

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Institut mezioborových studií Brno

**VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE
V PRACOVNÍCH VZTAZÍCH POLICIE ČR**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Bc. Stanislav Fanta

Vypracovala:

Bc. Hana Matoušková

Brno 2009

OBSAH:

Úvod	2-3
1. Základní pojmy sociální komunikace	4
1.1. Sociální komunikace, její význam	4
1.2. Interakce mezi jedincem a okolím	5-6
1.3. Komunikační problém obecného pohledu	7
2. Sociální komunikace a její členění	8-10
2.1. Neverbální komunikace a její prvky rozdělení	11
2.1.1 Posturologie	12-13
2.1.2 Kinezika	14-15
2.2.3 Gestika	16-18
2.2.4 Paralingvistika	19
2.2.5 Řeč očí	20-21
2.2.6 Vlivy okolního prostředí	22
2.2.7 Oblečení	23
2.2.8 Ozdoby	24
2.2.9 Vůně	25
2. 2. 10 Barvy	26-27
2. 2. 11 Prostřednictvím předmětů	28
2.2. Verbální komunikace a její prvky rozdělení	29-30
2.3. Komunikace a okolní prostředí	32
3. Uplatnění sociální komunikace v PČR	33
3.1. Uplatnění sociální komunikace v praxi	34
3.2. Specifika sociální komunikace v pracovních vztazích v Policii ČR	35
3.3. Komunikační bariéry a druhy chování	36

3.3.1 Asertivní chování	37
3.3.2 Agresivní chování	38
3.3.3 Pasivní chování	39
3.3.4 Manipulativní chování	40
3.4. Chyby při sociální komunikaci v pracovním vztahu	41
4. Výzkumné šetření	42
4.1. Cíl práce	42-43
4.2. Metodika práce	44-45
4.3. Výzkumné šetření	46-66
Závěr	67-68
Resumé	69
Anotace	70
Literatura a prameny	71-72
Přílohy	

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Verbální a neverbální komunikace v pracovních vztazích Policie ČR“ zpracovala samostatně s použitím literatury uvedené v seznamu.

V Blovicích dne 23. února 2009

Hana Matoušková

Poděkování

Děkuji Mgr. Bc. Stanislavu Fantovi za velmi cenné rady a metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování diplomové práce

V Blovicích dne 23. února 2009

Hana Matoušková

Ú V O D

Tak jako v každé společensko-pracovní komunikaci vznikají sociální interakce i ve zcela specifickém pracovním (služebním) vztahu u Policie České republiky. Sociální komunikace je úzce specifická ve stylu přístupu, kdy obecné povědomí v zaměstnání je ošetřeno dikcí písemného předpisu, dle kterého by se mělo postupovat. Je samozřejmé, že k plnému nastolení tohoto řádu nedochází a styl vojenského drilu je úmyslně potlačován na úkor „lidštější“ formy komunikace, přičemž nám vzniká složitý propletenec interakcí v komunikaci. Svou prací se snažím o částečné zobecnění předložení a vysvětlení těchto vztahů. Tato práce je podložena výzkumem v oblasti přípravy a dalším prohlubování komunikačních znalostí v oboru policejní činnosti, kdy jedinec patřící ke specifické alokační jednotce je nucen komunikovat s celou, širokou obcí interakcí, které jej atakují a musí být schopen tyto informace s dostatečnou validitou vyhodnotit a následně využít, bez toho aniž by vznikaly silné vedlejší negativní projevy. Základní naučené normativy a principy sociálních interakcí získaných během života před nástupem k Policii, by měly být stoprocentně využity a dostatečně prohloubeny. A to nejen samotným maturačním principem, který vychází ze schopnosti jedince učit se z „praxe“, ale musí se taktéž podpořit cíleným vzděláváním a apelací služební pedagogiky.

Tento přístup je rozvíjen hned po nástupu k policii České republiky, kdy jedinec absolvuje základní odbornou přípravu, ve které se příkládá i velký význam této oblasti v lidských vztazích (samozřejmostí je, že obsah a forma této didaktiky je posloupná své době, kdy z důvodu velkého nedostatku zaměstnanců je nutné tento rozsah upravovat a přizpůsobovat jej hektice doby). Podružným vzděláváním se je třeba se zabírat pouze v rozsahu snahy a nadání každého jedince individuálně, jelikož další povinné služební vzdělávání není, je rozvoj těchto komunikačních schopností dáno pouze praxí a dobrovolným studiem seminářů, popřípadě vysokoškolským studiem, ve kterém jsou tyto prvky rozvoje přítomny.

Pokud chceme vysvětlit, co to vůbec komunikace znamená, musíme se ohlédnout do minulosti, kdy v latinském jazyce „communicare“ znamenalo doslovně dorozumívati se. (Křivohlavý, Jaro, Jak si navzájem lépe porozumíme, s. 19) Při komunikaci probíhá přenos informací definovanými normami, které jsou v celém rozsahu předávaných informací jednotlivými stranami přijímány, zpracovány a následně vyhodnoceny.

Průběh interakce se při komunikaci mění, a to stavem, kdy osoba sdělující se stává osobou přijímající a naopak. Což je tvořeno konfrontací těchto stavů. Samozřejmě, že lze určit větší množství významových smyslů při komunikaci v určitém druhu tématu, to co se sděluje nebo přijímá a daný obsahový smysl interpretace (do jaké míry osoby komunikující danému obsahu přikládají význam). Nelze odhlédnout od prostředí, ve kterém se komunikace odehrává, protože tento ovlivňující faktor mění určitý její smysl. V daném prostředí, kde probíhá specifický druh komunikace, může velice snadno dojít k desinterpretaci náhodného pozorovatele z jiného oboru.

1. Vymezení základních pojmů

1.1. Sociální komunikace, její význam

Sociální komunikace probíhá v celém spektru společenských vztahů a to ať již na nejnižších úrovních, kdy třeba jen dáváme přednost protijdoucímu ve dveřích, kdy je tato komunikace tvořena pouze očním kontaktem, mimikou a pronesením pár slov, tak i v nejrozsáhlejších komunikačních systémech, kterými mohou být rodinné, pracovní a jiné užší vztahy. V těchto interakcích je nutné využít celou maximální škálu jednotlivých prvků, jak verbální, tak i nonverbální komunikace a záleží na schopnostech každého jedince, do jaké míry tuto komunikační škálu umí využít.

Sociální komunikace nás ovlivňuje a doprovází po celý život a se vzrůstajícím věkem z nás vytváří homogenní součást společnosti, která je tvořena jemnou pavučinou těchto vazeb. Z tohoto smyslu vyplývá, že je nutná znalost jednotlivých principů sociální komunikace a jejich dovedností při pracovním styku mezi zaměstnanci samotnými a jejich nadřízenými. Tyto znalosti musejí být alespoň částečně vědomě využívány u řadových pracovníků a smysl dokonalosti jejich použití musí být bravurně využito jejich vedoucími. Netřeba opomenout i součást této komunikace, jímž je etika, která nám v určité rovině upravuje princip v přístupu, čímž vytváří druhový kodex pro postoje, i když vnitřní osobnostní názor nekonsoliduje s tím, jak se projevujeme. Tyto naučené mantinely nám zabraňují, lépe řečeno těm jedincům, kteří si tuto problematiku uvědomují, při vyhocených konfrontacích dostat se do vleku své vlastní osobnosti, která se může projevit nepotlačenou agresivitou. Jednotlivá měřítká pro fundovanost těchto měřítek jsou snahou o pochopení a porozumění principů, se kterými když budou řádně využity, přináší prospěch a řádné fungování celému kolektivu.

Při určování komplexu sociální komunikace, jejích verbálních a neverbálních složek je potřeba si určit základní pojmy a jejich definice. Pokud se podíváme na komunikaci verbální, kdy je použito jazykového sdělení, je jejím nejdůležitějším obsahem to, co je řečeno, jakým tonem, tempem a kvalitou projevu. Při komunikaci neverbální je nutno přihlídnout k používání mimiky, postojů, gestiky, haptiky a celé další škály prvků této komunikace.

1.2. Interakce mezi jedincem a okolím

Sociální komunikace, potažmo jakákoliv komunikace je přítomnost prostředí, které komunikaci ovlivňuje a dotváří. Je dobré se zaměřit na základní prvky okolního prostředí, kterými mohou být nejen pracoviště jako taková, kdy skladba, ať již nábytku, malba, popřípadě vybavení technologické k ulehčení pracovních postupů jak už u počítače, psacího stroje a jiné kancelářské techniky, ale hlavně ergonomie prostředí, kdy je nutné pohlížet na celý problém v souvislostech a vytvářet pracovní prostředí účelně efektivní pro výkon. Do ovlivnění okolí se dá samozřejmě započítat i to, jakým oblečením jsme vybaveni.

V daném případě dochází ke konformitě, i policista má přesně danou ústrojovou kázeň a uniforma vyhraňuje přímo jeho povolání a identifikaci k prostředí. Je diskutabilní, zdali jsou prvky oblečení v sociální komunikaci dostatečně pohodlné, ale jestli dostatečně identifikují příslušnost k danému povolání nebo určité sociální skupině. A toto uplatnění sociální komunikace se dnes a denně užívá v sociálních vztazích policie České republiky. Je důležité zaměřit se i na členění těchto vymezených prvků komunikace, kdy musíme rozdělit komunikaci služební mezi kolegy a nadřízeným, to znamená v oblasti vertikální a horizontální komunikace a na komunikaci s druhou stranou, kdy ve většině případů dochází k negativnímu kontaktu a represivní zásah narušuje standardní běžný průběh komunikačního procesu. Přes školení a kurzy v oblasti komunikačních technik až po jejich využití v osobní zkušenost je neocenitelným přínosem pro sociální komunikaci jak v praxi, tak v pracovních obecných vztazích a jedinec, který je dostatečně empatický a schopný jednotlivé prvky dostatečně využít, bývá většinou úspěšný i při jednání v civilním životě.

Díky hektické době přesycené nervozitou a stresem je komunikace narušována v jakémkoli prostředí a vztazích a díky těmto negativním faktorům je i nutno rozdělovat přístupy při jednání a to jak ve služební komunikaci, tak i v soukromém životě. Díky smyslu založení a fungování policejního sboru, kdy funguje z velké části i kolegiální rivalita, je komunikace tímto chováním silně ovlivňována a při konfrontačních střetech, ať již s kolegou v rovině horizontální nebo s nadřízeným v rovině vertikální, je naše snaha útočit a díky této snaze máme možnost z projevů nonverbálních velice rychle poznat a usoudit, v jaké pozici se nalzáme (z obličejových rysů, z gestiky, z postoje) a v průběhu sdělení se snažit o zařazení neverbálních prvků do komunikace ve snaze

zefektivnit a zajistit vyřešení přenášeného komuniké. V oblasti veřejné komunikace, která pramení ze služební povinnosti, je naopak komunikace vedena zhruba ze 70 procent v oblasti podřízenosti, kdy protější strana se snaží své informační stanovisko co nejefektivněji sdělit (tato kategorie je samostatnou a dalo by se do ní zařadit jednání v přestupkových řízeních a šetření v nich, popřípadě trestné činnosti), samozřejmě, že zbylá procenta činí komunikaci s osobami, proti kterým se postupuje represivně a tudíž ani nelze počítat s ochotou spolupracovat při komunikaci.

1.3. Komunikační problém obecného pohledu

Obecný pohled komunikačních problémů vznikajících v pracovních poměrech policie České republiky, a to nejen ve vnitřní služební komunikaci, ale hlavně za působení vnějších faktorů ve služebním styku, se dají označit za vžitá zásady a názory obyvatel této republiky na policii, kdy většinou policie vystupuje v očích občana jako nepřítel a již v tomto okamžiku dochází k vytváření asociačních bloků přítomných v následující komunikaci. Tyto bloky jsou zjevně odhalitelné již v oblasti verbálního projevu z postojů, postavení rukou a mimických výrazů, se kterými se komunikace zahajuje a lze vydedukovat i ve verbálním slovním projevu, který se vyjadřuje změněnou intonací, zadržáváním a výškou hlasu. Díky těmto okolnostem je potřeba vhodně volit složky komunikace a to jak v neverbální složce, kdy postoj v úvodu raději volíme otevřený, s pažemi podél těla, bez zbytečných a nevhodných grimas a přímým pohledem. Taktéž při volbě verbálních prvků je potřeba zvolit spíše hlubší hlas, s vyrovnanou intonační hladinou a intonaci využívat až v pozici, kdy jsme si jisti směrem a osobností protivníka v rovině probíhající komunikace.

Komunikačních problémů v komunikačních vazbách na pracovišti je celá řada a tak jako předchozí komunikace ze služební povinnosti, tak i na pracovišti má své opodstatněné postupy, kterých je lépe se držet a vyvarovat se emočních výlevů, při kterých jen opravdový odborník je schopen směřovat komunikaci ve svůj prospěch. Právě u policie dochází k velké rivalitě a jsou tyto zásady porušovány.

Z této oblasti pak dochází i k rozdělení těchto problémů na vazbu feminní a maskulinní komunikace, kdy v rovině feminní je více zastoupena emocionální citová složka, ve které je více zainteresována v tomto pracovním kolektivu žena. Naproti tomu z pohledu mužů tyto afektivní stavy jsou řešeny v právě probíhajícím čase a většina mužů se k těmto situacím nevrací. Naopak ženská povaha v chování je silně ovlivněna a při dlouhodobém působení si vytváří neuvědomělé bloky.

2. Sociální komunikace a její členění

Nejdříve je nutné si vůbec určit pojem sociální komunikace. První, co z tohoto sousloví vykane na mysli je slovo komunikace, z čehož pokud opomineme různé představy ve směru „silniční sítě, autobusové, vlakové, dopravní a jiné fyzické přenosové cesty“ nám označuje vazbu přenesených informací mezi jedincem či skupinami popřípadě přímé vazby mezi jednotlivými prvky těchto skupin. Jinak přímo slovo komunikace označuje etymologický slovník jako spojení. Jinak původní význam tohoto slova pochází z latinského „communicare“, což je jednoznačný latinský ekvivalent slova „participare“ to je spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, spoluúčastnit se, činiti někoho spoluúčastným. (Křivohlavý, Jaro, Jak si navzájem lépe porozumíme, str. 19) A vlastním rozčleněním označení sociální komunikace, což je specifická forma sociálních styků, která nespočívá pouze v přenosu informací, ale předpokládá porozumění, lze ji tudíž považovat za dílčí případ interakce. (www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/socialni-komunikace)

V sociální komunikaci je vytvářen jakýsi komunikační proces, ve kterém jsou přítomny:

komunikátor - osoba, která sděluje své stanovisko

komunikant – osoba, která sdělovaný obsah přijímá

komuniké – obsah sdělovaného

komunikační kanál – je různě velký a dlouhý, forma a volba prostředku určeného k přenosu

komunikační šum – rušivé elementy z vnějšího prostředí způsobené, jak

komunikátorem, tak i komunikantem (ruch z okolí, porucha řeči a sluchu, nepozornost)

zpětná vazba – slouží ke kontrole pochopení komuniké

www.zis.naskok.cz/socialni_komunikace_druhy_a_vyznam

Díky komunikaci a jejím interakcím vzniká ještě „komunikační dopad“, který se fází na :

- okamžitý – kdy komuniké je pochopeno a je mu porozuměno

- s odstupem – kdy k pochopení dochází po určité časové lhůtě
- momentální – v daný okamžik
- trvalý – obsah je zapamatován na celý život

www.zis.naskok.cz/socialni_komunikace_druhy_a_vyznam

V sociální komunikaci dochází i k evalvací, což je pochválení, povzbuzení, posílení sebevědomí člověka a devalvací, to znamená ponižování a snižování sebevědomí. (www.zis.naskok.cz/socialni_komunikace_druhy_a_vyznam)

Komunikace jako komplex je složena z určitých druhů, kterými jsou verbální (slovní), neverbální, jednocestná, dialog, vertikální, horizontální, řetězová, ohnisková, kruhová, formální a neformální, feminní, maskulinní. Z čehož se vyvozuje základní typ v sociální komunikaci mezi osobní, skupinová, masová.

Druhy komunikace:

Verbální komunikace – veškeré jazykové projevy, důležitý je obsah sdělení, tempo, tón řeči, srozumitelnost a tak podobně

Neverbální komunikace – což je řeč těla, mimika, gotika atak podobně

Jednocestná komunikace – je to monolog

Dialog – symetrický, kdy oba účastníci hovoří navzájem a asymetrický, kdy jeden účastník hovoří k druhému

Vertikální komunikace – komunikace nadřazeného a podřazeného

Horizontální komunikace – komunikace ve stejné rovině (kolegové)

Řetězová komunikace – kdy dochází k šíření jednoho komuniké

Ohnisková komunikace – plošné šíření zprávy z jednoho místa (přednášky)

Kruhová komunikace – debata ve skupině

Formální komunikace – pouze jedno téma, které je důležité a aktuální

Neformální komunikace – kdy jsou zahrnuty city a emoce, široké spektrum jiných témat

Feminní a maskulinní komunikace – rozdílné postoje v předávání komuniké mezi muži a ženami

Základní typy v soc. komunikaci:

Meziosobní – je přirozeným východiskem pro všechny typy komunikace

Skupinová – vytváří složitější komunikační sítě

Masová – hromadná, uskutečňovaná prostřednictvím médií

www.vysokeskoly.cz/maturitniotazky/otazky/zaklspolved/Komunikace.htm

V sociální komunikaci není možné nekomunikovat, vždy něco sdělujeme, ani není možné nemetakomunikovat, nesdělovat si pouze holá fakta (není důležité jen to, co říkáme, ale také jak a v jaké situaci to říkáme). Vždy ji doprovází nějaký postoj, kdy se vždy nějak chováme a prozrazuje to, co k danému cítíme. Sdělujeme svůj postoj posluchači, své sebe pojetí, kvalitu našeho vzájemného vztahu, pravidla našeho styku a zájem.

www.vysokeskoly.cz/maturitniotazky/otazky/zaklspolved/Komunikace.htm

2.1. Neverbální komunikace a její prvky rozdělení

Jak už bylo řečeno, neverbální komunikace tvoří základní prvky informací, se kterými se setkáme i v pracovním, veřejném a soukromém sociálním kontaktu a zahajuje, doprovází a ukončuje kompletní komunikaci. Je pro nás prvotně důležité, když zahajujeme komunikaci, jaké gesta, mimiku, haptiku a další provádíme, aby nedošlo již v začátku k vytvoření komunikačních bariér, které by znesnadnili průběh další komunikace. Zhruba ze sedmdesáti procent prvotní dojem utvoří náhled na osobu a tento se buď v další komunikaci upevňuje či pozměňuje.

