

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**

FAKULTA PRÁVNICKÁ



Bakalářská práce

**Generace X, Y, Z a mezigenerační porozumění, komunikace a interakce**

Pavla Taušová

Plzeň 2023

**Západočeská univerzita v Plzni**

Fakulta právnická

Název oboru: Veřejná správa

Katedra právních dějin

Bakalářská práce

**Generace X, Y, Z a mezigenerační porozumění, komunikace a interakce**

Zpracoval: Pavla Taušová

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Helena Sequensová

Plzeň 2023

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2022/2023

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Pavla TAUŠOVÁ**  
Osobní číslo: **R19B0152P**  
Studijní program: **B6804 Právní specializace**  
Studijní obor: **Veřejná správa**  
Téma práce: **Generace X,Y,Z mezigenerační porozumění, komunikace, interakce**  
Zadávací katedra: **Katedra veřejné správy**

## Zásady pro vypracování

Mým cílem práce je zpracování problematiky porozumění napříč generací X,Y,Z . Více prozkoumat základní principy komunikačních dovedností a rozvést tuto tematiku i do veřejné správy.

Ráda bych do své práce zakomponovala i psychologii a sociologii, která s tímto tématem úzce souvisí a prohloubila bych tak zajímavost tématu.

Rozsah bakalářské práce:  
Rozsah grafických prací:  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

BLÁHA, J., ČOPÍKOVÁ, A., HORVÁTHOVÁ, P., 2016, Řízení lidských zdrojů. Nové trendy, 1. vydání, Praha: Management Press, počet stran 240, ISBN 978-80-7261-430-1  
DEVITO, J., 2001, Základy mezilidské komunikace, 1. vydání, Praha: Grada Publishing, počet stran 420, ISBN 978-80-7169-988-8  
ŠMORANCOVÁ ŠRAIBOVÁ, N., 2015, Těžký život Generace Y. Psychologie [online]  
VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan a SOLLÁROVÁ, Eva, eds. Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-247-5775-9.  
SAK, Petr a KOLESÁROVÁ, Karolína. Sociologie stáří a seniorů. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3850-5.


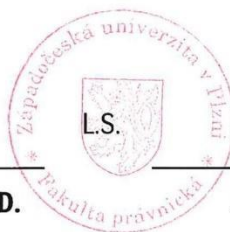
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Helena Sequensová**  
Katedra veřejné správy

Datum zadání bakalářské práce: **31. března 2022**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2023**



**JUDr. et PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.**  
děkan



**JUDr. Tomáš Louda, CSc.**  
vedoucí katedry

V Plzni dne 24. října 2022

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Generace X, Y, Z a mezigenerační porozumění, komunikace a interakce“ zpracovala samostatně, a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

V Plzni dne:

Pavla Taušová

## **Poděkování**

Úvodem mé bakalářské práce bych rád poděkovala Mgr. Heleně Sequensové za konzultace, rady a připomínky, které mi během psaní bakalářské práce poskytla. Ráda bych také poděkovala paní Bc. Janě Hájkové za poskytnutí veškerých informací spojených s bakalářskou prací.

## **Anotace**

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou mezi odlišnými generačními skupinami. Zaměřuje se na charakteristiku generačních rozdílů a jejich potřeb. Cílem práce je analýza, posouzení a následný návrh na co nejefektivnější formu komunikace ve společnosti. V první části práce jsou objasněny vlivy, které se vztahují k problematice určitých mezigeneračních skupin. Tyto informace a poznatky jsou dále uplatněny v části praktické. Následný výzkum je vytvořen z odpovědí 100 respondentů. Mezi nimi jsou zaměstnanci společnosti ČESKÁ DOPRAVA s.r.o., obchodní partneři a zákazníci společnosti. Formou dotazníkového šetření se zde zjišťuje, zda je komunikace napříč generacemi dostatečná, či nikoliv. Pomocí těchto výsledků je určen stav kvality komunikace a následný návrh na zefektivnění.

## **Abstract**

This bachelor's thesis deals with issues between different generational groups. It focuses on the characteristics of generational differences and the needs of each generation. The aim of the thesis is to analyse, assess and then propose the most effective form of communication in society. In the first part of the thesis, the influences that relate to the issue of certain intergenerational groups are explained. This information and knowledge is further applied in the practical part. A follow-up survey is created from the responses of 100 respondents. Among them are employees of ČESKÁ DOPRAVA s.r.o., business partners and customers of the company. A questionnaire survey is used to determine whether communication across generations is sufficient. Using these results, the status of the quality of communication is determined and a subsequent proposal for improvement is made.

## **Klíčová slova**

komunikace, Generace X, Generace Y, Generace Z, mezigenerační porozumění, verbální komunikace, neverbální komunikace, komunikace ve společnosti

## **Keywords**

communication, Generation X, Generation Y, Generation Z, intergenerational understanding, verbal communication, non-verbal communication, communication in society

# Obsah

Úvod.....	1
<b>1. Generace X, Y, Z .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Generace X.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 AIDS .....	7
<b>1.2 Generace Y.....</b>	<b>11</b>
1.2.1 Černobylská havárie.....	13
1.2.2 Charta 77 a Sametová revoluce.....	16
<b>1.3 Generace Z.....</b>	<b>21</b>
1.3.1 Vliv technologického pokroku.....	22
1.3.2 Pandemie Covid—19 .....	23
<b>2 Komunikace .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1 Verbální komunikace.....</b>	<b>27</b>
2.1.1 Hlas .....	28
<b>2.2 Neverbální komunikace.....</b>	<b>29</b>
2.2.1 Posturika.....	29
2.2.2 Gesta.....	30
<b>Praktická Část .....</b>	<b>31</b>
<b>3 Mezigenerační porozumění v podniku .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o. ....</b>	<b>31</b>
<b>4 Cíle šetření.....</b>	<b>33</b>
<b>5 Výzkum.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1 Respondenti.....</b>	<b>35</b>
<b>5.2 Funkčnost komunikace .....</b>	<b>36</b>
<b>5.3 Komunikační kanály.....</b>	<b>38</b>
<b>5.4 Překážky v komunikaci.....</b>	<b>40</b>
<b>5.5 Rozhovor.....</b>	<b>42</b>



<b>Závěr.....</b>	<b>44</b>
<b>Summary .....</b>	<b>46</b>
<b>Seznam literatury a použitých zdrojů .....</b>	<b>47</b>
<b>Seznam zkratek.....</b>	<b>51</b>
<i>Seznam obrázků .....</i>	<i>52</i>
<i>Seznam tabulek a grafů .....</i>	<i>52</i>
<i>Seznam příloh .....</i>	<i>53</i>

## Úvod

Tématem této bakalářské práce je „Generace X, Y, Z a mezigenerační porozumění, komunikace a interakce. Autorka si vybrala toto téma záměrně, protože jí komunikace napříč generacemi vždy přišla jako velice obsáhlé a zajímavé. Komunikace je zároveň velice mocný prvek, který v našem životě zastupuje nedílnou každodenní součást. Díky ní lze změnit mnoho, a to pouze za pomoci pár slov nebo např. gest. Umožňuje také přenos myšlenek, informací nebo tužeb napříč různými skupinami. Do těchto skupin patří i skupiny generační, kterými se v práci zabývá.

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě části. První částí je část teoretická a druhou částí praktická. V teoretické části se práce zabývá rozdělením a rozdíly napříč generacemi X, Y, Z a událostmi, které tyto generace nezanedbatelně ovlivnily. Jsou zde také události, které autorka vnímá jako velmi významné z hlediska vlivu, který měly na jednotlivé generace. Jedná se například o vir HIV, havárii v jaderné elektrárně Černobyl nebo například Sametovou revoluci. Dále práce přechází ke komunikaci jako k celku. Komunikace je poté rozdělena na verbální a neverbální. Následují komunikační kanály v interní komunikaci.

Postupně práce pokračuje částí praktickou, kde se věnuje funkčnosti komunikace, komunikačním kanálům a také překážkám v komunikaci. Tato část se věnuje výzkumu ve společnosti ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o. Prolíná se zde úzká spolupráce autorky a dopravní společnosti, ve které figuruje jako zaměstnanec. Ve společnosti figurují i rodinní příslušníci autorky. Vzhledem k této skutečnosti můžeme pozorovat již zmíněné mezigenerační rozdíly v komunikaci a podrobně je prozkoumat.

Tento výzkum má za cíl zjistit, zda je komunikace ve společnosti dostačující a kvalitní nebo nikoli. Dále pak problematiku vyhodnocuje a navrhuje řešení a způsob přenosu informací, který by vyhovoval jak zaměstnancům, tak zaměstnavateli. Jedná se totiž o jeden z důležitých faktorů pro správné fungování firmy. Celý proces komunikace v podniku je nedílnou součástí správného fungování společnosti. Problém ovšem nastává, když nadřízení špatně komunikují se zaměstnanci a vytvářejí tak negativní prostředí k fungování firmy.

Je komunikace v daném podniku funkční nebo defektní? Jsou zde nějaké překážky? Jak majitel vnímá komunikaci ve své společnosti? Přijde mu, že moderní komunikační technologie pozitivně ovlivňují její vnitřní komunikaci? Především na tyto a další otázky se bude tato bakalářská práce snažit poskytnout odpovědi.

Závěr práce patří vyhodnocení dotazníku, na který odpovědělo 100 respondentů. Jedná se především o zaměstnance zmiňované firmy. Do vyhodnocení výzkumu je zahrnut i rozhovor s majitelem firmy, který je zároveň jejím manažerem. Výstupem jsou pak návrhy a doporučení ke zlepšení chodu podniku.

Cílem této práce je analyzovat rozdíly v komunikačních a interakčních stylech mezi jednotlivými generacemi a zjistit, jak tyto rozdíly ovlivňují fungování dopravní společnosti. V této práci se autor zaměřil na tři hlavní generace-X, Y a Z, a to prostřednictvím literární rešerše, dotazníkového šetření a rozhovorů s pracovníky dopravních společností a cestujícími.

Vyhodnocení práce je přínosem pro dopravní společnost a další organizace, které se zabývají dopravou osob nebo např. kamionovou dopravou, jelikož ukazuje, jak důležité je porozumění mezi generacemi pro úspěšné fungování a spokojenost zákazníků.

# 1. Generace X, Y, Z

Na začátku je potřeba věnovat pozornost vysvětlení a definování termínů generace X, Y a generace Z. Tyto generace jsou totiž zcela odlišné. Ať už například přístupem k práci, nebo v komunikaci mezi ostatními odlišnými generacemi. Stejně jako každá mince má dvě strany, i tyto generace mají své klady a zápory. Proto na ně tato kapitola poukazuje a dále problematiku zkoumá. Také se zaměřuje na několik dalších aspektů, které ovlivňují rozhodování a chování napříč generacemi.

V posledních desetiletích došlo k výrazným změnám v naší společnosti, které se projevíly také v různých generacích. Generace X byla vychována v době rapidního rozvoje technologií, ale zároveň v období ekonomických krizí a nezaměstnanosti. Generace Y, také známá jako mileniálové, zažila v dětství a dospívání rozvoj internetu a sociálních médií a v průměru má vyšší úroveň vzdělání. Generace Z, která vyrůstala v době, kdy byly mobilní technologie již běžně dostupné, se vyznačuje technologickou zdatností a rychlým přístupem k informacím. Tyto rozdíly mohou mít vliv na způsob, jakým každá generace komunikuje, pracuje a přizpůsobuje se společenským změnám. Je důležité tyto rozdíly brát v úvahu, zejména v pracovním prostředí, a hledat způsoby, jakými lze vytvořit prostředí, které bude přizpůsobeno potřebám všech generací.

Je důležité zmínit, že vedle Generace X, Y a Z existuje ještě více podkategorií. Jednu takovou označujeme jako "Silent Generation". Tato generace zahrnuje osoby narozené mezi lety 1925 a 1945. Tato generace se narodila a vyrůstala v době velké hospodářské krize a druhé světové války.<sup>1</sup> Během svého života čelila mnoha výzvám a překážkám a získala si reputaci tvrdě pracujících, loajálních a tradičních jedinců. Válečnou generací se poté označují lidé narození do roku 1945, kteří zažili hrůzy 2. světové války, potom komunismus i jeho pád, pražské jaro a všechny tyto převratné události 20. století.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> FORBES [online]. 97. 2014 [cit. 2023-03-13]. ISSN 2609-1445. Dostupné z: <https://www.forbes.com/sites/neilhowe/2014/08/13/the-silent-generation>

<sup>2</sup> MODERNÍ DĚJINY [online]. 2017, Okamžiky osudových rozhodnutí – zlomové události českých dějin ve 20. století [cit. 2023-03-13], Dostupné z: <https://www.moderni-dejiny.cz/clanek/okamziky-osudovych-rozhodnuti-zlomove-udalosti-ceskych-dejin-ve-20-stoleti/>

Vzhledem k tomu, že Silent Generation představuje menšinu populace v porovnání s ostatními generacemi, v této bakalářské práci se na tuto generaci nezaměřujeme příliš detailně. Nicméně je důležité si uvědomit, že mezi Silent Generation a ostatními generacemi existují také rozdíly v komunikačních a interakčních stylech, a tyto rozdíly mohou mít vliv na celkovou komunikaci.

Silent Generation se často odkazuje nebo zaměňuje za tzv. "Baby boomers", což může vést ke zmatení s Generací Baby Boomers, která následovala po Silent Generation a zahrnuje osoby narozené mezi lety 1946 a 1964. Je důležité rozlišovat tyto dvě generace, protože jejich charakteristiky a zvyklosti jsou odlišné.

Jde o generaci lidí narozených v období let 1946 až 1964. Tato generace byla pojmenována podle vysoké porodnosti, která nastala po druhé světové válce. Baby boomers tedy představují významnou část populace ve věkové kategorii nad 55 let.

Baby Boomers jsou také významnou generací z hlediska demografického vývoje a mají vliv na společnost v mnoha oblastech, včetně ekonomiky, politiky a kultury. Vzhledem k tomu, že tato generace tvoří v současnosti stárnoucí část populace, je stále důležitější se zabývat jejich potřebami a zvyklostmi.

Nelze také opomenout jaký má tato generace ekonomický, sociální a politický vliv na společnost. Tato generace totiž ovlivnila celou řadu změn ve společnosti, jako například emancipaci žen, kulturu mládeže, ale také ekonomický růst a urbanizaci. Baby boomers představují obrovskou část populace, která vstupuje do důchodového věku a v budoucnu budou muset být řešeny otázky zdravotní péče, hospodaření s penězi, ale také péče o seniory a sociální izolaci.

Jde také o generaci, která prožila různé technologické změny a má větší zkušenosti s klasickými formami komunikace. Tím jsou myšleny osobní rozhovory, telefonování a psaní dopisů. Tato generace se také zajímá o kvalitu služeb, ale především chtějí být respektováni jako zákazníci.

## 1.1 Generace X

Generace X je známá také jako „Husákovy děti“<sup>3</sup>. Jedná se o generaci narozenou mezi lety 1965 až 1980<sup>4</sup>. Hlavní rysy současné doby ukazují, že se v posledních letech stále více rodičů rozvádí a jejich pracovní vytížení se v současnosti zvyšuje. Tyto trendy jsou nejčastěji spojeny s pracovním životem, který je stále náročnější a vyžaduje větší úsilí. Zároveň v dnešní době pozorujeme tendenci k hromadění majetku a nemovitostí, což může být částečně dáno i tím, že lidé berou práci jako prostředek k získání financí a přehlížejí negativní dopady nadměrné pracovní zátěže.<sup>5</sup>

Bylo běžnou záležitostí, že lidé zůstávali věrní svému zaměstnavateli a projevovali vděčnost za práci, kterou měli. Díky své tvrdé práci a pilnosti si dokázali vydělat svůj živobytí a zřídka měnili svou práci. Všichni byli schopni podstoupit jakoukoli práci a pracovat tvrdě. Toto však mělo za následek, že rodina se dostávala do druhého plánu. Kvůli tomu, že lidé věnovali svému zaměstnání více času, než by bylo nutné, nemohli strávit tolik času s rodinou, což již nebylo pro mnohé prioritou číslo jedna. Děti tak často zůstávaly doma samy a musely si najít zábavu, dokud se rodiče nevrátili z práce. Pokud měla rodina větší finanční prostředky, mohli si užít společné večery při sledování oblíbených filmů před černobílou televizí, což byla oblíbená aktivita mnoha lidí.

Počátky audio zábavy pro potomky bývaly velmi skromné a často se spokojovali s poměrně jednoduchými zařízeními. Například gramofon s vinylovými deskami, které si buď půjčovali od kamarádů nebo si je vypůjčovali z půjčoven. Poslech této hudby jim přinášel mnoho radosti a zábavy.

S postupem času se však technologie začala rychle rozvíjet a potomci se přeorientovali na modernější způsoby poslechu zvukových záznamů. Populární volbou se stal páskový magnetofon, jelikož umožňoval nahrávat vlastní hudbu a také se s ním dalo snadno manipulovat.

