo horizontálně.

Graficky můžeme znázornit takto:



Vertikální komunikace zahrnuje:

- informace o platech, mzdách, práci
- informace, které mají pomoci členům skupin koordinovat svou práci s prací druhých členů
- informace o standardech, plánech a cílech organizace
- formální zprávy pro linii řízení, žádosti a stížnosti pracovníků, dotazy a sdělení o postupu a plnění prací, výsledky výzkumu, pracovní produktivitě, stavu změnách počtu pracovníků a kvalifikaci pracovníků apod.

Komunikace směrem zdola nahoru představuje zpětnou vazbu. Hlavní překážkou toku informací směrem nahoru je filtrace informací.

Horizontální komunikace se uskutečňuje napříč uvedenými liniemi komunikace (viz graf). Její funkcí je zpravidla koordinace, součinnost či výměna informací mezi liniiovými útvary, specialisty na stejné řídicí úrovni. Značná část horizontální komunikace má většinou charakter neformální.

Neformální organizace se rozvíjí v každé organizaci na podkladě spontánních mezilidských vztahů. Takové vznikají díky vzájemným sympatiím, společným zájmům, fyzické blízkosti či vzájemné prospěšnosti. Prozíravé vedení podniků tento typ komunikace záměrně podporuje.

Uveďme si alespoň jeden příklad podpory neformální komunikace:

Vedoucí provozu tráví maximum času tím, že chodí po provozech a je kdykoliv a komukoliv přístupný. Neformální komunikace má svou osobitou atmosféru a mnohdy se vyznačuje výrazným emocionálním zabarvením. Existence této komunikační sítě (neoficiálních informačních kontaktů) je stejně přirozená a nezbytná jako existence neformálních mezilidských vztahů. V organizaci může taková komunikace plnit důležité funkce, k nimž patří například:

- poskytování potřebných informací mimo oficiální cesty
- možnost získání rychlejších informací
- pružnější fungování organizace
- rozvoj neformálních vztahů mezi zaměstnanci

Přes všechny tyto výhody může být tato komunikace také zdrojem problémů. K tomu dochází v případě, že se po neformálních cestách šíří informace nepravdivé.

Nebezpečí se může skrývat i ve snaze formálního vedení použít neformálních cest k šíření tendenčních informací.

Přednosti a nevýhody obou druhů komunikace:

Jednosměrná je rychlejší než dvousměrná, dvousměrná komunikace je přesnější, příjemci mají při dvousměrné komunikaci větší jistotu a docházejí k přesnějším závěrům, vysílající se při dvousměrné komunikaci cítí více kontrolován. Dvousměrná komunikace je přerušovanější, jednosměrná se zase jeví vnějšimu pozorovateli jako efektivnější, ale je méně přesná.

Neformální komunikace může tudíž přinášet i tato rizika:

- narušení nebo zhoršení informovanosti
- vytváření dezinformací na podporu formální autority
- vyvolání napětí v organizaci

Formální komunikace se realizuje prostřednictvím komunikační sítě, která předepsaným způsobem spojuje jednotlivé funkce. Její formy jsou závazné a určují kdo, komu, kdy a jak je povinen poskytnout určité informace. Funguje-li dobře formální komunikace, pak plní především tyto funkce:

- zajištění kooperace a dělby práce
- poskytování zpětné vazby
- vyloučení duplicity informací
- podporu řízení

Ve skutečnosti neprobíhá formální komunikace vždy zcela uspokojivě. Např. čím je řídících stupňů více, tím je delší cesta, kterou musí informace projít. Tak vzniká řada závažných nedostatků, které komunikaci omezují.

Jsou to například:

- pomalost předávání informací
- nebezpečí postupného zkreslení
- velké náklady na přenos a zpracování informací
- převaha vertikální komunikace, často jen shora dolů formou příkazů
- nedostatečná zpětná vazba (chybí odezva na poskytování sdělení, chybí schopnost naslouchat jiným)

3.2 Jak překonat (ne)souhlas

K tomu, abyste překonali „ne“ vašeho oponenta, se musíte vypořádat se všemi bariérami bránícími spolupráci: s jeho negativními emocemi; se stylem jednání, na který je zvyklý; s jeho nedůvěrou v to, že dohodnout se je pro něj výhodné; s jeho vyjednávací silou a s tím, jak ji vnímá; a s vašimi reakcemi.

Máte před sebou pět problémů, které musíte řešit:

Prvním krokem je sledovat své vlastní jednání – místo, abyste reagovali na svého oponenta, musíte napřed znovu získat duševní rovnováhu a zůstat soustředěni na to, čeho chcete dosáhnout. První výzva proto zní: *Nereagujte*

V následujícím kroku musíte svému oponentovi pomoci obnovit jeho duševní rovnováhu. Musíte oslabit jeho negativní emoce – defenzivnost, obavy, strach, podezřívavost a nepřátelství. Musíte překonat jeho odpor a přimět ho, aby vám naslouchal. Druhá výzva zní: *Odzbrojte svého oponenta.*

Až navodíte příznivé klima pro vyjednávání, musíte svého oponenta přimět k tomu, aby přestal vyjednávat z pozic, a začal hledat možnosti, jak uspokojit zájmy obou stran. Musíte proniknout jeho obrannými valy, odklonit jeho útoky, a neutralizovat jeho triky. Třetí výzva zní: *Změňte jeho hru.*

Pokud se vám podařilo vašeho oponenta orientovat na vyjednávání zaměřené na řešení problému, musíte překonat jeho skepsi a směřovat ho k vzájemně uspokojivé dohodě. Musíte překlenout mezeru mezi jeho a vašimi zájmy. Musíte mu pomoci zachovat si tvář a docílit, aby výsledek jednání vypadal jako jeho vítězství. Čtvrtá výzva zní: *Usnadněte svému oponentovi říci ano.*

Váš oponent může – přese všechno, co jste až dosud udělali – stále věřit tomu, že vyhraje, protože má převahu. V takovém případě musíte zvýšit svoji vyjednávací sílu, a použít ji k tomu, abyste ho přiměli k jednání. Svoji vyjednávací sílu musíte přitom rozvinout tak, abyste si z vašeho oponenta neudělali nepřítele, který vám bude odolávat ještě usilovněji. Pátá výzva proto zní: *Znesnadněte svému oponentovi říci ne.*

Dohoda, ke které chcete vyjednáváním dospět, by měla uspokojit vaše zájmy lépe, než vaše BATNA.

BATNA je nejlepší alternativa k dohodě, kterou můžete získat vyjednáváním (**B**est **A**lternative **T**o **N**egotiated **A**greement), tedy nejlepší možný způsob uspokojení vašich zájmů v případě, že se s druhou stranou nedohodnete.

Jednáte-li s vaším vedoucím o zvýšení platu, vaše BATNA může být odchod k jiné firmě. Diskutujete-li s vaším nezletilým potomkem o nepořádku v jeho pokoji, vaše BATNA může spočívat v tom, že pokoj uklidíte sami. Tyto alternativy vás samozřejmě budou něco stát, a určitým způsobem se promítnou do příslušného vztahu; právě proto jednáte a snažíte se docílit výhodnějšího řešení. BATNA je pro vás měřítko, kterým byste měli vyhodnotit libovolnou potencionální dohodu. Čím lepší je, tím větší silou při vyjednávání disponujete. Svoji BATNU si schovejte v rukávu „na horší časy“. Dostanete-li se při jednání pod tlak, a začnete-li propadat panice, vzpomeňte si na ni a řekněte si: „I když to neprobíhá dobře, nevádí. Ať už to dopadne jakkoli, mám jinou možnost.“⁶

Na konci obtížného vyjednávání můžete mít pocit, že vašeho oponenta už nikdy nehcete vidět. Přinejmenším po dobu, kdy jste závislý na tom, jak bude dodržovat podmínky dohody, je rozumné udržovat dobré a funkční vztahy. Mohou vám v tom pomoci správně volená slova a symbolická gesta. Je-li to vhodné, můžete např. zorganizovat slavnostní podpis dohody a s ním spojenou oslavu. Pravidelně se se svým oponentem scházejte, abyste měli jistotu, že je se svým podílem na plnění dohody spokojen; objeví-li se u něj jakékoli pochybnosti, urychleně se jimi zabývejte. Nejlepší zárukou trvalé dohody je dobrý, funkční pracovní vztah.

