

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

Sociální komunikace jako základní předpoklad mezilidských vztahů

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí diplomové práce:

PaedDr. Libuše Mazánková, Dr.

Vypracoval:

Bc. Tomáš Ostřížek

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Sociální komunikace jako základní předpoklad mezilidských vztahů“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této diplomové práce. Elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné.

Brno, 20. října 2011

Bc. Tomáš Ostřížek

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Libuši Mazánkové, Dr. za velmi užitečnou metodickou pomoc a rady, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Bc. Tomáš Ostřížek

OBSAH

Úvod	2
<i>Teoretická část</i>	
1. Důležitá role sociální komunikace při utváření vztahů mezi lidmi	4
1.1 Sociální komunikace a vztahy mezi lidmi	4
1.2 Stav mezilidské komunikace v současné společnosti	9
1.3 Sociální komunikační sítě a jejich vliv na mezilidské vztahy	12
2. Bariéry bránící vzájemné komunikaci	18
2.1 Hlavní důvody bránící vzájemné komunikaci	18
2.2 Rozdíly v komunikaci ženy a muže	23
2.3 Umění naslouchat	28
3. Možnosti řešení mezilidských konfliktů vznikajících v sociálním styku	32
3.1 Mezilidské konflikty a možnosti řešení v osobním životě	32
3.2 Mezilidské konflikty a možnosti řešení v pracovním prostředí	36
3.3 Jak dále zlepšovat své mezilidské vztahy a komunikaci s okolím	39
<i>Praktická část</i>	
4. Aplikační část - výzkum na zjištění chování vybrané skupiny (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích	44
4.1 Stanovení hypotézy	44
4.2 Text dotazníku	45
4.3 Způsob provedení a zpracování dat	50
4.4 Výsledky výzkumu	51
Závěr	65
Resumé	66
Anotace	67
Seznam použité literatury	68

ÚVOD

Komunikace je základem mezilidských vztahů a tvoří důležitou součást našeho každodenního života. Již od narození se setkáváme s lidmi, komunikujeme s nimi, navzájem se ovlivňujeme, učíme se schopnosti naslouchat, snažíme se nalézat vzájemné pochopení a porozumění. Jde o složitý sociální proces, kterému musíme věnovat náležitou pozornost.

Schopnost komunikovat je jednou z našich nejpozoruhodnějších schopností, kterou jsme obdařeni. Této schopnosti využíváme bez ohledu na barvu pleti, věk, zaměstnání, postavení, nebo finanční situaci. Řeč a myšlení poskytly lidem důmyslněji spolupracovat a využívat jedinečné předpoklady, dovednosti a znalosti. Řeč nepřenáší jen myšlenky, ale i city. Mluvené slovo má obdivuhodnou sílu, o které věděli již dávno filozofové a státníci. Každý úspěch a neúspěch našeho počínání v životě je možné přičíst na vrub naší schopnosti nebo neschopnosti komunikovat, naslouchat a porozumět druhému. Komunikací můžeme také ovlivňovat jeden druhého, přizpůsobovat se dané situaci, pozorovat neverbální projevy druhé osoby apod. Formulovat vlastní myšlenky o nás vypovídá více, než si můžeme myslet. Každý z nás potřebuje komunikovat v rodině, v zaměstnání, na úřadech, v obchodech, u lékaře, ve škole. Komunikujeme ovšem i tehdy, když se nemůžeme vidět a to díky novým komunikačním technologiím, které stále častěji pronikají do všech oblastí našeho života.

Sociální komunikace je cestou ke vzájemnému porozumění mezi lidmi. Právě účinná komunikace napomáhá při řešení konfliktních situací v osobním a profesním prostředí. Ne každý má ovšem dostatečné znalosti a dovednosti úspěšně komunikovat s druhými. Proto je potřeba prohlubovat své zkušenosti, dovednosti a hledat cesty ke zlepšení mezilidských vztahů v rodině, mezi přáteli, v zaměstnání a celé společnosti.

Cílem mé diplomové práce je popsat sociální komunikaci jako základní předpoklad mezilidských vztahů. Zaměřit se na důležitou roli sociální komunikace při utváření vztahů mezi lidmi a na stav mezilidské komunikace v současné společnosti, dále pak popsat hlavní bariéry bránící vzájemné komunikaci a navrhnout možnosti řešení mezilidských konfliktů vznikajících v sociálním styku.

Ve své práci se nejdříve zabývám vymezením základních pojmů, stavem mezilidské komunikace v současné společnosti a vlivem sociálních komunikačních sítí na utváření vztahů mezi lidmi. Dále popisuji hlavní důvody bránící vzájemné komunikaci a navrhuji možnosti řešení mezilidských konfliktů vznikajících v sociálním styku. V aplikační části pomocí dotazníku provádím výzkum na zjištění chování vybrané skupiny (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích.

V diplomové práci vycházím především z odborné literatury, která je zaměřena na problematiku sociální komunikace, sociální psychologie a mezilidských vztahů.

Teoretická část

1. Důležitá role sociální komunikace při utváření vztahů mezi lidmi

1.1 Sociální komunikace a vztahy mezi lidmi

Komunikaci považujeme za výměnu informací mezi lidmi. Samotné slovo pochází z latinského slovesa *communicare*: sdělit, oznámit, společně něco sdílet.

V případě komunikace mezi lidmi mluvíme o sociální komunikaci, která propojuje psychické jevy a procesy jednotlivých účastníků sociálního kontaktu a umožňuje vzájemné ovlivňování lidí. Dělíme ji na **ústní** (rozhovor, diskuse, dotazování apod.), **písemnou** (zpráva, dopis, e-mail apod.), **vizuální** (fotografie, videozáznam, tabulka apod.) a z hlediska komunikačních prostředků na **verbální** (vyjadřování myšlenek pomocí jazykového znaku nebo významu, který je na něho vázaný), **neverbální** (komunikace mimoslovní, pomocí pohybů, výrazu obličeje, gestikulací apod.), a také **podle realizovaných činů**.

Každý z účastníků komunikace je zároveň zdrojem i příjemcem. Když mluvíme, gestikulujeme, píšeme, tak **vysíláme sdělení**. Když nasloucháme, díváme se, čteme, tak **přijímáme sdělení**. Zároveň však přijímáme i svá vlastní sdělení a slyšíme se, vnímáme své vlastní pohyby. Mluvíme-li, vidíme reakci druhého jako je souhlas, pochopení, sympatie a jiné. Dešifrujeme-li tyto neverbální signály, fungujeme jako příjemce.

„Součástí komunikační způsobilosti je umět identifikovat signály druhé osoby a pochopit, jak jsou použity a co znamenají. Lidé v blízkých vztazích si brzy uvědomí, že naučit se poznávat signály druhého vyžaduje mnoho času a často i velkou trpělivost.“
(DeVito, 2001, s. 26)

Cílem každého komunikačního jednání je **sdělení myšlenky, vyjádření názoru, projev seberealizace, udržování a ovlivňování sociálních vztahů** apod.

Mezi hlavní funkce komunikace patří **informovat** (oznámit, prohlásit, předat zprávu), **přesvědčit** (někoho ovlivnit, získat na svou stranu), **instruovat** (naučit, zasvětit, navést), **pobavit** (rozveselit sebe a druhého).

Důležitým předpokladem efektivní komunikace jsou **komunikační dovednosti**, ke kterým patří například dovednost **vést rozhovory, prezentovat sebe sama, komunikovat ve skupině, navazovat přátelské vztahy**. Tyto sociální dovednosti je potřeba rozvíjet již od útlého věku a předcházet tak pozdějším komunikačním problémům.

„Někteří lidé se domnívají, že dokážou s ostatními velmi dobře komunikovat, ale poměrně často tomu tak není. Ale tohle oni slyšet nechtějí. Domnívají se, že vše sdělují jasně a stručně. Pokud jim někdo nerozumí, nebo udělá něco špatně, když se řídil jejich instrukcemi, domnívají se, že to prostě špatně pochopil.“ (Scott, 2006, s. 104)

Sociální komunikace zcela zásadním způsobem ovlivňuje vztahy mezi lidmi. Každý vztah, ať už se utváří při osobním setkání, nebo pomocí moderních komunikačních technologií, ovlivňují naše vzájemné vztahy. Působí na nás kladně i záporně a spoluutváří tak naše životy.

Interpersonální komunikace nám pomáhá budovat naše vztahy s partnery, dětmi, přáteli nebo kolegy v zaměstnání. Kontakt s druhými lidmi nám dovolí vidět sebe sama z různých pohledů a regulovat tím naše chování a jednání v různých životních situacích. Vztahy nám pomáhají při utváření našich charakterových vlastností a mají vliv na naše fyzické a emocionální zdraví. Díky velkému rozvoji internetu a různých sociálních sítí, můžeme udržovat vztahy s lidmi, se kterými se nemůžeme potkávat každý den. Podle mého názoru je jednou z největších pozitiv těchto moderních technologií skutečnost, že mohou navazovat nové vztahy lidé postižení, nebo jinak znevýhodnění.

Naše vzájemné vztahy se v průběhu času neustále vyvíjí a prochází různými fázemi. Na každé z těchto fází se podílí i náš způsob komunikace s druhými lidmi. Například vývoj vztahu mezi partnery vyžaduje změnu způsobu komunikace. Na začátku vztahu ve fázi vzájemného poznávání budeme se svým partnerem komunikovat zcela jiným způsobem, než po několikaměsíčním vztahu. Proces vývoje vztahu probíhá obvykle postupně, nikoliv skokem z jedné fáze do druhé.

„Ve způsobech chování se projevují základní vztahy k jednotlivým oblastem skutečnosti, jsou výrazem charakteru a jsou také realizací životního stylu a charakteristických způsobů zvládnání životních situací.“ (Smékal, 2007, s. 158)

První fází každého mezilidského vztahu je vjemový kontakt, při kterém vidíme a slyšíme druhého člověka. Právě tato počáteční fáze je rozhodující pro další pokračování tohoto vztahu. Určujícím hlediskem je zejména fyzický vzhled, protože si vzhledu všimneme nejrychleji. V této fázi se již mohou projevit i určité charakteristické znaky osobnosti jako je otevřenost, vstřícnost, laskavost apod.

Jestliže daný člověk nás v počáteční fázi zaujal, můžeme postoupit do fáze počáteční komunikace. V této fázi probíhá úvodní konverzace. Z úvodních vět lze určit, zda druhá strana projevuje hlubší zájem o pokračování vztahu. Například nevýrazný, prostořeký nebo až agresivní úvod, jsou jasnými signály, že není dobré dále rozvíjet tento vztah.

V další fázi začínáme zkoumat vzájemné zájmy, snažíme se o druhém dozvědět co nejvíce a ověřit si, jestli náš úsudek, který jsme si o druhém člověku udělali ve fázi prvního kontaktu, byl správný. Pokud jde o vztah přátelský, můžeme začít rozvíjet společné zájmy.

„Oproti mnoha jiným lidským vztahům a kontaktům – nejen v rodině, nýbrž i v zaměstnání či na ulici – má přátelství jednu velkou přednost: je výrazem naší svobody, volby. Přátelé nám nejsou dáni, hledáme a vybíráme si je – a děje se tak postupně, krok za krokem.“ (Plaňava, 2005, s. 91)

Pokud jde o vztah milostný, můžeme již společně trávit více času a na dalších schůzkách se dále poznávat. V této fázi začínáme našeho partnera vnímat jako jedinečnou osobnost.

V další fázi pak už můžeme navazovat důvěrnější vztah a naše nové partnerství nebo přátelství oznámit našemu okolí. Někteří si ale nejsou zcela jisti o nutnosti přecházet do fáze větších důvěrností, protože mají obavy z hlubšího vzájemného vztahu. Důvodem mohou být nejen charakteristické rysy osobnosti, ale také předchozí životní zkušenosti.

V každém vztahu, ať už jde o partnerský, přátelský nebo pracovní, může nastat zhoršení vzájemných vztahů. Takové zhoršení může nastat náhle nebo postupně. Důvody takového zhoršení mohou být různé. Většinou dochází k porušení určitých pravidel nastavených na počátku vztahu. V případě porušení pravidel v mileneckém vztahu může jít o nevěru jednoho z partnerů (zejména v dnešní společnosti tolik častý jev). Vztah začíná stále více ustupovat, vzájemná komunikace vážne a také trávit spolu čas je velmi obtížné. Právě způsob komunikace je reakcí na zhoršený vztah a ve většině případů i hlavním důvodem. Proto je důležité při snaze o obnovu vzájemného vztahu změnit své přístupy v komunikaci. Je potřeba nalézat nejvhodnější řešení. Cestou jsou oboustranné kompromisy, tolerance a vzájemné pochopení.

„Proces „zamilování se“ a utváření vztahu je ve skutečnosti dlouhý a náročný. První setkání může probudit zájem, může být podnětem, ale vytvoření silného pouta lásky vyžaduje vzájemný kontakt, který se prohlubuje častým opakováním a intenzitou společných prožitků.“ (Van Pelt, 2002, s. 32)

Pokud se nepodaří vzájemnou komunikací odstranit důvody zhoršení, vztah končí. Příčin je mnoho. Někdy je však vzájemný vztah lépe ukončit, než prohlubovat neřešitelné problémy. Takové prodlužování neefektivního vztahu může mít za následek fyzické a psychické poruchy. Nejčastějším příznakem jsou pocity osamělosti a následné deprese. Ty pak mohou vést k závažným zdravotním problémům.

V takových případech je důležité najít podporu v okruhu svých nejbližších. Pokud jsou ale problémy závažnější, je nutné hledat pomoc u odborníka. Ten nám pomůže pojmenovat hlavní příčiny a hledat cesty, jak v dalších vztazích předcházet vzájemným nedorozuměním a konfliktům.

Důležitým prvkem v překonání negativních pocitů z ukončení vztahu může mít schopnost odpouštět. Pokud se naučíme této schopnosti, zcela jistě zažijeme větší pocit klidu a pokoje, vrátí nás do plnějšího života, celkovělepší náš fyzický a psychický stav.

„Odpuštění však neznamená zproštění viny a povinnost napravit křivdy. Odpustit někomu znamená, že si řekneme, že se už nebudeme zabývat tím, co ten člověk udělal zlého. Už se nebudeme zabývat něčím, co je pryč a nemůže se změnit.“ (Pokorný, 2004, s. 17)

Každý, kdo neovládá alespoň základní komunikační dovednosti, je značně limitován ve svém sociálním okolí. Velmi těžce navazuje vztahy s druhými lidmi. To má za následek řadu negativních jevů. Takový člověk trpí nejistotou, uzavřeností a konečným důsledkem je postupné vyčleňování ze společnosti. Také z tohoto důvodu jsem v této části své diplomové práce chtěl poukázat na velmi úzký vztah mezi sociální komunikací a mezilidskými vztahy.

(Vymětal, 2008, s. 22-35)

1.2 Stav mezilidské komunikace v současné společnosti

Dnešní společnost můžeme charakterizovat jako společnost informační, která je stále častěji závislá na informacích. Hlavním požadavkem na získávání informací je v současném moderním světě rychlost, dostupnost, rozsah, kvalita a obsah informací. S těmito požadavky úzce souvisí i prudký rozvoj informačních technologií. Výsledkem je globální informační prostředí. Takovému prostředí se musí člověk neustále přizpůsobovat a celoživotně se vzdělávat.

S požadavky na efektivní způsoby komunikace se můžeme setkávat ve stále více zaměstnáních. Dnes již nejsou komunikační dovednosti vyžadovány jen u vedoucích pracovníků, ale i u dalších oborů lidské činnosti, jako je školství, zdravotnictví, státní správa apod. Současní zaměstnavatelé vyžadují od svých zaměstnanců komunikační schopnosti verbální, neverbální, písemné, prezentační, schopnosti týmové práce, zdravé sebevědomí a mnoho dalších vlastností a dovedností.

