

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA PEDAGOGICKÁ
Katedra psychologie

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI
JAKO PROTEKTIVNÍ FAKTOR
SOCIÁLNÍHO ZDRAVÍ

Bakalářská práce

Jakub Michálek

Učitelství pro ZŠ: Výchova ke zdraví (2009-2013)

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Michal Svoboda, Ph.D.

Plzeň, duben 2013

Prohlašuji, že jsem předloženou závěrečnou práci vypracoval samostatně s použitím zdrojů informací a literárních pramenů, které uvádím v příloženém seznamu literatury.

V Plzni dne 1. března 2013

.....
vlastnoruční podpis

Poděkování

Rád bych poděkoval svému vedoucímu práce PhDr. Mgr. Michalu Svobodovi, Ph.D za metodické vedení, trpělivost, cenné připomínky a vstřícné jednání.

V Plzni dne 1. března 2013

.....
vlastnoruční podpis

Obsah

ÚVOD	8
1 SOCIÁLNÍ ZDRAVÍ	10
1.1 Definice sociálního zdraví.....	10
2 KOMUNIKACE	12
2.1 Vymezení pojmu komunikace.....	12
2.2 Funkce komunikace	14
2.3 Komunikační proces.....	15
2.4 Druhy komunikace	17
2.4.1 Verbální komunikace.....	17
2.4.2 Neverbální komunikace.....	19
3 KOMUNIKAČNÍ TEORIE.....	27
3.1 Transakční analýza	27
3.2 Pragmatická systémová Watzlawickova teorie	28
3.3 Rogersova teorie komunikace	28
3.4 Thomasova a Kilmannova teorie komunikačních stylů	29
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍHO ZDRAVÍ A KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ V KONFLIKTNÍCH SITUACÍCH.....	31
4.1 Projekt výzkumného šetření	31
4.2 Interpretace zjištěných výsledků výzkumného šetření	33
4.2.1 Analýza identifikačních údajů	33
4.2.2 Analýza výsledků dotazníku subjektivního posouzení kvality sociálních vztahů.....	35

4.2.3 Analýza výsledků dotazníku komunikačních stylů při konfrontačních situacích.	37
4.2.4 Analýza výzkumné otázky : Jak styl naší komunikace při konfliktních situacích ovlivňuje naše sociální vztahy a tím naše sociální zdraví?.....	39
4.3 Závěr výzkumného šetření	46
ZÁVĚR	49
RESUMÉ	51
SUMMARY	52
POUŽITÁ LITERATURA	53
Seznam tabulek	56
Seznam obrázků	56
PŘÍLOHY.....	57
Příloha č. 1 – dotazník Komunikační styly v konfliktních situacích.....	57
Příloha č. 2 – vyhodnocovací tabulka k dotazníku zjišťující komunikační styly.....	60
Příloha č. 3 – dotazník Subjektivní posouzení kvality sociálních vztahů.....	61

Úvod

Již Aristoteles napsal, že člověk je zoon politicon, neboli tvor společenský. Lidé jsou spolu v neustálé interakci a komunikaci. Komunikují ať osobně či zástupně každý den od svého narození. Vlastně již v prenatálním období matka komunikuje se svým dítětem a naopak. Už tato komunikace je přínosnou pro vytvoření zdravé vazby mezi matkou a dítětem. Tedy pro jejich sociální vztah a sociální zdraví. Zdraví jako takové je jeden ze základních předpokladů pro kvalitní prožití našeho života, má několik hlavních složek, zdraví sociální, fyzické či psychické. Sociální složka života člověka se dotýká každého z nás v každodenním životě, a to ať už chceme nebo ne. Protože i člověk, který se ostatním lidem cíleně vyhýbá, právě tímto jednáním ovlivňuje své sociální zdraví tím, že se dopouští určité sociální komunikace. Komunikace je pro lidi přirozená jako dýchání. Je to něco, na čem stojí vyspělé civilizace, umění, kultura i celá historie lidstva. Naše komunikační dovednosti mají vliv na sociální soužití lidí a na jejich zdraví. Vše je o komunikaci a o sociálních vazbách.

Teoretická část této bakalářské práce se zabývá fenoménem komunikace potažmo komunikačních dovedností a jejich souvislostí se sociálním zdravím. Cílem teoretické části této bakalářské práce je vysvětlit podstatu sociálního zdraví, prvky lidské komunikace a zdůraznit jejich vzájemnou souvislost. Konkrétním cílem je vymezení pojmů sociálního zdraví a komunikace, dále představuje funkce komunikace, komunikační proces, druhy a teorie komunikace.