---

<sup>3</sup> STRAŠILOVÁ, Gabriela. „Husákovy“ versus „Havlovy děti“ [online] Statistika&My. 2013 [cit. 3.3.2023] Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2013/12/19/husakovy-versus-havlovy-deti/>

<sup>4</sup> DEMOTT, John. Welcome, America, to the Baby Bust [online]. Time 1987 [cit. 9.5.2022] Dostupné z <https://content.time.com/time/subscriber/article/0,33009,963617,00.html>

<sup>5</sup> STRAŠILOVÁ, Gabriela. „Husákovy“ versus „Havlovy děti“ [online] Statistika&My. 2013 [cit. 3.3.2023] Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2013/12/19/husakovy-versus-havlovy-deti/>

S příchodem prvních osobních počítačů se pak otevřela úplně nová dimenze možností, jak si užít hudbu. Potomci se tak mohli dostat k nekonečnému množství zvukových záznamů prostřednictvím internetu a streamovacích služeb. I přesto však mnozí stále zůstávají věrní klasickým gramofonům a vinylovým deskám, které si dodnes půjčují a sbírají.<sup>6</sup>

Tyto nové technologie byly velmi populární, protože představovaly zcela nový způsob trávení času a zlepšení sociální interakce s ostatními lidmi. S rostoucím množstvím nových možností se také zvyšovala svoboda projevu a seberealizace.

Tento fakt je připisován i k tomu, že ženy začaly mít stejné společenské postavení jako muži a nebylo na ně nahlíženo jako na služky, které se jen musejí starat o domácnost a zůstat doma s dětmi. S ženským sebevědomím také vzrůstal i počet rozporů, právě kvůli tomu, že ženy dokázaly projevit svůj názor a začaly si uvědomovat, že jejich slova a názory mají nějakou váhu a můžou něco změnit.

Rodiče dětí generace X si velice vážili podniků, které jim vybudovali jejich předci a hrdě pokračovali v tradici rodinných firem a snažili se o to, aby vzkvétaly a rozrůstaly se.<sup>7</sup> Příchod nových technologií jim k tomu zaručeně pomohl a usnadnil každodenní život.<sup>8</sup>

Za vydělané peníze si však nekupovali jen materiální věci, ale snažili se vytvářet hodnoty i skrze vzpomínky a zážitky. Lidé, kteří žili na vesnicích a v maloměstech znali své sousedy a byli s nimi neustále v kontaktu. Například na dětských hřištích nebo na víkendových akcích, které se zde pořádaly.<sup>9</sup> Jednalo se o fotbal, různé jarmarky nebo posezení ve venkovních prostorách. Zajímali se o ostatní a rádi s nimi trávili čas a byli celkově více přívětiví a otevřenější než dnešní generace. Nehleděli jen na sebe a dokázali si pomáhat s čímkoliv byla potřeba.

---

<sup>6</sup> KMOŠEK, P. (2020). Generace X Y Z, rozumíte aktuálním generacím na trhu práce? Čím jak je oslovit? [online] kmosek.com. [cit. 24.11.2022]. Dostupné z: <https://www.kmosek.com/generace-x-y-z-rozumite-generacim-cim-a-jak-je-oslovit>

<sup>7</sup> KMOŠEK, P. (2020). Generace X Y Z, rozumíte aktuálním generacím na trhu práce? Čím jak je oslovit? [online] kmosek.com. [cit. 24.11.2022]. Dostupné z: <https://www.kmosek.com/generace-x-y-z-rozumite-generacim-cim-a-jak-je-oslovit>

<sup>8</sup> BLAŽEK, Bohuslav. Venkov, města, média. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN isbn:80-85850-59-1. str. 65

<sup>9</sup> BLAŽEK, Bohuslav. Venkov, města, média. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN isbn:80-85850-59-1. str. 68

### 1.1.1 AIDS

Koncem generace X, roku 1981 však přišel objev viru HIV, který zapříčinil celosvětovou epidemii nemoci AIDS. Mezi nejznámější oběti patří např. Freddie Mercury, který působil jako zpěvák s celosvětově známé hudební skupiny QUEEN.<sup>10</sup>

Dle odborníků se vir rozvinul do celosvětového měřítka kvůli velkému růstu populace a obchodu se sexem.<sup>11</sup> Dále také kvůli nesterilizovaným jehlám ve zdravotním zařízení v tehdejší belgické kolonii. Vir HIV zmutoval s největší pravděpodobností ze šimpanzího viru, který je známý jako simian immunodeficiency, který se k člověku dostal při kontaktu s infikovanou krví při manipulaci s masem. Toto onemocnění je zapříčiněno průnikem HIV viru, který má řadu symptomů a infekčních onemocnění. Jedná se o poškození lidského imunitního systému, který i při sebemenší běžné nemoci není schopen adekvátně reagovat a postupem času zcela selže. AIDS se přenáší hlavně nechráněným pohlavním stykem nebo přenosem z matky na dítě buď při samotném porodu, nebo během kojení.<sup>12</sup>

Virová infekce HIV se neomezovala pouze na určité skupiny lidí, ale rychle se rozšířila i mezi uživatele drog, kteří často sdíleli jehly nebo roztoky.<sup>13</sup> Tato nemoc byla velmi zákeřná a smrtelná a neexistoval žádný lék, který by ji dokázal úplně vyléčit. Ve snaze zabránit dalšímu šíření této epidemie začala v tomto roce celosvětová osvěta o této nákaze. Hlavní důraz byl kladen na informování veřejnosti o rizicích spojených s nechráněným sexem a kladl se důraz na používání prezervativů. Tato informační kampaň byla klíčová při zvyšování povědomí o HIV a vytvoření účinných opatření na ochranu veřejného zdraví.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup>BBC (1991). 1991: Giant of rock dies. news.bbc.co.uk. [online] 24 Nov. Dostupné z: [http://news.bbc.co.uk/onthisday/hi/dates/stories/november/24/newsid\\_2546000/2546945.stm](http://news.bbc.co.uk/onthisday/hi/dates/stories/november/24/newsid_2546000/2546945.stm). [cit. 30.1.2023]

<sup>11</sup> World Health Organization (2022). Determinants of health. [online] Who.int. [cit. 13.12.2022] Dostupné z: <https://www.who.int>.

<sup>12</sup> ROZSYPAL, Hanuš. AIDS: klinický obraz a léčba. Praha: Maxdorf, c1998. ISBN 80-85800-92-6. str.12

<sup>13</sup> KARLÍKOVÁ, A. (2016). Nakažení virem HIV žijí nejvíce v Praze. [online] Pražský deník. [cit. 1.12.2012]. Dostupné z: [https://prazsky.denik.cz/zpravy\\_region/nakazeni-virem-hiv-ziji-nejvice-v-praze-20161201.html](https://prazsky.denik.cz/zpravy_region/nakazeni-virem-hiv-ziji-nejvice-v-praze-20161201.html)

<sup>14</sup> WELLER S, Davis K. Condom effectiveness in reducing heterosexual HIV transmission. [online] 25.5.2002 Cochrane databáze USA, 2002;(1):CD003255. [cit. 25.1.2022] doi: 10.1002/14651858.CD003255. PMID: 11869658.



I když se podařilo zvýšit povědomí o HIV a informovat veřejnost o rizicích spojených s nechráněným sexem, tato epidemie měla velký dopad na životy lidí i u nás. Mnoho lidí bylo nakaženo v důsledku nedostatečného povědomí o této nemoci a o způsobech, jak se jí bránit.

I když lékaři a epidemiologové vynaložili velké úsilí v boji proti šíření viru HIV, vymýcení tohoto viru se nepodařilo a stále zůstává jedním z největších zdravotních problémů dneška.

Průměrná délka života nakažených nemocí AIDS bez toho, aniž by zahájili léčbu se odhaduje na 9-11 let. Ovšem po prodělání nákazy v chudších státech, kde nemají tak vyvinutou péči se tato doba výrazně zkracuje na 6-19 měsíců. Tato doba se samozřejmě ještě prodlužuje vlivem dalších stále probíhajících vědeckých výzkumů. Za zatím nejdelší „prodloužení“ života se považuje 20 let a je připisováno zásluhám tzv. AVR léčby.<sup>15</sup>

AVR neboli antiretrovirální léčba se používá u lidí nakažených virem AIDS a pomáhá tak tělu k potlačení nemoci a zpomalení jejího průběhu. Tato léčba však nedokáže člověka zcela vyléčit a hrazení léčby je velmi nákladné (cca 40 tisíc měsíčně). V dohledné době proto není její dlouhodobé používání reálné.<sup>16</sup>

Vliv epidemie HIV byl patrný nejen v oblasti veřejného zdraví, ale i v sociální sféře. Stigma spojené s HIV infekcí vedlo k diskriminaci a izolaci nemocných, kteří čelili ostrakismu a nepochopení ze strany společnosti. Tyto faktory přispěly k tomu, že mnoho lidí se bálo podstoupit testování a léčbu, což dále komplikovalo situaci.

I dnes se v oblasti prevence a léčby HIV vynakládají velké úsilí a prostředky. Byly vyvinuty účinné antiretrovirální léky, které umožňují lidem s HIV žít delší a kvalitnější životy. Nicméně, zápas s touto nemocí stále pokračuje a je třeba nadále investovat do výzkumu a prevence, aby se snížil počet nových nálezů a zlepšila kvalita života lidí s touto nemocí.

---

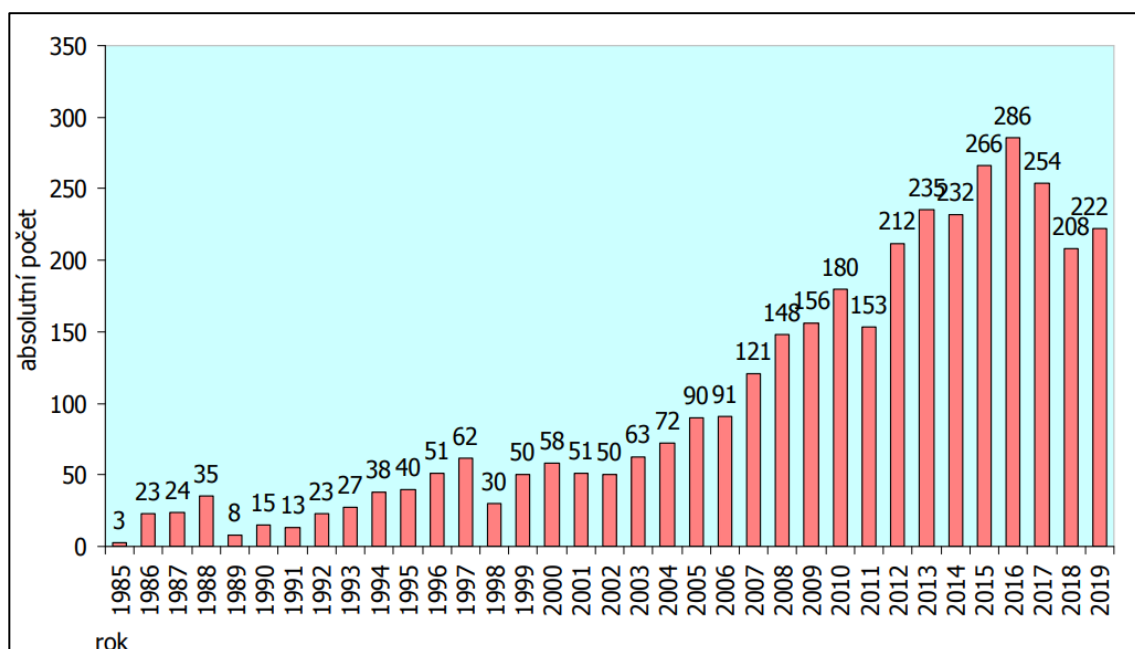
<sup>15</sup> ROZSYPAL, Hanuš. AIDS: klinický obraz a léčba. Praha: Maxdorf, c1998. ISBN 80-85800-92-6. str.28-30

<sup>16</sup> ROZSYPAL, Hanuš. AIDS: klinický obraz a léčba. Praha: Maxdorf, c1998. ISBN 80-85800-92-6. str.28-30

Vezmeme-li v potaz to, že lék na potlačení viru AIDS se neustále zdokonaluje, nemoc se i přesto do dnešního dne považuje za nevyléčitelnou. Průzkum z minulého roku ukázal počet infikovaných na bezmála 38 milionů osob.

17

Celkově lze říci, že epidemie HIV/AIDS měla vliv na sexuální kulturu a zdraví Generace X. Tato generace se musela naučit, jak se chránit před nákazou, a stala se vůdcem v boji proti HIV/AIDS. Navíc se díky této epidemii výrazně zlepšila medicínská péče a prevence, což přineslo užitek nejen Generaci X, ale i budoucím generacím.



Obrázek č.1 - Graf vývoje nemoci Aids (- občané ČR a cizinci s dlouhodobým pobytem)

Zdroj: Státní zdravotní ústav

<sup>17</sup> UNAIDS (2021). Global HIV & AIDS Statistics — 2020 Fact Sheet. [online] UNAIDS. [cit. 26.9.2022] Dostupné z: <https://www.unaids.org/en/resources/fact-sheet>.

Následný graf zobrazuje počet osob s onemocněním HIV za uplynulé 4 roky. Počet nových pacientů se pohybuje každý rok skoro na stejné úrovni. Počet pacientů, kteří využívají léčby AVT naopak stoupá.

	2018	2019	2021
Počet lidí s onemocněním HIV	36,6 mil.	37,2 mil.	37,7 mil.
Počet nových pacientů za rok s virem HIV	1,6 mil.	1,5 mil.	1,5 mil.
Počet pacientů, kteří podstoupili léčbu AVT	23,1 mil.	25,5 mil.	27,5 mil.

Tabulka č.1 –přehled pacientů a léčených

Zdroj: Global HIV & AIDS Statistics — 2020–2021 Fact Sheet

## 1.2 Generace Y

Generace Y se datuje v rozmezí let 1980-1995. Občas se jí také říká miléniová, protože se do aktivní práce zapojovala až na přelomu tisíciletí, tzv. v novém miléniu. Narození v těchto letech znamenalo žít ve svobodné zemi, která nepatří do rukou socialismu a celkově tato generace vyrůstala ve znamení změn.<sup>18</sup>

Písmeno Y v názvu skutečně označuje anglické slovo "why", které se překládá do češtiny jako "proč".

V dnešní době se mladí lidé často soustředí na to, jak si rychle vydělat peníze a splnit si své velké sny než na to, jak pracovat tvrdě a dosáhnout svých cílů postupně a trpělivě. Pro mnohé z nich znamená finanční hodnota především možnost mít dostatek peněz k uskutečnění svých plánů a snů.

Nicméně, tato touha po rychlém zbohatnutí může mít negativní důsledky. Lidé, kteří se soustředí jen na rychlý zisk, mohou být více náchylní k zadlužení, úvěrům a hypotékám, což může vést k finančním problémům a častějšímu výskytu psychických problémů. Proto je důležité, aby si lidé uvědomovali, proč chtějí dosáhnout finanční nezávislosti a jaké jsou důvody toho, proč chtějí být úspěšní. Měli by být motivováni vnitřním cílem a touhou po dosažení svých cílů, ne pouze touhou po penězích.<sup>19</sup>

Pokud uvedeme jako příklad práci a pracovní morálku, zjistíme, že tato generace upřednostňuje flexibilitu. To se týká i změny v komunikačních moderních prostředcích, které si snaží osvojit a používat je jako nástroj pro usnadnění každodenního života.<sup>20</sup>

Touha uspokojit své rodiče a dokázat jim, co tato generace může dokázat je silnější než lenost a neochota pracovat, což může vést k napětí a narušení harmonie v rodině. Děti jsou často konfrontovány s otázkami, na které neznají odpověď, ale rodiče jim nenabízejí podporu, ba naopak je omezují. Rozdílné perspektivy mohou hrát velkou roli v komunikaci.

---

<sup>18</sup> JEŽEK, Martin. Můj rok 1989. Brno: BizBooks, 2019. ISBN 978-80-265-0840-3. str.4

<sup>19</sup> HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. Řízení lidských zdrojů: nové trendy str. 240. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1. str. 92

<sup>20</sup> HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. Řízení lidských zdrojů: nové trendy str. 240. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1. str. 100

Rodiče mohou mít neadekvátní očekávání od svých dětí, kteří se snaží najít své vlastní cesty a starosti ve světě, který se výrazně liší od toho, který rodiče zažili ve svém věku, kdy měli větší zájem o získání majetku a zajištění domácnosti. To vše ukazuje, že generace Y se potýká s úplně jinými problémy. Lidé neberou v úvahu, že musí začít od spodních pracovních pozic a že obvykle není nikdo, kdo by pro ně tuto práci udělal, takže si s ní musí poradit sami.

Oproti předešlým generacím ale mají obrovskou výhodu v náskoku s informačními technologiemi.<sup>21</sup> Díky internetu mají možnost sdílet v podstatě cokoli s kýmkoliv a odkudkoliv, a ještě k tomu navíc v reálném čase. To znamená, že nemusí čekat 2 týdny, až adresátovi dorazí například zpráva o tom, že je na dovolené, jako tomu bylo v případě dopisu. Internet jim nabízí nové možnosti a oni tak mají touhu vše znát a vše vědět. Proto díky internetu lze nazývat tuto generaci jako globální.<sup>22</sup>

Starší generace obvykle neocenili toto chování, jelikož si přáli udržet své soukromí a nešířit jej dál. Často považovali své děti za neuvážené, když sdíleli na internetu informace ze svého každodenního života, rodinné fotografie a podobně, a měli spíše negativní a pesimistický postoj k internetu obecně.<sup>23</sup>

Vliv internetu měl také velké dopady na produktivitu lidí.<sup>24</sup> Když si lidé uvědomili, jak rozmanité možnosti nabízí internet a různá média, začali se soustředit na vytváření nových přínosnějších hodnot a cítili, že nemusí žít jen mezi prací a domovem. Kvůli touze dokázat mnoho věcí se téměř nezastavovali.<sup>25</sup>

Svobodu si ale musela generace tvrdě vybojovat. Nejzásadnější události, které generaci ovlivnily jsou podrobněji popsány v následující kapitole.

