

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2016-2017

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Tereza Martišová

**Verbální a neverbální komunikace v řečnické praxi
andragoga, manažera**

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce:
Prof. PhDr. Karel Kamiš, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2016-2017

BACHELOR THESIS

Tereza Martišová

**Verbal and nonverbal communication in rhetorical
practice andragogs, manager**

Prague 2017

The Bachelor Work Supervisor:

Prof. PhDr. Karel Kamiš, CSc.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 25. února 2017

Jméno autorky: Tereza Martišová

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala Prof. PhDr. Karlu Kamišovi, CSc., za vedení mé práce.
Za jeho přístup a cenné rady pro zpracování mé bakalářské práce.

Anotace

Práce se zabývá verbální a neverbální komunikací. V první kapitole charakterizuje komunikaci a představuje ji v širším kontextu. V druhé kapitole práce nahlíží na verbální komunikaci, přibližuje její formy a prvky. V další kapitole definuje neverbální komunikaci a přibližuje její dělení. V neposlední řadě se zabývá představením andragogiky. Poslední kapitola je věnována managementu. Praktická část je prezentována dotazníkem a představuje výzkumné šetření na téma názor veřejnosti, kterou komunikaci v dnešní době více používají a upřednostňují.

Klíčová slova

andragogika, komunikace, komunikační dovednosti, lektor, management, neverbální komunikace, verbální komunikace, výzkumné šetření

Annotation

The thesis deals with problems verbal communication and nonverbal communication. The first chapter defined communication and introduces it as a whole. The second chapter is focused on verbal communication, describing its forms and elements. The next chapter defined nonverbal communication and approaches its division. In the end, it deals with the introduction of adult education. The last chapter defined management. The research part is represented with a questionnaire and introduces a research enquiry on the topic of public opinion. Which communication nowadays people do and prefer.

Keywords

Adult education, communication, communication skills, lecturer, management, nonverbal communication, research survey, verbal communication

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE.....	13
1.1 Vymezení komunikace	15
1.2 Druhy komunikace.....	16
1.2.1 Funkce komunikace	18
1.3 Vztah verbální a neverbální komunikace.....	19
2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	20
2.1 Definice verbální komunikace	20
2.2 Formy a prvky verbální komunikace	21
3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	24
3.1 Definice neverbální komunikace	24
3.2 Dělení neverbální komunikace	25
4 ANDRAGOGIKA	30
4.1 Vymezení andragogiky	30
4.2 Andragogika a pedagogika	31
4.3 Komunikační dovednosti v praxi	33
4.4 Lektor.....	34
5 MANAGMENT	37
5.1 Managment	37
5.2 Manažer	38
5.3 Komunikace v organizaci	40
PRAKTICKÁ ČÁST	42
6 PŘEDMĚT ŠETŘENÍ.....	43
6.1 Přípravná část výzkumného šetření	43
6.2 Formulace hypotéz.....	43
6.3 Výběr výzkumného vzorku.....	44
6.4 Vyhodnocení výzkumného šetření.....	44
6.5 Verifikace hypotéz	54
6.6 Shrnutí výzkumného šetření	55

ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	58
SEZNAM ZKRATEK	61
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje tématu mezilidské komunikace. Téma bakalářské práce bylo zvoleno na základě vlastních zkušeností – jelikož, jsem začala pracovat na vedoucí pozici v sociálních službách a denně musím komunikovat se svými kolegy. V neposlední řadě se podílím na přípravě materiálů určených pro veřejnost. S touto souvislostí jsem začala přemýšlet o tom, jak lidé využívají komunikace ve svém životě, a jaký druh komunikace je pro lidi v dnešní době důležitější.

V současné době nás komunikace obklopuje ze všech stran a je to velmi řešené téma. V životě člověka je velmi důležitou složkou. Díky komunikaci přijímáme informace, sdělujeme své pocity.

V dnešní době internetu a sociálních sítí, chytrých televizorů a mobilních telefonů má stále více lidí problém s obyčejnou, mezilidskou komunikací. Toto tvrzení se pokusím v praktické části vyvrátit. Cílem bude zjistit, jaký typ komunikace je mezi lidmi upřednostňována a využívána více. Otázka zní, zda je to verbální, či neverbální komunikace.

Možnosti, kterými je člověk vybaven při komunikaci a kterých může využít i zneužít, souvisejí s kvalitou jeho individuálního života, ale také s civilizačními změnami a momenty v historii lidstva. Člověk je v tomto směru nadanou bytostí, která může komunikováním měnit sám sebe, své okolí – i zásadně pozměnit svět. Slova bývají činy... Také naše gesta, mimika a držení těla, prozrazuje o člověku pravdu. Tato neverbální komunikace má mnoho vyjadřovacích možností: máme na mysli znamení, která vyzradí myšlenky a motivy, úmysly, přání a pocity, i když člověk říká slovy něco docela jiného. Komunikace posiluje nebo tlumí emoce a formuje postoje. Dokáže popudit, provokovat, iniciovat, uchláholit a zbrzdit druhého v jeho odhodlání. Dokáže přesvědčit o pravdě i věrohodně šířit lež.

Přínos bakalářské práce vidím v tom, že budou lidé informováni o verbální a neverbální komunikaci. Díky praktické části se lidé budou mít možnost dozvědět, která z komunikací je v dnešní době upřednostňována. Zda verbální, či neverbální.

Bakalářská práce se bude věnovat verbální a neverbální komunikaci v řečnické praxi andragoga, manažera. Pokusím se přiblížit verbální a neverbální komunikaci v této praxi, a také se budu zabývat problematikou komunikace mezi lidmi.

Bakalářská práce bude koncipována do šesti kapitol, rozdělena teoretickou a praktickou část. V teoretické části bude cílem mé bakalářské práce přiblížit verbální a neverbální komunikaci v řečnické praxi andragoga.

Teoretické poznatky uvádím v takové rozsahu, aby tvořily základní orientaci v dané problematice. Prvních pět kapitol je věnováno teoretické části mé bakalářské práce, poslední kapitola je praktická.

První kapitola vymezuje komunikaci a její druhy komunikace, závěr kapitoly přináší funkce komunikace.

Druhá kapitola je věnována verbální komunikaci – její definování, dále budou uvedeny formy a prvky verbální komunikace.

Třetí kapitola bude věnována neverbální komunikaci – opět jejímu vymezení a také dělení neverbální komunikace.

Čtvrtá kapitola je věnována andragogice, jejímu vymezení, poté je pozornost věnována rozdílu mezi andragogikou a pedagogikou. Závěr kapitoly se zabývá komunikačními dovednostmi v praxi a lektorem.

Poslední kapitola teoretické části vymezuje pojem management, dále se zabývá manažerem a komunikací v organizaci.

Závěrečná a poslední část předkládané práce, je zároveň praktickou částí, kde je kladen důraz na dotazníkové šetření, pomocí něhož bych chtěla zjistit, jakou komunikaci lidé častěji preferují, zda verbální či neverbální. Zaměřuji se, zda je pro výběr komunikace rozhodující pohlaví, věk, sociální postavení, zda lidé znají rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací...

Dotazníkové šetření je jedna z kvantitativních metod výzkumu veřejného mínění. Dotazníky se většinou zasílají, či předávají určité skupině lidí. Díky této metodě máme možnost sesbírat velké množství dat s méně podrobnými informacemi. Nejprve se budu zabývat předmětem šetření. Poté uvedu požadavky na konstrukci dotazníku. V neposlední řadě se budu věnovat konkrétním hypotézám. Dalším krokem v mé praktické části bude popsat výběr výzkumného vzorku a vyhodnotit empirická data. Poté provedu kontrolu pravdivosti hypotéz. Hypotézy budou potvrzovat nebo vyvracet tato tvrzení: „Domnívám se, že verbální komunikace je při rozhovoru důležitější než neverbální. Při komunikaci je více používán osobní rozhovor než sociální síť. Neverbální komunikaci se můžeme v průběhu života naučit.“

Tyto hypotézy budu zjišťovat, pomocí předem připravených otázek. Například: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli? Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce? Dáte na první dojem?

V dotazníku bude použito deset otázek. Na otázky bude odpovídat šedesát respondentů. V závěru praktické části shrnu výsledky dotazníkového šetření.

Dotazníky budou umístěny na webový portál, kam bude mít přístup široká veřejnost. Výsledky budou zpracovány pomocí tabulek a grafů.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

V této kapitole se zaměřím na komunikaci obecně. Celá kapitola je rozdělena do tří podkapitol, které se budou věnovat určitým aspektům, které považuji za důležité. V první podkapitole uvedu definici pojmu komunikace, dále se pak zaměřím na druhy a funkce komunikace.

Člověk je neustále v interakci s jinými lidmi, s kterými si vyměňuje a potřebuje vyměnit informace nejrůznějšího charakteru. Pojem komunikace pochází s latinského „communicare“, které můžeme přeložit jako „communem reddere“. Toto slovní spojení znamená „společně udělat“. V komunikaci se opravdu vytváří z našich obsahů vědomí něco společného s obsahem vědomí člověka, se kterým komunikujeme. Komunikací se zbavují naše obsahy vědomí subjektivity a v širším smyslu, to můžeme chápat jako oznámení. Otázkou zůstává, proč člověk vůbec komunikuje. Z vlastních zkušeností, každý z nás ví, že jednoduše nemůžeme nekomunikovat, protože komunikace souvisí s každodenním životem. Díky komunikaci je nám poskytnuto nespočetné množství informací. Zároveň prostřednictvím komunikace získáváme poznatky, názory, přijímáme různé postoje, hodnoty a způsoby životního stylu. Komunikace ve velké míře ovlivňuje naše činy a chování (Gjar, sociálna komunikacia, online, cit. 2017-2-19).

V zásadě komunikujeme proto:

- abychom si vyměňovali a získávali informace
- abychom poznali lépe sami sebe
- abychom navazovali kontakty s druhými a nebyli izolováni
- abychom dokázali přesvědčit ostatní a získat je na svou stranu.

Pomocí řeči máme možnost se dorozumívat. Řeč je založena na používání slovních (mluva, písmo), ale i neslovních (gesta, mimika) prostředcích komunikace (Dvořák, 1998).

Řeč je specifická lidská činnost. Vědomě užíváme jazyk, jako složitý systém znaků a symbolů ve všech formách. Pomocí řeči vyjadřujeme své pocity, přání a myšlenky.

Tato schopnost není vrozená, člověk je však nositelem určité dispozice, která se právě rozvíjí ve verbálním styku s okolím. Řeč může úzce souviset s kognitivními procesy a myšlením, nejedná se pouze o záležitost mluvních orgánů (zevní řeč), ale především o záležitost mozku a jeho hemisfér (vnitřní řeč). Člověk je schopen používat

sdělovací prostředky, které jsou vytvářeny pomocí mluvních orgánů. Řeč, kterou realizujeme mluvením, se nazývá zevní řeč.

Chápání, uchovávání a vyjadřování myšlenek pomocí slov nejen verbálně, ale i graficky představuje termín vnitřní řeč, která obsahuje složku motorickou (expresivní, výrazovou) a symbolickou (percepční, vnímavou). „Jazyk, mateřština, soustava zvukových dorozumívacích prostředků znakové povahy, schopná vyjádřit veškeré vědění a představy člověka o světě a jeho vlastní vnitřní prožitky“ (Dvořák 1998, s. 81).

Zatímco řeč je považována za výkon individuální, ale společensky podmíněný, jazyk je jevem a procesem společenským. Je nutné rozlišit jazyk jako schopnost ovládat a používat jistý symbolický vyjadřovací systém, jazykovou kompetenci (češtinu, němčinu nebo znakový jazyk neslyšících) od řeči nebo promluvy jako skutečného použití, aktualizace této schopnosti. Řeč i jazyk spolu souvisí v obou směrech, neboť aby mohl jedinec promluvit svou mateřštinou (řeč), musí ji ovládat (jazyk). Základní funkce jazyka spočívá v uspořádání zkušeností, které jsou člověku zprostředkovány prostřednictvím jeho mateřského jazyka. Komunikace získává svůj smysl, když vyslovené či jiným způsobem sdělené informace mají pro člověka nějaký význam. Člověk je ke komunikačnímu aktu vždy nějakým způsobem motivován, každá komunikační výměna plní většinou určitou funkci.

Lze rozlišit následujících šest fází komunikace:

- Ideová geneze, která představuje vznik myšlenky, názoru, nápadu, obsahu myslí komunikátora.
- Zakódování tj. myšlenky vyjádřené v symbolech, slovech, znacích pohybech. Přenos jde o pohyb symbolů směrem od vysílajícího k příjemci, vedení vysílaného obsahu.
- Příjem je okamžik příchodu symbolů k příjemci.
- Dekódování je proces, kdy příjemce interpretuje přijaté symboly.
- Akce využívá informace, způsoby chování příjemce vyvolané přijatou zprávou – adaptivní, expresní či opoziční chování. V sociální komunikaci probíhá i proces percepce: poznávání druhých lidí, zvláště jejich emočního stavu, motivů a postojů, které se vztahují k interakci a komunikaci.
- Percepce (vnímání) provází a předchází aktivní proces recepce. Ta zahrnuje proces přijímání, dekodování a jejich převod od adresátových mentálních

struktur. Tento proces se vyznačuje velkou výběrovostí, dynamičností, intencionalitou, zkrácením a stereotypy apod. (Vybíral, 2000).

1.1 VYMEZENÍ KOMUNIKACE

Slovo komunikace pochází z latinského původu a znamená něco spojovat. Patří mezi základní potřeby lidí (Mikuláščík, 2010). Komunikací můžeme rozumět vzájemné sdělování informací. Využíváme jí od narození a setkáváme se s ní denně. Jestliže využíváme komunikaci, máme snahu navázat s někým kontakt. Pokoušíme se vlastně druhému člověku sdělit své myšlenky, informace, mínění nebo postoj (Nakonečný, 2009). J. W. Vander Zanden (1987) definuje komunikaci jako „*proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce druhým lidem. Předpokládá tedy společné sdílení významů znaků, které jsou prostředkem komunikace. Příkladem je určitý druh národního jazyka, jímž se dorozumívají osoby, které ho ovládají*“ (Nakonečný, 2009, s 288).

Při komunikaci a dorozumívání užíváme různých prostředků. Také se musíme řídit pravidly, která se vytvářela během tisíciletého staletí vývoje společnosti, která je známá už od starověku, ale stále se vyvíjí. U dorozumívání je funkce zřejmá, myslíme tím upozorňování a vzdalování se. „*Komunikativní člověk je zpravidla žádanější a uznávanější než mlčenlivý zarputilec nebo kokta, ze kterého všechno leze jak z chlupaté deky a jehož jakýkoli projev znamená jen ztrátu času bez jakéhokoliv užítku.*“ (Pech, 2009, s. 9). Člověk, který má bohatší slovní zásobu a pravidelně jí využívá má daleko blíže k dosažení svých cílů. Abychom se stali dobrými řečníky, musíte svůj projev dlouhodobě trénovat a vylepšovat.

Nepřímá komunikace

Nepřímou komunikací můžeme chápat jako komunikaci, kdy spolu komunikují dva lidé a vkládají do komunikace určitý komunikační prostředek. Lidé, tedy spolu mohou komunikovat prostřednictvím dopisů, knih, novin, časopisů, také pomocí telegrafu, rozhlasu, televize, telefonu, mobilu, počítače atd.