Je velice podstatné vidět objekt komunikace a zjistit stav a rozsah ochoty ke komunikaci. Přesto obsah komunikace probíhá bez přítomnosti verbální složky a probíhá prostřednictvím způsobu držení těla, jeho pohybů, postojů, obličejových grimas samozřejmě i výrazů, gest v dané komunikaci i velkou roli vzdálenost, o to jak člověk těká očima, jestli probíhají dotyky a bez tohoto sektoru se zařazuje i sekvence řeči, kdy se sleduje její hlasitost a rychlost. No a samozřejmě do neverbální komunikace patří i zevnějšek osoby, to znamená hygienický projev i oblečení, v jakém stavu to oblečení je, jeho barva popřípadě druh.

2.1.1. Posturologie

Cílem a snahou posturologie je objasňovat v komunikaci řeč těla. To jaký je postoj, držení a kombinace jednotlivých polohových konfigurací. Z postojů lze odvodit to, zdali je člověk ve svém jednání jistý či nejistý. Tak jako v každých prvcích komunikace existuje i v posturologii dvojitý princip negativní a pozitivní a to v postoji otevřeném, který je přátelský a nebo uzavřeném, ten je nepřátelský. Co se týká v pozorování postoje, je důležité zaměřit se na postavení těla, kdy hraje roli vzájemná poloha hlavy, ramen a hrudníku s pozicemi končetin. Pokud chceme vytvořit pozitivní komunikaci, je třeba postoje otevřeného, přátelského, který má za úkol vyjádřit zájem o komunikaci, snahu porozumět a sympatizovat s protějškem. Při tomto postoji bychom měli stát k druhému čelem, ve tváři s úsměvem a s možností zrakového kontaktu. Ruce by měly být mírně rozpažené a dlaně otevřené směrem k tomu s kým komunikujeme. Postoj mírně rozkročený s lehkým předklonem a hlava by měla směřovat k rameni. Oproti tomu, pokud se setkáme s osobou, u které jsou ruce zkřížené na prsou nebo dané v bok a hlava nakloněna dopředu a odvrácena, jest zde náznak neochoty takové osoby ke komunikaci a její negativní postoj, pasivita a nedůvěra. (LEWIS, D. Tajná řeč těla, s. 142) Samozřejmě, že jsou i postoje vsedě a vleže rozdílné, těch ale nebývá ve služebním styku takové množství.

Polis postoje ve stoje:

- Přeshlapování – vyjadřuje nejistotu
- Nakročení dopředu – snaha o osobnější komunikaci, sblížení
- Ležerní postoj – hovoří o uvolnění, odpočinek nebo i agresi
- Nakročení dozadu – vyjádření odstupu, spíš uzavřená komunikace
- Postavení rukou:
 - ruce v bok – zlost, nenávisť, agrese
 - ruce v pěst – projevuje zlost
 - zkřížené ruce a nohy – značí neochotu komunikace a uzavření se do sebe
 - ruce v kapsách – neúcta, vyzývavost
 - překřížení rukou před tělem – nejistota
- Skloněná hlava, svěšená ramena – vyjadřují porážku, nejistotu, uzavření

- Pohupování se na špičkách a patách – nadřazenost, zahledění se do sebe

Popis postoje vsedě:

- Zkřížení rukou a nohou – blok při komunikaci, neochota komunikovat
- Mírný předklon – zájem
- Natažené nohy a ruce za hlavou – odpočinek, nezájem
- Kolena přitisknutá k hrudníku, objaté rukama – pocit bezmocnosti, stažení do sebe, únava
- Ruce položené na kolenou a nohy od sebe – nejistý člověk, nemožnost prosadit si názor

Postoje těla lze do jisté míry ovlivnit a ovládat, ale je potřeba tyto situace trénovat a učit se soustředěnosti v komunikaci. Ve služební komunikaci je posturologií snaha zvládnout asertivní postoj, kdy by neměla být zbytečně dána záminka k negativní konfrontaci, snahou by mělo být vytvořit neutrální prostředí ke komunikaci.

2.1.2 Kinezika

Tak jako posturologie, která se zabývá jednotlivými postoji těla, tak kinetika zkoumá příbuzný obor a to jsou pohyby těla. Má za úkol sledovat schopnosti mluvit a zahrnovat všechny pohyby, kterými jsou druhy a jejich dynamika. Kinezika se zabývá i pohyby určitých částí těla a někdy je možno se setkat s označením chironomie, která popisuje pohyby rukou. Zabývá se stavem těchto pohybů a jejich nepřirozeností, podle kterých jsme schopni vydedukovat informace o jeho stavu. Do zvláštní části chironomie je zařazena řeč hluchoněmých (KŘIVOHLAVÝ, J., Jak si navzájem lépe porozumíme, s. 66). Je nutné uvést, že kinezika je nejen návazná na posturologii, ale i na další část neverbální komunikace, kterou jest gestikulace.

Tak jako v posturologii je možné vyčíst v komunikaci stav osoby, se kterou komunikujeme, její otevřenost či uzavřenost, v jakém rozsahu má tato osoba zájem o komunikaci i citové, vnitřní rozpoložení. Pokud budeme sledovat jednotlivou škálu pohybů, je dobré se zaměřit nejen na to, co pohyb označuje, ale i na to v jaké šíři je tento pohyb vykonáván i do jakého prostoru ten jaký pohyb zasahuje. Důležitá je i četnost těchto pohybů, které nám vyjádří stav napětí osoby, se kterou komunikujeme.

Při služební komunikaci, která nastává buďto v denní každodenní horizontální či vertikální komunikaci nebo v obecné komunikaci, která probíhá ve služebním styku, je potřebné se zaměřit, jak na jednotlivé pohyby trvající řádově pár až několik desítek vteřin, kdy je možné seskupovat jednotlivé sekvence v ucelený obraz například poklepávání tužkou o pracovní desku popřípadě kmitavý pohyb rukou při těle až třeba ke sledování a analýze celistvých pohybových sekvencí, u kterých je doba trvání v délce minut. Tyto sekvence se skládají například z podání ruky, koordinace končetin či vstávání nebo sedání. Tyto části se dají seřadit v celé pohybové prezentace, jejichž délky mohou být až několik hodin. Tyto prezentace jsou velice důležité v objemu svého sdělení a sleduje se celá pohybová aktivita v komunikaci například od vstupu osoby do kanceláře přes průběh jednání až po ukončení komunikace a odchod osoby (THIEL, E., Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov, s. 41).

V kinezice se nemusíme pouze odvolávat na analýzu jedince, ale je možno poukázat na pohybové interakce dvou či více lidí při komunikaci, kdy je možné posuzovat stav situace dle chování každého z nich či posuzovat situaci jako celek. Při komunikaci dvou

osob je z pohledu kineziky možné sledovat, že pohyby osob se mění synchronně a že jsou neustále v určité koordinaci. Jedním z jevů kineziky je samozřejmě také napodobování, to znamená imitace pohybů jednoho člena skupiny jiným členem skupiny. (KŘIVOHLAVÝ, J., Jak si navzájem lépe porozumíme, s. 70)

2.1.3 Gestika

Jak už bylo poukázáno tím, jak se projevuje řeč těla, se zaobírá i gestika, při které se nám vybaví známé slovo gestikulace, přičemž se gotika nezaobírá pouze pohyby rukou, ale zabývá se kombinací pohybů rukou s kombinací polohy hlavy s výrazným sdělovacím účelem. Její název je odvozen od latinského gero, gerere, což znamená projevat cit. (KŘIVOHLAVÝ, J., Já a ty, s. 104) Pohyby rukou jsou nedílnou součástí komunikace a tuto podporují nebo zvýrazňují a setkáme se s nimi v každé kultuře a v každé době a v základě se jedná o komunikační prvek předcházející zrodu jazyka. Gesta jsou kulturou podmíněna, její tradicí, symbolismem a dalšími faktory, které člověk nemusí správně interpretovat, pokud je z jiného prostředí. Pracovní komunikace není v těchto základních jednotkách odlišná do ostatní komunikace, kdy ji doprovázejí nonverbální prvky a právě díky tomu i v těchto vztazích ji pozorujeme a snažíme se jí využít v náš prospěch. Mezi jednotlivými profesemi a dokonce i pracovními kolektivy v jedné profesi vznikají vlastní gestikulační pohyby, které jsou poplatny pouze a jen jednomu danému oboru nebo kolektivu, ve kterém jsou používány. Pokud dojde při takové komunikaci k intenzivní hladině emocí, pak si povšimněme, že vždy emočně rozladěný člověk dělá gesta a to buď prudké a rozmáchlé anebo gesta tlumená pokud si je tento člověk uvědomuje a snaží se je korigovat. Zůstává pravdou, že těchto pohybů se nelze vyvarovat a z hlediska sdělení jsou velmi důležité i nepatrné pohyby.

Gesta se dají rozdělit na ilustrativní (gesta, která doprovázejí řeč), dále na sémantická gesta (která objasňují význam sdělení) a akustická (jako jsou například luskání prstů nebo tleskání). Dalším neméně důležitým rozlišením je gotika sociálně naučená, která je vázána na kulturu. Gestikulace je odvozena od temperamentu komunikující osoby. Pokud při komunikaci hřbet ruky je otočen vzhůru dá se usuzovat na osobu, která se snaží být dominantní a pokud je člověk ochoten komunikovat a spolupracovat, jsou naopak ruce otočeny dlaněmi vzhůru. Když upozorujeme postoj rukou dlaněmi k sobě, vyznačuje to čestnost, upřímnost, otevřenost, spokojenost, podřízenost nebo dlaněmi od sebe, kdy vyjadřujeme nadřazenost, svoji vlastní obhajobu nebo zákazy. Jestliže se setkáme s pohybem, kdy ruka je blízko tváře, popřípadě si dotýká osoba tře oko, nos nebo ucho či si škrábe krk, můžeme usuzovat na lhaní, nečestnost a úskočné jednání. Když se člověk za nos pouze chytá, naznačují se tím rozpaky, naopak chycení celého

nosu je zlost. Při přejíždění kořene a hřbetu nosu prstem jedná se o přemýšlení. Mnutí dolního rtu (pocit viny nebo rozpaky). Doteky okolo očí (lhaní). A mezi jinými jednoduchá gesta, jako je tření rukou (škodolibost), zdvihnutý ukazovák (obviňování). Poklepávání prstem na čelo (kde se jednoznačně zpochybňuje „zdravý rozum“). Při pracovních vztazích a tím pádem odvislé komunikace se do značné míry využívají symboly, což jsou gesta, která jsou všeobecně známá a snadno interpretovatelná, usnadňují komunikaci verbální tím, že jedním gestem můžeme nahradit slovo nebo frázi (například vztyčený palec, dvěma prsty naznačené V – znamenající vítězství, a tak dále). Je to velice komplexní a poměrně přesná možnost sdělování informací. Dnes a denně se s nimi setkáváme ve velké míře. Použití vhodného symbolu nám může zajistit i přijetí do určité skupiny nebo kultury. Dobrá znalost symbolů nám může pomoci vyloučit neúmyslného vyslání chybného signálu a taktéž znalost mezinárodních symbolů může odvrátit nedorozumění při cestách do zahraničí. (LEWIS, D., Tajná řeč těla, s., 24)

Dalšími gesty jsou ilustrátory, které gestikulaci doprovázejí a jejich hlavní význam je doprovázet, doplňovat a objasňovat verbální projev, kdy dávají důraz jednotlivým slovům. Lidé používají ilustrátory v obrovském rozsahu počtů a typů. U všech normálních lidí se projevuje synchronizace mezi řečí a pohyby těla a je to opravdu nezbytné pro úspěšnou komunikaci. Když nejsou ilustrátory synchronní, je konverzace stresující a nepříjemná, i když člověk nebude schopen vysvětlit, čím to je. (LEWIS, D., Tajná řeč těla, s., 27) Naproti tomu regulátory jsou gesta, které do určité míry mají za úkol usměrňovat a řídit komunikaci. Mají často důležitou roli pro započetí nebo ukončení konverzace (například podání ruky), dále též pro urychlení nebo zpomalení řečníka, pro naznačení, že má pokračovat nebo pro vyjádření žádosti o předání slova druhému (sklopí hlavu nebo oči). Nejvíce používané regulátory jsou kývání hlavou a pohledy a jejich správné použití během konverzace je nezbytné pro vyvolání dobrého dojmu. (LEWIS, D., Tajná řeč těla, s. 30) A v neposlední řadě adaptátory, které slouží k zvládnutí našich pocitů a řízení našich reakcí. Jsou vrozené a normálně si jich nejsme vědomi. Objevují se ve stresových situacích a mají za úkol „změkčit“ napětí a vytvořit uvolněnou komunikaci. Nejvíce používaný adaptér je pohyb upravující vlasy, který mnozí dospělí používají při pocitu nejistoty, ale existují i další, například při rozrušení si taháme ušní lalůček, potahujeme se za oděv nebo si třeme ruce. (LEWIS, D., Tajná řeč těla, s. 33)

Rozsah toho, jak jsme schopni porozumět gestikulaci a umět z ní vypořádat jednotlivé faktory vedoucí k určení povahy situace, v níž se při komunikaci nalézáme. A umět použít stav prvků, z nichž vyplývá povaha a citové rozpoložení opačné komunikující osoby je dáno tréninkem a neustálým učením a zdokonalováním se v rozpoznávání jednotlivých gest při komunikaci.

2.1.4 Paralingvistika

Paradoxně i paralingvistika, která se zdá být součástí verbálního projevu je zařazena naopak právě v nonverbální komunikaci tím, že se zabývá hlasem nikoliv smyslem verbálního projevu (tím, co slova znamenají), ale tím, že popisuje rychlost, sílu, výšku tonů řeči, objem, intonaci, plynulost, chyby v řeči, správnou výslovnost, kvalitu a frázování, si vytváří místo v tomto začlenění. (www.ksj.czu.cz)

Pokud se nad výše řečeným zamyslíme, začneme si uvědomovat, že v obsahu mluveného podchycujeme a reflektujeme i na jiné aspekty řeči, a to do jaké míry a s jakou intenzitou je projev koncipován. Je sledována intenzita hlasu, která určuje, do jaké míry probíhá aktivita komunikace i rovinu v jaké komunikace probíhá.

Dalším prvkem je výška tónu řeči, kdy hlubší hlas vyvolává pocit bezpečí a klidu a naproti tomu vysoké tóniny přinášejí do konverzace nervozitu. To, jak je osoba na komunikaci připravena i na to, jak vyspělého komunikanta máme proti sobě, nám určuje rychlost řeči. S tím, že je nutné přihlídnout i k její plynulosti, kdy může docházet k chybám, přerokům, zabreptáním či nedokončení věty. Chyby při komunikaci způsobuje i nesprávná výslovnost, nepečlivá a nedbalá, která odbíhá od věcnosti v komunikaci. Motivací ke komunikaci je důležitá i hlasová intonace.

Hlasový projev nikoliv tedy po stránce obsahu, ale charakteru nám dává možnost v průběhu komunikačního sdělení ovlivnit opačnou komunikující stranu a může do značné míry zaujmout a ovlivnit ochotu naslouchat komuniké. Každý z nás si velice snadno představí dlouhotrvající monotónní přednášku, kdy řečník sděluje její obsah jednoduše a jednotvárným přednesem, v němž jsou sice důležité prvky, ale nejsme schopni v delším časovém horizontu udržet pozornost a tím pádem její smysl dostatečně vstřebat.

2.1.5 Řeč očí

Vzhledem k poloze kde se oči nacházejí, spadá tento druh komunikace do oblasti mimiky. Oční kontakt vyjadřuje jako jeden z prvních faktorů stav a rozpoložení komunikantů, kdy většinou, aniž bychom si uvědomili, právě oči prozradí skutečný stav věci. Předstírané pohyby očí a jejich nejbližšího okolí víček a obočí je možné při bližším pozorování odhalit. Pokud sledujeme velké zornice, naznačují nám citové vzrušení, naopak vztek doprovází jejich zúžení. Je to snad jeden z mála procesů, který není ovládán naší vůlí. Je zajímavé, že pro rozdílné kultury existují i rozdílné pravidla, určující oční kontakt, jeho délku a do určité míry i hloubku. Málokdo z nás snese příliš dlouhý a upřený pohled, stejně tak i pohled vyhýbavý. Když se setkáme s takovýmto nedostatečným kontaktem, vyjadřuje to nevěrohodnost, rozpaky až strach. Pokud bude při pracovní komunikaci mezi osobami bližší vztah, bývají oči otevřené ze široka a mají vyjádřit důvěru. (www.dobromysl.cz)

Při řeči očí je dobré se zaměřit na směr, kterým se protějšek dívá, to, kam se dívá. Jde o to, pokud je pohled přímý i komunikace jako taková je přímá. Dalšími úhly pohledů se vyjadřují jiné stavy a pocity, kdy pohled dolů staví komunikanta do pozice podřízenosti, pasivity nebo studu. Opačný pohled směrem vzhůru naznačuje bezradnost nebo přemýšlení. Pokud se protějšek dívá bokem, je snaha o vyhnutí se komunikaci a to i ve vnitřních úvahách. Naproti tomu zaměření se na určitý bod je snahou o přímou a rovnou komunikaci. Dále je také dobré, zaměřit se na délku pohledu. Delší nepřerušovaný pohled bývá nepříjemný, a proto je důležité korigovat délku pohledu na komunikanta a rozlišit zdali-se jedná o komunikaci s nadřízeným, s přáteli, autority a v pracovních vztazích na služebně starších, prostě osob, kterých si vážíme. V jejich případech je pohled delší a není brán jako akt nezdvořilosti, útoku či agrese.

