

Univerzita Palackého v Olomouci

Fakulta tělesné kultury

ANALÝZA LITERÁRNÍCH ZDROJŮ O MEZILIDSKÉ KOMUNIKACI
VYDANÝCH MEZI LÉTY 1992 – 2012

Diplomová práce

(bakalářská)

Autor: Jan Kryštof, Rekreatologie

Vedoucí práce: Mgr. Radek Hanuš, PhD.

Olomouc 2014

Jméno a příjmení autora: Jan Kryštof

Název závěrečné písemné práce: Analýza literárních zdrojů o mezilidské komunikaci vydaných mezi léty 1992 – 2012

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí práce: Mgr. Radek Hanuš, PhD.

Rok obhajoby: 2014

Abstrakt: Práce analyzuje literární zdroje o mezilidské komunikaci vydané mezi léty 1992 - 2012. Zaměřuje se na četnost předem určených pojmů, metod a definic v daných publikacích. Předkládá ucelený přehled o zjištěných informacích.

Klíčová slova: mezilidská komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, analýza, argumentace

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

Autor's first name and surname: Jan Kryštof

Title of the master thesis: Analyse of the literary resources about interpersonal communication published between years 1992 - 2012

Department: Department of Recreology

Supervisor: Mgr. Radek Hanuš, PhD.

The year of presentation: 2014

Abstract: The thesis analyzes the literary sources of interpersonal communication issued between 1992 - 2012. It focuses on the frequency of predefined concepts, methods and definitions in these publications. It presents a comprehensive overview of the gathered information.

Key words: human communication, verbal communication, nonverbal communication, analysis, argument

I agree with lending of this thesis in library range.

„Tato práce vznikla v rámci projektu Posílení odborného potenciálu výzkumných týmů v oblasti podpory pohybové aktivity na Univerzitě Palackého (CZ.1.07/2.3.00/20.0171)“



Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracoval samostatně pod vedením
Mgr. Radka Hanuše, PhD., uvedl všechny použité literární a odborné zdroje a
dodržel zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 29. dubna 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of several strokes, positioned above a horizontal dotted line.

Děkuji Mgr. Radku Hanušovi, PhD. za pomoc a cenné rady, které mi poskytl při zpracování závěrečné písemné práce. Neméně pak za jeho vlídný přístup v průběhu zpracování diplomové práce.

OBSAH

1 ÚVOD	9
2 PŘEHLED POZNATKŮ	10
2.1 Obecná teorie komunikace	10
2.2 Komunikace jako systém	11
2.2.1 Komunikace dětí a dospělých	12
2.2.2 Sociální role	13
2.3 Jazykové kódy	14
2.4 Verbální komunikace	15
2.5 Neverbální komunikace	18
2.6 Rozdělení neverbální komunikace	19
2.7 Pravidla chování při komunikaci	24
2.8 Problémové prvky komunikace	25
2.9 Komunikační styly	27
2.10 Aktivní naslouchání	31
2.11 Asertivita v komunikaci	33
2.12 Konflikty	34
3 CÍLE PRÁCE	38
3.1 Hlavní cíl	38
3.2 Dílčí cíle	38
3.3 Úkoly	38

4	METODIKA	39
4.1	Metody	39
4.1.1	Monografická metoda	39
4.1.2	Komparativní metoda	39
4.1.3	Metoda matematicko – statistického zpracování dat...39	
4.2	Techniky	40
4.2.1	Obsahová analýza	40
4.2.2	Posuzovací škála	40
4.3	Pojmy, jejichž výskyt byl analyzován	41
4.4	Seznam analyzovaných publikací.....	42
5	VÝSLEDKY	44
5.1	Výskyt vybraných pojmů ve zkoumaných zdrojích	44
5.2	Srovnání definic a rozsahu vybraných pojmů ve zdrojích	44
5.3	Úroveň výskytu pojmů ve zdrojích	47
6	DISKUSE	56
7	ZÁVĚR	58
8	SOUHRN	59
9	SUMMARY.....	60
10	REFERENČNÍ SEZNAM	61
11	PŘÍLOHY	63

1 ÚVOD

Do rukou čtenáře se dostává řada publikací, zabývajících se různými formami mezilidské komunikace. Řada knih je odborného rázu, podíleli se na nich psychologové, sociologové, filozofové, či psychoterapeuti, ale i představitelé kulturních studií, zaměřených na imagologii a masovou kulturu. Tito všichni poukazují na propojení komunikace s mnoha vědními disciplínami a na její nejednoznačné začlenění do jednoho konkrétního vědního oboru.

„Pojem „komunikace“ nemá v literatuře jednotnou definici. Naopak, pojem „komunikace“ se vyskytuje v matoucí rozmanitosti interpretací. Mnohé z definicí přesahují do jiných pojmů, jako například „reakce“, „aktivita“, „interakce“ nebo „chování“ (Kunczik, 1995, 11).

Správné komunikaci s druhými lidmi se člověk učí celý život. Čelí rozdílným formám komunikace na pracovišti, v rodině, mezi přáteli či bariérám generačním. Vzdělávání v oblasti mezilidské komunikace již patří mezi základní atribut člověka, a to nejen v profesním životě ale například v partnerském vztahu, nebo při výchově dítěte. Proto lidé sahají po nepřeborném množství publikací, jež jsou na trhu k dispozici. Renomovaní psychologové či sexuologové v nich poskytují cenné rady v oblasti partnerských vztahů, jiní podávají pomocnou ruku při vábení ženy či muže snů dle modelových postupů a instrukcí. Dále jsou tací, jež popisně vysvětlují vzorce chování a řeči těla. Ne každý člověk však obohatí své vědomosti adekvátní literaturou.

2 PŘEHLED POZNATKŮ

2.1 Obecná teorie komunikace

Definovat komunikaci není snadné, jedná se o komplexní děj, tvořený z verbálních a neverbálních složek komunikace. Zde uvádím několik definic komunikace:

- „Komunikace – původ tohoto slova lze nalézt v latině, v současné době je však jeho definice mnohem širší, než jak byla vnímána dříve. Původní význam slova komunikace – tedy *communicare* - znamenalo činit něco společným, společně sdílet, vespolečně se účastnit“ (Vybíral, 2009, 25).
- „Komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů. Vzájemné působení mezi komunikujícími partnery se nazývá komunikační proces“ (Kunczik, 1995, 11,12).
- Řeč je bezpochyby nejdůležitějším nástrojem lidské komunikace; ale ke komunikaci dochází často i beze slov, neverbálně. Příkladem mohou být: Výraz tváře, pohled z očí do očí, různá gesta, jakož i hlasové, ale nejazykové aspekty mluveného projevu – zdráhání se, odkašlání si, síla hlasu, tempo řeči a řada dalších prostředků (Kunczik, 1995, 12).
- „Základním cílem každé komunikace je někomu sdělit nějakou myšlenku, vyjádřit názor, případně přesvědčit svého komunikačního partnera o správnosti vlastních postojů“ (Pech, 2009, 8).

„Každé mezilidské komunikování se děje ve zcela určitém prostředí, za zcela určitých okolností – tj. v určitém kontextu – a ten bývá unikátní, neopakovatelný, a tudíž každé naše komunikování je jedinečnou, neopakovatelnou událostí. Opravdu zde přiléhá herakleitovská metafora o tom, že nelze dvakrát vstoupit do jedné řeky“ (Plaňava, 2005, 15).

Komunikaci lze rozdělit dle prostředku komunikace na verbální komunikaci (slovem či písmem), neverbální komunikaci (gestika, haptika, posturika atd.), vizuální komunikaci (internet média, tisk atp.).

Podle charakteristiky dělíme komunikaci:

- intrapersonální (vnitřní komunikace člověka)
- interpersonální (vzájemná komunikace mezi dvěma a více lidmi)
- skupinová (komunikace v sociální skupině)
- masová (jednosměrná komunikace k většímu počtu osob)

2.2 Komunikace jako systém

„Pro některé psychologické školy není výsostným předmětem výzkumu (ani terapie) jedinec se svou celostní osobností, ale nadřazená jednotka: systém, do něhož je jedinec zařazen, a který také sám spoluvytváří“ (Vybíral, 2009, 174). Většinou jde o rodinu či malou sociální skupinu. „Mezi částmi systému dochází v určitém čase ke konkrétním komunikačním interakcím“ (Vybíral, 2009, 174).

Podle Vybírala hraje v systému komunikování hlavní roli kontext: „proměňovaný, vědomě nebo nevědomě, každou aktivitou účastníka. Teoretici zaměřeni na analýzu komunikace v daném systému zdůrazňují, že:

- a) chování účastníků je determinováno systémem
- b) projevy účastníků určují (determinují) tento systém.

Komunikace není „ryze technickou“ výměnou informací (významů) mezi mluvčím a adresátem (typu: on řekl a mimoslovně signalizoval to a to, já vyslechl z jeho slov a projevu jsem pochopil to a to). Komunikace je okolnostmi determinovanou výměnou a kulturně (dobově, místně, společensky) determinovaným sdílením významů. Přepis pak může vypadat například takto: on v dané situaci řekl to a to a já v tu chvíli pochopil, že ..., což změnilo situaci (Vybíral, 2009, 175).

Z toho plyne, že jedna stejná věta pronesená v různých kontextech může znamenat pokaždé něco jiného. „Systém je produktem právě se uskutečňující komunikace“ (Vybíral, 2009, 176). Dále se proto budu věnovat dvěma modelům, při kterých je fakt, že je komunikace systémem, nejvíce patrný.

2.2.1 Komunikace dětí a dospělých

Velmi specifická je komunikace dětí a dospělých. Rozdíly můžeme najít i v rámci „dětského věku“. Jinak je nutné mluvit s ročním batoletem a jinak jednáme se sedmiletým školákem – pokud chceme, aby nám opravdu rozuměl. V knize Jak mluvit s dětmi autorky popisují několik strategií, „které vám pomohou stát se efektivním komunikačním partnerem svého dítěte, ať je na jakékoli vývojové úrovni“ (Hornáková, 2009, 15). Protože jsou tyto strategie podle autorek univerzálně platné, krátce je představím.

- a) Strategie zaměřená na dítě – s dětmi bychom měli mluvit tváří v tvář (kromě toho, že dítě lépe vidí, jak pohybujeme rty a jazykem, bude mít pocit, že mluvíme „s ním“ jako se sobě rovným), také bychom měli dítěti dát dostatečný čas, nedělat vše za něj a sledovat jeho zájem. Je špatné si myslet, že neustálé opakování něčeho, dítě nudí, naopak, výzkumy potvrzují, že děti žijící v rutině jsou šťastnější a sebevědomější.
- b) Strategie lehčího porozumění – nebojme se využívat a učit děti gestům, spousta národů je také využívá („Svázat Arabovi ruce, když mluví, [...] znamená svázat mu jazyk“ (Lewis, 1989, 27). Každé dítě ve svém vývoji prochází stádiem, kdy používá více gest než slov, tento stupeň nejde přeskochit – podpora gest znamená podporu vývoje řeči. Měli bychom také přizpůsobovat svou řeč vývojovému stádiu dítěte. Obecně platí vzorec „to co dítě umí + jedno slovo“ („...Když se dítě umí vyjadřovat jen pomocí zvuků a gest, poskytněte mu pouze jednoduchá slova. Když je dítě na úrovni jednoslovných vět, vy mluve v dvouslovných spojeních“ (Hornáková, 2009, 24).
- c) Strategie výměn aneb Jednou ty, jednou já - snažme se interpretovat, co dítě říká (z "baga bū" s trochou snahy poznáte "bagr bum" - spadl z poličky); patří sem i strategie napodobování, která děti baví bez omezení (brm, brm, brm...).

- d) Strategie nových pojmů aneb Nálepky - staňme se komentátory a popisujeme dítěti vše, co děláme; propojujme známé s neznámým.
- e) Strategie řečového vzoru aneb Modelování - dítě od nás přebírá řečové vzory a gramatiku, využívejme tedy situaci - pláče-li dítě, můžeme říct: "Nemusíš křičet, stačí říct 'dej'." apod. Neopakujme mazlivou nebo nesprávnou řeč dětí.
- f) Strategie rozvíjení konverzace - používejme otázky, napovídejme.

2.2.2 Sociální role

V Giddensovi jsem našel zajímavou definici sociálních rolí.

Většina společenského života může být podle Goffmana rozdělena na oblasti jevištní (v popředí) a zákulisní (v pozadí). [...] Když se lidé ocitnou bezpečně "za oponou", mohou si dovolit dát průchod pocitům a způsobům chování, kterým se "na jevišti" záměrně vyhýbají. V zákulísí mohou lidé používat vulgarismy a otevřené sexuální narážky, být velmi neformálně oblečení, sedět nedbale, používat dialektu nebo hovorové řeči, mumlat, vykřikovat, dávat najevo hravou agresivitu, škádlit se, nedodržovat ohledy na ostatní v malých, ale symbolicky významných činech, broukat si pro sebe, hvízdát, žvýkat, uždibovat malé kousky jídla, říhat a pouštět větry (Giddens, 1999, 99).

Jinými slovy velice záleží na tom, v jaké společenské roli se právě nacházím (jsem někde na "jevišti" nebo doma "v zákulísí"?) i na tom, co ode mě očekávají ostatní. Jinak bude komunikovat mezi sebou matka s dítětem doma, jinak ve škole před učitelem, jiné by to bylo, i kdyby matka byla učitelkou ve třídě s jejím dítětem.