Nepřímá komunikace je zprostředkována komunikačními médii a médium je zde odděleno od komunikátora (prostorově nebo časově).

Přímá komunikace

Přímá komunikace mezi lidmi je jedinečná a nenahraditelná. Je součástí našeho každodenního života ve společnosti. Zahrnuje vzájemnou interakci nejméně dvou lidí tváří v tvář (Cejpek, 1998).

„Přímá komunikace mezi dvěma lidmi je setkání a konfrontace dvou živých bytostí, dvou „vnitřních prostředí“, dvou jedinečných a nezaměnitelných osobnostních fondů.“ (Cejpek, s. 49, 1998)

Přímou komunikaci můžeme rozdělit na verbální a neverbální. Oba typy se různým způsobem prolínají a oba ovlivňují naše myšlení, chování, jednání aj. (Cejpek, 1998).

1.2 DRUHY KOMUNIKACE

„Komunikace má velmi proměnlivou podobu a širokou škálu možností, které může v různých kombinacích komunikátor užívat, měnit. Záleží na dovednosti každého uživatele, jak dovede citlivě užívat optimální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální odlišnosti partnera, s nímž komunikuje, koho přesvědčuje, auditorium, k němuž promlouvá. Většinou celá řada druhů komunikace bývá spojována v jednom projevu, v jedné prezentaci jako podpůrné působení, mnohdy i nekontrolovatelně a neúmyslně.“ (Mikuláščík, 2010, s.31)

Komunikace záměrnou rozumíme, to co je prezentováno a je pod kontrolou komunikátora. Způsoby, kterými komunikujeme, odpovídají záměru.

Komunikace nezáměrná znamená, když projev je prezentován jiným způsobem, než byl zamýšlen (může být ovlivněn trémou, nebo jinými emocemi).

Komunikace vědomá při této komunikaci si uvědomujeme, co říkáme a jak to říkáme. Můžeme, ale nemusíme uspokojovat záměr. Vědomá a záměrná komunikace se tedy do určité míry překrývají.

Komunikace nevědomá znamená, že v komunikačním projevu nemáme pod kontrolou celý projev, nebo některé jeho části. Nevědomá komunikace se do určité míry překrývá s komunikací nezáměrnou.

Komunikace kognitivní v této komunikaci nacházíme logiku, racionalitu a smysluplnost.

Komunikace afektivní probíhá, prostřednictvím emocí (tzv. působení na city).

Komunikace pozitivní nám dává najevo souhlas, obdiv, nadšení. Pro manažery je důležité vědět, že kritiku můžeme prezentovat pozitivně.

Komunikací negativní vyjadřujeme odpor, odmítnutí, pokárání, útočení, kritiku.

Pomocí **komunikace shodné** získáváme informace, které si navzájem předáváme, a které se shodují.

Při **komunikaci neshodné** bývají předávané informace v rozporu.

Komunikace asertivní, zde se komunikátor snaží prosazovat sebe.

Komunikace agresivní je komunikace útočná, bezohledná a sobecká k ostatním.

Komunikace manipulativní v této komunikaci používáme neférové formy jednání.

Komunikace pasivní je komunikace úniková, bojácná.

V **komunikaci intropersonální** vedeme vnitřní monolog nebo dialog.

Komunikace interpersonální znamená komunikaci mezi dvěma osobami.

Při **komunikaci skupinové** je potřeba sdělování u více osob.

Komunikace masová pomocí této komunikace, předáváme informace širšímu obecnstvu. Prostředky masové komunikace jsou televize, noviny, internet, knihy, časopisy, rádio, ...

Komunikace interkulturní – komunikace, která probíhá mezi různými kulturami

Komunikace dyadická intimní tato komunikace probíhá mezi dvěma lidmi, kteří „komunikují srdcem“.

Komunikace jednosměrná v této komunikaci jeden mluví a druhý poslouchá, tahle komunikace je charakteristická pro autoritativní přístup.

Komunikace dvousměrná v komunikaci se střídají role komunikátora a komunikanta.

Komunikace verbální komunikace se odehrává pomocí slov.

Komunikace neverbální probíhá pomocí emocí, většinou slouží jako doplňující prostředek ke komunikaci verbální.

Komunikace psaná se odehrává prostřednictvím knih, novin, časopisů, dopisů, výročních zpráv, nástěnek, ...

Komunikace činem je postoj, názor, pomoc můžeme vyjádřit pomocí nějakého činu. Když chceme, aby náš podřízený pracovník dělal kvalitněji nějakou práci, nemusíme nic říkat, ani se nijak tvářit. Stačí mu ukázat, jak dobře se tato práce dá dělat (ovšem musíme to umět dobře dělat) (Mikuláščík, 2010).

1.2.1 FUNKCE KOMUNIKACE

Funkce komunikace se často překrývají, ale rozdělení nám umožňuje pochopit význam komunikace v jednotlivých směrech.

Informativní funkce – komunikant chce předat informaci, oznámit zprávu nebo něco prohlásit.

Instruktivní funkce – vysvětluje význam, popis, postup, organizace, návodu, jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout.

Přesvědčovací funkce – záměrné působení na člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení nebo způsob konání.

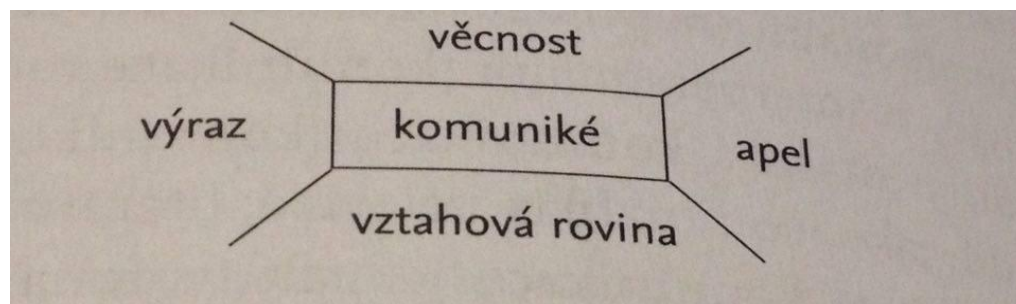
Funkce posilovací a motivující – posiluje určité pocity sebevědomí, vlastní potřeby, o posilování vztahu k něčemu.

Funkce zábavná – jde o to pobavit, rozesmát.

Funkce vzdělávací a výchovná – je funkcí informativní, instruktivní, ale i dalšími funkcemi jako jsou dohled, dozor, kontrola.

Komunikace může samozřejmě plnit i další funkce, například exhibicionistickou, kde je cílem upoutat pozornost. (opory, is.mendelu, online, cit. 2016-12-19).

Základní funkce komunikace, respektive její roviny, vyjadřuje následující schéma (Fischer a Wiswede, 2002)



obr. č. 1

1.3 VZTAH VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace na rozdíl od verbální komunikace probíhá u člověka na nevědomé úrovni (Vybíral, 1997).

Neverbální komunikace je vývojově starší. Můžeme ji také najít u nižších druhů (např. na úrovni hmyzu). Díky tomu, že se nám vyvinuly hlasivky a příslušné mozkové oblasti vznikla u našich předků schopnost řečového projevu. Při verbální komunikaci jsou jediným a hlavním prostředkem ústa. Proto je jednodušší udržet nad nimi vědomou kontrolu. Když je člověk pod vlivem silných emocí, ne vždy se to podaří. V této situaci je však složitější sledovat pohyby končetin, očí a mimiky. Pokud jsem schopni ovládat obsah svých vyřčených řečí, můžeme regulovat své hlasové projevy. Ty jsou také vývojově starší, ne však tak staré jako neverbální komunikace (Valenta, 2004).

Mezi verbální a neverbální komunikací jsou tři druhy vztahu. Za první z nich můžeme považovat soulad, pokud jsou všechny jednotky v komunikaci jednotné, hovoříme o komunikaci perfektní. Druhý ze vztahů je rozpor. Vzniká dvojitá vazba, která může vést k patologii a narušení duševní rovnováhy zúčastněných. Třetí možnost, je ta, kdy verbální a neverbální komunikace nemají moc společného. V tomto případě, může jít také o vyjádření vzájemného vztahu dvou lidí neverbální cestou za přítomnosti rozhovoru (Kožnar in Cierpka a kol., 1997).

Dále jsou stanoveny čtyři způsoby vazeb neverbální komunikace ne verbální.

- Nahrazení – substituce.
- Zvýraznění – amplifikace.
- Odporování – kontraindukce.
- Změna významu – modifikace (Výrost, 1997).
- Dále můžeme pozorovat tři široké vztahy ve verbální a neverbální komunikaci.

1. Když je verbální projev pozitivní, neverbální komunikace je také pozitivní. Tyto dva komunikační kanály jsou ve vzájemné spolupráci, tím vzniká efektivní komunikace.

2. Když jsou dva kanály v opozici, je řeč velmi negativní. Komunikující se snaží tuto situaci vyrovnat svým pozitivním chováním.

3. Mezi verbální a neverbální komunikací není stejný vztah. Neverbální komunikace se používá ke zvýraznění změn v řečovém projevu (Wagner a Lee in Philippot, Feldman a Coats, 1999).

2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Druhá kapitola se zabývá definicí verbální komunikace. Formami a prvky verbální komunikace.

2.1 DEFINICE VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Verbálně komunikujeme pomocí slov, jazyka. Český jazyk zahrnuje okolo 25 000 slov, z nichž část jsme už přestali používat, naopak další nová slova do našeho jazyka vstupují. Dochází k přibývání slovní zásoby, většinu však v životě neužijeme. Hovoříme tedy o slovní zásobě aktivní a pasivní. Při aktivní slovní zásobě by měl člověk vysokoškolského vzdělání využívat okolo 50 000 výrazů, středoškolák okolo 20 000. Rozsah slovní zásoby se tak odvíjí od věku, temperamentu, pracovního zařazení, pohlaví komunikujících a vzdělání. Vzdělání není však rozhodující člověk, který není sečtělý, nemá tak bohatou slovní zásobu. Výběr slov a schopnost komunikovat souvisí s tématem rozhovoru, situací a s komunikanty, kteří se rozhovoru účastní. (Pech, 2009).

Jazyk je v naší společnosti nejdůležitějším prostředkem k odevzdávání informací v interpersonálním styku. Jazyk může mít mluvenou nebo psanou podobu.

Verbální komunikaci můžeme rozlišovat, jako přímou nebo zprostředkovanou, mluvenou nebo psanou, živou nebo reprodukovanou. Verbální komunikace je důležitou součástí sociálního života, ale také neopomenutelná složka myšlení (Mikuláščík, 2010).

Verbální komunikace je zastoupená především řečí. Řečí rozumíme slovní myšlení a slovní sdělování myšlenek. Člověk má na výběr z několika možností sdělování. Používá především slova, dohodnuté značky a symboly (Kohoutek, 1998).

Každý chápe pojem slovo trochu jinak. Význam se může změnit, pokud je vyřčená věta citově zabarvená nebo má emoční ladění, význam se změní. Ženy dokážou v řeči rozlišovat mnoho intonačních rozdílů. Muži na tyto fakty moc nehledí a rozeznávají jen několik intonačních rozdílů. Během pracovního procesu, kde jsou muži a ženy ve spolupráci, je tato informace velmi důležitá. Může nám pomoci při řešení případných problémů. Můžeme tedy říci, že komunikace v pracovním procesu je velmi důležitým prvkem. Komunikovat můžeme za pomoci řeči, ale důležitá je i komunikace písemná (např. e-mailem, textových zpráv, sociálními sítěmi). Mezi komunikací sloven a psanou komunikací najdeme rozdíl. Přímá řeč bývá často zabarvována. Psaná

komunikace je tedy většinou jasná a přímá. (komunikační dovednosti, podnikator, online, cit. 2017-2-13).

Podle sféry ve které verbální komunikace probíhá, můžeme hovořit o veřejné a neveřejné komunikační sféře. Předmětem našeho zájmu bude především veřejná komunikace, avšak komunikační dovednosti můžeme rozvíjet i v komunikaci soukromé. Verbální komunikace ve veřejné sféře může mít mluvenou i písemnou formu.

2.2 Formy a prvky verbální komunikace

Křivohlavý rozlišuje tyto formy řeči:

Řeč mluvená a psaná

- V psaném projevu nacházíme materiální prostředek pro vyjádření myšlenek a svých názorů ve viditelných znacích (přičemž všechna společenství nemají tyto znaky stejné). Pokud využijeme tuto formu jazyka, předpokládá se prostorová a časová vzdálenost produktora a příjemce. Mluvená řeč probíhá současně probíhá ve spolupráci s produkcí, může tedy docházet ke střídavé produkci a recepci u každého z partnerů dialogů. Mluvená řeč může být, jak dialogická, tak monologická. Dále je mluvená řeč tvořena za pomoci zvukových vln, které produkují mluvní orgány, tím pádem ji můžeme přijímat sluchem. Výhoda v tomto typu řeči je, že umožňuje reakci dynamickou, tj. okamžitou, bezprostřední. Psaná řeč nám zprostředkovává reakci, která umožňuje realizovat rozsáhlejší promluvy a usnadňuje vnímatelnost, která poskytuje přehled. Dobrého přehledu v písemném textu dosahujeme pomocí nefonických rysů homofonních výrazů – tzn., že v psaném textu na první pohled rozeznáme rozdíl (např. ve slovech „mít a mýt“). Během mluveného projevu si však těchto rozdílů nemusíme povšimnout a musíme si je odvodit, dle kontextu v jakém je slovo použito. Můžeme pozorovat, že mezi mluveným a psaným textem je určitá hranice (mluvená vs. psaná řeč, unium, online, cit. 2017-2-15).
- Dyadický rozhovor – rozhovor mezi dvěma lidmi. Dyadický dialog může být jazykově úsporný, repliky se rychle střídají (účastníci rychle mění své komunikační role), zaměřenost na adresáta je maximální, mezi účastníky

funguje zpětná vazba, významnou funkci tu mají nejazykové prostředky (naše řeč, online, cit. 2017-13-2).

- Řeč v malé skupině (debata, diskuze) Aktivita, která učí účastníky komunikace myslet, dobře formulovat a dodržovat pravidla diskuze. Lidé v debatě, jsou rozdělení na dva týmy, kde musí hájit určité cíle. Po dohodnutém čase si vymění role a zastávají opačný názor (akademická debata, respekt neboli, online, cit. 2017-2-13).
- Řeč ve velké skupině – tzv. masová komunikace. Prostřednictvím sdělení se uskutečňuje, sociální komunikace tzn. masová komunikace. Masová komunikace nesouvisí s masovými médii. Masová média, lze využít pro individuální, soukromé či organizační účely. Masová komunikace byla od samého počátku více představou než realitou. Pojem zahrnuje podmínky a procesy, jež jsou teoreticky možné, ale v čisté podobě se vyskytují jen vzácně (Musil, 2004). Sociolog MAX WEBER definuje masovou komunikaci, jako koncept, který zdůrazňuje klíčové prvky reality, jež se nabízí smyslovému, empirickému vnímání. Tam, kde se vyskytne, ukáže se, že je méně masivní a méně technologicky podmíněná, než se jevila na povrchu.
- Samomluva – vnitřní hlas (Křivohlavý, 1988). Monolog je charakteristický hlavně souvislou nepřetržitou řečovou aktivitou, ve které je přítomný aspoň jeden z účastníků komunikace. Účastníci si v komunikaci nestřídají role. Jsou rozdělení na aktivního (hovořící) a pasivního (posluchač). Toto rozdělení jim zůstává po celou dobu komunikace.