3.3 Jak reagovat na...

Narážky jistého druhu

Pokud mluvíme o „podpásových“, tak nesmíme samozřejmě zapomenout na poznámky, které se týkají této oblasti doslova: sexuální nářky. Bohužel jsou velmi rozšířené. Někteří pánové se jimi baví tím, že se při určitých příležitostech vytáhnou s těmito nářky – nezřídka k nelibosti ženského i mužského publika.

Nám jde o to, abychom dokázali v takovýchto situacích přiměřeně reagovat. Není to vůbec snadné, neboť poznámky existují ve všech možných odstínech. Než pohotově zareagujeme, měli bychom se ptát: Co se za nářkou skrývá? Jaký motiv dotýčný sleduje? Zde lze rozlišovat čtyři typické případy:

- partner chce být vtipný
- partner nás chce uvést do rozpaků
- partner se nám chce přiblížit

⁶ Ury W. *Jak překonat (ne)souhlas*. Praha: Management Press, 2001. s. 23

- partner se nás chce dotknout, chce nás ponížit, urazit atd.

Ne vždy lze tyto případy exaktně rozlišit. Někdy spolu dokonce všechny čtyři případy vzájemně splývají, například pokud má partner v úmyslu něco mezi sbližováním a urážkou, ale vymlouvá se na to, že to byla jen „legrace“ a že vás chtěl trochu „uvést do rozpaků“. Přesto je rozlišení nutné, abychom mohli adekvátně odpovědět.

Značná část košilatých poznámek je míněna „jen tak z legrace“. Pokud někdo vypráví vtip na téma sex, chce skutečně uvolnit a zlepšit ostatním náladu. Velmi podobný úmysl sleduje řada lidí s lascivními poznámkami. Chtějí vnést trochu vzrušení do fádní jednotvárnosti všedních dnů. Chtějí signalizovat: Jsem v pohodě, pojďme se zasmát a pobavit se. Podívejme se na to takto: Někteří lidé volí v takových situacích vtípky, jiní ironii a ta třetí skupina (co do počtu jistě ne nejmenší) se uchyluje k sexuálním narážkám. Za těchto okolností je namístě určitý nadhled. Můžeme se zdvořile zasmát, anebo taky ne. Můžete dát najevo, že poznámka podle vás není právě k popukání. Někdy je však i vhodné, poznámku prostě přeslechnout.

Otravné vypravěče vtipů

Malý žertík jistě není problém. Ovšem někteří zkrátka neznají mezi a myslí si, že budou vtipnými a příjemnými společníky, pokud se nepřestanou neustále pohybovat v této rovině. Pak je záhodno zaujmout stanovisko. Nevyjadřujte se k jednotlivým poznámkám, vhodnější je prohlásit, že vám neustále poznámky lezou na nervy. Po lavině takovýchto poznámek třeba řekněte: „Tak. A teď se pojďme opět bavit jako rozumní lidé“. Místo výrazu rozumní můžete říci i „jako normální lidé“.

Obvykle by to mělo stačit až na jednu důležitou výjimku. Pokud jste v kontaktu se skupinou lidí, kteří se vzájemnými narážkami hecují. V tom případě po dobrém nic nezmůžete. Můžete zkusit buď masivně protestovat, nebo se dát na ústup.

Techniku „máte pravdu“

S čím počítáme, když na někoho zaútočíme? S tím, že se bude obhajovat. „Čím nás tedy může dotýčný překvapit? Tím, že nám dá za pravdu. Na tomto velmi jednoduchém principu funguje oblíbená technika „máte pravdu“. Samozřejmě útočníkovi ve skutečnosti za pravdu nedáváte. Připojíte důvody, proč s kritikou souhlasíte, tyto důvody jsou ovšem tak absurdní, až jsou legrační, nebo kritiku maximálně přeženete – se stejným efektem. V praxi můžete překvapivou reakcí „máte pravdu“ dokázat, že nenávistný útok vyzní úplně do ztracena. Největší předností techniky „máte pravdu“ je, že se prezentujete vtipně, suverénně a sebejistě

a odrážíte drobné projevy nevraživosti. Vaší odpověď sice nebude brát nikdo vážně, ovšem pozná na ní, že máte smysl pro sebeironii. To vám často přinese velké sympatie, zatímco útočník, pokud se také nezačne smát, bude vypadat, že je zlý a nenávistný. Další výhoda spočívá v tom, že je technika „máte pravdu“ velmi defenzivní. Útok neoplácíte, jedná se o mírnou techniku, kterou lze s klidným svědomím použít i k lidem ve vyšším postavení. Čím absurdnější argumenty, tím větší efekt překvapení a legračnější odpověď.

Např. „Moc jíte.“ – „Máte pravdu. V restauraci si zásadně objednávám rovnou celý jídelní lístek.“

„Málo jíte.“ – „Máte pravdu. Olíznu známku a jsem po obědě.“

„Máte málo pohybu.“ – „Máte pravdu. Zapotím se i při přepínání televize.“

„Máte intenzivní parfém.“ – „Máte pravdu. Dá se použít i jako biolit.“

„Vy jste ale malý.“ – „Máte pravdu. Přes prsa nevidím na tramvaj.“

„Vy jste ale hubená.“ – „Máte pravdu. Plandají na mě silonky.“⁷

3.4 Rady a zásady pro zkvalitnění komunikace

Závěrem této části si uvedme několik rad a zásad, které mohou zkvalitnit naši komunikaci v řízení, vedení organizací, ale i dosáhnout úspěšného jednání s lidmi.

Desatero pro udělování příkazů a instrukcí:

1. Musíme sami vědět, co je třeba udělat, dříve, než začneme dávat příkazy jiným. Musíme znát cíl, a zda je pracovník schopen toto udělat, postup a metody práce musí znát pracovník.
2. Jestliže jsme se již rozhodly pro určitou metodu, informujeme o tom svého podřízeného pokud možno předem.
3. Způsob sdělování informací musíme vždy přizpůsobit inteligenci, schopnosti a zkušenosti podřízených.
4. Příkazy musí být vždy přesné a jasné, přičemž je ovšem nesmíme přetížet zbytečnými detaily. Součástí je i určení termínu. Rozvláčné komentáře a vysvětlivky svědčí o tom, že příkaz byl formulován bez dostatečné přípravy.

⁷ Nöllke M. *Umění slovní sebeobrany*. Praha: Grada Publishing, 2009. s.141

5. Ověřme si, zda nám podřízení rozumí. Buďme ochotni příkaz opakovat a vysvětlit, je-li to nutné.
6. Složité příkazy vydávejme pokud možno písemně.
7. Nedávejme nikdy podřízenému mnoho příkazů najednou. Podřízený, kterého jsme přetížili, bude zmatený a tudíž neschopný.
8. Nikdy nebudme při udílení příkazů netrpělivý, zlostní nebo sarkastičtí.
9. Ověřme si vždy, zda právě udělený příkaz není v rozporu s předcházejícím a zda odpovídá posloupnosti. Pokyny udávané v určitém pořadí si nesmí protiřečit. V opačném případě vydáváme neefektivní energii, ztrácíme autoritu a demoralizujeme podřízené.
10. Podřízenému musí být jasno, že nebudeme do provádění příkazu zbytečně zasahovat, že jej však budeme kontrolovat. (Návštěvy řídicích pracovníků na podřízených pracovištích musí mít konkrétní operativní náplň, nesmí být předstíranou činností, společenskou záležitostí, nezávaznou debatou nebo snad dokonce relaxací.

Vzpomeňme také zásady úspěšného jednání s lidmi. Tyto zásady mají rámcovou platnost, nelze je brát dogmaticky.

- zajímat se o druhého
- nechat druhého hovořit
- umět hovořit o tom, co zajímá druhého
- opatrně s kritikou (nepřehánět ji)
- opatrně s příkazy (kde je to možné, nahradit příkazy žádostmi)
- uznat vlastní chybu (pokud k ní dojde, někdy i slevit z dokazování chyb druhého, schopnost něco také přehlédnout)
- pochválit, co za chválení stojí
- vžít se do situace druhého
- nehádat se destruktivně
- usmívat se (projevovat kladné emoce tam, kde je to přiměřené)

Předpokladem (a koneckonců i důsledkem) úspěšného jednání s lidmi jsou rovněž:

- autentičnost (důvěryhodnost vlastního jednání, schopnost vzbudit důvěru u druhých)

- pružnost (schopnost přizpůsobit se změnám, podmínkám, partnerovi)
- otevřenost vůči druhému (ochota přijmout druhého, úcta k druhému a zájem o něj)

Naši pozornost si také zaslouží zdůraznění hlavních překážek, které stojí v cestě dobrého dialogu.