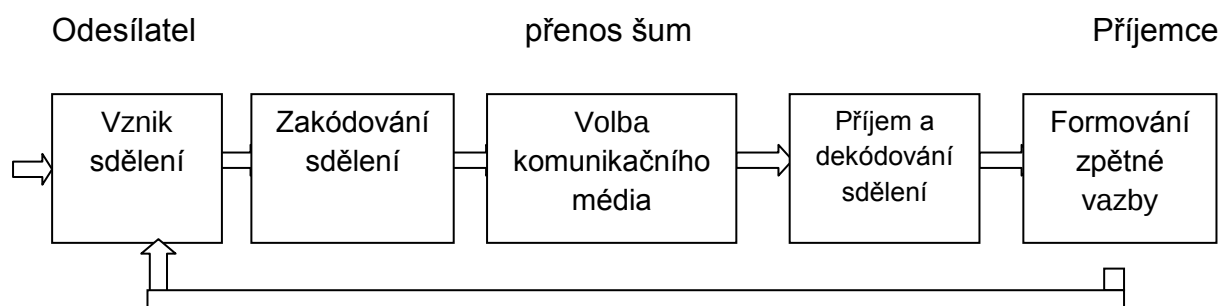
Změny v komunikaci můžeme pozorovat i v souvislosti s pohlavím (a rolí s ním spojeným). Zkoumání vyjadřování mužů a žen je velmi populární. Obecně se tvrdí, že žena mluví více, více se ptá a její projev je emotivnější. "Na jiné vnímání řeči žen a mužů může mít vliv řada faktorů, které si ne vždy uvědomujeme" (Vybíral, 2009, 112).

Dle Vybírala (2009, 112 – 113) jsou to tyto:

- a) výška a hloubka hlasu - muži mívají hlubší hlas (je to dáno anatomií hrtanu a délkou hlasivek)
- b) ženy lépe artikulují, muži v průměru mluví rychleji
- c) některé rozdíly se projevují, mluví-li žena se ženou či s mužem
- d) rozdíly v obvyklém řečovém rejstříku obsahujícím slova pro údiv, vyjádření pochvaly a vděčnosti, i intonaci při údivu, melodii řeči v intimních chvílích - rozdíly mezi mužem a ženou se stírají, mluví-li s malým dítětem

2.3 Jazykové kódy

Komunikační model nebo též informační či kódový, je považován za základ popisu komunikačního procesu. Základní schéma komunikačního sdělení je znázorněno na obrázku.



Obrázek 1 Schéma komunikačního modelu (Vymětal, 2008, 30)

Toto schéma znázorňuje obecný model přenosu sdělení (komuniké, zprávy, informace apod.) ve formě signálů (řečového, akustického, optického, hmatového apod.) od odesílatele (vysílače, podavatele, komunikátora, emitenta, produktora, mluvčího) k příjemci (přijímači, recipientovi, posluchači). Odvysílaný signál ve formě

sdělení prochází po zakódování (př. ve formě verbálního kódu) komunikačním médiem (kanálem), který je zatížen určitým šumem, k příjemci, který jej dekóduje a na sdělení reaguje ve formě zpětné vazby. Komunikační proces je ale zcela úspěšný pouze tehdy, pokud příjemce získá dekódováním totéž sdělení, ze kterého vycházel odesílatel při jeho zakódování.

„Komunikaci můžeme proto označit za určitý druh tvůrčího procesu, ve kterém se odesílatel snaží o optimální vyjádření sdělení a příjemce interferuje sdělení ve snaze mu zcela porozumět dekódováním“ (Vymětal, 2008, 30).

2.4 Verbální komunikace

Verbální komunikaci lze chápat jako vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. „V širším pojetí se do verbální komunikace zařazuje komunikace ústní i písemná, přímá nebo zprostředkovaná, živá nebo produkovaná. Jedná se o mezi oborový pojem, jímž se zabývají jednotlivé vědní oblasti, a to zejména: lingvistika, filologie, filozofie – sémiotika, sémantika a logika“ (Vymětal, 2008, 112). Důležitou rolí verbální komunikace je ústní komunikace, jejíž výhodou je, že lze ihned získat zpětnou vazbu. Další výhodou je pružnost komunikace a identifikace neverbálních i emočních signálů a prvků. Ale její nevýhodou je časová náročnost, vliv komunikačních šumů a bariér a určitá deformace ústního sdělení v případě komunikace zprostředkované.

„Významným faktorem verbální komunikace jsou slova, která používáme, když hovoříme o své práci, cílech, problémech, projektech, přátelích i ostatních lidech. Volba vhodných slov výrazně ovlivňuje naše myšlení, jednání, pochopení partnerem, ovlivňuje myšlení partnera a celkovou komunikační atmosféru včetně aktivních výsledků komunikace“ (Vymětal, 2008, 112). Jestliže špatně zvolíme slova, tak to může zpomalit naši komunikaci, někdy mohou být i příčinou negativní či problémové komunikace. Například řekneme-li, „že pracujeme „pro někoho“ nebo „s někým“, pak vyvoláme dvě zcela odlišné představy a přístupy – buď podřízený, nebo partnerský vztah“ (Vymětal, 2008, 112). Z tohoto důvodu musíme slova volit pečlivě, aby nedocházelo k neúspěšné komunikaci.

Obsah i forma ve verbální komunikaci by měli být ve shodě a neprotiřečit si.

„Pokud má člověk k dispozici potřebnou slovní zásobu, není zpravidla při výběru jazykových prostředků pro svůj projev nijak limitován. Může zvážit, jaká slova vybrat pro posluchače dětské kategorie nebo naopak pro dospělé partnery“ (Pech, 2009, 22).

Ve verbální komunikaci lze rozeznat dvě úrovně komunikačních rovin a to, racionální a emotivní. Lze ji také rozdělit do dvou druhů na formální a neformální. Verbální komunikace má i několik stylů, kterým se podrobněji budeme věnovat v jedné z následujících kapitol.

Podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování paralingvistické složky komunikace. „Hlas je velice bohatým a obsažným projevem lidské sociální komunikace. Netlumočí jen obsah sdělení, je rovněž velice účinným sdělovačem psychického stavu hovořící osoby. Tento psychický stav se přitom zvlášť výrazně odráží ve zbarvení hlasu, v tónině, ve které je hovor veden, a v hlasitosti slovního projevu“ (Křivohlavý, 1988, 135).

Mezi paralingvistické složky komunikace patří:

Hlasitost

Dle hlasitosti mluveného projevu lze usoudit psychický stav jedince. Ve stavu těžkostí či deprese mluví jedinec tišeji. Afektovaně bývá vnímán projev příliš hlasitý.

Výška hlasu

Optimální výška hlasu je předpokladem pro kvalitní projev. „V určitých komunikačních situacích – při výrazně hlasité řeči, při předčítání, mluveném projevu před větším publikem a především při rozčilení, silných emocích, nejistotě a trémě – máme tendenci opustit tuto hlasovou oblast, zvednout hlas a mluvit ve výrazně vyšší hlasové poloze“ (Allhoff, 2008, 32).

Intonace

Jedná se o výškové rozdíly ve výslovnosti. Intonace ohraničuje začátek a konec věty, pomocí intonace můžeme rozlišit mezi otázkou, příkazem, či oznámením.

Tempo

Mluvní tempo usnadňuje srozumitelnost textu, poutá pozornost.

Výslovnost

Ve spojení s výslovností neboli artikulací, hovoříme o správné dikci. „Dobrá dikce je dokonalé ovládnutí mluvních orgánů a správné i bezpečné zacházení se zvukovými prvky řeči, a to jak při jejich fonetické realizaci, tak rovněž při jejich vhodném, účinném využívání pro veřejné mluvní výkony“ (Lotko, 2009, 71).

Mezi základní pravidla komunikace dle Vymětala (2008, 114 – 115) lze zařadit tato:

- Budte připraveni a mějte jasno v tom, co chcete říci a především čeho chcete docílit;
- Budte struční a věcní;
- Budte klidní, svět se nezastaví kvůli tomu, co chcete říci;
- Zainteresujte posluchače a poslouvejte, co chtějí říci oni;
- Budte přístupní a vnímaví ve svých odpovědích;
- Nevíte-li něco, přiznejte to;
- Uděláte-li chybu, přiznejte to, ale nesnažte se z toho udělat ctnost, chyba je stále chyba;
- Udržujte neustálý kontakt s lidmi;
- Je-li předmět jednání komplexní, připravte stručné shrnutí jednání;
- Neříkejte samozřejmosti, vypadá to, jako když jste přišli hádat;
- Nepoužívejte zkratky, které neznají všichni zúčastnění;
- Nezačínajte větu rčením „abych řekl pravdu“, vypadá to, jako byste jindy lhali;
- Nerozdávejte předem písemné materiály, lidé si je budou číst a nebudou vás poslouchat;

- Neukazujte příliš mnoho čísel, lidé se budou rozptylovat tím, že po vás budou kontrolovat součty;
- Nebudte smrtelně vážní ani uštěpační, buďte vždy pozitivní a usměvaví;

2.5 Neverbální komunikace

Základní pravidlo zní: „Není možno nekomunikovat!“ (Watzlavick, 1968, 48). Přestože mlčíme, naše tělo stále hovoří a vypovídá o našich pocitech, stanoviskách, dojmech. Dle Alberta Mehrabiana (1977) je pouze asi 7 procent porozumění odvozeno z toho, co je skutečně řečeno, 38 procent pochází z tónu hlasu, kterým je to řečeno, a 55 procent ze signálů řeči těla.

„Existuje mlčení, které vyjadřuje hluboké souznění, mlčení, jež je výrazem nejistoty či trapnosti, mlčení plné elektrizujícího napětí, ono příslovečné ticho před bouří, mlčení naplněné pohodou při pochopení zbytečnosti slov, ticho vrchovaté napětím, nervozitou, úzkostí...“ (Štěpaník, 2005, 42).

„Mnohá sdělení v řeči těla probíhají mimo naši normální úroveň vnímání. Působí v podvědomí a uplatňují silný vliv na to, jak myslíme, jaké máme pocity a jak se chováme, aniž bychom si byli vědomi, co je příčinou těchto našich reakcí“ (Lewis, 1989, 15).

Neverbální komunikaci lze rozdělit dle významu na:

Symbols

Jsou to signály, které mají konkrétní význam v užívané oblasti a vyjadřují přímo slovo či slovní spojení (palec a ukazováček tvořící O – u potápěčů značící, že je vše v pořádku, dvěma prsty naznačené V – vítězství, vztyčený palec – vše jde skvěle...). Je třeba mít na paměti, že symboly podléhají kulturním odlišnostem. Ne v každé kultuře má určitý symbol stejný význam (v arabských státech potřesení hlavou ze strany na stranu znamená „ANO“...). Symboly nejsou signalizovány pouze pomocí rukou, paží, prstů (např. potřesení hlavou může signalizovat odmítnutí).

Ilustrátory

Jedná se o doprovodnou gestikulaci, která dává komunikaci tvar. Zdůrazňuje mluvený projev, určuje jeho rytmus a tempo. Ilustrátorů je používáno velké množství, mnoha typů.

Adaptéry

Jsou to pohyby, kterými se snažíme zvládat zátěžovou situaci. Podle Lewise se adaptéry projevují ve stresových situacích a pomáhají zvládat naše pocity a řídit naše reakce. Jedná se o tření rukou, popotahování oděvu, tahání za ušní lalůček, tření krku...

Regulátory

Mění význam a smysl komunikace. Setkáme se s nimi na začátku i na konci rozhovoru. Používají se pro urychlení či zpomalení řečníka, pro vyjádření souhlasu s řečníkem nebo pro ukončení hovoru. Typickým regulátorem je například podání ruky, kývání hlavou (rychlé kývání značí, pospěšte si a ukončete svou řeč, pomalé kývání žádá řečníka, aby pokračoval).

2.6 Rozdělení neverbální komunikace

Toto rozdělení bude podle stylu výrazového chování.

Mimika

Mimika je nejdůležitějším informačním zdrojem. Projevuje se pohyby tváře a vyjadřuje vnitřní emoční stavy. Podle Knappa (1978, 68) má lidská tvář velice bohatý komunikační potenciál. Je prvořadě důležitým sdělovačem emocionálních stavů. Odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru,...Ekman (1972, 82) tvrdí, že: „přece jen je možno konstatovat, že svaly

v našem obličejí jsou tak složitým předmětem, že nám umožňují více než 1000 různých výrazů obličejí.“

Nejen emoce (pláč, smích) je možno pozorovat v obličejí. Jedná se o instrumentální pohyby (výrazy obličejí při kýchní...), případně kulturně tradovaná gesta (zdvořilostní úsměv...).

Můžeme rozlišit emoce pravé a hrané. Skutečně prožívané emocionální stavy se projevují automaticky, kdežto hranými emocemi je předstírána role. Touto tématikou se podrobněji zabývá Lewis (1989) v popisu managementu působivosti.

Křivohlavý (1988) rozděluje obličej na tři základní zóny:

- nejvyšší partie obličejí - obočí a čelo
- nejdůležitější oblast očí
- dolní oblast obličejí s dominantní partií úst
- Každá zóna je typická pro identifikaci určité emoce, například smutek lze nejlépe vyčíst v oblasti očí, překvapení z oblasti čela, strach z oblasti obočí, štěstí z partie úst...

Proxemika

„Ptáci a savci mají nejen svá teritoria, která obývají a brání proti jiným jedincům svého druhu, ale mají také řadu ustálených vzdáleností, které udržují jeden od druhého... Člověk má také své stálé vzdálenosti, které udržuje při jednání se svými druhy“ (Hall, 1982).

Jde o složku neverbální komunikace, kdy sdělujeme vzdáleností od druhé osoby či natočením. Na rozdíl od mimiky je měřitelná jednotkou délky. Vzdálenosti jsou orientační, souvisí s kulturou, sociálním postavením, temperamentem...