---

<sup>21</sup> KUBÁTOVÁ, Jaroslava a Adéla KUKELKOVÁ. Interkulturní rozdíly v pracovní motivaci generace Y: příklad České republiky a Francie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3961-7.

<sup>22</sup> KUBÁTOVÁ, Jaroslava a Adéla KUKELKOVÁ. Interkulturní rozdíly v pracovní motivaci generace Y: příklad České republiky a Francie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3961-7.

<sup>23</sup> SAKOVÁ, P.S. a K. (10AD). Jak internet mění společnost. [online] Lupa.cz. [cit. 10.1.2023]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/zpusob-vyuzivani-osobniho-pocitace-a-internetu/>

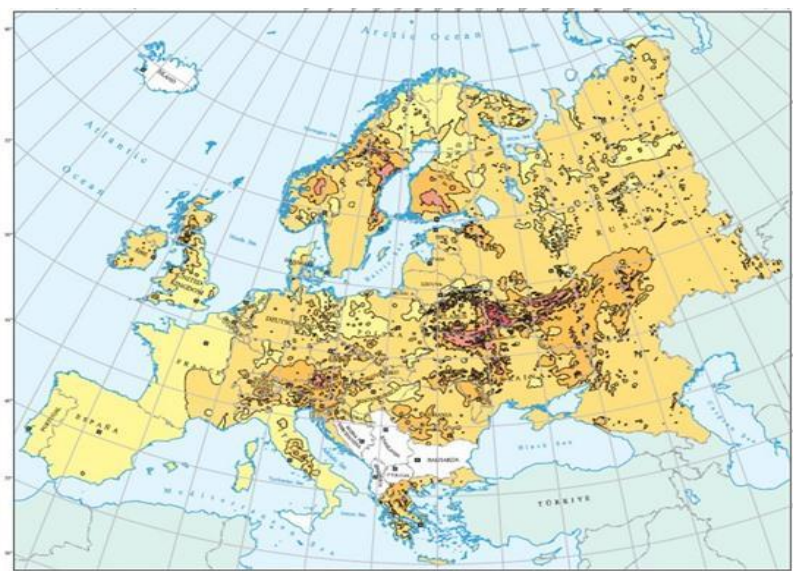
<sup>24</sup> FLENEROVÁ, Anežka. Generace X, Y, Z na trhu práce. Praha, 2017. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze.

<sup>25</sup> KMOŠEK, Petr. Generace X Y Z. Rozumíte generacím? Čím a jak je oslovit? In: Petr Kmošek [online]. 2018 [cit. 2019-05-15] Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/zpusob-vyuzivani-osobniho-pocitace-a-internetu/>

## 1.2.1 Černobylská havárie

První klíčovou událostí je tzv. Černobylská havárie. Jedná se o označení pro katastrofu, která se stala dne 26. dubna 1986 v oblasti na severu Ukrajiny v městě Černobyl, na území tehdejšího Sovětského svazu. Celkový sled událostí zapříčinil přehřátí 4. reaktoru a poté následné roztavení a v konečné fázi i výbuch, při kterém uniklo mnoho radioaktivních látek do okolního prostředí. Došlo ke kontaminaci vzduchu a rozvíření radioaktivního prachu a částic napříč velkou částí Evropy. Globálně se proto Černobylské havárii připisuje jméno nejhorší jaderná havárie v celé historii.<sup>26</sup>

Celá havárie začala už v časných ranních hodinách dne 26. dubna roku 1986, kdy při technické zkoušce ve 4. bloku reaktoru elektrárny došlo k několikanásobnému zvýšení výkonu a následně ke vzlaku páry u jaderného reaktoru typu RBMK-1000. Asi dvacet minut po první hodině ranní tamního času došlo k mohutné explozi páry, která doslova odhodila několika tunové víko reaktoru. Celá oblast aktivní zóny a okolí reaktoru byla okamžitě zničena a nenávratně poškozena. Celé město bylo kontaminováno a do vzduchu unikl nebezpečný radioaktivní prach z grafitu a palivových tyčí.<sup>27</sup>



Obrázek č.2 – Rozsah spádu ionizujícího prachu (tmavá místa)

Zdroj: Atlas of Cesium deposition on Europe after Chernobyl accident

<sup>26</sup> www.sujb.cz. (n.d.). [online] Úvod-SÚJB. [cit. 13.1.2023] Dostupné z: <https://www.sujb.cz/cernobyl>.

<sup>27</sup> LEATHERBARROW, Andrew. Černobyl 01:23:40: neuvěřitelný příběh nejhorší jaderné katastrofy str.32. Přeložil Radka KNOTKOVÁ. V Brně: CPress, 2020. ISBN 978-80-264-3032-2.

Nikdo si do té doby neuvědomoval, že se právě odehrála katastrofa s takovými ničivými dopady, která ovlivní fungování velké části Evropy. Obrovský mrak uvolněného radioaktivního vzduchu poletoval nad celou částí Sovětského svazu, východní Evropy, Skandinávie a podél celé severní polokoule. Nejvíce tato exploze ale zasáhla město Černobyl a přilehlou oblast okolo města Pripjať. Toto město také několik dní po výbuchu bylo evakuováno a zároveň se z něj od té doby stala uzavřená zóna, se vstupem pouze na vlastní nebezpečí a později se zákazem vstupu.

Černobyl měl v té době asi 14 tis. obyvatel a Pripjať bezmála 49 tis. obyvatel. Do roku 2000 bylo přesídleno něco přes 350 000 lidí.<sup>28</sup> Samotný výbuch způsobil smrt jen dvou zaměstnanců a dalších 28 lidí zemřelo na bezprostřední zásah ihned po výbuchu na následky vysokého ozáření.

Kolem budovy 4. reaktoru byl ještě tentýž rok postaven ochranný sarkofág<sup>29</sup>, aby zamezil dalšímu úniku radioaktivních částic do ovzduší a působil další škody. Uhašení reaktoru a celkové zabezpečení oblasti a úklid zbytků reaktoru a budov byl velice náročný a vyžádal si mnoho obětí. Jen do konce dalšího roku zde pomáhalo a zachraňovalo Černobyl až 600 tisíc lidí.

Poslední velké úpravy kvůli zastavení úniku radiace byly v letech 2010-2019, kdy byl kolem původního železobetonového sarkofágu postaven nový. Přestože se počet úmrtí uvádí pod číslovkou 31, v realitě je toto číslo jen opravdu zanedbatelná část oproti tomu, kolik lidí zemřelo na následky ozáření, nebo na nemoci s ním spojené. Vzhledem k těmto okolnostem se velice špatně odhaduje celkový počet úmrtí na následky jaderné havárie. Některé odhadují, že čísla mohou jít i do milionu obětí.<sup>30</sup>

Jedna z autorek spolupracující se světovou zdravotnickou organizací (WHO) po zveřejnění výzkumu počtu mrtvých při havárii v Černobylu uvedla, že počet 4 000 mrtvých se zde objevil z politických důvodů.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> LEATHERBARROW, Andrew. Černobyl 01:23:40: neuvěřitelný příběh nejhorší jaderné katastrofy str.34 Přeložil Radka KNOTKOVÁ. BRNO: CPress, 2020. ISBN 978-80-264-3032-2.

<sup>29</sup> ROCHE, A. (2014). About Chernobyl. [online] web.archive.org. [cit. 4.12.2022] Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20141204145008/http://www.chernobyl-international.com/about-chernobyl/chernobyl-sarcophagus.html>

<sup>30</sup> ROCHE, A. (2014). About Chernobyl. [online]

<sup>31</sup> www.who.int. (2005). [online] Chernobyl: the true scale of the accident. [cit. 5.9.2022] Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/05-09-2005-chernobyl-the-true-scale-of-the-accident>

I přes obrovské ztráty na životech a domovech se musel někdo potrestat. Tedy alespoň tak to určil režim v 80. letech.<sup>32</sup> A tak v červenci v roce 1987 proběhl soud, kterého se zúčastnili zaměstnanci elektrárny. Konečným verdiktem bylo poslání ředitele jaderné elektrárny Bjuchanova, hlavního inženýra Fomina a provozního zástupce hlavního inženýra Ďatlova na 10 let do pracovního tábora. Dále následoval pětiletý trest pro náčelníka směny Rogoškina a tříletý trest pro náčelníka reaktorového cechu Kovalenka.

Příčin havárie bylo více, a to například typ použitého reaktoru RBMK. Jednalo se totiž o zastaralý typ reaktoru s chybnou konstrukcí a havarijními tyčemi, které namísto snížení výkonu výkon prudce snížily. Personál také nebyl dostatečně proškolen o tom, co má dělat v případě poruchy reaktoru RBMK. K rozsahu následků přispěla nepřipravenost a nevhodné kroky v následném postupu řešení následků havárie.<sup>33</sup>

Viníkem číslo jedna byl tehdejší režim, který skrýval fakta o tom, co se vlastně stalo. Zapříčinil utajení informací, které ohrožovaly lidské životy. Zároveň také nereagoval okamžitě například na evakuaci v městečku Pripjať v nedaleké blízkosti elektrárny, kde čekali lidé až 36 hodin po havárii a mohli jen nečinně přihlížet na ozářené nebe, ze kterého padal radioaktivní prach, který je pomalu zabíjel a oni o tom neměli ani tušení.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> ALEXIJEVIČ, S., 2017, Praha; Pistorius & Olšanská, ISBN 978-80-87855-76-8

<sup>33</sup> www.who.int. (2005). [online] Chernobyl: the true scale of the accident.

<sup>34</sup> PLOKHY, Serhii. Černobyl: historie jaderné katastrofy. Přeložil Petr KOVAŘÍK. Brno: Jota, 2019. ISBN 978-80-7565-462-5. str. 115



## 1.2.2 Charta 77 a Sametová revoluce

Abychom pochopili téma Sametové revoluce a Charty 77, musíme se vrátit o 47 let zpět, do roku 1976. Tehdy se začala utvářet skupina neformálních občanských aktivistů, kteří se rozhodli kritizovat chování vlády a politiků, kteří porušovali práva a svobody spoluobčanů. Vzniku této iniciativy předcházela incident, při kterém byli zatčeni členové undergroundové hudební skupiny Plastic People of the Universe.<sup>35</sup>

V té době byl každý hudebník nucen projít kontrolou od komise funkcionářů, kteří rozhodovali o vhodnosti textů a hudby pro mládež v socialistickém režimu. V cizím jazyku bylo prakticky zakázáno zpívat a texty musely vyzdvihovat republiku a nemohly kritizovat stávající režim. Cenzurováno bylo všechno – od textů až po vystoupení skupin. Zpěváci dokonce potřebovali povolení pro koncert i veřejné vystoupení.<sup>36</sup>

Významný představitel Charty 77 Václav Havel psal své texty tajně a distribuoval je za hranice. Tyto texty se označovaly jako samizdaty. Úsilí občanských aktivistů narušila pomocná stráž veřejné bezpečnosti, která kontrolovala kapely a zakazovala nahrávání ve studiu. Prakticky se tato cenzura dotkla všech umělců a významné osoby jako Václav Havel, musely své práce distribuovat zahraničí.

Když se Charta 77 dostala na veřejnost, přestože to bylo zakázáno, byla publikována v celosvětově známých periodikách jako Le Monde, Frankfurter Allgemeine Zeitung, The Times a New York Times. Na samizdat se nakonec podepsalo více než 242 osobností. Originály podpisů byly nalezeny až v roce 2006 v tajných spisech StB.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> JANKOVEC, B. (2015). Vratislav Brabenec (1943). [online] [www.pametnaroda.cz](http://www.pametnaroda.cz). [cit. 2.2.2023] Dostupné z: [https://www.pametnaroda.cz/cs/brabenec-vratislav-20151022-0\\_](https://www.pametnaroda.cz/cs/brabenec-vratislav-20151022-0_)

<sup>36</sup> JEŽEK, Martin. Můj rok 1989. Brno: BizBooks, 2019. ISBN 978-80-265-0840-3. str.21

<sup>37</sup> CÍSAŘOVSKÁ, Blanka a Vilém PREČAN, ed. Charta 77: Dokumenty 1977-1989. Praha: Ústav pro soudobé dějiny AV ČR, 2007. ISBN 978-80-7285-084-6

Sametová revoluce byla považována za nejdůležitější okamžik v roce 1989<sup>38</sup>. Říkalo se jí také něžná revoluce. Jednalo se o vyvrcholení událostí, které se ten rok odehrály. Revoluce se datuje ke dni 17. listopadu. Tento datum byl vybrán jako pocta k 50. výročí uzavření všech vysokých škol za 2. světové války v roce 1939 s trváním až do 29. prosince téhož roku. Tato událost ale začala daleko dříve, nicméně vygradovala právě až v roce 1989.<sup>39</sup>

Zpočátku vše nasvědčovalo poklidné demonstraci. Jednalo se o den studentstva, který uspořádaly studentské spolky. Začalo se na Albertově, kde sídlí studentské koleje. Ještě předtím, 9. listopadu, schválili reklamační brožury, které si studenti předávali, a tak se dostávali k informacím. Na letáku byl slogan „vezmi s sebou květinu“. Největší dohady byly ovšem kvůli trase demonstrace, kterou nakonec zvolili tak, že nepůjdou přes Václavské náměstí a neporuší tak zákaz konání veřejné shromáždění v centru města. Nebylo vhodné takovou akci totiž už dopředu považovat za nezákonnou nebo nelegální.<sup>40</sup>

I MV KSČM (městský výbor komunistické strany) pokládal za nezbytné, aby se v případě provokací nenasazovaly pořádkové síly. Soudili jsme dle toho, že politická škoda z několika výkřiků bude menší než ze střetnutí průvodu s příslušníky VB.<sup>41</sup>

Oproti jiným předchozím demonstracím se odlišovala tahle nečekanou účastí hlavně ze strany studentstva. Přestože organizátoři akce se domnívali, že se akce zúčastní jen málo lidí, dle některých odhadů se pohyboval konečný počet na 25-50 000.<sup>42</sup>

---

<sup>38</sup> BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed. Ten den: 17. listopad 1989. Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str. 70-71

<sup>39</sup> AGHA, Petr a Jan GÉRYK. Otisky sametové revoluce: kde přebývá devětaosmdesátý. Ilustroval Tereza BASAŘOVÁ. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN - 9788024647920. str.52

<sup>40</sup> BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed. Ten den: 17. listopad 1989. Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str. 221

<sup>41</sup> EMMERT, František. Sametová revoluce: kronika pádu komunismu 1989. Brno: Computer Press, 2009. Muzeum v knize (Computer Press). ISBN 978-80-251-2301-0.

<sup>42</sup> MAN, Oleg. Deset pražských dnů, 17.-27. listopad 1989: dokumentace. Praha: Academia, 1990. ISBN 80-200-0340-1. str. 58

Hlavní příčinou takto velké účasti byla legálnost demonstrace. Snaha organizátorů k zajištění masové účasti se orientovala na spolupráci s oficiálními organizacemi. To znamenalo předpoklady lidí o tom, že nedojde k zásahu pořádkových jednotek. Proto akci navštívili i lidé, kteří doposud na žádné demonstraci nebyli, neboť skoro všechny se považovaly za nelegální.

Lidé si byli jistí svou příležitostí říci nahlas svůj názor a projevit nespokojenost s režimem, který je do té doby tak omezoval. Taktéž bylo známo, že tuto demonstraci organizovali nezávislí studenti, což přišlo vhod těm, kteří nebyli spokojeni s akcemi organizované SSM (socialistickým svazem mládeže).<sup>43</sup>

Situace se ale zvrhla v moment, kdy část demonstrantů nedodržela předem stanovenou trasu, a místo Vyšehradu pokračovali na Václavské náměstí, což bylo přísně zakázáno pod hrozbou zásahu bezpečnostních sil. Ty však jednaly okamžitě a došlo k násilí, které vyvolalo nejprve strach a paniku. Poté, co se především studenti vzpamatovali z celé situace, začali znovu bojovat za svoji svobodu.

Z tohoto okamžiku si všichni občané naší republiky pamatují slavné pokřiky, které zaznívaly 17. 11. 1989 například: Máme holé ruce!, „Zrušte StB“, „Ať žije Havel“ a další.<sup>44</sup> Tento den všem ukázal jednoznačně, že lidé, co se iniciovali do studentského hnutí, buďto jako aktivisté nebo či nezávislí, jsou radikálnější než generálové a jsou si naprosto jistí, že chtějí skončit s režimem.

Jako vůdčí složka se poté iniciovalo Občanské fórum, které se stalo vůdcem nespokojených občanů. Studenti však urgovali na Občanské fórum, aby celou situaci hnali kupředu rychleji. Šlo jim převážně o vyjednávání s premiérem, které se jim zdálo málo radikální a zdlouhavé a z dlouhodobého hlediska nepřínosné.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed. Ten den: 17. listopad 1989. Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str.24.-26

<sup>44</sup> BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed. Ten den: 17. listopad 1989. Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str.136-140

<sup>45</sup> BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed. Ten den: 17. listopad 1989. Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str.24.-26.