V komunikaci se vyskytuje mnoho „přechodných“ útvarů, proto nemůžeme mezi monologem a dialogem vymezit přesné hranice. Přechodné útvary jsou zařazeny na škálu, která se mezi monologem a dialogem stupňuje. Závisí na:

- a) míře adresnosti řeči hovořícího
- b) možnosti zpětné vazby

Tyto prostředky se podílejí na dialogizaci monologu, na tom, že se v něm formují určité dialogické kvality (monolog, wikipedia, online, cit. 2017-2-15).

Nejčastějším projevem verbální komunikace je rozhovor.

V rozhovoru je role komunikátora a posluchače. Z hlediska mluvčího lze rozlišit pět komponent:

- Záměr (cíl) sdělení

- Smysl sdělení mluvčího (tj. vztah záměru)
- Věcný obsah sdělení
- Smysl sdělení pro příjemce
- Efekt na příjemce (Klosová, 2012).

Verbální komunikace má také jednotlivé prvky. Teprve pomocí jejich souhry se stává efektivní.

1. Hlasitost
2. Srozumitelnost
3. Slovní zásoba
4. Pořádek slov
5. Modulace hlasu
6. Odmlky
7. Šepot
8. Pestrost vyjadřování
9. Metafora
10. Přísloví a rčení
11. Používání vulgárních slov (Pech, 2009).

3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Tato kapitola se zabývá neverbální komunikací. Definuje neverbální komunikaci, zabývá se dělením neverbální komunikace. Dále uvádí obecné pojmy jako mimika, gestika, posturika, kinezika, proxemika, haptika, paralingvistika.

3.1 DEFINICE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace, často označovaná jako neverbální chování nebo řeč těla, je způsob předávání informací – stejně jako u mluveného slova - , ale s tím rozdílem, že je ho dosaženo pomocí výrazů obličeje, gest, doteků (haptika), pohybů těla (kinezika), postoje, ozdob těla (oblečení, šperky, účes, tetování atd.), a dokonce i tónu, zbarvení a síly hlasu příslušné osoby (a nikoli vyslovením daného obsahu).“ (Navarro, 2010, s. 21)

Neverbální komunikace je historicky starší. Člověk se v minulosti dorozumíval různými posunky, mimikou, neartikulovanými zvuky, tímto způsobem dokázal vyjádřit vše, co potřeboval. Dnes, kdy člověk ovládá řeč dokonale, předchází mimoverbální kontakty kontaktům verbálním (Pech, 2009).

Neverbální kontakty se učíme již v dětství, především nápodobou svých rodičů. Jestliže jedinec nepracuje na svém neverbálním chování, zůstávají u něj takové gesta, která převzal od svých rodičů (Mikuláščík, 2010).

V dětství je také velmi rychle osvojeno klamání. Již dítě ve třech letech se v některých případech pokouší skrýt emoce, když chtějí oklamat rodiče nebo jiného dospělého. Začínají trénovat tzv. „obličej hráče pokeru“ (Vybíral, 2009).

Mezi lidmi a také v neverbální komunikaci jsou individuální rozdíly. Někteří lidé jsou energičtí, proto jsou velmi komunikativní a gestikulace je teatrální. Jiní mohou být labilní a tak snadno reagují nekontrolovatelně. Mnoho z nich má také kamennou tvář, nedají se tak „přečíst“ (Mikuláščík, 2010).

Proto bychom mohli říci, že „*pokud se setkáme s neverbálním sdělením, které není v souladu s verbálním sdělením je pravděpodobnost, že uvěříme neverbálnímu signálu, pětkrát větší!*“ (Argyle, Alkema, Gilmour, 1971, in Hayesová, 1998).

Komunikace beze slov se proslavila, díky němému filmu. Dobro a zlo jsme mohli rozeznat jen pomocí gest. Naše gesta jsou dědictví z pravěku a my jim zůstali věrní (Thiel, 1997).

3.2 DĚLENÍ NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbálně můžeme komunikovat pomocí:

- Gest, pohybů hlavy a dalších pohybů těla
- Postojů těla
- Výrazů tváře (mimiky)
- Pohledů očí
- Vzdálenosti a zaujímání prostorových pozic
- Tělesného kontaktu
- Tónu hlasu a dalšími neverbálními aspekty řeči
- Oblečení, zdobností, fyzickými a jinými aspekty vlastního zjevu (Vybíral, 2000).

Mimika

Pomocí mimiky vyjadřujeme to, co jedinec prožívá, ale také to jaký má postoj ke sdělení a objektu. Svaly v obličeji jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Je specifická v tom, že vyjadřuje momentální psychický stav, ale také stálý emoční výraz, který může být pro jedince charakteristický (Mikuláščík, 2010).

Mimika nese znaky osobní individuality, tak se zaslouženě pokládá za jeden z nejdůležitějších prostředků identifikace osoby. Je významným zdrojem informací, především konvenční mimika, pro kterou je typická nulová nebo minimální emocionální zainteresovanost. V komunikaci může způsobit nedorozumění. V rituálech (pozdrav, přivítání, apod.) se neočekává mimika. Profesní mimiku můžeme sledovat např. u bankéřů, právníků, učitelů a herců. Extremní mimika má svoje podoby např. tvář bez mimiky (nezájem o kontakt, nejistota), nebo v přehnaných grimasách. Toto, může souviset s emočními problémy osoby. Svaly okolo očí a okolo úst signalizují, co se v člověku odehrává. Mimika je nejjemnější a nejcitlivější jazyk. Mimika je, také úzce spojena se zrakovým kontaktem. Zdvihnutí obočí, sraštění čela, přivření očí, pohyby okolo úst, jsou nevýraznější signály toho, co se v člověku děje (tzn. jaký postoj má k vykládanému tématu, co si o nás myslí a také jaké jsou jeho pocity) (Klosová, 2012).

Oči jsou velmi důležité při neverbální komunikaci. Dávají nám zpětnou vazbu, určují a ovlivňují interpersonální vztah. Také působí jako sdělovače a organizují diskuzi.

Při pohledech je důležitých několik aspektů:

- Zacilení pohledu
- Iniciační kontakt
- Délka pohledu
- Pootevřenost víček
- Počet mrkání
- Vrásky a napnutí svalů kolem očí (Mikuláščík, 2010).

Gestikulace

Gestikulace bývá nejčastěji chápána jako zvláštní část kineziky zabývající se pohyby rukou a prstů. Gestem se rozumí výrazný pohyb některé části těla, nejčastěji rukou (Klosová, 2012).

Ruce jsou kontaktním orgánem těla, často se tak považují za „druhé oči“ člověka. Můžeme je pokládat i za samostatné komunikační médium, které se využívá k přenosu informací mezi vnějším a vnitřním prostředím. Dotyk pomocí rukou přináší nové informace, nebo potvrzují už získané. Významnou funkcí ruky je, její schopnost signalizace. Pohyby rukou a prstů se podílejí na verbální komunikaci. Pohyby rukou podporují, to co právě chceme říci. Mnohé z gest mají také samostatný význam. Gesta se tedy vyjadřuje nejen pomocí rukou, ale za gesta také pokládáme i pohyby nohou, hlavou a ramen. Gesta provázejí verbální komunikaci a v různých komunikačních situacích nahrazují slova. Jejich vlastnosti, jim umožňují fungovat v různých komunikačních funkcích (Tegze, 2003).

Např. to můžeme pozorovat v:

- Ilustracích – kde piktogramy, podporují verbální projev, často doplňují význam jednotlivých slov a výpovědí.
- Regulačních gestech – signalizují změnu v komunikaci, např. přerušování zrakového kontaktu, pokud nechceme pokračovat v komunikaci.
- Kontaktních gestech – uvolňují napětí (hlazení po vlasech, škrábání za uchem).
- Symbolech – potlesk, přikyvování.

Nadměrné používání gest znamená zvýšené emoce. V konfliktech má agresor, vždy gesta intenzivnější. Na druhé straně, mohou gesta chybět, jelikož komunikující je ve střehu, rozrušený a soustředí se na verbální odpor (Bruno, 2005).

Posturika

Posturika signalizuje emoční stav nebo postoj k partnerovi a ke sdělení. Rozumíme tím držení těla, napětí nebo uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, směr natočení těla (Mikuláščík, 2010).

Držení těla pomáhá dotvářet emocionální obsah. Varianty postoje vypovídají o kvalitě emocionálního zážitku o významné komunikační události pro účastníky. Jsou taktéž neverbálními signály, které odráží úspěšnost při dosahování komunikačního záměru (Hartley, 2004).

Kinezika

Sdělování pohyby všemi částmi těla se zabývá kinezika. Kinezika sleduje tělo v jeho dynamické podobě. Postojem a pozicí těla informujeme okolí o našem vnitřním ladění (např. krčení ramen, vrtění, apod.) (Klosová, 2012).

Tělo neustále vysílá nějaké signály. Pohyby jsou většinou spontánní, jen v některých případech bývají omezeny společenskou normou.

Kopírování pohybů mezi komunikujícími je signálem spolupráce. Opačné pohyby naznačují rozdílnosti na různých úrovních. Kinezika se týká nejen pohybů rukou a nohou, ale i dalších částí těla (Wade, 1999).

Proxemika

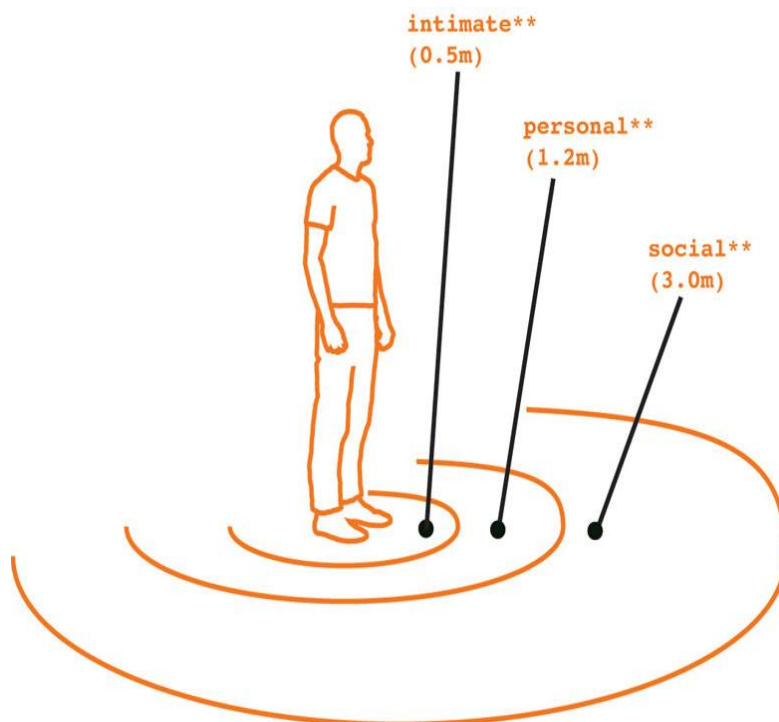
Zachováním určité vzdálenosti mezi komunikujícími se zabývá proxemika. K lidem, ke kterým chováme náklonnost, se přibližujeme a naopak (Křivohlavý, 1998).

Volba vzdálenosti souvisí s komunikačním záměrem a cílem komunikace. Není novinkou, že fyzická vzdálenost zrcadlí psychickou vzdálenost mezi lidmi. Přibližování a vzdalování jsou signály, které pomáhají rozeznávat nejen vztah mezi účastníky, ale také jejich postoje (např. souhlas, náklonnost, sympatie, ...). Samozřejmě přibližováním můžeme vyjádřit i nesouhlas. A to v situaci, která má formu zastrašování a vyhrožování (Tegze, 2003).

U proxemiky rozlišujeme 4 sféry:

- Veřejná sféra (vzdálenost mezi komunikujícími 3,6 -7,6 metrů)
- Společenská sféra (vzdálenost mezi komunikujícími 1,2 – 2 metry)
- Osobní sféra (vzdálenost mezi komunikujícími 60 centimetrů – 1,2 metrů)
- Intimní sféra (vzdálenost komunikujících je do 60 centimetrů) (Klosová, 2012).

Narušení intimní sféry může nastat v případě, kdy se osoba s menší vzdáleností snaží přiblížit k osobě s větší osobní vzdáleností. Tuto situaci nazýváme toxemický tanec. Většinou končí kompromisem, kdy si najdeme navzájem vyhovující vzdálenost. (Křivohlavý, 1998)



Obr. č. 2

Haptika

Haptika je důležitý prostředek pro sdělení vřelosti a blízkosti. Dotek je závislý na vztahu mezi lidmi, osobní zóně člověka, situaci, ale také na pohlaví a věku člověka (Klosová, 2012).

V komunikaci se využívají tři druhy kontaktů pomocí haptiky: dotyk osoby, dotyk předmětu a v neposlední řadě dotyk sebe samého. Někteří autoři, také uvádějí pět typů haptické komunikace: funkčně – profesionální, sociálně – zdvořilostní, přátelská, sexuální a intimní komunikace. Nebolestivé dotyky vnímáme jako přátelské, výjimku však tvoří dotyky, při kterých překračujeme osobní zónu druhého. Bolestivé dotyky jsou vnímány jako agrese, většinou způsobují konfliktní situaci. Nejběžnější formou dotyků je podání ruky, nebo objetí. Fyzický kontakt, který se nejčastěji realizuje pomocí dotyku ruky s druhými lidmi, je důležitým nositelem psychického a emocionálního obsahu. Rozumíme tím, radost, podporu, soucit, strach, odmítnutí (Tegze, 2003).

Paralingvistika

V neposlední řadě nesmíme zapomenout na paralingvistiku, kterou můžeme chápat jako zvukovou složku řeči. Závisí na hlasitosti, výšce tónu hlasu, rychlosti řeči, intonaci, plynulosti a výslovnosti. (Pease, 2001)

Neverbální komunikace využívá člověk k tomu, aby:

- Podpořil řeč (reguloval tempo)
- Nahradil řeč (ilustroval, symbolizoval)
- Vyjadřoval emoce
- Vyjádřil interpersonální postoj (např. pochyby)
- Uskutečnil sebevyjádření, sebereprezentaci (Klosová, 2012)

„Řeč těla má svou vlastní gramatiku a interpunkci. Teprve celá věta složená z nevědomých signálů a zrádných znamení podá pravdivé a úplné poselství této řeči beze slov.“ (Thiel, 1997)

4 ANDRAGOGIKA

Čtvrtá kapitola vymezuje andragogiku, věnuje se rozdílu mezi andragogikou a pedagogikou a v neposlední řadě se zaměřuje na komunikační dovednosti v praxi a osobnost lektora.