První kapitola této bakalářské práce se pokouší o vymezení pojmu sociálního zdraví, neboť zdraví jako takové je pojem komplexní obsahující více složek, na což kapitola poukazuje. Tato kapitola dále popisuje důležitou roli sociální složky našeho zdraví a nastiňuje definici zdraví WHO a zvláště z ní vyjímá sociální část, v této souvislosti se snaží představit několik různých pohledů na sociální zdraví.

Druhá kapitola se podrobně zabývá komunikací. Popisuje, jakou roli hraje komunikace v našem životě a dále definuje některé zásadní pojmy z této oblasti. Rozebírá, jakou vlastně komunikace zastává funkci v lidském životě. V neposlední řadě si popisuje samotný proces komunikace mezi dvěma a více lidmi a představuje to, jak ke komunikování dochází a nastiňuje i některé negativní faktory, které na ni mohou působit.

V rámci kapitoly třetí jsou představeny některé z komunikačních teorií, které jsou považované za důležité. První z těchto teorií je tzv. transakční analýza, dále pak pragmatická systémová Watzlawickova teorie, Rogersova teorie a nakonec Thomasova a Kilmannova teorie komunikačních stylů používaných v konfrontaci s ostatními.

Čtvrtá kapitola se věnuje praktické části této bakalářské práce. Tato kapitola si klade za cíl popsání vlivu komunikačních stylů v konfliktních situacích na sociální vztahy daného člověka jakožto jednu z významné části sociálního zdraví. Tato část bakalářské práce bude založena na kvantitativním výzkumném šetření.

1 Sociální zdraví

Sociální zdraví jako takové nebylo pořádně v odporné literatuře zpracováno. Tato kapitola má cíl pojem sociální zdraví vysvětlit a poukázat na propojení tohoto termínu s dalšími složkami zdraví.

1.1 Definice sociálního zdraví

Nejprve bychom se měli zaměřit na to, co je vlastně zdraví jako takové. Definice WHO z roku 1948 formuluje zdraví jako stav plné tělesné, duševní a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnost choroby či poruchy nebo tělesné vady. (Marková, Venglářová, Babiaková, 2006, s. 15) Tento tzv. biopsychosociální pohled na zdraví se zdá být jako dostačující, nicméně je nutné upozornit na fakt, že dosud velmi malé množství autorů se zaměřilo na ucelený rozbor sociální části zdraví. Slovník cizích slov definuje pojem „sociální“ jako něco týkající se lidské společnosti. (Kubišta, Rejman, 1956, s. 446) Může se také jednat o jakousi snahu o zlepšení vztahů v dané společnosti. Pokud se něco týká životních podmínek jednotlivce ve vztahu ke společnosti, můžeme to také označit za sociální.

Samozřejmě pojem sociální nepoužíváme pouze v kontextu lidském, ale i v rámci zvířecí říše můžeme hovořit o sociálním chování, tzn. začlenění do určitého společenství. Lidé v průběhu vývoje zjistili, že jejich životní štěstí a pohoda nejsou závislé pouze na nich samotných, ale že problematika štěstí, a spokojenosti a samozřejmě i zdraví má úzkou vazbu na lidi v našem okolí, tedy na naše sociální spojení s ostatními lidmi. Zde tedy můžeme začít hovořit o složce našeho zdraví, kterou označujeme jako „sociální zdraví“.

Pojem sociální zdraví můžeme chápat a nahlížet na něj ve dvou rovinách, první si můžeme nazvat celospolečenskou, ve kterém je zahrnuta např. dostupnost zdravotní péče či procentní vyjádření úspěšnosti léčby nebo výskytu nemocí. Druhým pohledem je pohled individuální, kterým myslíme to, jak naše „Já“ působí na okolní svět, ale i opačně jak okolní svět působí na naše „Já“. Sociálním zdravím můžeme chápat schopnost učinit šťastným sebe a zároveň činit šťastnými lidi v našem okolí. Znamená to i převzít zodpovědnost za své činy a za své vystupování a fungování v sociálních rolích. (<http://www.yogaindailylife.org/>) Jedním z příkladů sociální nemoci může být například gamblerství, kdy jedinec, který se zaplete do sítí gamblerství, postupem času učiní nešťastným nejen sebe, ale i své blízké. K definici sociálního zdraví se došlo až postupem doby v rámci definice zdraví jako takového. Na