Důležitou roli hráli studenti v tzv. informační válce, která představovala sdílení dezinformací v prospěch režimu. Například režim chtěl, aby z protestu ze 17. 11. 1989 všichni studenti a občané měli strach, a tak vytvořili nepravdivou informaci o tom, že na demonstraci zemřel jeden ze studentů jménem Martin Šmíd. Zveřejnění zprávy o smrti studenta vyvolalo ve společnosti velké pohoršení.<sup>46</sup>

Lidé ze všech koutů Československa se začínali dozvídat, co se dělo 17. listopadu v Praze. Na popud Václava Havla (tehdejšího spoluzakladatele Charty 77) se sešli v Činoherním klubu zástupci skupin, kteří se dohodli na tom, jak budou dále společně postupovat. O 3 dny později, tedy 20. listopadu se studenti vzbouřili a vyhlásili stávkou u většiny pražských vysokých škol. Ten den se také konala demonstrace, kam podle odhadů došlo 100 až 150 tisíc účastníků.<sup>47</sup>

Zlom přišel, když se datoval pátek 24. listopadu 1989 a celý den zasedal ústřední výbor KSČ. Generální tajemník Miloš Jakeš rezignoval na svojí funkci a současně došlo k rezignaci celého vedení KSČ. Po přečtení této zprávy na Občanském fóru při proslovu vypukly mohutné oslavy a tato zpráva se stala začátkem konce dosavadního režimu. Lidé najednou měli naději na lepší zítřky bez komunistického režimu a cenzury.

Komunistická strana se ocitla na nepřátelské straně a s rostoucím odporem obyvatel se vzdala moci a připravila zcela novou stranu, která bude vést občany. Toto slíbil Ladislav Adamec do 3. prosince roku 1989. Vzhledem k okolnostem se ukončila na školách výuka marxismu-leninismu, kterou nahradila výuka společenských věd.

Režim po těchto událostech představil zcela novou vládu, tvořenou většinou komunistů. Tento krok se samozřejmě občanům nelíbil, neboť si mysleli, že se jim vedení vysmívá a celou situaci nepovažují za stěžejní a špatnou. Iniciativu znovu převzalo Občanské fórum v čele s Václavem Havlem a hrozilo vyhlášení další stávkou, pokud se nezmění celkové vedení státu. Hnutí požadovalo minimálně nadpoloviční většinu netvořenou komunisty.

---

<sup>46</sup> Závěrečná zpráva vyšetřovací komise Federálního shromáždění pro objasnění událostí 17. listopadu 1989. Praha: Futura, 1992. [cit. 16.12.2022]

<sup>47</sup> KAPAVÍK, R. (2022). Sametová revoluce 1989 - průběh revoluce. [online] Archive.org. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20071214213717/http://www.revoluce89.wz.cz:80/hlavni.htm> [cit. 25.11.2022].

A tak se také stalo. Dne 10. 12. 1989 tehdejší prezident Československa jmenoval novou vládu a vyhověl tak požadavkům Občanského fóra. Prezident poté podal demisi, a tak nic nebránilo ve volbě nového prezidenta. Tím se stal 29. 12. 1989 Václav Havel, jakožto první nekomunistický prezident v Československu. Zvolení V. Havla do čela státu ukončilo studené války a zároveň začátek nové etapy Československa po pádu komunistické strany.



Obrázek č.4 – Václav Havel 17.11.1989 na balkóně nakladatelství Melantrich, který sloužil jako tribuna řečníků na demonstraci

Zdroj: irozhlas.cz

## 1.3 Generace Z

Generace Z je pojmenování pro ty, kteří se narodili mezi lety 1995 až 2010. Jinak ji také nazýváme jako generaci M,<sup>48</sup> internetovou generaci, nebo generaci dětí nového tisíciletí. Mezi nejmladší zástupce řadíme ty, kteří se narodili během menšího baby-boomu v době světové finanční krize končící kolem roku 2010.

Nastupující generace je nazývána jako generace Alfa.<sup>49</sup> Generaci Alfa zahrnují ti, kteří se narodili po roce 2010. Typickými znaky pro tuto generaci je snadný přístup k informačním technologiím, mobilním zařízením a sociálním sítím již od útlého věku.

Obecně také vnímáme generaci Z jako nesoustředěnou. To se váže také s poznatkem, že generace Z se soustředí spíše na strávený čas u aktivity nežli na kvalitu odvedené práce.<sup>50</sup> Napříč generací Z vládne sebestřednost, netrpělivost, sebevědomí a neúcta k tradicím a zvyklostem. Generace Z nestojí o moudré rady starších a raději se budou řídit vlastním rozumem nebo radou někoho, kdo také spadá do stejné generační skupiny nebo se alespoň trochu ztotožňuje s jejich názorem.<sup>51</sup>

Zástupci generace Z raději investují svůj čas a peníze do zážitků a věcí spojených s prožitkem než do hmotných věcí. Je tedy snadnější si generaci Z získat věcmi cílenými na emoce. Zároveň je ale důležité zmínit, že lidé z generace Z jsou díky silnému náporu předsudků velmi sebevědomí a realističtí.

Zástupci generace Z jsou často označováni za sobce, protože mají pocit, že se mohou spolehnout pouze sami na sebe. Pandemická situace v roce 2019, které se generace Z nedočkala, byla pro ně velmi omezená a svazující, protože přišli o svobodu a demokracii, kterou si užívají běžně. To, co bylo pro jejich předky denním pořádkem, například zákaz cestování nebo nedostatek potravin, se pro ně stalo novým zážitkem.

---

<sup>48</sup> DIMOCK, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials End and Generation Z Begins*. [online] Pew Research Center. [cit. 17.1.2023] Dostupné z: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>.

<sup>49</sup> MELOA, A. (2022). *Generation Z News: Latest characteristics, research, and facts*. [online] Insider Intelligence. Dostupné z: <https://www.insiderintelligence.com/insights/generation-z-facts/>.

<sup>50</sup> MELOA, A. (2022). *Generation Z News: Latest characteristics, research, and facts*. [online] Insider Intelligence. [cit.30.10.2022]

<sup>51</sup> Dostupné z: <https://www.insiderintelligence.com/insights/generation-z-facts/>.

### 1.3.1 Vliv technologického pokroku

Technologický pokrok a vývoj elektroniky ovlivnil generaci Z určitě nejvíce. Dnešní doba přináší bez pochyb své klady i zápory. Komplexní a rychle se měnící prostředí umožňuje generaci Z být inovativní. Tato doba nabízí nespočet možností, jak se vzdělávat, získávat nové informace, cestovat, sdílet svůj názor, nakupovat, najít si nové přátele a také porovnávat pracovní a studijní nabídky.

Vliv technologií na generaci Z je velký a rozmanitý. Digitální média a sociální sítě zkvalitnily komunikaci mezi lidmi, což má pozitivní vliv na mezilidské vztahy. Také umožnily lidem z celého světa sdílet své názory, postoje a zkušenosti. Na druhou stranu může mít přemíra digitálních technologií negativní dopad na mentální zdraví Generace Z. Důvodem může být například časté vystavování se sociálnímu srovnávání a nátlaku okolí, což může vést ke zvýšené úzkosti a depresi.

Generace Z je charakterizována jako nejvíce tolerantní generace vůči LGBT komunitě. Nicméně, i když se zdá, že by problémy s diskriminací a nesnášenlivostí vůči LGBT osobám mohly být zažehnány, stále existuje mnoho výzev, kterým komunita musí čelit.

Velká část této generace se snaží projevit svou podporu LGBT komunitě, ale ne vždy to přináší pozitivní reakce od okolí. Navíc, stále existují kulturní a náboženské faktory, které zabraňují lidem v přijímání a respektování LGBT jedinců. I když se zdá, že celosvětová společnost se pomalu pohybuje směrem k větší toleranci a rovnosti, je třeba dále pracovat na odstranění zbytků nesnesitelnosti a stigma, které ovlivňují životy LGBT jedinců.

Přístup k informacím přes internet může také vést ke zvyšování nedůvěry vědomostí, neboť nedostatečně ověřená a nepodložená tvrzení mohou být prezentována stejně či dokonce více než kvalitní informace ověřené odborníky.

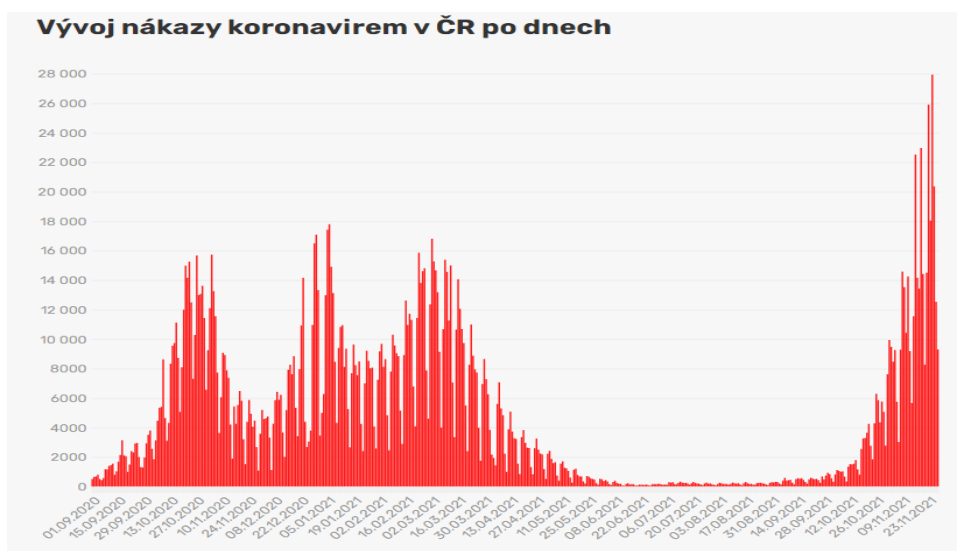
V neposlední řadě mohou digitální technologie vést ke ztrátě komunikačních a interpersonálních schopností Generace Z. Někteří mladí lidé se v závislosti na textových zprávách či jiných elektronických médiích neumí přiměřeně vyjadřovat, psát gramatickou češtinou a jednoduše komunikovat s ostatními lidmi osobně. Celkově lze tedy říci, že technologie mají na Generaci Z jak pozitivní, tak negativní vliv. Je důležité vzít v úvahu oba aspekty a podporovat používání technologií tak, aby byly co nejefektivnější a užitečné a zároveň minimalizovat jejich negativní dopady na mladé lidi.

### 1.3.2 Pandemie Covid—19

Svět zažil celosvětovou pandemií onemocnění Covid-19, kterou způsobil koronavirus SARS-CoV-2, od prosince 2019. První případy záhadného plicního onemocnění byly zaznamenány lékařskými týmy v čínském městě Wu-chan. Původ a následky onemocnění však nebyly známy. Teprve později byla přesně identifikována jako RNA virus s názvem Covid-19. V březnu 2020 Čína uzavřela Wu-chan, protože nemocnice a ošetrovatelská střediska byla přeplněna.<sup>52</sup>

V lednu 2021 vyhlásila Světová zdravotnická organizace (WHO) mezinárodní poplach, jelikož počet infikovaných lidí rychle narůstal. O dva měsíce později se počet nakažených vyšplhal na 10 milionů a nákaza se šířila po celém světě. Do roku 2020 se v České republice nezaznamenaly žádné pozitivní případy, a tak byly zavedeny přísné kontroly v prostorách, kde je zvýšena koncentrace lidí - např. na letištích. Nicméně se virus šířil rychleji, než se očekávalo, a v březnu 2020 počet pozitivních případů překročil hranici 3200, z toho 31 lidí podlehl nemoci.

Na začátku listopadu 2020 byla Česká republika nejpostiženějším státem v rámci počtu úmrtí na obyvatele, když byl evidován nejvyšší počet úmrtí v průběhu jednoho týdne.



Obrázek č. 5 – Vývoj pandemie v ČR

Zdroj: MZCR (2021) <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>

<sup>52</sup> TELEVIZE, ČESKÁ. (1AD). V Česku jsou tři lidé nakaženi koronavirem. Předtím byli v Itálii. [online] ČT24 – Nejdůvěryhodnější zpravodajský web v ČR – Česká televize. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3056228-v-cesku-jsou-tri-lide-nakazeni-koronavirem> [cit. 1.3.2023].



Vzhledem k vysoké nakažlivosti virem začala Česká republika jednat a zavádět plošná opatření v podobě nošení roušek a dodržování sociálního odstupu alespoň 1,5 metru. Dále také ministerstvo zdravotnictví vydávalo stále nové preventivní opatření, aby zamezilo nákaze nebo snížilo riziko nákazy na minimum. Mezi základní pravidla patřilo dodržování základní hygieny a používání desinfekce na ruce, nebo na často používané povrchy. Prevenci je také dobré podpořit zdravou životosprávou a doplněním všech vitaminů.

Inkubační doba viru se pohybuje v rozmezí 1-14 dní, a tak bylo velice důležité se řídit pokyny stanovenými ministerstvem zdravotnictví. Nejspolehlivější způsob, jak zjistit přítomnost viru v těle jsou tzv. PCR testy. Ty fungují na principu odebrání vzorku hlenu z horní části hltanu jedince a následnému nalezení shody s RNA koronaviru SARS-CoV-2.

Vyhotovení testu PCR přichází většinou do 24 hodin. Druhý typ otestování je antigenní test. Byl vyvinut jako rychlejší alternativa k odhalení viru a funguje na principu soupravy, do níž byly přidány protilátky proteinů viru. Tyto testy dokáží odhalit vir ze vzorku výtěru z úst a sliznice během 15-30 minut. Nevýhodou je úspěšnost indikace viru, která je nižší než u PCR testů, které se vyhodnocovaly v laboratořích.

Ani tohle však nepomohlo a zavedl se celostátní lockdown, se zavřenými obchody a zákazem volného pohybu v některých oblastech. Současně s dodržováním pravidel ale přichází i vlna odporu proti pandemickým zákonům, která vyústila v řadu protestů a sporů po celé České republice.

Zakládalo se opravdu velké množství dezinformačních webů a pro obyčejné občany tak nastala otázka, kterým z těchto webů věřit, a kterým nikoli. Tyto weby měly poukázat na nepravost tvrzení např. v televizních zprávách, nebo v jiných médiích. Lidé se velice často dostávali do sporů, protože téma Covid-19 bylo opravdu denně probírané a každý na situaci měl jiný názor.<sup>53</sup>

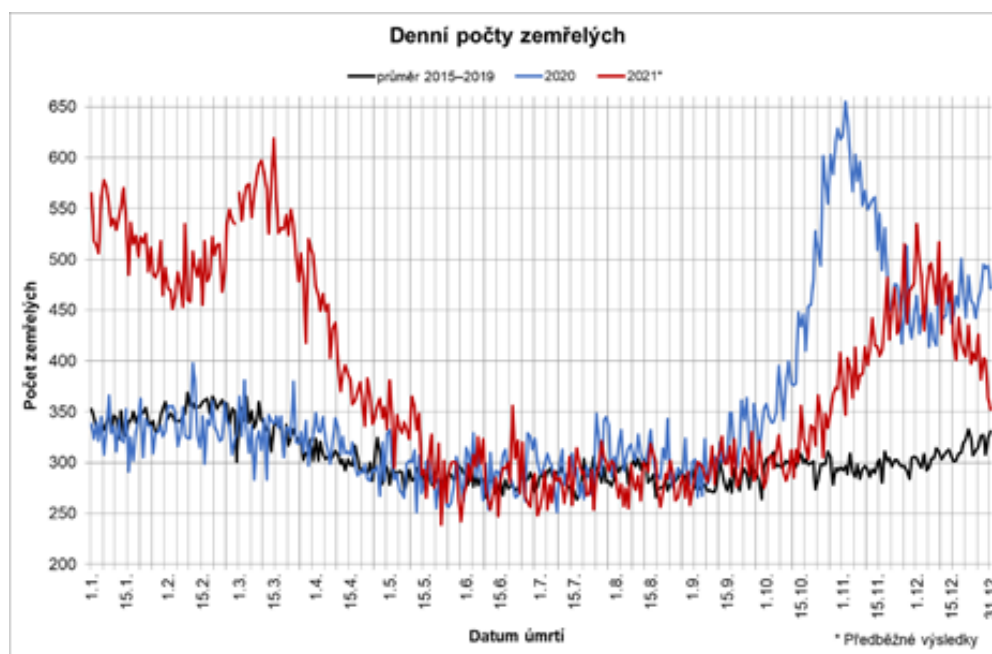
---

<sup>53</sup> TITLBACH, F. (2020). Proč se nedokážeme domluvit, když spolu mluvíme o koronaviru. [online] Deník N. Dostupné z: <https://denikn.cz/476274/proc-se-nedokazeme-domluvit-kdyz-spolu-mluvime-o-koronaviru/> [cit. 24.11.2022].

Postupem času zdravotníci a laboranti přicházeli u nového viru na další příznaky smrtelné nemoci a hledali způsob, jak se s ním vypořádat a přišli s vakcínou, která zamezila špatnému průběhu v případě, že jedinec bude virem nakažen. Ve studiích fáze III prokázalo několik vakcín účinnost až 95 % při prevenci symptomatické infekce Covid-19.<sup>54</sup> Klíčové bylo tedy zjistit míru úmrtnosti na infekci, známé také jako MSI.<sup>55</sup>

Úmrtnost občanů ČR během epidemie byla nejvyšší od roku 1987. Tento nárůst byl připisován hlavně viru a jeho následným komplikacím a činil 16,9 tisíce zemřelých. Nejvíce virem postižení byli lidé ve věku 80-84 let a to o 3,6 tisíc a 75-79 let, kde číslo dosáhlo na nárůst 3,4 tisíce zemřelých.<sup>56</sup>

Dne 25.11.2021 se tento počet ještě zvýšil na 27 tisíc nakažených, a tak vláda vyhlásila nouzový stav trvající 30 dní.