„Pro zvládnutí úkolů života a povolání jsou důležité jak vědomosti a dovednosti každodenního života, tak také řada speciálních vědomostí a dovedností, pro něž je potřeba osvojit si i dovednost učit se jim.“ (Smékal, 2007, s. 156)

Rychlý rozvoj informační společnosti spolu s požadavky na efektivní komunikaci, přináší i negativní vlivy. Často se v současné době hovoří o takzvané komunikační krizi společnosti.

Ne každý se umí vypořádat s komunikačními požadavky moderní doby. Proto se stále častěji můžeme setkávat s různými poruchami řeči a komunikace, které jsou potřeba eliminovat již při výchově dětí. Právě správná výchova řeči je zároveň nejlepším ochranným opatřením proti četným poruchám ve vzájemném sdělovacím styku. Vždyť poruchy ve sdělovacím styku omezují člověka v jeho nejvyšších možnostech, v jeho společenských vztazích.

Výchově a rozvoji řeči je potřeba se věnovat již v předškolním věku dítěte, protože celý duševní vývoj je v těsném spojení s vývojem řeči. To však vyžaduje především od rodičů odpovědnou péči a trpělivost. Rodina také dává dítěti první, a proto již velmi silné zkušenosti ze života. Ukazuje mu, jak se lidé chovají jeden k druhému, zda spolupracují a pomáhají si, nebo jsou navzájem agresivní, jak reagují, když se jim nedaří, když se dostanou do zátěžové situace. Dítě tak pozoruje, jaké názory a postoje týkající se práce, vzdělání, morálních a jiných otázek jsou adekvátní, co je úkolem ženy a muže a jak se chovají v rodině i mimo ni. Právě tyto zkušenosti týkající se způsobu komunikace, reagování a citových vztahů si dítě přenáší do vlastních vztahů v dospělosti, které pak předává i svým dětem.

Proto je tak důležité věnovat náležitou pozornost sociální komunikaci při výchově našich dětí. Zcela jistě se nám to vrátí v budoucnu v podobě zlepšených mezilidských vztahů. A to je podle mého názoru hlavní úkol naší společnosti.

Stav mezilidské komunikace v současné společnosti a s tím související vzájemné vztahy nejsou na dobré úrovni. Každý den můžeme v mezilidském styku pozorovat různé projevy netolerance, agrese, lhaní, podvádění, nepochopení. Často si kladu otázku, jaký je důvod těchto negativních projevů. Samozřejmě, že důvodů je několik a způsob jejich odstranění nebo alespoň zmírnění, není otázkou krátké doby a jednoduchých řešení. Dříve jsem za těmito negativními projevy viděl dlouhodobé utváření mezilidských vztahů v době totality a nesvobody. Ještě v devadesátých letech minulého století jsem sám sobě odpovídal, že náprava bude trvat ještě mnoho let. Dnes, na začátku druhé dekády 21. století je stav podle mého názoru ještě horší. Dnes již však čtyřicet let nesvobody nemůžeme svádět na současný stav mezilidských vztahů. Podle mého názoru na to již nemáme právo. Vše je v nás a v našem způsobu chování jeden k druhému. Každý den můžeme vidět, jak se v naší společnosti uplácí, světovými organizacemi jsme označováni jako stát s jednou s největší bující korupcí. Vidíme, jak se naši politici neumí a často hlavně nechtějí domluvit. Vidíme, jak se plýtvá s veřejnými financemi na všech úrovních naší společnosti. Vidíme, jak je těžká vymahatelnost práva.

Všechny tyto skutečnosti se také odrážejí v každodenním jednání, chování a komunikaci každého z nás. Jaký je však recept na změnu stavu mezilidských vztahů a vzájemné komunikace v naší společnosti?

Jsem přesvědčen o tom, že je to na prvním místě harmonicky fungující rodina, která plní všechny základní funkce rodiny a hned vedle ní, je to efektivní výchovně vzdělávací proces. Tento proces změny nebude ovšem nikdy účinný, pokud my všichni, ať už se setkáváme v různých životních situacích, nezměníme způsob naší komunikace.

1.3 Sociální komunikační sítě a jejich vliv na mezilidské vztahy

Již od počátků civilizace, od nejranějších forem užívání gestikulace a přirozeného jazyka až k současnému rozvoji informačních technologií a způsobu šíření informací, tvoří komunikace základní předpoklad pro rozvoj mezilidských vztahů. Neustálý rozvoj komunikačních a informačních technologií současně s postupující globalizací výrazně ovlivňuje způsob komunikace mezi lidmi.

Sociální komunikace mezi lidmi probíhala převážnou část lidstva tváří v tvář. Při setkáních si vyměňovali informace, ale fyzicky byli přítomni na stejném místě. Způsob předávání informací byl výsledkem tvořivosti, při kterých jednotliví vypravěči tlumočili ostatním, jak nejlépe dovedli, promluvy a jednání, které měly vryté do paměti.

Opakem komunikace tváří v tvář je takzvaná zprostředkovaná komunikace. Jde například o telefonní hovor, e-mail a další moderní komunikační média. Tato komunikace vyžaduje použití nějakého technického média. V současné době zejména používání mobilního telefonu a internetu. Zprostředkovaná komunikace je rozložena v čase a prostoru. Právě touto skutečností se odlišuje od komunikace tváří v tvář.

„Díky časoprostorové odlišnosti vyvolané médii mohou jednotlivci přijímat sdělení o jednání a událostech odehrávajících se na místech, která jsou pro ně vzdálená, a reagovat na ně. Zároveň jsou tyto reakce zbaveny dialogického charakteru interakce tváří v tvář a mohou se rozvinout směry, jež je obtížné je sledovat a ovládat.“
(Thomson, 2004, s. 90)

Protože účastníci zprostředkované komunikace nesdílejí stejný časoprostorový rámec a nemohou předpokládat, že ostatní porozumí všem výrazům, musí stále přemýšlet, kolik a jaké informace o kontextu je potřeba do komunikace vložit.

Zprostředkovaná komunikace také připravuje své účastníky o celou řadu podnětů, které souvisí se sdílenou přítomností. Proto má tento způsob komunikace otevřenější charakter než komunikace tváří v tvář.

Prvním komunikačním prostředkem, u kterého se podařilo využít komunikačního potenciálu elektrické energie, byl telegraf. První telegraf byl sestaven ve třicátých letech devatenáctého století, kdy se podařilo přenést signál po drátě na vzdálenost více jak jednu míli. Telegraf využíval jehliček, takže příchozí sdělení bylo možné sledovat zrakem. Telegrafní sítě však byly závislé na rozvodu drátů po pevné zemi, docházelo tak k častým prostorovým omezením. Proto se začalo s budováním podvodních sítí. Zejména podmořské kabelové rozvody se velmi rychle rozvíjely. Do začátku dvacátého století bylo rozmístěno přibližně 190 tisíc mil podmořských kabelů! Kabelové rozvody sloužily zejména ke komerčním a průmyslovým účelům.

„S rozvojem komunikačních médií přestala být sociální interakce závislá na fyzickém sdílení společného prostoru, takže jednotlivci mohou navzájem komunikovat, aniž by přitom byli ve stejný čas na stejném místě. Užívání komunikačních médií tak umožnilo, aby vznikly zcela nové formy vzájemného spojení mezi lidmi.“ (Thomson, 2004, s. 70)

Další významná komunikační technologií vznikla koncem devatenáctého století a jednalo se o přenos sdělení pomocí elektromagnetických vln. Používání této technologie podstatným způsobem rozšířilo schopnost přenášet informace na velkou vzdálenost. Vznik této technologie bylo rozhodujícím krokem v procesu globalizace komunikace, zejména pak ve dvacátém století, kdy se podařilo tuto technologii umístit pomocí satelitní techniky do vesmíru.

Prudký rozvoj nových komunikačních prostředků spolu s postupující globalizací výrazně změnilo komunikaci mezi lidmi. Tyto změny mají vliv na mezilidské vztahy v celé společnosti. Proto musíme nahlížet na rozvoj komunikačních technologií především ve vazbě k jejich společenskému významu.

„V podstatě platí, že komunikačně-technologický a sociálně-historický pohled jsou od sebe jen těžko oddělitelné. Sociální dějiny médií či komunikace mohou jen těžko přehlížet význam technologických proměn-zvláště proto, že některé z nich (např. vynález knihtisku, vynález telegrafu nebo rozšíření vysílání či digitální technologie) se zcela nepochybně promítly do života společnosti.“ (Jirák, Köpplová, 2003, s. 57)

Mezi nejvíce využívaná komunikační média v současné době patří elektronická pošta a různé interaktivní chaty (čty).

Elektronická pošta nám umožňuje rychlou písemnou komunikaci. Každý uživatel má svoji e-mailovou adresu, do které se přihlašuje pomocí hesla. E-mailová adresa je fyzicky umístěna na internetovém serveru. Informace lze odesílat mezi dvěma osobami i mezi skupinami lidí. Využíváme ji zejména z důvodu úspory času. Důležitou předností je možnost odesílání příloh, které mohou mít podobu různých prezentací. Další výhodou je archivace přijatých a odeslaných zpráv. Nevýhodou elektronické pošty je například prudký nárůst objemu virů a spamu, neosobní kontakt, nedorozumění při nepochopení textu apod.

„Moderní prostředky distanční komunikace mění nejen strukturu pracovní náplně klasické pošty, ale také jednání a vztahy mezi lidmi.“ (Štěpaník, 2005, s. 125)

Interaktivní chaty patří mezi výrazné komunikační prostředky dnešní doby. Vlivem rozvoje internetu online bylo logické, že se tyto služby usnadňující komunikaci začnou rozvíjet. Tato komunikační služba probíhá přes speciální internetové uzly. Pravidlem pro používání je určitá identifikace uživatele pomocí registrovaného jména a hesla. Interaktivní chaty jsou určené pro sdílení informací a zábavy s druhými lidmi. Kromě toho existují i speciální sociální sítě například pro navazování obchodních kontaktů nebo prodej produktů.

Nejvíce využívané sociální sítě v současnosti jsou:

- ✓ Facebook,
- ✓ MySpace,
- ✓ Twitter,
- ✓ Google+,
- ✓ Lidé.cz,
- ✓ Spolužáci.cz,
- ✓ Orkut apod.

„Sekundární média si zachovávají své funkční určení: slouží k podpoře interpersonální komunikace přes hranice prostoru a času, byť často za cenu jejího ochuzení, např. o vizuální dojem (jako je tomu u telefonu) nebo o vizuální i auditivní zážitek (jak je tomu u dopisu či SMS), i když i to současné technické možnosti mohou překonávat (Skype, ICQ).“ (Jirák, Köpplová, 2003, s. 37)

Největší a nejznámější mezi uživateli internetu je v současné době sociální síť Facebook. Slouží pro vytváření a sdílení osobních, skupinových a firemních profilů, pro ukládání a sdílení multimédií apod.

Vliv sociálních komunikačních sítí na utváření mezilidských vztahů v naší společnosti můžeme pozorovat každý den. Můžeme říci, že tento vliv je (tak jako ve všech oborech lidské činnosti) jednak pozitivní, tak i negativní.

„Přínosem internetu pro komunikační možnosti je umožnění informační dostupnosti a přístupnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu.“ (Vybíral, 2000, s. 151)

Mezi pozitiva sociálních sítí můžeme zařadit:

- ✓ vznikají nové vztahy v osobním a profesním životě,
- ✓ umožňuje komunikaci s lidmi, které jsme dlouho neviděli,
- ✓ rychlost předávaného sdělení,
- ✓ umožňuje rychlou reakci na akutní výzvy,
- ✓ nulové variabilní náklady,
- ✓ časová flexibilita,
- ✓ je možné si stanovit priority komunikace apod.

(Vymětal, 2008, s. 34-39)

Negativní vlivy sociálních sítí podle mého názoru převládají. Tyto vlivy můžeme pozorovat zejména u mladší generace, nejenom nižší vyjadřovací schopností, ale i ve vytváření nezdravého pohledu na proces utváření vztahů mezi lidmi. Důležitou roli v prevenci negativních vlivů těchto médií na mladší generaci musí mít především jejich rodiče.

„Nárůst distanční komunikace prostřednictvím moderních technických prostředků je jistě pozitivním jevem. Má však i své stinné stránky. Ty se projevují zejména tam, kde zbytečně nahrazuje osobní komunikaci. Není výjimkou, když mladí lidé bydlící ve stejném patře jednoho paneláku nebo v sousedících dvojdomcích, místo aby vyšli ven a normálně poklábosili, sedí u rozžhavených „písíček“ a horečně četují.“ (Štěpaník, 2005, s. 112)

Mezi hlavní negativa sociálních sítí patří:

- ✓ ochuzování slovní zásoby a s tím související nižší vyjadřovací schopnosti v reálné společnosti,
- ✓ časová náročnost, zejména u mladých lidí může diskuze na internetu vyplnit celý jejich volný čas,
- ✓ hrozba závislosti,
- ✓ malá možnost kontroly ze strany rodičů,
- ✓ určitá ztráta soukromí, simulace reality, dopady na životní styl apod.

(Vymětal, 2008, s. 34-39)

„S rozmachem elektronických médií se zvýšila informovanost lidí, na druhé straně stoupla jejich manipulace. To co se děje dnes a denně, je jenom důkazem, že média ovládají a manipulují lidi jako nikdy předtím. A děje se to na základě toho, jak lidé fungují a co se jim podsouvá.“ (Béreš, 2007, s. 89)

Jeden z největších negativních vlivů nových sociálních sítí, je hrozba zneužití dětí pro různou ilegální sexuální komunikaci. Zprávy o takto zneužívaných dětech můžeme zaznamenat v našich médiích stále častěji. Jak jsem již výše uvedl, hlavní úlohu v ochraně a prevenci před takovými nebezpečnými způsoby komunikace musí mít rodiče. Důležitou roli hrají samozřejmě i vzdělávací instituce a celospolečenská kontrola.

Také používáním sociálních sítí a internetu v zaměstnání může přinášet negativní vlivy, zejména v produktivitě a výkonnosti pracovníka. Důsledkem pak bývají konflikty s nadřízenými.

Nové komunikační technologie mají nepochybně důležitý význam pro rozvoj dnešní globální společnosti. Je důležité, abychom se ale naučili rozlišovat pozitivní a negativní vlivy těchto technologií působící na jednotlivce i jeho okolí. Sociální sítě a internet obecně musíme považovat za komunikační médium, které nám má především pomáhat a překonávat komunikační bariéry mezi lidmi.

(Vymětal, 2008, s. 34-39)

2. Bariéry bránící vzájemné komunikaci

2.1 Hlavní důvody bránící vzájemné komunikaci

V současné společnosti se setkáváme s různými bariérami v mezilidské komunikaci. Pokud je naším cílem zlepšovat vztahy mezi lidmi na všech úrovních našeho života, musíme tyto bariéry odstraňovat, nebo se alespoň pokoušet je zmenšovat.

„Bez ohledu na to, jak se dobře připravujeme a jak kvalitně předáváme své myšlenky druhým, přesto se často stane, že naslouchající neobdrží to, co bylo vysláno. Vyskytly se totiž určité bariéry, které zabránily komunikaci.“ (Carnegie, 2010, s. 18)

Komunikační bariéry znamenají určité překážky, které musíme při komunikaci překonávat a které nám v komunikaci brání. Zdroje těchto poruch v mezilidském komunikování mohou být různé. Za hlavní příčinu lze považovat individuální vybavenost odesílatele a příjemce. Komunikační bariéry můžeme dělit na **fyzické** (různé rušivé vlivy jako je například hluk vnitřního a vnějšího prostředí), **fyziologické** (vady výslovnost, zraku apod.), **psychické povahy** (emoční zátěž, postoje apod.), **sémantické** (nezřetelná výslovnost, používání nářečí nebo odborných termínů apod.).