počátku samozřejmě existoval pohled na zdraví pouze jako na biologický stav těla, později se připojilo zdraví sociální a psychické. Jan Šťastný ve své publikaci Zdraví a nemoc zmiňuje sociální zdraví jako „schopnost morálního zapojení se do společnosti“ (Šťastný, 2006, s. 4). Konkrétně to znamená takové jednání a komunikaci, která bude pro daného jedince a společnost přínosná. Takovým to příkladem je například osvojení si pozitivních modelů komunikace např. respektování druhého při vzájemné komunikaci. S tezí J. Šťastného lze jednoznačně souhlasit, protože pokud nějaký jedinec zmiňovanou schopnost postrádá, sociální zdraví jeho i dané skupiny nemůže být na vysoké úrovni. Sociální zdraví je termín, který se odkazuje na dva odlišné pojmy. V jistém smyslu se odkazuje na zdraví člověka ve vztahu k jeho schopnosti interakce s ostatními a faktu jak dobře umí prosperovat v sociálním prostředí. Může také se odkazovat na zdraví společnosti obecně, a to jak se zachází s členy této společnosti a jak se chovají k sobě navzájem. Sociálnímu zdraví je často přisuzován velký význam v souvislosti se zdravím jednotlivců.

Výzkumy prokázaly, jak sociální interakce může pomoci při zlepšování jiné formy zdraví. Spolu s fyzickým a duševním zdravím, sociální zdraví tvoří poslední ze tří základních a životně důležitých složek zdraví pro člověka. Fyzické a duševní zdraví obvykle ukazuje u jednotlivce, jak dobře jeho tělo a mysl fungují, a jak dokáže zajistit, aby tyto systémy fungovaly správně. Sociální zdraví na druhé straně často ukazuje na fakt, jak tato osoba spolupracuje s ostatními lidmi, jakož i na důsledky nebo výhody těchto interakcí ve vztahu k blahobytu této osoby (<http://www.wisegeek.com/>).

Pojem sociální zdraví můžeme tedy shrnout z více hledisek. Zaprvé je sociální zdraví definované jako výsledek zdravé integrace jedince do společnosti. Dále na sociální zdraví můžeme nahlížet ve smyslu jedince a jeho interakce s ostatními, která se realizuje prostřednictvím společné komunikace. Třetí hledisko vyjadřuje sociální zdraví, jako celkový zdravotní stav populace a začtvrté na sociální zdraví můžeme hledět jako na jednu složku zdraví, která se vzájemně prolíná s fyzickou i psychickou rovinou našeho těla.

2 Komunikace

Tato kapitola se zabývá vymezením základních pojmů. Nejprve definujeme obecně pojem komunikace jako takový, poté se zaměříme na to, jaké funkce naše komunikace plní a také na vlastní komunikační proces. Na závěr této kapitoly se blíže zaměříme na dva základní druhy komunikace a to sice na verbální a neverbální. Členění této kapitoly je následující:

- *Vymezení pojmu komunikace*
- *Funkce komunikace*
- *Komunikační proces*
- *Druhy komunikace*

2.1 Vymezení pojmu komunikace

Komunikace nás provází celým naším životem. Tento fenomén však sahá mnohem dál, než je krátký život jednotlivce. Komunikace nás provází od samého počátku lidstva. Už v pravěku člověk neandertálský pocítil nutnost komunikovat, ať už to bylo z důvodu přípravy taktiky na lov mamutů nebo z důvodu namlouvání si partnera. Když se zaměříme na samotné slovo „komunikace“ a jeho význam, nalézáme jeho původ, stejně jako mnoha dalších odborných pojmů, v latině. Původním významem je něco spojovat. Komunikací můžeme rozumět například dorozumívání dvou a více lidí mezi sebou, dalšími významy může být komunikace v podobě dopravní komunikace. Nesmíme zapomínat ani na to, že o komunikaci hovoříme i v říši zvířat, kde se komunikuje především za pomoci pachů, postojů či tónu skřeků, samozřejmě mimo řeči, která je specificky lidskou dovedností. Komunikace je vzájemná výměna názorů mezi lidmi. Uskutečňuje se hlavně prostřednictvím jazyka a je možná potud, pokud mají lidé společné poznatky, potřeby a postoje (Krecht in Svatoš, 2002, s. 18). Zde je nutno doplnit, v komunikaci nezastupitelnou, pozici neverbální a paralingvistické složky. Komunikace je také bezpochyby možná i v případě, že účastníci nemají společné postoje, nýbrž zcela rozdílné a odlišné. „Komunikace je společenský styk, založený na výměně zpráv mezi lidmi. Aby se taková výměna mohla konat, musí mít příslušná individua společnou zásobu znaků. Výměna informací, jejichž nositelem jsou akustické, případně optické signály, vyplývala pro lidský rod z nutnosti společné výroby“ (Berka in Svatoš, 2002, s. 18). Z této definice vyplývá, že spolu mohou komunikovat i dva