Obrázek č.6 – Denní počty zemřelých v roce 2020 a 2021

Zdroj: ČSÚ (2022)

<sup>54</sup> A.N. 11 (2021). COVID-19 vaccines: What does 95 % efficacy actually mean? [online] livescience.com. [cit. 12.12.2022] Dostupné z: <https://www.livescience.com/covid-19-vaccine-efficacy-explained.html>.

<sup>55</sup> VERDONI, L., MAZZA a spol. (2020). An outbreak of severe Kawasaki-like disease at the Italian epicentre of the SARS-CoV-2 epidemic: an observational cohort study. *The Lancet*, [online] 10239. [cit.29.8.2022] Dostupné z: [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)31103-x](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(20)31103-x).

<sup>56</sup> ČSÚ (n.d.). Nastavení parametrů výstupního objektu VDB. [online] vdb.czso.cz. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jspx?page=vystup-objekt-parametry&sp=A&pvo=k=&katalog=30845&pvo=DEMD007&z=T> [cit. 10.11.2022].

## 2 Komunikace

Vzhledem k tomu, že se tato práce dále zaměřuje na komunikaci, ať už verbální nebo neverbální, je zde nezbytné nejprve definovat samotný pojem komunikace. Původ slova komunikace pochází z latinského *communicare*, což znamená někomu něco sdělovat nebo něco s někým sdílet, působit na něj. Komunikací se může zamýšlet i jen výměna informací.

Hausenblas roku 1971 definoval slovo komunikace nejen jako proudění informací, ale i podílení se na jeho celku a povaze či změně jen tím, že jsme u komunikace přítomni. Popsal ji dále jako „obcování lidí“, tedy společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu“. K tomuto výroku se připojil i Vybíral<sup>57</sup>, který komunikaci popsal mimo jiné následovně:

*„Komunikujeme, i když jen přihlížíme slovní výměně mezi dvěma účastníky.“*<sup>58</sup>

Je také velice důležité si uvědomit, že každé prostředí má svá pravidla, co se týče komunikace a sdělování informací. U všech případů však platí pravidlo, že by nemělo docházet k žádnému komunikačnímu šumu a sdělení by mělo být srozumitelné pro druhou osobu, jelikož jde o dvousměrný proces.<sup>59</sup>

Díky výměně informací formou komunikace dochází k působení lidí jeden na druhého a zároveň se jedná o spojovací prvek mezi populací. Obě strany by se měly navzájem respektovat a na komunikaci se podílet. Měly by spolu hovořit, ale také naslouchat.<sup>60</sup> Tento pojem hraje v našem životě čím dál tím větší roli. V současné době se jedná o základní stavební kámen každé fungující společnosti. Pomocí komunikace můžeme sdělovat názory, myšlenky nebo např. tužby svému okolí. Tento fakt se netýká jen jednotlivců, nýbrž i např. organizací. Nejčastější forma komunikace je komunikace pomocí slov. Avšak prostředků, kterými lze komunikovat je nespočet. Pro co nejkvalitnější uskutečnění komunikace nám pomáhají jak verbální prostředky – do kterých spadá např. řeč nebo písmo, tak prostředky neverbální – do kterých řadíme např. mimiku, pózy, gesta apod.

---

<sup>57</sup> VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4. str.98

<sup>58</sup> VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4. str.100

<sup>59</sup> VYMĚTAL, Jan. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 55

<sup>60</sup> MCLAGAN, Patricia A. a Peter KREMBS. Komunikace na úrovni: jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-75-1. str.23

## 2.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je pojem označující sdělení informací. Skládá se ze slov či znaků jazykových systémů. Jedná se jak o psanou formu komunikace, tak i mluvenou. Schopnost komunikace je mluvení lidská schopnost, se kterou se již rodíme, ale k osvojení je potřeba tuto schopnost stále zlepšovat. Jazyk a řeč také velice souvisí s intelektem člověka. Samotný jazyk se ve všech kulturách a národnostech musí jedinec naučit sám v průběhu života. Řadí se proto do oblasti kultury, kde je učen z generaci na generaci. U některých menšin proto může dojít k jeho úplnému zániku vlivem vymření obyvatel tamnějších kultur.<sup>61</sup>

K tomu, abychom efektivně vedli verbální komunikaci musíme být fyzicky odolní (jedná se o utvoření a umístění hlasivek, ovládnutí rtů a jazyka). Musíme mít také schopnost učení se novému jazyku a v neposlední řadě nesmíme zapomenout na psychickou stránku jedince.

Někteří jedinci mají totiž problém přenést např. své myšlenky do slov nebo se setkávají s problémem naslouchat. Lidský mozek ukrývá tzv. řečové oblasti, odpovídající za produkování řeči a jejímu porozumění. Jedná se o Wernickeho a Brockovu oblast, kterou najdeme v levé hemisféře mozku. Wernickeho řečové centrum připojuje význam u slov, které přijímáme a zároveň přiřazuje vhodná slova pro myšlenky, které máme na mysli. Druhá oblast, nazývaná jako Brockovo centrum slouží k produkování mluvené řeči jako takové a následně vydá impuls do řečových orgánů.<sup>62</sup>

Ivo Plaňava a další autoři ve svých publikacích uvádějí dva základní obsahy slov, které v rámci komunikace používáme. Jedná se o obsah konotativní a denotativní.<sup>63</sup> První již zmíněný konotativní význam skrývá subjektivitu, kterou danému slovu dáváme na základě našich názorů, zkušeností atd.<sup>64</sup> Zatímco naopak denotativní je popisován jako obsah objektivní. Z toho můžeme usoudit, že komunikace není jednostranná záležitost. Jedná se o velice obsáhlou definici rozdělenou do mnoha kategorií a popsanou v nespočetně mnoha publikacích.

---

<sup>61</sup> VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4. str.55

<sup>62</sup> Vybíral Zbyněk 2000, Psychologie lidské komunikace ISBN80-7178-291-2 str.52

<sup>63</sup> Plaňava 2005, Průvodce mezilidskou komunikací – přístupy, dovednosti, poruchy, ISBN: 80-247-0858-2

<sup>64</sup> Vybíral, Zdeněk 2000, Psychologie lidské komunikace ISBN80-7178-291-2 str.35

### 2.1.1 Hlas

Samotný hlas hraje v komunikaci také nezanedbatelnou roli. Častěji než na samotný hlas, se soustředíme na jeho interpretaci. Řadíme ho do nejazyčných projevů, neboť nejde často o to, co říkáme, ale jakým způsobem to říkáme. Intonace hlasu nám totiž může udávat pokaždé zcela jiný význam. Například řev signalizuje negativní sdělení, které náš mozek ve většině případů automaticky rozpozná. Pokud na nás někdo zvýší hlas, automaticky víme, že se nejedná o pozitivní myšlenku nebo odpověď. Hlasitost a řeči je opravdu důležitá. Řev můžeme pozorovat např. u hokejových fanoušků, kde v hlasitém vystupování spočívá jejich síla davu, kterou chtějí ukázat. Nejdůležitější není samotný význam slov, ale o interpretace.<sup>65</sup>

Tichý hlas nás naopak uklidní a příjemně naladí do konverzace, protože potlačuje sílu ega a agresi. Jedinec nám dává najevo svou silnou emoční stránku a pocit jistoty. Mlčení, které se také řadí do neverbální komunikace, nemusí vždy znamenat negativní charakter. Občas se jen jedná o dobu, kdy si člověk zkrátka musí promyslet odpověď, a tak bychom tento jev neměli brát vždy negativně. Také lze mlčení použít jako „zbraň“ při konfliktu nebo se jeho pomocí konfliktu vyhnout.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> TEGZE O., Neverbální komunikace, 2003; Praha – CP Books, str.251, ISBN: 80-7226-429-X

<sup>66</sup> DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0. str. 143-146

## 2.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje široké pojetí toho, čím doprovázíme slovní komunikaci nebo komunikaci beze slov. Do neverbální komunikace řadíme například gesta, výraz obličeje, pohyby hlavou, pohledy očí, tělesný kontakt nebo například oblečení. Za neverbální komunikaci považujeme také rychlost řeči. Neverbální komunikace dodává té verbální více upřímnosti a často i lepší chápání, kvůli své interpretaci.

Nevědomě vyjadřujeme neverbální komunikaci i prostřednictvím zbrklosti, chováním zahrnujícího špatné hospodaření s časem a úspěšností, a i skrze úpravy prostoru kolem sebe. Tuto teorii lze ilustrovat konkrétními příklady, které ukazují, jak tyto faktory ovlivňují ekologii komunikace. Například, neustálé rozebírání propisky, skládání papíru do určitého tvaru a jiné podobné projevy mohou být používány jako prostředky relaxace.<sup>67</sup>

### 2.2.1 Posturika

Posturika je termín, který spadá do neverbální komunikace. Jedná se v podstatě o označení držení těla a stylu chůze. Z držení těla můžeme totiž vyčíst, v jakém psychickém rozpoložení nebo emocionálním stavu se osoba nachází. Pokud se zabýváme interpretací držení těla, často používáme slovní spojení popisující jeho stav, místo abychom pouze hodnotili, zda je správné nebo špatné.

Typickými popisnými pojmy jsou například napjaté/uzavřené nebo uvolněné/otevřené. Držením těla také zároveň můžeme pozorovat, zda nás okolí vnímá v dobrém světle, nebo se v naší přítomnosti necítí dobře. Například při uzavřeném postoji má osoba většinou ruce křížem na hrudníku nebo sepjaté před sebou. Naopak při postoji otevřeném má jedinec mírně pokrčené končetiny a ruce podél těla.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> GAVORA P., Učitel a žáci v komunikaci, 2005; Praha, Paido 80-7315-104-9 str.89  
Srov. TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace. Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-429-X.

<sup>68</sup> GAVORA P., Učitel a žáci v komunikaci, 2005; Praha, Paido 80-7315-104-9 str.89  
Srov. TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace. Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-429-X.

## 2.2.2 Gesta

S použitím gest se setkává denně skoro každý z nás, aniž bychom si to uvědomovali. Jsou naší nedílnou součástí a díky nim můžeme zefektivnit naši verbální komunikaci. Pomáhají nám formulovat myšlenky a lépe vystihnout to, co chceme říct. Často se stává, že pouze díky gestikulaci víme, co nám druhá osoba chce říct bez toho, aniž by promluvila.<sup>69</sup>

Neslyšící lidé se dorozumívají pouze gestikulací, tzv. znakovou řečí. Gesta se také liší podle kultury, ve které žijeme. Jako příklad nám může posloužit celosvětový znak pro mír – tzv. peace. Toto gesto představuje zdvižený ukazováček a prostředníček směrem od těla a je znakem pozitivního charakteru. Pokud ale toto gesto použijeme v Anglii a otočíme při tom dlaň směrem k obličejí, bude se jednat o vulgarismus. V méně vyspělých zemích tvoří gestikulace převážnou část dorozumívání, neboť se prakticky s verbální komunikací nesečkali.<sup>70</sup>

Gestikulace by měla být zároveň součástí profesionality u profesí, jejichž náplní je dobrá a vstřícná komunikace s lidmi. Mezi tyto profese můžeme řadit např. učitele, lékaře, manažery, prodavače, právníky nebo herce, kteří se za pomoci gest živí. Díky gestikulaci je také možné posoudit, kdo ze skupiny je vůdčí člen komunikace a jestli je komunikace pozitivního rázu, nebo negativního.<sup>71</sup> Jak tedy můžeme vidět, i neverbální komunikace je velice důležitá.

---

<sup>69</sup> TEGZE O., Neverbální komunikace, 2003; Praha – CP Books, počet stran 482, ISBN: 80-7226-429-X str.113

<sup>70</sup> WAHLSTROM PEASE, Allan a Barbara PEASE. Řeč těla. Vyd. 2. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-449-6. str.35

<sup>71</sup> WAHLSTROM PEASE, Allan a Barbara PEASE. Řeč těla. Vyd. 2. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-449-6. str. 36

# Praktická Část

## 3 Mezigenerační porozumění v podniku

Následující praktická část se zabývá mezigeneračním porozuměním v podniku a jejím problémům, které se zde mohou vyskytovat hlavně díky odlišnosti komunikačních procesů napříč generacemi. Praktická část se opírá o poznatky z předchozí části teoretické. Všechny informace uvedené v této části jsou získány přímo od majitele společnosti.<sup>72</sup>

### 3.1 ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o.

Společnost ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o. poskytuje svoje služby od roku 2018. Jedná se o inovativní rostoucí – zpočátku rodinnou firmu, která poskytuje svým klientům komplexní služby jak v oblasti dopravy, cestovního ruchu, tak i dopravy nákladní. Zaměřuje se především rozvoj a zdokonalení služeb ale v první řadě samozřejmě na kvalitu poskytovaných služeb doplněnou o ochotný a přátelský přístup ke každému, kdo se rozhodne služby vyzkoušet.



Obrázek č.7 – Logo společnosti ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o.

Zdroj: šetření autora

---

<sup>72</sup> Autor prohlašuje pravdivost získaných informací od majitele společnosti a jejích zaměstnanců. Dále již nebudou informace citovány, jelikož se jedná o praktickou část a k získání těchto informací došlo prostřednictvím šetření autora této bakalářské práce.



Společnost ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o. provozuje autobusovou dopravu pro své klienty v rámci České republiky i dalších evropských zemí. Dopravu zajišťují pomocí svých vlastních autobusů s kapacitou od 8 do 59 osob, včetně automobilu s osmi sedadly. Všechny tyto autobusy jsou vybaveny polohovatelnými sedačkami s bezpečnostními pásy, klimatizací, lednicí, kuchyňkou, LCD televizí, toaletou a dalším vybavením.

Firma ČESKÁ DOPRAVA.CZ nabízí přepravu osob a zboží na jakoukoli vzdálenost pomocí svých autobusů, které jsou vybaveny různým příslušenstvím, včetně přívěsů na kola nebo lyže. Klienti se mohou spolehnout na profesionální a vstřícné řidiče, kteří je dovezou bezpečně a s úsměvem na tváři. Vozový park firmy zahrnuje také kamiony, které se specializují na přepravu stavebního materiálu, zemědělských komodit a paletových nákladů. Každý vůz je řízen zkušeným řidičem, který má mnoho let zkušeností za volantem.

Společnost nabízí rozsáhlou cestovní agenturu s mnoha možnostmi zájezdů. Ty zahrnují jak pobytové zájezdy, tak i krátkodobé výlety do různých oblíbených destinací. Mezi nabízené aktivity patří například kulturní akce, jako jsou muzikály, zábavní střediska nebo zábavní parky po celé České republice, Německu, Rakousku a Chorvatsku.

Mezi nejpopulárnější zájezdy patří návštěva Orlího hnízda s plavbou lodí na jezeře Konigsee a jednodenní termální koupání v Bad Füssingu. V letních měsících firma také zajišťuje pravidelnou dopravu do chorvatských letovisek jako Baška, nebo Cirkevna, Rijeka, Pula a dalších. Pokud zákazníci projeví zájem, firma zpracuje celkovou cenovou kalkulaci, včetně nákladů na dopravu a samotný zájezd.

## 4 Cíle šetření

Cílem této části je zjistit, jak funguje komunikace ve firmě a jaký způsob komunikace preferují její zaměstnanci a management. Zároveň je také důležité na základě dotazníku udělat analýzy a podívat se na překážky v komunikaci napříč generacemi X, Y, Z ve společnosti.

Hlavním cílem je přinést společnosti návrh na zlepšení komunikace ve firmě mezi nadřízeným a podřízeným a zefektivnit tak díky komunikaci i celkovou plynulost a rychlost práce. Informace by se měly k jednotlivcům dostávat co nejrychleji a co nejsnazší srozumitelnou cestou.

*Pro šetření jsou stanoveny následující otázky:*

- 1. Preferuje starší generace X předávání informací pomocí osobního kontaktu, nebo se inspirovali od generace Z a upřednostňují kontakt skrze online svět?*
- 2. Je nynější komunikace zaměstnanců ve firmě dobrá, nebo by potřebovala změnit/zmodernizovat?*
- 3. Vnímají lidé rozdíly v komunikaci napříč generacemi, případně jaký je problém, pokud ne?"*
- 4. Jak efektivní jsou moderní technologie?*

## 5 Výzkum

Výzkum oslovuje 100 respondentů dopravní společnosti a zaměřuje se na zjištění preferencí v komunikaci s cestujícími napříč generacemi. Cílem je zjistit, jaké komunikační kanály (email, telefon, sociální sítě) preferují různé generace cestujících a jakým způsobem využívají informace, které dopravní společnost poskytuje.

Dále mohou výsledky výzkumu pomoci dopravní společnosti zlepšit své služby a zlepšit procesy v rámci společnosti. Na základě zjištění výzkumu může dopravní společnost identifikovat oblasti, ve kterých se musí zlepšit, například zlepšit bezpečnost, zkrátit časy přestupů nebo zlepšit pohodlí a dostupnost pro osoby s omezenou schopností pohybu.

Další využití výzkumu je v oblasti plánování a rozhodování. Výsledky výzkumu mohou poskytnout dopravní společnosti informace o tom, jak nejlépe plánovat své zájezdy a jak docílit pozitivních reakcí ze strany zákazníků. Například mohou zjistit, jaký typ komunikace je nejvhodnější pro konkrétní situaci.

Výsledky výzkumu mohou také pomoci dopravní společnosti při řešení problémů. Pokud zákazníci mají určité stížnosti, mohou být výsledky výzkumu použity k identifikaci kořenových příčin těchto stížností a k nalezení řešení. To může vést k zlepšení zákaznické spokojenosti a k posílení vztahu mezi zákazníky a dopravní společností.