Patří mezi ně:

- strach, abychom se neshodili
- namyšlenost
- pochybnosti
- snaha ovládnout druhého
- ztuhlost
- odlišnost ve významu používaných slov
- uspěchanost
- přílišná snaha odlišovat se od druhého
- nezralost osobnosti (nadměrný egocentrismus, nadměrné sebeprosazování)
- nevšímavost, nepozornost, uspěchanost, upovídánost, skákání druhému do řeči, pasivita, povrchnost, přecitlivělost, neochota něco přeslechnout

Dále si připomeneme nejznámějšího autora Dále Carnegieho a jeho příručku „Jak získávat přátele a působit na lidi.“

Odcitujeme si několik ukázek.

Základní pravidlo při jednání s lidmi Carnegie vyjadřuje metaforicky: „Chcete-li získat med, nepřevrhujte úl“. Dále pokračuje: „Kritika je jako domácí holub, když se zase vrátí domů“. Člověk, jehož chceme napravit nebo odsoudit, se bude podle všeho ospravedlňovat a odsuzovat nás. Carnegie uvádí, že je jen jeden způsob, jak přimět každého ke všemu, totiž zaonačit to tak, aby si dotyčná osoba přála to udělat sama.

Nyní si uvedeme nejružnější soubory manipulativního chování výše uvedeného autora.

Šest způsobů, jak se stát oblíbeným:

1. Zajímejte se upřímně o lidi.
2. Usmívejte se.
3. Pamatujte si, že vlastní jméno zní člověku nejsladčeji a nejvýznamněji ze všech slov.
4. Buďte pozornými posluchači. Mějte druhé k tomu, aby hovořili o sobě.
5. Hovořte o tom, co zajímá druhého.
6. Upřímně vzbudte v druhém pocit, že je důležitou osobou.

Dvanáct způsobů, jak přesvědčit lidi:

1. Vyhrajete jen tehdy, když se nepřete.
2. Ukažte, že si vážíte přesvědčení druhých. Nikdy nikomu neříkejte, že se mýlí. Užívejte slovní obraty jako „mám za to“, „soudím“, „podle mě“, „zdá se mi“, atd.
3. Mýlíte-li se, uznejte to rychle.
4. Začínejte přátelsky.
5. Ved'te druhého k tomu, aby sám souhlasil. Je třeba formulovat věty a otázky tak, aby druhý odpovídal „ano“.
6. Nechte druhého hovořit.
7. Nechte druhého v domněnání, že ta myšlenka je jeho.
8. Upřímně se snažte dívat na věci očima druhého. Vmyslete se do jeho hlediska, což je důležité v předběžné přípravě rozhovoru.
9. Mějte ohled na přání a mínění druhého.
10. Dovolávejte se ušlechtilých pohnutek, neboť každého jednání má dva důvody, vznešený a skutečný.
11. Podávejte své myšlenky napínavě.
12. Motivujte lidi k soutěživosti.

Devět způsobů, jak změnit lidi, aniž se jich dotknete:

1. Začněte s chválou a upřímným uznáním.
2. Na chyby upozorněte nepřímo.
3. Než začnete kritizovat druhého, promluvte o svých chybách, např. „Ve Vašich letech bych to udělal ještě hůř, nechcete to zkusit takhle?“

4. Prikazujte otázkou, nikdy přímo.
5. Šetřete důstojnost druhého (např. člověk, který se nehodí být vedoucím, může být poradcem).
6. Pochvalte každé sebemenší zlepšení. Buďte poctivě uznalí a nešetřete chválou.
7. Idealizujte lidi.
8. Povzbuzujte! Přesvědčte druhé, že napravit chybu je snadné, že to, co od druhého požadujete, může snadno vykonat.
9. Hleďte, aby druhý byl šťastný, může-li udělat, co si přejete.

A něco navíc...

Společenská konverzace a schopnost kulturně hovořit

Netrapme se pochybami o tom, že se v prostředí, které známe, a mezi kamarády a kamarádkami, s nimž se vídáme dnes a denně na pracovištích nebo v nejbližším okolí svého bydliště, dokážeme bavit přirozeně a bez jakýchkoliv složitostí.

V životě se však vyskytují i situace, kdy to není tak jednoduché, protože tak úplně jednoduché nejsou ani okolnosti, do nichž jsme upadli...

Může to být například návštěva v rodině, kde jsme předtím nikdy nebyli. Pokud jsou to lidé, kterým není zatěžko navázat komunikaci s příslušníky jakékoliv generace, a pokud celá věc nemá nějaký háček, např. že jsme přišli nevhod, pak není čeho se bát. Nejspíš se vás někdo z přítomných na něco zeptá, vy odpovíte a zanedlouho se už rozhovor začne ubírat přirozenými pěšinkami.

A takových situací dokáže někdy život připravit opravdu hodně.

Nedávno jsem pracovně cestovala do Berlína. Když jsem dorazila na místo, shodou nešťastných okolností jsem nemohla přenocovat na určeném místě, ale právě v rodině, kde jsem nikdy předtím nebyla. Dnes už se nad touto situací usmívám, ale v tom okamžiku ani mě, ani té rodině do smíchu určitě nebylo... Konverzace (navíc v německém jazyce) poněkud vázla. Většina odpovědí na mé otázky byla jednoslovná nebo maximálně ve velmi krátkých a holých větách. A tak i když ke mně všichni byli moc milý, raději jsem se rychle omluvila a šla spát, jen abych už nemusela vymýšlet další témata.

Jedné radě se však nevyhýbejte.

Nepouštějte se do hovoru o věcech, kterým rozumíte jako „koza petrželi“.

Když někdo ve společnosti, kde sedíte, začne zasvěceně mluvit o umění, literatuře, astronomii apod., může se snadno přihodit, že ve snaze přispěchat se svou troškou do mlýna odhalíte nebezpečné trhliny ve svém vzdělání.

A ještě něco. Neznám spolehlivější prostředek, jak umrtvit živý tok zábavy, než je třeba řečnický příspěvek nadšeného návštěvníka biografů, který považuje za svou povinnost, slovo od slova převyprávět, popř. i přehrát film, který ho předtím zaujal.

Existuje samozřejmě spousta vynikajících vypravěčů, kteří dokáží cokoliv (tedy i román nebo operu) dokonale předvést ve zkarikatrované formě a rozesmějí tím všechny přítomné. K tomu je ovšem zapotřebí vrozené slovní obratnosti, smyslu pro vtip, ale i ostře kritické schopnosti vyhmátnout podstatu věci, o níž je řeč. Hlavně však takové „přehodnocení“ nesmí trvat hodinu, ale musí mít anekdotickou stručnost. Pak zaručuje úspěch, protože přináší i novou kvalitu.

Jestli vám tento talent chybí, pak se raději o podobný druh zábavné konverzace nepokoušejte. Připouštím sice, že by se společnost i při vaší produkci popadala za břicho, ale smála by se spíš vám než obsahu vašeho vyprávění.

Každý z nás nemá dar výřečnosti, ale to ještě nic neznamená. Dávám přednost člověku, který se i v průběhu největší zábavy jaksi drží stranou, netouží hrát první housle, spíš naslouchá, než by se dával slyšet, ale jednou něco dvěma větami okomentuje a je to poznámka umístěná tak přesně, že ji musíte ocenit jako nádherný gól. Tímhle způsobem rozhodně dříve proniknete do povědomí společnosti, než vytrvalým žvatláním, které nemá konce ani zvonce.

Bohužel, umění promlouvat osobitě, bez frází, poutavě a hlavně zcela k věci – je vlastností menšího počtu těch, kteří se přihlásili o slovo.

4 Příklady komunikačních cvičení a jejich využití ve výuce

Nyní si uvedeme několik návodů k získání dovednosti komunikovat, které můžeme nejen se studenty prakticky provádět.

Patří mezi ně:

A: Příklady cvičení verbální komunikace

- dechová cvičení

Nadechnout plné plíce a podržet vzduch co nejdéle, potom pomalu. Nadechnout neslyšně nosem a vypouštět vzduch na sykavku „s“, nadechnout rychle ústy a pomalu a co nejdéle vydechovat nosem, nadechovat na 10 dob, ale s přestávkami, vydechovat stejně, nadechnout se jako pěvci a vydechovat tónem, střídat samohlásky a-e-i-o-u, a držet vždy jen jednu samohlásku, hodně nadechnout a při výdechu zřetelně vyslovit „Třista třicet tři stříbrných křepelek přeletělo přes třista třicet tři stříbrných střech.“ Stačí Vám dech na dvojí (trojí) vyslovení?