příslušníci rozdílných národností, kteří neovládají společný jazyk, tito mohou mezi sebou komunikovat např. za pomoci gest a mimických signálů. Komunikace je spojení, sdělování a dorozumívání, má však i hlubší význam a to učinit něco společným. Jde tedy v podstatě o zbavení něčeho výlučné subjektivní názornosti, jako když např. učitel, který sám přišel na to, jak se určitá věc dělá, to sdělí svému žáku. Přesněji tento hlubší význam komunikace vyjadřuje český termín „sdílení“ (Křivohlavý in Svatoš, 2002, s. 19). Komunikace má bezpochyby i hlubší význam než jen přenášení či předávání informací, pokud budeme činit něco společným, čili něco sdílet, můžeme tak v pozitivním slova smyslu změnit vztah mezi námi a tím i pozitivně působit na naše sociální zdraví.

Je důležité si uvědomit, že bez komunikace se vlastně neobejdeme, že bez ní nemůžeme žít a fungovat v lidské společnosti a vlastně i mimo ní. V podstatě, i když nekomunikujeme přímo, tak se komunikace účastníme. Vybíral ve své knize Psychologie komunikace poukazuje: „Komunikujeme, i když jen přihlížíme slovní výměně mezi dvěma účastníky; kdybychom přítomni nebyli, kdybychom nebyli svědky jejich výměny, informace by proudily jinak nebo by byly jiné. Někteří psychologové rozumějí komunikační výměnou jak sdělování, tak sdílení.“ (Vybíral, 2009, s. 25) Toto si můžeme představit na příkladu, když budeme stát na ulici vedle dvou lidí, kteří spolu mluví, tito lidé si budou dávat většinou pozor na to, abychom neslyšeli nějaké důvěrné informace, které si sdělují. Z toho vyplývá, že ač jsme se zmíněné komunikace neúčastnili aktivně, tak jsme jí do značné míry ovlivňovali a vlastně se jí účastnili. Pokud bychom vedle zmíněných nestáli, velice pravděpodobně by forma jejich sdělení byl rozdílný nebo zcela odlišný. Další vlastností komunikace je, že není vždy viditelná či slyšitelná, to je v případě intrapersonální komunikace. Mikuláščík říká, že v psychologii není komunikace používána jen za pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem, jde také o seberealizaci a sebezpotvrzování (Mikuláščík, 2003, s. 19). Domnívám se, že s touto myšlenkou je možné se ztotožnit, protože pokud bychom nekomunikovali, nemohli bychom si uvědomit ani vlastní existenci natož pak vlastní tužby, preference, názory, nemohli bychom ani vyjádřit, pojmenovat či si uvědomit vlastní emoce.

Ke komunikaci nám slouží komunikační prostředky, jako jsou např. jazyk, počítač, pošta, letadla, lodě a automobily. Jednou z nejstručnějších, ale výstižných definic nastiňuje komunikaci jako „proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi“ (Tubbs in Vybíral, 2009, s. 27). Myslím, že zde můžeme slovo „význam“ chápat jako synonymum pro výraz vztah, kdy komunikace je v podstatě příčinou vytváření tohoto vztahu, ať už o něm mluvíme

v pozitivním či negativní slova smyslu, bez komunikace by nemohlo dojít k vytvoření tohoto vztahu.