Naopak na nepřátele a neznámé osoby je délka pohledu výrazně zkrácena a oční kontakt omezován na nezbytně nutnou dobu. S tímto je spojena i četnost pohledů, kdy je její závislost daná zájmu podnětů a fakticky i počtem lidí, čím četnější je frekvence pohledu na jeden bod tím je větší zájem o komuniké a schopnost pochopit předkládané. Frekvence pohledů je dána i rozsahem vztahu intimity a přátelství k druhému člověku, kdy tento rozsah svědčí o síle vztahu. Frekvence pohledu vzrůstá důležitostí osoby, se kterou komunikujeme a frekvence pohledu označuje ověření stavu protějšku na naše chování a jednání. Pokud s někým komunikujeme a nenastane oční kontakt, když může

toto komunikant udělat a neudělá to, lze to pochopit jako ignorování, apatii nebo uraženost. Velice nepříjemný stav komunikace je tehdy, pokud v konverzaci se na nás komunikant vůbec nepodívá. Svou roli v očním kontaktu hrají i zornice, které určují míru vzrušení. Součástí oční komunikace je i mrkání, která představuje rozsah zájmu předmětu hovoru, to jakou důležitost jí přikládá protistrana. Zvýšená frekvence mrkání je náznakem nesoustředěnosti a snahy o únik z komunikace. To samé naznačuje i delší zavření víček při mrknutí, které má za úkol zvýšit snažení soustředěnosti na komunikaci. (<http://www.activconsult.cz/e-komun02pohled.htm>)

Při rozhovoru je tvořeno očním kontaktem od třiceti do šedesáti procent vázaných interakcí a většinou to, co je nad touto mírou bývá doprovázeno rozpaky či znepokojením. Naopak pokud je oční kontakt omezen či zcela schází, stává se komunikace méně efektivní. Taktéž komunikaci nepřispívá projev nervozity, který doprovází přerušovaný oční kontakt.

Proto je dobré vystupovat a chovat se v komunikaci jako profesionál a oční kontakt natrénovat a připravit se na něj v konverzaci.

2.1.6 Vlivy okolního prostředí

To, čím komunikaci v jakékoliv rovině a situaci doprovází a ovlivňuje, je i vliv okolního prostředí, ve kterém jsou sloučeny veškeré působící prvky a prostředky našeho okolí. Míru komunikace ovlivní to, v jakém prostředí se nacházíme, a bude do značné míry značně odlišná, povede-li se konverzace v prostředí cely předběžného zadržení (popřípadě rozhovor vedený venku při -20 stupních celsia a sněžení) či v útulné kanceláři s relaxační hudbou v pozadí. Prostedí působí na rozpoložení a klid komunikujících, kdy je úkolem vytvářet dobrou duševní náladu a vyčlenit negativní prvky z komunikace. Těchto rušivých elementů, které v komunikaci působí je celá řada a lze do této kategorie začlenit i kategorii pachů, stav oblečení a celkové vzezření.

Naopak při komunikaci s osobou, která je všeobecně kultivovaná a styk probíhá v příjemném prostředí, nám vychází komplexně snazší možnost proniknout do řešení problémů a tyto snáze vyřešit (www.kkvysociny.cz). Celá řada těchto faktorů působí v souběhu a vytváří celkový vliv prostředí obklopující nás a svou neodmyslitelnou roli v ní hrají i barvy zdí, jejich tepelné odstíny, nábytek, jeho uspořádání, pachy, čistota.

V komunikaci vlivů prostředí lze do této kategorie zařadit dekoraci prostředí, která zde má své nepopiratelné. Dekorace prostředí vytváří jakousi předběžnou kulisu toho, jak úspěšná a pozitivní má komunikace být. Uvedené prostředí vytváří i jednotlivé jeho komponenty, které jsou v něm umístěny a svou roli zde hrají i aranžmá jednotlivých předmětů v tomto prostoru, kdy je nutné volit, kam umístit nábytek, vázu, obrazy, jak v závislosti na komplexnosti řešit jeho bohatství a sladěnost, styl, snaha o podtržení zájmu a jestli chceme vytvářet postoj nadřazenosti či snahy o co nejlepší komunikativnost, kdy chceme co nejefektivněji řešit situace. (www.kkvysociny.cz)

Ve služební komunikaci lze částečně tento vliv upravit, ale samozřejmě jsou situace, kdy nejsme schopni zajistit na dostatečné úrovni toto prostředí.

2.1.7 Oblečení

V přístupu snadnějšího navázání komunikace je v nonverbální komunikaci do určité míry použité i oblečení, které nám vytváří jakousi slupku našeho těla. Usnadní nám do určité roviny zakrýt naše možné ať již fyzické či fyzikální prohřešky pohybu těla při konverzaci. (www.kkvysociny.cz, www.esquire.cz)

Pokud se zaměříme na komunikaci v pracovním vztahu, je oblečení jakousi nevědomou uniformou (ve služebním styku vědomou) podle jejichž markantů se dá jedinec zařadit do určité kategorie výkonu svého povolání. U policie tvoří uniforma jasnou rovinu vztahů ve společnosti a podle markantů je přesně definována poloha a postoj ve služebním styku. Při výkonu v civilním oblečení existuje velká řada přesně směřujících prvků, dle kterých se dá určit (alespoň pro odbornou veřejnost) zařazení. Asi nejtypičtějším pro tuto oblast je styl, druh a výběr jednotlivých oděvních součástí u služby kriminální policie. (sportovní obuv, z kalhot většinou jeansy a bunda buď sportovní či kožená) celé toto oblečení je koncipováno z důvodu nemožnosti odhadnou konkrétní situaci, která nastane, a proto je vybírána pro svou multifunkčnost)

Určitě nepříjemným faktorem při kategorizaci v komunikaci, kdy si snažíme vytvořit si ucelený obrázek o komunikující protistraně, je většinou neuvědomělá kategorizace osoby podle prvotních markantů oblečení, se kterými se setkáme. Je snahou automaticky zařadit osobu se špinavým a roztrhaným oblečením do nižší společenské sociální třídy a naproti tomu osobu v luxusním obleku kastovat mezi slušné občany. Toto ale nemusí být vždy pravdou. Faktem je, že oblečení má za úkol určovat do značné míry příslušnost k té jaké sociální skupině a vypovídá o postojích osob, které se snaží svým oblečením v dané sociální skupině prosadit. Jinak bude probíhat úvod do konverzace se skupinkou teanagerů, u kterých začíná poklopec na kolenou a v triku s duhovými barvami s potiskem listů marihuany a jinak s důchodcem v tesilovém obleku. Je jasné, že takovýchto markantů je potřebné hned v počátku komunikace maximálně využít a v dalším přístupu zjišťovat nakolik jsme danou osobu v komunikaci zařadili.

2.1.8 Ozdoby

V daném kontextu považujeme slovo ozdoby jako jednotlivé části ozdob tělesných, které se dají rozdělit do několika skupin, kdy více viditelné a kontrastnější používají ženy (prsteny, náušnice, piercing, řetízky- na krk, na ruku, na nohu, atd.) a mužů, u kterých (jsou skupiny, které jsou v projevu výraznější než ženy) nejsou až v těchto doplňcích zvýrazněny. Ve služební komunikaci jsou tyto ozdoby upraveny interním řádem a většinou pro mužskou část v pracovním kolektivu nepřipadá nošení těchto doplňků v úvahu. I povědomé zařazení policisty jako takového do určité sociální skupiny by působilo rušivým dojmem, to pokud bychom vedli rozhovor s policistou ve stejnokroji, který by měl kroužek v nose.

Ozdoby jsou stejně platným měřítkem pro snahy o zařazení do patřičné sociální skupiny jako oblečení. Podle něj se nejvíc určuje majetnosti či nemajetnosti jedince, vkus, příslušnost k určité zájmové skupině nebo je vyjádření základních informací o osobě a to například snubní prsten. Určité pracovní skupiny mají své specifické druhy ozdob a zdobení a bývá nepřipustné takové kodexy při pracovní komunikaci porušovat. (www.kkvysociny.cz)

Do ozdob se dá zařadit i úprava a zdobení vlasů, které vytváří ozdobu těla. Hlavně u žen dochází ke zdobení obličeje, kdy make-up, stíny, rtěnka, řasenka a další má za úkol částečně odstranit nedokonalosti tváře, ale hlavně z větší části k zvýraznění a podpoře typických rysů. Do kategorie ozdob lze zařadit i tetování, které má svůj hluboký smysl a určení.

Doplňky nehrají až tak zásadní roli v komunikaci, jsou pouze doplňujícím faktorem v komunikaci.

2.1.9 Vůně

Ač si to neuvědomujeme a mnohdy je ani nevnímáme (pokud nejsou silně aromatické) dotváří sféru komunikace i pachy. Existuje jejich odborný název Olfaktická komunikace. Pachy můžeme vnímat ve dvou rovinách a to v síle, intenzitě všeobecného okolního prostředí a v rovině pachů s komunikující osobou.

Výzkumy uvádějí, že určité indicie různých pocitů mohou vyvolávat různé pachy, kdy například vůně levandule podporuje pocit bdělosti či vůně citrónu má zaštitovat pocit čistoty a zdraví. Čich člověka, tedy špičkový a vycvičený čich, je schopen rozeznat až deset tisíc různých pachů. Parfémy, tedy umělé vůně mají za úkol vytvářet výraz osobnosti, její nálady a obraz toho, jak má okolí tohoto jedince vnímat.

I zde platí stanovisko toho, že vůně mají být užívány s mírou. Naše tělo je továrnou na pachy a není dobré nechat tuto továrnu explodovat. Při pracovní komunikaci je vzdálenost mezi komunikujícími dostatečně malá na to, aby byly pachy poměrně intenzívně předávány, a stojí za uvážení, zda se vyplatí nechat vůně a pachy utvářet obraz o nás. (www.kkvysociny.cz)

V pracovním i služebním kontaktu je potřeb uvážlivě tuto kategorii posuzovat a snažit se o vytvoření střízlivého obrazu v komunikaci a jak u žen, tak i u mužů volit lehčí formu deodorantů i vůní používaných pro zpříjemnění prostředí v místnosti či kanceláři a vyvarovat se těžkých, silných a dráždivých vůní.

2. 1. 10 Barvy

Barvy ovlivňují naši psychiku, což není převratným poznatkem, ale důležitým zjištěním při komunikaci. Barva ovlivňuje kvalitu komunikace, ať již v prostředí, ve kterém komunikujeme nebo barvou toho, co si oblékáme. Jejím úkolem je zvyšovat srozumitelnost, přitáhnout pozornost nebo pouze doprovázet a vytvářet přijatelné pozadí komunikace. Symbolika barev je rozdílná podle toho, jací jsme a v jaké žijeme kultuře. Rozčlenění a pochopení barev, které používá osoba při komunikaci, nám usnadní v přístupu k ní a je jednou z prvotních vstřebaných informací. (www.kkvysociny.cz)

Symbolika barev:

Bílá – nevinnost, naivita, čistota, pokud je více využívána tato barva v oblečení ve starším věku, může vyjadřovat nevyzrálou osobnost, dochází-li ke kombinaci bílé s jinými barvami, jednáme pravděpodobně s osobou vyrovnanou

Černá – je protikladem bílé a i to, že je opačná, vyjadřuje opačné postoje a nálady, které se v komunikaci projevují, bývá barvou smutku a tajemna

Hnědá – když přijdeme do kontaktu s přemírou používání hnědé barvy, pozoruje nás na člověka spolehlivého, trpělivého a silného, vyjadřuje osobnost člověka, který je osobitý a schopný k pomoci a navázání progresivní komunikace, pozor však na okolnosti, kdy hnědou barvu mohou preferovat i lidé s depresivními náladami

Šedá – pro šedou barvu bývají nakloněni lidé, pro které je práce nadevše

Modrá – pokud se setkáme s touto barvou, je důležité si uvědomit, že se jedná o barvu uzavřenosti, odpovědnosti a z části zaměřenosti na sebe, má být barvou všeho, co nás obklopuje, tudíž pokud člověk nadměru tuto barvu používá, odhaluje jeho nitro

Zelená – je uklidňující a má vyjadřovat klidné rozpoložení, tuto barvu poměrně často využívají lidé, které jsou klidných povah, neagresivní a domácího zázemí, pro komunikaci s těmito lidmi, kteří tuto barvu využívají, je spíše problém dobrat se rozumného řešení v komunikaci (trvá to déle)

Žlutá – má podle zjištění podporovat duševní kapacitu člověka, a pokud narazíme na takto oblečeného člověka, mělo by se s největší pravděpodobností jednat o osobu

briskního myšlení, tito lidé neradi zkoumají vnitřní osobu a nechtějí se vyjadřovat k svým vlastním postojům

Oranžová – je kombinací žluté a červené a spíše se dá zařadit k osobě extroverta, kdy převažuje méně strachu a prosazení síly, při komunikaci s takovou osobou je dobré posoudit, bude-li v pracovním vztahu možné ji zvládnout

Červená – sama o sobě vytváří dojem ohně, což značí energii, sílu, vitalitu a sexualitu, její používání značí velikou osobní sílu a aktivitu a v určitých pohledech je možné jí přisuzovat agresivitu

Růžová – když se setkáme s touhle barvou, musíme se mít na pozoru, vyznačuje naivitu a nezralost

Fialová – tato barva označuje duševno a vyznačuje lidi, kteří se spíše snaží uniknout z reality tohoto světa, je barvou trápení a neštěstí, pokud s takovou osobou přijdeme do pracovního styku, je dobré ji nejdříve pochopit a až posléze, kdy pronikneme do její osobnosti se snažit řešit komunikační problémy

Nejen jednotlivé barvy, ale i jejich odstíny a kombinace hrají svoji roli a nuance, které z těchto barevných prvků plynou, záleží na schopnosti posuzovatele do jaké míry je schopen je posoudit. V pracovním či služebním styku se většinou barevné projevy usměřují k neutrální rovině, aby se předcházelo vyvarování zbytečného ovlivňování.

2. 1. 11 Prostřednictvím předmětů

V této části komunikace je celkově zahrnuto vše, co bylo vyrobeno lidskou rukou, a proto se tato část lidské komunikace prolíná celou řadou jiných témat např. dekorace prostředí, oblečení, pachy, ozdoby, barvy a samostatná část předmětů, které mají za úkol vstřícnější průběh komunikace, zviditelnit nás a zpřístupnit protějšek jednání a těmi jsou dárky.

Jaký dar dáme, takový postoj zaujímáme a vyjadřuje druh a stupeň vztahu k obdarovanému. Dar vytváří určitý stupeň závaznosti k osobě, které jej dáme, a může být považován za prvek náklonnosti. (www.kkvysociny.cz)

Pokud se zaměříme na pracovní styk, nastává polemika obdarovat či nikoliv a určitě je dobré se zamyslet a posoudit, jaký důsledek bude tento krok mít. Ve služebním styku k této návaznosti většinou nedochází, protože výsledný efekt ve služebním jednání by se dal považovat za snahu o záměrné ovlivnění celého jednání. V rozsahu komunikace má každá jak kultura, tak pracovní (služební) komunikace své určité specifikace a jiná formální i neformální pravidla, která uvádí jednotlivá pragmatická stylistika v přístupu a tím ovlivňuje a spoluutváří jedinečné prostředí.

S výčtem výše uvedeného máme možnost při komunikaci v neverbální části posuzovat celou řadu okolností, které komunikaci doprovázejí a ovlivňují. Pro nás je důležité umět v tomto prostředí z těchto dílčích částí čerpat maximum informací a být schopni je využít v jakékoliv, ne jen ve služební, komunikaci v běžném životě.

2.2. Verbální komunikace a její prvky rozdělení

Pokud se zaměříme na členění komunikace do neverbální a verbální části, můžeme říci, že neverbální je tou prvotní složkou v komplexu komunikace, se kterou přicházíme do kontaktu, ale druhá část komunikace, tedy její verbální část, je podstatnou ve svém obsahu sdělení, kdy má za úkol vyjádřit a přenést naše vnitřní resumé a vyjádřit smysl myšlenky. A to slovem nebo písmem.

Řeč je schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem. Existuje nyní mnoho technik a principů efektivní řeči. (CARNEGIE, D. Jak mluvit a působit na druhé při obchodním jednání, s. 9) je mnoho různých forem řeči a jsou to například řeč mluvená a psaná, rozhovor mezi dvěma lidmi, řeč v malé skupině lidí, řeč ve velké skupině lidí a samomluva. (KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej, naslouchám, s. 10)

V komunikaci je dobré se zaměřit v procesu verbální složky na důvod, proč s někým vstupujeme do rozhovoru a posoudit, jak motivačně ovlivňuje rozhovor emotivní stránku. Rozhovor je charakteristickým znakem osobního styku člověka s člověkem. Je projevem oboustranného přiznání a uznání „lidství“, neboť s neživým předmětem (třeba židlí) rozhovor nevedeme. Proto v situaci, kdy někomu odepřeme rozhovor nebo mu ho znemožníme, „degradujeme ho na věc“. V sociálně psychologickém pojetí jde o tzv. reifikaci člověka, o jeho zvěčnění. „nestojím mu už ani za kus slova“. Toho je dobré si být vědom i tam, kde někomu nezavoláme, nenapišeme, kde ho nenavštívíme apod.