Typologie tělesné blízkosti:

- intimní zóna – odstup 45 cm a méně; do tohoto prostoru mají přístup partneři, rodinní příslušníci. Narušení této zóny cizí osobou může způsobit nepříjemné pocity a rozpaky.
- Osobní zóna – vzdálenost od 45 cm do 120 cm; zóna pro neformální komunikaci s přáteli. U této zóny můžeme pozorovat kulturní rozdíly: „Japonci mají osobní zónu 30 cm, Středoevropané vyžadují během rozhovoru odstup od 50 – 120 cm“ (Fraňková, Klein, 1997, 76).
- Společenská zóna – jedná se o prostor 1,2 – 3,6 m. V této zóně není možný tělesný kontakt, pozornost přechází z oblasti obličeje na celou postavu. Používáme ji například při obchodním jednání, diskuzi ve skupině.
- Veřejná zóna – odstup větší než 3,6 m; je to zóna pro veřejné projevy, či přednášení učitelů. „Z této vzdálenosti je již možno ovlivňovat posluchače pohybem v prostoru nebo hereckým výkonem“ (Křivohlavý, 1988, 52).

Nejedná se však pouze o vzdálenosti horizontální, ale i vertikální. Vyšší lidé mají tendenci být více dominantní, naopak menší jedinci se cítí ovládání. „Asociace mezi výškou a silou má svůj původ v dětství, kdy jsme obklopeni vyššími, mohutnějšími a silnějšími dospělými, kteří nad námi mají absolutní moc“ (Lewis, 1989, 170). U menších jedinců může docházet ke kompenzaci vzrůstu. „Jak kdosi nepříliš příjemně, ale výstižně poznamenal o zesnulém miliardáři, loďařském magnátovi Aristotelu Onassisovi: „Byl malý – dokud si nestoupl na svou prkenici“ (Lewis, 1989, 170).

Nemusí se jednat pouze o výšku postav, ale o vliv prostorových úprav, například když jeden stojí a druhý sedí, pacient na lůžku a k němu hovořící stojící lékař. Křivohlavý (1989, 53) popisuje „vliv stupínku či pódia, jeviště či řečniště na klid

hovořícího. Ukázalo se, že zvýšením místa, odkud se hovoří, se vytváří situace, která dává řečníkovi větší klid.“

Posturika

Vyjadřuje polohy lidského těla a konfiguraci jejich jednotlivých částí. Projevuje se v tělesných postojích, chůzi nebo gestech. „Je možno se domnívat, že to, co považujeme tělesnou polohou – fyzickým postojem člověka, je statickým zachycením toho, co v dynamickém pohledu zachycujeme jako vzájemný pohyb“ (Křivohlavý, 1988, 60).

Dle fyziologie, jak uvádí Křivohlavý (1988), rozeznáváme tři základní polohy člověka: vstoj, vsedě a vleže, kdy každá část lidského těla může zaujímat velkou škálu poloh. Dle Lewise (1989, 56) „Chůze a držení těla jsou dva základní, ale obvykle opomíjené aspekty nutné pro vytvoření vašeho působivého image“. Nejedná se však pouze o napřimění trupu, ale konfiguraci rukou a nohou, trupu a krku, či náklon hlavy. Adekvátní poloha vsedě také podléhá svým zákonitostem a dokonale prozradí pocity sedícího. Ve formách poloh těla se odráží kulturní zvyklosti a postavení na profesním žebříčku.

Dalším aspektem je vzájemná poloha dvou lidí v interakci. „Poloha, kterou člověk v sociální interakci zaujímá, do určité míry vyjadřuje celkový postoj tohoto člověka k tomu, co se kolem něho děje“ (Křivohlavý, 1988, 65).

Do této oblasti lze zahrnout i tělesný vzhled a jeho úpravu. Konstituce těla podléhá genetickým faktorům, vhodnou úpravou však lze zvýšit dobrý dojem. Navíc, kdo o sebe řádně pečuje, má své tělo rád a vyzařuje pozitivní emoce. Lewis (1989) uvádí, že je důležité oblékat se způsobem odpovídajícím dojmu, kterým chceme působit.

Kinezika

Jedná se o oblast neverbální komunikace, která se zabývá pohyby těla a jeho částí. Například chiologie pojednává o pohybech rukou, jejíž součástí je i řeč hluchoněmých. Do této kategorie patří i gestika, která se zabývá pohyby rukou, které doprovázejí či nahrazují slovní projev. Například chci ukázat, kam kráčet, pak tímto

směrem mohu ukázat prstem, rukou, hlavou... Četnost těchto sdělení závisí na použité části těla, rozsahu pohybu a časové náročnosti. Schefflen pozoroval pohyby rukou v nám známém prostředí a zjistil celkem 26 druhů sdělení. Harmonie a přirozenost použitých gest posílí projev a zvýší sympatie řečníka.

Haptika

Tento termín vyjadřuje kontakt dotykem. V kůži jsou zastoupeny receptory tlaku, bolesti, vibrací, tepla, chladu atp. Nejsou ale rozmístěny rovnoměrně, tudíž každá část těla je více či méně citlivá na různý podnět.

„Hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly. Dítě vnímá dotykové podněty dokonce ještě v děloze. Brzy po narození zažívá mazlení, hlazení nebo popleskávání. Vnímá a prozkoumává svůj svět a rychle se učí sdělit celou řadu signálů prostřednictvím dotyků“ (DeVito, 2008, 167).

Typickým příkladem dotyku je podání ruky. „Vyjadřovací schopnost podání ruky je skutečně tak subtilní a složitá věc jako ceremoniál u starodávného čínského dvora“ (Lewis, 1989, 111).

Dle Lewise (1989) jsou informace při podání ruky předávány šesti způsoby:

- vzhled ruky: délka, tvar, čistota nehtů...
- vjem stisku: tvrdá a mozolnatá, měkká a jemná
- stupeň suchosti nebo vlhkosti
- síla stisku
- délka stisku (optimální průměr je kolem pěti vteřin)
- stylu uchopení: dominantní, spojenecký, podřízený

2.7 Pravidla chování při komunikaci

Základní průběh mezilidské komunikace bývá nejčastěji znázorněn následujícím modelem: Vysílač (komunikátor) sděluje zprávu (v zakódované podobě) příjemci (komunikant). K dorozumění dochází, jestliže je vyslaná zpráva shodná s přijatou. Příjemce hlásí zpět, jak zprávu dekodoval, jak ji přijal. Toto zpětné hlášení označujeme jako feedback (zpětná vazba)(Kern, 2000, 241).

Právě v té zpětné vazbě vidím hlavní důvod nedorozumění. Přijímající si totiž může vybrat, na který aspekt bude reagovat - a často to bývá jiný než ten důležitý pro vysílajícího. Co tedy dělat, abychom se mohli radovat ze správného pochopení?

Podle Kerna existují 4 druhy chování napomáhající rozhovoru:

- a) **porozumění** - Každý člověk žije ve svém vnitřním světě a vnímá předměty, události a lidi kolem sebe jedinečným způsobem, přisuzuje jim osobní význam - porozumění a pochopení je snažit se poznat a prožít vnitřní svět lidí, se kterými hovořím, vcítit se do druhého, vidět svět jeho očima; pak vzniká vztah plný důvěry.
- b) **ocenění** - jestliže berou lidé hovořícího vážně, respektují jeho svět (i když mají třeba jiný názor), pak ho oceňujeme, vážíme si ho.
- c) **opravdovost** - "Jestliže jsou hovořící sami sebou, a ne jen maskou, osobou hrající určitou roli (nebo pouze naplňující očekávání), pak jsou opravdoví, autentičtí" (Kern, 2000, 242). Jejich chování, gesta a mimika se shodují s jejich pocity a prožitky.
- d) **aktivní naslouchání** - pozornost naslouchajícího je plně soustředěna na hovořícího.

Vybíral (2009, 213) zmiňuje zásady pro komunikaci v rámci rozboru rogerovského přístupu (psychoterapeutický a poradenský směr zaměřený na člověka).

- mluvíme přirozeným jazykem, dbáme toho, aby nám druhý rozuměl
- používáme spíše kratší věty, protože dlouhé věty odvádějí posluchače od obsahu sdělovaného k formě
- vyhýbáme se cizím slovům a odborným výrazům

- mluvíme konkrétně a jednoznačně
- ponecháváme dostatek prostoru druhému

Kern (2000, 243) rozebírá pravidla pro komunikaci ve skupině. Říká, že diskuzi se dá naučit, stačí jen dodržovat "pravidla hry", kterých vyjmenovává 7:

- 1) **staňte se svým vlastním mluvčím** - sami si určujeme, co a kdy chceme říct či kdy mlčet. "Chovejte se k druhým se stejnou úctou jako sami k sobě. [...] Stát se svým mluvčím znamená, že budete sebe považovat za jedinečnou, autonomní a omezenou bytost a budete se cítit odpovědní za své činy" (Kern, 2000, 243).
- 2) **přednostně zpracujte rušivé momenty** - rušivými momenty jsou třeba rozhovory ve dvojicích, potíže se soustředěním, nuda, vztek či únava - ovlivňují výkonnost celé skupiny
- 3) **"já" místo "člověk" nebo "se"** - neschováváme se za veřejné "my", mluvíme za sebe
- 4) **vlastní názor místo vyptávání** - vyjadřování vlastní zkušenosti povzbuzuje k dalším interakcím
- 5) **autentická a selektivní komunikace** - neupřímnost a manipulace znemožňují spolupráci
- 6) **vždy může mluvit jen jeden**
- 7) **poskytovat zpětnou vazbu**

2.8 Problémové prvky komunikace

Friedmann Schulz von Thun a jeho tým zkoumali sdělení, která si mezi sebou předáváme mluvením. Míni, že každé sdělení má 4 stránky.

- a) věcný obsah
- b) vykonává akt sebeprojevení
- c) vypovídá o vztahu mezi mluvčím (vysílajícím) a posluchačem (příjemcem)

d) formuluje výzvu posluchači

Musíme si proto vždy uvědomit, co, komu, kdy, kde, za jaké situace a proč říkáme. Novák a Capponi k tomu říkají: "Číst a poslouchat mezi řádky jsme se naučili téměř dokonale, ale do našich vzájemných každodenních kontaktů to neproniklo. Žijeme v iluzích o tom, co a jak sdělujeme a co z projevů druhých vnímáme. Seznam našich komunikačních hříchů je úctyhodný" (Novák, 2003, 140).

1) **přeceňování slov** - význam a smysl sdělení je dán hlavně mimoslovními projevy, kterými slova doprovázíme (sarkasmus dokáže úplně změnit význam sdělení), je také rozdíl mezi křikem v trysku a pomalým tichým sdělením (intenzita a rychlost mluvy). Velmi záleží i na tom, jak se při projevu tváříme, jak gestikulujeme, kde stojíme (čelem k publiku při referátu nebo s nohou mířící ke dveřím?)

2) **postoj mluvčího** - větu "Volby vyhrála strana XY." můžeme podat jako katastrofu nebo nejlepší zprávu roku

3) **"běž ode mě blíž"** - něco tvrdíme, ale nemyslíme to upřímně (chci ti pomoci, když jsi nemocný, ale teď musím do kina...)

4) **dvojsmysly** - neplatí, že jak výrok vyšleme, tak také dorazí (větu "Mámo, nos na stůl." může třeba malé dítě interpretovat tak, že požádá maminku, aby dala na stůl hlavu...)

5) **filtrování informací** - slyšíme jen to, co je podle nás důležité

6) **důvody ke komunikaci** - nemluvíme spolu, abychom si pouze předávali informace, velice často nám jde o víc.

Martin k tomu říká: "Je podstatný rozdíl mezi termíny "informace" a "komunikace" - přesto jsou tato dvě slova často užívána záměnným způsobem. Zaměstnanci často říkají, že "komunikují", i když to, co dělají, je "informování". Obojí je nezbytné, avšak zatímco komunikace může nahrazovat informování, informování nemůže nahradit komunikaci" (Martin, 2007, 93 – 94).

Mezi problémové prvky komunikace můžeme zařadit i různé poruchy, o kterých mluví Vybíral. "Za patologickou komunikaci považujeme očividně abnormální projevy jedince, který je zpravidla vážně duševně nemocen, eventuálně se jeho duševní vztah a vztahy s druhými lidmi vyznačují zjevnou poruchou osobnosti" (Vybíral, 2009, 246). Myslím, že se nemusím dlouho věnovat tomu, že komunikace s člověkem s bipolární, narcistickou či autistickou poruchou, je pro běžného člověka problémem.

Problémovým prvkem komunikace se může stát i obyčejný stres či nějaké abnormální podmínky. "V abnormální situaci je abnormální reakce právě normálním chováním..., čím je člověk normálnější, tím abnormálněji bude reagovat na to, že se dostal do abnormální situace" (Vybíral, 2009, 254). Přidávám ještě jednu citaci z Vybírala o komunikaci ve stresu:

Komunikace může být zdrojem stresu, ale je zároveň stresem výrazně ovlivňována. Zdroje stresu (stresory) mohou být fyzické (hlad, málo prostoru, horko), hluboce psychické (komplex z tloušťky), volní a jiné intrapsychické (touha předčít ostatní, "nestíhám" v daném čase), sociální a kontextové (hrozba sankcí, ztráty zaměstnání, civilizační stres). [...] Komunikace ve stresu se často vyznačuje zvýšeným tempem, chaotičností, rychlostí úsudku, výraznějším emocionálním zabarvením (Vybíral, 2009, 256 – 258).