Další z příčin poruch v komunikaci je cesta, jakou se dostane informace od vysílajícího k přijímajícím, vyplývající z množství komunikačních kanálů (komunikační kanál je prostředek, nebo médium, kterým se přenáší sdělení). Čím více jich je na cestě mezi komunikujícími, tím větší je pravděpodobnost k nedorozumění. Způsob, jak zlepšit efektivitu komunikace, je zmenšit počet těchto kanálů.

„Každý účastník komunikace může mít odlišnou interpretaci sdělení, neboť je realizuje na podkladě svých vlastních zkušeností, motivačního pozadí a svého osobitého hodnocení. Lidé především přijímají takové informace, které jsou v souladu s jejich názory a stanovisky a opačné informace ignorují nebo si je upravují (individuální hodnotový filtr).“ (Pokorný, 2004, s. 35)

Některé z hlavních komunikačních bariér:

- ✓ nedostatečné verbální a neverbální dovednosti,
- ✓ nevhodně zvolený komunikační kanál,
- ✓ selhání zpětné vazby,
- ✓ nesprávné informace,
- ✓ nadměrná komunikace a zahlcení informacemi,
- ✓ nevhodné sociální klima,
- ✓ nedostatečně účinná interakce,
- ✓ strach a obava z přílišného odhalení svých pocitů,
- ✓ odlišná interpretace sdělení,
- ✓ emocionální bloky mezi komunikujícími,
- ✓ neúcta k partnerovi,
- ✓ neschopnost naslouchat,
- ✓ nevhodné nebo nezvyklé prostředí,
- ✓ fyziologické a fyzické vlivy,
- ✓ poučování a moralizování,
- ✓ netrpělivé chování,
- ✓ komunikace s lidmi přicházející z odlišného kulturního prostředí apod.

(Van Pelt, 2002, s. 16-22), (Vymětal, 2008, s. 34-39)

Důležitým faktorem komunikačních bariér v dospělosti jsou výchovné a vzdělávací vlivy působící na člověka již od útlého věku. Právě v rodinném a školním prostředí se utvářejí základní znalosti, dovednosti a postoje zdravé komunikace.

„Náš vžitý způsob komunikace, který nám připadá normální a přiměřený, je v největší míře ovlivněn prostředím, ve kterém jsme vyrůstali. Už od dětství postupně zjišťujeme, jak spolu komunikují dospělí a s malými obměnami napodobujeme jejich reakce. Proto dochází k tomu, že pro manželku běžný způsob rozhovoru narazí na schéma, které je vlastní manželovi. V jejich rodině se například názorové třenice řešily v klidu, zatímco v rodině manžela to jiskřilo..., anebo naopak.“ (Van Pelt, 2002, s. 17)

Podle mého názoru je úkolem rodičů a vzdělávacích pracovníků nejen vychovávat mladého člověka ke správné komunikaci, ale také ho chránit před negativními vlivy společnosti, které mohou ovlivnit jeho pozdější pohled na harmonické fungování mezilidských vztahů.

Také vliv nedostatečné míry empatie představuje zásadní překážku při vzájemné komunikaci. Empatie představuje schopnost vžít se do psychického stavu jiného člověka. Pro vznik empatie je důležité, zaměřit se cílevědomě a soustředěně na mluvího sdělení. Pomocí empatie také můžeme pochopit požadavky a stanoviska druhého člověka.

„Umění vžít se do nálady a pocitů ostatních tak představuje samu podstatu empatie. Jen málokdo dává svým pocitům průchod slovy, spíš nám jen vyzradí výraz tváře, tón hlasu a jiné prostředky neverbální komunikace. Aby dokázal tyto subtilní signály rozluštit, musí pozorovatel sám mít příslušnou míru sebeuvědomění a sebekontroly. Pokud se nedokážeme vyznat sami v sobě, zaznamenat vlastní hnutí mysli a zvládat je, pak nám schopnost vžít se do nitra jiných lidí zůstane odeprěna.“ (Goleman, 2000, s. 136)

Významný faktor v mezilidské komunikaci tvoří osobnostní charakteristiky odesílatele a příjemce. Mezi charakteristiku osobnostních rysů člověka patří temperament. Jde o relativně stabilní soubor dispozic a vlastností, které jsou do značné míry vrozeny. Projevují se v chování a činnostech člověka. Temperament vytváří určité předpoklady pro způsob chování jedince.

„Poznání základních charakteristik našeho i partnerova temperamentu nám pomáhá lépe porozumět způsobu bytí i reakcím každého z nás. Oboustranné hlubší porozumění pak může vést i ke zlepšení vzájemné komunikace, upevnění vztahu a dosažení uspokojivého stupně partnerské intimity.“ (Van Pelt, 2002, s. 20)

Z hlediska dvou bipolárních faktorů **introverze** – **extroverze** a **stabilita nervové soustavy** – **labilita nervové soustavy**, můžeme vytvořit čtyři extrémní temperamentové typy: **sangvinik**, **melancholik**, **cholirik** a **flegmatik**.

Introvert je člověk, který:

- ✓ čerpá energii ze svého nitra,
- ✓ vede vnitřní dialog,
- ✓ noří se často do vzpomínek,
- ✓ těžko se shodne s lidmi,
- ✓ snaží se, aby nebyl příliš vidět,
- ✓ má potíže přizpůsobit se nové situaci,
- ✓ je velmi koncentrovaný,
- ✓ nemá zpravidla mnoho přátel,
- ✓ velmi dodržuje své zásady apod.

Extrovert je člověk, který:

- ✓ většinou využívá vnější energii,
- ✓ charakterizuje ho otevřenost,
- ✓ je společenský,
- ✓ má mnoho přátel,
- ✓ snadno si pamatuje obličej,
- ✓ dobře se orientuje v neznámé situaci,
- ✓ je pro něho důležité vědět, jak působí na své okolí,
- ✓ rád někoho nebo něco ovlivňuje,
- ✓ má stále mnoho plánů apod.

Sangvinik je člověk, který:

- ✓ je optimistický, veselý, hovorný, podnikavý, vyrovnaný, nekonfliktní, smířlivý,
- ✓ je povrchní, nerozvážný, riskující, ovlivnitelný, nestálý,
- ✓ se snaží být středem pozornosti,
- ✓ převážně dříve mluví, než přemýšlí,
- ✓ je špatný posluchač,
- ✓ má omezenou schopnost soustředění,
- ✓ jeho hněv nemá dlouhé trvání apod.

(Van Pelt, 2002, s. 16-22), (Pokorný, 2004, s. 116-127)

Melancholik je člověk, který:

- ✓ je vážný, důkladný, houževnatý, svědomitý, ohleduplný,
- ✓ je pesimistický, smutný, bojácný, starostlivý, nespolečenský,
- ✓ bývá často náladový,
- ✓ je perfekcionista apod.

Cholerik je člověk, který:

- ✓ je vášnivý, citlivý, pracovitý, zásadový, důkladný, samostatný,
- ✓ je neklidný, útočný, impulzivní, zbrklý, netrpělivý, tvrdohlavý,
- ✓ je extrovert, který hodně mluví,
- ✓ ve sporech je zvyklý vítězit apod.

Flegmatik je člověk, který:

- ✓ je vyrovnaný, trpělivý, klidný, vytrvalý, snášenlivý, disciplinovaný,
- ✓ je lhostejný, pomalý, pasivní, málo citlivý, neprůbojný,
- ✓ se těžko rozčílí,
- ✓ je v práci důsledný,
- ✓ má rád ve všem pořádek apod.

(Van Pelt, 2002, s. 16-22), (Pokorný, 2004, s. 116-127)

Výše uvedené charakteristiky vlastností temperamentových typů nám dávají jasnější představu o našich komunikujících partnerech. Můžeme tak lépe reagovat na vzniklé situace a eliminovat komunikační bariéry.

„Osobnost člověka je charakterizována i hodnotovým žebříčkem, který vyznává. Zařazuje jej do určité skupiny, aniž by to sám chtěl. Většina lidí ani neví proč, ale dělá to. Protože jsou tak nastaveni. Z tohoto důvodu jsou snadným terčem všech, kdo mají jejich hodnotový systém zmapovaný a vědí, jak na ně.“ (Béreš, 2007, s. 14)

(Van Pelt, 2002, s. 16-22), (Vymětal, 2008, s. 34-39), (Pokorný, 2004, s. 116-127)

2.2 Rozdíly v komunikaci ženy a muže

Největší komunikační bariéry vznikají v komunikaci mezi ženou a mužem. Není to jen dáno tělesnou konstrukcí a metabolismem, ale i odlišnou činností mozku a genetickými rozdíly mezi oběma pohlavími. Také odlišné společenské role a jiné přístupy k výchově je nutné brát v úvahu při vzájemné komunikaci.

V počátcích společného soužití měli muž a žena přirozeně rozdělené role. Biologicky bylo dáno, že žena byla nositelkou života. Schopnost rodit byla pokládána za svatou. Žena se starala o děti a vedla domácí život. Role muže byla zcela odlišná. Muž zabezpečoval potravu pro ženu a chránil je před nepřáteli. To z něho dělalo v ženiných očích hrdinu. Po celá staletí bylo přežití tou nejdůležitější podstatou vztahu mezi mužem a ženou. Dokud oba partneři uspokojovali své základní potřeby, cítili se po emocionální stránce zcela uspokojeni. Vzájemné vztahy byly poměrně jednoduché.

Role muže a ženy je v dnešních moderních civilizovaných zemích jiná. Přežití už není závislé jen na mužích, současná žena je nezávislejší a soběstačná. Ženy jsou nejen matkami a udržovatelkami domácnosti, ale i zaopatřovatelkami.

„Vůbec poprvé v dějinách lidstva hledáme u svých partnerů lásku, vášně a naplnění, protože už se nemusíme snažit o pouhé přežití. Moderní společnost a její instituce obvykle zajišťují základní úroveň živobytí prostřednictvím důchodového zabezpečení, sociálních dávek a zákonů na ochranu spotřebitele.“ (Peaseovi, 2002, s. 33)

Abychom v dnešních vzájemných vztazích byli úspěšní, musíme stále rozvíjet naše komunikační dovednosti. Zejména v současné době, kdy se rozvádí každé druhé manželství, je důležité hledat cesty ke vzájemnému porozumění. Musíme pamatovat na to, že svým každodenním jednáním a chováním k druhým lidem dáváme příklady našim dětem.

Muži a ženy si z dětství odnášejí rozdílnou komunikační výbavu. Rozdílný je genetický základ i výchova v rodinném prostředí. Jinak komunikujeme s dívkou a chlapcem. Tím se formují rozdíly v temperamentu a ve způsobu myšlení. Pokud budeme ignorovat tyto rozdíly, povede to jen k dalším konfliktům a nedorozuměním.

„Ještě donedávna se věřilo, že rozdílné chování muže a ženy určuje především socializace a jako faktor se uvádělo prostředí. Studie, které byly zveřejněny v posledních letech, však jednoznačně prokázaly zásadní genetické rozdíly mezi pohlavími, které se objevují již od okamžiku početí, tedy dávno před tím, než je dítěti vtisknut sociální ráz.“ (Van Pelt, 2002, s. 19)

Mezi základní rozdíly mezi mužem a ženou jsou odlišná anatomie a fyziologie. Mozek muže je naprogramován více analyticky, ženský mozek více emocionálně a intuitivně. Ženy mají sklon využívat obou polovin mozku současně, muži užívají střídavě jedné nebo druhé (levý mozek je více logický, pravý mozek je více emoční, intuitivní).

Je všeobecně známým faktem, že ženy ve srovnání s muži více mluví. Počet slov, která za den vysloví muž, je ve srovnání se ženou jen poloviční. To se týká i různých neverbálních projevů (mimika obličeje, gestikulace a jiné pohyby těla). Již v raném vývoji můžeme vidět, že dívky zpravidla užívají více slov než chlapci. Dívčí mozek se vyvíjí směrem ke komunikačním schopnostem a prvním dílčím impulzem je mluvit, chlapeckým jednat bez dalšího uvažování.

„Mozek žen je orientován na proces komunikace, ženy si hovor užívají. Mužům připadá nedostatek strukturovanosti a cílevědomosti velmi znepokojivý a vyčítají ženám, že nevědí, o čem vlastně hovoří.“ (Peaseovi, 2002, s. 122)

Pro muže je komunikace především vyjádřením myšlení k dosažení určitého cíle nebo řešení problému. Také ženy užívají komunikaci ze stejného důvodu, ale je pro ně hlavně prostředkem ujasnění si myšlenek. Oproti tomu je pro muže důležitější akce, fungující jako pumpa, která aktivizuje část mužského mozku. Akce je pro muže způsob, jak si ujasnit své myšlenky a vyjádřit city. Pokud pochopíme, jak se liší mozek muže a ženy, pomůže nám při vzájemné komunikaci předcházet mnohým nedorozuměním.

„Nedokážeme-li pochopit a pozitivně zhodnotit, v čem spočívají vzájemné odlišnosti obou pohlaví, snadno si reakce protějšku vyložíme nesprávně a celé jeho sdělení přijmeme jinak, než byl záměr.“ (Gray, 2003, s. 31)

Významné rozdíly mezi oběma pohlavími můžeme pozorovat při neverbální a verbální komunikaci.

V neverbální komunikaci hraje důležitou roli oční kontakt. Všeobecně platí, že se cítíme nepříjemně s člověkem, který se na nás při rozhovoru nedívá. Takového člověka považujeme za nedůvěryhodného. A právě nedůvěra je v procesu komunikace základní překážkou. Zrak ženy se vyznačuje citlivějším vnímáním, periferním viděním. Zrak muže se vyznačuje lepším odhadem vzdálenosti, lepší prostorovou orientací apod.

„Řada studijních prací prokázala, že ženy používají pohled v daleko větším měřítku než muži. Dívají se na druhé častěji a udržují zrakové kontakty po delší dobu.“ (Lewis, 1995, s. 130)

Také sluch ženy je mnohem citlivější než sluch muže. Ženy velice dobře zachycují zvuky o vysoké frekvenci. Například v noci, když dítě začne plakat, zachytí jeho pláč častěji ženy. Muže většinou pláč dítěte neprobudí. Je zajímavé, že již týdenní děvčátko umí rozpoznat hlas své matky. Chlapci to neumí. Ženy umí naslouchat svému partnerovi a většinou jim nevdí vnímat rozhovor druhých osob. Muži špatně vnímají rozhovor, když je v místnosti jiný zdroj hluku.

Dalším neverbálním prostředkem komunikace jsou doteky. Opět v těchto neverbálních signálech jsou ženy daleko citlivější než muži. Uvádí se, že i ti nejcitlivější muži cítí méně, než nejméně citlivé ženy. Ženy mají tenčí kůži, citlivější receptory bolesti, tlaku, chladu i tepla. Není divu, že ženy přikládají takový význam objímání, hlazení, mazlení.

„Výzkum pacientů psychiatrie prokázal, že muži vystavení určitému stresu se vyhýbají doteku a stahují se do svého vlastního světa. Více než polovina žen ve stejném testu naopak iniciovala kontakt s mužem, nikoli za účelem sexu, ale kvůli intimitě dotyku.“
(Peaseovi, 2002, s. 59)

Ženy se také vyznačují rozvinutější schopností vnímat čichem a chutí. Každý člověk má až deset tisíc chuťových receptorů, které mu dávají možnost rozeznávat čtyři hlavní chutě: sladké a slané pomocí receptorů na špičce jazyka, kyselé po stranách jazyka a hořké vzadu na jazyku. Muži nejlépe rozeznávají sladkou a hořkou (chuť piva), ženy citlivěji rozeznávají hlavně slanou a kyselou a také celou řadu přídatných chutí jako je například chuť cukrová.

Ženy vnímají čich mnohem lépe než průměrní muži. Zejména v době svého měsíčního cyklu jsou citlivější na pachy a vůně. Uvádí se, že čich ženy je schopen analyzovat stav imunitního systému muže během pár sekund.