V odpověď na otázku „proč vedeme rozhovor“ by bylo možno poukázat na výměnu informací jako oboustranně hodnotnou činnost. Důvod to je, avšak sdělování informací a zpráv není jediným, ani hlavním důvodem k vedení rozhovorů. Sociální psychologové nás vedou k uvažování o podstatně hlubší motivaci. Upozorňují nás, že se při osobním rozhovoru vzájemné vztahy nejen projevují, ale i utvářejí. Rozhovor je tedy příležitostí poznat, jaký vztah k sobě navzájem máme s tím či oním člověkem, s nimiž do rozhovoru vstupujeme. Člověk se stává člověkem teprve tehdy, vstupuje-li do osobního kontaktu s druhým člověkem. Rozhovor je právě takovouto příležitostí „stát se člověkem“, odečítat z projevů toho druhého, jak se na mne dívá, za koho mne má atd. (CAPPONI, V., NOVÁK, T., Asertivně do života, s. 155-165)

V rozsahu verbální komunikace je třeba dávat pozor na veškeré její náležitosti, kterými jsou tón, výška, barva, kvalita, rychlost hlasu a přesně koncipovat obsah sdělení toho,

co chceme sdělit. Je důležité volit i správná gramatická pravidla a pravidla spisovné řeči. Při stavbě verbálního projevu je potřeba se držet určitých pravidel, které sebou řečnický projev nese a být schopen odlišit specifika, která jsou pro individuální pracovní či soukromě-obecné zaměření komunikace důležité. Je potřeba si i uvědomit, že jiná pravidla jsou dána i pro jiné kulturní sociální a společenské systémy.

Verbální komunikace podle J. Křivohlavého (s. 29) je tvořena základními otázkami:

KDO to říká – mluví jen za sebe nebo za určitou skupinu, hovoří z určité role, kdo by to měl říkat, atp.

CO říká – která slova volí a kterým se vyhýbá, co říká a neříká, co tím říká o sobě a co o těch, kterým je to určeno, co říká o svých vztazích k věci a k lidem, k nimž hovoří, co říká nového a jak moc nového říká, říká-li věci potřebné či nepotřebné, jakou má hodnotu to, co říká

KDY to říká – co předcházelo tomu, než to řekl – situačně i dějově, kdy to měl říci a kdy teprve to řekl

KDE to říká – před kým ano a před kým ne, za jaké situace s tím přichází atp.

JAK to říká – jak srozumitelně to říká, jak mu záleží na tom, aby mu bylo rozumět, jakým hlasem mluví, jak se přitom chová, co přitom dělá, jak se tváří

PROČ asi to říká – z jakých důvodů to říká, co ho k tomu motivuje, za jakým účelem to říká, kam tím míří, čeho tím chce asi dosáhnout

JAKÝ je účinek toho, co říká – s jakým efektem se setkává to, co bylo řečeno

Řeč je studována mnoha obory a každý zkoumá jinou stránku řeči. Jsou to například: Lingvistika – jazykověda, Filologie – věda o lidské řeči, Filozofie řeči – dělí se na dvě skupiny, tou první je řeč sama a tou druhou filosofické aspekty řeči, Fonologie a fonetika řeči – věda o akustické stránce lidské řeči, Sémionitika – nauka o znacích a speciálně o jazykových znacích, Etymologie – sledování historického vývoje slov, Sémantika – věda o významu slov, Paralingvistika – věda o svrchních tónech řeči, Gramatika – nauka o správném tvaru slov používaných v určitém jazyce a o jejich pravopisu, Syntax – nauka o správném ražení slov ve větě, Stylistika – nauka o slohu

našich slovních projevů, Pragmatika – věda o vztahu slovního projevu k tomu, co se ve skutečnosti děje, Estetika řeči – nauka o kráse lidské řeči (např. řeč básníků nebo řeč dramatického umění), Rétorika – nauka o řečnickém umění, Sémaziologie – studuje dynamiku historického vývoje významu slov a změn tohoto významu v průběhu věků, Lingvistická aplikace teorie informace – moderní přístup k problematice řeči jako nositelce zpráv (KŘIVOHLAVÝ, J., Jak si navzájem lépe porozumíme, s. 112)

Samozřejmě i v řeči rozeznáváme jednotlivé roviny komunikace, kdy je suplementární, kdy postavení obou subjektů je v rovnováze, dále komplementární, jedná se o nadřazenost jednoho z komunikujících a metakomplementární, kdy nadřazená osoba nevyužije svého postavení a vyjádření komunikačního vztahu probíhá nasloucháním a hledáním řešení.

Co se týče projevu ve verbální komunikaci, měl by být formální a věcný, přiměřeně logický úrovní intelektu posluchače. Při této komunikaci je důležité o udržení určitého stupně zájmu, kdy je nutné dbát na slovosled a intonační rovinu a přihlídnout k tomu, jaká sociální charakteristika je komunikaci přítomna.

Vzhledem k tomu, že tento druh komunikace slouží k přenosu úzce vymezeného obsahu sdělení, je nutné tento projev, pokud chceme dostatečně zapůsobit a předložit vnímanou formu, neustále trénovat a učit se z chyb, kterých se v rétorice dopustíme.
www.umprum.cz

2.3. Komunikace a okolní prostředí

V této stati není úmyslem popisovat již výše uvedený faktor ovlivňující komunikaci z titulu stavu věci, jakým je oblečení nábytek, barvy věci, ale spíše se zaměřit na komunikační postuláty z určitých pohledů, které nevytváří právě nejen prostředí, ale je tvořeno vztahovými vlastnostmi mezi subjektem a okolím. Je samozřejmé, že prostředí je tvořeno námi, ale jsou situace, kdy tento stav není možné ovlivnit a v tom okamžiku bývá komunikace zaváděna do intencí, které musíme předpokládat a být schopni je využít.

Pokud je účelově vedená komunikace v prostředí policie, je úmyslně vytvořeno prostředí, které má za úkol navodit určenou situaci, postupy při ní konsolidují právě s tímto stavem. Příkladem může být vedený výslech u osoby, která podává vysvětlení u přestupku, který není svou závažností až tak nebezpečný pro společnost a výsledkem vedeným s osobou podezřelou z násilné trestné činnosti. Přístup k osobě nebude vždy identický a úroveň jak fyzického, tak sociálního prostředí bývá odlišná. Komunikační úroveň je tedy dána na přítomnost sociálního prostředí, které je určováno determinanty vytvářeného prostoru, a tyto systémy jsou určujícími prvky komunikace. Přístup k osobě, která je z romského etnika, žijícího v panelákovém slumu, je přiměřena prostředí a bez intenzivního rozšiřování komunikačních a inteligenčních znalostí, které jsou závislé v procesu socializace, není možno začlenit do námi vnímané běžné populace. Je zajímavé, že faktor, který ovlivňuje komunikaci, a to stav prostředí, je se snižující se kvalitou přímou rovinou s neochotou spolupracovat s jiným sociálním kolektivem než je ten, ze kterého osoba pochází.

I dnešní mládež, bez rozdílů sociální kastace, je intenzivně ovlivňována a neustále masírována moderními technologickými prostředky, z nichž je asi nejzásadnější televize, počítače a hraní her. Její neúměrně vysoké dávkování agresivity a nastavování hledisek normalnosti, je až zarážející. Je nemálo případů, kdy děti napadly či přímo zranily jiné dítě při hře, aniž by si byly schopny uvědomit, že se jednalo o „špatnou věc“. Díky tomu, že televize a počítačové hry upravují vnímání agresivity a násilí, jako standardní součást běžného života, a čas rodičů určený pro výchovu dítěte je neustále snižován pracovním vytížením, tudíž se výchovné prvky působení přenášejí přímo na vzdělávací aparát nebo na generace prarodičů. Tím samozřejmě vzniká desinterpretáční výchova a dítě je, ne svojí vinou, poškozováno.

3. Uplatnění sociální komunikace v PČR

Sociální komunikace v policejní práci je ve svém obsahu značně individuální, ale díky své specializované profesi odlišnou oproti jiným druhům zaměstnání, kdy škála rozmanitostí situací vychází od pomoci občanům v banální záležitosti, přes vyhocené komunikace s nadřazeným až po represivní zásah proti lidem. Díky těmto rozličným interakcím je nutné vždy být schopen dostatečně zareagovat a použít specifických komunikačních technik, ať již v oblasti verbální nebo neverbální.

Při výkonu tohoto zaměstnání dochází velice často k ovlivňování komunikace a policista musí být schopen vyhodnocovat jednotlivé prvky komunikačních faktorů již od samého začátku komunikace, kdy už pouhý vliv prostředí a vizuální kontakt má za úkol určit směr komunikační linie.

3.1. Uplatnění sociální komunikace v praxi

Při výkonu samotné praxe je prvořadé si určit kde a s kým bude komunikováno a tomuto přizpůsobit i povahu sdělování. Primárně lze tuto komunikaci rozdělit do dvou kategorií, kdy jedna je tvořena v přístupu snahy občanovi pomoci, neagresivní a optimistický průběh komunikace. Policista musí být schopen při pomoci občanovi s ním jednat v duchu a intencích projednávaného. Pro příklad, kdy banální žádost člověka ztraceného ve městě, který požádá policistu při výkonu hlídkové služby o informaci, kde se nachází, popřípadě kam by se chtěl dostat. Naopak protipólem může být situace, kdy policista zasahuje se zbraní v ruce s úmyslem ochránit lidský život. Obě tyto interakce jsou z kategorie pozitivního přístupu, ale jejich projevy jsou na opačných koncích komunikačních projevů. Veškeré stavy v chování a jednání, které tyto situace doprovázejí, jsou nejen závislé na tom, co jsme si již řekly, ale i na vnitřních hodnotách a stavech, ve kterých se policista a jeho protějšek nachází.

A druhou kategorií, která vychází z podstaty represe, kde může velice často dojít k nárůstu emocí a výbuchu agresivity. Opět je zde široké spektrum jednotlivých projevů, kdy v jedné části je agresivní opilec, který je neochotný spolupracovat a jeho schopnost komunikace je snížena alkoholem. Naproti tomu maximální možnou variantou vyhocení komunikačních vztahů, může být zásah proti pachateli, který zbraní ohrožuje lidský život. V daných případech je stavová rovnice komunikace odlišná a forma aktivity je posunuta v úrovni tréninku a zkušeností zasahujícího policisty.

Komunikace ve služební praxi má vždy jednu zvláštnost, která se u ostatních povolání nevyskytuje a tou je nadřazenost a podřazenost objektů, která je vždy jednosměrná. Vždy při rozhovoru s občanem ve služební povinnosti vystupuje policista v roli toho, kdo komunikaci řídí a usměrňuje a je tím, kdo má rozhodné slovo. Individualita v přístupu je různá pro druhy sociálního prostředí, kdy větvení škál projevů a schopnosti komunikaci dostatečně porozumět, je závislá na pochopení policisty a jeho schopnosti přizpůsobit se.

3.2. Specifika sociální komunikace v pracovních vztazích v Policii ČR

Tak jako při komunikaci v praxi má i sociální komunikace v pracovních vztazích Policie České republiky svá zásadní dilemata a specifika, kdy větší část obecně závazných komunikačních postupů je dána služebním řádem a směřuje do oblasti vojenského drilu a dikce. Samozřejmě, že každodenní kontakt osob ve služebním poměru tuto specifiku zjemňuje a dochází k celé řadě osobních interakcí mezi zaměstnanci. Ve služebním styku, pokud se jedná o uniformovanou část, lze již v prvním vizuálním kontaktu zařadit jedince dle identifikace uniformy, kdy barva ústrojových prvků a hodnost určuje zařazení k jednotlivé složce. V tomto druhu komunikace se již přesouváme z roviny vertikální do oblastí, kde se prolínají obě dvě, jak vertikální, tak horizontální komunikace.

Při horizontální komunikaci oproti vertikální se vytvářejí užší vztahy a vazby, ale právě díky svému pojetí komunikační roviny je třeba v této úrovni dodržet určité hranice komunikačních zásad, které zajistí efektivitu a úroveň komunikace. V dané oblasti, kdy komunikujeme ve vertikální rovině, je specificky posunut smysl komunikace a tím je rozkaz, u kterého zbývá jen velice úzký prostor pro manipulaci s názory. Z výzkumu vyplynulo, že jen velice malá část respondentů ve služebním poměru těžko akceptovala smysl fungování tohoto systému a větší část se byla schopna přenést přes přímou nadřazenost v komunikační rovině. Ještě v této oblasti bych ráda vzpomenu jako žena, že rovina komunikací, kdy je snaha prosazovat feminní názor vůči maskulinnímu, je díky tomuto uspořádání částečně odsunuta v pozadí při potlačení vlastního ženského názoru z pozice komunikačních smyslů. (M. Nakonečný, 2003, s. 318)

3.3. Komunikační bariéry a druhy chování

Překážka, která ztěžuje komunikaci, může mít různé příčiny. Nejzávažnější příčinou je mentální nebo fyziologický handicap, eventuelně různé zábrany nebo poruch psychologické. Komunikační bariéry vzniká i v případě rozrůzněnosti referenčních systémů. K celé řadě poruch může dojít z různých důvodů ve všech fázích komunikačního procesu. (www.andromedia.cz/andra.php?id=314)

Pokud se budeme zabývat bariérami při komunikaci, musíme se i zaobírat jednotlivými typy chování. Tyto typy jsou přímo úměrné jednotlivým překážkám, které znepríjemňují a vytvářejí bloky při předávání informací. Celá řada těchto překážek má rozličný důvod ať již z fyzické podstaty či po edukativní podstatě, kdy jsou tyto chyby naučené, popřípadě byly vřazeny mylně do užívacích vzorců společností nebo kolektivem.

Bariéry jako takové se prolínají komunikací obecnou (soukromou, volnočasovou), ale i v komunikaci pracovní, služební a jejich identifikace je důležitým prvkem při posuzování míry a postupu v komunikaci. Bariéry vyplývají z nedostatku komunikačních dovedností, jazykových a odborných nepřipraveností, nesrozumitelným vyjadřováním, nedostatečnou hlasitostí a nepřesným vyjadřováním. Tyto bariéry se vyskytují v oblasti verbálního projevu a jsou velice odstranitelné. (www.vkol.cz/data/soubory/import/sockom1.pdf) Jednou z bariér, která tvoří ztížení komunikačních resumé, může být tzv. dvojitá vazba, kdy slovy říkáme něco jiného než nonverbálně. (J. Křivohlavý, 1988, s. 28) Bariéry, které ovlivňují komunikace, mohou mít rozličný charakter a vztahovat se, jak na fyzickou podstatu, tak na psychickou i somatickou míru blokace. Existují fyziologické bariéry, do kterých se dají začlenit vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráty paměti atd., dále psychologické bariéry, kterými mohou být klamný úsudek, předpojatost, introverce. Samozřejmě vytváří bariéru i verbální projev, jeho jazykové komplikace v podobě odlišnosti jazyka, složitosti termínů, žargonu, nářečí a sémantiky. Dále bariéry technické, prostorové a sociální.

3.3.1 Asertivní chování

Původ označení asertivita je převzato z angličtiny přes středověkou francouzštinu z latinského „asserere“, což znamená tvrditi, domáhati se něčeho. Asertivita jako taková vychází z dovednosti prosazovat si vlastní názor. (www.cs.wikipedia.org/wiki/Asertivita) všeobecný názor ohledně asertivity je platný jako zdravé sebeprosazování se. Při služebním i osobním vztahu je asertivní jednání přínosným a slouží jako umění vyjádřit své stanovisko za využití argumentů i smyslem setrvání na svém postoji. To samé jako i schopnost vyrovnat se s kritikou, ve smyslu pozitivní i negativní a vyčerpat z ní vše, co přinese prospěch v komunikaci při poučení se z vlastních chyb. Je to umění schopnosti dělat kompromis a možnost požádat konfrontující stranu o laskavost bez pocitu trapnosti. Projev asertivity má být bez stresu a napětí a působit klidným dojmem.

Asertivní lidská práva:

Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost.

Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující Vaše chování.

Máte právo sám posoudit, zda a na kolik jste odpovědný za problémy druhých lidí.

Máte právo změnit svůj názor.

Máte právo dělat chyby a být za ně odpovědný.

Máte právo říci „já nevím“.

Máte právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.

Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.

Máte právo říci „já ti nerozumím“.

Máte právo říci „je mi to jedno“.

(Tomáš Novák, *Asertivně do života*, 1992, s 32)

3.3.2 Agresivní chování

Agresivita vytváří v procesu komunikace a přenosu sdělovaného obsahu silnou blokační složku, která ve většině případů lze jen velice stěží překonat a pokud nastane, nezřídka bývá toto chování zakončeno otevřenou fyzickou inzultací. Agresivita je způsobena neschopností ovládat emocionální rovinu s úmyslem prosadit se vůči druhé straně ve svůj prospěch.

Tento člověk nedbá na práva a oprávněné požadavky protistrany a snaží se ponížít a srazit sebedůvěru druhých. Svým postojem sice čas od času dosáhne cíle, ale v kolektivu kde je znám je k tomuto člověku vytvořený rezervovaný vztah, často s negativními interakcemi. V agresi se projevuje umíněnost, vždy a za jakékoli okolnosti být úspěšný, pokud jsou nezdary, agresor si je pozměňuje ve svůj prospěch. Pokud agresor narazí na takovou rovinu odporu, že ho nelze překonat, neobviní sebe z neúspěchu, ale okolí za jeho přístup, kdy mu jsou neustále podráženy nohy. (<http://web.quick.cz/psychologies/asertivita.htm>)

Agresivní chování doprovází i prvky verbální komunikace, kdy se zvyšuje hlas, zrychluje se řeč a zprudka se mění intonace. Ve svém obsahu dochází k častému používání vulgárních výrazů, sarkasmy, ironie a zosobnění protistrany tykáním. I ve složce neverbální jsou specifické prvky, které vyjadřují stav a postoje za použití zastrásovacího postoje těla, vztyčené paže, výhrůžky rukou vztaženou v pěst, ukazování prstem, přímý oční kontakt atd.

V pracovní i soukromé komunikaci se setkáváme snad každý den v určitém rozsahu, ale policejní práce je v tomto měřítku specifická. Většina policistů se s agresí setkává dnes a denně. Agresivita v policejní praxi je nejen v přímém styku s veřejností, kdy při zásahu dochází velice často k silným emotivním projevům, nýbrž ale i v pracovním kolektivu, kdy dochází často k ostré výměně názorů.