2.9 Komunikační styly

Komunikačním stylem lze jednoduše označit styl vedení komunikace či rozhovoru. „Odlišnosti jednotlivých stylů spočívají hlavně v cíli či účelu vedené komunikace, v rozdílných rolích a pozicích komunikantů, ve formě vztahu a citovém projevu, místě, kde se komunikace odehrává, a dalších skutečnostech“ (Modul 11 Komunikace, řešení konfliktů a mediace, 22). Obvykle můžeme rozlišit pět komunikačních stylů: konvenční, konverzační, operativní, vyjednávací a osobní (až intimní). „Mohou se střídat a prolínat, míchat a rychle měnit (kdy komunikace může balancovat až mezi konvenční konverzací a osobním rozmlouváním). Jako každé operacionalizační rozdělení, je také toto pouze umělé, relativní a pomocné“ (M11, 22). „Někdy může mít komunikační styl až ritualizovanou podobu, a pak když dojde k jeho porušení či nešikovnost a nepochopení od příjemce komunikace může vést k nedorozumění nebo až k porušení komunikace nebo ke konfliktu v komunikaci“ (M11, 22).

Konvenční styl

Konvenční styl neboli formální styl řeči, „potvrzuje daný stav věcí (spatřili jsme se, potkali a poznali se, což si dáme krátce najevo, každý víme, co a jak říct). Zrcadlí, ale nemění vztah, vzájemné pozice ani distance. Naopak konvenční styl určitou distancí mezi komunikujícími předpokládá, bývá tedy charakteristickým stylem, když si dva lidé nejsou příliš blízcí“ (M11, 23). Proto konvenční styl nepřekypuje značnými emocemi a citové projevy jsou umírněné. Znalost pravidel bontonu, což zabraňuje tzv. trapasům, neboť každý ví, co, jak a kdy pronést, nám může pomoci ke zdařilé konvenční komunikaci. Konvenčním stylem spolu lidé mluví poměrně krátkou dobu, jedná se spíše o pár formálních vět (třeba o počasí, politice) nebo si říkají frázi převzatou z anglicky mluvících zemí: „Jak se máte?“

„Konvenčně obvykle komunikujeme poměrně krátce, vyměníme si pozdravy, pár nezávazných větiček“ (Plaňava, 2005, 49).

Pokud člověk nechce z konvenčního stylu přejít k další konverzaci, tak se můžeme jen rozloučit a jít si dál svou cestou. „Konvenční komunikace a chování často zahrnuje i sled jasně stanovených kroků. Pak mluvíme o společenských rituálech – slovní obraty i neverbální chování jsou předepsány, jejich variabilita je malá až téměř nulová, což na jednu stranu „znalým“ usnadňuje život, brání rozpakům a konzervuje „status quo“, na druhou stranu „pro nezasvěcené“ může znamenat mnohá úskalí a nebezpečí čelit nepříjemným situacím. Úzce ritualizované chování slavnostního či svátečního charakteru se pak nazývá ceremoniálem“ (M11, 23).

Konverzační styl

Konverzační styl nám slouží hlavně k výměně informací, novinek, myšlenek či názorů, ale i informačního balastu (klepů). Praktická užitečnost konverzačního stylu je v dané chvíli zanedbatelná. Nejcharakternějším prvkem tohoto komunikačního stylu je takzvaný symetrický neboli rovnoprávný vztah. U konverzačního stylu je hlavní, abychom se pobavili, popovídali si a pobyli spolu, a tím utužovali pocit sounáležitosti. Doprovází ho příjemné pocity a z pozitivní pocit ze zdařilé konverzace.

„Tou nejdůležitější sociálně psychologickou charakteristikou a tím nejvýznamnějším předpokladem zdařilé konverzace je symetrický, tj. rovnovážný vztah mezi zúčastněnými“ (Plaňava, 2005, 59).

Symetrické pozice a role bývají zcela přirozené ve skupině známých, mezi spolužáky, sourozenci, ale i chovanci převýchovných zařízení a spoluvězni. Náročnější – alespoň pokud jde o konverzační styl – to bývá se vztahy primárně asymetrickými: sociální pracovník – klient, lékař – pacient, rodič – dítě, žák – učitel, nadřízený – podřízený. Jestliže však spolu mají tito nositelé asymetrické role a postavení příjemně a správně konverzovat, je zcela nezbytné, aby dokázali vytvořit takzvanou dočasnou konverzační symetrii: rodič přestane nabádat či vyčítat a dá tak dítěti jasně najevo, že si budou jen tak spolu povídat. A že oba mají právo vnášet svoje náměty i povinnost naslouchat jeden druhému, aby se mohli potěšit z toho, že jsou spolu (M11, 23).

Operativní komunikace

Operativní komunikace nám slouží tehdy, je-li potřeba rychle a správně něco udělat, zajistit nebo vyřídit. To je i hlavním cílem operativního stylu. Je nejúčelnější při jasném vymezení rolí (je-li jasná asymetrie, kdy jeden je „nad“ a druhý „pod“), třeba i pozicí i kompetencí. Při operativní komunikaci se vyjadřujeme jasně, stručně.

„Při běžné a správně probíhající operativě si vyměňujeme jasná, stručná, někdy až strohá sdělení. Znakem operativního stylu je oboustranná korektnost, zdvořilost, přičemž emoční projevy mají být uměřené, minimální a v jistém slova smyslu formální“ (Plaňava, 2005, 62).

Tento styl najdeme například u policie, v armádě či u hasičů (jedná se tedy spíše o pokyny či povely - jsou jednoznačné, nediskutuje se, jen se poslouchá). Při takové to komunikaci každý ví, kdo, kdy a jak má zavelet a jak pokyny plnit. Lze tento styl najít i v zaměstnání. Účinnost tohoto stylu bývá vysoká, „ale dle míry direktivity může omezovat kreativitu pracovníků“ (M11, 24).

Operativní styl by se měl také projevit při práci úředníků (př.: živnostenského, obecního či pracovního úřadu) s občanem, klientem. „Analogicky k dvojici zákazník – prodáváč je i vztah úředník – občan asymetrický. „Podřízeným“ je ten, kdo má (po)sloužit, je v závislejší pozici, a tím je jistě prodáváčka nebo úředník – a nikoliv občan, klient či zákazník. I když to ještě není samozřejmé, patří k profesní kvalifikaci nejen odborná informovanost, nýbrž i komunikační dovednosti: jak v rámci operativního stylu jednat, jak se profesionálně chovat – a jak ne“ (M11, 24).

Vyjednávání

Vyjednávání je komunikační dovednost, se kterou se setkáváme jak v osobním styku a životě, tak v profesní sféře poměrně často. Lze říci, že je to forma komunikace, „kterou intuitivně, více či méně zdařile a dovedně využíváme všude tam, kde dva či více lidí potřebují či chtějí něco společně udělat či domluvit“ (M11, 24). Vyjednávání je zdařilé, když jsou zúčastněné strany v rovnováze.

Osobní a intimní styl komunikace

Je prostředek, který vede k uspokojování těch nejhlubších lidských tužeb a potřeb. Lze říci, že jsou pro tento styl komunikace nejcharakterističtější naše emoce. V žádném jiném komunikačním stylu nehrají city tak velkou roli jako při intimitě.

„Je nepromlčitelným zločinem proti lidskosti takové důvěry jakkoliv zneužít“ (Plaňava , 2005, 71).

Mohou být ve svých projevech nápadné. „V osobní a intimní komunikaci vertikální pozice symetrie či asymetrie ustupují do pozadí, významná je rovina horizontální; to znamená distance mezi lidmi, psychologická i prostorová“ (M11, 24).

Tento komunikační styl se uplatňuje v situacích, kdy máme s druhou osobou velmi blízký vztah, jeden s druhým soucítíme nebo se milujeme. „Charakter jednostranně intimního stylu komunikace může mít i profesionální kontakt s klientem. Charakter intimní informace mohou mít i sdělení pronesená v rámci skupiny a tohoto výcviku. Je důležité si uvědomit hranice a zvláště pak v profesionální práci i etický kodex pomáhající profesi“ (M11, 24).

2.10 Aktivní naslouchání

„Sluch je jeden z pěti smyslů, ale naslouchání je umění.“

Frank Tyger

Naslouchání je nedílnou součástí komunikace. Napomáhá v procesu učení a porozumění druhým. Podle definice International Listening Association je naslouchání „procesem přijímání verbálních a/nebo neverbálních sdělení, konstrukce jejich významu a reakce na ně“ (Emmert, 1994, in Brownell, 2006). Ve vztahu k délce forem komunikace, zaobírá naslouchání nejdelší časový horizont.

Fáze naslouchání:

- příjem signálů, porozumění
- zapamatování
- hodnocení
- zpětná vazba

Tyto čtyři fáze nenásledují postupně za sebou, překrývají se v závislosti na množství iniciátorů a jejich sdělení.

Přijem signálů, porozumění

Mluvčím je vysílána řada sluchových podnětů, které jsou filtrovány od okolních šumů. Následné informace jsou konfrontovány s již známými skutečnostmi. Pozornost v této fázi je však věnována i neverbálnímu sdělení.

Zapamatování

Sdělené informace se po určitou dobu uchovávají v paměti. Následná reprodukce je však zkreslená schématem posluchače. „Ve své paměti nereprodukuje přesně, co jste slyšeli nebo viděli. Spíše rekonstruuje celek, který je pro vás smysluplný, a tuto rekonstrukci ukládáte do paměti“ (DeVito, 2008, 87).

Hodnocení

Při hodnocení nejsou posuzovány pouze přijaté informace, ale i jejich skryté významy. Rozlišují se fakta od názorů a postojů interpretací mluvčího.

Zpětná vazba

Jedná se o řadu reakcí a gest, které dávají najevo zájem a pochopení mluvčího. Součástí reakcí je patřičná empatie, vyjadřující mluvčímu aktivní účast naslouchajícího.

Aktivní naslouchání je strukturovaný způsob poslechu a reakce na sdělované. Zvyšuje porozumění a vztah mezi mluvčím a posluchačem. U aktivního naslouchání je věnována velká pozornost verbálním projevům a řeči těla. Díky následnému parafrázování a dotazům je poukázáno na pochopení řečeného, případné zopakování či upřesnění.

Neverbální známky udržování pozornosti	Snaha o pochopení mluvčího
Otevřený postoj	Pokyvování hlavou
Souhlasná mimika	Slovní vyjadřování souhlasu
Kladení doplňujících otázek	Povzbuzující slova
Autenticita posluchače	Opakování myšlenek

Obrázek 2 Zásady aktivního naslouchání

2.11 Asertivita v komunikaci

Asertivita v komunikaci představuje umění prosadit si svoje požadavky, ale zároveň respektovat názory a požadavky druhých a vytvářet příhodné klima pro spolupráci.

„Asertivita představuje „terapeutickou techniku či sadu technik“. Její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení se apod.)“ (Vybíral, 2000, 204).

Přestože každý člověk má potřebu upřednostňovat své zájmy, je třeba dosáhnout kompromisu, který je základním prvkem při spolupráci a výměně názorů. Při komunikaci je zapotřebí dodržovat určitou etiku chování, spočívající v ohleduplnosti a slušnosti. Manipulativní lidé mají snahu využívat klíček a lstí, aby dosáhli svého. Snaží se vzbudit pocit viny či podřývají morálku. Lidské chování v určitých situacích záleží na okolnostech a sladění s druhou osobou.

Můžeme rozlišit tři základní typy jednání: pasivní, asertivní, agresivní. Při pasivním jednání dochází ke ztrátě sebeúcty a vlastních hodnot. Jedinec dává najevo svoji podřízenost a bezmocnost. Pohrdání právy druhých, ponižováním a útokem se vyznačuje jednání agresivní. Chování se projevuje moralizováním, zastrašováním, používáním hrubých slov. Toto chování vede k narušení vztahu a nemožnosti nalezení vhodného řešení.

Asertivní práva

Právo vyjádřit svůj názor, dělat chyby, neospravedlňovat své chování a činy a další teze jsou základními právy každého člověka. Přesto, že si jich jsme vědomi, často je nedodržujeme a nehájíme. Snižuje se tím jistota chování a sebehodnocení jedince. Zde je přehled asertivních práv.

1. Právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za jejich důsledky zodpovědný pouze a jenom sám sobě
2. Právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vlastní chování

3. Právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí
4. Právo změnit svůj názor
5. Právo dělat chyby a být za ně odpovědný
6. Právo říci: Já nevím
7. Právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
8. Právo dělat nelogická rozhodnutí
9. Právo říci: Já ti nerozumím
10. Právo říci: Je mi to jedno

Tato práva však nejsou univerzální a nelze je uplatňovat v každé situaci a za každou cenu.

Asertivní člověk projevuje aktivitu, je zodpovědný za své činy, dovede naslouchat, jeho jednání je zodpovědné a plně za něj nese případné důsledky. Působí uvolněným dojmem a pocitem plné kontroly nad danou situací. „Asertivní člověk trvá na svých právech, ale dělá to způsobem, který nepoškozuje práva jiných“ (Mikuláščík, 2003, 90).

2.12 Konflikty

„Konflikt je faktor, který ohrožuje nebo porušuje rovnováhu nebo stabilitu systému. Konflikt má tedy tendenci vychylovat systémy ze stavů blízkých rovnováze a tím podněcovat jejich změny“ (Plamínek, 2012, 15).

Konflikty mohou vyplývat ze způsobu sdělování (kódování a dekodování, sdělování neúplných informací, informačního šumu,...) Nejvýraznější jsou konflikty, které vyplývají z rozdílných názorů a nesouladných postojů. Ve většině případů konfliktní komunikace je brána jako něco negativního a stresujícího. Ale na druhé

straně má konfliktní komunikace i pozitivní vliv – vede k dalšímu vývoji a pokroku. Také jako metoda výběru při lepší alternativě v rámci volného a svobodného střetu názorů.