Mezi důležité faktory neverbální komunikace patří určitá schopnost vnímat chování jiných osob. Ženy jsou mnohem vnímavější než muži. Žena je velmi citlivá na projevy řeči těla a dokáže rozeznat velmi rychle, kdo jí klame, komu je sympatická a naopak. Žena očekává od muže, že dovede rozeznávat její zrakové a hlasové signály, umí předvídat její potřeby. Pokud muž následně nereaguje na její podněty, často ho obviní z necitlivosti.

„Ženy jsou k signálům řeči těla vnímavější snad proto, že jsou ve všech věkových kategoriích společensky schopnější a pohotovější. Když byly dvojice jedenáctiletých chlapců a děvčat filmovány při řešení nějakého problému, zjistilo se, že chlapci hovořili hlavně o tom, jak najít řešení, kdežto děvčata diskutovala o svých názorech na úkol.“
(Lewis, 1995, s. 193)

Zejména při verbální komunikaci mezi mužem a ženou můžeme pozorovat výrazné odlišnosti. Jak jsem již uvedl, ženy ve srovnání s muži více mluví. Muži mluví v kratších a strukturovanějších větách. Jejich hovor se vyznačuje jednoduchým začátkem, jasným sdělením a závěrem.

„Muži mluví převážně z toho důvodu, aby objasnili způsob řešení konkrétního či aby k jeho vyřešení získali potřebné informace. Řada mužů má sklon nejdřív si všechno hezky v klidu promyslet a při řeči jít rovnou k jádru věci.“ (Gray, 2003, s. 38)

V mozku ženy dochází k častější výměně informací mezi levou a pravou částí mozku. To vysvětluje, proč převážná část žen je schopna mluvit o několika tématech najednou. Ženy vyjadřují slovy nejen samotné sdělení, ale také současné pocity. Obecně můžeme říci, že ženy mají lepší vyjadřovací schopnosti než muži a hlavně výrazně lepší schopnost naslouchat svému partnerovi. Pro muže je náročné naslouchat ženě o problémech, má sklon ji nabízet různá řešení. To však žena neočekává. Pouze očekává, že bude vyslechnuta.

Jak je vidět, problematika vzájemné komunikace mezi mužem a ženou je obsáhlá a vyžaduje mezi partnery oboustrannou toleranci, vzájemnou úctu a porozumění.

„Vztahy mezi muži a ženami existují a fungují bez ohledu na nesmírné rozdíly mezi nimi. Větší díl zásluh na tomto fungování mají ženy, protože ty mají nezbytné dovednosti ke spravování vztahů a rodinného života. Dokážou vysledovat motivy a skrytý smysl v řeči a chování a umí předvídat výsledky či jednat tak, aby zabránily problémům.“ (Peaseovi, 2002, s. 308)

V této části své diplomové práce jsem se snažil popsat ty nejdůležitější rozdíly, které mají vliv na komunikaci mezi mužem a ženou. Existuje mnoho knih, které se věnují problematice partnerských vztahů a vzájemné komunikaci, ale až každodenní zkušenosti nám pomáhají získávat potřebné komunikační dovednosti, tolik důležité k rozvoji mezilidských vztahů.

2.3 Umění naslouchat

Jedním z hlavních důvodů bránící vzájemné komunikaci je nepochybně nedostatečné naslouchání. Umění naslouchat je často nepochopenou součástí sociální komunikace. Vždyť bez aktivního naslouchání není komunikace a tím i vzájemné porozumění mezi lidmi. Při naslouchání je důležité nejen porozumět vyprávějícímu, ale i vcítit se do něj.

Termín „slyšet“ je fyziologický proces, při kterém zvukové vlny narážejí na ušní bubínky a tím uvádějí do chodu orgány středního a vnitřního ucha.

Termín „naslouchat“ je schopnost, které je potřeba se naučit a znamená vnímat to, co nám někdo říká. Jde o určitou míru vrozených schopností a neustálého cvičení a zdokonalování se.

„Naslouchání není snadné, protože jde o více než o vnímání slov. Posluchač musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvčího, musí usilovat o kontakt očí, měl by zachytit skryté motivy (to, co je za slovy), volit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi, měl by se umět ve správný čas odmlčet.“ (Van Pelt, 2002, s. 44)

Většina lidí nepovažuje naslouchání za něco, čemu je potřeba se učit a zdokonalovat. Každodenní zkušenosti nám ale ukazují, že většina lidí naslouchat neumí. Z nedostatečného naslouchání pak plynou různá nedorozumění mezi lidmi. Mluvit se učíme již od útlého věku, naslouchat nás však nikdo záměrně neučí. Proto je potřeba tuto strategickou dovednost rozvíjet po celý život.

Při aktivním naslouchání pozorně a aktivně vnímáme sdělované informace. Účelem aktivního naslouchání je, aby posluchač pochopil, co mluvčí řekl a hlavně co tím mínil. Prostřednictvím aktivního naslouchání dáváme mluvčímu najevo, že se snažíme vcítit do jeho sdělení. Mluvčí tak získává zpětný pohled na své myšlenky a může tak lépe reagovat na vzájemnou komunikaci.

Při aktivním naslouchání jde tedy především o schopnost porozumět pocitům, které se mohou skrývat za slovy. Důležitým faktorem aktivního naslouchání je intenzita udržování pozornosti, na kterou mohou mít například vliv **způsob použití verbálních a neverbálních prostředků, zabarvení hlasu a intenzita sdělení, zajímavost sdělení, vůle nebo neochota k poslouchání** apod.

Základním cílem naslouchání je získat co nejvíce informací a pochopit ve všech souvislostech co je nám sdělováno. Můžeme tak lépe řešit problémy, zvládat své emoce, vžít se do situace mluvčího a snadněji mu porozumět. Tím také projevujeme partnerovi při komunikaci určitý respekt.

„Při komunikaci nikdy přesně nevíme, co je pro hovořícího důležité a co není. Nic z toho, co říká, není zcela náhodné a má svou příčinu. V každé komunikaci je obsaženo sdělení o tom, za koho se hovořící považuje (nebo za koho by chtěl být považován).“
(Pokorný, 2004, s. 48)

Abychom lépe porozuměli druhému člověku, musíme se orientovat v jeho neverbálních signálech. Neverbální projevy využíváme především k regulaci řeči, vyjádření emocí, prožitků, vyjádření interpersonálních postojů (nesouhlas, naléhavost apod.). Neverbální signály jsou odrazem sociální skupiny, kultury, doby a prostředí komunikujících.

K neverbálním projevům řadíme:

- ✓ oční kontakt, který patří mezi nejdůležitější neverbální projevy,
- ✓ gesta,
- ✓ pohyby těla,
- ✓ mimika,
- ✓ tělesný kontakt,
- ✓ paralingvistické znaky řeči (hlasitost, rychlost, plynulost, správná výslovnost, tón hlasu apod.),
- ✓ fyzické aspekty tělesného zjevu (oblečení, celková upravenost),
- ✓ zaujímání prostorových pozic apod.

(Vymětal, 2008, s. 40-52)

„My všichni sdělujeme světu více informací než jen pouhými slovy. To, co říkáme, je podpořeno řečí našeho těla, výrazem v tváři, gesty, způsobem, jak stojíme. Nebylo by úžasné, kdybychom mohli koupit nějaký šikovný slovník řeči těla a mohli pak porozumět každému gestu a výrazu? Byli bychom s jeho pomocí schopni analyzovat, co lidé ve skutečnosti říkají.“ (Carnegie, 2010, s. 54)

Existují různé přístupy k naslouchání. Může jít například o přístup neutrální, při kterém posluchač nevykazuje vůči partnerovi žádnou aktivitu. Přístup stálé angažovanosti, kdy se naslouchající snaží soustředěně vcítit do kontextu sdělované informace. Tento přístup je základním prostředkem k porozumění mezi komunikujícími. Přístup, při kterém posluchač neustále skáče mluvčímu do řeči, nesoustředí se na to, co je sdělováno, ale na to, co chce říci sám. Přístup neustálé připravenosti bojovat a hádat se a vyjadřovat svůj nesouhlas.

Hlavní principy aktivního naslouchání jsou:

- ✓ být trpělivý a nepřerušovat hovořícího,
- ✓ podpořit mluvčího vhodnými otázkami, které jsou důkazem našeho zájmu,
- ✓ používat slovník, kterému partner rozumí,
- ✓ udržovat oční kontakt,
- ✓ vhodnou gestikulací naznačit zájem o to, co druhý říká,
- ✓ na závěr naslouchání shrnout mluvčímu jeho sdělení a poskytnout mu tak zpětnou vazbu.

(Vymětal, 2008, s. 40-52)

„Naučíme-li se být aktivními posluchači, získáme tím neocenitelné výhody, například budeme oblíbenější. Většina lidí raději hovoří než poslouchá a potřebuje dobrého posluchače. Aktivní naslouchání a dotazování je nejsnazší cestou, jak někoho přesvědčit o svém názoru, a nejlepší možností, jak ovlivnit myšlenky a činy ostatních.“ (Thomson, 2004, s. 18)

Chyby a špatné návyky při naslouchání se však stále objevují. V každodenní komunikaci vidíme, že stát se vnímavým a aktivním posluchačem není jednoduché a vyžaduje velké úsilí.

Mezi nejčastější chyby aktivního naslouchání patří:

- ✓ dávat najevo svoji netrpělivost a lhostejnost,
- ✓ skákat mluvčímu do řeči,
- ✓ hovořit hlasitě a hádat se,
- ✓ kritizovat mluvčího,
- ✓ málo využívat neverbální výrazy,
- ✓ přerušovat hovořícího,
- ✓ nechat se unášet přílišnými emocemi,
- ✓ předstírat soustředěnost,
- ✓ nesnažit se vcítit do sdělení mluvčího apod.

(Vymětal, 2008, s. 40-52)

„Posloucháme-li aktivně, můžeme svému partnerovi v rozhovoru beze slov polichotit prostě jen tím, že mu věnujeme ničím nerušenou pozornost. Aktivní naslouchání má mnoho výhod. Dobří posluchači jsou v zaměstnání povyšováni častěji než schopní řečníci. Umění naslouchat je bezesporu velmi užitečné.“ (Thomson, 2004, s. 19)

Nesmíme zapomínat na to, že bez vzájemného porozumění nemůžeme budovat harmonické mezilidské vztahy. K opravdovému porozumění nám ale pomůže jen neustálé zdokonalování naší schopnosti naslouchat. Odměnou nám pak budou zlepšené vzájemné vztahy.

(Vymětal, 2008, s. 40-52)

3. Možnosti řešení mezilidských konfliktů vznikajících v sociálním styku

3.1 Mezilidské konflikty a možnosti řešení v osobním životě

Styk s druhými lidmi, sociální interakce a komunikace je nám zdrojem uspokojení a radosti, na druhé straně však také zdrojem obtíží a mnohých konfliktů.

„Konflikty, ať se nám to líbí nebo ne, náleží k životu, jsou jeho přirozenou součástí. Nejsou ničím výhradně záporným. Mnohdy sehrávají významnou a pozitivní roli při překonávání problémů, nalézání nových řešení nebo vzájemně přijatelných závěrů.“
(Štěpaník, 2008, s. 106)

Konflikt (z latinského *confictus* – střetnutí, srážka), je střetem postojů, názorů, které se mohou odehrávat uvnitř jedince (intrapsychické) nebo v podobě konfliktů s druhými lidmi (interpersonální). Konflikt není patologickým jevem.

Obecně platí, že ke konfliktním situacím vnitřním inklinují spíše lidé introvertní, kteří mohou v sobě nést křivdu i několik let, ke konfliktům vnějším inklinují více extroverti, kteří naopak dávají své názory výrazně najevo a dostávají se do konfliktních situací častěji. Všechny konflikty mohou být krátkodobé (odezní v několika hodinách), střednědobé (odezní po několika měsících) a dlouhodobé (mohou trvat i několik let).

„Hlavní pozitivní hodnotou interpersonálního konfliktu je fakt, že vás nutí zkoumat problém, kterému byste se jinak vyhýbali, a pracovat na jeho možném řešení. Pokud použijete produktivní strategie řešení konfliktu, může střet přispět ke vzniku silnějšího, zdravějšího a uspokojivějšího vztahu. Právě skutečnost, že se pokoušíte konflikt vyřešit, znamená, že vám vztah stojí za takové úsilí. Díky konfliktu se navzájem poznáte a s poznáním přichází porozumění.“ (DeVito, 2001, s. 172)

Při konfliktu dochází u lidí, kterých se týká, menší či větší stres a frustrace. Hloubka stresu a konfliktu je přímo závislá na osobnosti prožívající konflikt, do kterého můžeme zařadit i jeho momentální fyzické a psychické zdraví, povahové vlastnosti apod.

Typickými znaky právě probíhajícího konfliktu jsou například: zvýšený hlas, křik, gestikulace, sucho v ústech, zrychlený tep a dech. Člověk v konfliktních situacích není schopen se soustředit na jinou věc, stále na konflikt myslí a není schopen řešit složitější úkoly.

„Z psychologického hlediska je možné u konfliktů pozorovat různé aspekty. Do popředí může vystupovat např. kognitivní aspekt (hlediska poznávání) nebo hlediska zájmů (motivační aspekt) atp. Ten či onen aspekt může převládat nad jinými.“ (Křivohlavý, 2002, s. 21)

Mnoho konfliktů vzniká v osobním životě každého z nás. Zejména konflikty vznikající ve vzájemném vztahu partnerů jsou těmi nejčastějšími.

Příčiny sporů a konfliktů mezi partnery mohou být různé. Každý z nás má zcela jasnou představu o tom, jak by měl náš partner jednat. Jestliže se skutečnost neshoduje s našimi představami, může to vyvolat protichůdné reakce, jako je například podrážděnost, rozmrzelost, hněv apod. Právě hněv může být určitou strategií jak změnit našeho partnera. Také životní hodnoty, názory a postoje určují naše jednání. Například jeden z partnerů má snahu šetřit, druhý dává přednost spotřebě, jeden rád navštěvuje divadla nebo muzea, druhý raději sedí doma u televize...

*„Být ve vztahu s druhým člověkem znamená, že dříve nebo později dojde ke konfrontaci. Existují rozpory ve vnímání, názorech, tužbách atd. Existují konflikty zájmů, potřeb nebo hodnot. Dochází k nedorozumění, frustraci, závidi, ztrpklosti, k pocitům nespravedlnosti, konkurenci, nedostatku vděčnosti... **Rozdílnost a rozpor mohou dát vznik sporu.**“* (Trélaün, 2005, s. 11)

Jedním z důvodů sporů jsou odlišné emocionální potřeby obou partnerů. Každý z nás potřebuje lásku, pocit sounáležitosti, pochopení, úcty. Každý však tyto projevy vnímá odlišným způsobem, což má za následek časté rozpady manželství.

Pokud už dojde ke konfliktu, musíme se snažit, aby proběhl v soukromí. Některý z partnerů může mít snahu se na veřejnosti předvádět. Proto raději vyčkáme na řešení konfliktu na vhodnou dobu.

Způsoby řešení konfliktů jsou různé. Základním požadavkem pro dosažení shody je správné načasování řešení problému. Nemá cenu řešit spor, pokud jsou oba partneři rozčileni, nebo unaveni. I ten největší problém může počkat do druhého dne. Ovšem dlouhodobé oddalování problému může mít za následek další prohloubení sporu.

Při řešení konfliktu mezi partnery bychom měli:

- ✓ pozorně naslouchat,
- ✓ být pozitivní,
- ✓ dívat se partnerovi do očí,
- ✓ snažit se partnera pochopit,
- ✓ hledat řešení,
- ✓ být trpěliví apod.

Při řešení konfliktu mezi partnery bychom neměli:

- ✓ partnera ponižovat,
- ✓ vyhrožovat,
- ✓ přerušovat řeč našeho partnera,
- ✓ nadávat a křičet,
- ✓ vyjadřovat se vulgárně,
- ✓ používat fyzické násilí apod.