3.3.3 Pasivní chování

Pasivní jednání je formou projevu, při kterém se osoba uchyluje do pózy jakési oběti, přičemž není schopna dostatečně se vyjádřit a pochopit a učinit rozhodnutí. Tyto stavy vychází z nejistoty a projevují se, jak v mluvě, kdy se velice často opakuje „promiňte, bohužel, byl bych, musím udělat“ s čímž nevyjadřuje, co si skutečně myslí, ale pouze zastírá svoji nerozhodnost.

Při služební komunikaci se s tímto druhem projevu v chování setkáváme, ale většinou se jedná o jednání v problémech závažnějšího charakteru, kdy tento člověk, se kterým jednáme, již nemá snahu obhajovat svá stanoviska a objasnit důvody, ale snaží se pouze o dočasný únik.

Co se týká pracovní komunikace, bývá velice často přítomná vertikální formě, kdy osoba podřízená tímto způsobem řeší nemožnost odporu výše postavenému protějšku. V projevu nonverbálním při pasivním chování jsou většinou ruce svěšeny podél těla, popřípadě si člověk pohrává s prsty a pohled je většinou upřený, dívající se skrz něco.

Jak pasivní člověk neumí sdělit svá přání, tak stejně bezradný je i vůči požadavkům druhých. Trpí nedostatkem jistoty v jednání, i když ho trápí neschopnost přiměřeného uplatnění. Takovýto jedinec není schopen odolat manipulativním trikům a podvolí se vůli druhého a namísto odporu se radši omlouvá a vysvětluje. V pasivním jednání se dá říci o začarovaném kruhu, který svým slabím sebevědomím vytváří další prostor pro neúspěchy, které toto sebevědomí ještě oslabují. Tím, že není až tak vyvinut smysl komunikace v pasivním jednání a pasivní jedinec se snaží tuto komunikaci zvládnout, prosazuje se manipulací druhých a ve své postatě se nejedná o nic jiného než o rafinovanou, skrytou agresi. (<http://web.quick.cz/psychologies/asertivita.htm>)

3.3.4 Manipulativní chování

Manipulativní chování již ve svém životě každý z nás použil a mělo za úkol směřovat komunikaci v náš prospěch, i když bývá manipulace velice často úspěšně maskována. Velmi často bývá použito argumentů morálky, ačkoliv cíle jsou mnohdy opačné a vždy zjištěné. (CAPPONI, V., NOVÁK, T., Aserktivně do života, s. 138)

Styly manipulace souvisí s typem osobnosti. Jsou jedinci, kteří zvolí předstírání bezmocnosti a jiní, kteří se projevují agresivním stylem. V takzvaném Shostromovo dělení je typologie manipulace rozdělena do devíti charakteristických stylů osobnosti:

1. diktátor – odvolává se na autoritu a tradici, hojně využívá citáty. Bývá to často autoritativní šéf nebo otec rodiny.
2. chudáček – zdůrazňuje své handicap, zakládá si na svém pocitu méněcennosti. Svou proklamovanou neschopností zastírá neochotu.
3. počtář – řídí se tím, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější, obvykle neproklamuje vysoké ambice a plní jen jednodušší úkoly
4. břech'án – předstírá závislost na ostatních, rád na nich do značné míry parazituje. Jedinci tohoto typu trpí často hypochondrií a zdůrazňují nepřízeň osudu
5. drsňák – manipuluje hrubostí, je pevně přesvědčen o své pravdě, nepřipouští kompromis ani pouhou diskusi, v krajním případě používá nadávky a výhrůžky
6. obětavec – tento typ dobře vystihuje výrok „nejhorší jsou nejhodnější lidé“, je poměrně často zastoupen v rodině, především osobě matky
7. poslední spravedlivý – základní formou manipulace je neustálá kritika, ve svém okolí vyvolává pocity viny, své chyby ale přehlíží. Je typický především pro mužské pohlaví
8. opatrovatel – neustále se stará o druhé, ale často proti jejich vůli. Žije v představě, že sám ví nejlépe, co je pro ostatní dobré. Typické zejména pro autoritativní rodiče
9. mafián – manipuluje silou jako drsňák, ale zároveň nabízí určitou ochranu a záštitu. Charakterizuje ho přísloví: „kdo nejde se mnou, jde proti mně“. Tento typ manipulace se často používá v politické sféře

(http://cs.wikipedia.org/wiki/Shostromova_typologie_manipulace)

3.4. Chyby při sociální komunikaci v pracovním vztahu

Pokud si chceme uvědomit chyby, kterých se dopouštíme v komunikačním procesu v pracovním vztahu, je potřeba si učinit rozbor, který nám umožní proniknout a osvětlit jednotlivé prvky negativních postojů při hledání řešení problému. Prvořadé stanovisko v těchto chybách je posoudit svůj rozsah schopností, s jakými v komunikaci pracujeme a sám sobě si vyjádřit míru pochybení. Chyby se vyskytují, jak ve složkách verbálního projevu, kdy obsah sdělovaného není přesně interpretován, jazykové schopnosti nejsou ještě natolik vyvinuty a prohloubení smyslu spisovné mluvy při použití v řeči a písmu, tak i v neverbální složce, kdy je dobré sledovat, učit se a hlavně vnímat jednotlivé prvky souhrnného komplexu tohoto projevu a těchto chyb se vyvarovat.

Ve služebním kontaktu při komunikaci s osobou po služební linii být schopen dostatečně adekvátně sdělit důvod našeho jednání a pochopit zdali osoba, se kterou jednáme je schopna nám porozumět. Zbytečně nepoužívat zavádějící prvky, opakovat se. V neverbální složce je velice těžké při vypjatých situacích korigovat tělesné pohyby, proto je nutný opakovaný trénink těchto vlastností.

V pracovním kolektivu, kdy dochází k odlišným způsobům projevů v komunikaci, je třeba obdobné chyby identifikovat a vystříhat se jich, protože tato komunikace probíhá víc v osobní rovině, kde vytvoření určitého postoje a stanoviska o nás vytváří určitý obrázek a ten je většinou dlouhodobě s námi spojován.

4. Výzkumné šetření

4.1. Cíl práce

Cílem dotazníkového šetření bylo kvantitativně zodpovědět na oblast problematiky připravenosti policistů na komunikaci. Dotazník si kladl za úkol zjistit v jaké míře a rozsahu jsou policisté schopni tuto problematiku posoudit a zdali je rozsah jejich znalostí a školení dostačující pro jejich profesi. Z tohoto komplexního úkolu byly vyvozeny tyto cíle:

CÍLE VÝZKUMNÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ:

CÍL 1: Rozčlenit základní určující prvky, jakými jsou: pohlaví, věk, vzdělání či školení, délka praxe.

CÍL 2: Určit si a zjistit, zdali a v jakém rozsahu je prováděna příprava a zdokonalování výuky komunikace před výkonem praxe.

CÍL 3: Zjistit v jakém rozsahu probíhá průběžné zdokonalování při výkonu praxe u Policie ČR.

CÍL 4: Zjistit jaká je připravenost policisty na komunikaci s občanem při výkonu praxe.

..

HYPOTÉZY K DANÝM CÍLŮM:

Hypotéza k cíli 1:

Je dáno, že úroveň komunikace je závislá na vícero určujících faktorech a ovlivněna podstatným způsobem tím jaký věk a jakou praxi máme vykonánu, a to jestli v našem vzdělání docházelo k upevňování schopností důležitých při komunikaci. Je velice pravděpodobné, že skupina mladších a krátkodobě sloužících respondentů bude silně ovlivněna okolím a je schopna snáze v komunikaci podlehnout.

Hypotéza k cíli 2:

To, jak má být komunikace úspěšná, je velice závislé na výchově a prostředí, v jakém se člověk pohyboval a předpokládá se, že tato komunikace je jakýmsi zdokonalováním pro

budoucí výkon profese. Jejím úkolem by mělo být zaměřit se na to, jak byl předchozí praxe a samotná příprava důležitá pro výkon praxe u Policie ČR.

Hypotéza k cíli 3:

Předpokládá se, že dalším velice důležitým faktorem, který ovlivňuje připravenost policisty na komunikaci je další vzdělávání a odborná příprava v policejní praxi. A jaká je schopnost a ochota prohloubit si znalosti v komunikaci policistů ve svém volném čase.

Hypotéza k cíli 4:

Předpokládá se, že existuje celá řada faktorů, která ovlivňuje kvalitu výsledné komunikace s občanem při služebním jednání a posoudit, do jaké míry je schopen policista využít jednotlivých prvků v komunikačním prostředí. A zdali je dostatečně připraven na prostředí v komunikaci, aniž by se nechal intenzivně ovlivnit působením vnějších negativních faktorů, jakými jsou například rodinné konflikty nebo zdravotní problémy.

4.2. Metodika práce

Šetření bylo provedeno pomocí dotazníku, který měl kvantitativní povahu a byl zaměřen na specifickou skupinu v zaměstnaneckém poměru, kterými byly policisté, měl za úkol zjistit úroveň připravenosti policistů na komunikaci. Výzkum probíhal od září do října 2008 osobním šetřením, kdy byl v průběhu různých školení kolegům předložen k vyplnění tento dotazník. V něm bylo obsaženo 14 otázek uzavřeného a polouzavřeného typu, proto, aby se daly lépe určit a vyhodnotit cíle zjištění.

Smysl a obsah otázek byl zadán individuálně a pouze jen k tomuto šetření. Pro zjištění zda je dotazník srozumitelný a jednoduše vyplnitelný byly použita forma pilotního dotazníku a po jejím vyhodnocení byly určité sekvence upraveny. Skupina respondentů byla cíleně vybrána se snahou co nejlépe rozložit jednotlivé segmenty pro reprezentativnost vzorku, který činilo ze 100 osob, ve věku od 20 do 51 a více let, 45 žen a 50 mužů. Pro smysluplnost bylo přihlédnuto i ke služebnímu zařazení, kdy část respondentů byly osoby na vedoucích funkcích a osob s vysokoškolským vzděláním. Z důvodu ochoty vyplnit tento dotazník byl zadán anonymně s tím, že nebylo zasahováno ani ovlivňováno jakýmkoliv způsobem jeho vyplnění, pouze podáním informací k jeho vyplnění. Celkem bylo použito 100 kusů dotazníku a 100 procent jich bylo vyplněno.

Zkoumaný soubor: 1. Muži a ženy, 2. Policisté, 3. Policisté sloužící v různých krajích, 4. v počtu 100 respondentů

Ad 1) vzorek respondentů v počtu mužů a žen nebyl přímo segregován, bylo pouze volně předloženo k vyplnění a výsledek byl až posléze zpracován a vyhodnocen. Spodní věková hranice nebyla určena, vycházela automaticky z možnosti nástupu k Policii ČR (18 let), horní hranice je dána důchodovým věkem (ale toho se málokdo u policie dožije).

Ad 2) záměrně se jednalo o policisty, vzhledem k tomu, že celý výzkum byl směřován na otázku komunikace v policejní praxi.

Ad 3) Výkon služby policistů byl záměrně rozdělen do několika krajů z důvodu odlišení obsahu výkonu služby v komunikačních vazbách dle počtu obyvatel příslušných aglomerací, kde policista vykonává službu.

Ad 4) Záměrně bylo vybráno 100 respondentů bez bližšího rozlišení, a to z důvodu snazšího zpracování dotazníkového šetření, ale s ohledem na kvantitu zjištěných informací.

4.3. Výsledky dotazníkového šetření

Veškeré údaje, které byly dotazníkovým šetřením shromážděny, byly zpracovány a vyhodnoceny. Veškeré dotazníkové komponenty byly specificky sestaveny k získání informací pro tento výzkum a jejich výsledky následně zpracovány, jak formou slovní, tak i prezentací tabulkami a grafy. Jednotlivé body výsledků jsou řazeny dle jednotlivých položek dotazníku. Pro jednotlivé cíle jsou uvedeny výsledky šetření, které jsou prezentovány stejným způsobem a formou.

Obecná část

Položka 1 – Služební zařazení

Tabulka 1: Zastoupení počtu policistů v přímém a nepřímém výkonu služby

Druh výkonu služby	Přímý	Nepřímý
Počet policistů	69	31

Z celkového počtu 100 respondentů bylo v přímém výkonu služby zastoupeno 69 % policistů a v nepřímém výkonu služby 31 % policistů. Toto zastoupení bylo nahodilé a svědčí o větším počtu zastoupení osob v přímém výkonu služby, kde je možnost intenzivnějšího rozsahu v komunikaci s lidmi.

Graf 1



Položka 2 – počet pracovníků v kolektivu.

Tabulka 2: Zastoupení počtu pracovníku v kolektivu.

Počet spolupracovníků	Do 2	Do 5	Do 10	Více než 15
Počet dotázaných policistů	2	18	65	15

Tato položka měla za úkol určit postavení pracovníka v rozsahu jeho individuality, do jaké míry je jeho schopnost seberozhodování, bez kolektivních vazeb. V rozsahu počtu spolupracovníku bylo přihlédnuto k faktu, že do počtu 5 kolegů je proces vystupování více méně individuální a nad tuto hranici je stav v komunikaci brán jako kolektivní spolupráce. V zastoupení výkonu své profese jako individuální činnosti vyšlo 20 % respondentů a zbytek, tedy 80 % považuje svoji práci za kolektivní činnost.

Graf 2



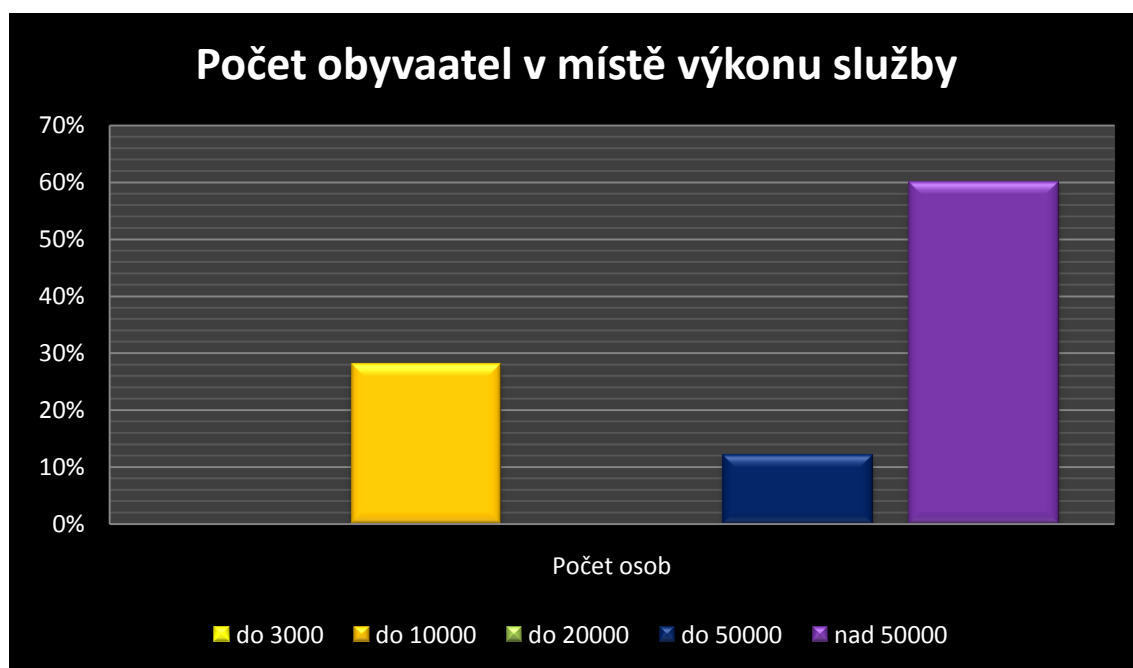
Položka 3 – Místo, kde vykonáváte službu (dle počtu obyvatel)

Tabulka 1: Zastoupení počtu obyvatel v místě výkonu služby

Počet obyvatel	do 3000	do 10000	do 20000	do 50000	nad 50000
Počet policistů	0	28	0	12	60

Z počtu 100 dotázaných policistů bylo 0 % v oblasti do 3000 obyvatel, 28 % do 10 000 obyvatel, 0 % do 20 000 obyvatel, 12 % do 50 000 obyvatel a 60 % nad 50 000 obyvatel v aglomeraci výkonu služby. Toto zastoupení nebylo vybráno záměrně, pouze má určit, v jak početných kolektivech obyvatel policisté slouží a určuje skupinu četnosti a rozmanitosti komunikace. Ukazuje na fakt, že malé zalidnění, což jsou obce do 3000 obyvatel, je redukováno na přítomnost policie a větší část je přesunuta do problematických oblastí větších měst, kde je rozsah interakcí větší.

Graf 3



Položka 4 – Pohlaví

Tabulka 1: Zastoupení mužského a ženského pohlaví zastoupení u respondentů

	Muži	Ženy
Počet respondentů	82	18

Z celkového počtu 100 respondentů bylo zastoupeno 82 % mužů a 18 % žen. Toto zastoupení je evidentně nerovnoměrné, je dáno svou specifikou výkonu zaměstnání. Nebylo vybíráno záměrně z důvodů objektivizace výsledků.