V tomto pojetí není konflikt nepříjemným zážitkem, ale tvůrčím procesem, protože inovace se častěji rodí ze sporu než ze sebeuspokojení. Přesnějším vyjádřením pozitivního konfliktu je vášnivá diskuze, otevřená debata nad důležitým problémem. Rozdílnost názorů na řešení problému apod. Jedná se tedy o komunikační vyjádření kreativity, kdy konflikty předcházejí každému pokroku a jejich součástí je kritika zavedených metod a kritika stávajících pořádků (Vymětal, 2008, 156).

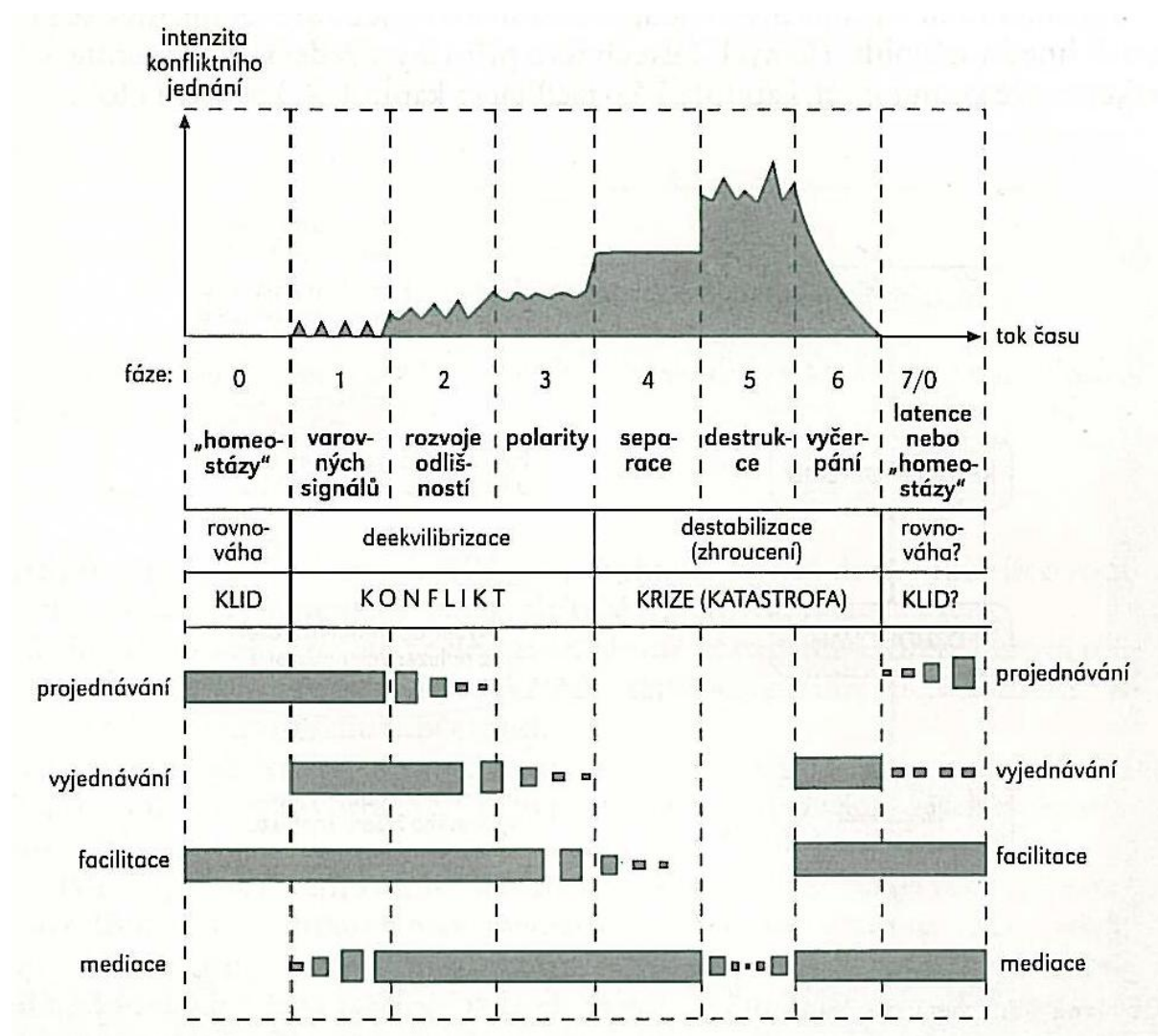
Křivohlavý (2002, 20) dělí konflikty do těchto základních druhů:

- Intrapersonální konflikty – vnitřní, osobní konflikty jedné osoby
- Interpersonální konflikty – konflikty mezi dvěma lidmi
- Skupinové konflikty – konflikty, které existují uvnitř dané skupiny lidí
- Meziskupinové konflikty – konflikty mezi dvěma skupinami lidí

Vývoj konfliktu

Dle Plamínka (2012, 47, 48) má vývoj konfliktu 7 fází:

- 1.fáze – varovné příznaky
- 2.fáze – odlišnosti
- 3.fáze – polarita (věcné problémy jsou personifikovány, interakce nabývá charakteru „kdo s koho“)
- 4.fáze – separace (účastníci konfliktu přerušují kontakty)
- 5.fáze – destrukce
- 6.fáze – vyčerpání
- 7.fáze – latence



Obrázek 3 Fáze vývoje konfliktu a jim přiměřené metody jeho zvládání (Plamínek, 2000, 272)

„Pochopitelně je dobré umět fáze rozpoznávat a nasazovat do nich vhodné preventivní a interventivní nástroje, jak konfliktu předcházet nebo jej regulovat“ (Plamínek, 2012, 47).

Většinou jsou konflikty využívány v negativním smyslu k destruktivním účelům, k negativní konfrontaci rozdílů mezi komunikujícími partnery:

- k obviňování,
- k manipulaci,

- k udržení dominantní pozice jednoho z partnerů
- k prosazení pouze vlastního názoru bez možnosti hledání kompromisu

Tyto konflikty bývají doprovázeny atmosférou nepřátelství, rivalry, výrazným emočním zabarvením, ztrátou sebekontroly a racionálního nadhledu. Je zřejmé, že emoční reakce nebývají pro řešení těchto konfliktů nejvhodnější.

3 CÍLE A ÚKOLY

Práce nemá ambici hodnotit či falzifikovat pojmy, výroky a jednotlivá východiska autorů publikací o mezilidské komunikaci. Práce vlastní analyzuje výskyt vybraných pojmů, teorií a forem komunikace v publikacích, čímž vytváří ucelený přehled o obsazích publikačních zdrojů zabývajících se mezilidskou komunikací v letech 1992 – 2012.

3.1 Hlavní cíl

Na základě odborné literatury analyzovat vybrané pojmy v odborných publikačních zdrojích o mezilidské komunikaci.

3.2 Dílčí cíle

Shromáždit a prostudovat příslušné literární zdroje.

Prostudovat tyto literární zdroje a analyzovat klíčové pojmy.

Srovnat výskyt vybraných pojmů.

Vytvořit žebříček TOP 10 publikací o mezilidské komunikaci.

3.3 Úkoly

- Sběr literatury
- Analýza vybraných zdrojů
- Práce na metodice
- Vyhodnocení a zpracování výsledků

4 METODIKA

Analýze bylo podrobeno 38 publikací o mezilidské komunikaci vydaných mezi léty 1992 – 2012. Čerpal jsem z archivu Vědecké knihovny v Olomouci. Konečného vzorkového seznamu vybraných knih jsem docílil formou výskytu klíčových slov v publikacích.

Publikace byly očíslovány a včleněny do přehledné tabulky, kde osu x tvořily zmíněné publikace a osu y pojmy, jejichž výskyt byl analyzován.

4.1 Metody

4.1.1 Monografická metoda

Obsahová analýza je metoda, kterou lze obecně charakterizovat jako rozbor obsahu. Účelem této metody je vyhledávání konkrétních slov a konceptů a stanovit četnost jejich výskytu. „Obsahová analýza je definována jako objektivní metoda analýzy sdělení“ (Disman, 2006, 169).

4.1.2 Komparativní metoda

Jandourek (2001) uvádí, že komparativní metoda je založena na zkoumání podobností a rozdílů mezi objekty.

4.1.3 Metoda matematicko – statistického zpracování dat

Výskyt určitých jevů lze kvantifikovat pomocí matematické statistiky. Této metody bylo využito při zpracování dat získaných prostřednictvím škály úrovně výskytu vybraných pojmů.

4.2 Techniky

4.2.1 Obsahová analýza

V obsahové analýze dochází ke zkoumání textů s ohledem na několik vybraných znaků, jejichž výskyt je zachycován.

„Výzkumná metoda zaměřená na identifikaci, pozorování a vyhodnocování obsahových prvků textu i neverbálních komunikátů“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, 143).

4.2.2 Posuzovací škála

„Posuzovací škála je nástroj, který umožňuje zjišťovat míru vlastnosti jevu nebo jeho intenzitu. Posuzovatel vyjadřuje svoje hodnocení určením polohy na škále“ (Gavora, 2000, 88).

Intenzitu vyskytujících se pojmů jsem provedl pomocí hodnotící škály. Stupnici škály jsem sestavil na základě porovnání intenzity výskytu pojmů v analyzovaných publikacích. Zvolil jsem třístupňovou posuzovací škálu, která je dostatečná na to, aby pokryla hodnocení úrovně výskytu jevu.

nízká úroveň ----- střední úroveň ----- vysoká úroveň

1

2

3

nízká úroveň – vyskytující se jev je zmíněn okrajově a přímo nesouvisí se zaměřením publikace.

střední úroveň – intenzita výskytu pojmu úzce koresponduje s tématikou publikace. Pojem je popsán a vysvětlen podrobně.

vysoká úroveň – publikace se zabývá pouze daným jevem nebo popisuje jev detailně, na odborné úrovni.

4.3 Pojmy, jejichž výskyt byl analyzován

Výčtu pojmů bylo dosaženo na základě četnosti v odborných zdrojích o mezilidské komunikaci.

1. Jazykové kódy
2. Verbální komunikace
3. Neverbální komunikace
4. Problémové prvky komunikace
5. Komunikační styly
6. Aktivní naslouchání
7. Asertivita v komunikaci
8. Konflikty
9. Interakce
10. Transakční analýza
11. Komunikační kruh
12. Mutilační chování
13. Prezentace
14. Model okna Johari
15. Management působivosti

4.4 Seznam analyzovaných publikací

Pro výběr publikací jsem čerpal z archivu Vědecké knihovny v Olomouci. Všechny knihy o mezilidské komunikaci vydané v rozmezí dvaceti let (263) byly očíslovány. Dle stanovené hustoty výběru bylo formou losování docíleno konečného seznamu, který byl podroben analýze.

1. Baumlová, B. (2006). *Tajemství lidského úsměvu*. Praha: Triton.
2. Beckhan, B. (2012). *Komunikace bez zábran*. Praha: Portál.
3. Berne, E. (1992). *Jak si lidé hrají*. Litvínov: Dialog.
4. Bébr, R. (2000). *Prezentace a mezilidská komunikace*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
5. Bilinski, W. (2011). *Velká kniha rétoriky*. Praha: Grada Publishing.
6. Capponi, V. (1993). *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem*. Praha: Grada.
7. Capponi, V. (2003). *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada Publishing.
8. DeVito, J. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
9. DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
10. Dupuy, E. (2002). *Úspěšný dialog*. Praha: Portál.
11. Gruber, D. (2005). *Zlatá kniha komunikace*. Gruber TDP.
12. Hierhold, E. (2008). *Rétorika a prezentace*. Praha: Grada Publishing.
13. Kořenský, J. (1992). *Komunikace a čeština*. Jinočany: H & H.
14. Křivohlavý, J. (2002). *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
15. Křivohlavý, J. (1995). *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada.
16. Lewis, D. (1998). *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing.
17. Mikuláščík, M. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing.
18. Motschnig, R. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka*. Praha: Grada Publishing.
19. Naumann, F. (2005). *Umění diplomatického jednání*. Praha: Portál.
20. Nichols, M. (2005). *Zapomenuté umění naslouchat*. Praha: Návrat domů.
21. Nöllke, C. (2006). *Umění prezentace*. Praha: Grada Publishing.
22. Plamínek, J. (2010). *Tajemství úspěchu*. Praha: Grada.
23. Plamínek, J. (2012). *Komunikace a prezentace*. Praha: Grada.

24. Plamínek, J. (2012). *Konflikty a vyjednávání*. Praha: Grada Publishing.
25. Planava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing.
26. Pletzer, Marc A. (2009). *Emoční inteligence*. Praha: Grada Publishing.
27. Praško, J. (1996). *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada.
28. Salomé, J. (2005). *Mluv se mnou, mám ti co říct*. Praha: Portál.
29. Schulz von Thun, F. (2005). *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada Publishing.
30. Sullivan, H. (2006). *Psychiatrické interview*. Praha: Triton.
31. Špačková, A. (2009). *Moderní rétorika*. Praha: Grada.
32. Špačková, A. (2006). *Moderní rétorika: jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada Publishing.
33. Termann, S. (2002). *Umění přesvědčit a vyjednat*. Praha: Grada.
34. Thomson, P. (2001). *Tajemství komunikace*. Alman.
35. Vybíral, Z. (2003). *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál.
36. Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.
37. Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada Publishing.
38. Watzlawick, P. (2011). *Pragmatika lidské komunikace*. Brno: Newton Books.