(Van Pelt, 2002, s. 100-117)

„Pro každého, kdo se do konfliktu dostane nebo jej řeší, platí, že musí především poznat stav věcí, zvážit jejich souvislosti, uvědomit si na pozadí širších souvislostí svoji úlohu a postavení, možnosti, omezení i cíle. Zároveň od prvního kontaktu s konfliktem jej řešit a sledovat racionální cestu jeho odstranění.“ (Plamínek, 2006, s. 91)

Abychom do budoucna mohli předcházet dalším konfliktům, musíme se také umět poučit z konfliktu, který právě proběhl. Například si uvědomit, jaké strategie zhoršily situaci a naopak, jaká strategie situaci výrazně zlepšila a pomohla k vyřešení sporu.

(Van Pelt, 2002, s. 100-117)

3.2 Mezilidské konflikty a možnosti řešení v pracovním prostředí

Naše vzájemné vztahy a komunikační dovednosti musíme rozvíjet nejen v soukromých vztazích, ale i na našem pracovišti. V zaměstnání trávíme desítky hodin týdně, stovky hodin ročně. Čas strávený v zaměstnání tvoří podstatnou část našeho života, proto je důležité budovat mezilidské vztahy i na našem pracovišti.

Lepší pracovní vztahy také automaticky znamenají lepší pracovní výsledky, které se pak odrážejí i v úspěšnosti celé organizace. Pokud v organizaci nepanují přátelské vztahy, většinou vážne také interní komunikace organizace. Tím může docházet u zaměstnanců k pasivitě, frustraci a zhoršení pracovního výkonu.

„Na každém pracovišti panují také různé zvyky a vztahy, které není možné přehlížet. Abyste byli schopni mezi nimi hladce proplouvat, musíte se je naučit poznat, pochopit jednotlivé hráče, terén a pravidla, kterými se řídí.“ (Scott, 2006, s. 180)

Pokud se podaří zlepšit vzájemné vztahy a komunikaci na pracovišti, odrazí se to i v našem soukromém životě, protože tyto dvě sféry lidské existence se navzájem propojují. Správná rovnováha mezi soukromím a zaměstnáním, posílí kvalitu obou těchto oblastí.

Také vztahy na pracovišti se řídí určitými pravidly vzájemné komunikace:

- ✓ snažit se respektovat názory nadřízeného,
- ✓ je potřeba hledat cestu ke kompromisům,
- ✓ v zaměstnání nezvyšovat hlas,
- ✓ ctít právo druhého říci svůj názor,
- ✓ aktivně naslouchat svým kolegům, i když s jejich názory nesouhlasíme,
- ✓ snažit se nalézat cestu ke kompromisům apod.

(Vymětal, 2008, s. 156-163)

Stejně jako v soukromém životě, tak i v zaměstnání se tvoří komunikační bariéry mezi mužem a ženou. Ty jsou pak zdrojem různých nedorozumění a vytváří negativní atmosféru na pracovišti.

„Na pracovišti sice existují dokonale popracovaná a fungující hierarchie funkcí, týmy, oddělení a další struktury, nicméně úspěch celé firmy závisí na kvalitě vzájemné komunikace mezi muži a ženami.“ (Gray, 2003, s. 14)

Pokud se nám podaří proniknout do odlišností mezi pohlavími, místo různých nedorozumění se dočkáme zlepšených vztahů, úcty a důvěry na pracovišti. Jestliže dostatečně nepochopíme tyto vzájemné odlišnosti, budeme i nadále hledat cestu ke vzájemnému porozumění.

Na pracovišti je nutné rozlišit přátelské city, které jsou odrazem pracovní spolupráce a důvěrné city, které jsou vyvolané sexuální přitažlivostí. Takové vztahy by se neměly v zaměstnání vyskytovat. Pokud tomu tak je, nemělo by to ohrozit pracovní spolupráci v týmu.

Mezi největší rozdíly mezi mužem a ženou na pracovišti je jiný způsob k řešení problému. Pokud řeší problém muž, snaží se ho vyřešit o samotě, zatímco žena se nejdříve s problémem obrátí na své okolí. Pokud obě pohlaví neporozumí tomuto rozdílu, vznikají mezi nimi nedorozumění.

„Když muž lépe porozumí ženám, naučí se, kdy se hodí nabídnout řešení a kdy má jenom naslouchat. A když žena pochopí, kdy a jak vyjadřovat svou podporu a pomoc, muži se k ní budou chovat mileji a přátelštěji.“ (Gray, 2003, s. 12)

Nedostatky v nesprávné komunikaci jsou velmi častou příčinou mnoha zmatků a sporů na pracovišti. Mohou se objevit v jakékoliv fázi komunikačního procesu, na cestě od autora informace k příjemci i na cestě zpět. Možnosti nedorozumění z nesprávného vyhodnocení informace nebo z jejího špatného pochopení je mnoho. Může jít například o překroucení celé zprávy.

„Když se na pracovišti rychle rozrůstá nějaký konflikt, může přejít ve vážnou válku a dostat se zcela mimo původní problém. Pokusy o jeho vyřešení se dokonce mohou obrátit proti tomu, kdo ji chtěl vyřešit, nebo někomu nezúčastněnému, protože se všichni navzájem obviňují, kdo za to vlastně může.“ (Scott, 2006, s. 30)

(Vymětal, 2008, s. 156-163)

3.3 Jak dále zlepšovat své mezilidské vztahy a komunikaci s okolím

V této části uvedu několik rad, jak stále zlepšovat naši komunikaci a mezilidské vztahy s okolím.

Jak získat důvěru lidí a být přátelštější

1. Abychom byli důvěryhodní, naše slova se musí shodovat s našimi zásadami.
2. Hovořit sebevědomě, rozhodně a s autoritou.
3. Mít na srdci zájmy druhých.
4. Naslouchat očima, ušima a srdcem.
5. Být ochotní vyjednávat a nacházet kompromisní řešení.
6. Než cokoli řeknete, nejdříve přemýšlejte.
7. Chovejte se zodpovědně.
8. Nekritizovat druhé, neodsuzovat je a nestěžovat si.
9. Mluvte především o tom, co zajímá druhé.
10. Ukázat druhým, že respektujete jejich názory.
11. Jestliže se mýlíte, uznajte svůj omyl.
12. Když řešíte sporné situace, začínejte přátelsky.
13. Ved'te druhé ke kladným odpovědím.
14. Nechte především hovořit druhé.
15. Snažte se upřímně dívat na věci očima partnera.
16. Mějte porozumění pro potřeby druhých.
17. Podávejte své myšlenky přitažlivým způsobem.
18. Začněte vždy chválou a upřímným uznáním.
19. Na chyby upozorňujte nepřímou.
20. Dejte druhým najevo, že si uvědomujete jejich důležitost.
21. Buďte ochotni respektovat vědomosti druhých.
22. Vyhněte se náladovosti.

(Carnegie, 2010, s. 26-27), (Booher, 1999, s. 4-31)

Jak dbát na vzájemnou konverzaci

1. Přistupujte k znalostem a zkušenostem druhých odpovídajícím způsobem.
2. Stanovte si úroveň hovoru.
3. Nebud'te jednostranným řečníkem.
4. Naučte se sebeodhalování.
5. Přiznejte své slabosti.
6. Volte tón hovoru podle svých záměrů.
7. Vyhněte se povýšenému tónu.
8. Vyhněte se moralizování.
9. Poznejte význam toho, co nebylo řečeno.
10. Používejte mlčení ke svému prospěchu.
11. Nevjadřujte svůj nesouhlas dříve, než vám druhá osoba sdělí důvody svého názoru.
12. Citlivé téma nastolte pouze o předchozím varování.
13. Vyhněte se dogmatickým prohlášením.
14. Buďte pevní ve svých záměrech.
15. Když mluvíte o problému, zaujměte postoj k jeho řešení.
16. Nevytvářejte v lidech obavy.
17. Vytvořte si na věci pozitivní pohled.
18. Vyjadřujte své názory, abyste umožnili druhým udělat totéž.
19. Buďte taktí, neútoční či necitliví.
20. Neskákejte druhým do řeči.
21. Rozvíjejte svou paměť.
22. Upravte informace tak, aby byly jednoduše přístupné.
23. Dávejte pozor na správnost zkratk.
24. Použijte jednoduchý jazyk tam, kde to stačí.
25. Buďte konkrétní, volte přesná slova.

(Carnegie, 2010, s. 26-27), (Booher, 1999, s. 4-40)

Jak řešit své konflikty

1. Konfliktem se zabývejte ihned.
2. Zkoumejte následky přetrvávajícího sporu.
3. Nepromíjejte předčasně.
4. Stanovte si jasné očekávání.
5. Stanovte si pravidla vztahu.
6. O soukromých záležitostech jednejte soukromě.
7. Soustředte se spíš na cíl než na překážku.
8. Vytvářejte alternativy.
9. Vyhýbejte se zranitelným místům druhých.
10. Během konfliktu preferujte vyjádření před otázkami.
11. Nechte druhému člověku možnost výběru.
12. Zapomeňte na ultimáta.
13. Naslouchejte tak dlouho, dokud nepoznáte druhou stranu problému.
14. Než se pokusíte najít řešení, nechte druhého člověka zventilovat své emoce.
15. Stůjte si za svými pocity.
16. Nepřerušujte druhou osobu a nenechte ji, aby přerušovala vás.
17. Nepoužívejte mlčení k provokaci.
18. Pamatujte, že obě strany mohou mít pravdu.

(Carnegie, 2010, s. 26-27), (Booher, 1999, s. 225-240)

Jak odpovídat, aby lidé rozuměli

1. Neodpovídejte na několik otázek současně.
2. Myslete na to, že některé odpovědi jsou důvěrné.
3. Pokud se tazatel zaplete do dlouhé otázky, pomozte mu.

4. Otázky, které jsou založené na nesprávných informacích, vždy opravte.
5. Abstraktní otázky spojte s konkrétními a naopak.
6. Když se chcete vyjádřit jasně, požádejte o výslovné potvrzení a zpětnou vazbu.
7. Taktně volte slova, když opravujete nebo doplňujete něčí odpověď.
8. Stanovte si, na jaké otázky budete odpovídat.
9. Nemusíte odpovídat na každou otázku.
10. Velmi záleží na celkovém vystupování.

(Booher, 1999, s. 148-157)

Čím se má řídit aktivní posluchač

1. Vžijte se do pocitů osoby, která s vámi hovoří.
2. Snažte se, abyste nebyli při rozhovoru vyrušováni.
3. Pozorně a vnímavě naslouchejte a nedělejte předčasné závěry.
4. Zájem o informace naznačujte neverbálními prostředky.
5. Všimněte si řeči těla svého partnera.
6. Při rozhovoru používejte zpětnou vazbu, abyste měli jistotu, že co jste řekli, bylo správně pochopeno.

(Carnegie, 2010, s. 59-60)

Jak snížit nedorozumění mezi muži a ženami

Rady pro ženy

1. Vyjadřujte námitky přímo.
2. Jednejte přímo k danému tématu.
3. Aby byl ověřen význam sdělené informace, ptejte se na detaily.
4. Nedělejte ukvapené závěry.
5. Sdělujte mužům to, co je dostatečně důležité, aby se o tom hovořilo.

6. Dělte se o své pocity.
7. Nabídněte muži možnosti řešení problému.
8. Mluvíte-li o nějakém problému, ověřte si, že muž ví, že ho neobviňujete.

Rady pro muže

1. Snažte se mluvit se ženami více o jejich pocitech.
2. Zmíní-li se žena o problému, který se vás týká, pochopte, že vás asi vůbec neobviňuje.
3. Važte si spolupráce, kterou vám žena nabízí.
4. Neskákejte ženě záměrně do řeči.
5. Naučte se omlouvat.
6. Vyjadřujte otevřeněji své city.
7. Respektujte skutečnost, že žena nemusí mluvit ihned k věci, ale spíše zkoumat pocity či uvolňovat napětí.
8. Berte vždy rozhovor se ženou jako možnost k dalšímu zlepšení vztahu.

(Booher, 1999, s. 269-288)

Praktická část

4. Aplikační část - výzkum na zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích

4.1 Stanovení hypotézy

Má diplomová práce se zabývá popisem významu sociální komunikace jako základního předpokladu mezilidských vztahů. V rámci této práce jsem se rozhodl provést výzkum na zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích.

Vytvořil jsem dotazník s dvaceti otázkami. V dubnu až červenci 2011 jsem požádal o vyplnění mého dotazníku 70 respondentů, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) a následné vrácení. V září 2011 byla návratnost dotazníků v počtu 64 ks.

Vycházím z následující hypotézy.

Hypotéza:

Ve vybrané skupině respondentů existují nejasnosti v chápání a realizaci efektivní komunikace.

Hypotéza předpokládá, že převážná část respondentů vybrané skupiny není seznámena se základními pravidly správné komunikace a nedokáže využívat všechny nástroje efektivní komunikace v osobním, pracovním a společenském životě.

4.2 Text dotazníku

Dotazník

Jmenuji se Tomáš Ostřížek. V současné době v rámci kombinovaného studia studuji obor Sociální pedagogika na Institutu mezioborových studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Tématem mé diplomové práce je **Sociální komunikace jako základní předpoklad mezilidských vztahů**. V rámci této práce jsem se rozhodl provést výzkum, který je zaměřený na zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích. Z tohoto důvodu si Vás dovoluji požádat o vyplnění dotazníku, který je anonymní a poslouží pouze ke zjištění objektivních informací o této problematice.

Předem Vám děkuji za vyplnění a vrácení dotazníku.

1. Účelem rozhovoru je:

- a) lépe poznat druhého,
- b) vnutit druhému svůj názor,
- c) vyměnit si názory.

2. Při komunikaci s druhými:

- a) jsem to většinou já, kdo má v řeči převahu,
- b) můj partner je obvykle výřečnější,
- c) jsem rovnocenným partnerem.

3. Při rozhovoru s někým, koho jsem dosud neznal (a) se cítím nervózní:

- a) vždy,
- b) často,
- c) někdy,
- d) nikdy.

4. Při rozhovoru se snažím vcítit do druhých:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

5. Při rozhovoru s druhými dávám najevo svoji netrpělivost:

- a) vždy,
- b) často,
- c) někdy,
- d) nikdy.

6. Lidé se mi svěřují:

- a) často,
- b) někdy,
- c) nikdy.

7. V průběhu rozhovoru si všímám nejen toho, co druhý říká (obsah), ale také toho jak to říká (forma, zabarvení hlasu, intonace):

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

8. Při rozhovoru věnuji pozornost své artikulaci, tónu hlasu a tempu řeči:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

9. Při vzájemné komunikaci považuji za důležité, jaký je můj výraz tváře, gesta, pohyby:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

10. Ve společnosti více lidí jsem rád (a) středem pozornosti:

- a) vždy,
- b) často,
- c) někdy,
- d) nikdy.

11. Mám sklon k impulzivnímu jednání:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

12. Děláním vše proto, abych se v komunikaci prosadil (a):

- a) vždy,
- b) často,
- c) někdy,
- d) nikdy.

13. Pokud mám pravdu, snažím se druhé přesvědčit klidně a mírně:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

14. Snažím se vyhýbat sporům:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

15. Spor přináší více problémů, než vyřeší:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

16. Jsem rád (a), když mohu debatovat o sporném problému:

- a) vždy,
- b) často,
- c) někdy,
- d) nikdy.

17. Po skončení sporu se cítím spokojený (á):

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

18. Když se mýlím, dovedu uznat svůj omyl:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

19. Umím odpustit těm, kteří mi ublížili:

- a) vždy,
- b) někdy,
- c) nikdy.

20. Je pro mě důležité zdokonalovat své komunikační dovednosti:

- a) ano,
- b) spíše ano,
- c) spíše ne,
- d) ne.

Děkuji Vám za odpovědi.

4.3 Způsob provedení a zpracování dat

K provedení výzkumu jsem jako formu zvolil anonymní dotazníkové šetření vlastní konstrukce. Otázky jsem se snažil volit tak, aby bylo možné posoudit celkové vnímání respondenta na efektivní způsoby interpersonální komunikace.