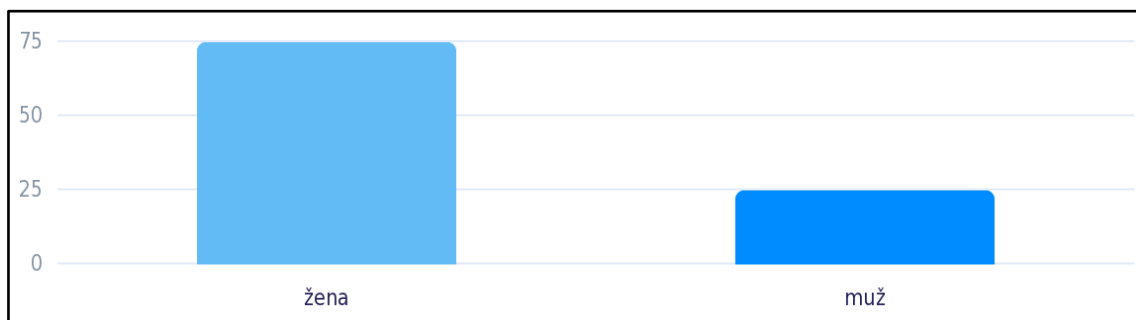
V neposlední řadě mohou být výsledky výzkumu také užitečné pro získání nových zákazníků. Pokud jsou výsledky výzkumu prezentovány veřejnosti a ukážou, že dopravní společnost poskytuje kvalitní služby a že se snaží naslouchat zákazníkům, může to přilákat nové zákazníky a zvýšit povědomí o společnosti.

Výsledky výzkumu jsou tedy pro dopravní společnost velmi důležité a mohou jim pomoci při zlepšování služeb, zákaznické spokojenosti a řešení problémů. Pokud jsou výsledky výzkumu správně interpretovány a využity, mohou pomoci dopravní společnosti stát se úspěšnějšími a konkurenceschopnějšími na trhu.

## 5.1 Respondenti

Na internetový dotazník odpovědělo 100 respondentů. Jedná se o zaměstnance, obchodní partnery a zákazníky společnosti ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o. Dotazník je zpracován prostřednictvím webové stránky Survio.com.

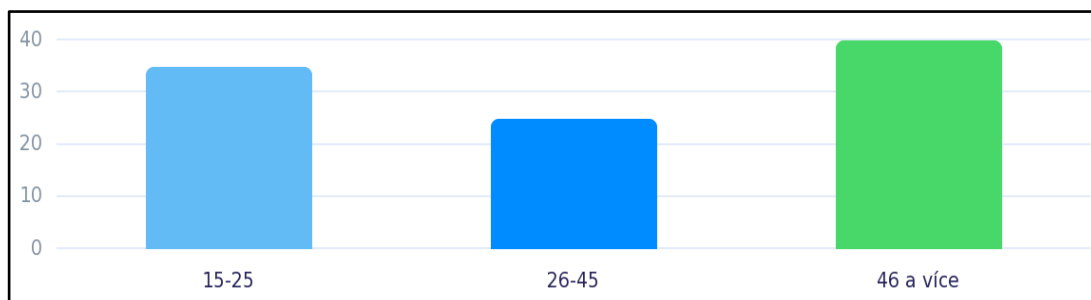
Začátek dotazníku slouží k rozvržení genderového poměru respondentů a jejich věku, viz níže. Dle grafu můžeme vidět, že počet mužů trojnásobně převyšuje počet žen.



Graf č.1 – Pohlaví zaměstnanců

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

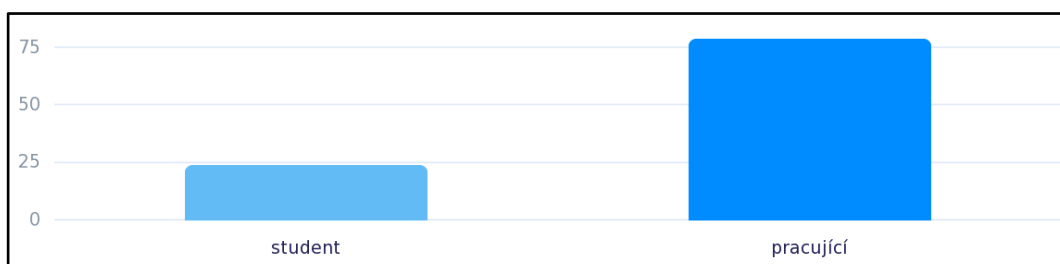
Další graf zobrazuje věkové rozvržení respondentů jakožto základní ukazatel, podle kterého se vyvíjí další odpovědi. Můžeme vidět, že zastoupení osob ve věku 15-25 let, tedy generace Z, je v počtu 35 na střední příčce a zaostává jen o 15 respondentů vůči generaci X (46 let a více), v níž byl počet osob 40. Nejslabší je skupina generace Y, jejíž hodnota činí 25 respondentů a spadá do ní i majitel a manažer společnosti.



Graf č.2 – Věk respondentů

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

Jelikož se společnost snaží dávat příležitost k růstu i lidem v mladším věku, na výzkumu se podíleli i studenti. Ti se společností úzce spolupracují. Jejich počet byl vyčíslen na 24 jedinců. Pracující jsou zastoupeni v počtu 76 a jedná se tedy o více než trojnásobný počet než u respondentů, kteří studují.



Graf č.3 – Poměr studentů a pracujících

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

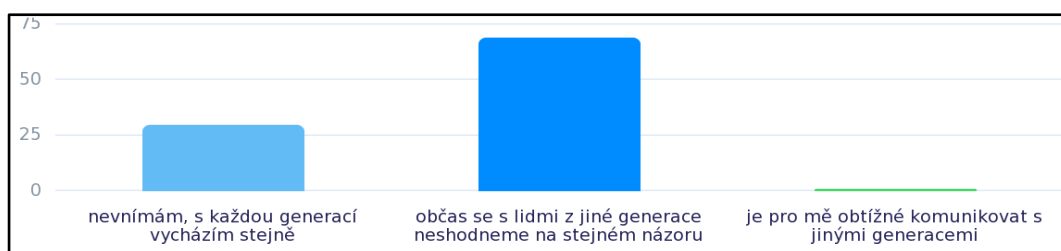
## 5.2 Funkčnost komunikace

Dále jsou respondenti dotázáni na funkčnost komunikace mezi lidmi v jejich okolí. Výsledky této otázky jsou následující: Lidé, kteří si myslí, že je komunikace výborná a dostačující jsou zde zastoupeni v počtu 30 respondentů. Volbu jako průměrnou označilo dvojnásobně více lidí, tzn. 60. Poslední možnost s tvrzením, že často dochází k nedorozumění a celkově ke špatné komunikaci vybralo 10 respondentů.

Kromě výše zmíněných odpovědí uvedlo menší množství respondentů, že vnímají jisté rozdíly v komunikaci napříč generacemi. Tyto rozdíly mohou být způsobeny například odlišnými zkušenostmi a přístupy k práci, různými preferencemi v komunikaci nebo odlišným vnímáním určitých témat. Někteří respondenti také uvedli, že rozdíly v komunikaci jsou spíše subjektivní a záleží na konkrétní osobě a situaci.

Zejména v oblasti pracovního prostředí a podnikání je komunikace mezi generacemi velmi důležitá a její úspěšnost může mít vliv na celkovou produktivitu a spokojenost zaměstnanců. Proto je důležité, aby firmy byly schopné přizpůsobit svou komunikaci a pracovní styl různým generacím a vytvářely tak prostředí, které podporuje spolupráci a respekt mezi zaměstnanci.

Respondenti byli dotázáni, zda vnímají rozdíly v komunikaci mezi různými generacemi, a jejich odpovědi se lišily. Téměř třetina (30) respondentů uvedla, že rozdíly nevnímají a komunikují se všemi stejně. Velké množství respondentů (69) uvedlo, že dochází k občasným neshodám mezi generacemi ohledně stejného názoru. Tento fakt může být způsoben širokým zastoupením různých věkových skupin a jejich názorů na různé otázky týkající se fungování firmy nebo inovací. Jak již bylo zmíněno, mladší generace ráda přináší nápady na zlepšení a digitalizaci chodu firmy, což většina respondentů ze starších generací X a Baby boomers (narozených mezi lety 1946-1964) nebere s otevřenou náručí.

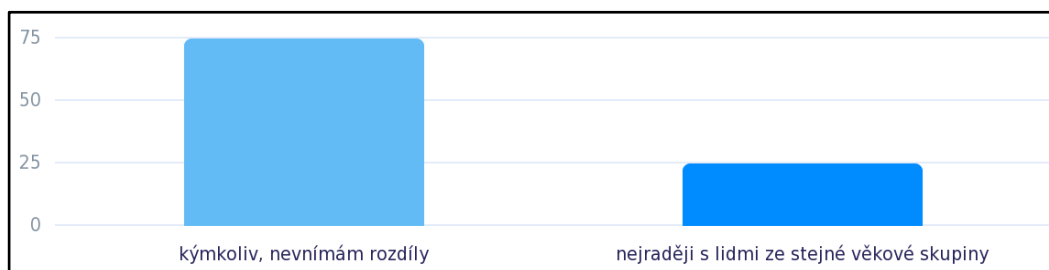


Graf č.4 – Rozdíly v komunikaci napříč generacemi

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

Následující otázka ve znění: Raději navazuji osobní vztahy a vedu přátelské konverzace s..., má za cíl zjistit, jestli mají respondenti problém komunikovat s ostatními věkovými skupinami nebo vychází se všemi bez rozdílu.

Přesně 75 dotazovaných odpovědělo, že rádi navazují kontakt s kýmkoliv bez rozdílu odlišnosti generace. Zbylých 25 respondentů potvrdilo, že nejraději vyhledává ke komunikaci lidi se stejné věkové skupiny. Tento fakt může úzce souviset s předchozí otázkou vnímání odlišnosti generací a jejich názorů.



Graf č.5 – Navazování vztahů

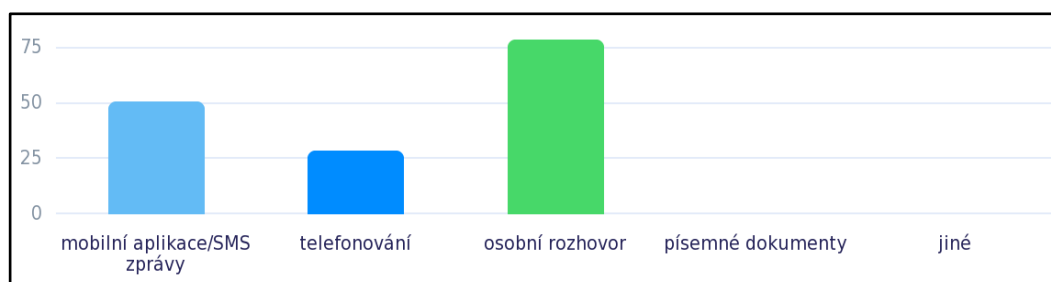
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

## 5.3 Komunikační kanály

V této části byla položena respondentům otázka ohledně druhu preferované komunikace a komunikačních kanálů, které nejvíce ve svém pracovním prostředí využívají. Na výběr měli z pěti možností. Cílem bylo zjistit, jaký druh komunikace jim přijde nejvíce efektivní a kde například vidí, že by se mohla zlepšit. Základní otázka se týkala toho, zda preferují spíše osobní kontakt a rozhovor mezi sebou, tzv. face to face, nebo spíše modernější způsoby komunikace s využitím technologií.

Vzhledem k většinovému zastoupení generace X, která si potrpí na osobním kontaktu před ostatními formami komunikace, byly tyto výsledky předvídatelné a zcela jednoznačné u odpovědi, že nejčastěji respondenti preferují osobní rozhovor.

Naopak generace Z zastává spíše skupinu, která upřednostňuje telefonování a kontakt na dálku skrze mobilní aplikace nebo SMS zprávy. Žádná z těchto věkových skupin neoznačila možnost „jiné“ nebo možnost ve formě písemných dokumentů jako jsou dopisy. Lze toto odůvodnění přisoudit k velice pomalému tranzitu mezi respondenty, který např. u dopisů zabere několik dní.



Graf č.6 – Upřednostňovaná komunikace

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

Výstup z grafu č.7 odráží skutečnosti z předešlé otázky. Respondenti zde byli požádáni o seřazení komunikačních kanálů dle jejich oblíbenosti od největší po nejmenší číslovkami 1 až 4. Možné odpovědi byly: mobilní aplikace a SMS zprávy, telefonování, osobní rozhovor a písemné dokumenty.

Tabulka potvrzuje, že komunikace face to face neboli osobní komunikace značně vede. Hned za ní následuje možnost mobilních aplikací a SMS zpráv. O něco menší důležitost se zde příkládá telefonování, které se umístilo na třetí příčce. Jako poslední zůstávají již zmíněné písemné dokumenty. Tuto možnost komunikačního kanálu používají jen v případě, jedná-li se o nějaké důležité smlouvy nebo faktury, které je lepší mít v tištěné podobě, a posílají se do vlastních rukou přímo adresátovi.

Výsledky z tohoto grafu ukazují, že i když technologie postupně ovládají trh, osobní komunikace zůstává stále nejprestižnější způsob komunikace mezi lidmi. Vysoký počet respondentů dal nejvyšší prioritu osobnímu rozhovoru. Mobilní aplikace a SMS zprávy, které zaujaly druhé místo, jsou velmi pohodlnou volbou pro komunikaci na dálku, zejména pokud jsou potřeba rychlé odpovědi. Telefonování, které je stále významným způsobem komunikace, se umístilo na třetím místě. Písemné dokumenty získaly nejnižší hodnocení, protože mnoho z nich se dnes posílá v digitální podobě a lze je snadno spravovat pomocí počítače nebo mobilního zařízení. Tyto výsledky mohou být užitečné pro firmy, které se snaží vytvořit účinné komunikační strategie a optimalizovat své kanály komunikace s klienty.

<b>MOŽNOSTI ODPOVĚDÍ</b>	<b>POŘADÍ OBLÍBENOSTI</b>
Mobilní aplikace/SMS zprávy	2
Telefonování	3
Osobní rozhovor	1
Písemné dokumenty	4

Výstup z grafu č.7 – Preference komunikačních kanálů

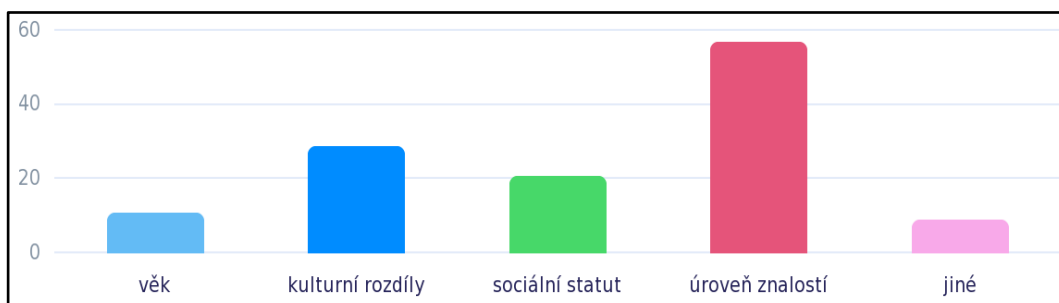
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)



## 5.4 Překážky v komunikaci

V závěru dotazníku se nachází otázka, která se zaměřuje na překážky v komunikaci, týkající se výskytu problémů v této oblasti. Více než polovina respondentů, konkrétně 57 z nich, se domnívá, že největším problémem v komunikaci je nedostatečná úroveň znalostí. Tento problém se týká zejména starší generace, která aktivně hledá odpovědi na své otázky ohledně fungování společnosti a přístupu ke své práci. Na druhou stranu, mladší generace často neřeší problémy s komunikací a nezajímá se o způsob řešení, nechávají je na starší generaci, aby je vyřešili za ně.

Dle respondentů spočívá daleko menší problém v kulturních rozdílech. Jelikož se jedná o středně velkou společnost se sídlem na maloměstě, hodně zaměstnanců bydlí na vesnici. Tato skutečnost může způsobovat značné rozdíly v komunikaci a někdy i střet názorů. Lidé bydlící na vesnici patří povětšinou do generace X nebo Baby boomers (lidé narozeni v letech 1946–1964) a mají vlídnější přístup k dobře odvedené práci. Rozdíl nastává u generace Z, která moc manuální práci neovládá, neboť nemají tolik zkušeností a rady od starších berou spíše jako kritizování. Tento aspekt se také odráží na dalších možnostech dotazníku, jako je např. sociální status který zvolilo jako největší problém 21 respondentů, což je jen o 8 osob méně, než tomu tak bylo u odpovědi kulturních rozdílů (29). Je velice překvapivé, že na posledním místě u dotazovaných se umístila možnost „jiné možnosti“ společně s odpovědí „věk“. Ten podle zúčastněných nehraje evidentně tak velkou roli a není tak velkým problémem v komunikaci.



Graf č. 8 – Překážky v komunikaci

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

Desátá a zároveň poslední otázka ve výzkumu byla zaměřena na řešení konfliktů v pracovním prostředí a jejich četnost.

Tento výzkum ukázal, že 55 respondentů žádnou překážku v komunikaci na pracovišti nenachází nebo jen opravdu ve výjimečných případech. Zbýlých 45 respondentů shledává překážku mezi zaměstnanci nebo manažery, ale není tak velká, aby zabránila komunikaci s nimi. Nikdo z respondentů nevedl, že by mělo tak velkou překážku nebo problém v komunikaci, že by tato skutečnost zamezovala jakékoliv komunikaci. Ve vybrané společnosti se tedy nenachází žádný velký kritický problém těžkého rázu.