4.1 VYMEZENÍ ANDRAGOGIKY

Andragogiku řadíme mezi reálné vědy. Vykládá nám konkrétní sociální, empirické, zkušenostní skutečnosti. Zabývá se vzděláváním dospělých, také ji můžeme chápat jako péči o dospělé. Dále zkoumá personalizaci, socializaci a akulturaci. Snaží se o pedagogické působení na dospělé osoby a definuje dospělého ve výchovném vzdělávacím procesu. (andragogika, andromedia, online, cit. 2017-1-6).

„Andragogika integruje (spojuje) pohled řady vědních disciplín na možnosti i problémy uplatnění člověka všech oblastech společenského života (v kulturním, ekonomickém i politickém kontextu);

- *andragogika integruje všechna období životní dráhy jedince;*
- *andragogika integruje zkoumání procesů a jevů, kterým je člověk vystaven v prostředí neustálých společenských změn.“ (Šimek, Bartoňková, 2002, s.24).*

Andragogika používá 3 pojmy:

- DOSPĚLÝ
- VÝCHOVA
- VZDĚLÁVÁNÍ

Dospělý jedinec je po celý život objektem andragogického zkoumání a působení. V Česku a Slovensku, byl pojem znám, i když pouze v akademickém prostředí, již před rokem 1990. Po roce 1990 nahradil Vladimír Jochman pojem výchova a vzdělávání dospělých novým pojmem andragogika. (Palán, Langer, 2008).

Vzdělávací proces, ale i vzdělávací systém spadá do pojmu vzdělávání dospělých. Proces vzdělávání dospělých spadá pod pojem vzdělávání dospělé populace. Tento proces zahrnuje aktivity, které jsou realizované pod řádnou institucí, která se zabývá vzděláváním dospělých. Dospělí v rámci tohoto vzdělávání dosahují určitého stupně

vzdělání. Dalším vzděláváním může být vzdělávání pro seniory. Tento proces zprostředkovává, osvojuje a upevňuje schopnosti, znalosti, dovednosti, návyky, hodnotové postoje, společenské formy a chování osob. Tyto osoby mají ukončené vzdělání, připravily se na povolání a vstoupily na pracovní trh. Smysl vzdělávacího systému je v organizovaných i individuálních vzdělávacích aktivitách. Své znalosti, dovednosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné kvality (osobní a sociální), které jsou potřebné pro plnohodnotné uplatnění na trhu práce, a také v životě můžeme rozvíjet pomocí vzdělávání dospělých. Tento pojem bývá často připodobňován k pojmu další vzdělávání. Od roku 1989 byl pojem výchova a vzdělávání dospělých nahrazen pojmem „výchova“, jelikož tento pojem je již obsažen ve slově „vzdělávání“.

„Do jisté míry se tento pojem přibližuje anglickému adult education, protože v angličtině jsou pojmy výchova i vzdělávání zahrnuty v pojmu education. Navíc pojem adult education slouží pro teorii i praxi, protože pojem andragogika se v anglosaských zemích zatím nevžil.“

Ve vyučování si člověk osvojuje soustavu poznatků a činností, které pomocí učení přetváří ve vědomosti, dovednosti a návyky. Tímto bychom, mohli charakterizovat proces vzdělávání dospělých.

Vzdělávání působí na dva objekty v tomto procesu. Na jedné straně působí vzdělavatel. Tento vzdělavatel se nazývá lektor, protože jde o oblast vzdělávání dospělých. Účastníkem bývá vzdělávaný, který působí na druhé straně. Vyučování probíhá za pomoci lektora. Účastník se tohoto procesu účastní, jde tedy o učení. Mezi těmito činiteli je vzájemné interakce (Mužík, 2004).

4.2 ANDRAGOGIKA A PEDAGOGIKA

Andragogika a pedagogika se vyvíjely odděleně. To můžeme vidět v dnešní době mezi oběma obory. Týká se to zejména teorie a výzkumu, kde pozorujeme málo kontaktů, ale vzájemně se obohacující transfery. Tyto dva obory mají společnou historii. Pedagogika byla původně vyvinuta z filozofie, ale andragogika měla historický vývoj v sociálním charakteru, řešila tedy praktické záležitosti. V tomto bodě, bychom mohli nalézt hlavní rozdíl. Obor pedagogika se zabývá teorií explanační a normativní, v andragogice však nenajdeme normativní záměry, nýbrž především aplikační (Průcha, 2009).

Spolupráce mezi andragogikou a pedagogikou neexistuje. Lehce můžeme tyto důvody nespolupráce identifikovat. Důvody hledáme v historii, jelikož tyto obory nebyly známé, s tím souvisela jejich vzájemná lhostejnost. V dnešní době, však musíme mluvit o nějaké formě spolupráce.

Dle mého názoru můžeme identifikovat spíše společné než dělicí momenty andragogiky a pedagogiky. Na některé z nich chci upozornit. I andragogika, stejně jako pedagogika, se diferencovala do mnoha subdisciplín, které často jen stěží nacházejí společnou řeč. Pedagogické a andragogické vědy můžeme charakterizovat jako vědy výrazně zaměřené na pedagogická a andragogická povolání. To se projevuje i v přístupu jejich reprezentantů k vědě a výzkumu.

V roce 1990 uveřejnil Peter M. Roeder výsledky svého empirického výzkumu k intra a interdisciplinární komunikaci představitelů věd o výchově, který provedl na vzorku profesorů pedagogiky v SRN (Roeder, 1990).

Tento výzkum potvrdil a rozšířil poznatky o identitě věd o výchově a jejich subdisciplínách. Ačkoliv se nejedná o zcela aktuální poznatky, jež byly navíc získány v jiném prostředí, není bez zajímavosti se s nimi blíže seznámit. Roeder konstatuje rostoucí diferenciaci mezi jednotlivými subdisciplínami a s ní spojenou rozdílnou metodologickou orientaci. Neméně významná je ale zjevná diferenciaci mezi profesory zaměřenými na vědu a výzkum a profesory orientujícími se na řešení praktických otázek. Vysokoškolští učitelé pedagogiky mohou většinou vykázat předchozí pedagogickou praxi a udržují s ní nadále kontakty. To dokládají následující údaje: 40 % působí jako poradci v oblasti vzdělávací politiky a správy; skoro 60 % se podílí na dalším vzdělávání pedagogického personálu mimo vysokou školu; - asi jedna třetina působí v rámci vzdělávání dospělých; jedna polovina vykonává poradenskou činnost pro různá výchovná a vzdělávací zařízení. To odpovídá sebepojetí pedagogiky jako producenta prakticky využitelného vědění. Významný je ale následující poznatek: profesori pedagogiky vidí v kontaktech s praxí hlavní zdroj vlastního odborného rozvoje, který je dle jejich mínění význačnější než dialog s kolegy nebo účast na sto třiceti kongresech a konferencích. Zároveň ale vykazují na praxi orientovaní profesori nižší počet získaných grantů, publikací a citovaných děl.

Roederův výzkum zahrnoval i profesory andragogiky, kterých byl v době výzkumu v poměru k ostatním pedagogickým profesurám jen zanedbatelný počet (koncem

osmdesátých let působilo v tehdejší SRN asi 1000 profesorů pedagogiky, z toho asi 30 pro andragogiku).

Zjištěné rozpory mezi „teoretiky“ a „praktiky“ existují i u profesorů andragogiky, což potvrzují poznatky z jiných zemí (Rubenson, 1985).

Pedagogice a andragogice nebyla nikdy cizí představa, že praxe není jen předmětem jejich zkoumání. Praxe byla vždy viděna jako zdroj vědění a inovací a zároveň jako místo zprostředkování profesního vědění a praktických dovedností. Mnohé andragogické studie se proto zaměřují na vyhledávání „dobré“, úspěšné praxe. Příkladem může být v roce 1999 v rámci programu SOKRATES započatý projekt „Attracting New Target Groups“ nebo pod vedením NVF realizovaný projekt MŠMT č. LSO110537 „Vzdělávání dospělých v rámci celoživotního učení“. Využívání „dobré“ praxe můžeme i teoreticky zdůvodnit. Britský andragog Peter Jarvis rozvíjí následující argumentaci (Jarvis, 2004).

Vzdělávání jako pole praktické činnosti je odkázáno na praktické vědění. Zároveň může být vzdělávací činnost předmětem teoretické analýzy. Praktické vědění se získává od expertů a v průběhu výkonu praxe samotné.

Jarvis se při svém tvrzení opírá o teorie praktického vědění a profesí, ale i o výzkumy, např. k průběhu profesní dráhy britských učitelů. Přitom Jarvis oprávněně namítá, že tento model má i zásadní slabiny: Hledání „dobré“ praxe vyžaduje nějaké měřítko, které nám sama praxe není schopná dodat. - Učení se z praxe a od expertů nás nemůže připravit na všechny možné a nepředvídatelné situace. - Učení se z praxe může být velice zdlouhavé. Tento proces se tedy mnohdy dá tradiční výukou zkrátit. Praxe je většinou konvenční a konzervativní, což je výrazem toho, že změny zavedené praxe nejsou tak časté a že nejsou vždy vítány. Praxe sama zabraňuje v mnoha případech kritickému odstupů a pohledu.

4.3 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI V PRAXI

Zdrojem komunikace je osoba, či skupina osob, která vysílá informace příjemci. Iniciátorem komunikačních vztahů je zdroj. Komunikace pokračuje prostřednictvím komunikačních kanálů, prostředků a forem k objektu komunikace. Aby byla komunikace účinná, musí být zdroj atraktivní. Přijatelný zdroj je tvořen důvěryhodností a odbornou způsobilostí. Účinnost sdělení je vyšší, čím bližší je vztah

k propagovanému. Zákazník někdy neví, kdo tvoří skutečný zdroj informace. Skutečného původce můžeme vždy zdůraznit, pokud je to součástí strategie. Obvykle aktivně využívá možnosti psychologického působení zdroje na příjemce komunikace, což je dané podstatou tohoto vztahu. (Příkrylová, Jahodová, 2010).

Komunikace v andragogice je základem pro vzdělávání dospělých, ale i pro výchovu a péči.

V procesu sociální komunikace rozeznáváme:

- komunikátor (osoba, z níž určité sdělení vychází)
- komunikant (osoba, která určité sdělení přijímá)
- komuniké (obsah sdělení)
- komunikační kanál (způsob, jak je obsah předáván)

Průběh interpersonální komunikace probíhá takto:

Komunikátor (odesílatel) → formulace sdělení → vlastní přenos informace (komunikační kanál) → příjemce (adresát, posluchač) → vlastní interpretace obsahu sdělení příjemcem → reakce posluchače → posluchač jako komunikace → formulace sdělení → atd. (Palán, 2002).

4.4 LEKTOR

Lektor je vzdělavatel dospělých, řídící výukový proces v dalším vzdělávání. Aby byl lektor úspěšný, měl by mít znalosti v přednášejícím oboru a andragogice. Předpokládá se u něj hluboká znalost teoretických znalostí i praktických zkušeností, které jsou doplněné dovednostmi lektorskými.

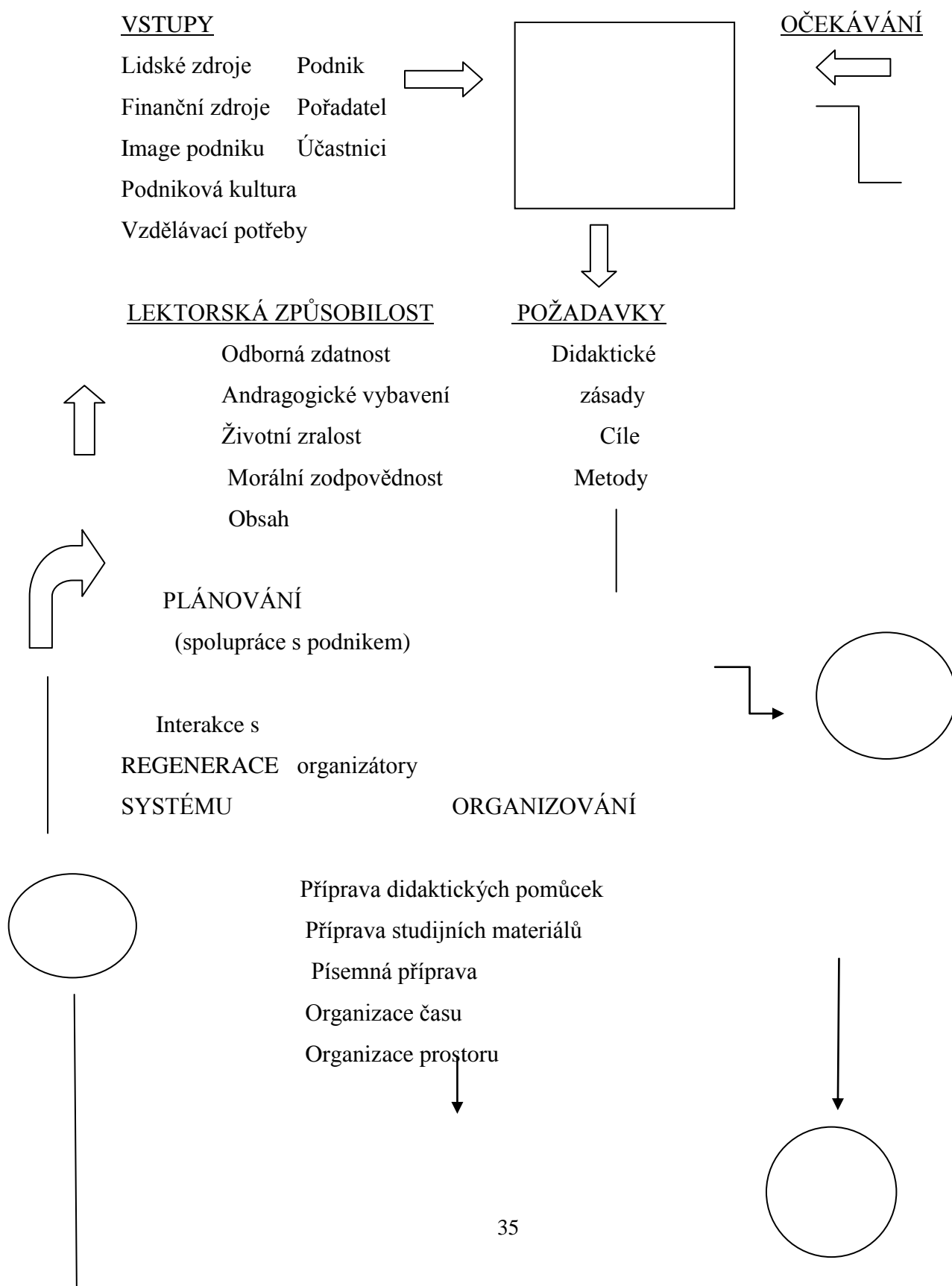
„Posláním lektora není jen čisté přednášení, předávání informací. Jeho poslání je daleko širší. Podílí se i na přípravě vyučovacího procesu.“ (Palán, 2002, s. 93).

Lektor má za úkol splnit očekávání posluchačů, ovládat didaktiku učiva, umět formulovat cíle, mít přehled o didaktických pomůckách a učebních metodách. (Palán, 2002).