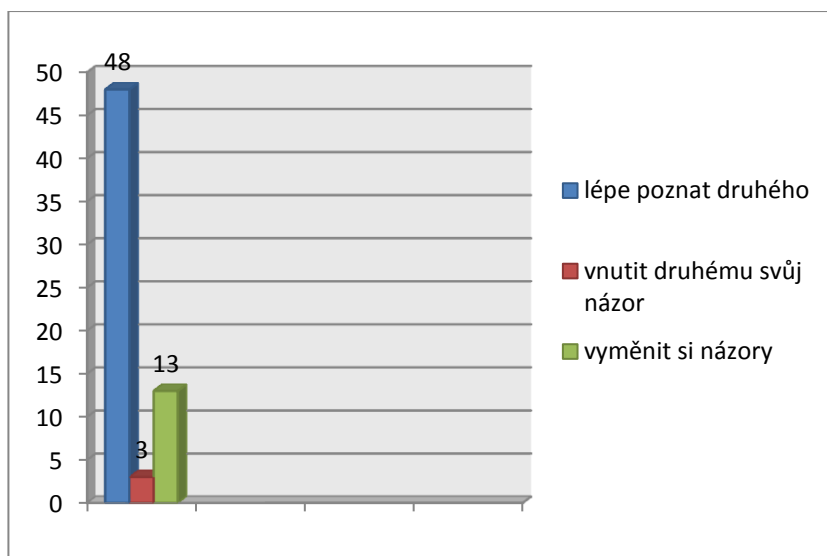
V dotazníku jsem vytvořil dvacet uzavřených otázek. Otázka č. 1 zkoumá představu dotazovaných o účelu rozhovoru, otázka č. 2 je zaměřena na zjištění aktivity při komunikaci s druhými lidmi, otázka č. 3 se zabývá vlastními pocity při rozhovoru s neznámým člověkem, otázka č. 4 zkoumá schopnost vcítit se při rozhovoru do druhých, otázka č. 5 je zaměřena na schopnost trpělivě naslouchat, otázka č. 6 zkoumá vlastní posouzení toho, jak se dotazovaným lidé svěřují, otázka č. 7 je zaměřena na schopnost vnímat při rozhovoru nejen to, co druhý říká, ale také jak to říká (formu, zabarvení hlasu, intonaci), otázka č. 8 - 9 se věnuje vlastní pozornosti artikulaci, tónu hlasu, tempu řeči, výrazu tváře, gestikulaci a pohybům, otázka č. 10 je zaměřena na posouzení svého postavení ve společnosti více lidí, otázka č. 11 zkoumá vlastní sklony k impulzivním jednáním, otázka č. 12 je zaměřena na posouzení své schopnosti prosadit se při komunikaci, otázka č. 13 zkoumá schopnost druhé přesvědčit o pravdivosti svého tvrzení klidně a mírně, otázka č. 14 řeší snahu vyhýbat se sporům, otázka č. 15 - 17 se věnuje řešení sporů při vzájemné komunikaci, otázka č. 18 je zaměřena na posouzení reakce při mylném tvrzení, otázka č. 19 zkoumá postoj dotazovaných k možnosti odpouštění, otázka č. 20 je zaměřena na zjištění potřeby zdokonalování svých komunikačních dovedností.

Vytvořil jsem dotazník s dvaceti otázkami, v dubnu až červenci 2011 jsem požádal o vyplnění mého dotazníku 70 respondentů a následné vrácení. V září 2011 byla návratnost dotazníků v počtu 64 ks.

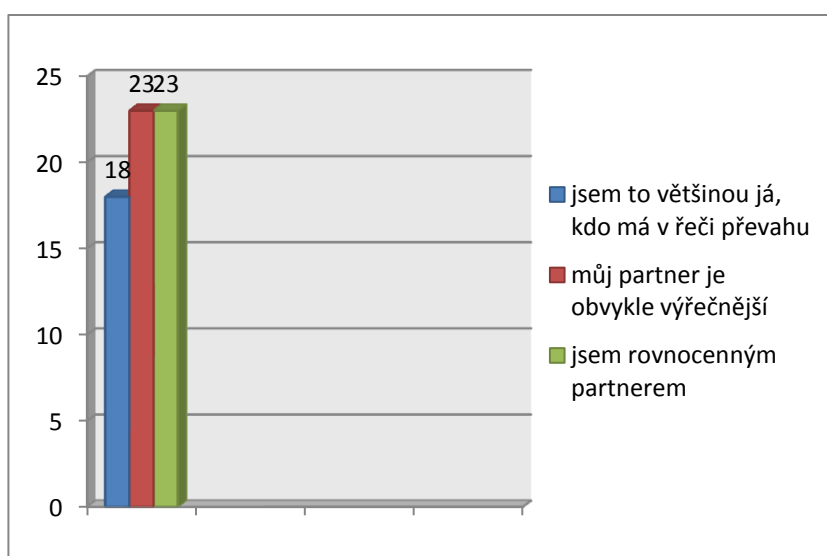
Ke zpracování získaných údajů jsem použil dotazníkovou metodu. Výsledky výzkumu jsem pro lepší přehlednost zpracoval graficky.

4.4 Výsledky výzkumu

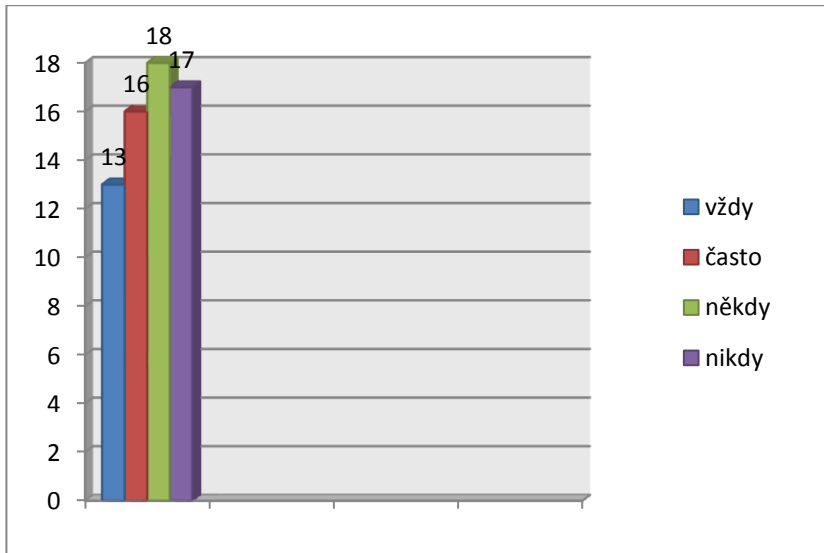
1. Účelem rozhovoru je:



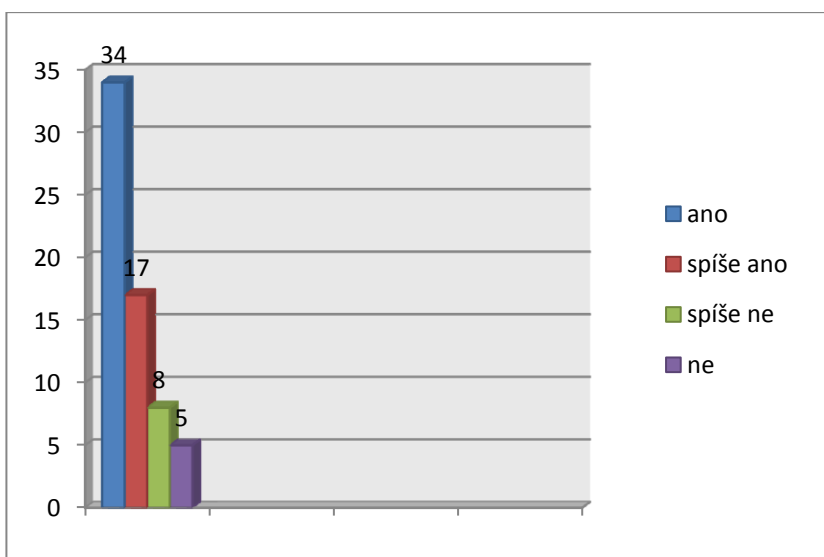
2. Při komunikaci s druhými:



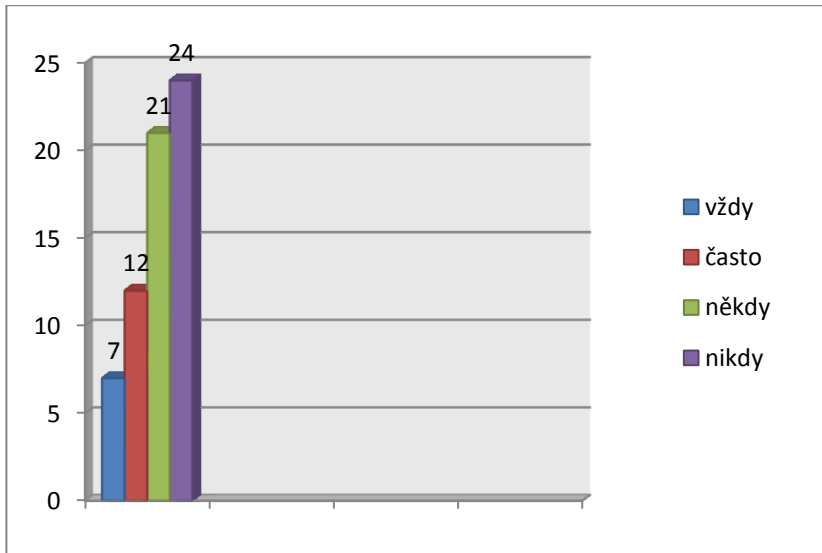
3. Při rozhovoru s někým, koho jsem dosud naznal (a) se cítím nervózní:



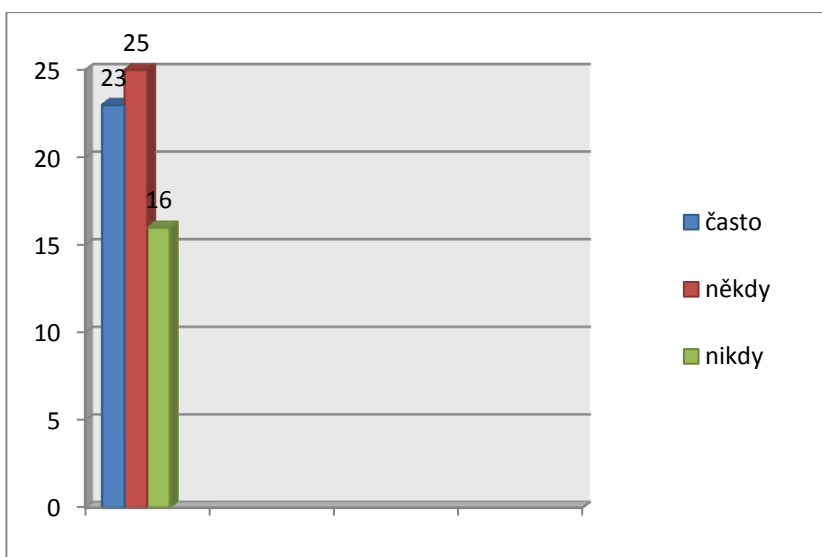
4. Při rozhovoru se snažím vcítit do druhých:



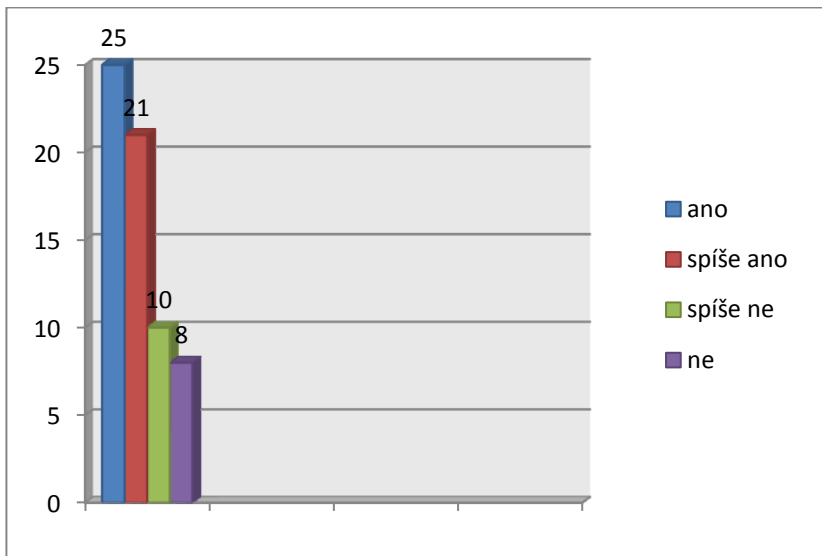
5. Při rozhovoru s druhými dávám najevo svoji netrpělivost:



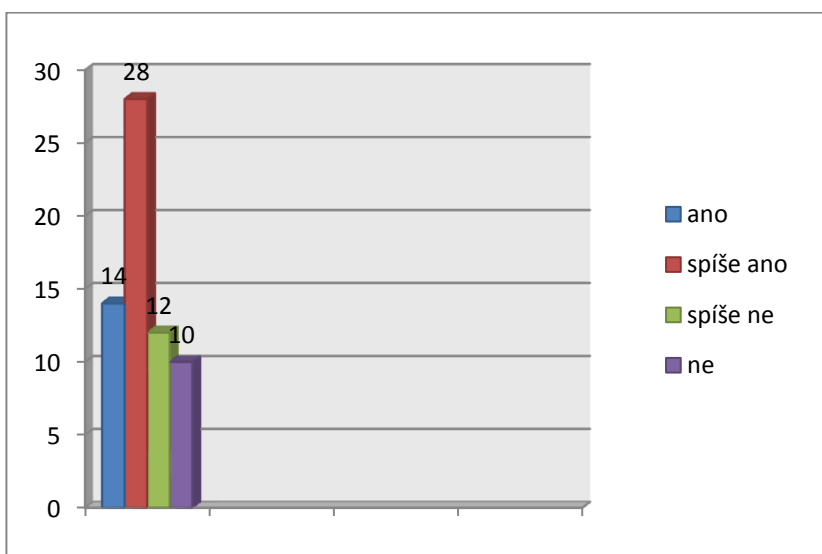
6. Lidé se mi svěřují:



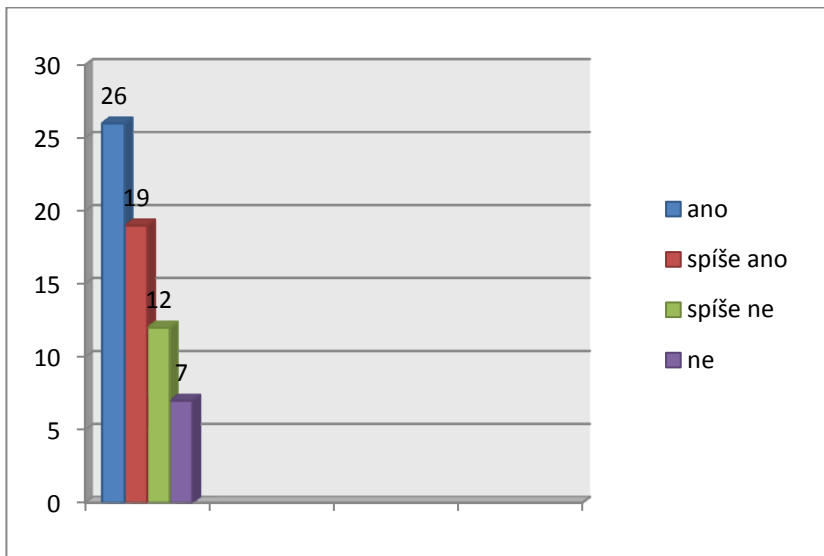
7. V průběhu rozhovoru si všímám nejen toho, co druhý říká (obsah), ale také toho jak to říká (forma, zabarvení hlasu, intonace):