Dále byli zaměstnanci dotázáni tázáni na to, zda se mají na koho obrátit ve společnosti, pokud nějaký problém nastane. 51 z nich odpovědělo kladně, a to tak, že se mají v případě potřeby na koho obrátit. 46 respondentů uvedlo, že se občas setkávají se zaváháním a nechají si tak problémy pro sebe. Pouze 3 respondenti uvedli možnost, že mají obavy vyjádřit svůj názor nebo poprosit o pomoc, protože se obávají následků nebo že by to mohlo negativně ovlivnit jejich pracovní pozici.

Toto zjištění může mít vliv na kulturu a prostředí v pracovním týmu. Pokud se zaměstnanci nebudou cítit pohodlně a sdílet své problémy, mohou se tyto problémy nakonec zhoršit a mít negativní dopad na produktivitu a spokojenost zaměstnanců.

Proto by společnosti měly vytvářet bezpečné a důvěryhodné prostředí, kde si zaměstnanci mohou otevřeně hovořit o svých problémech a obavách. To může zlepšit celkovou komunikaci v týmu a pomoci předcházet možným problémům v budoucnosti.



Graf č.9 – Možná pomoc s problémy

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření autora (survio.com)

## 5.5 Rozhovor

Jako člověk hledající informace o komunikaci ve společnosti ČESKÁ DOPRAVA.CZ jsem se obrátila na majitele této společnosti. Ptala jsem se ho na mezigenerační porozumění v rámci firmy a na překážky, které brání efektivní komunikaci z jeho pohledu. Moje otázky se téměř shodovaly s otázkami z předešlého dotazníku pro zaměstnance.

Podle majitele společnosti je komunikace v této firmě dostačující a hodnotí ji velmi pozitivně. Zaměstnanci se vždy chovají vstřícně a s respektem, takže nevidí větší bariéry v komunikaci. Společnost využívá téměř všechny komunikační kanály pro interní komunikaci. Sám majitel se snaží využít všech dostupných prostředků, ale nejvíce preferuje osobní rozhovor tváří v tvář, což se ukázalo i při výzkumu u ostatních jako nejoblíbenější varianta komunikace. Společnost má také přístup k internetu a má webové stránky, takže množství komunikačních kanálů je v této firmě zastoupeno hojně.

Další dotaz se týkal motivace svých zaměstnanců. Zjištěno bylo, že firma si velmi cení svých zaměstnanců a snaží se zajistit, aby byli všichni spokojeni se svým pracovním prostředím. Zaměstnanci jsou motivováni odpovídajícím mzdovým ohodnocením a společnost často pořádá společenské akce a teambuildingové aktivity. Dále firma poskytuje zaměstnancům různé výhody, jako jsou například pobytové poukazy apod. Tyto benefity, mohou využít nejen zaměstnanci společnosti, ale také jejich rodiny.

Majitel společnosti Martin Zdvořák byl dotázán na to, zda dokáže motivovat své zaměstnance a zda v komunikaci o problémech ve společnosti a následnému řešení nenaráží na nějaké překážky.

Podle vlastníka společnosti dochází v oblastech zaměstnanců a komunikace k menším problémům, které vycházejí z rozdílného věku a znalostí mezi generacemi. Mladší zaměstnanci, hlavně z generace Z, mohou mít potíže přizpůsobit se názorům starších generací, zejména generace X, protože se dívají na práci z jiného úhlu pohledu. Nicméně majitel chápe, že každá generace má své výhody i nevýhody a snaží se motivovat a integrovat mladší zaměstnance do týmu starších kolegů. Je pro něj důležité vidět problémy z různých perspektiv a najít racionální řešení. Proto bere v úvahu i kritiku a snaží se odstranit problémy.

Poslední otázka byla zaměřena na způsoby zlepšení komunikace mezi zaměstnanci a i klienty, kteří spolupracují s firmou včetně obchodních partnerů.

Majitel firmy se snaží zlepšovat podmínky v práci a jeho přístup k lidem přispívá k této snaze. Před několika měsíci zavedl v rámci firmy různé aktivity na posílení týmové spolupráce, což výrazně pomohlo zlepšit komunikaci mezi zaměstnanci. Díky těmto aktivitám mnozí překonali bariéry, které jim bránily v komunikaci s kolegy z jiných generací, a nyní jsou schopni s nimi komunikovat mnohem lépe. Kromě toho je majitel ochotný pomoci zaměstnancům, kteří mají jakýkoli problém – pracovní nebo osobní – a poskytuje jim potřebnou podporu. Trvalo mu několik let, než si uvědomil, že dobrá komunikace je klíčová pro úspěch firmy a pokud selže v této oblasti, může selhat i celá firma.

Vzhledem k výsledkům výzkumu jsem předložila nápad majiteli firmy na využití služeb jako jsou školení pro zaměstnance nebo vedení zaměstnanců. Odpověděl, že již o této myšlence uvažoval a plánuje ji v blízké budoucnosti začlenit do programu pro své zaměstnance.

## Závěr

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část práce představuje především rozdělení generací a jejich vlivů na fungování generací. Dále se zabývá komunikací jako celku a rozdělení na verbální komunikaci a neverbální komunikaci. Neverbální komunikace je zde ještě více podrobně popsána.

Cílem této bakalářské práce bylo zkoumat mezigenerační porozumění v kontextu dopravní společnosti a porovnat porozumění mezi třemi různými generacemi. Generací X, Y a Z. Výzkum byl proveden na základě analýzy literatury a rozhovorů s pracovníky dopravní společnosti z různých generací.

Výsledky výzkumu ukázaly, že mezigenerační komunikace v dopravní společnosti může být velmi náročná, zejména kvůli odlišným preferencím, očekáváním a zvyklostem jednotlivých generací. Nicméně, pokud se budeme snažit porozumět odlišným generacím a být vstřícní k potřebám každé z nich, můžeme dosáhnout výrazného zlepšení v mezilidských vztazích a výsledkem bude lepší spokojenost a loajalita zákazníků.

Klíčové zjištění tohoto výzkumu je, že přestože jsou generace X, Y a Z odlišné, mají stále společné cíle a hodnoty, jako jsou bezpečnost, efektivita a pohodlí. Pokud se dokážeme zaměřit na tyto společné cíle a usilovat o vytvoření komunikačního prostoru, kde se každá generace bude cítit slyšena a respektována, můžeme dosáhnout výrazného zlepšení mezigeneračního porozumění.

Je tedy důležité, aby dopravní společnost přijala opatření k tomu, aby tyto rozdíly v porozumění mohla úspěšně řešit. Například by mohla poskytnout generaci X školení a podporu při zavádění nových technologií, které jsou pro generace Y a Z běžné. Na druhou stranu by mohla uspořádat pravidelná setkání a diskuse, které by umožnily výměnu zkušeností a názorů mezi generacemi a posílily tak porozumění mezi nimi.

Další výhodou mezigeneračního porozumění je, že může přispět ke zvýšení produktivity a efektivity práce. Například generace X může nabídnout své zkušenosti a know-how, zatímco generace Y a Z mohou přinést nové nápady a inovativní přístupy. Pokud jsou tyto zdroje propojeny a efektivně využívány, může to vést k lepším výsledkům a celkovému rozvoji společnosti.

V neposlední řadě je mezigenerační porozumění také důležité pro udržení kvalitních vztahů a motivace zaměstnanců. Pokud se generace cítí respektované a slyšené, je pravděpodobnější, že budou pracovat spokojeně a budou věnovat více energie své práci. To může vést ke snížení fluktuace zaměstnanců a k vytvoření pozitivní pracovní kultury.

Vzhledem k těmto výhodám je tedy doporučeno, aby dopravní společnost investovala do vytváření prostředí, které podporuje mezigenerační porozumění. Tento faktor by měl být zahrnut do plánu rozvoje společnosti a měl by být pravidelně monitorován a hodnocen. Pouze tak může být zajištěna dlouhodobá udržitelnost a úspěšnost společnosti v dnešním dynamickém a neustále se měnícím pracovním prostředí.

Na základě výsledků této práce lze doporučit, aby dopravní společnost vytvořila prostředí, které podporuje mezigenerační porozumění a zapojuje různé generace do společného procesu. Mezigenerační komunikace může být klíčová pro dosažení vyššího stupně spokojenosti, efektivity a produktivity v organizaci. Je důležité, aby se různé generace vzájemně poznávaly, porozuměly si a respektovaly své rozdílnosti a zkušenosti.

Aby organizace dosáhla tohoto cíle, může zvážit pravidelná setkání a diskuse mezi různými generacemi, například při různých školeních a workshopách. Tento přístup umožní generacím lépe poznat potřeby a očekávání druhých a lépe porozumět výzvám, které každá generace čelí. Výsledkem může být lepší spolupráce, komunikace a úspěšné řešení problémů v organizaci.

Dále je také důležité zajistit, aby se organizace průběžně přizpůsobovala novým technologiím a inovacím. V tomto směru mohou být školení a podpora při zavádění nových technologií prospěšné pro všechny generace. Takové přístupy mohou přinést celkové zlepšení produktivity a konkurenceschopnosti organizace.

V závěru lze konstatovat, že mezigenerační porozumění je klíčové pro úspěšné fungování dopravní společnosti a že správná péče o tento aspekt může přinést mnoho výhod pro celou organizaci. Tento přístup může vést k lepšímu zapojení zaměstnanců, vytvoření pozitivní pracovní kultury a zlepšení celkového výkonu organizace. Proto by měla být péče o mezigenerační porozumění považována za důležitou součást strategie organizace.

# Summary

## Summary

The thesis is divided into two parts – theoretical and practical. The theoretical part of the thesis presents mainly the division of generations and its effects on the functioning of generations. The thesis further pursues the topic of communication as a whole and its subcategories – verbal and non-verbal, with the focus on the non-verbal communication.

The aim of this bachelor thesis has been to investigate intergenerational understanding in the context of a transport society and to compare understanding between three different generations. Generations X, Y and Z. The research has been based on literature's analysis and interviews with transport company employees from different generations.

The results of the research has shown that intergenerational communication in the transport company can be very challenging, especially due to the different preferences, expectations and practices of each generation. However, if we make an effort to understand the different generations and accomodate to the needs of each, we can achieve significant improvements in interpersonal relationships, resulting in improved customer satisfaction and loyalty.

A key finding of this research is, that although Generations X, Y and Z are different, they still share common goals and values, such as safety, efficiency and convenience. If we ~~can~~ focus on these common goals and strive to create a communication space where each generation feels heard and respected, may achieve significant improvements in intergenerational understanding.

In conclusion, intergenerational understanding is key to the success of a transport company and focus on this aspect can bring many benefits to organisation as a whole. This approach can lead to higher employees' engagement, create a positive work culture and improve the overall performance of the company. Therefore, the organizations should consider focus on international understanding as a part of their strategy.

## Seznam literatury a použitých zdrojů

### Primární literatura:

**AGHA, Petr a Jan GÉRYK.** *Otisky sametové revoluce: kde přebývá devětaosmdesátý.* Ilustroval Tereza BASAŘOVÁ. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN -9788024647920.

**ALEKSÌJEVIČ, Svjatlana Aljaksandraŭna.** *Modlitba za Černobyl: kronika budoucnosti.* Přeložil Milan JUNGSMANN, přeložil Libor DVOŘÁK. Příbram: Pistorius & Olšanská, 2017. ISBN 978-80-87855-76-8.

**BECK, Michal, Matouš HARTMAN, Alžběta AMBROŽOVÁ a Anna PALÁNOVÁ, PALÁN, Aleš, ed.** *Ten den: 17. listopad 1989.* Praha: Kalich, 2019. ISBN 978-80-7017-275-9. str. 70-71

**BLAŽEK, Bohuslav.** *Venkov, města, média.* Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN isbn:80-85850-59-1.

**CÍSAŘOVSKÁ, Blanka a Vilém PREČAN, ed.** *Charta 77: Dokumenty 1977-1989.* Praha: Ústav pro soudobé dějiny AV ČR, 2007. ISBN 978-80-7285-084-6.

**DEVITO, Joseph A.** *Základy mezilidské komunikace:* 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

**FLENEROVÁ, Anežka.** *Generace X, Y, Z na trhu práce.* Praha, 2017. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze.

**GAVORA, Peter.** *Učitel a žáci v komunikaci.* Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9.

**HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ.** *Řízení lidských zdrojů: nové trendy str. 240.* Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1.

**JEŽEK, Martin.** *Můj rok 1989.* Brno: BizBooks, 2019. ISBN 978-80-265-0840-3.  
**KUBÁTOVÁ, Jaroslava a Adéla KUKELKOVÁ.** *Interkulturní rozdíly v pracovní motivaci generace Y: příklad České republiky a Francie.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3961-7.



**LEATHERBARROW, Andrew.** *Černobyl 01:23:40: neuvěřitelný příběh nejhorší jaderné katastrofy* str.32. Přeložil Radka KNOTKOVÁ. V Brně: CPress, 2020. ISBN 978-80-264-3032-2.

**MAN, Oleg.** *Deset pražských dnů, 17.-27. listopad 1989: dokumentace.* Praha: Academia, 1990. ISBN 80-200-0340-1.

**MCLAGAN, Patricia A. a Peter KREMBS.** *Komunikace na úrovni: jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace.* Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-75-1.

**Plaňava 2005,** *Průvodce mezilidskou komunikací – přístupy, dovednosti, poruchy,*  
ISBN: 80-247-0858-2

**PLOKHY, Serhii.** *Černobyl: historie jaderné katastrofy.* Přeložil Petr KOVAŘÍK. Brno: Jota, 2019. ISBN 978-80-7565-462-5.

**ROZSYPAL, Hanuš.** *AIDS: klinický obraz a léčba.* Praha: Maxdorf, c1998. ISBN 80-85800-92-6. str.12

**TEGZE, Oldřich.** *Neverbální komunikace.* Brno: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-429-X

**VYMĚTAL, Jan.** *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi.* Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. str. 55

**VYBÍRAL, Zbyněk.** *Psychologie komunikace.* Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4

**Vybíral Zbyněk 2000,** *Psychologie lidské komunikace* ISBN80-7178-291-2

**WAHLSTROM PEASE, Allan a Barbara PEASE.** *Řeč těla.* Vyd. 2. Přeložil Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-449-6.

### **Internetové a podpůrné zdroje:**

**A.N. 11 (2021).** **COVID-19 vaccines: What does 95 % efficacy actually mean?** [online] livescience.com. [cit. 12.12.2022] Dostupné z: <https://www.livescience.com/covid-19-vaccine-efficacy-explained.html>.

**BBC (1991).** *1991: Giant of rock dies.* [news.bbc.co.uk](http://news.bbc.co.uk). [online]. Dostupné z: [http://news.bbc.co.uk/onthisday/hi/dates/stories/november/24/newsid\\_2546000/2546945.stm](http://news.bbc.co.uk/onthisday/hi/dates/stories/november/24/newsid_2546000/2546945.stm). [cit. 30.1.2023]

**ČSÚ (n.d.). *Nastavení parametrů výstupního objektu VDB.*** [online] vdb.czso.cz. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-parametry&sp=A&pvokc=&katalog=30845&pvo=DEMD007&z=T> [cit. 10.11.2022].

**DEMOTT, John. *Welcome, America, to the Baby Bust*** [online]. Time 1987 [cit. 9.5.2022] Dostupné z: <https://content.time.com/time/subscriber/article/0,33009,963617,00.html>

**Dimock, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials End and Generation Z Begins.*** [online] Pew Research Center. [cit. 17.1.2023] Dostupné z: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>.

**Forbes [online].97.2014,** [cit.2023-03-13], ISSN2609-1445]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/sites/neilhowe/2014/08/13/the-silent-generation-the-lucky-few-part-3-of-7/?sh=13d167642c63>

**Jankovec, B. (2015). *Vratislav Brabenec (1943).*** [online] www.pametnaroda.cz. [cit. 2.2.2023] Dostupné z: [https://www.pametnaroda.cz/cs/brabenec-vratislav-20151022-0\\_](https://www.pametnaroda.cz/cs/brabenec-vratislav-20151022-0_)

**Kapavík, R. (2022). *Sametová revoluce 1989 - průběh revoluce.*** [online] Archive.org. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20071214213717/http://www.revoluce89.wz.cz:80/hlavni.htm> [cit. 25.11.2022].

**Karlíková, A. (2016). *Nakažení virem HIV žijí nejvíce v Praze.*** [online] *Pražský deník.* [cit. 1.12.2012]. Dostupné z: [https://prazsky.denik.cz/zpravy\\_region/nakazeni-virem-hiv-ziji-nejvice-v-praze-20161201.html](https://prazsky.denik.cz/zpravy_region/nakazeni-virem-hiv-ziji-nejvice-v-praze-20161201.html)

**Kmošek, P. (2020). *Generace X Y Z, rozumíte aktuálním generacím na trhu práce? Čím jak je oslovit?*** [online] kmosek.com. [cit. 24.11.2022]. Dostupné z: [https://www.kmosek.com/generace-x-y-z-rozumite-generacim-cim-a-jak-je-oslovit/#Generace\\_X\\_1961\\_ndash\\_65\\_ndash\\_1980\\_ndash\\_38\\_a382\\_53\\_generace\\_konce\\_studeneacute\\_vaacutelky](https://www.kmosek.com/generace-x-y-z-rozumite-generacim-cim-a-jak-je-oslovit/#Generace_X_1961_ndash_65_ndash_1980_ndash_38_a382_53_generace_konce_studeneacute_vaacutelky)

**Meola, A. (2022).** *Generation Z News: Latest characteristics, research, and facts.* [online] InsiderIntelligence.[cit.30.10.2022],Dostupné z:<https://www.insiderintelligence.com/insights/generation-z-facts/>.