Graf 4



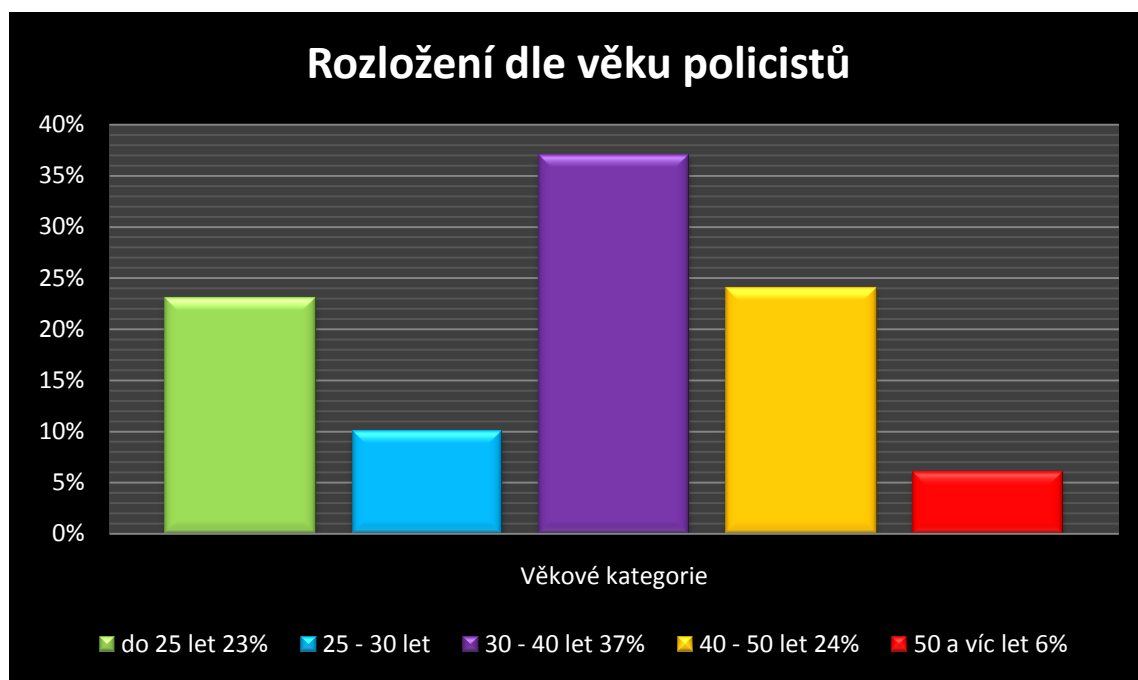
Položka 5 – Věk

Tabulka 5: Zastoupení respondentů podle věku.

Věk	Do 25	25 – 30	30 – 40	40 - 50	50 a víc
Počet policistů	23	10	37	24	6

Tato položka měla za úkol rozčlenit respondentní skupinu dle věku, který určuje maturační schopnosti jednotlivých respondentů v komunikaci. Nejmladší skupina do 25-ti let byla zastoupena ve 23 %, druhá skupina od 25 do 30 let byla zastoupena v 10 %, třetí skupina od 30 do 40 let byla v počtu 37 %, čtvrtá skupina ve věku od 40 do 50 let byla zastoupena v počtu 24 % a poslední pátá skupina od 50-ti let a víc byla zastoupena v počtu 6 %. Z grafu vyplývá, že nejsilnější ze skupiny tvoří věková kategorie 30-40 let, která by měla být již dostatečně vyzrálou pro pochopení komunikačních principů.

Graf 5



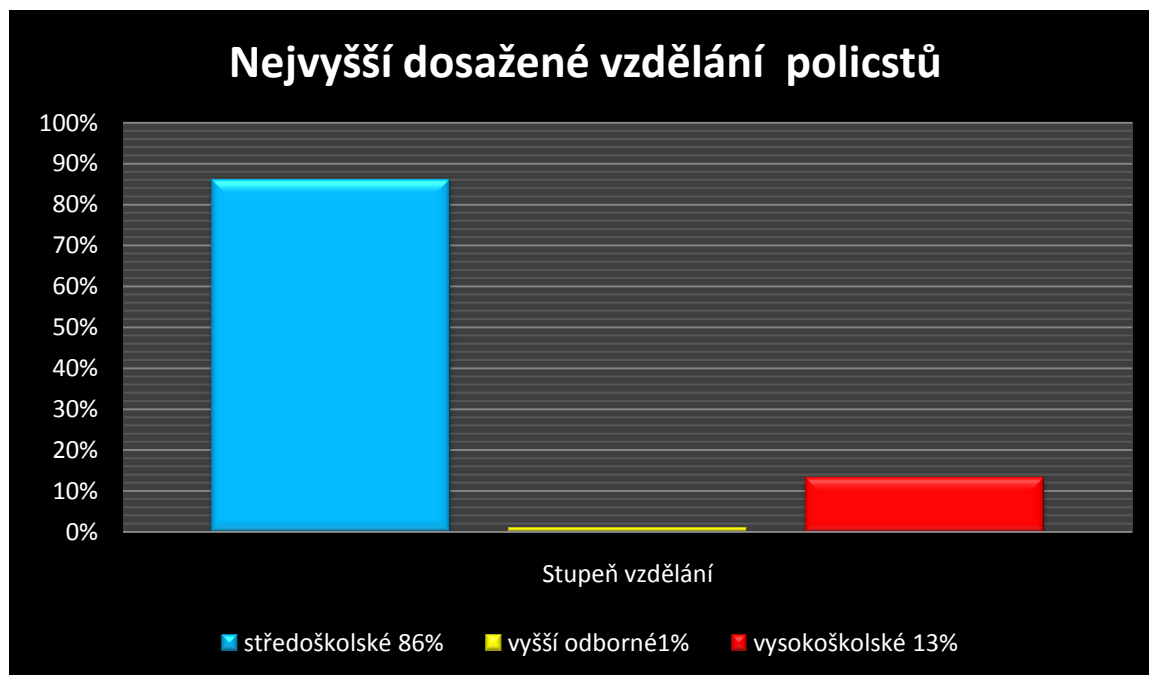
Položka 6 – Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka 6: Nejvyšší dosažené vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání	Středoškolské	Vyšší odborné	Vysokoškolské
Počet respondentů	86	1	13

Tato položka dotazníkové části rozčlenila skupinu respondentů dle stupně dosaženého vzdělání, z čehož 86 % respondentů má vzdělání středoškolské, 1 procento vzdělání vyšší odborné a 13 % vzdělání vysokoškolské. Předpokladem bylo tuto skupinu rozčlenit a posoudit zdali vliv komunikačních schopností je vztažný k dosaženému vzdělání.

Graf 6



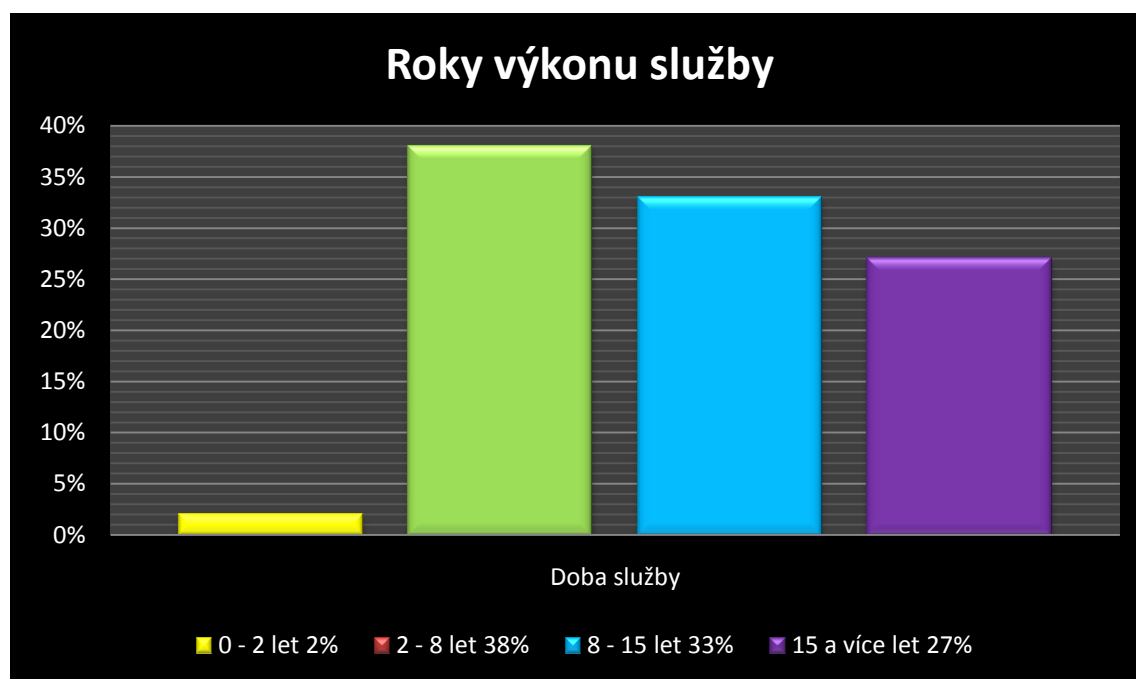
Položka 7 - Délka praxe

Tabulka 7: Rozsah výkonu v délce praxe jednotlivých respondentů

Délka praxe	0 – 2	2 – 8	8 – 15	15 a více let
Počet policistů	2	38	33	27

V oblasti odborné fundovanosti, která se dá posoudit z doby výkonu praxe, byla 2 % dotázaných respondentů aktivně činných 0 až 2 roky, dále 38 % vykonávala tuto praxi 2 až 8 let, 33 % respondentů 8 až 15 let a 27 % dotázaných 15 a více let. Z této části vyplývá, že nejsilnější respondentní skupiny jsou 2 až 15 let, tudíž je i předpoklad nejvyšší produktivity práce a schopnosti efektivně přistupovat ke komunikaci.

Graf 7



I. část: profesní příprava ke komunikaci před výkonem praxe

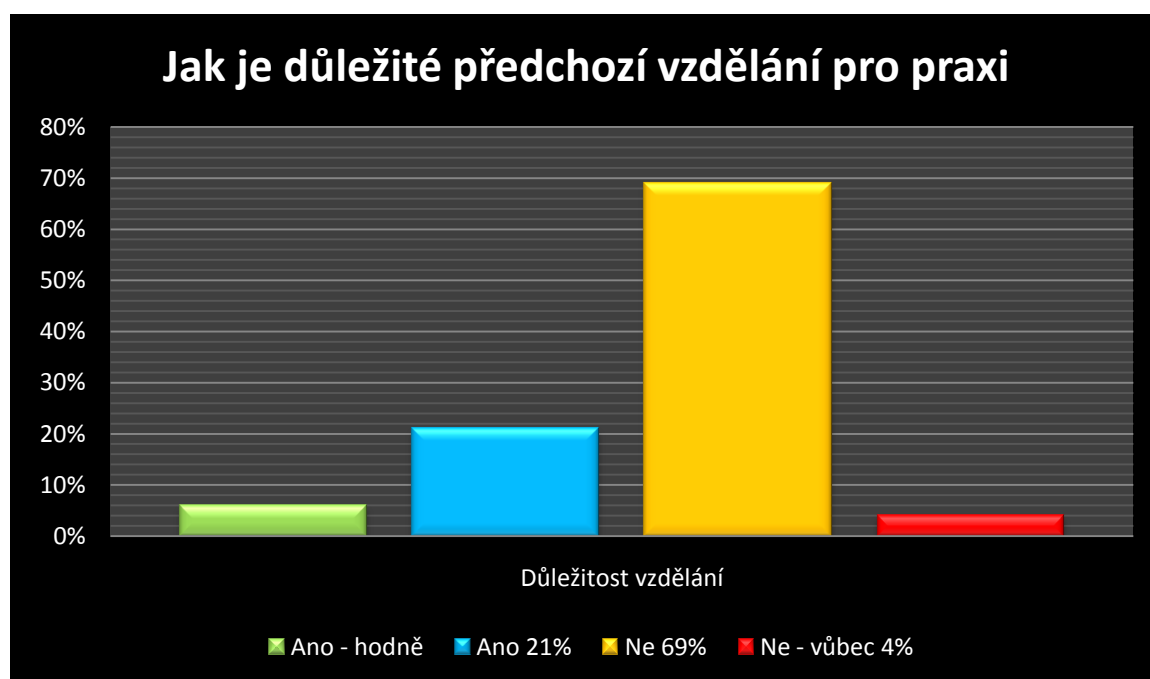
Otázka 1. Bylo vaše vzdělání (praxe) podstatná pro další rozvoj u Policie?

Tabulka 1: Názor respondentů na vzdělání pro rozvoj u Policie

	Ano hodně	Ano	Ne	Ne vůbec
Počet odpovědí	6	21	69	4

Tato otázka nechala posoudit ze své osobní vůle respondenty, zdali pro ně bylo jejich předchozí vzdělání podstatné pro rozvoj jejich osobnosti u Policie? Ze 100 % respondentů zodpovědělo 6 % ano – velmi, 21 % ano, 69 % ne a 4% ne – vůbec. Z výsledku vyplývá, že majoritní část policistů nepředpokládá velký vliv svého předchozího vzdělání a návyky komunikačních principů (tedy jejich převážná část) je získána až po nástupu k Policii.

Graf 1



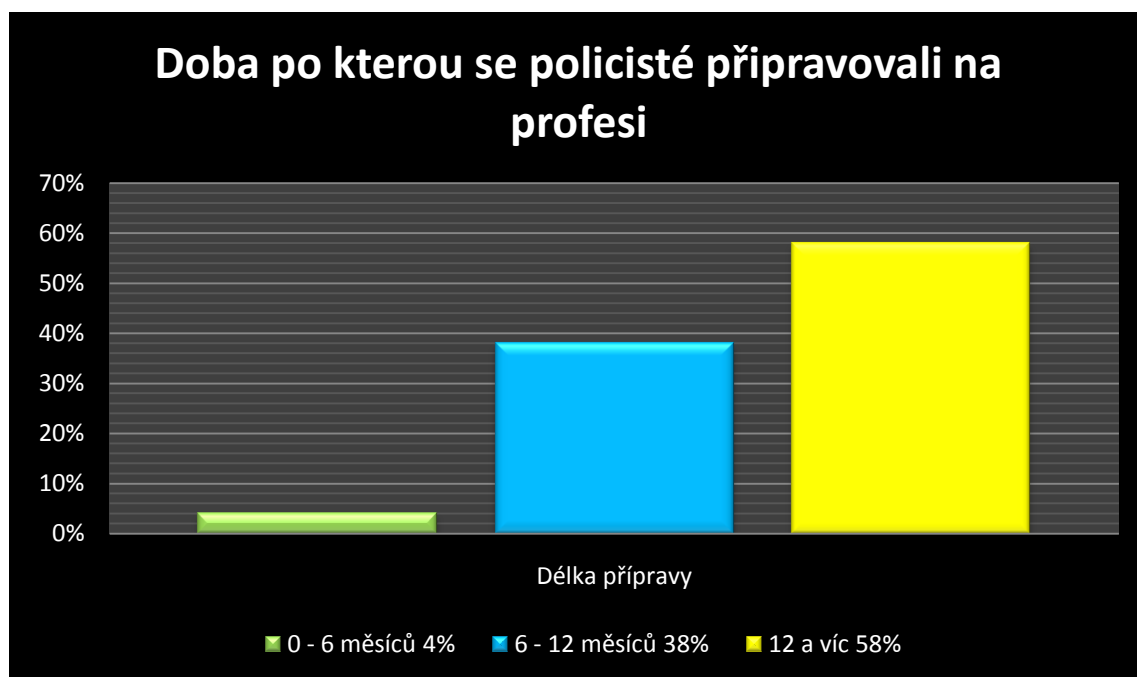
Otázka 2. Jak dlouho probíhala příprava na výkon Vašeho zaměstnání?

Tabulka: Délka přípravy respondentů na výkon zaměstnání

Délka přípravy v měsících	0 – 6	6 – 12	12 a více
Počet respondentů	4	38	58

V otázce bylo probráno to, v jakém rozsahu byly respondenti připravováni na výkon funkce policisty, a ze 100 respondentů 4 % odpověděla, že příprava probíhala do 6 měsíců, 38 % odpověděla, že příprava probíhala 6 měsíců až 1 rok a 58 % rok a více. Tento graf naznačuje, že rozsah přípravy byl nejvíce u poslední, 58 % skupiny, z čehož se dá usoudit, že vlastní obsahová příprava by měla být dostatečnou pro alespoň počáteční schopnosti orientace v komunikačních vazbách.

Graf 2



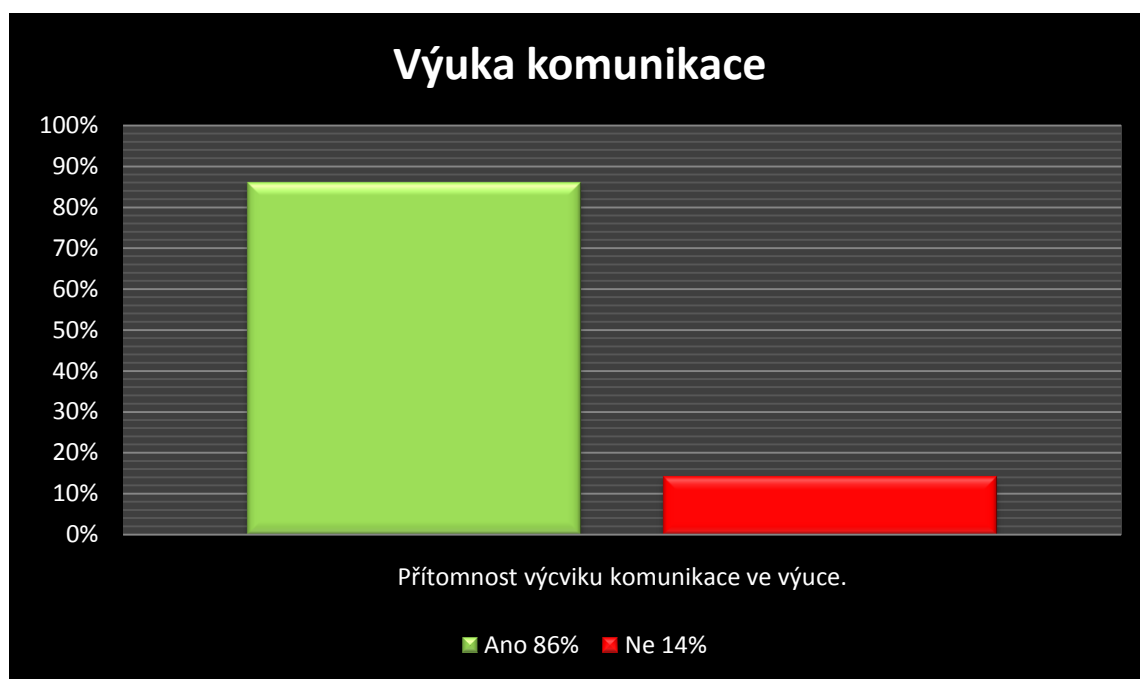
Otázka 3. Ve Vaší přípravě byl přímo zařazen předmět výcviku ke komunikaci?