- modulace hlasu

Řekněte následující věty několika způsoby:

a; jako prostou informaci klidným hlasem

b; zcela lhostejně

c; jako unavený a nervózní prodavač

„Prohlédnete si to sama, nebo Vám to mám předvést?“

„Tohle zboží už dávno nemáme, mohu Vám ukázat jiné.“

„Zítra máme zavřeno, otvíráme až v pondělí.“

Jak byste tyto věty vyslovili třeba i vlastními slovy, kdyby šlo o zákazníka, kterého byste chtěli získat, uspokojit?

- **rozšiřování slovní zásoby**

Uveďte alespoň 5 synonym k následujícím slovům:

- výborný
- praktický
- moderní
- pěkný
- zvláštní

Uveďte přirovnání, která povedou k větší názornosti, pochopení:

- drahý jako...
- dobrý jako...
- utahaný jako...
- zamilovaný jako...
- nebezpečný jako...

- **hledání českých ekvivalentů**

Jak byste v projevu před posluchači, kteří neznají žádný cizí jazyk, nahradil českými tyto pojmy:

- systematický
- regulérní
- elementární
- tristní
- manažer

- **tichá pošta**

V kruhu sedících hráčů nebo v uspořádání skupiny se šeptá jedno tajné slovo od ucha k uchu. Poslední příjemce pošty vysloví slovo nahlas. Potom může začít nové kolo. Hra se zkomplikuje, když se na místo slova předává dlouhá věta. Tato hra nevyžaduje žádnou

přípravu, hraje se velmi rychle a je všeobecně známá. Je velmi vhodná pro zklidnění a zbystrčení pozornosti.

- **procvičování pasivního slovníku**

Na určité písmeno mají studenti za úkol napsat co nejvíce podstatných jmen v časovém intervalu např. 5 minut.

- **zvolení jednoho slova**

Studenti si zvolí jedno libovolné slovo a mluví o něm jednu minutu nejdříve bez zaměření na obsah a potom s obsahovým zaměřením.

Těchto příkladů existuje samozřejmě daleko více. Zejména dechová cvičení je možné využívat i v jiných vyučovacích hodinách, nejenom v hodinách psychologie. Tato cvičení nám zároveň poslouží k relaxaci.

B: Příklady ke cvičení nonverbální komunikace:

Zkuste při vyslovení věty „Už je toho doopravdy dost“ vyjádřit nonverbálně:

- smutek
- rozpaky
- nejistotu
- zvědavost
- strach
- radost
- hledání něčeho
- „nemůžu si vzpomenout“

Pozn.: Student si vylosuje jeden z těchto pojmů napsaných na lístcích a má za úkol (i domácí) zadané heslo vyjádřit.

- **doma před zrcadlem** – nemusíte mít rozpaky, zkuste třeba i mimikou tváře, očima, gesty, atd. vyjádřit:
 - soustředění se na problém
 - překvapení
 - rozzlobení
 - pomlouvání někoho
 - „už to mám!“
 - „co to slyším?“
 - ironii
 - „tak to tedy nikdy!“
- **pantomimická tichá pošta**

V kruhu sedících hráčů se mlčky, pomocí gest předává „myšlený“ předmět, např. horký hrnec, tyč, kámen, mokrá houba, kornout zmrzliny aj. Vždycky ten poslední hráč v řadě musí myšlený předmět pojmenovat.

Jestliže hádal dobře, smí dále posílat myšlený předmět. Když hádal špatně, volí nový předmět nahlas hráč podle pořadí předem určeného před zahájením hry.

Hru lze hrát i v jiném rozsazení. Působí velkou zábavu dětem i dospělým a vede je k intenzivnějšímu vnímání vlastního těla a jeho pohybů.

- **mluvící ruce**

Dva hráči se posadí proti sobě. Zavřou oči. Jeden i druhý se postupně snaží svému protějšku předat sdělení. Při předávání zprávy používají jen rukou. Zpráva je například „Těším se, zlobím se“ apod.

Potom opět otevřou oči a sdělí si, jakou zprávu přijali, a jakou vyslali. Měli by mít nakonec možnost, vyměnit si nabyté zkušenosti s celou skupinou.

Také příkladů cvičení nonverbální komunikace existuje samozřejmě daleko více. Všechna cvičení jsou velmi důležitá a pro výuku užitečná. Mnozí studenti potřebují právě těmito metodami výuky získat sebejistotu nejen sami u sebe, ale také před kolektivem.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Základní informace o prováděném výzkumu

5.1 Vymezení zkoumané problematiky

V dnešní době se při komunikaci mezi lidmi stále častěji používá moderních komunikačních prostředků, jako jsou televize, rádio, tisk, internet, mobilní telefony a další. Ve své práci bych se ráda zaměřila na problematiku nakolik jsou tyto prostředky mezi žáky rozšířeny a jakým způsobem ovlivňují kvalitu jejich komunikace a slovní zásobu.

5.2 Zhodnocení dosavadních poznatků o problematice

KOMUNIKACE

O tom, co se děje při vzájemném setkání dvou lidí, nám sociální komunikace ve své základní poučce říká: „není možno nekomunikovat“. Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí. Bývá proto obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme.

Slovo komunikace je latinského původu. V latině se slovem „communicare“ rozumí „commune reddere“- „učiniti společným“.Hlubší význam slova komunikace vyjadřuje latinská věta „communicare est muldum dare“ – „komunikace znamená mnoho dávat“. Tento hlubší významový odstín slova komunikace vyjadřuje český termín „sdílet se s někým o něco“.

Komunikace je tedy dovedností v pravém slova smyslu a v současnosti se běžně vyučuje na školách i v kurzech.

V sociální psychologii se dnes ustálilo rozlišení dvou druhů komunikace – slovní, tj. verbální a mimoslovní, tj. nonverbální komunikace.

INTERNET

Prvopočátky internetu spadají do poloviny šedesátých let. Tehdy se americká armáda snažila najít způsob, jak zajistit, aby armádní počítače rozmístěné po celém území USA mohly spolu bez problému komunikovat, a to i v případě, že část této sítě bude vyřazena z provozu. Pracovníci RAND Corporation přišli s unikátním řešením - vybudování sítě bez centrálního uzlu. Pokud bude některá linka zničena, informace bude ihned vedena k příjemci jinou trasou. Proto byla v USA vládou založena organizace Advanced Research Projects

Agency (ARPA), která byla pověřena speciálním výzkumem. I když první pokusná síť byla vytvořena už v roce 1968 ve Velké Británii, bylo to pouze malé spojení v rámci jedné budovy. Díky finančním prostředkům z resortu obrany, v roce 1969 společnost ARPA vybudovala experimentální síť, označována jako ARPANET. Tato síť byla omezena především pro účely vládních a vojenských organizací. Postupně se k této síti připojovaly další instituce, především university. Síť byla nekomerční záležitostí, na jeho vybudování přispívala americká armáda a různé vládní agentury. Podnikatelé o něj ani nestáli, protože nenacházeli způsob jak jej využít. Také proto se uvádí, že v roce 1984 bylo k Internetu (jak se začalo rozvíjející se síti říkat) připojeno pouhých 1000 počítačů.

V roce 1989 se Tim Berners-Lee vrátil ke kdysi navržené myšlence způsobu komunikace (původně pro vnitřní potřebu laboratoří CERN, kde pracoval) - hypertextové dokumenty. Texty, které obsahují odkazy na další dokumenty, které mohou být umístěny na jiném počítači, třeba na druhém konci světa. Díky jednoduchému a intuitivnímu ovládání se tento způsob komunikace rozšířil i za brány CERNu a dnes jej známe pod jménem World Wide Web. Dnes běžně používaným prohlížečem je stále Internet Explorer (IE) dodávaný spolu s operačním systémem Windows, ale roste počet uživatelů jiných prohlížečů jako například Mozilla FireFox (FF) či Opera.⁸

MOBILNÍ TELEFON

Počátky mobilních telefonů sahají daleko do minulosti. Ve dvacátých letech začala detroitská policie montovat do svých vozů první vysílačky zatím jen jednosměrné, které ve čtyřicátých letech rozvinuly firmy Bell a Motorola. V roce 1954 vyvinuli v Texas Instruments křemíkový tranzistor a v roce 1971 sestrojil Intel první mikroprocesor označený 4004.

Patent na systém radiotelefonů získaly firmy Bell i Motorola a v roce 1978 byla zprovozněna první soukromá síť radiotelefonů na světě v Bahrajnu, kde ji používala královská rodina. V témže roce byl spuštěn první AMTS (Advanced Mobile Telephone System) v okolí Chicaga, ale jen jako zkušební provoz, komerčně byl systém zprovozněn až o pět let později.