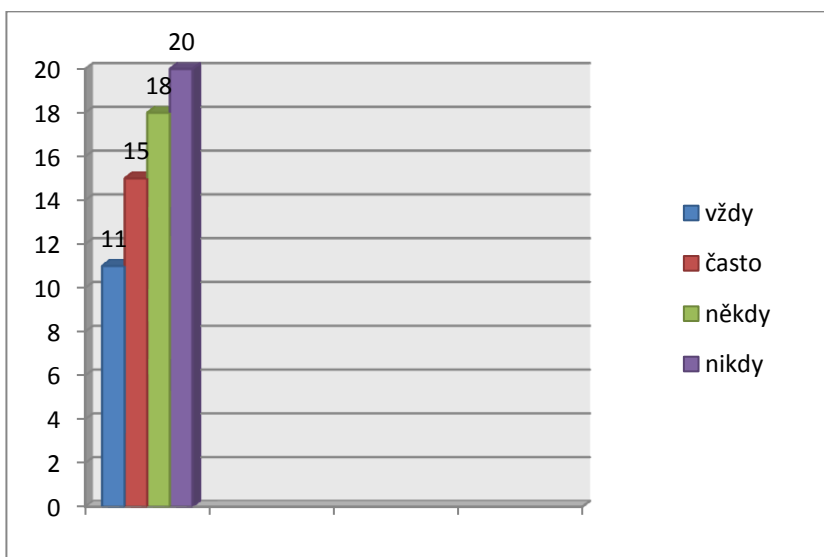
8. Při rozhovoru věnuji pozornost své artikulaci, tónu hlasu a tempu řeči:



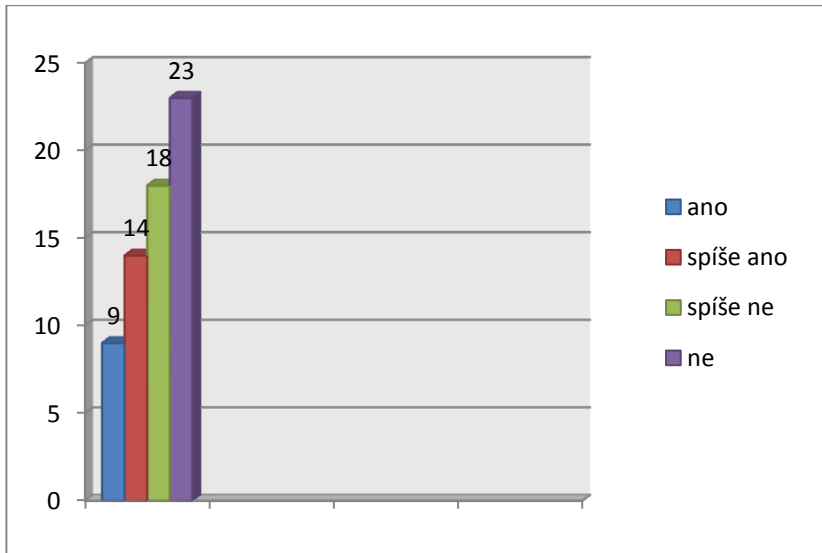
9. Při vzájemné komunikaci považuji za důležité, jaký je můj výraz tváře, gesta, pohyby:



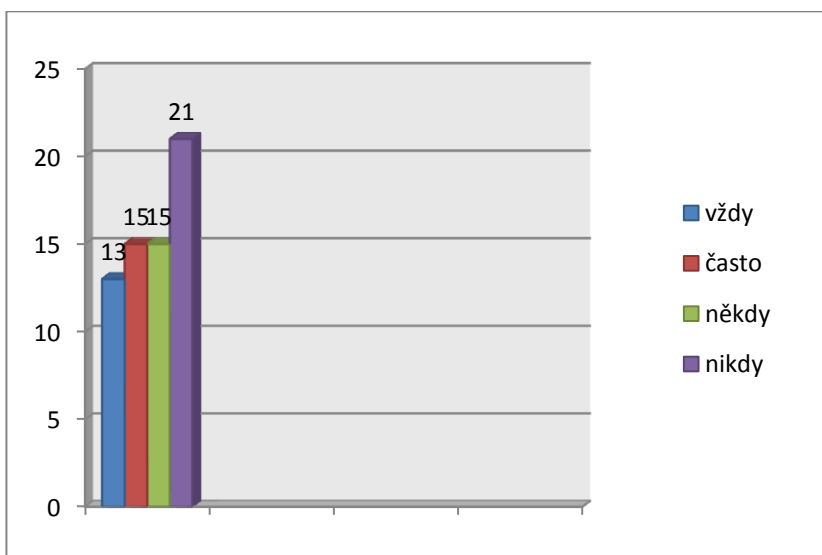
10. Ve společnosti více lidí jsem rád (a) středem pozornosti:



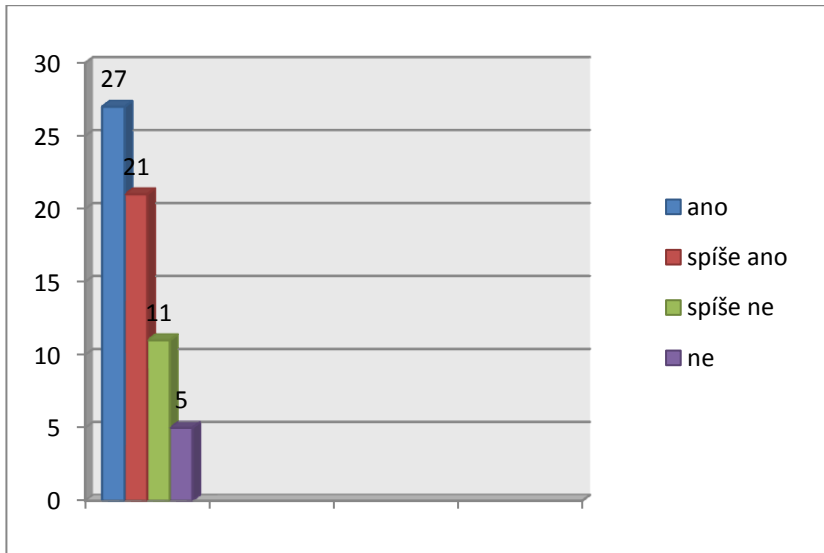
11. Mám sklon k impulzivnímu jednání:



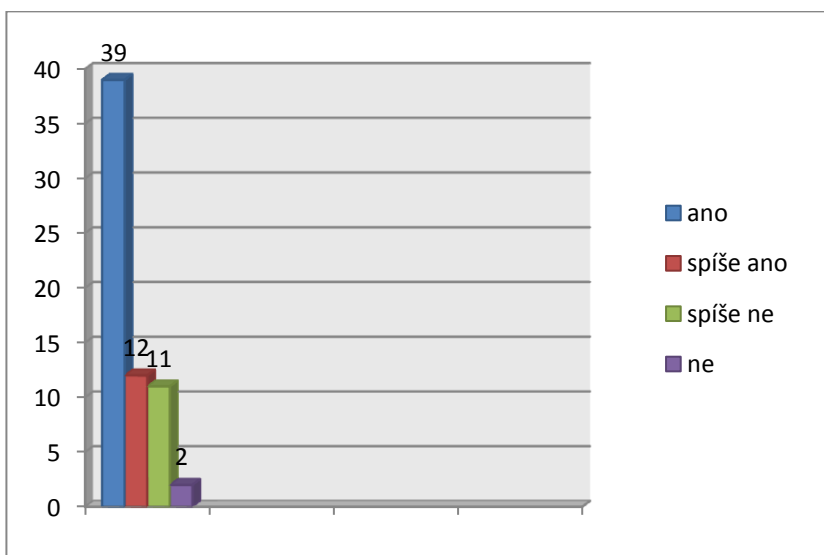
12. Dělán vše proto, abych se v komunikaci prosadil (a):



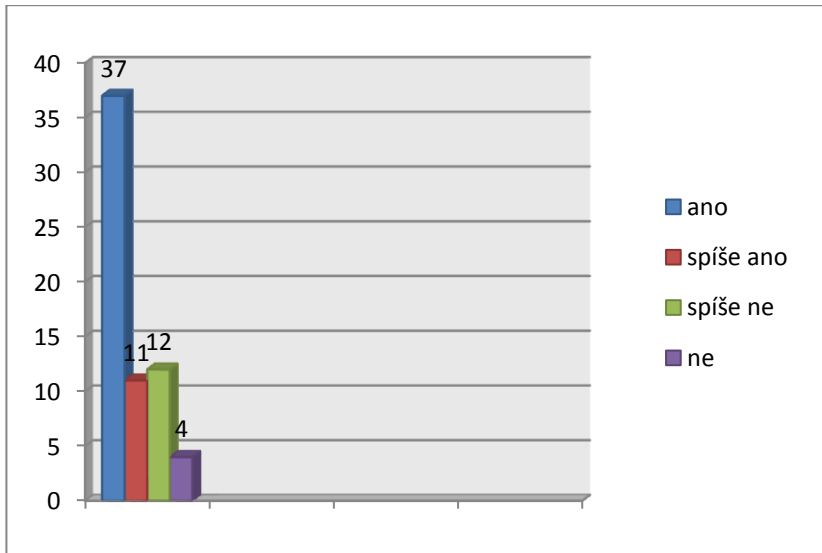
13. Pokud mám pravdu, snažím se druhé přesvědčit klidně a mírně:



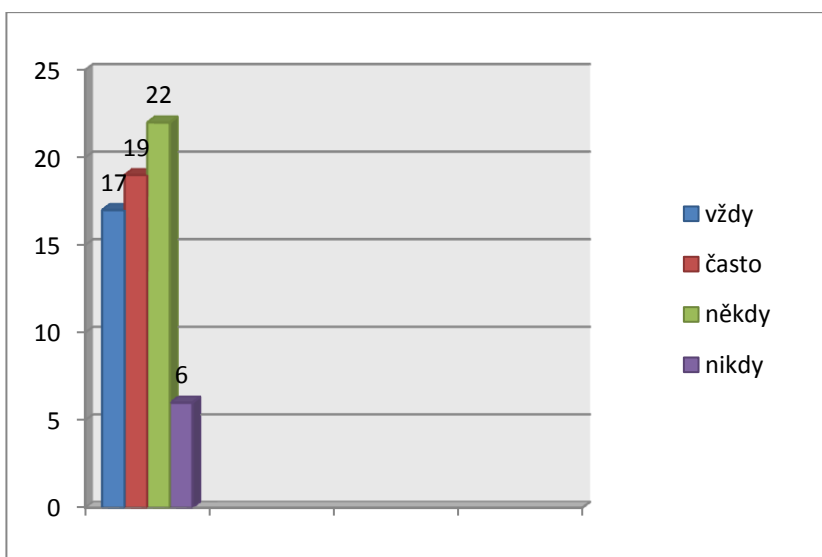
14. Snažím se vyhýbat sporům:



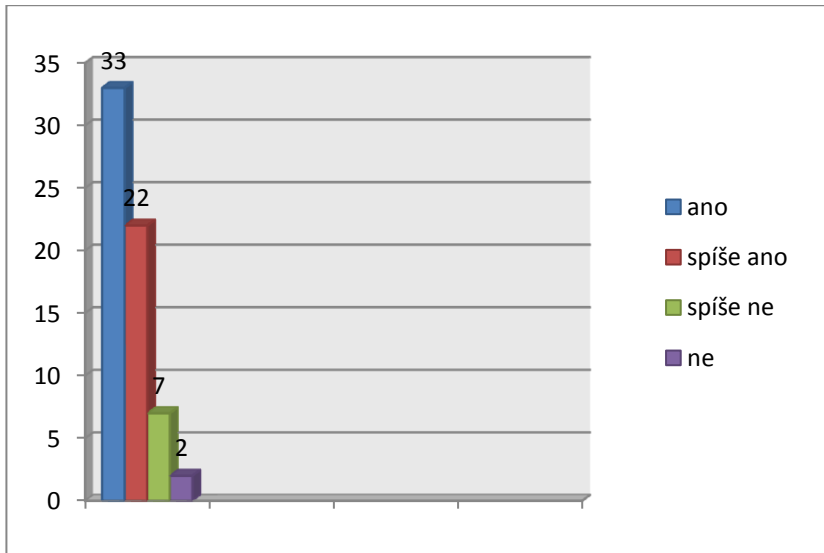
15. Spor přináší více problémů, než vyřeší:



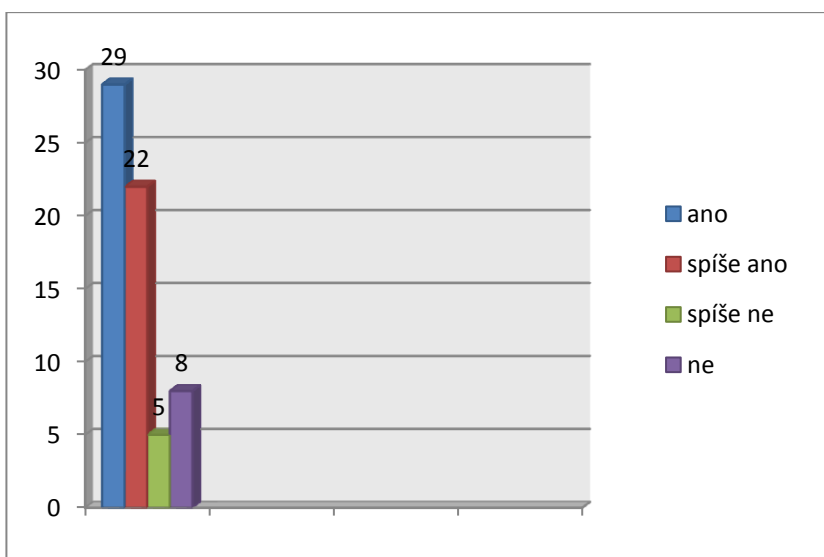
16. Jsem rád (a), když mohu debatovat o sporném problému:



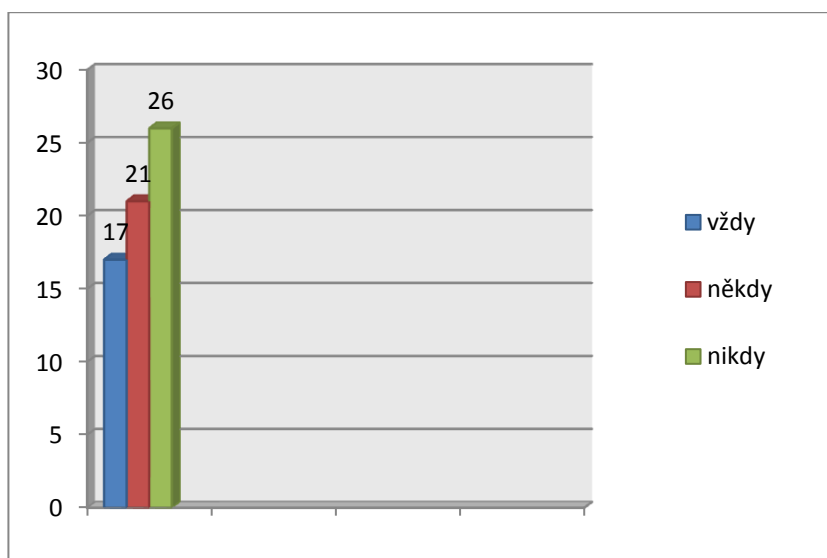
17. Po skončení sporu se cítím spokojený:



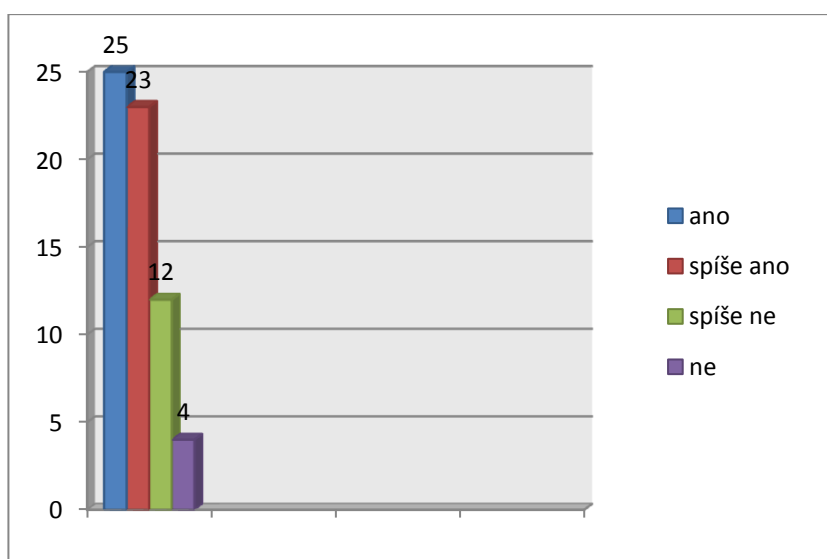
18. Když se mýlím, dovedu uznat svůj omyl:



19. Umím odpustit těm, kteří mi ublížili:



20. Je pro mě důležité zdokonalovat své komunikační dovednosti:



Výsledky anonymního dotazníku ukázaly, že pro 48 respondentů je účelem rozhovoru lépe poznat druhého, pro 3 respondenty vnutit druhému svůj názor a pro 13 vyměnit si názory.