5 VÝSLEDKY

5.1 Charakteristika analyzovaných publikací

Jedná se o publikace zabývající se různými formami mezilidské komunikace, jejich typologií, poznatky v oboru komunikace, vymezením určitých pravidel. Pobízí k přemýšlení o vlastních emocích, postojích a chování při interakci. Najdeme zde odborné knihy, jejichž cílem je popsat a vysvětlit jevy v komunikaci. Setkáme se s průvodci, kteří otevírají nové pohledy a rozšiřují obzor vědomostí.

5.2 Výskyt vybraných pojmů ve zkoumaných zdrojích

V této části práce byl metodou obsahové analýzy textu zjištěn výskyt pojmů. Výsledky byly zaneseny do tabulek 1 a 2. Přítomnost pojmu v publikaci je v tabulce označena modrým polem.

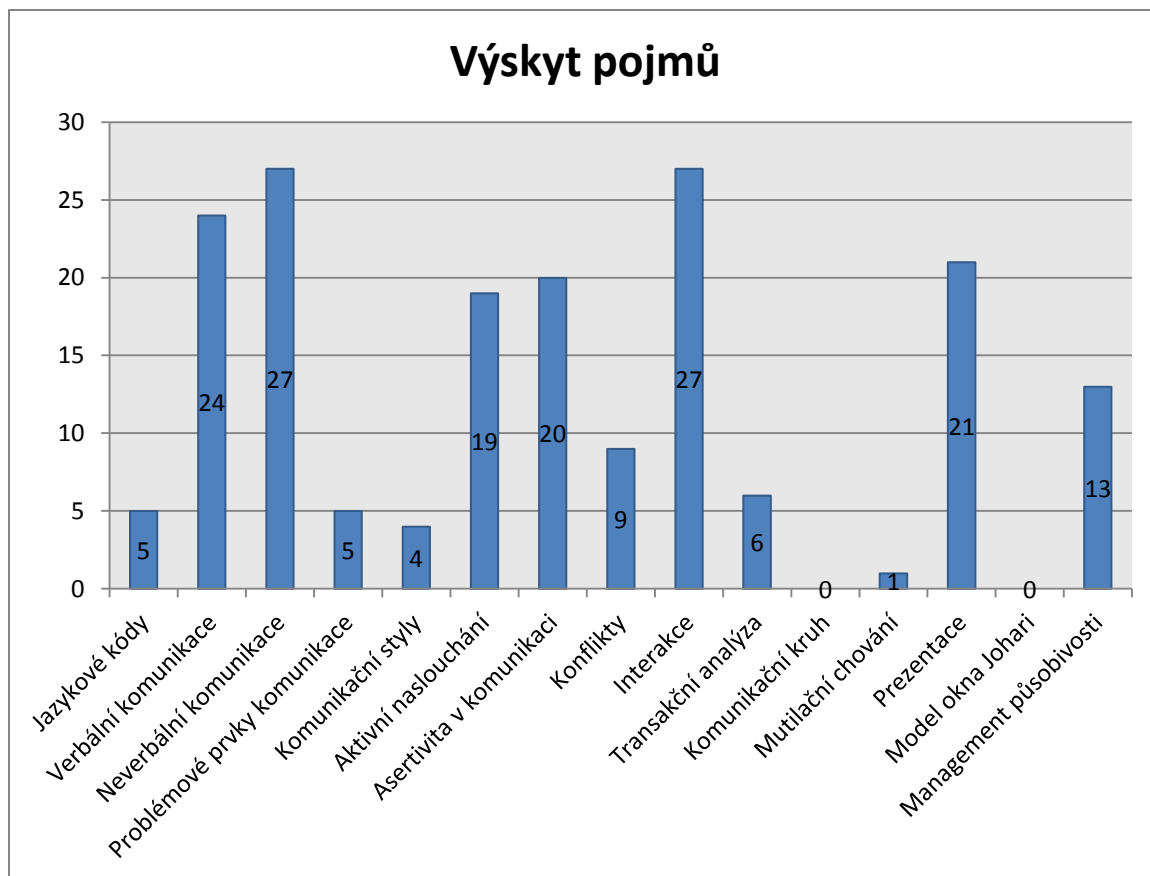
Publikace	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Jazykové kódy																				
Verbální komunikace																				
Neverbální komunikace																				
Problémové prvky																				
Komunikační styly																				
Aktivní naslouchání																				
Asertivita v komunikaci																				
Konflikty																				
Interakce																				
Transakční analýza																				
Komunikační kruh																				
Mutilační chování																				
Prezentace																				
Model okna Johari																				
Management působivosti																				

Tabulka 1 Výskyt vybraných pojmů

Publikace	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Jazykové kódy																		
Verbální komunikace																		
Neverbální komunikace																		
Problémové prvky																		
Komunikační styly																		
Aktivní naslouchání																		
Asertivita v komunikaci																		
Konflikty																		
Interakce																		
Transakční analýza																		
Komunikační kruh																		
Mutilační chování																		
Prezentace																		
Model okna Johari																		
Management působivosti																		

Tabulka 2 Výskyt vybraných pojmů

Z tabulky číslo 3 je patrné, že nejvíce se vyskytujícími oblastmi mezilidské komunikace jsou verbální a neverbální komunikace a interakce, patřící mezi bazální oblast při dělení komunikace a její formu. Prezentací se zabývá dvacet jedna publikací, což svědčí o velké poptávce po této oblasti. Prosazování svých názorů a zájmů, tedy asertivnímu chování, se věnuje dvacet publikací. Tato důležitá komunikační dovednost je ve většině publikací popisována na střední úrovni. V devatenácti případech se autoři věnují aktivnímu naslouchání, což pokládají za základní schopnost úspěšné komunikace. O managementu působivosti hovoří třináct publikací. Upřesňují pravidla společenského styku, předkládají procesy a zásady pro zlepšení vystupování a image. Negativní byl výskyt pojmů komunikační kruh a model okna Johari. Ostatními pojmy se zabývá malé procento publikací, v několika případech však velmi podrobně.



Tabulka 3 Výskyt pojmů ve zkoumaných zdrojích

5.3 Úroveň výskytu pojmů ve zkoumaných zdrojích

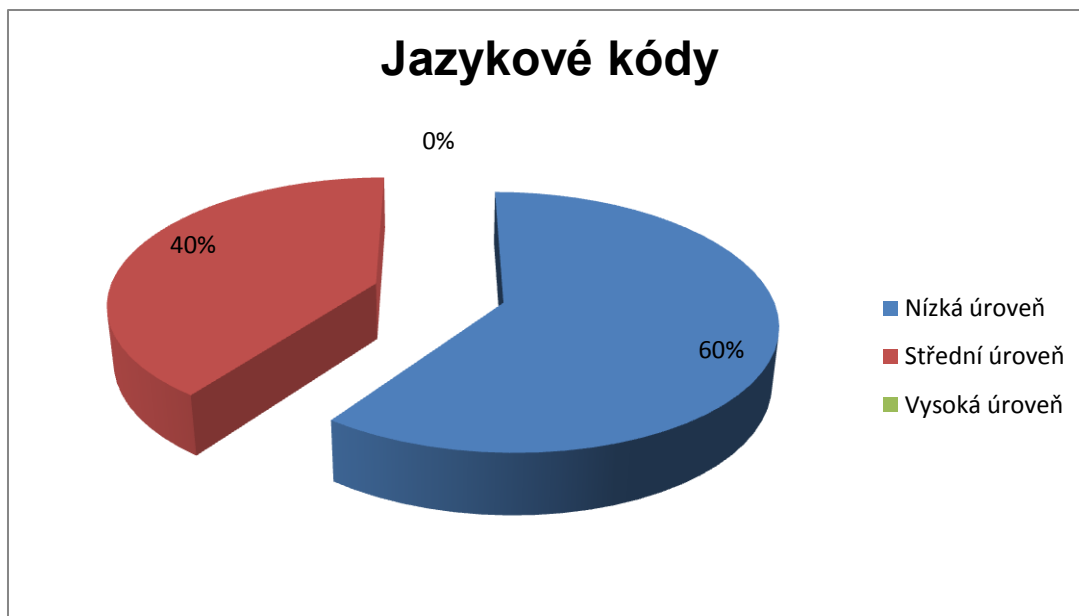
Intenzita výskytu pojmů je patrná z tabulek 4 a 5. O dostatečnosti třístupňové škály jsem hovořil již v kapitole techniky. Výsledky tuto skutečnost potvrdily.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Jazykové kódy								2	2											
Verbální komunikace		1		1	1			2	2	1	2	1	3		2		2	2	2	1
Neverbální komunikace	2	2		1	1		2	3	3	1	2	2			2	3	2			1
Problémové prvky kom.		1															1			
Komunikační styly										1					1		1			
Aktivní naslouchání		2		1				2	2	2	2				2	2	1	2		3
Asertivita v komunikaci		2		1	1		2			2	1	2			2	3	2	2	2	
Konflikty								1	1					3			1		1	
Interakce	2	2	2	3	1		2			2	1			1	2	2	2	2	2	
Transakční analýza			1			3											1			
Komunikační kruh																				
Mutilační chování																				
Prezentace		1		1	3			2	2		1	3				3	2		2	
Model okna Johari																				
Management působivosti	2	1		1	1							1			1	3	2		2	

Tabulka 4 Úroveň výskytu pojmů ve zkoumaných zdrojích

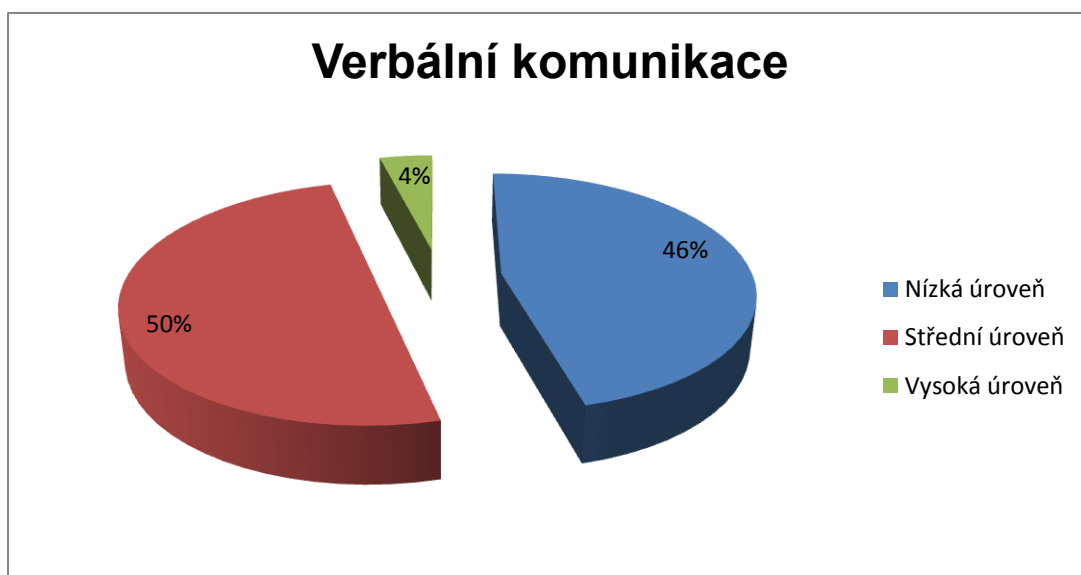
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Jazykové kódy								1	1								1	
Verbální komunikace			2		2	1		1			1	1		2	2	1	2	
Neverbální komunikace	2		2		2	1	1	1	2		2	2		2	3	1	2	
Problémové prvky kom.					2				1								1	
Komunikační styly			1															
Aktivní naslouchání			1		1	2		2	2					1		1	2	
Asertivita v komunikaci		2			1	1	3				2	2		2			2	
Konflikty				3	2			1									1	
Interakce		2	2		1	2	2	2	2	3			2	2		2	2	3
Transakční analýza			1						1							1		
Komunikační kruh																		
Mutilační chování									1									
Prezentace	3	2	3		2	1					2	2	3	2		2	2	
Model okna Johari																		
Management působivosti											1	1	2				1	

Tabulka 5 Úroveň výskytu pojmů ve zkoumaných zdrojích



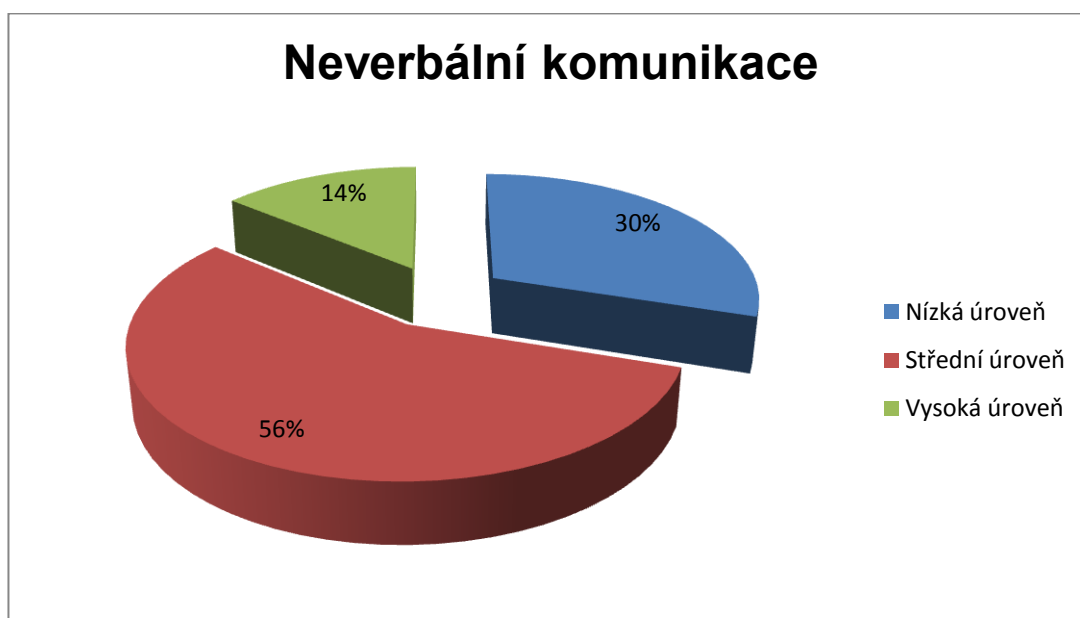
Graf 1 Úroveň výskytu jazykových kódů

Pojem jazykové kódy se vyskytuje v pěti publikacích, což představuje 13% výskyt. V publikacích č. 8 a 9 dosahuje obsáhlost střední úrovně. Jedná se o stejné publikace, s rozdílným rokem vydání. Tomuto pojmu se autor věnuje v obou publikacích stejně obsáhle. Nižší, spíše jen okrajové nastínění tématu se objevuje v publikacích č. 28, 29, 37. Přesto, že se jedná o základní popis komunikačního procesu, v publikacích je výskyt podprůměrný. Celková intenzita výskytu pojmu nedosahuje stupně jeho důležitosti.