Ve stejném roce se objevila mobilní síť dokonce i u nás. Tesla experimentálně uvedla do provozu síť AMR (automatizovaný městský radiotelefon). Japonsko se také nenechalo zahanbit a zprovoznilo první mobilní síť v roce 1979 v Tokiu. Roku 1981 se roztrhl pytel s různými mobilními sítěmi, a proto se roku 1982 začal vyvíjet celoevropský systém GSM (Group Speciale Mobile). V USA se zatím používaly analogové sítě AMTS, tlak na uvedení

⁸ *Historie vzniku internetu* [9.7.2007]. Dostupné na internetu
<http://www.oweby.cz/internet/vypis.php?clanek=1083>

nové sítě začal koncem 80. let, protože došlo k rychlému růstu počtu uživatelů sítě a začaly docházet volné frekvence. První síť u nás zprovoznil Eurotel roku 1991, mobily vypadaly jako kufříky, stály desítky tisíc korun a platily se příchozí i odchozí hovory.⁹

5.3 Popis výzkumné procedury

Šetření je realizováno formou písemného dotazníku, jehož obsahem je dvanáct otázek a k nim tři hypotézy. Úkolem dotazníku je verifikace hypotéz a získání údajů k dané problematice. V dotazníku je použito otázek uzavřeného typu s předurčenými odpověďmi se záměrem, aby žáci vybrali takovou odpověď, se kterou se shodují nebo se blíží jejímu názoru.

Cílovou skupinou jsou žáci druhého až čtvrtého ročníku Střední odborné školy v Holešově. Věkové rozpětí žáků je mezi 16 – 19 lety, převažují dívky. Celkem bylo dotazováno 96 respondentů.

⁹ *Historie mobilních telefonů* [2.5.2007]. Dostupné na internetu <http://ipg.lord-agent.net/index.php?text=102-historie-mobilnich-telefonu>

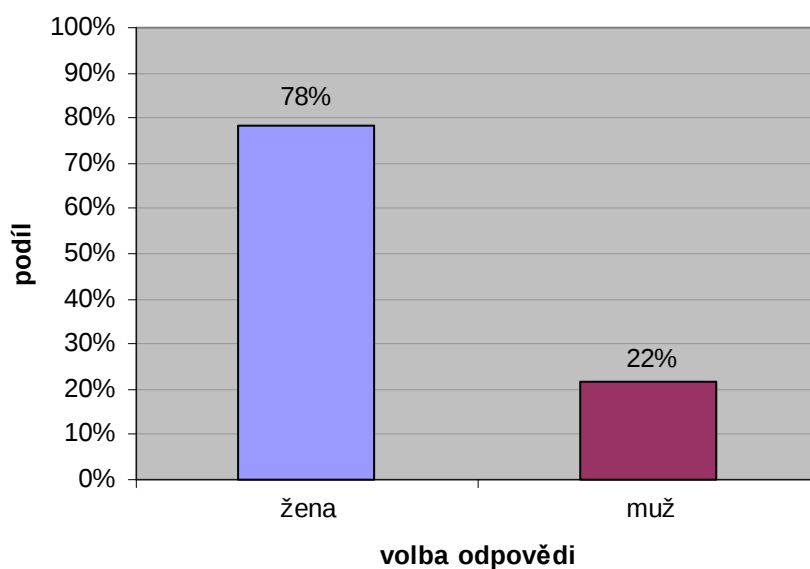
5.4 Stanovení hypotéz a jejich výsledky

H 1 Z moderních komunikačních prostředků používají naši žáci nejčastěji internet.

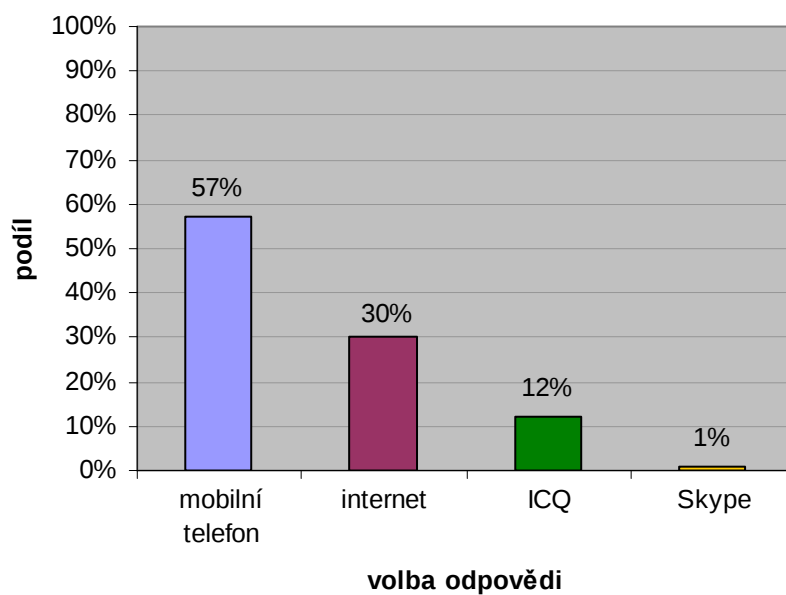
(Internetem je myšlena komunikace přes emaily.)

Tato hypotéza směřuje k prvním šesti otázkám v mém dotazníku. Odpovědi žáků jsou následující:

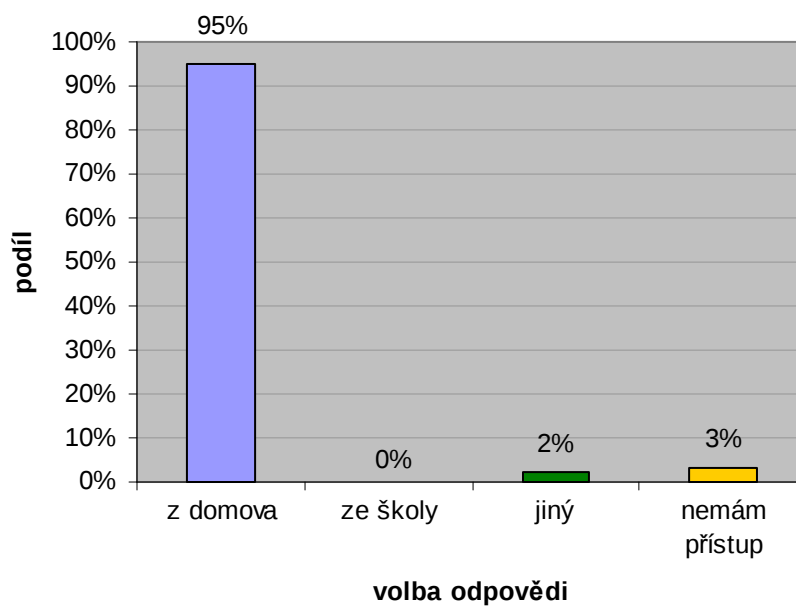
1. Jsem:



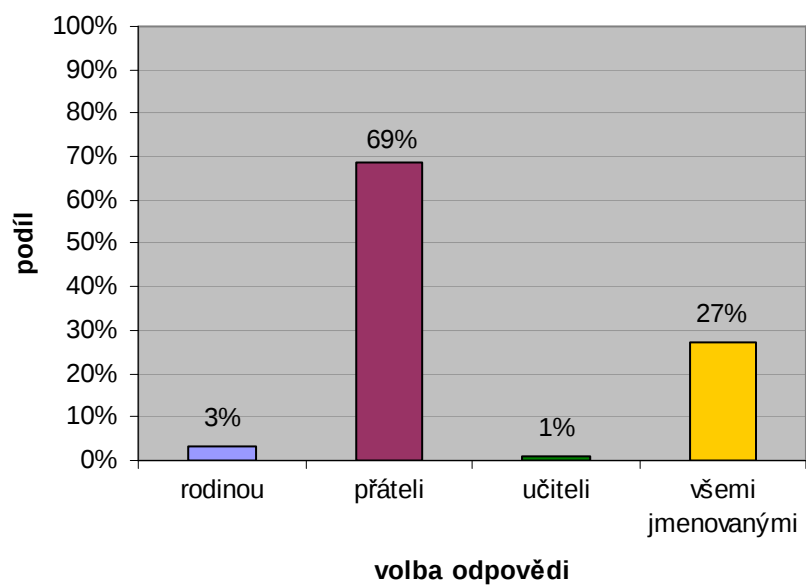
2. Z komunikačních prostředků používám nejčastěji:



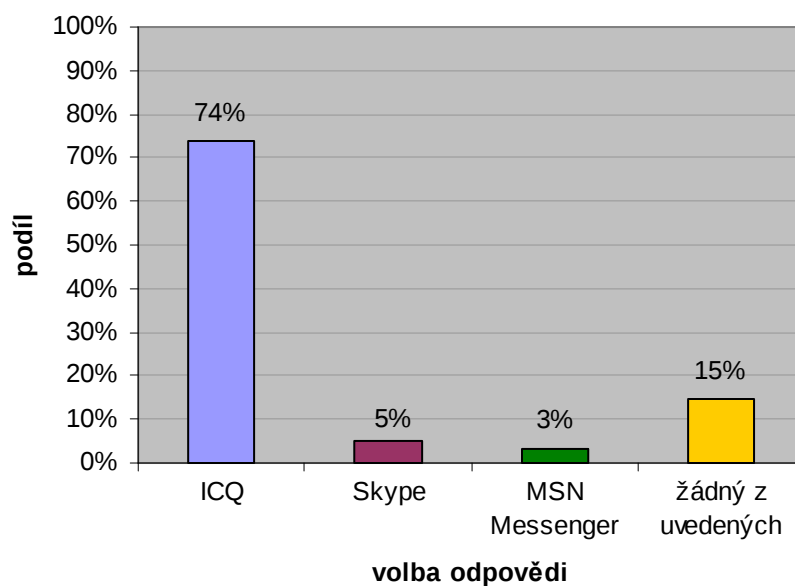
3. Přístup k internetu mám:



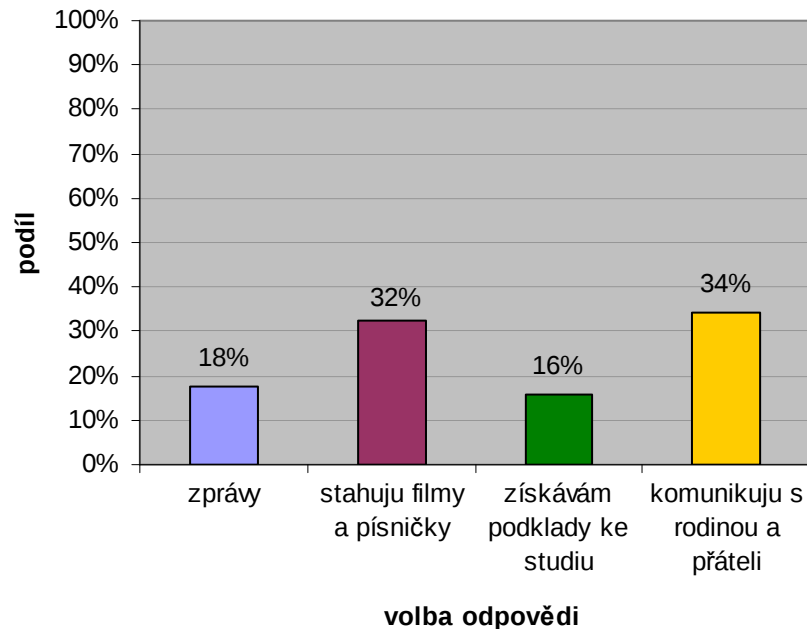
4. Používám internet ke komunikaci s:



5. Jaký používáte protokol pro Instant Messaging:



6. Z internetu získávám především tyto informace:



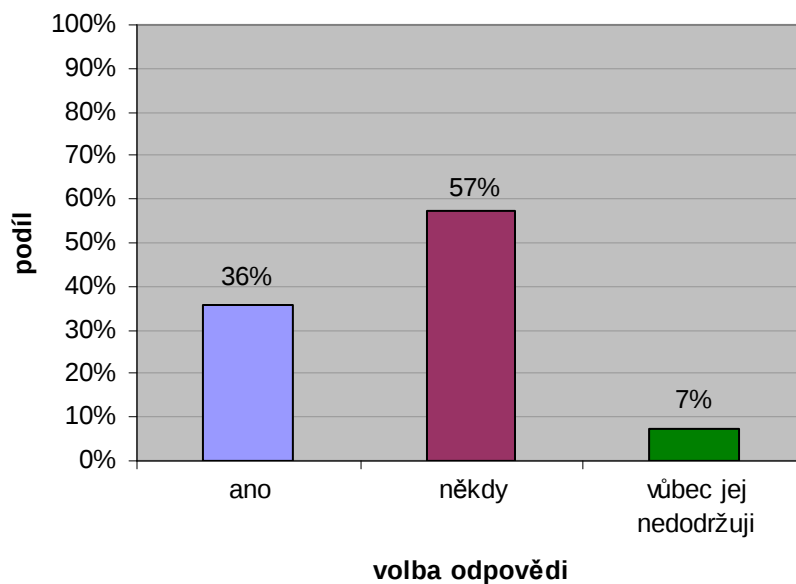
Z uvedených výsledků tedy vyplývá, že naši žáci používají ke komunikaci nejčastěji mobilní telefon – a to 57%, dále internet, prostřednictvím kterého vedou konverzaci nejčastěji se svými přáteli, a jak je z údajů patrné, tak zejména z domova.

První hypotéza tedy nebyla potvrzena.

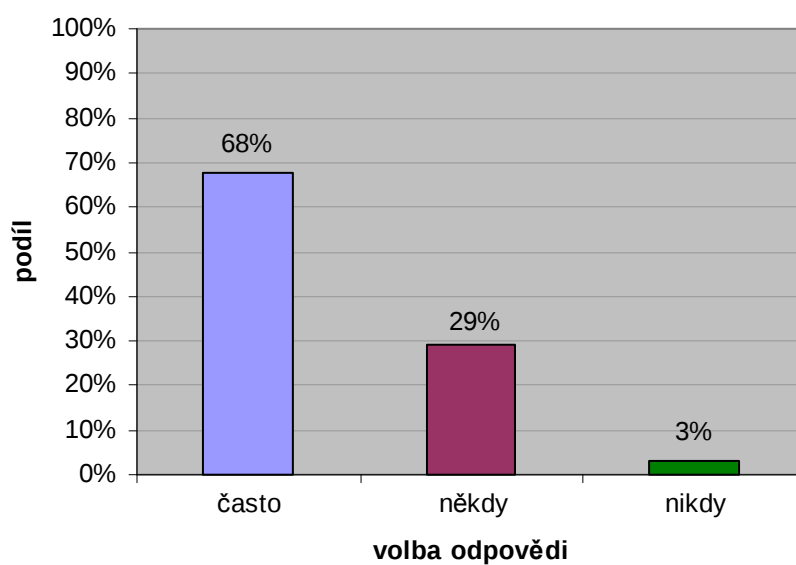
H 2 Při psaní sms zpráv a emailů nedodržují naši žáci pravopis, ale hodně používají emotikony a jiné obrázky.

Druhá hypotéza směřovala k dalším čtyřem otázkám v mém dotazníku.

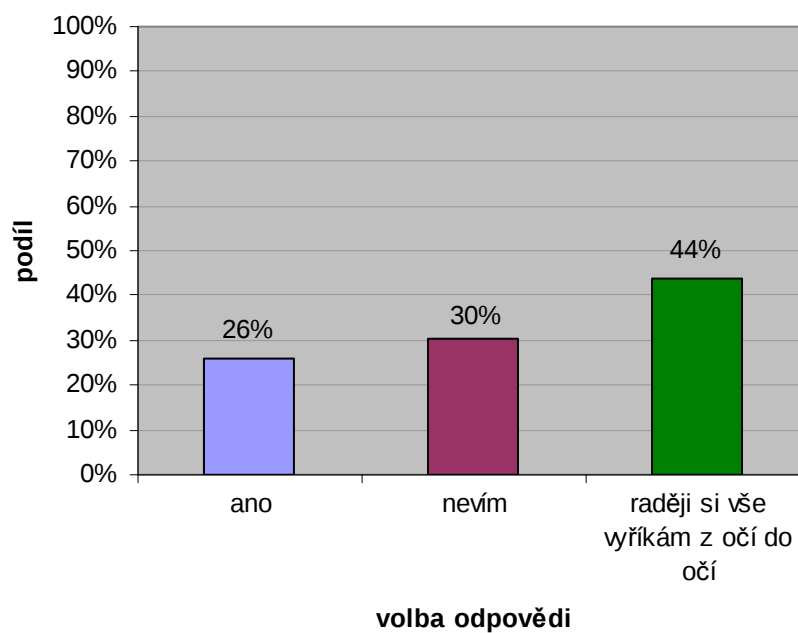
1. Při psaní emailů a SMS dodržují pravopis:



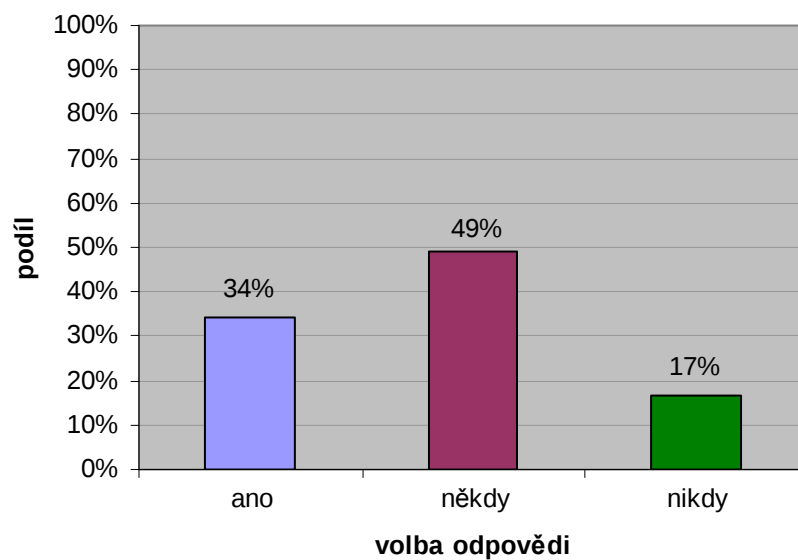
2. Při psaní mailů a SMS používám emotikony pro vyjádření momentálních pocitů:



3. Je jednodušší použít mobil a internet k vyjádření nepříjemných zpráv?



4. SMS posílám i během výuky:



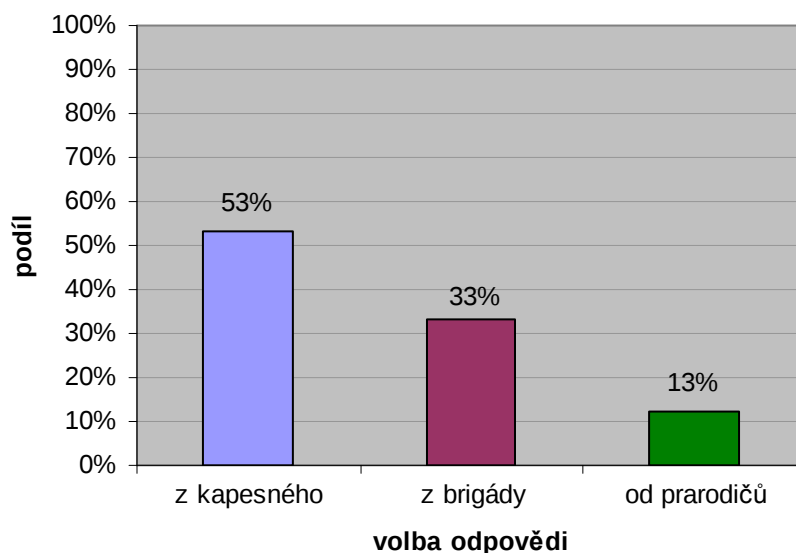
Z těchto výsledků tedy vyplývá, že naši žáci skutečně nedodržují při psaní sms zpráv a emailů pravopis, ovšem velmi často, a to z 68% používají emotikony.

Tato hypotéza tedy byla potvrzena.

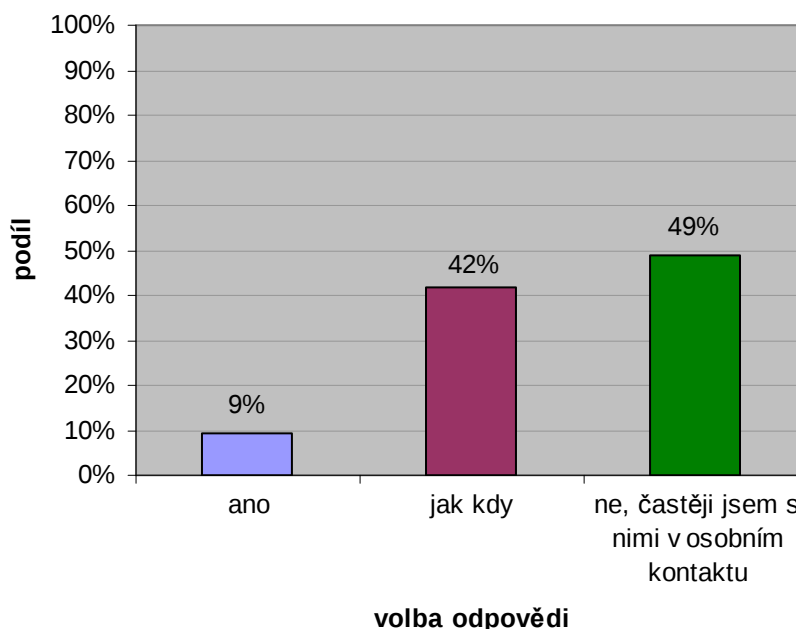
H 3 S přáteli stráví více času formou komunikace přes internet než osobním stykem.

K potvrzení či vyvrácení této hypotézy směřovaly následující dvě otázky, zejména pak poslední.

1. Peníze na telefon mám:



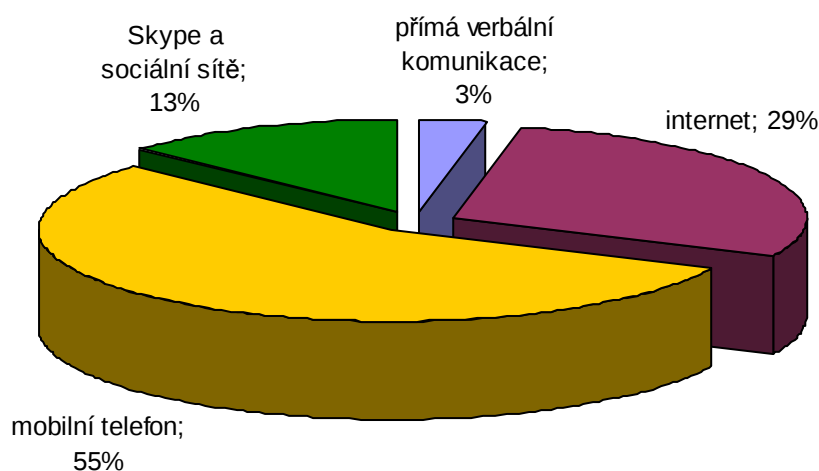
2. Strávíš s přáteli více času na internetu než osobně?



Z výsledků byl vyvozen následující závěr – žáci naší školy stráví se svou rodinou a přáteli více času v osobním styku, než formou komunikace na internetu, a to z 49%.

Poslední hypotéza tedy opět nebyla potvrzena.

Finální graf č.1



Poslední, finální graf č.1, je věnován potvrzení mé domněnky, že většina našich žáků komunikuje zejména nepřímou verbální komunikací – a to celkově z 97%, kdežto z přímé verbální komunikace zbývají pouhá 3%.

Můžeme tedy říci, že dnešní mladá generace upřednostňuje pohodlí rychlé komunikace přes média typu Skype, ICQ a různé sociální sítě, což potom může být velmi závažný problém zejména v sociální interakci ve společnosti.

5.5 Časový harmonogram

Výzkum byl zahájen na podzim roku 2009 a získaná data byla zpracována v březnu roku 2010.

Závěr

Jak bylo již několikrát řečeno, ve své práci se zabývám sociální komunikací a interakcí, a to z pohledu profesního i partnerského života.

Cílem mé práce bylo rozdělit sociální komunikaci na verbální – tedy slovní a její druhy, nonverbální – tedy mimoslovní, kterou rovněž člením na několik druhů, formální, neformální atd. Podávám názorný nárys procesu komunikace, poskytuji rady pro zkvalitnění komunikace, a to nejen v rodině, mezi dvěma lidmi, ale i na pracovišti, při obchodní schůzce. V neposlední řadě dávám konkrétní příklady zdokonalení komunikace mezi učiteli a žáky.