Osobnost lektora dospělých je jedním z klíčových faktorů v procesu zkvalitňování vzdělávání, proto se vyžaduje specifická příprava, která není ještě stále v praxi dostatečně oceněná. Co očekáváme od lektora? Samozřejmě základním předpokladem jeho činnosti je vysoká odbornost. Lektor by však měl u dospělých rozeznat jejich schopnosti učení se. Čím dál více se zodpovědnost za vzdělávání přesouvá na osoby,

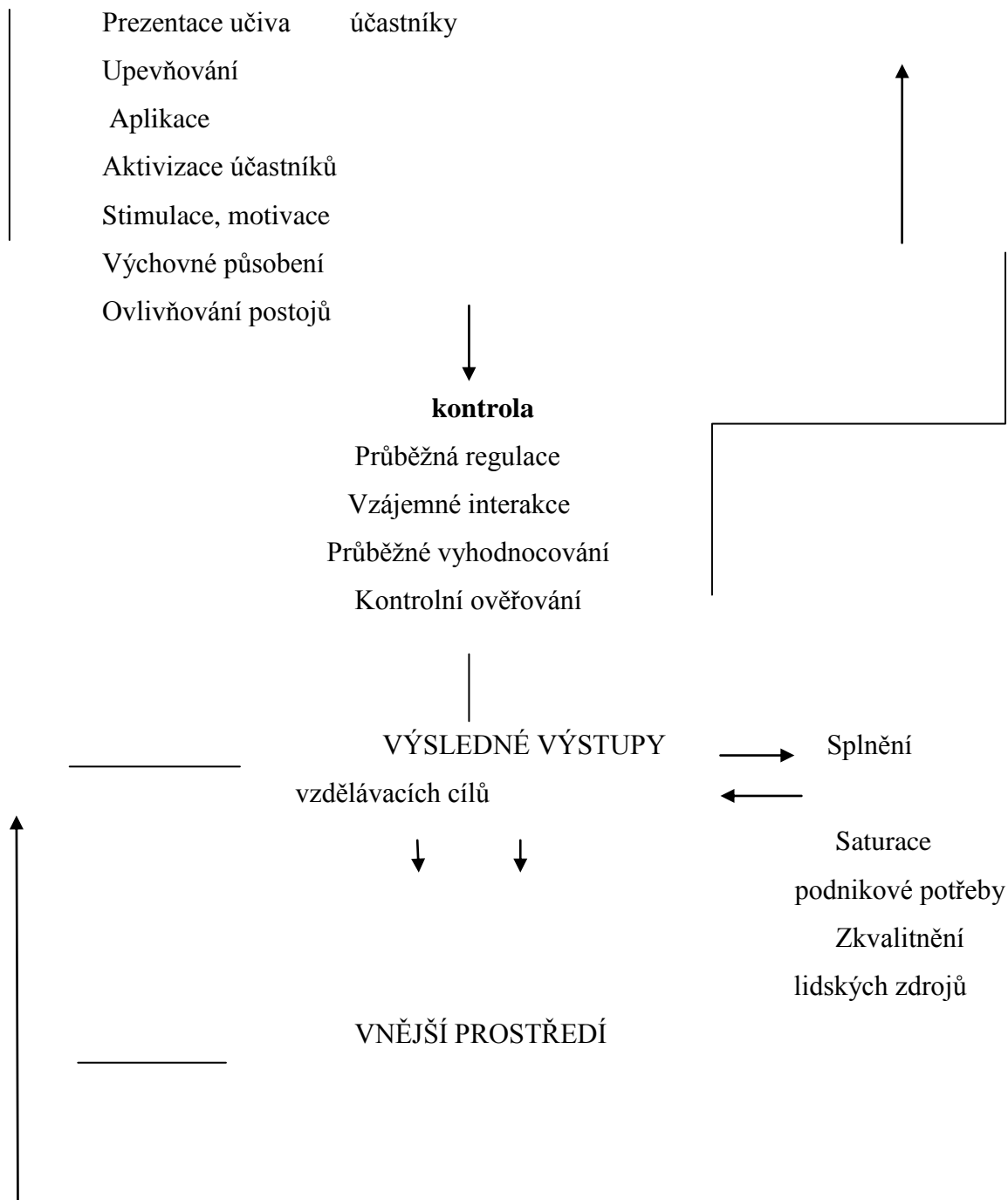
kteře jsou v procesu učení. Role lektora dospělých je nezastupitelná. Má však rozličné podoby (andradidaktika, online, cit. 2017-1-25).

Znázornění funkce lektora ve vzdělávacím procesu:



ŘÍZENÍ VYUČOVACÍHO PROCESU

Řízení činnosti účastníků Interakce s



5 MANAGMENT

V této kapitole, se budu zabývat managementem. Vymezím jeho pojem, dále se zaměřím na manažera a komunikaci v organizaci.

5.1 MANAGMENT

Slovo management má mnoho významů v různých jazycích. Vzniklo z latinského slova manus, neboli ruka. Italské slovo managgio, má v českém jazyce význam vedení nebo také ovládání. V dnešní době je nejpoužívanější slovo z anglického slova manage, kde v překladu znamená vést, řídit. Také ho používáme ve významu management (vedení, řízení). Slovem management označujeme, kromě vedení i skupinu pracovníků, kteří řídí své kolegy (manažeri). Toto slovo může také označovat funkci, avšak i lidi, kteří tyto funkce vykonávají.

Veber ve své knize definuje management následovně: „*Managementem budeme rozumět proces systematického provádění systematického provádění všech manažerských funkcí a efektivního užití všech zdrojů podniku ke stanovení a dosažení podnikových cílů*“.

Ale existuje mnoho dalších definic managementu, např. Peter Drucker management definuje takto: „*Management není vědou o nic více, než je vědou medicína: v obou případech jde o praktické obory. Každý praktický obor čerpá z velkého souboru skutečných věd. Právě tak, jako medicína čerpá z biologie, chemie, fyziky a řady dalších přírodních věd, management zase čerpá z ekonomiky, psychologie, matematiky, politické teorie, historie a filozofie. Stejně jako medicína je však management zároveň samostatným oborem s vlastními předpoklady, s vlastními záměry, s vlastními výkonnostními cíli a kritérii*“.

Z výše uvedených definic, můžeme konstatovat, že management je zastupován v těchto rovinách:

- specifickou funkci, při řízení podniku,
- určitý způsob vedení lidí,
- odbornou disciplínu a obor studia (definice managementu, proxperty, online, cit. 2017-2-18).

V historii management prošel vývojem a neustále, ho prověřuje reálný život tržní ekonomiky. Management byl vyvíjen pod tlakem. Do minulostí se vrací, jak praxe tak

jeho myšlenkové pohledy. Vývoj je veden spirálově. Starší potupy se znovu vrací v nové kvalitě.

5.2 MANAŽER

Manažer v dané organizaci zodpovídá za svěřenou organizační jednotku nebo jinak vymezenou oblast. Manažer má za úkol řídit, plánovat, vést, organizovat, rozhodovat a kontrolovat lidi, procesy a další zdroje v organizaci (manažer, managementmania, online, cit. 2017-2-18).

Tuto profesi by měl vykonávat člověk, který má příslušné dovednosti a znalosti. Měl by vyvolávat přirozenou autoritu a být schopný vést lidi. Proto tuto pozici nemůže vykonávat každý.

V závislosti na jaké úrovni manažer pracuje a plní požadované úkoly se dělí na:

- Liniový management (Lower-level management), zde spadají mistři, dispečeri, vedoucí podpůrných útvarů se nacházejí na nižších stupních organizační struktury. Musí prokázat, že jsou na svou roli připraveni. Měli by tak znát všechny postupy a správně je aplikovat do praxe. Vedou své podřízené při plnění každodenních povinností.
- Střední management (Middle management) do středního managementu se řadí vedoucí útvarů, dále stavbyvedoucí, kteří mají na starosti plnění strategických cílů a řídí liniové manažery.
- Vrcholový management (Top management), zde patří generální ředitelé, náměstci. Je to nejvyšší a nejdůležitější složka organizační skupiny. Řídí chod celé organizace, a vytváří dlouhodobé plány a strategie. Řídí střední manažery (manažer, chovani, online, cit, 2017-2-18).

Manažerské funkce

Manažerské funkce vykonávají vedoucí pracovníci a plní v nich specifické úlohy. Názory autorů na klasifikaci manažerských funkcí nejsou jednotné. Jeden z typů manažerských funkcí se může třídit na plánování, organizování, výběr a rozmístění pracovníků, vedení a kontrolu.

1 PLÁNOVÁNÍ

V procesu plánování se manažer pokouší formulovat cíl a cesty k jeho dosažení. Můžeme, tedy mluvit o cílově orientovaném procesu, který vychází z cílů podniku a vymezuje si prostředky, jak těchto cílů dosáhnout. Manažer musí při tvorbě cílů komunikovat s vrcholovým vedením, ale také s představiteli nižších úrovní. Tato komunikace musí být účinná a zaměřovat se na odstranění případných disproporcí nebo rozporů. Dále má také za úkol zjistit reálné možnosti jejich plnění. Podnikové cíle se rozdělují na obecné a specifické. Obecné cíle se zaměřují na maximalizaci zisku, maximalizaci ekonomického růstu podniku, vysokou kvalitu služeb a maximalizací příjmů. Specifické se snaží minimalizovat ztráty, maximalizovat zisk s jedné konkrétní akce, maximalizovat vlastní kapitál,...)

2 ORGANIZOVÁNÍ

Organizování má za úkol vymezovat, stanovovat a zajišťovat činnosti ve vzájemných vztazích na pracovišti. Tato forma zabezpečování patří do organizační struktury. Abychom, proces organizování lépe pochopili, máme tady Dalův systém: cíle, specializace, koordinace, pravomoc a zodpovědnost.

3 PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Personální zajištění je schopnost manažera získat, udržet a využívat schopné pracovníky. Tento faktor je v managementu velmi důležitý, aby zajistila podniku úspěch. Pracovník, který je dostatečně vzdělaný, schopný a dokáže využívat své schopnosti ve prospěch podniku, ve kterém pracuje je nejcennějším kapitálem pro podnik. Občas management vyčlení personální zajištění do samostatné disciplíny, ta se nazývá řízení lidských zdrojů. Tato disciplína souvisí hlavně s prováděním a zajišťováním dílčích činností, jakou jsou: plánování, nábor nových pracovníků, zvyšování kvalifikace pro pracovníky, hodnocení pracovníků

4 VEDENÍ LIDÍ

V této funkci, by měl manažer mít schopnost vést, usměrňovat, stimulovat a motivovat své kolegy ke kvalitnímu plnění vytyčených cílů. Můžeme pozorovat dva

přístupy při vedení lidí a to, teorii X a teorii Y. Teorie X má zdůraznit hmotnou stimulaci za konkrétní výkon. V této teorii se také jedná o výrazné prosazování motivace negativní a pozitivní, trestů a odměn (cukru a biče). Teorie Y se snaží zdůrazňovat hlavní nepřímou motivaci. Má za úkol vyvolat zájem o práci, vytváření tvůrčího prostředí pro autonomní pracovníky, kteří jednají samostatně a uvědoměle.

5 KONTROLA

Kontrola je proces, ve kterém se sleduje rozbor a přijetí závěrů v souvislosti s odchylkami mezi záměrem a jeho realizací. Fáze kontrolního procesu se zabývají získáváním a výběrem informací, kritickým hodnocením všech kontrolovaných jevů a procesů, návrhem na opatření a požaduje zpětnou vazbu (kontrolu realizace navrhovaných opatření) (manažerské funkce, ekonomie-otázky, online, cit. 2017-2-18).

5.3 KOMUNIKACE V ORGANIZACI

Komunikační požadavky, jsou nejdůležitější pro úspěch vedoucích pracovníků (manažerů). Efektivní komunikace v organizaci je jedním ze základních předpokladů jejího fungování. Manažeři komunikují se spolupracovníky při výběru cílu, při hledání způsobů naplnění cílů, také při řešení problémů a konfliktů. Komunikace je hlavním nástrojem při hodnocení lidí. Manažeři komunikují s dodavateli, zákazníky, představiteli státní správy a s veřejností. Proto by měli usilovat o zvládnutí zásad efektivní komunikace, měli by zdokonalovat své komunikační techniky.

Komunikaci můžeme v různých oborech chápat různě. Komunikaci můžeme rozumět cesty, železnice. S komunikací jsou spojeny, také další prostředky k dorozumívání (telefon, internet, ...) (Majtán, 2003).

Komunikace může mít různou podobu, např. v podobě interpersonální komunikace. Sociální komunikace má stránku verbální a neverbální. Kromě toho můžeme rozlišit komunikaci v malých sociálních skupinách (rodina, zájmové skupiny, pracovní týmy). Profesionální komunikací rozumíme komunikaci v určitém pracovním prostředí. Masová komunikace zprostředkovává informace veřejnosti. Komunikace vnitropodniková probíhá v podniku a prochází různými směry (formálními a neformálními). Účelem marketingové komunikace je informovat veřejnost, propagovat produkty, podporovat aktivity v organizaci prostřednictvím dobrého jména.

V managementu budeme komunikaci chápat, jako sociální proces, který umožňuje vzájemné vnímání. Manažerská komunikace je typ sociální komunikace, probíhající v interním a externím prostředí dané organizace.

V manažerské praxi se uplatňují komunikační formy, typy a nástroje. Můžeme je členit podle cíle funkčních procesů, nebo podle řídicí úrovně (mezi nadřízenými a podřízenými, mezi členy manažerského týmu, apod.). Manažerská komunikace je jedním z typů profesionální komunikace (Szarková, 2002).

V organizaci by se měly být vyrovnané role. Otázky, které pracovníci vysloví, by se měly pochválit. Naopak nedostatky otevřeně vyslovíme. Pamatujte na to, že manažer nemusí vědět vše, vždy nejlépe. Abychom se mohli orientovat v diskuzích, je dobré udělat si přehled o tom, zda diskutované téma nebude nadměrně ovlivněno subjektivními a emočními stanovisky. Každý ze skupiny by měl mít možnost během diskuze říct, jak nahlíží na danou problematiku. Jak nejlépe dosahovat komunikace, která bude optimální pro obě strany (Mikuláščík, 2010).

PRAKTICKÁ ČÁST

6 PŘEDMĚT ŠETŘENÍ

Praktická část je tvořena pomocí dotazníkového šetření. Je zaměřena na zjištění, která komunikace, zda verbální nebo neverbální je mezi lidmi využívána více. Také na to, kterou z nich upřednostňují. Dotazníkové šetření je tvořeno deseti otázkami. Jde o otázky uzavřené, kde respondenti vybírají jednu z možností. Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo padesát sedm respondentů. Z toho bylo třicet jedna žen a dvacet šest mužů. Dotazníkové šetření proběhlo pomocí internetového portálu.

6.1 PŘÍPRAVNÁ ČÁST VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Téma: Využití verbální a neverbální komunikace mezi lidmi.

Cíl: Cílem výzkumného šetření je zjistit, která z typů komunikací je mezi lidmi využívána více, a kterou lidé upřednostňují.

Zdůvodnění cíle: Tento cíl jsem zvolila proto, že denně musím komunikovat se svými kolegy a zajímalo by mě, který typ komunikace je v dnešní době mezi lidmi využívána.

Objekt zkoumání: Objektem zkoumání bude široká veřejnost. Osloveno bude celkem šedesát respondentů. Tito respondenti budou osloveni pomocí anonymního dotazníkového šetření. Informace z dotazníkového šetření budou aktuální. Budou sesbírané během ledna 2017.