Graf 2 Úroveň výskytu verbální komunikace

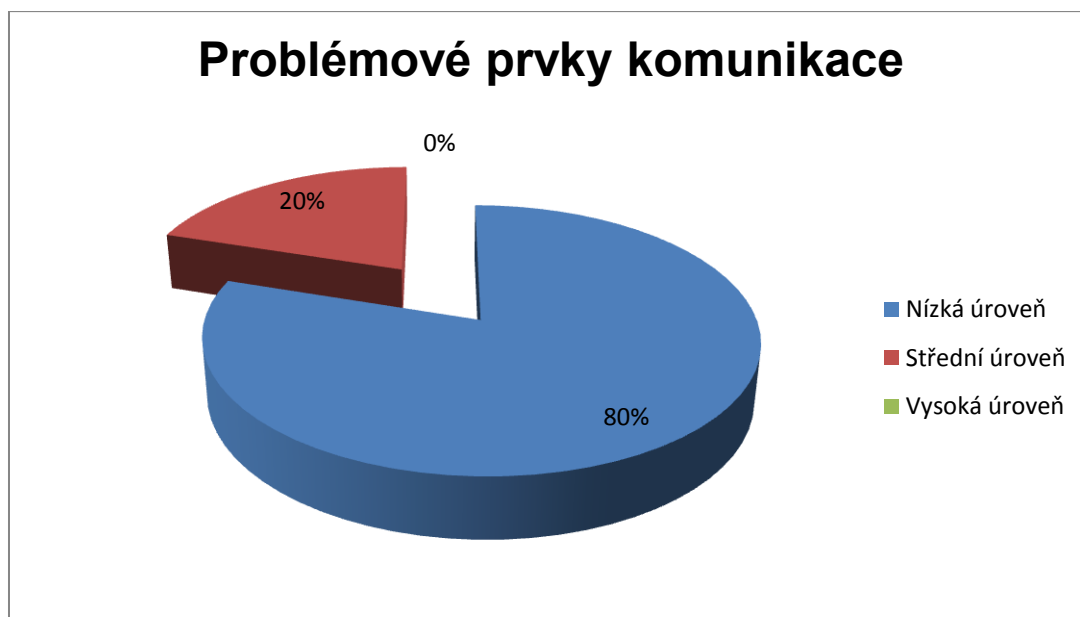
Jak vyplívá z grafu 2, v oblasti verbální komunikace dosahuje 50% publikací střední úrovně obsáhlosti. 46% zmiňuje oblast pouze v kontextu s komunikací neverbální. V jednom případě je verbální komunikace popsána velmi podrobně.



Graf 3 Úroveň výskytu neverbální komunikace

Tématem neverbální komunikace se velmi podrobně zabývá 14% publikací, což představuje čtyři knihy z celkového počtu. Jsou to publikace č. 8, 9, 16, 35. V 56% je

pojem řešen na střední úrovni. Hodnocení nízké úrovně výskytu dosahuje 30% publikací.



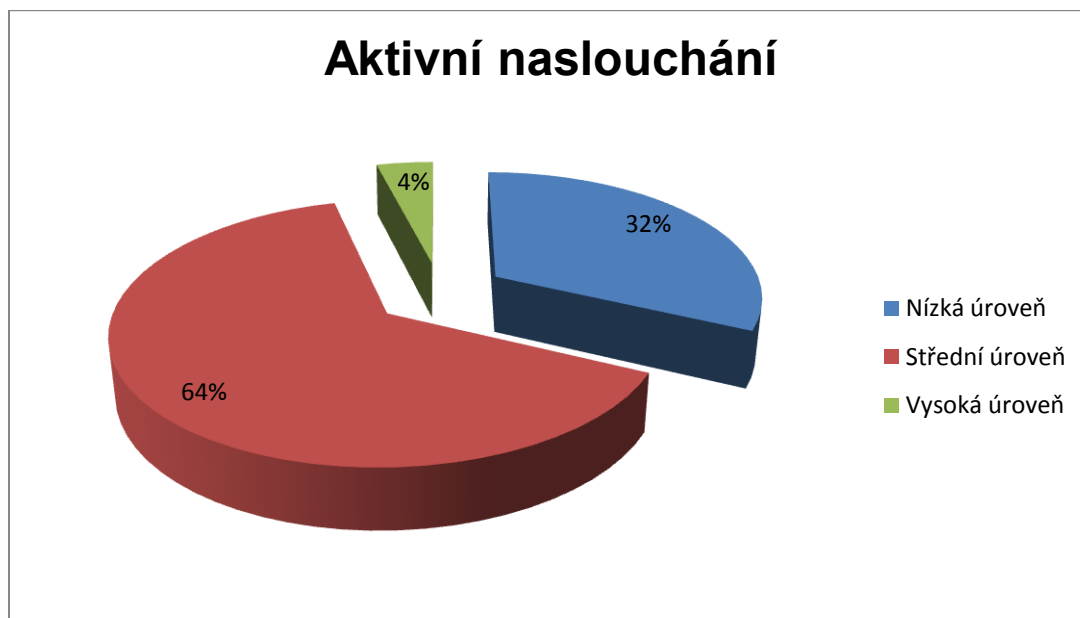
Graf 4 Úroveň výskytu problémových prvků komunikace

Problémovými prvky komunikace se zabývá pouze pět knih z celkového počtu, přičemž v jednom případě je obsáhlost tématu na střední úrovni. Zbývající čtyři publikace nastiňují téma v souvislosti s interakcí.



Graf 5 Úroveň výskytu komunikačních stylů

Z grafu 5 vyplívá, že všechny publikace zabývající se komunikačními styly předkládají tematiku okrajově. Je překvapivé, jak malé procento (10%) z celkového výčtu analyzovaných knih tuto tematiku popisuje.



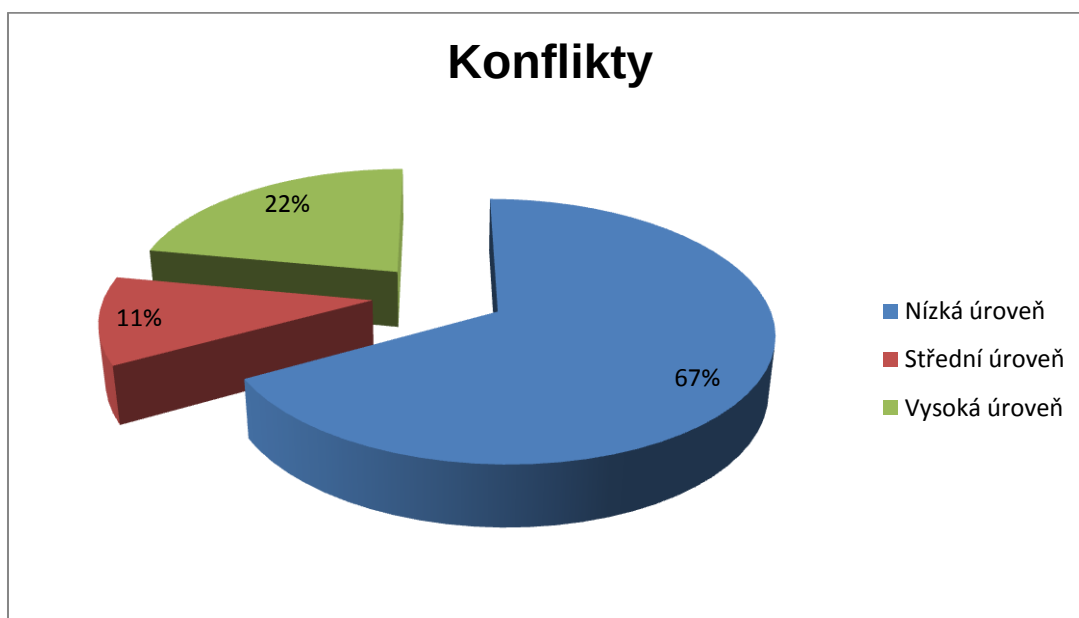
Graf 6 Úroveň výskytu aktivního naslouchání

Aktivní naslouchání je základní dovedností při mezilidské komunikaci. Jsou si toho vědomi i autoři, a tak tento pojem vysvětlují v 50% publikací. V 64% se jedná o střední úroveň, kdy je tento pojem spojován s pravidly při komunikaci. Velmi podrobně se touto problematikou zabývá publikace 20.



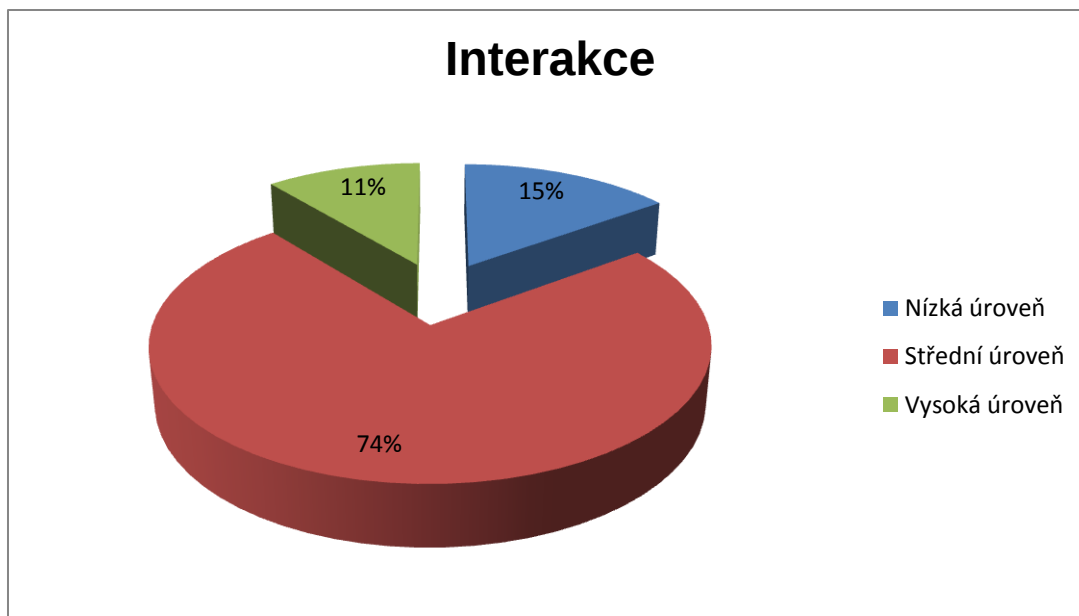
Graf 7 Úroveň výskytu asertivity v komunikaci

Hledisko asertivního chování při komunikaci se vyskytuje v dvaceti publikacích. Nadpoloviční většina (65%) jej popisuje na škále střední obsáhlosti. V 10% je asertivita zkoumána velmi podrobně. Pět publikací se touto tematikou zabývá v souvislosti s interakcí.



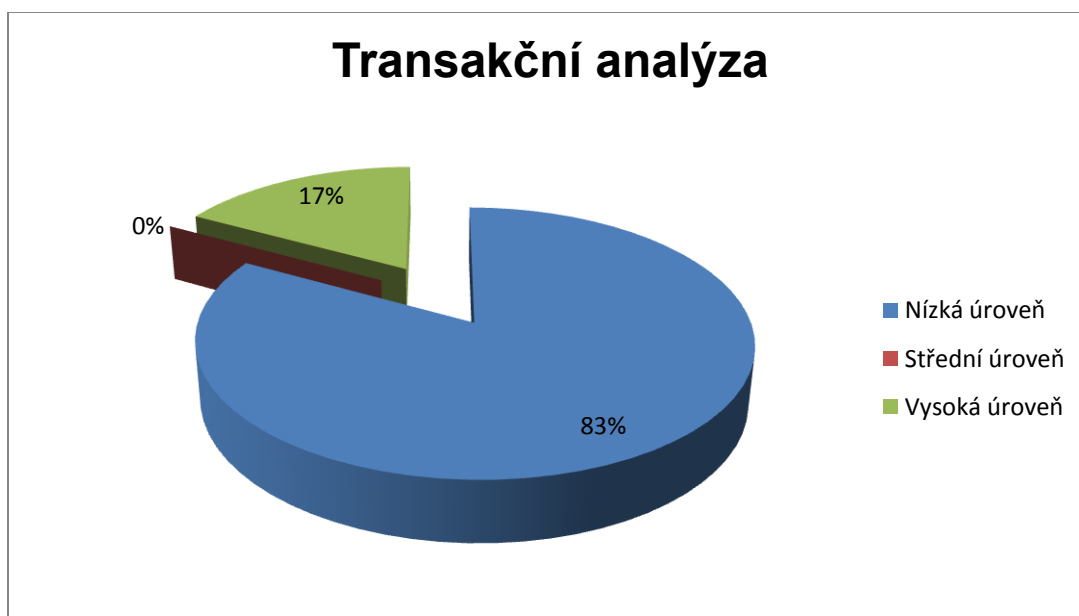
Graf 8 Úroveň výskytu konfliktů

Pojem konflikty je ve dvou případech popsán velmi důkladně. Publikace 14 a 24 řeší druhy konfliktů a nabízí jejich efektivní řešení.