V praktické části mé práce, jež byla zaměřena na výzkum používání moderních komunikačních prostředků mezi žáky naší školy, jsem stanovila celkem dvanáct otázek a tři hypotézy. Některé hypotézy se shodovaly s odpověďmi našich žáků, jiné nikoli. Např. u otázky č. 6 jsem předpokládala, že naši žáci využívají internet zejména jako prostředek ke získávání podkladů ke studiu. Převážná většina žáků však zvolila odpověď d, tedy, že jej využívají hlavně ke komunikaci se svou rodinou a svými přáteli. A tak bych mohla samozřejmě pokračovat dále.

Je zarážející, že při využití některých metod pro zkvalitnění komunikace jsem zjistila mezi žáky ve třídách, které učím, že velká většina z nich má pasivní slovní zásobu – z 97% mezi sebou navíc žáci komunikují nonverbálně, pouhá 3% zbývají tedy na komunikaci verbální. Stejně výsledky pak byly potvrzeny i v praktické části mé práce – ve výzkumu. Ačkoli sama nemám nic proti internetu a mobilnímu telefonu – také je hojně využívám, např. studium, přípravu do zaměstnání si bez nich dnes již nedokážu představit – měli bychom se mít na pozoru, nebo se může stát, že se z našeho života vytratí osobní styk. A dokáže snad mobil nebo internet nahradit sílu a teplo stisku lidské dlaně, pohlázení či objetí?

Je tedy dobré procvičovat se žáky různá komunikační cvičení co možná nejčastěji, a tím přispívat ke zlepšení jejich komunikace. Avšak vím, že při rozsahu učiva daného učebními osnovami a nově také Školním vzdělávacím programem je velmi obtížné vše zvládnout.

Čist řeč těla je dovednost a tu lze prohlubovat jedine aktivním používáním, praktickým zkoušením. Ne čtením knížek a brouzdáním na internetu. Stejně jako jakoukoli jinou dovednost či schopnost je možno nonverbální komunikaci a umění s ní zacházet použit několika způsoby. Můžeme ji brát jako dobrého pomocníka pro vzájemné poznávání,

pro pochopení druhých, pro prohlubování vztahů. Ale může to být i nástroj manipulace, získávání převahy a nefér jednání. To záleží jenom na nás...

Seznam literatury a jiných zdrojů

- CARNEGIE, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. Praha: Pavel Dobrovský - BETA, 2004. 264 s. ISBN 80-7306-051-5.
- ČÁP, J., MAREŠ, J. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál 2001. 655 s. ISBN 80-7178-463-X.
- ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Praha: CPress, 2008. 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6.
- FULLER, D. *Vést nebo být veden*. Praha: Alfa Publishing, 2004. 200 s. ISBN 80-86851-03-6.
- HARTL P., HARTLOVÁ H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2005. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- JANIŠ, K., KRAUS, B., VACEK P. *Vybrané kapitoly z pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1998. 74 s. ISBN 80-7041-890-7.
- KLAPAČ, M. *Psychologie v praxi*. Praha: Transal Books, 1994. 87 s. ISBN 80-900954-1-0.
- KOHOUT J. *Rétorika – umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management Press, 2005. 170 s. ISBN 80-7261-072-4.
- KŘIVOHLAVÝ J. „*Já a ty*“ – o zdravých vztazích mezi lidmi. Praha: Avicenum, 1977. 188 s. ISBN 735-2121-08/31.
- NÖLLKE M. *Velká kniha umění slovní sebeobrany*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2009. 224 s. ISBN 978-80-247-3004-2.
- PLAŇAVA I. *Jak (to) spolu mluvíme*. Brno: Masarykova univerzita, 1992. 130 s. ISBN 80-210-0412-6.
- PORTMANNOVÁ, R., SCHNEIDEROVÁ, E. *Hry zaměřené na zvýšení koncentrace a uvolnění*. Praha: Portál, 1995. 71 s. ISBN 80-7178-043-X.
- PRŮCHA, J. *Moderní pedagogika*. Praha: Portál, 2005. 481 s. ISBN 80-7367-047-X.
- ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. 268 s. ISBN: 80-85931-48-6.
- URY W. *Jak překonat (ne)souhlas, zásady vyjednávání s lidmi, s nimiž nelze vyjednávat*. 3. vydání. Praha: Management Press, 2001. 128 s. ISBN 80-7261-039-2.
- VYBÍRAL Z. *Psychologie komunikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4
- WARNECKE E. *Feng-šuej v lásce a partnerství*. 1. vydání. Praha: Ikar, Euromedia Group, 2000. 126 s. ISBN 80-7202-701-8.

Internetové zdroje

BEDNÁŘ MARTIN. *Historie vzniku internetu* [9.7.2007]. Dostupné na internetu <http://www.owebu.cz/internet/vypis.php?clanek=1083>

SOKOLOVÁ DANA. *Partnera je prý lepší hledat v dobré náladě než ve stresu* [10.3.2010] Dostupné na internetu <http://www.novinky.cz/zena/vztahy-a-sex/194341-partnera-je-pry-lepsi-hledat-v-dobre-nalade-nez-ve-stresu.html>

VONDRÁKOVÁ MICHAELA. *Historie mobilních telefonů* [2.5.2007]. Dostupné na internetu <http://ipg.lord-agent.net/index.php?text=102-historie-mobilnich-telefonu>

ZARZYCKÁ KAROLÍNA. *Jak muž pozná, že ho žena chce? Prý podle nohou* [4.12.2009]. Dostupné na internetu <http://www.novinky.cz/zena/vztahy-a-sex/186012-jak-muz-pozna-ze-ho-zena-chce-pry-podle-nohou.html>

PŘÍLOHA Č.1 - DOTAZNÍK

Moderní technické prostředky nonverbální komunikace – mobilní telefony, internet, ICQ, Skype a jejich používání

1. Jsem:

muž

žena

2. Z komunikačních prostředků používám nejčastěji:

a; mobilní telefon

b; internet

c ; ICQ

d ; Skype

3. Přístup k internetu mám:

a ; z domova

b; ze školy

c ; jiný

d ; nemám přístup k internetu

4. Používám internet ke komunikaci s:

a; rodinou

b; přáteli

c; učiteli

d ; se všemi jmenovanými

5. Jaký používáte protokol pro Instant Messaging:

- a ; ICQ
- b; Skype
- c ; MSN Messenger
- d ; žádný z uvedených

6. Z internetu získávám především tyto informace:

- a ; zprávy
- b ; stahuju filmy a písničky
- c ; získávám podklady ke studiu
- d ; komunikuju s rodinou a přáteli

7. Při psaní emailů a SMS dodržuji pravopis:

- a ; ano
- b; někdy
- c ; vůbec jej nedodržuji

8. Při psaní mailů a SMS používám smailíky pro vyjádření momentálních pocitů:

- a ; často
- b ; někdy
- c ; nikdy

9. Je jednodušší použít mobil a internet k vyjádření nepříjemných zpráv?:

- a ; ano
- b ; nevím
- c ; raději si vše vyříkám „z očí do očí“

10. SMS posílám i během výuky:

- a ; ano
- b ; někdy
- c ; nikdy

11. Peníze na telefon mám:

- a ; z kapesného
- b; z brigády
- c; od prarodičů

12. Strávíš s přáteli více času na internetu než osobně?

- a; ano
- b; jak kdy
- c; ne, častěji jsem s nimi v osobním kontaktu

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Božena Vaculová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Jaroslava Vydrová
Rok obhajoby:	2010

Název práce:	Sociální komunikace a interakce – v profesní praxi i partnerství
Název v angličtině:	Social communication and interaction – in vocational life and partnership
Anotace práce:	Má diplomová práce pojednává o sociální komunikaci a interakci z pohledu profesního života i partnerství. Pokouším se v ní o upřesnění pojmu komunikace, o její členění, využití jednotlivých druhů v řízení lidských zdrojů, v hledání partnera a popisuji také různá komunikační cvičení, která lze využít i ve škole. V závěru práce se nachází také můj výzkum, který je zaměřen na četnost použití moderních komunikačních prostředků právě u žáků střední školy.
Klíčová slova:	Sociální komunikace, interakce, profesní život, partnerství, moderní komunikační prostředky, žák, pedagog
Anotace v angličtině:	My diploma thesis deals with the social communication and interaction from the view of vocational life and partnership. I am trying to specify the conception of communication, its segmentation, usage of individual kinds in human resources management, in partner's search and I also describe various communication exercises which can be used at school. The conclusion of this diploma thesis includes my research regarding the frequency in using the modern communication means (comware) with the pupils at the secondary school.
Klíčová slova v angličtině:	Social communication, interaction, vocational life, partnership, modern communication instruments, student, pedagogue
Přílohy vázané v práci:	Dotazník
Rozsah práce:	78 stran
Jazyk práce:	Český jazyk