Výzkumná metoda: Zvolila jsem dotazníkové šetření, ve kterém bylo deset otázek. Celkem jsem rozdala šedesát anket, navraceno mi bylo padesát sedm anket. Výsledky výzkumného šetření jsem zpracovala pomocí tabulek a grafů.

Zkoumala jsem tyto otázky:

- Který typ komunikace je při rozhovoru důležitější.
- Osobní rozhovor je využíván více než sociální síť.
- Neverbální komunikaci, se lze naučit.

6.2 FORMULACE HYPOTÉZ

V rámci výzkumného šetření jsem vypracovala hlavní hypotézu a tři pracovní hypotézy. V hlavní hypotéze chci zjistit, která z typů komunikací je mezi lidmi

využívaná více, a kterou lidé upřednostňují. Pracovní hypotézy toto zjištění pomohou hlavní hypotéze vyvrátit, či potvrdit.

Hlavní hypotéza: Verbální komunikace je mezi lidmi využívána více, také je lidmi upřednostňována.

Pracovní hypotézy:

- PH1: Verbální komunikace je při rozhovoru důležitější než neverbální.
- PH2: Při komunikaci je více používán osobní rozhovor než sociální sítě.
- PH3: Neverbální komunikaci se můžeme v průběhu života naučit.

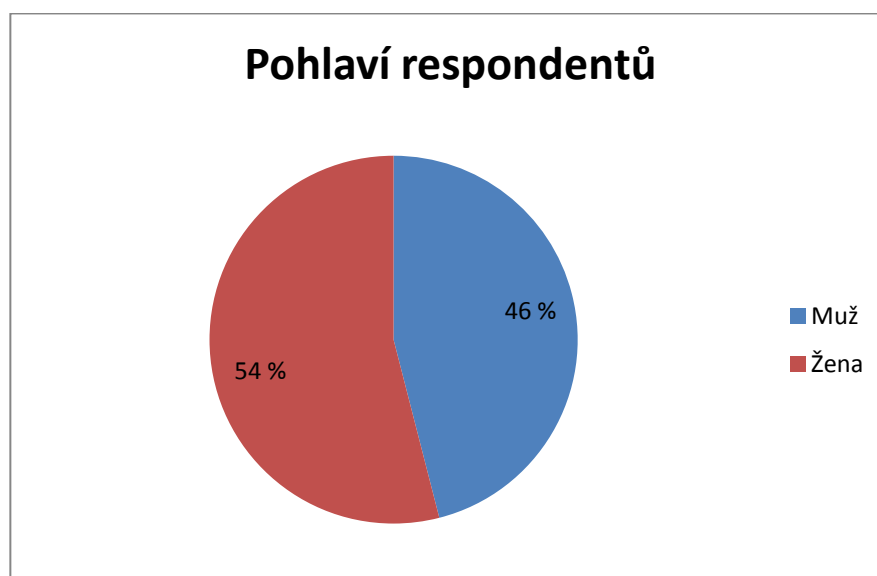
6.3 VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU

Jak už jsem uváděla, celkem se dotazníkového šetření zúčastnilo padesát sedm respondentů. Z toho bylo dvacet šest mužů a třicet jedna žen. Jednalo se o respondenty ze široké veřejnosti

6.4 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Otázka č. 1: **První otázka: Pohlaví respondentů.** Na dotazník odpovědělo celkem padesát sedm respondentů. Z toho bylo dvacet šest mužů a třicet jedna žen. Tyto informace jsou znázorněny níže.

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

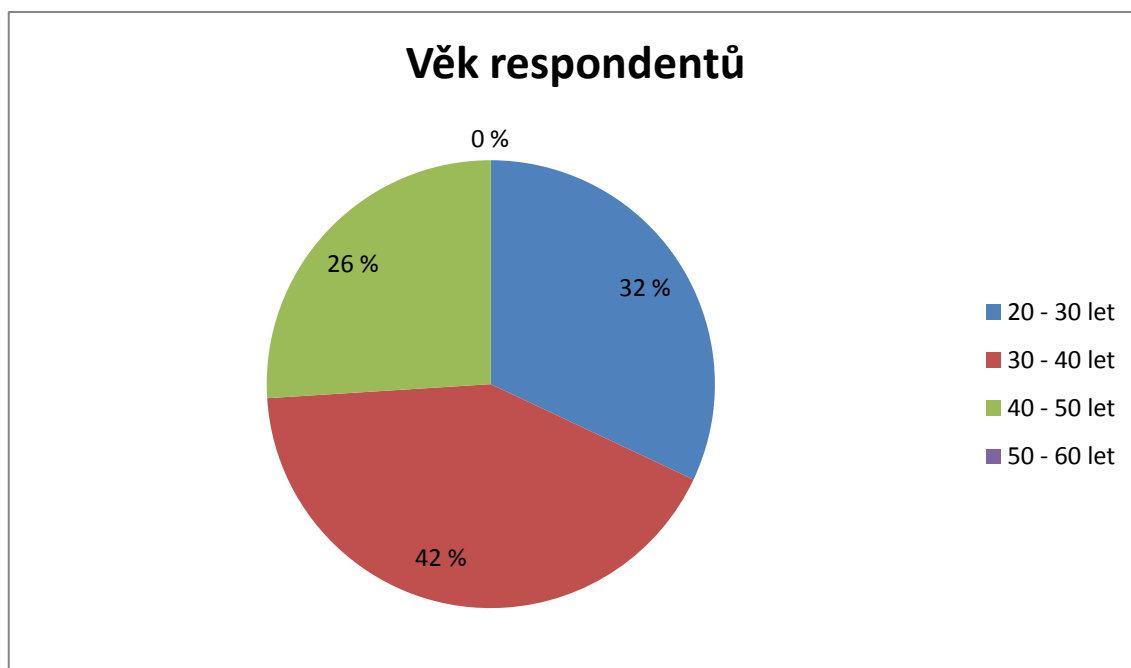
Tabulka č. 1. Pohlaví respondentů

	Počet	Podíl v %
Muž	26	46
Žena	31	54
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 2: **Druhá otázka: Věk respondentů.** Na tuto otázku odpovědělo padesát sedm respondentů. Z toho bylo ve věku dvaceti až třiceti let osmnáct respondentů, ve věku třiceti až čtyřiceti let dvacet čtyři respondentů a patnáct respondentů ve věku čtyřiceti až padesáti let. Žádný z respondentů nebyl ve věku padesát až šedesát let. Výsledky budou zobrazeny v grafu a tabulce číslo dva.

Graf 2: Věk respondent



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

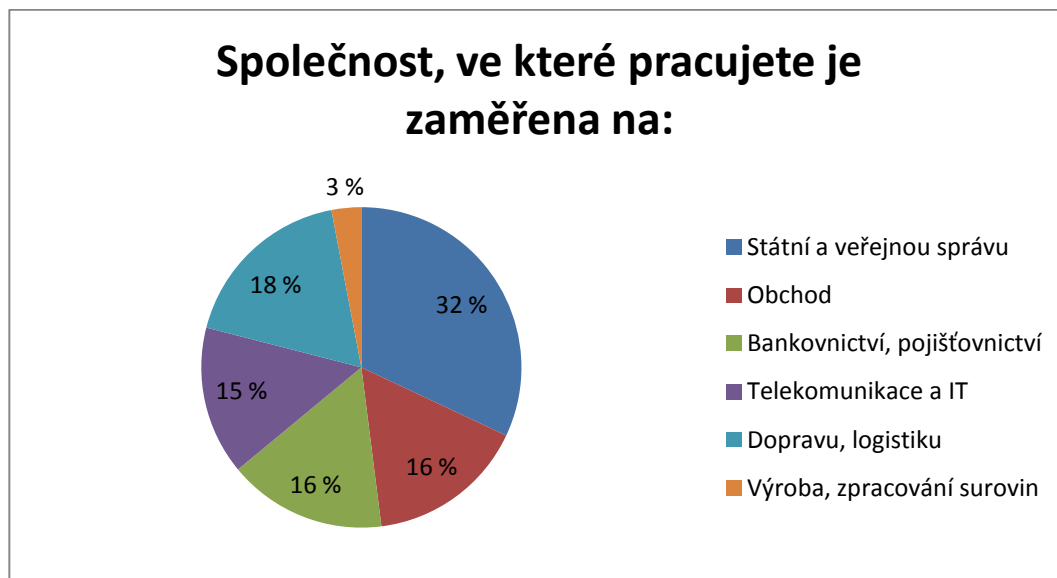
Tabulka č. 2: Věk respondentů

	Počet	Podíl v %
20 - 30 let	18	32
30 - 40 let	24	42
40 – 50 let	15	26
50 – 60 let	0	0
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 3: **Třetí otázka: Společnost, ve které pracujete je zaměřena.** Na tuto otázku mi odpovědělo padesát sedm respondentů. Ve státní a veřejné sféře pracuje devatenáct respondentů. Společnost, která se zaměřuje na obchod, zaměstnává devět respondentů, také v bankovníctví a pojišťovnictví je zaměstnáváno devět respondentů. V odvětví telekomunikací a IT pracuje osm respondentů. Avšak deset respondentů pracuje v dopravě a logistice. Poslední dva respondenti zastupují odvětví zaměřeno na výrobu a zpracování surovin. Výsledky jsou zobrazeny v grafu a tabulce číslo tři.

Graf 3: Společnost , ve které pracujete je zaměřena:



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

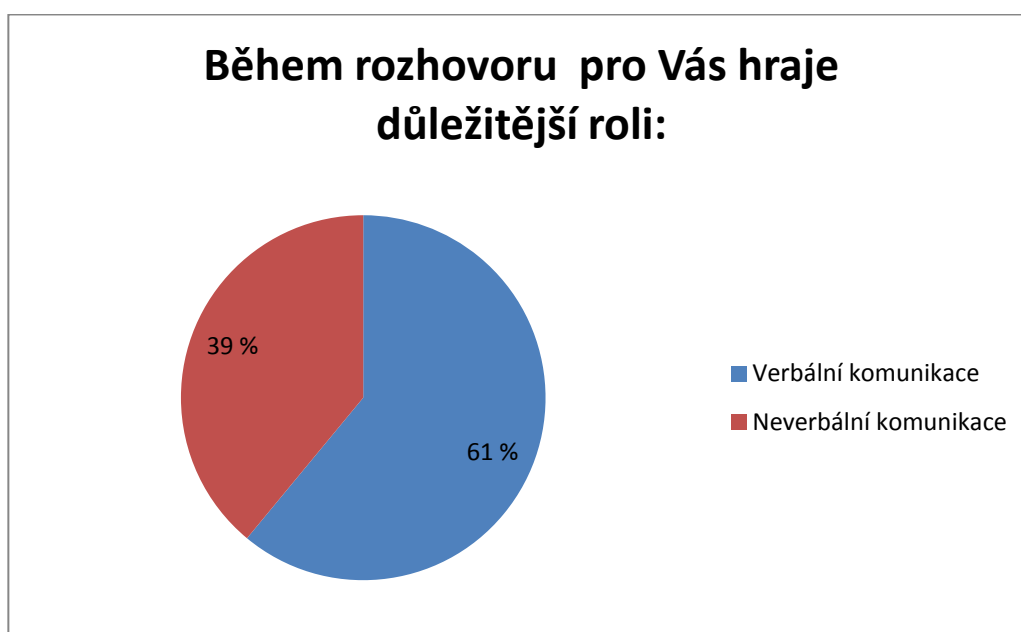
Tabulka č. 3 : Společnost, ve které pracujete je zaměřena:

	Počet	Podíl v %
Státní a veřejnou správu	19	32
Obchod	9	16
Bankovníctví, pojišťovnictví	9	16
Telekomunikace a IT	8	15
Dopravu, logistiku	10	18
Výroba, zpracování surovin	2	3
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 4: **Čtvrtá otázka: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli.** Na tuto otázku mi odpovědělo třicet tři respondentů. Pro dvacet respondentů je při rozhovoru důležitější verbální komunikace. Jedenáct dotázaných klade důraz při rozhovoru na komunikaci neverbální. Výsledky máme znázorněny níže.

Graf 4: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli:



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

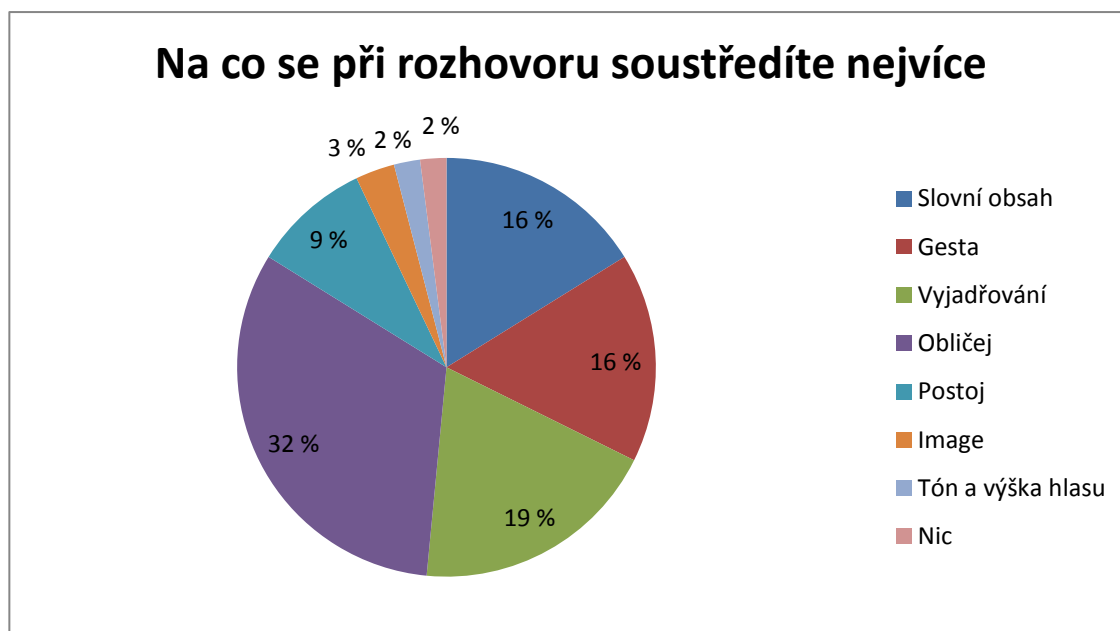
Tabulka č. 4: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli:

	Počet	Podíl v %
Verbální komunikace	20	61
Neverbální komunikace	13	39
Celkem	33	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 5: **Pátá otázka: Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce?** Na tuto otázku mi odpovědělo padesát sedm respondentů. Devět respondentů se při rozhovoru nejvíce soustředí na slovní obsah. Dalších devět respondentů se soustředí na gesta. Jedenáct z dotázaných věnuje při rozhovoru pozornost vyjadřování. Osmnáct lidí z dotázaných respondentů se soustředí na obličej. Pět respondentů se při rozhovoru soustředí nejvíce na postoj. Dva z respondentů při rozhovoru zaměřují svou pozornost na image a další dva z dotázaných zase na tón a výšku hlasu. Jen jeden člověk z dotázaných respondentů při rozhovoru svou pozornost nezaměřuje na nic. Výsledky budou znázorněny v grafu a tabulce číslo pět.