Na otázku č. 2 odpovědělo 18 respondentů, že při komunikaci s druhými jsou to většinou oni, kteří mají v řeči převahu, 23 respondentů odpovědělo, že jejich partner je obvykle výřečnější a 23 respondentů je při komunikaci rovnocenným partnerem.

V otázce č. 3 13 respondentů odpovědělo, že při rozhovoru s někým, koho dosud neznali, se cítí vždy nervózní, 16 respondentů se cítí nervózní často, 18 respondentů někdy a 17 respondentů nikdy.

Na otázku č. 4 odpovědělo 34 respondentů ano, že při rozhovoru se snaží vcítit do druhých, 17 respondentů odpovědělo spíše ano, 8 respondentů odpovědělo spíše ne, 5 respondentů odpovědělo ne.

V otázce č. 5 7 respondentů odpovědělo, že při rozhovoru s druhými vždy dávají najevo svoji netrpělivost, 12 respondentů často, 21 respondentů někdy a 24 respondentů nikdy.

Na otázku č. 6 odpovědělo 23 respondentů, že se jim lidé svěřují často, 25 respondentů odpovědělo, že se jim lidé svěřují někdy a 16 respondentů odpovědělo na tuto otázku nikdy.

Na otázku č. 7 odpovědělo 25 respondentů, že si v průběhu rozhovoru všímají nejen toho, co druhý říká (obsah), ale také toho jak to říká (forma, zbarvení hlasu, intonace), 21 respondentů odpovědělo spíše ano, 10 respondentů odpovědělo spíše ne a 8 respondentů odpovědělo ne.

Při rozhovoru věnuje pozornost své artikulaci, tónu hlasu a tempu řeči 14 respondentů, 28 respondentů spíše ano, 12 respondentů spíše ne a 10 respondentů odpovědělo k otázce č. 8 ne.

Na otázku č. 9 odpovědělo 26 respondentů, že považují za důležité, jaký mají při vzájemné komunikaci výraz tváře, gesta, pohyby, 19 respondentů odpovědělo spíše ano, 12 respondentů odpovědělo spíše ne, 7 respondentů na tuto otázku odpovědělo ne.

V otázce č. 10 11 respondentů odpovědělo, že ve společnosti více lidí jsou vždy rádi středem pozornosti, 15 respondentů odpovědělo často, 18 respondentů odpovědělo někdy a 20 respondentů odpovědělo nikdy.

Sklon k impulzivnímu jednání má 9 respondentů, 14 respondentů spíše ano, 18 respondentů spíše ne a 23 na tuto otázku č. 11 odpovědělo ne.

Na otázku č. 12 odpovědělo 13 respondentů, že vždy dělají vše pro to, aby se v komunikaci prosadili, 15 respondentů odpovědělo často, 15 respondentů odpovědělo někdy a 21 respondentů odpovědělo nikdy.

Na otázku, zda se snaží druhé přesvědčit, pokud mají pravdu, odpovědělo na otázku č. 13 27 respondentů ano, 21 respondentů spíše ano, 11 respondentů spíše ne, 5 respondentů ne.

Sporům se snaží vyhýbat 39 respondentů, 12 respondentů spíše ano, 11 respondentů spíše ne a 2 respondenti odpověděli na otázku č. 14 ne.

Na otázku č. 15, zda spor přináší více problémů, než vyřeší, uvedlo 37 respondentů ano, 11 dotázaných uvedlo spíše ano, 12 dotázaných spíše ne a 4 respondenti odpověděli ne.

Dále k otázce č. 16 uvedlo 17 respondentů, že jsou vždy rádi, když mohou debatovat o sporném problému, 19 respondentů uvedlo na tuto otázku často, 22 respondentů odpovědělo někdy a 6 respondentů uvedlo nikdy.

33 respondentů se po skončení sporu cítí spokojených, 22 respondentů spíše ano, 7 respondentů spíše ne a 2 respondenti uvedli ne.

Pokud se mýlí, dovede uznat svůj omyl 29 respondentů, 22 respondentů spíše ano, 5 respondentů spíše ne, 8 respondentů odpovědělo na tuto otázku č. 18 ne.

Na otázku, jestli umí odpustit těm, kteří jim ublížili, odpovědělo 17 respondentů vždy, 21 respondentů někdy, 26 respondentů nikdy.

Zdokonalovat své komunikační dovednosti je důležité pro 25 respondentů, pro 23 respondentů spíše ano, 12 respondentů uvedlo spíše ne a 4 respondenti odpověděli ne.

Z výsledků výzkumu na zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích vyplývá, že existují různé přístupy v chápání efektivní komunikace. Otázky byly zaměřeny na posouzení celkového pohledu na vnímání komunikace vybrané skupiny. Z toho jsou také zřetelné některé odlišnosti v odpovědích respondentů.

Například na otázku č. 2 18 respondentů uvedlo, že jsou to většinou oni, kdo mají při komunikaci s druhými v řeči převahu. Ukazuje to na nedostatečnou schopnost respondentů druhému pozorně naslouchat. Vždyť právě schopností naslouchat by bylo možné předejít většině konfliktů. Ne pro všechny respondenty je dále důležité věnovat pozornost své artikulaci, tónu hlasu, tempu řeči, výrazu tváře či gestikulaci. Každý den se tak setkáváme s lidmi, kteří neumí využívat mimoverbální signály, přitom právě úspěšná řeč těla je rozhodujícím faktorem mezi úspěchem a neúspěchem v pracovním a osobním životě každého z nás. Pozitivním výsledkem dotazníkového výzkumu pro mě byly otázky týkající se řešení sporných problémů, například u otázky č. 14, odpovědělo 39 respondentů, že se snaží vyhýbat sporům. I když v každodenní komunikaci s lidmi může mít člověk zkušenosti jiné, většina konfliktů a sporů vyplývá z nedostatečné tolerance a jak jsem již uvedl, chybějící schopnosti naslouchat. Dále mě zaujaly výsledky u otázky č. 19, která se týkala možnosti odpuštění. 26 respondentů uvedlo, že by nikdy neodpustilo lidem, kteří jim ublížili, a jen 17 uvedlo, že vždy umí odpustit. Z výsledku této otázky můžeme vidět, jak složité je téma odpuštění a jak se v něm prolínají faktory společenské, sociální, vývojové, kognitivní, psychologické.

Podle mého názoru výsledky výzkumu ukazují nejen na nedostatečné zkušenosti s komunikačními situacemi každého jednotlivce, ale odrážejí celkový stav interpersonální komunikace v naší společnosti. Proto je potřeba věnovat komunikaci a vztahům mezi lidmi tolik pozornosti.

Výsledkem mého dotazníkového šetření je, že ve vybrané skupině existují nejasnosti v chápání a realizaci efektivní komunikace.

Hypotéza byla potvrzena.

ZÁVĚR

Každá komunikace člověka se odehrává v určitém čase, prostoru a za určitých okolností. Tento proces je jedinečný a neopakovatelný. Při komunikaci lidé reagují na základě bezprostřední reakce, na základě své minulosti, předchozích zkušeností, postojů, návyků a mnoha dalších činností.

Schopnost efektivně komunikovat můžeme právem považovat za základní pilíř v mezilidských vztazích. Zejména v současné společnosti je potřeba komunikačních dovedností základním předpokladem zdravých interpersonálních vztahů. Každý den se setkáváme s projevy netolerance, neporozumění, agresivity, lhostejnosti. Na silnicích, v obchodech, na úřadech a v jiných oblastech našeho života vidíme tyto negativní projevy. Může za to naše konzumní společnost, která se rychle vyvíjí a má tak vliv na naše vzájemné vztahy?

Ve své diplomové práci jsem se snažil poukázat na hlavní příčiny a problémy v komunikaci mezi lidmi. Podle mého názoru je počátkem veškerých lidských nedorozumění a konfliktů výchova dětí v rodině. Právě rodinné prostředí hraje nejdůležitější část v procesu utváření zdravých lidských vztahů. Kde jinde než v rodině získává dítě již od narození kladné či záporné příklady společného soužití? Rodina musí být především místem lásky, ochrany a výchovy. Místem, které dítě vede k toleranci a vzájemnému porozumění mezi lidmi. Správná výchova řeči, postojů, motivů a zájmů je zároveň nejlepším ochranným prostředkem proti pozdějším problémům v osobním nebo profesním životě. Vstřícnost, tolerance, schopnost odpouštět sobě i jiným, úcta ke druhým lidem, trpělivost, vděčnost, sebeovládání, schopnost naslouchat, to vše patří mezi základní zásady rodičovské výchovy v oblasti komunikace a vzájemných vztahů mezi lidmi.

Jsem přesvědčen, že pokud budeme tyto zásady sociální komunikace vštěpovat našim dětem, budou se postupně zlepšovat i mezilidské vztahy v naší společnosti. Záleží pouze na každém z nás, jak budeme přistupovat k tomuto důležitému tématu, kterému jsem se rozhodl věnovat i ve své diplomové práci.

RESUMÉ

Diplomová práce se zabývá interpersonální komunikací jako důležité součásti našeho každodenního života. Zaměřuje se především na význam sociální komunikace při utváření vztahů mezi lidmi a také efektivními způsoby řešení mezilidských konfliktů.

První část vymezuje základní poznatky o sociální komunikaci, zabývá se stavem mezilidské komunikace v současné společnosti a popisuje vliv globálních sociálních komunikačních sítí na mezilidské vztahy.

Ve druhé části jsou vysvětleny hlavní důvody bránící vzájemné komunikaci a také procesy efektivního naslouchání.

Třetí část se soustřeďuje na možnosti řešení konfliktů vznikajících v sociálním styku, zejména pak v osobním a pracovním prostředí. V této části jsou dále popsány praktické návody, jak zlepšovat své mezilidské vztahy s okolím.

Aplikační část je zaměřena na výzkum zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích. Tento dotazníkový výzkum posloužil k získání poznatků o rozdílných způsobech vnímání interpersonální komunikace a odlišném řešení konfliktů.

ANOTACE

Diplomová práce se zabývá popisem významu sociální komunikace jako základního předpokladu mezilidských vztahů. Věnuje se popisem role sociální komunikace při utváření vztahů mezi lidmi, stavem mezilidské komunikace v současné společnosti, sociálními komunikačními sítěmi a důvody bránící vzájemné komunikaci. Obsahuje možnosti řešení mezilidských konfliktů vznikajících v sociálním styku a návody jak dále zlepšovat mezilidské vztahy a komunikaci s okolím. Dále se zaměřuje na zjištění chování vybrané skupiny, (mužů a žen, kteří spolu žijí v manželském svazku) v konkrétních komunikačních situacích.

KLÍČOVÁ SLOVA

Sociální komunikace, vztahy mezi lidmi, sociální komunikační sítě, rozdíly v komunikaci, bariéry při komunikaci, mezilidské konflikty, řešení konfliktů.

ANNOTATION

This thesis deals with the description of the importance of social communication as a basic assumption of interpersonal relations. He is describing the role of communication in shaping social relations between people, the state of interpersonal communication in contemporary society, social communication networks and the reasons preventing the mutual communication. Includes options to solve interpersonal conflicts arising in the social contact and guidance to further improve interpersonal relationships and communication with the outside world. Also focuses on finding behavior of selected groups (men and women who live together in marriage) in specific communication situations.

KEYWORDS

Social communication, interpersonal relations, social communication networks, differences in communication, barriers to communication, interpersonal conflicts, solving conflicts.

Seznam použité literatury:

- 1) BÉREŠ, Marián. *Jak manipulovat s lidmi a nenechat se sám zmanipulovat*.
1. vydání. Brno: Computer Press, a.s., 2007. 128 s. ISBN 978-80-251-1840-5.
- 2) BOOHER, Dianna. *Komunikujeme s jistotou*.
1. vydání. Brno: Computer Press, a.s., 1999. 128 s. ISBN 80-7226-156-8.
- 3) CARNEGIE, Dale. *Jak správně myslet, jednat a mluvit*.
1. vydání. Praha: Práh, 2010. 153 s. ISBN 978-80-7252-294-1.
- 4) DE VITO, A, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- 5) GOLEMAN, Daniel. *Práce s emoční inteligencí*.
1. vydání. Praha: Columbus s.r.o., 2000. 366 s. ISBN 80-7249-017-6.
- 6) GRAY, John. *Mars a Venuše na pracovišti*.
1. vydání. Praha: Práh, 2003. 281 s. ISBN 80-7252-076-8.
- 7) JIRÁK, Jan, KÖPPLOVÁ, Barbara. *Masová média*.
1. vydání. Praha: Portál s.r.o., 2003. 416 s. ISBN 978-80-7367-466-3.
- 8) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*.
2. přepracované vydání. Praha: Portál s.r.o., 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642-X.
- 9) LEWIS, David. *Tajná řeč těla*.
1. vydání. Praha: VICTORIA PUBLISHING, a.s., 1995. 229 s.
ISBN 80-85605-49-X.
- 10) PEASEOVI, Allan, Barbara. *Proč muži neposlouchají a ženy neumí číst v mapách*.
1. vydání. Brno: Jiří Alman, 2002. 317 s. ISBN 80-86135-15-2.
- 11) PELT, Nancy Van. *Umění komunikace*.
2. vydání. Praha: Advent-Orion s.r.o., 2002. 205 s. ISBN 80-7172-804-7

- 12) POKORNÝ, Jiří. *Manuál tvořivé komunikace*.
2. přepracované vydání. Brno: CERM s.r.o., 2004. 300 s. ISBN 80-7204-330-7.
- 13) PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. 132 s. ISBN 80-247-1591-0.
- 14) PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
- 15) SCOTT, Gini Graham. *Průvodce náročnými pracovními vztahy*.
1. vydání. Praha: Portál s.r.o., 2006. 184 s. ISBN 80-7367-074-7.
- 16) SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti*.
2. vydání. Brno: Barrister & Principal, 2007. 523 s. ISBN 80-86598-65-9.
- 17) ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 - Komunikace*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.
- 18) ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3 - Stres, frustrace a konflikty*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 168 s. ISBN 978-80-247-1527-8.
- 19) THOMSON, John B. *Média a modernita. Sociální teorie médií*.
1. vydání. Praha: Karolinum, 2004. 219 s. ISBN 80-246-0652-6.
- 20) TRÉLAÜN, Béatrice. *Překonávání konfliktů v rodině*.
1. vydání. Praha: Portál s.r.o., 2005. 143 s. ISBN 80-7178-935-6.
- 21) VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*.
1. vydání. Praha: Portál s.r.o., 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.
- 22) VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*.
1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 328 s. ISBN 978-80-247-2614-4.