**Moderní dějiny [online]. 2017, Okamžiky osudových rozhodnutí – zlomové události českých dějin ve 20. století** [cit. 2023-03-13], dostupné z: <https://www.moderni-dejiny.cz/clanek/okamziky-osudovych-rozhodnuti-zlomove-udalosti-ceskych-dejin-ve-20-stoleti/>

**Roche, A. (2014).** *About Chernobyl.* [online] web.archive.org. [cit. 4.12.2022] Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20141204145008/http://www.chernobyl-international.com/about-chernobyl/chernobyl-sarcophagus.html>

**Saková, P.S. a K. (10AD).** *Jak internet mění společnost.* [online] Lupa.cz. [cit. 10.1.2023]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/zpusob-vyuzivani-osobniho-pocitace-a-internetu/>

**STRAŠILOVÁ, Gabriela.** „Husákovy“ versus „Havlovy děti“ [online] Statistika&My. 2013 [cit. 3.3.2023] Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2013/12/19/husakovy-versus-havlovy-deti/>

**Televize, Č. (1AD).** *V Česku jsou tři lidé nakaženi koronavirem. Předtím byli v Itálii.* [online] ČT24 – Nejdůvěryhodnější zpravodajský web v ČR – Česká televize. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3056228-v-cesku-jsou-tri-lide-nakazeni-koronavirem> [cit. 1.3.2023].

**Titlbach, F. (2020).** *Proč se nedokážeme domluvit, když spolu mluvíme o koronaviru.* [online] Deník N. Dostupné z: <https://denikn.cz/476274/proc-se-nedokazeme-domluvit-kdyz-spolu-mluvime-o-koronaviru/> [cit. 24.11.2022].

**UNAIDS (2021).** *Global HIV & AIDS Statistics — 2020 Fact Sheet.* [online] UNAIDS. [cit. 26.9.2022] Dostupné z: <https://www.unaids.org/en/resources/fact-sheet>.

**Verdoni, L., Mazza, A., Gervasoni, A., Martelli, L., Ruggeri, M., Ciuffreda, M., Bonanomi, E. and D'Antiga, L. (2020).** *An outbreak of severe Kawasaki-like disease at the Italian epicentre of the SARS-CoV-2 epidemic: an observational cohort study.* *The Lancet*, [online] 10239. [cit.29.8.2022] Dostupné z: [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(20\)31103-x](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(20)31103-x)

**Weller S, Davis K.** *Condom effectiveness in reducing heterosexual HIV transmission.* [online] 25.5.2002 Cochrane databáze USA, 2002;(1):CD003255. [cit. 25.1.2022] doi: 10.1002/14651858.CD003255. PMID: 11869658

**World Health Organization (2022).** *Determinants of health.* [online] Who.int. [cit. 13.12.2022] Dostupné z: <https://www.who.int>.

**www.sujb.cz. (n.d.).** [online] *Úvod-SÚJB.* [cit. 13.1.2023] Dostupné z: <https://www.sujb.cz/cernobyl>.

**www.who.int. (2005).** [online] *Chernobyl: the true scale of the accident.* [cit. 5.9.2022] Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/05-09-2005-chernobyl-the-true-scale-of-the-accident>

*Závěrečná zpráva vyšetřovací komise Federálního shromáždění pro objasnění události 17. listopadu 1989.* Praha: Futura, 1992. [cit. 16.12.2022]

## Seznam zkratek

**AVT** – Kombinace léků, která pomáhá bojovat s virem HIV a umožňuje lidem žít delší a zdravější život, aniž by jejich imunitní systém rychle slábl

**KSČ** – Komunistická strana Československa

**LGBT** – Zkratka označující lesby, gaye, bisexuály a transgender osoby.

**OF** – Zkratka pro politické hnutí jménem Občanské fórum

**PCR** – Molekulární test, který určuje genetický materiál (RNA) viru SARS-CoV-2.

**RBMK** – Jedná se o grafitem moderovaný a vodou chlazený varný reaktor, ve kterém jsou palivové tyče se slabě obohaceným uranem uloženy v kanálech.

**RNA** – Nukleová kyselina, která je zodpovědná za přenos informace z úrovně nukleových kyselin do proteinů. U některých virů je dokonce samotnou nositelkou genetické informace.

**SSM** – Socialistický svaz mládeže

**VB** – Veřejná bezpečnost, od roku 1947 do roku 1991 byla složkou československého Sboru národní bezpečnosti a vykonávala policejní činnost v oblasti ochrany života a zdraví občanů

**WHO** – World Health Organization – Zkratka pro Světovou zdravotnickou organizaci

## **Seznam obrázků <sup>73</sup>**

Obrázek č.1 - Graf vývoje nemoci Aids (- občané ČR a cizinci s dlouhodobým pobytem)

Obrázek č.2 - Rozsah spádu ionizujícího prachu (tmavá místa)

Obrázek č.3 - Jaderný reaktor v Černobylu po výbuchu

Obrázek č.4 - Václav Havel při sametové revoluci

Obrázek č.5 - Vývoj pandemie v ČR

Obrázek č.6 - Denní počty zemřelých v roce 2020 a 2021

Obrázek č.7 - Logo společnosti ČESKÁ DOPRAVA.CZ s.r.o.

## **Seznam tabulek a grafů <sup>74</sup>**

Tabulka č.1 – Přehled pacientů a léčených

Graf č.1 – Pohlaví zaměstnanců

Graf č.2 – Věk respondentů

Graf č.3 – Poměr studentů a pracujících

Graf č.4 – Rozdíly v komunikaci napříč generacemi

Graf č.5 – Navazování vztahů

Graf č.6 – Upřednostňovaná komunikace

Výstup z grafu č.7 – Preference komunikačních kanálů

Graf č.8 – Překážky v komunikaci

Graf č.8 – Možná pomoc s problémy

---

<sup>73</sup> Zdroje vždy uvedeny přímo v textu pod obrázkem.

<sup>74</sup> Většina grafů i tabulek pochází z vlastního šetření autora. Pokud ne, je zdroj vždy uveden v textu.

# Seznam příloh

## Příloha č.1 - Dotazník

Dotazník k BP - Taušová

### Příloha: dotazník

#### Dotazník k BP - Taušová

Jaké je vaše pohlaví?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

žena  muž

Vyberte věkovou skupinu, do které patříte, prosím.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

15-25  26-45  46 a více

Jsem ..

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

student  pracující

Mám pocit, že komunikace s lidmi v mém okolí funguje

Nápověda k otázce: *Otázka je směřována na studijní/pracovní prostředí.*

výborně, je dostačující  průměrně  špatně, často dochází k nedorozumění

Vnímáte rozdíly v komunikaci napříč generacemi?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

nevnímám, s každou generací vycházím stejně  občas se s lidmi z jiné generace neshodneme na stejném názoru  je pro mě obtížné komunikovat s jinými generacemi

Raději navazuji osobní vztahy a vedu přátelské konverzace s

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

kýmkoliv, nevnímám rozdíly  nejraději s lidmi ze stejné věkové skupiny

## Nejčastěji využívám ke konverzaci s ostatními

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- mobilní aplikace/SMS zprávy
  telefonování
  osobní rozhovor
  písemné dokumenty  
 jiné

## Seřadte, prosím, následující komunikační prostředky dle vaší oblíbenosti.

Nápověda k otázce: *1. nejlépe hodnocená, poslední nejzápomějí hodnocená*

mobilní aplikace/SMS zprávy	<input type="text"/>
telefonování	<input type="text"/>
osobní rozhovor	<input type="text"/>
písemné dokumenty	<input type="text"/>

## Co je pro vás největší překážkou v komunikaci?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- věk
  kulturní rozdíly
  sociální statut
  úroveň znalostí  
 jiné

## Jak vnímáte řešení konfliktů, problémů ve vašem studijním/pracovním prostředí?

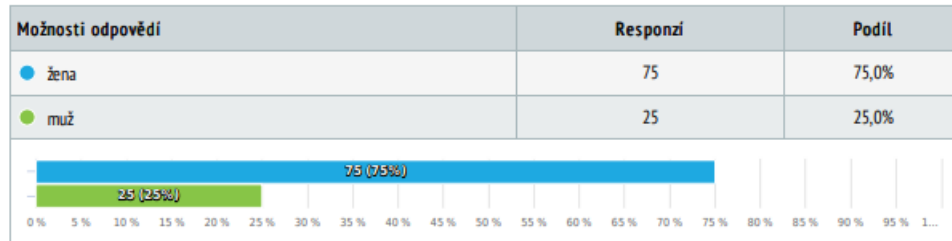
Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- jsem si jistý, že se mám na koho obrátit
  občas váhám, jestli si nenechat problém pro sebe
  mám obavy vyjádřit svůj názor, poprosit o pomoc

## Výsledky

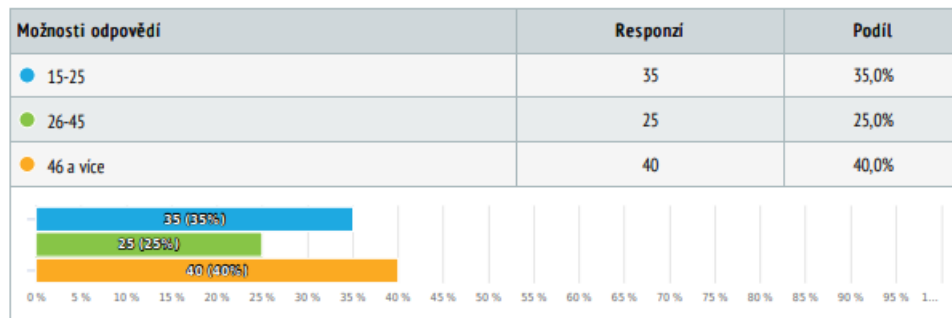
### Jaké je vaše pohlaví?

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



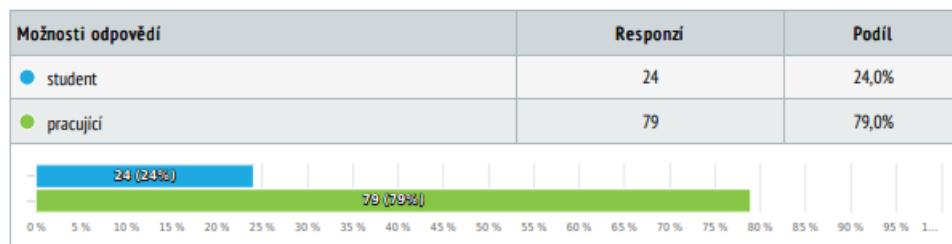
### Vyberte věkovou skupinu, do které patříte, prosím.

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



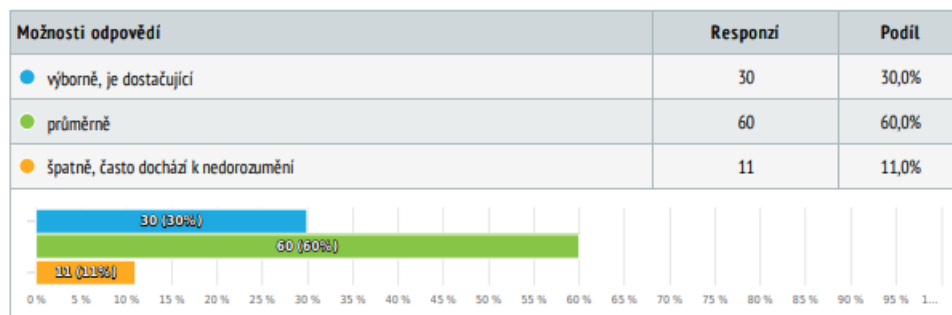
### Jsem ..

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



### Mám pocit, že komunikace s lidmi v mém okolí funguje

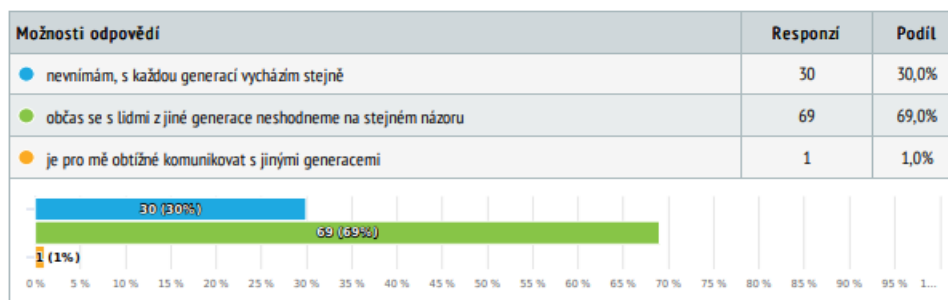
Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x





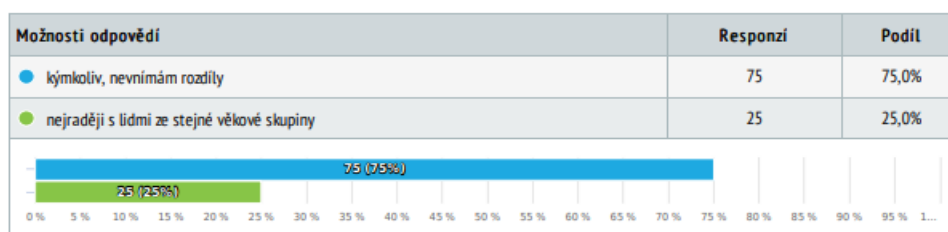
## Vnímáte rozdíly v komunikaci napříč generacemi?

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



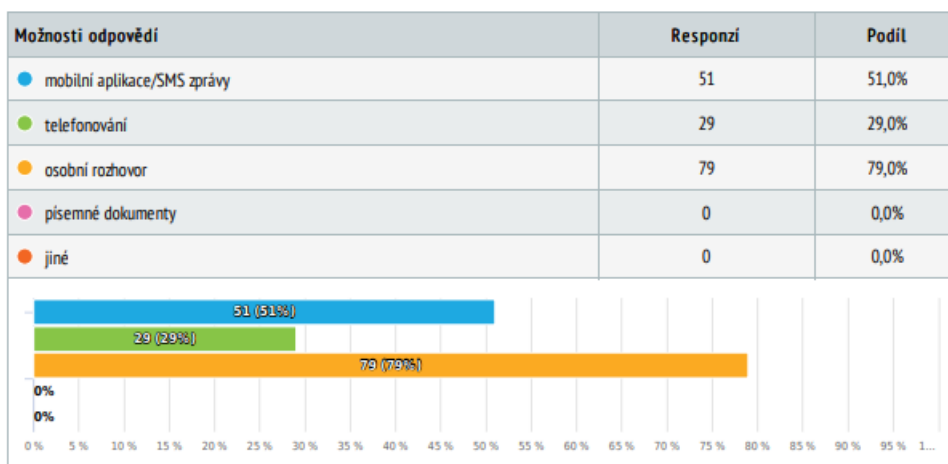
## Raději navazují osobní vztahy a vedou přátelské konverzace s

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



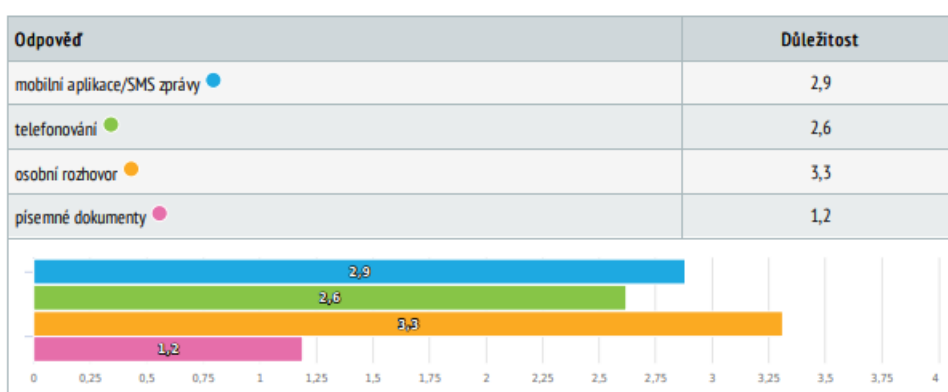
## Nejčastěji využívám ke konverzaci s ostatními

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



## Seřadte, prosím, následující komunikační prostředky dle vaší oblíbenosti.

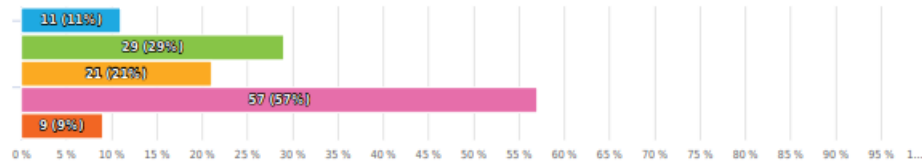
Seřazení dle důležitosti, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x



## Co je pro vás největší překážkou v komunikaci?

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● věk	11	11,0%
● kulturní rozdíly	29	29,0%
● sociální statut	21	21,0%
● úroveň znalostí	57	57,0%
● jiné	9	9,0%



## Jak vnímáte řešení konfliktů, problémů ve vašem studijním/pracovním prostředí?

Výběr z možností, více možných, zodpovězeno 100 x, nezodpovězeno 0 x

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
● jsem si jistý, že se mám na koho obrátit	51	51,0%
● občas váhám, jestli si nenechat problém pro sebe	46	46,0%
● mám obavy vyjádřit svůj názor, poprosit o pomoc	5	5,0%