Tabulka: Přímá přítomnost předmětu Výcvik komunikace

Měl jste předmět, výcvik ke komunikaci, v přípravě	Ano	Ne
Počet respondentů	86	14

Respondenti byly dotázáni, zda při přípravě na své budoucí povolání měli zařazenu výuku specifických druhů komunikace v samostatném předmětu. A ze 100 respondentů odpovědělo přímo ano 86 % a 14 % nikoliv. Smysl této otázky měl určit, zdali policie školí své zaměstnance již od samého začátku v oblasti komunikace a zdali si tuto výuku policisté uvědomují.

Graf 3



Otázka 4. Byl rozčleněn v rámci výuky jiného předmětu?

Tabulka 4: Začlenění výuky komunikace v jiných předmětech

Komunikace v jiných předmětech	Ano	Ne
Počet respondentů	100	0

Tato otázka určovala, zda rozšíření výuky komunikačních schopností je zařazeno či se prolíná s jinými předměty a ze 100 respondentů odpovědělo 100 % ano. Tím je jednoznačně označeno, že rozsah výuky komunikace by měl být dostatečný a jeho přítomnost je vázána v celistvém komplexu.

Graf 4



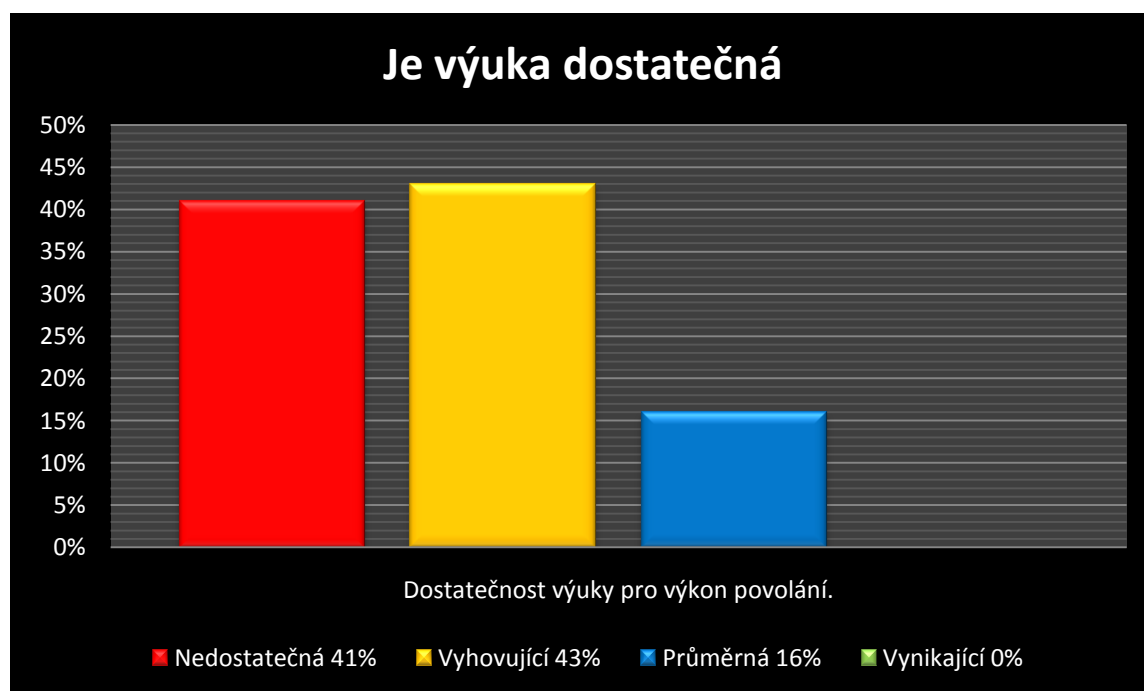
Otázka 5. Byla, z Vašeho pohledu, dostatečná výuka komunikace pro výkon zaměstnání?

Tabulka 5: Jak je dostatečná výuka komunikace z pohledu respondentů

	Nedostatečná	Vyhovující	Průměrná	Vynikající
Počet respondentů	41	43	16	0

Tato otázka dotazovala respondenty na rozsah výuky komunikace z jejich pohledu o to, jak hodnotnou se zdála být. Ze 100 dotázaných odpovědělo 41 %, že je výuka nedostatečná, 43 % vyhovující, 16 % průměrná a vynikající 0 %. Z těchto odpovědí lze usoudit, že téměř jedna polovina respondentů rozsah výuky považuje za nedostatečný a pro výkon jejich zaměstnání by bylo potřeba tuto výuku ještě specializovat či prohloubit. Zbývající část respondentů, která určila tuto výuku jako vyhovující a průměrnou vychází ve své praxi s tím, co se naučili a co jim tato výuka dala. Žádný z respondentů neodpověděl, že výuka komunikace je na vynikající úrovni.

Graf 5



II. část: Průběžné zdokonalování

Otázka 6. Která z následujících odpovědí na otázku je Vám bližší – Jaký je hlavní smysl Policie ČR?

Tabulka 6: Jaký je smysl Policie ČR

Smysl Policie	Informovat, pomáhat a chránit	Zastávat právní vymahatelnost zákonů ČR
Počet policistů	92	8

Tato otázka měla za úkol objasnit přístup policistů ke svému povolání a určit zdali se v myšlence přiklání více k názoru, zdali sloužit a vycházet ze zásad etických rovin či striktně zastupovat právo, bez ohledu na lidství. Ze 100 dotázaných zastává 92 % názor, dle dnešního kréda „informovat, pomáhat a chránit“ a jen 8 % uznává právní vymahatelnost zákonů.

Graf 6



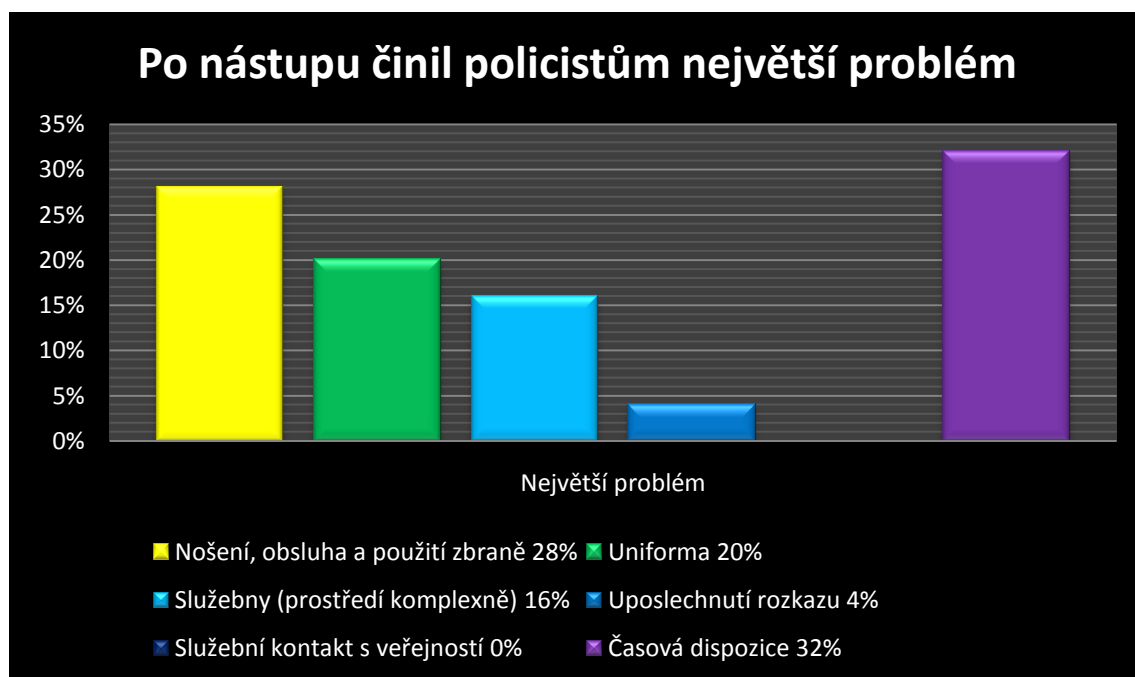
Otázka 7. Po nástupu k Policii ČR Vám způsobovalo největší problém

Tabulka 7: Při nástupu k Policii ČR mi dělalo největší problém

Co činilo problém po nástupu	Nošení, obsluha a použití zbraně	Uniforma	Služebny (prostředí komplexně)	Uposlechnutí rozkazu	Služební kontakt s veřejností	Časová dispozice
Počet policistů	28	20	16	4	0	32

V této otázce měla být podkryta problematika nastupujících policistů, kteří vstupují do vysoce specifického prostředí, a šlo o zjištění nejproblematičtějších oblastí, které se bezprostředně týkají komunikace. Ze 100 respondentů odpovědělo 28 %, že největším problémem pro ně bylo nošení, obsluha a použití zbraně, 20 % mělo problém s nošením uniformy, 16 % s prostředím (tedy služebny), 4% dotázaných měly problém s uposlechnutím rozsahu, 0% nevadil služební kontakt s veřejností a 32 % respondentům vadila časová dispozice tohoto zaměstnání. Největší část odpovědí byla vztažena k časové dispozici zaměstnání, z čehož usuzujeme, že největší problém, která činí vstup do policejního života z civilu je časová složka, která se značně liší a může být měněna bez osobní vůle zaměstnance. Naopak nikdo neodpověděl, že by mu činil problém služebního kontaktu s veřejností. I když této odpovědi nemůžeme přičíst platnou validitu z důvodu policejní ješitnosti.

Graf 7



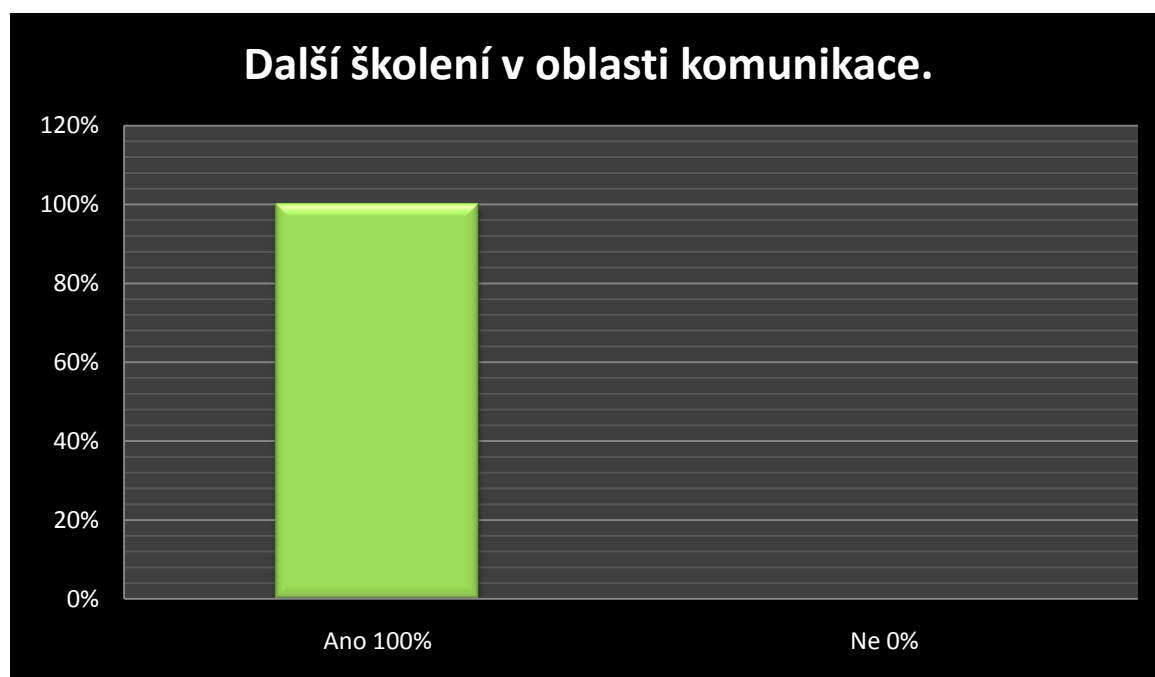
Otázka 8. Byl jste podkladní odborné přípravě na nějakém dalším prohlubujícím semináři nebo školení v oblasti komunikace?

Tabulka 8: Další semináře nebo školení v oblasti komunikace

Další školení v komunikaci	Ano	Ne
Počet policistů	100	0

Tato otázka měla za úkol určit, zda se respondenti zdokonalují v oblasti komunikace i v další služební přípravě a to mimo Základní odborné přípravy. Ze 100 respondentů odpovědělo 100 % ano s tím, že v této otázce byly zahrnuty i různé druhy výcviku taktických postupů základních útvarů.

Graf 8



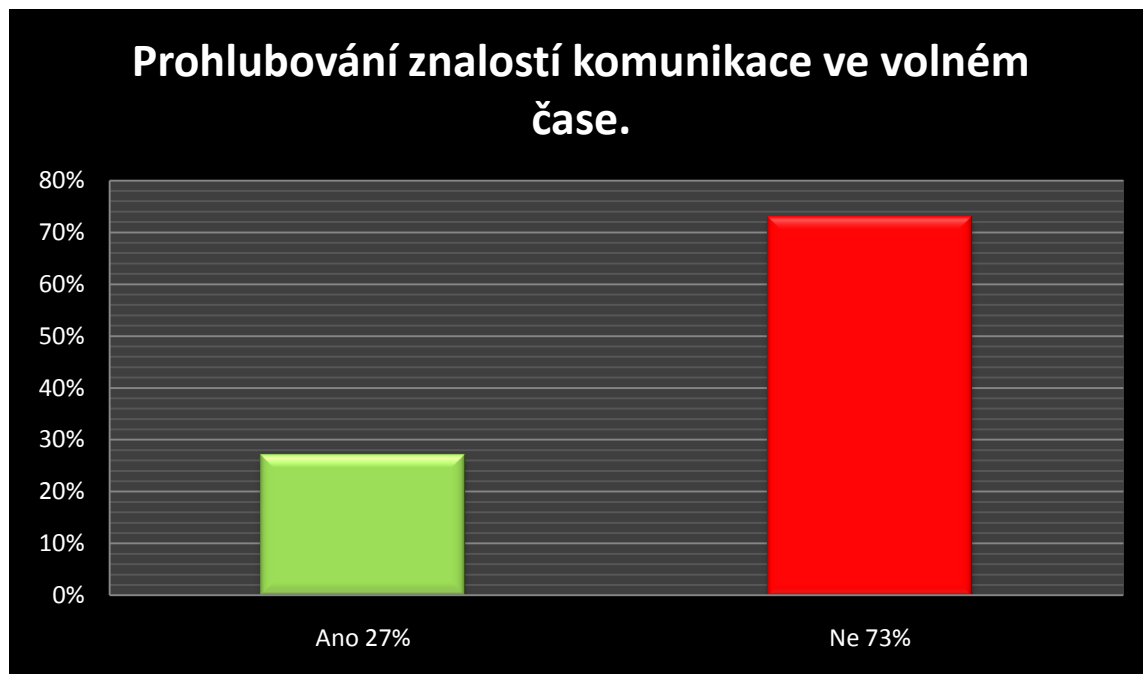
Otázka 9. Prohlubujete si ve volném čase znalosti v komunikaci?

Tabulka 9: Prohlubování komunikačních znalostí ve volném čase

Prohlubujete si ve volném čase znalosti v komunikaci?	Ano	Ne
Počet respondentů	27	73

Tato otázka byla směřována na další faktory vedoucí k určení, zdali policisté mají dostatečnou přípravu v oblasti komunikačních znalostí a měla za úkol zodpovědět, zdali si policisté ve svém volném čase tyto znalosti sami prohlubují. Z referenční skupiny 100 respondentů 27 % zodpověděla ano a zbývajících 73 % ne. Z čehož vyplývá, že volný čas policisty je tráven dle svého svobodného uvážení.

Graf 9



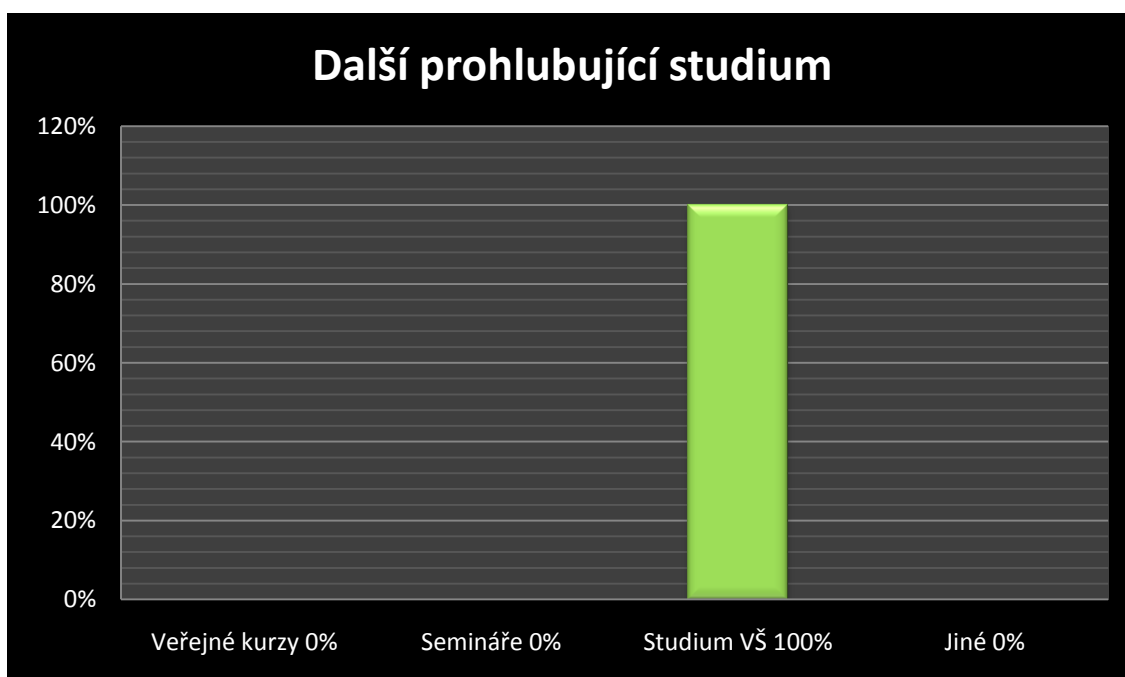
Otázka 10. Pokud ano, jakou formou?