Graf 5: Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce?:



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

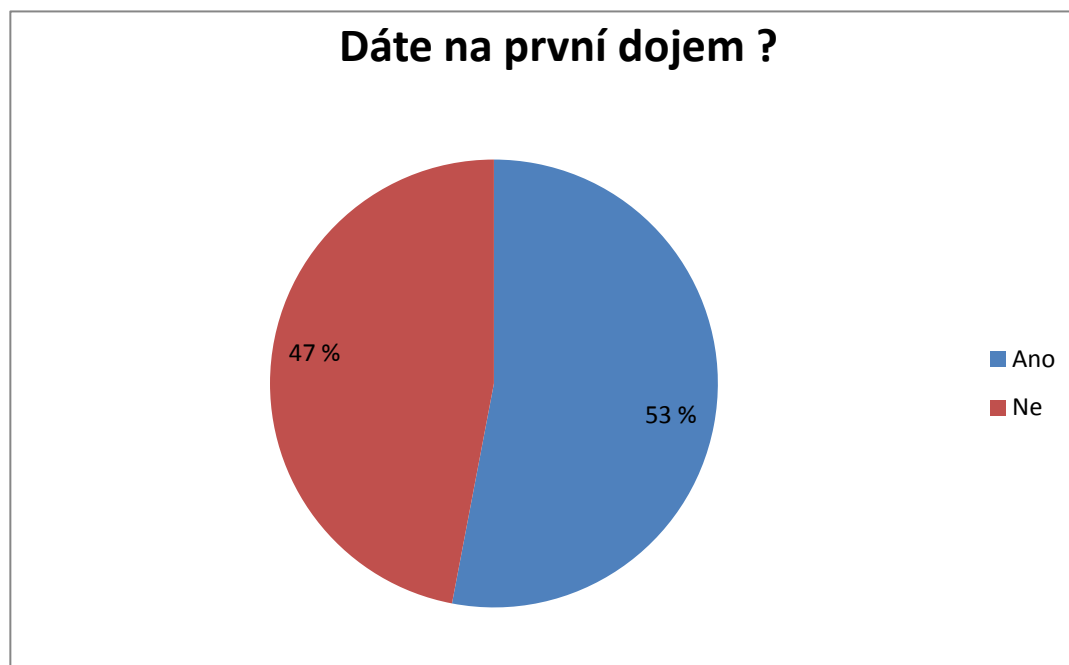
Tabulka č. 5: Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce?

	Počet	Podíl v %
Slovní obsah	9	16
Gesta	9	16
Vyjadřování	11	19
Obličež	18	32
Postoj	5	9
Image	2	3
Tón a výška hlasu	2	3
Nic	1	2
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 6: **Šestá otázka: Dáte na první dojem?** Na tuto otázku odpověděl celkový počet respondentů. To činí padesát sedm osob. Z toho třicet dotazovaných dá při rozhovoru na první dojem. Zbýlých dvacet sedm se prvním dojmem nezabývá. Výsledky jsou znázorněny níže za pomoci grafu a tabulky.

Graf 6: Dáte na první dojem?



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

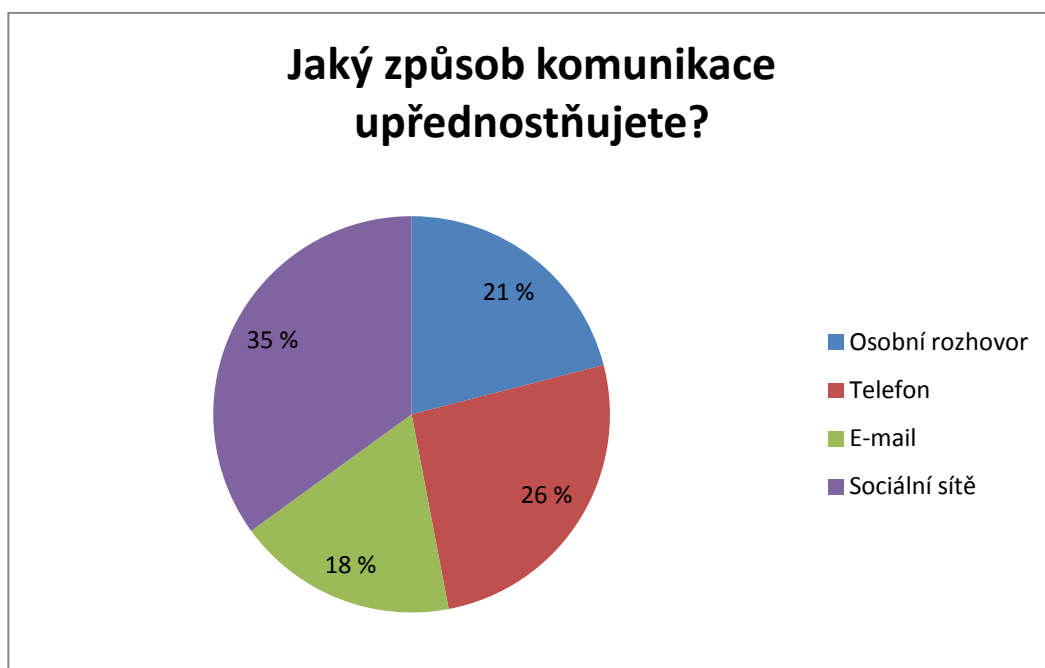
Tabulka č. 6: Dáte na první dojem?

	Počet	Podíl v %
Ano	30	53
Ne	27	47
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 7: **Sedmá otázka: Jaký způsob komunikace upřednostňujete?** Na tuto otázku jsem dostala celkem padesát sedm odpovědí. Z toho nejvíce respondentů při komunikaci upřednostňuje sociální sítě, a to dvacet osob. Patnáct respondentů komunikuje většinou pomocí telefonu. Jen dvanáct z dotazovaných upřednostňuje osobní rozhovor. Zbylých deset respondentů komunikuje přes email. Výsledky máme znázorněny níže.

Graf 7: Jaký způsob komunikace upřednostňujete?



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

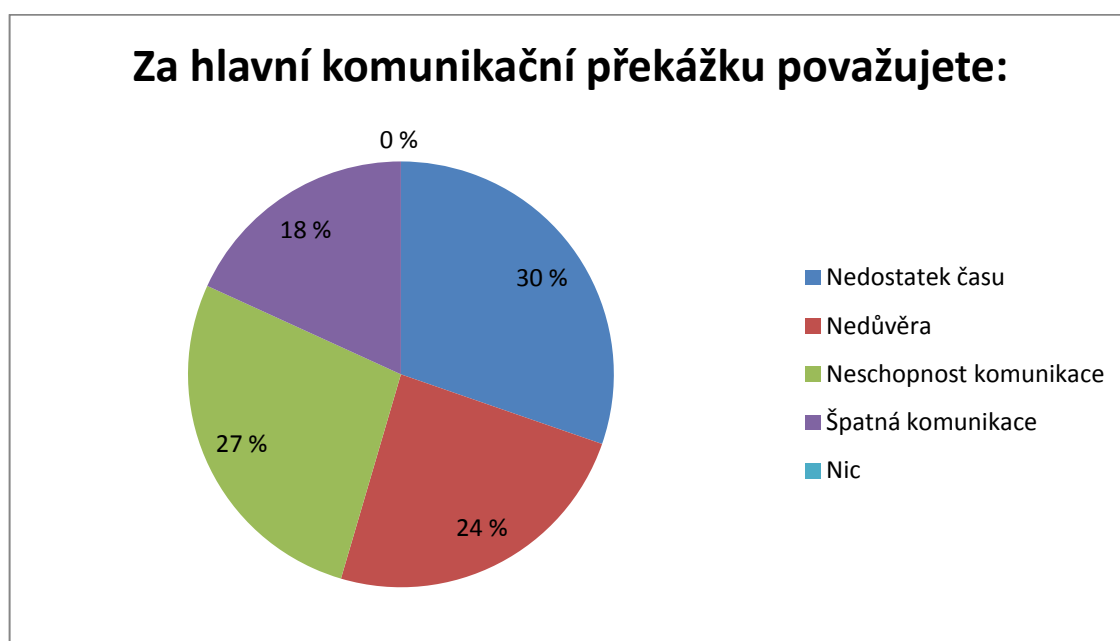
Tabulka č. 7 : Jaký způsob komunikace upřednostňujete?

	Počet	Podíl v %
Osobní rozhovor	12	21
Telefon	15	26
E-mail	10	18
Sociální síť	20	35
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 8: **Osmá otázka: Za hlavní komunikační překážku považujete.** Na tuto otázku mi odpovědělo pouze třicet tři respondentů. Deset respondentů považuje za komunikační překážku nedostatek času. Osm z nich vidí v nedůvěře hlavní komunikační překážku. Devět z dotázaných odpovědělo, že hlavní komunikační překážka je v neschopnosti komunikace. Šest respondentů uvedlo, že hlavní komunikační překážka je ve špatné komunikaci. Výsledky jsou uvedeny níže, za pomoci tabulky a grafu.

Graf 8: Za hlavní komunikační překážku považujete:



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

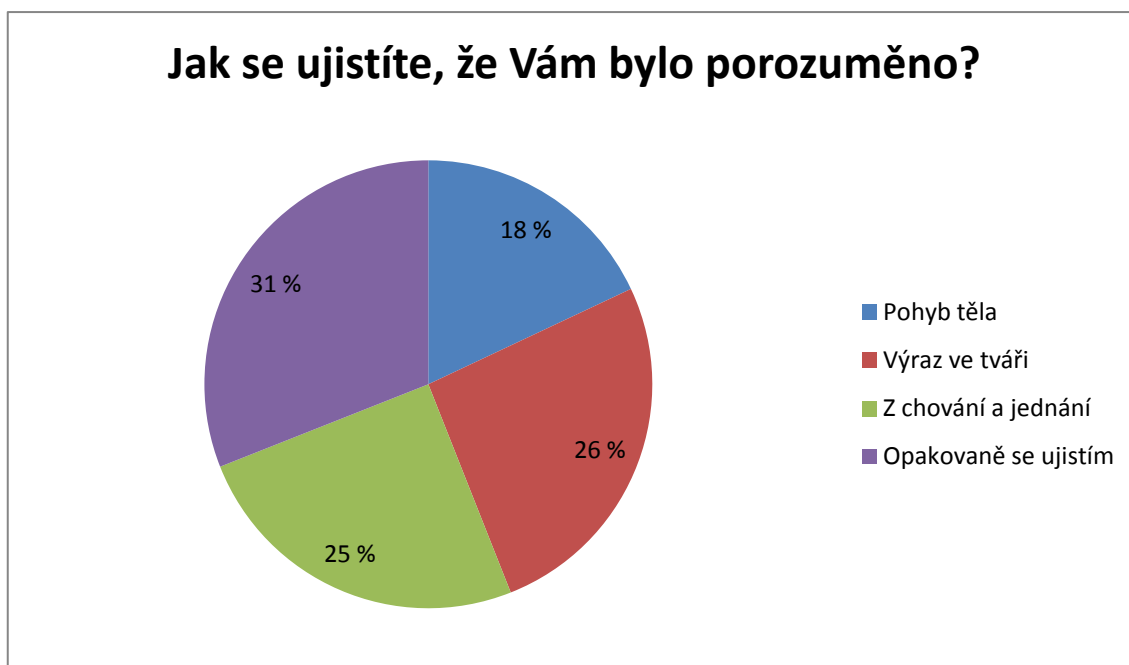
Tabulka č. 8: Za hlavní komunikační překážku považujete:

	Počet	Podíl v %
Nedostatek času	10	30
Nedůvěra	8	24
Neschopnost komunikace	9	27
Špatná komunikace	6	18
Nic	0	0
Celkem	33	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 9: **Devátá otázka: Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno?** Na tuto otázku mi odpověděl celkový počet respondentů. To je padesát sedm lidí. Z toho se osmnáct, vždy opakovaně ujistí, že mu bylo porozuměno. Patnáct respondentů se zaměřuje na výraz ve tváři. Čtrnáct dotázaných zjišťuje, zda mu bylo porozuměno, dle chování a jednání dotazované osoby. Posledních deset respondentů se soustředí na pohyb těla. Výsledky jsou zobrazeny pomocí grafu a tabulky číslo devět.

Graf 9: Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno?



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Tabulka č. 9: Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno?

	Počet	Podíl v %
Pohyb těla	10	18%
Výraz ve tváři	15	26%
Z chování a jednání	14	25%
Opakovaně se ujistím	18	31%
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Otázka č. 10: **Desátá otázka: Myslíte si, že neverbální komunikaci se, lze naučit, či nelze naučit?** Na tuto otázku mi odpovědělo padesát sedm respondentů. Z toho se třicet čtyři respondentů domnívá, že neverbální komunikaci se lze naučit. Zbývajících dvacet tři respondentů je názoru, že neverbální komunikaci se nelze naučit. Výsledky máme zobrazeny níže.

Graf 10: Myslíte si, že neverbální komunikaci se, lze naučit, či nelze naučit:



Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

Tabulka č. 10: Myslíte si, že neverbální komunikaci se:

	Počet	Podíl v %
Lze naučit	34	60
Nelze naučit	23	40
Celkem	57	100

Zdroj: Martišová T. (vlastní šetření)

6.5 VERIFIKACE HYPOTÉZ

Hlavní hypotéza: Verbální komunikace je mezi lidmi využívána více, také je lidmi upřednostňována.

Hlavní hypotézu jsem zjišťovala pomocí otázky čtyři a sedm. Hypotéza se mi potvrdila. I když v dnešní době jsou pro mladé lidi důležité sociální sítě, stále převládá upřednostňování verbální komunikace. Myslím si, že verbální komunikaci udržují hlavně starší lidé, kteří fenoménu dnešní doby nepodlehli.

Hypotéza č. 1: Verbální komunikace je při rozhovoru důležitější než neverbální.

Na tuto hypotézu, jsem se ptala respondentů otázkou čtvrtou, její znění bylo: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli?

Hypotéza se mi potvrdila. Pro dvacet respondentů je při rozhovoru důležitější verbální komunikace. Jedenáct dotázaných klade důraz při rozhovoru na komunikaci neverbální. Z hypotézy můžeme tedy zjistit, že při rozhovoru je důležitější verbální komunikace.

Hypotéza č. 2: Při komunikaci je více používán osobní rozhovor než sociální sítě.

Na tuto hypotézu jsem se dotazovala, pomocí otázky číslo sedm. Otázka zněla: Jaký způsob komunikace upřednostňujete? Nejvíce respondentů při komunikaci upřednostňuje sociální sítě, a to dvacet osob. Patnáct respondentů komunikuje většinou pomocí telefonu. Jen dvanáct z dotazovaných upřednostňuje osobní rozhovor. Zbýlých deset respondentů komunikuje přes email.

Hypotéza se mi tedy bohužel nepotvrdila, jelikož respondenti uvedli, že ke komunikaci nejvíce využívají sociální sítě.

Hypotéza č. 3: Neverbální komunikaci se můžeme v průběhu života naučit.