Graf 9 Úroveň výskytu interakce

Nadprůměrně se v publikacích pojednává o interakci. Střední úrovně výskytu dosahuje celých 74%, což představuje 20 publikací z celkových 27. V publikacích se setkáme s pojmy obousměrná komunikace, vzájemné ovlivňování, střetnutí, souhra. Vysoká intenzita výskytu se nachází v publikacích 4, 30, 38. Zbýlých 15% se tématu dotýká okrajově.



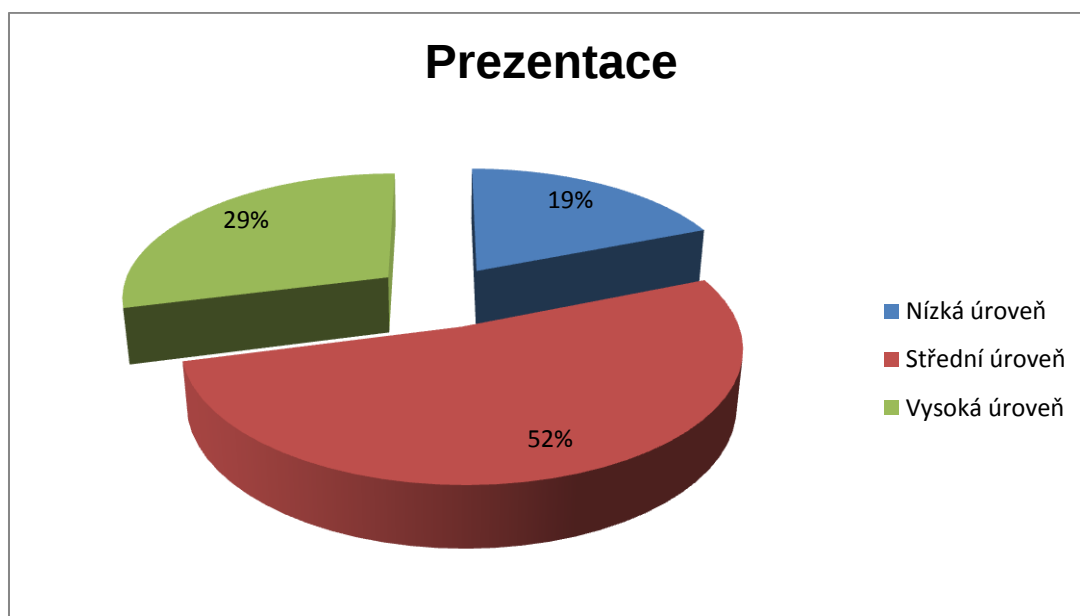
Graf 10 Úroveň výskytu transakční analýzy

O transakční analýze velmi podrobně pojednává publikace č. 6. Touto integrativní psychologickou teorií se zabývá v celé své šíři. Zbylých 83% publikací zmiňuje téma na nízké úrovni.



Graf 11 Úroveň výskytu mutilačního chování

Mutilační chování se v publikacích vyskytuje na nízké úrovni, a to pouze v jednom zdroji č. 29. Autor pohlíží na mezilidskou komunikaci z různých stran a klade i důraz na typy mutilačních motivů.



Graf 12 Úroveň výskytu prezentace

Prezentace, jako významná složka komunikace je patrná z grafu 12. Více jak polovina (52%) intenzity výskytu je střední úrovně. Šest publikací předkládá prezentaci na vysoké úrovni a dodává jí patřičný význam. V 19% je výskyt nízký.



Graf 13 Úroveň výskytu managementu působivosti

Management působivosti je často označován jako neupřímná, klam prosazující metoda, určená k cílenému zapůsobení. Velmi podrobně se touto technikou zabývá publikace č. 16. Střední úrovně výskytu se dočteme ve čtyřech publikacích, nízká, jen okrajová úroveň je nastíněna v osmi zdrojích.

6 DISKUSE

Dle výsledků je zřejmé, že nejvíce zmiňovanými oblastmi mezilidské komunikace jsou verbální a neverbální komunikace, interakce, asertivita v komunikaci, aktivní naslouchání a prezentace. Pojem verbální a neverbální komunikace se vyskytuje ve více jak dvou třetinách publikací. Intenzita výskytu dosahuje nižší až střední úrovně. Publikace vysvětlují jejich význam, předkládají základní pravidla a druhy. Nadprůměrně se setkáme s pojmem interakce, který je podstatným procesem v mezilidské komunikaci. Vyskytuje se ve dvaceti sedmi publikacích, v 74% na střední úrovni, která je plně dostačující pro odborný popis tohoto jevu. Dvacet publikací pojednává o asertivitě v komunikaci. Uvádí ji jako dovednost zdůrazňující aspekt sebeprosazení a sebedůvěry. V mnoha případech je spojována s řešením konfliktů v komunikaci. S asertivitou úzce souvisí dovednost aktivního naslouchání. Pojem se vyskytuje v devatenácti zdrojích, nejvíce na střední úrovni (65%). Publikace hovoří o aktivním naslouchání, jako základní schopnosti úspěšné komunikace. Většina autorů ji spojuje se schopností empatie, popisují její pravidla a techniky. Při interakci je důležité umění prezentace. Pojem se vyskytuje v dvaceti jedné zdrojích, v polovině na střední úrovni, v 30% na úrovni vysoké. Autoři zdůrazňují důležitost přípravy jedince před vystoupením na veřejnosti. Ať už precizní přípravu prezentovaného tématu, mluvený projev, vhodné oblečení a vystupování, plán časového harmonogramu projevu.

Ostatní pojmy se vyskytují v publikacích v malém měřítku. Ve většině případů ve společných souvislostech dle zaměření publikace. Pojem komunikační kruh a model okna Johari nebyl ve zdrojích analyzován.

Dílčím cílem práce bylo vytvořit žebříček TOP 10 publikací o mezilidské komunikaci. Žebříček jsem sestavil z ohledem na četnost výskytu pojmů a následnou intenzitu.

Žebříček TOP 10 publikací:

1. DeVito, J. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
2. DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
3. Lewis, D. (1998). *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing.

4. Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada Publishing.
5. Beckhan, B. (2012). *Komunikace bez zábran*. Praha: Portál.
6. Gruber, D. (2005). *Zlatá kniha komunikace*. Gruber TDP.
7. Křivohlavý, J. (1995). *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada.
8. Mikuláščík, M. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing.
9. Planava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing.
10. Thomson, P. (2001). *Tajemství komunikace*. Alman.

7 ZÁVĚR

Tato práce ukázala, že publikační zdroje vydané či přeložené od zahraničních autorů a publikované v naší republice jsou na dobré úrovni. Je rozdíl, jakým tématem se daná publikace zabývá, s čímž souvisí četnost vyskytujících se pojmů.

Jak vyplívá z výsledků práce, v každé publikaci se pojednává minimálně o jednom pojmu. V daném případě publikace řeší pojem velmi podrobně, s přisouzením konkrétní konfrontace s životní situací. Ve velkém procentu publikací je výskyt pojmů četnější, neboť jejich zaměřením je třeba se dotknout více oblastí. Nejvíce se publikace zabývají neverbální komunikací, interakcí a prezentací. V nejmenší míře se v publikacích objevuje Model okna Johari, mutilační chování a komunikační kruh.

Práce tedy prokázala, že na trhu jsou kvalitní publikační zdroje o jednotlivých oblastech mezilidské komunikace.

8 SOUHRN

Poptávka po publikacích o mezilidské komunikaci v dnešním moderním světě rapidně stoupá. Lidé si uvědomují nezbytnost znalosti této oblasti a lepší orientaci v jejích formách. Stejně tak k tomu přistupují autoři a na trh dodávají pestrou škálu publikací s tematikou mezilidské komunikace.

Práce je pojata jako obsahová analýza literárních zdrojů o mezilidské komunikaci. Na základě odborné literatury byly analyzovány vybrané pojmy v odborných publikačních zdrojích o mezilidské komunikaci.

Teoretická část práce vysvětluje různé teorie mezilidské komunikace, pojednává o metodách, definicích a formách komunikačních prostředků při interakci.

Metodická část popisuje výzkumné metody a techniky, které byly použity pro sběr a zpracování dat.

V praktické části se práce zabývá výsledky analýzy. Použitím techniky posuzovací škály byla zjištěna míra intenzity vyskytujících se pojmů. Výsledky jsou, pro snazší orientaci, promítnuty do tabulek a grafů.

9 SUMMARY

The demand for publications of interpersonal communication in the modern world is rapidly increasing. People are realizing the need for knowledge of the area and a better orientation in its forms. Likewise, the authors head the same way, by supplying the market with a wide range of publications on the theme of interpersonal communication.

The work is conceived as a content of analysis of the literary sources of interpersonal communication. On the basis of literature they were analyzed and there were selected notions in professional publishing of sources of interpersonal communication.

The theoretical section explains the various theories of interpersonal communication; it discusses the methods, definitions and forms of its means of communication interaction.

Methodology section describes the research methods and techniques that were used for data collection and their processing.

In the practical part of the thesis it deals with the analysis' results. Using a variety of assessment techniques there was obtained a measure of intensity of occurring terms. The results are for better orientation input into tables and graphs.

10 REFERENČNÍ SEZNAM

- Allhoff, D – W., Allhoff, W. (2008). *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada.
- Capponi, V., Novák, T. (1992). *Asertivně do života*. Praha: Svoboda.
- Capponi, V. (1993). *Sám sobě dospělým, dítětem i rodičem*. Praha: Grada.
- Capponi, V. (2003). *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada Publishing.
- DeVito, Joseph A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
- Disman, M. (2006). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Ekman, P. – Friesen, W. V. (1972). *Facial Action Coding System*. Investigator's Guide.
- Frömel, K. (2002). *Kompendium psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Gavora, P. (2000). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Paido.
- Giddens, A. (1999). *Sociologie*. Praha: Argo.
- Goffman, E. (1999). *Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon.
- Kohout, J. (1995). *Rétorika. Umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management Press.
- Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda.
- Křivohlavý, J. (1989). *Vážně nemocný mezi námi*. Praha: Avicenum.
- Křivohlavý, J. (2002). *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
- Kunczik, M. (1995). *Základy masové komunikace*. Praha: Karolinum.
- Lewis, D. (1989). *Tajná řeč těla*. Praha: Hodego s.r.o. ve spolupráci s East West Publishing Company.
- Lewis, D. (1993). *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing.
- Lotko, E. (2009). *Kapitoly ze současné rétoriky*. Olomouc: Univerzita Palackého

v Olomouci.

Mikuláščík, M. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing.

Modul 11 *Komunikace, řešení konfliktů a mediace*. Celoživotní vzdělávání v komunitním plánování. Projekt EQUAL 0076.

Pech, J. (2009). *Řeč těla a umění komunikace*. Praha: NS Svoboda.

Plamínek, J. (2000). *Synergický management*. Praha: Argo.

Plamínek, J. (2012). *Konflikty a vyjednávání*. Praha: Grada Publishing.

Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada Publishing.

Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. (2003). *Pedagogický slovník*. Praha: Portál.

Schulz von Thun, F. (2005). *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada.

Štěpaník, J. (2005). *Umění komunikovat s lidmi 2 – komunikace*. Brno: Grada Publishing.

Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.

Vybíral, Z. (2006). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

Vybíral, Z. (2008). *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál.

Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada Publishing.

Watzlawick, P. (1999). *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. (Trans. Z. Vybíral & B. Zídková). Hradec Králové: Konfrontace (W. W. Norton and Co/NY, 1967).

Watzlawick, P., Bavelsová, B. J., Jackson, D. D. (1999). *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové: Konfrontace.

11 PŘÍLOHY

- Příloha 1. Seznam obrázků
- Příloha 2. Seznam tabulek
- Příloha 3. Seznam grafů

Příloha 1.

Obrázek 1 Schéma komunikačního modelu	14
Obrázek 2 Zásady aktivního naslouchání	32
Obrázek 3 Fáze vývoje konfliktu a jim přiměřené metody jeho zvládání	36

Příloha 2.

Tabulka 1 Výskyt vybraných pojmů	44
Tabulka 2 Výskyt vybraných pojmů	45
Tabulka 3 Výskyt pojmů ve zkoumaných zdrojích	46
Tabulka 4 Úroveň výskytu pojmů ve zkoumaných zdrojích	47
Tabulka 5 Úroveň výskytu pojmů ve zkoumaných zdrojích	47

Příloha 3.

Graf 1Úroveň výskytu jazykových kódů	48
Graf 2Úroveň výskytu verbální komunikace	49
Graf 3Úroveň výskytu neverbální komunikace	49
Graf 4Úroveň výskytu problémových prvků komunikace	50
Graf 5Úroveň výskytu komunikačních stylů	50
Graf 6Úroveň výskytu aktivního naslouchání	51
Graf 7Úroveň výskytu asertivity v komunikaci	52
Graf 8Úroveň výskytu konfliktů	52
Graf 9Úroveň výskytu interakce	53
Graf 10Úroveň výskytu transakční analýzy	53
Graf 11Úroveň výskytu mutilačního chování	54
Graf 12Úroveň výskytu prezentace	54
Graf 13Úroveň výskytu managementu působivosti	55