Tabulka 10: Druh prohlubování znalostí ve volném čase

Další prohlubující studium	Veřejné kurzy	Semináře	Studium VŠ	Jiné
Počet policistů	0	0	27	0

Z předchozí otázky, která objasňovala rozšiřování znalostí v komunikaci, jejich získávání ve volném čase odpovědělo 27 respondentů ano a tito byly přímo odkázány k této otázce, která měla určit jaký druh prohlubování je použit. Z těchto 27 respondentů, tedy skupiny 100 %, odpovědělo 0%, že navštěvuje veřejné kurzy, 0 %, že navštěvuje semináře a 0 % jiné a všech 100 % uvedlo, že studuje na Vysoké škole. Tito respondenti jsou buď k tomuto statutu donuceni tím, že nesplňují stupeň vzdělání a s tím spojené rozsahy znalostí na služební zařazení, které vykonávají nebo jsou motivováni osobní snahou o další služební růst.

Graf 10



III. část Komunikace s občanem

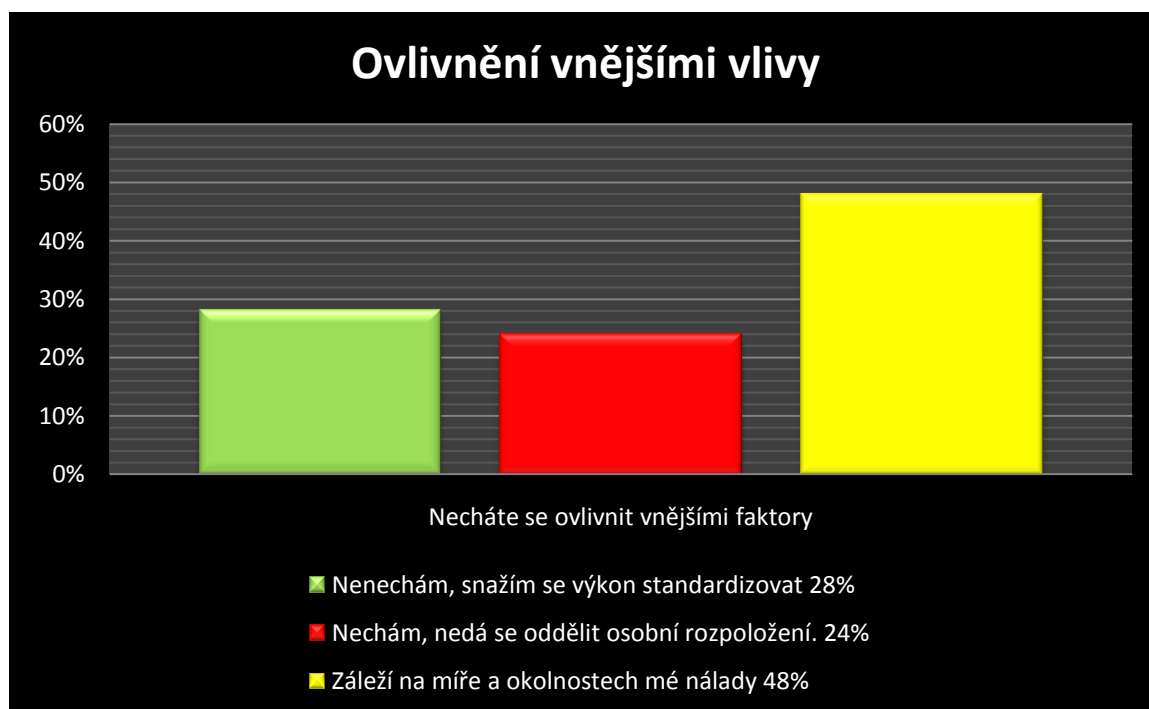
Otázka 11. Necháte se ovlivnit vnějšími faktory (konflikt v rodině, s nadřízeným, zdravotní problémy a jiné) při služební komunikaci s veřejností?

Tabulka 11: Jak se nechám ovlivnit při komunikaci

Necháte se ovlivnit	Nenechám, snažím se výkon standardizovat	Nechám, nedá se oddělit osobní rozpoložení.	Záleží na míře a okolnostech mé nálady
Počet policistů	28	24	48

V této otázce byl předložen respondentům dotaz, zda se dle jednotlivých kategorií přiřadí do jednotlivých skupin v rozsahu toho, jak se nechají ovlivnit rušivými faktory při výkonu své služební pravomoci. Ze 100 respondentů 28 % odpovědělo, že se nenechají ovlivnit a snaží se svůj výkon standardizovat, 24 % se nechá ovlivnit a nemohou oddělit osobní rozpoložení s výkonem funkce a 48% záleží na míře a okolnostech jejich nálady. Skoro polovina respondentů tvrdí, že celkové působení při komunikaci je závislé na míře a okolnostech jejich nálady.

Graf 11



Otázka 12. Domníváte se, že je ve služebním kontaktu znalost a využívání neverbálních komunikací přínosem?

Tabulka: Jsou důležité znalosti a využívání neverbálních prvků v komunikaci

Přínos neverbální komunikace v praxi	Ano	Ne	Nevím
Počet policistů	100	0	0

Ze 100 % respondentů všech 100 % odpovědělo, že ano. V této otázce není již podstatné cokoli jiného rozebírat.

Graf 12



Otázka 13. Čím by se dala zlepšit stávající pracovní komunikace?

Tabulka 13: Prostředky zlepšení pracovní komunikace

Zlepšení pracovní komunikace	Více školení a kurzů	Prostředí a reprezentace	Jiné
Počet respondentů	24	76	0

Tato otázka měla určit, čím dle názoru dotázaných respondentů lze vylepšit komunikační proces a to v oblasti dodatečného vzdělávání přítomnosti kurzu a školení, v jehož prospěch odpovědělo 24 % respondentů a 76 % se ztotožnilo s myšlenkou, zlepšení v otázce prostředí a reprezentace. Z této otázky vyplývá že $\frac{3}{4}$ policistů jsou přesvědčení, že pracovní komunikace je závislá na prostředí a schopnosti reprezentovat nežli na dodatečném vzdělávání.

Graf 13



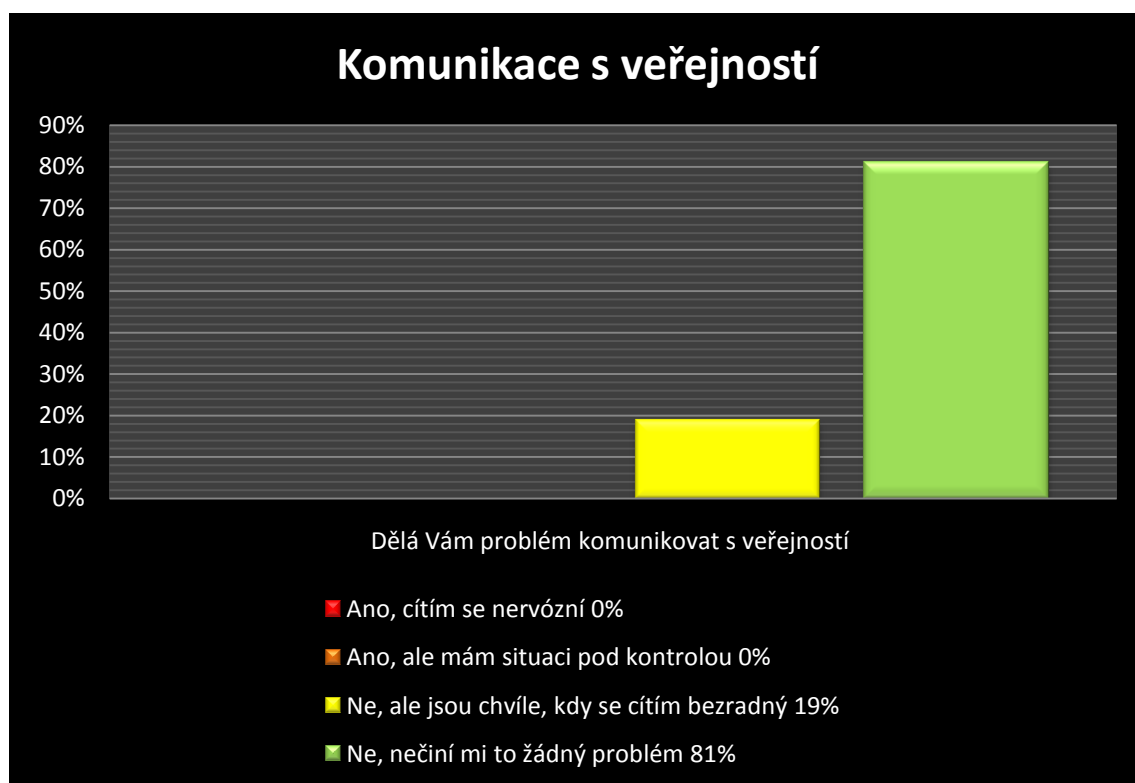
Otázka 14. Dělá Vám problém komunikovat s veřejností (občanem) při výkonu Vaší služební povinnosti?

Tabulka 14: Komunikace s veřejností

Máte problém komunikace s veřejností	Ano, cítím se nervózní	Ano, ale mám situaci pod kontrolou	Ne, ale jsou chvíle, kdy se cítím bezradný	Ne, nečiní mi to žádný problém
Počet policistů	0	0	19	81

Tato otázka určuje, do jaké míry jsou si policisté jisti svým vystupováním na veřejnosti při kontaktu o osobou, a ze 100 % odpovědělo 81 %, že jim nečiní žádný problém komunikovat, pouze 19 % jim komunikace problém nečiní, ale jsou chvíle, kdy cítí bezradnost. Ani v jednom případě, kdy odpověď byla, že má nějaký problém při komunikaci, nebyla žádná odpověď a respondenti se s největší pravděpodobností nevyjadřují stoprocentně pravdivě.

Graf 14



Závěr

Pokud byl pohled na tuto práci jako na celkový komplex sociální komunikace u Policie České republiky, tak by jejím úkolem mělo být předložení informací k zefektivnění a k zvýšení produktivity komunikace. A určovat směr, kterým by se měla dát naše schopnost zdokonalit se v rozsahu komunikativních rovin, o tom, jak získané informace využijeme a jak se po zjištění budeme umět vyjádřit a chovat. Není možné vyvarovat se chyb, ale je možné učit se tyto chyby korigovat a využívat ve svůj prospěch. Být schopen dostatečně otevřít komunikační kanál bez ohledu na komunikační šумы a mít možnost využít veškerého potenciálu, který získáme.

Ve výzkumném projektu byly rozebrány hypotézy:

ad 1) Zjištění závislosti mezi věkem, praxí vzděláním a schopností využít prvků verbální a neverbální komunikace. S tím, že mladší skupina respondentů má být ovlivňována okolím a podléhat komunikaci. Tato hypotéza byla potvrzena a rovina zkušeností a znalostí hraje zásadní prvek v přístupu vést efektivněji komunikaci.

ad 2) Tato hypotéza naznačovala úspěšnost komunikace v závislosti na výchově a prostředí a předpoklad toho, že tyto dva faktory formovaly zdokonalování budoucí profese. Měla za úkol určit, zda předchozí praxe a samotná příprava je důležitá pro výkon služby u Policie ČR. Víceméně tato hypotéza byla vyvrácena a z výsledku šetření vyplynulo, že větší část přínosných faktorů tvoří až samotná příprava v praxi a výkonu policejní činnosti.

ad 3) tato hypotéza byla formulována na předpoklad, že důležitý faktor, který ovlivňuje připravenost policisty na komunikaci je další vzdělávání a odborná příprava v průběhu vlastní policejní praxe a předpoklad toho, zda dochází k prohlubování si znalostí v oblasti komunikace ve volném čase. Z těchto dvou částí, ze kterých vycházela hypotéza, jedna byla potvrzena a to ta, že samotná odborná příprava a další školení, které probíhá v průběhu výkonu praxe je velice přínosnou. Naproti tomu vlastní ochota prohlubovat si znalosti v komunikační rovině ve volném čase není tím, co přináší hlavní připravenost pro komunikaci.

ad 4) tato hypotéza předpokládala, že existuje celá řada faktorů, které ovlivňují výslednou kvalitu komunikace při služebním jednání, a jejím úkolem byl předpoklad

toho, jak policista je schopen využít jednotlivých prvků v komunikačním prostředí, s tím, zdali je připraven na komunikaci aniž by se nechal ovlivnit působením vnějších negativních faktorů. Tato hypotéza nebyla ani vyvrácena ani potvrzena, spíše se pohybuje na hranici toho, na jakých okolnostech se komunikace odehrává, rozpoložení jednotlivých aktérů a jejich intenzitě. A v jejím výsledku se jedná o velice individuální přístup při působení těchto faktorů v různých druzích komunikačních stavů.

Resumé

Z této práce vyplývá, že komunikace v pracovních a služebních vztazích u Policie ČR je ovlivňována celou škálou interakčních pochodů v oblastech verbální i neverbální komunikace a vzniklé řešení závisí na schopnostech a vlastnostech jedince, jak naloží se získanými informacemi.

Práce rozebírala oblasti komunikací z oblastí verbálních i neverbálních složek, tak i rovinu psychologických pochodů v oblasti služební i soukromé komunikace. Poodhalila vnitřní vlastnosti a pohnutky v komunikacích a interakce mezi prostředím a jedince i to, jak je schopen jedinec své prostředí měnit. Určila vztahové rovnice toho, jak v komunikaci dochází k desinterpretacím a vzniku komunikačních bariér a přiblížila postupy, jak se těmto negacím vyvarovat.

Smyslem mělo být komplexní posouzení komunikačních schémat a pochopit jejich podstatu ve využití při služební komunikaci.

Anotace

Analýza sociální komunikace u Policie České republiky. Nonverbální komunikace, její poznatky a dělení. Verbální komunikace, její dělení a rozbor. Druhy komunikací. Zásady komunikace. Okolnosti komunikačních bariér a jednotlivé typy chování (asertivní, agresivní, pasivní a manipulativní). Chyby při komunikaci v pracovním vztahu. Uplatnění sociální komunikace v praxi.

Klíčová slova

Sociální komunikace

Nonverbální komunikace

Verbální komunikace

Pracovní vztah

Komunikační bariéry

Annotation

Social communication analysis in police Czech republic. Nonverbal communication knowledge and classification. Verbal communication – classification and analysis. Types of communication. Communication principles. Communicative barriers circumstances nad types of behaviour (assertive, aggressive, passive and manipulative). Mistakes in communication in the working relationship. The use of social communication it practice.

Keywords

Social communication

Nonverbal communication

Verbal communication

Working relationship

Communication barriers

Literatura a prameny

1. Anja von KANITZ Umění úspěšné komunikace, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 108 s. ISBN 80-247-1222-9
2. BRUNO, T., ADAMCZYK, G. Řeč těla, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 112 s. ISBN 80-247-1313-6
3. CAPPONI, V., NOVÁK T. Jak se prosadit asertivně do života, 1. vyd., Praha: Svoboda - Libertas, 1992, 140 s. ISBN 80-205-0240-8
4. CARNEGIE, D., Jak mluvit s působit na druhé při obchodním jednání, 1. vyd., 1990, 203 s
5. LEWIS, D. Tajná řeč těla, 1. vyd. Praha: Hodego, 1989, 229 s. ISBN 80-7219-018-0
6. LINHART, J. a kol. Základy obecné psychologie, 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1987, 688 s. ISBN 14-545-87
7. NAKONEČNÝ, M., Úvod do psychologie, 1. vyd. Praha: Academia, 2003, 505 s. ISBN 80-200-0993-0
8. PLAMÍNEK, J. Jak řešit konflikty, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 132 s. ISBN 80-247-1591-0
9. PLAMÍNEK, J., FIŠER, R. Řízení dle kompetencí, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 180 s ISBN 80-247-1074-9
10. KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme, 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, 236 s. ISBN 25-095-88
11. KŘIVOHLAVÝ, J. Já a ty, 2. vyd. Praha: Avidenum, 1986, 250 s. ISBN 08-042-86
12. KŘIVOHLAVÝ, J. Povídej naslouchám, 1. vyd. Praha: Návrat, 1993, 104 s. ISBN 80-85495-18-X
13. THIEL, E., Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov, 1. vyd. Bratislava: Plasma service, 1993, 134 s ISBN 80-90-1412-1-8

Internet

14. www.kvysociny.cz
15. www.dobromysl.cz
16. www.ksj.czu.cz
17. www.eswuire.cz
18. http://cs.wikipedia.org/wiki/Shostromova_typologie_manipulace
19. <http://web.quick.cz/psychologies/asertivita.htm>
20. <http://web.quick.cz/psychologies/asertivita.htm>
21. www.vkol.cz/data/soubory/import/sockom1.pdf
22. www.andromedia.cz/andra.php?id=314
23. <http://www.activconsult.cz/e-komun02pohled.htm>
24. www.vysokeskoly.cz/maturitniotazky/otazky/zaklspolved/Komunikace.htm
25. www.vysokeskoly.cz/maturitniotazky/otazky/zaklspolved/Komunikace.htm
26. www.zis.naskok.cz/socialni_komunikace_druhy_a_vyznam
27. www.ptejteseknihovny.cz/uloziste/aba001/socialni-komunikace