Na poslední hypotézu jsem se dotazovala pomocí desáté otázky. Otázka zněla: Myslíte si, že neverbální komunikaci se, lze naučit, či nelze naučit? Třicet čtyři respondentů se domnívá, že neverbální komunikaci se lze naučit. Zbývajících dvacet tři respondentů je názoru, že neverbální komunikaci se nelze naučit. Poslední hypotéza se mi tedy potvrdila.

6.6 SHRNU TÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Jako techniku sběru dat jsem použila dotazníkové šetření. Tuto techniku jsem zvolila z důvodu, možnosti rychlého získání informací od respondentů. Dotazník byl zcela anonymní a obsahoval celkem deset otázek. Jako cílovou skupinu jsem zvolila širokou veřejnost. Celkem jsem rozdala k vyplnění šedesát dotazníků. Vrátilo se mi však jen padesát sedm dotazníků.

Před zahájením dotazníkového šetření jsem si zvolila hlavní hypotézu a tři pracovní hypotézy. Při vyhodnocování se mi celkem potvrdily tři hypotézy a jedna z hypotéz se nepotvrdila. Výsledky jsem zpracovala pomocí tabulek a grafů.

Při vyhodnocování bylo například potvrzeno tvrzení, že verbální komunikace je mezi lidmi při rozhovoru důležitější než neverbální. Dále se potvrdila hypotéza, že neverbální komunikaci se lze během života naučit. Také se mi potvrdila hlavní hypotéza, ve které jsem zjišťovala, zda verbální komunikace je využívána mezi lidmi více, a zda ji lidé také upřednostňují. Avšak se mi nepotvrdila hypotéza, číslo dvě. Pomocí této hypotézy jsem zjišťovala, zda lidé upřednostňují při rozhovoru osobní rozhovor před sociálními sítěmi. Tady se mi potvrdilo, co jsem se domnívala a to, že sociální sítě jsou v dnešní době využívány více než osobní rozhovor.

Velice mě překvapil fakt, že i když lidé upřednostňují verbální komunikaci, tak osobní rozhovor skončil, až za sociálními sítěmi. Lidé sociální sítě v dnešní době využívají většinou k rychlé komunikaci mezi sebou. Avšak nezanevřeli ani na osobní rozhovor, který se zařadil hned za sociální sítě.

ZÁVĚR

Má bakalářská práce se zabývala verbální a neverbální komunikací v řečnické praxi andragoga, manažera. Dále měla za cíl se zaměřit na to, je – li verbální, či neverbální komunikace v dnešní době více využívána a upřednostňována lidmi.

Chtěla jsem poukázat na skutečnost, že v dnešní době lidé stále více využívají verbální komunikaci, i když v daleko menším množství. Dnešní „moderní“ doba je plná sociálních sítí a chytrých telefonů. Mezi mladými lidmi, je tento způsob komunikace více a více využívanější. Osobně si myslím, že verbální komunikace by měla být daleko využívanější, protože mladí lidé přestávají mezi sebou komunikovat. Svým způsobem komunikují jen pomocí chytrých telefonů a prostřednictvím počítačů.

Dle mého názoru je při komunikaci nejdůležitější rodina. Pomáhá nejen vytvářet slovní zásobu, formulovat myšlenky a postoje. Proto se správná řečová výchova buduje v rodině. S výchovou komunikace, je třeba začít, již v dětství. Správná komunikace je zároveň ochranným prostředkem proti pozdějším problémům při komunikaci.

Bakalářská práce se skládala ze dvou částí. Z části teoretické a praktické. Teoretická část byla rozepsána do pěti kapitol, kdy jsem se v první kapitole vymezovala komunikaci, druhy komunikace. Závěr kapitoly se soustředil na funkce komunikace.

Druhá kapitola byla zaměřena na verbální komunikaci. Nejprve vymezovala historický kontext verbální komunikace, dále byly uvedeny formy a prvky této komunikace.

Třetí kapitola popisovala neverbální komunikaci. V úvodu byl opět věnován vymezení této komunikace. Dále se kapitola zaměřovala na dělení neverbální komunikace.

Čtvrtá kapitola byla věnována andragogice. Úvod popisoval teoretické pozadí andragogiky. Poté byla kapitola zaměřena na rozdíl mezi pedagogikou a andragogikou. Závěr kapitoly byl věnován komunikačním dovednostem v praxi, také vymezoval osobnost lektora.

Poslední kapitola v teoretické části byla věnována managementu. Obecnému pojmu managementu, dále se zabývala manažerem a komunikací v organizaci.

V praktické části jsem si stanovila cíl a pomocí dotazníkového šetření jsem zjišťovala, která z komunikací je mezi lidmi využívána více. Zda verbální nebo neverbální. Také jsem chtěla zjistit, kterou z komunikací lidé upřednostňují. Pomocí

anonymních dotazníků jsem oslovila širokou veřejnost. V dotazníku bylo použito deset otázek. Dotazníky byly umístěny na webový portál, kde lidé mohli dotazník rozkliknout, vyplnit a poté odeslat ke zhodnocení. Navrátilo se mi pouze padesát sedm dotazníků. Dílčím cílem mé práce bylo zjistit, jaký typ komunikace je mezi lidmi upřednostňována a využívána více. Otázka zněla, zda je to verbální komunikace, či neverbální. Výsledky byly zpracovány pomocí tabulek a grafů.

Cíl mé bakalářské práce byl splněn na základě určení hlavní hypotézy. Hlavní hypotéza se potvrdila, také dvě pracovní hypotézy se mi potvrdily. Bohužel jedna z pracovních hypotéz nebyla potvrzena. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že i když v dnešní době lidé upřednostňují komunikaci pomocí sociálních sítí, verbální komunikace je pro ně stále důležitá.

Domnívám se, že má práce by mohla přispět k pochopení verbální a neverbální komunikace. Věřím, že díky mé práci by mohli lidé mít větší povědomí o komunikaci v dnešní době.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení – Úvod do informační vědy*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum, 1998. ISBN: 80-7184-767-4
- DVOŘÁK, J. *Logopedický slovník*. Žďár nad Sázavou: Logopedické centrum, 1998.
- KLOSOVÁ, G. *Sociální psychologie*. Ostrava: Vyšší odborná škola sociální, 2012. ISBN: 978-80-87540-68-8
- KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*, Brno: Cerm, 1998. ISBN: 80-7204-064-2
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, Praha: Svoboda, 1998. ISBN: 25-095-88
- MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, Praha: Grada, 2010. ISBN: 978-80-247-2339-6
- MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale...*, Praha: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9
- MUŽÍK, J. *Andragogika*, Praha: Wolters Kluwer, 2004. ISBN: 80-7357-045-9
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, Praha: Academia, 2009. ISBN: 978-80-1679-9
- PALÁN, Z. *Základy andragogiky*, Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN: 978-80-867-2358-7
- PRŮCHA, J. *Pedagogická encyklopedie*, Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-546-2
- PŘIKRYLOVÁ, J. *Moderní marketingová komunikace*, Praha: Grada, 2010. ISBN: 978-80-247-3622-8
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace*, Praha: ComputerPress, 2003. ISBN: 978-80-251-0183-4
- VALENTA, M. *Přehled speciální pedagogiky*, Praha: Portál, 2004. ISBN: 978-80-262-0602-6
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*, Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-71778-291-2
- VÝROST, J. *Sociální psychologie*, Praha: Grada, 1997. ISBN: 978-80-247-1428-8

Seznam použitých zahraničních zdrojů

- BIERACH, A. *Čo prezradzajú tváre*, Fontana Kiadó, 1992. ISBN: 80-900492-4-9
- BRUNO, T. *Řeč těla – Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*, Praha: Grada, 2006. ISBN: 80-2471-313-6
- FISCHER, L. *Grundlagen der Sozialpsychologie*, Německo: De Gruyter Oldenbourg, 2004. ISBN: 978-34-865-8756-2
- HARTLEY, M. *Řeč těla v praxi*, Praha: Portál, 2011. ISBN: 978-80-262-0033-8
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2009. 978-80-262-0534-0
- JARVIS, P. *Adult education and lifelong learning: theory and practice*. New York: Routledge, 2004. ISBN: 0-415-31493-3
- MAJTÁN, M. a kol.: *Manažment*, Bratislava: Sprint, 2003.
- NAVARRO, J. *Jak prokouknout druhé lidi*, Praha: Grada, 2010. ISBN: 978-80-247-3350-0
- ROEDER, P. *Erziehungswissenschaften. Kommunikation in einer ausdifferenzierten Sozialwissenschaft*. Zeitschrift für Pädagogik, 1990, ISSN 0044-3247.
- RUBENSON, K. *Adult Education Research*. New York: Pergamon, 1985.
- SZARKOVÁ, M. a kol.: *Komunikácia v manažmente*, Bratislava: Ekonóm, 2002.
- THIEL, E. *Mluvíme tělem*, Praha: Knižní klub, 1997. ISBN: 80-7176-511-2
- WADE, D. *Reference group identity dependence scale: A measure of male identity*. *Counseling psychologist*, 1998.
- WAGNER, H. *Social influence and expressiveness*. *Journal of nonverbal behavior*, 1992.

Seznam použitých internetových zdrojů

- Andromedia. *Andragogika* [online]. © 2017 [cit. 6. 1. 2017]. Dostupné z <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/andragogika>
- Ekonomie. *Manažerské funkce* [online]. © 2017 [cit. 18. 2. 2017]. Dostupné z <http://ekonomie-otazky.studentske.cz/2010/05/51-manažerske-funkce.html>
- Gjar. *Socialna komunikacia* [online]. ©2017 [cit. 19. 2. 2017]. Dostupné z

[www.gjar-po.sk/~gajdos/psychologia/9 socialna komunikacia.ppt](http://www.gjar-po.sk/~gajdos/psychologia/9_socialna_komunikacia.ppt)

Chovani. *Manažer* [online]. © 2017 [cit. 18. 2. 2017]. Dostupné z

<http://www.chovani.eu/manazer/c374>

Is.muni. *Andradidaktika* [online]. © 2017 [cit. 25. 1. 2017]. Dostupné z

http://is.muni.cz/el/1451/jaro2009/nk401a/um/Prusakova_andradidaktika_prednasky.pdf

Is.mendelu. *Opory* [online]. © 2017 [cit. 19. 12. 2016]. Dostupné z

<https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/index.pl?cast=45102>

Managementmania. *Manažer* [online]. © 2017 [cit. 18. 2. 2017]. Dostupné z

<https://managementmania.com/cs/manazer>

Nase-rec. *Naše řeč* [online]. © 2017 [cit. 13. 2. 2017]. Dostupné z

<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7014>

Podnikator. *Komunikační dovednosti* [online]. © 2017 [cit. 13. 2. 2017]. Dostupné z

<http://www.podnikator.cz/provoz-firmy/management/komunikacni-dovednosti/n:16156/Verbalni-komunikace>

Proxperty. *Definice managementu* [online]. © 2017 [cit. 18. 2. 2017]. Dostupné z

<http://www.proxperty.cz/byznysexpert/obchod/46-definice-managementu>

Respektneboli. *Akademická debata* [online]. © 2017 [cit. 13. 2. 2017]. Dostupné z

<http://www.respektneboli.eu/pedagogove/archiv-metod/akademicka-debata>

Unium. *Mluvená versus psaná řeč*. [online]. © 2017 [cit. 15. 2. 2017]. Dostupné z

<http://www.unium.cz/materialy/ujep/pf/mluvena-vs-psana-rec-m17012-p1.html>

Wikipedia. *Monolog* [online]. © 2017 [cit. 15. 2. 2017]. Dostupné z

<https://cs.wikipedia.org/wiki/Monolog>

SEZNAM ZKRATEK

SRN - Německo

NVF – Národní vzdělávací fond

MŠTM – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Základní funkce komunikace.....	18
Obrázek 2: Sféry komunikace.....	28

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví respondentů.....	45
Tabulka 2: Věk respondentů	46
Tabulka 3: Společnost, ve které pracujete je zaměřena.....	47
Tabulka 4: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli.....	48
Tabulka 5: Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce.....	49
Tabulka 6: Dáte na první dojem.....	50
Tabulka 7: Jaký způsob komunikace upřednostňujete.....	51
Tabulka 8: Za hlavní komunikační překážku považujete.....	52
Tabulka 9: Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno.....	53
Tabulka 10: Myslíte si, že neverbální komunikaci se lze naučit, či nenaučit.....	54

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	44
Graf 2: Věk respondentů	45
Graf 3: Společnost, ve které pracujete je zaměřena.....	46
Graf 4: Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli.....	47
Graf 5: Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce.....	48
Graf 6: Dáte na první dojem.....	49
Graf 7: Jaký způsob komunikace upřednostňujete.....	50
Graf 8: Za hlavní komunikační překážku považujete.....	51
Graf 9: Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno.....	52
Graf 10: Myslíte si, že verbální komunikaci se lze naučit, či nenaučit.....	53

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Příloha A - Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Tereza Martišová a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia Manažerská studia, oboru řízení lidských zdrojů na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze. V současné době píši bakalářskou práci na téma Verbální a neverbální komunikace v řečnické praxi andragoga, manažera.

Dovoluji si Vás požádat o vyplnění mého dotazníku, který je uveden níže. Dotazník je anonymní a s jeho výsledky se můžete seznámit po obhajobě mé bakalářské práce v knihovně Univerzity Jana Amose Komenského v Praze. Vyplnění dotazníku Vám nezabere více než 20 minut.

Děkuji za Váš čas.

1. Vaše pohlaví:

- a) Žena
- b) Muž

2. Váš věk:

- a) 20 – 30 let
- b) 30 – 40 let
- c) 40 – 50 let
- d) 50 – 60 let

3. Společnost, ve které pracujete je zaměřena na :

- a) Státní a veřejnou správu
- b) Obchod
- c) Bankovníctví, pojišťovnictví
- d) Telekomunikace a IT
- e) Dopravu, logistiku
- f) Výroba, zpracování surovin

4. Během rozhovoru pro Vás hraje důležitější roli:

- a) Verbální komunikace

b) Neverbální komunikace

5. Na co se při rozhovoru soustředíte nejvíce? :

- a) Slovní obsah
- b) Gesta
- c) Vyjadřování
- d) Obličej
- e) Postoj
- f) Image
- g) Tón a výška hlasu
- h) Nic

6. Dáte na první dojem? :

- a) Ano
- b) Ne

7. Jaký způsob komunikace upřednostňujete? :

- a) Osobní rozhovor
- b) Telefon
- c) E-mail
- d) Sociální sítě

8. Za hlavní komunikační překážku považujete:

- a) Nedostatek času
- b) Nedůvěra
- c) Neschopnost komunikace
- d) Špatná komunikace
- e) Nic

9. Jak se ujistíte, že Vám bylo porozuměno? :

- a) Pohyb těla

- b) Výraz ve tváři
- c) Z chování a jednání
- d) Opakovaně se ujistím

10. Myslíte si, že neverbální komunikaci se, lze naučit, či nenaučit :

- a) Lze naučit
- b) Nelze nauč

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tereza Martišová

Obor: Manažerská studia – Řízení lidských zdrojů

Forma studia: Dálková

Název práce: Verbální a neverbální komunikace v řečnické praxi andragoga, manažera

Rok: 2017

Počet stran textu bez příloh: 49

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů českých použitých zdrojů: 16

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 14

Počet internetových zdrojů: 13

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Karel Kamiš, CSc