2.2 Funkce komunikace

Každá výměna informací či již zmíněné sdílení má vždy nějakou funkci, může být pouze jedna nebo se jich může sejít v jeden moment více najednou. Tyto funkce jsou různými autory pojmenovávány rozdílně nebo také obdobně. Mezi základní funkce, na kterých se shoduje většina autorů zabývajících se touto problematikou, patří funkce informační, která má za úkol informovat druhého, předat mu nějaké sdělení. Instruktivní funkce je svými vlastnostmi velmi podobná funkci informativní, ale s tím rozdílem, že zde dochází i k vysvětlení a popisu významů a jak vyplývá z názvu, dochází k návodu jak něčeho dosáhnout, jak něco udělat. Motivující funkce slouží k posilování pocitů sebevědomí, vlastní potřeby, posilování vztahu k něčemu. Funkcí, která je zejména uplatňována prostřednictvím institucí, je funkce vzdělávací a výchovná. Nyní se dostáváme k funkci socializační a integrující do sociálních skupin. Vzhledem k názvu a zaměření této práce se zde musíme pozastavit. Tato funkce je určena k vytváření a posilování vztahů mezi lidmi v sociálních skupinách. Zároveň jde o posilování pocitu sounáležitosti s lidmi v našem okolí. Zde již můžeme zmínit tzv. sociální zdraví, které je právě těsně svázáno s touto funkcí komunikace. Samozřejmě se tato funkce odvíjí od našeho sociálního postavení, tedy od sociální vrstvy, ve které se pohybujeme a jakou tam zastáváme pozici. Další funkcí je funkce osobní identity, zde je komunikace zcela zásadní aktivitou. Také zde dochází k potvrzování našeho vlastního „JÁ“. Pomáhá nám ujasňovat si naše postoje, naše názory, preference a aspirace. Naprosto nezbytná pro naše sebevědomí. „Jde o ratifikaci sebepojetí“ (Křivohlavý, 2003, s. 21). Dalšími obecně známými funkcemi jsou funkce zábavná, poznávací, svěřovací nebo funkce úniková, která slouží k odreagování se od všedních starostí, od běžného shonu nebo eliminaci depresí. Vybíral také mluví o funkci kontaktní, která slouží k užití si blízkosti, zastavení se s někým, prožití si sebepotvrzení, pocitu, že pro někoho má cenu se mnou mluvit. Dále mluví o tzv. sebe-prezentační funkci, ve které jde především o to prezentovat se, vyvolat dojem, zalíbit se nebo naopak zastrašit, ale také exhibovat sebe a svoje schopnosti (Vybíral, 2009, s. 32).

Zmíněná kontaktní funkce se jeví jako zásadní v souvislosti s naším sociálním zdravím. Pokud se dokážeme těšit z blízkosti druhých lidí, umíme s nimi udržovat dobré sociální

vztahy a tím pečovat o naše sociální zdraví. Rozvinutá kontaktní funkce naší komunikace je tedy důležitým protektivním faktorem našeho sociálního zdraví.

2.3 Komunikační proces

Komunikace je vždy procesem, který se odehrává v čase, za konkrétní situace, na určitém místě, případně určitých místech (v případě telefonické, elektronické a dalších), v dané společenské situaci a atmosféře. V této části se budeme zabývat tím, co tento proces obsahuje za jednotlivé prvky, jaké jsou jeho struktury a co se v něm odehrává. Když spolu dva a více lidí hovoří, utváří se mezi nimi nějaký vztah. Každý z nich zaujímá nějaké společenské postavení. Pro správné pochopení těchto vazeb a struktur musíme nejdříve pochopit jaké pozice či funkce můžeme v komunikaci s druhým zaujímat a plnit. Naše komunikace je závislá na celé řadě faktorů. Abychom dokázali správně pochopit komunikační proces, musíme jej vnímat a zajímat se o všechny faktory, které ho ovlivňují. Těmito faktory jsou např. kontext situace, emoční stav, způsob navazování myšlenek a mnoho dalších. Kvůli názornému pochopení komunikačního procesu, budeme v této kapitole o tomto procesu uvažovat jako o komunikaci dvou lidí mezi sebou. Komunikační proces je proces tvořený řetězcem: odesílatel informace (komunikátor) - příjemce (komunikant) – obsah sdělení – účinek, který sdělení vyvolalo. Může se jednat buď o jednocestný proces, který označujeme jako monolog, dvoucestný tedy dialog nebo třicestný – trialog, či mnohacestný, který nazýváme multilog (Hartl, 2004, s. 113).

Komunikační proces je složen z určitých prvků, tyto prvky se nejprve pokusíme definovat. Prvním ze základních prvků je tzv. „komunikátor“. Jedná se o osobu, která sděluje nějakou informaci. Nikdy není stoprocentně informovaný, i když si to může myslet. Z velké části na něm závisí úspěch nebo neúspěch komunikace. Záleží na tom, jak kvalitně srozumitelně dokáže zakódovat zprávu, kterou vysílá. Základním předpokladem k úspěšné komunikaci tedy je stejné nebo společné kódování informací mezi komunikujícími. Druhým stěžejním prvkem komunikace je tzv. „komunikant“ neboli příjemce sdělení. Jeho přijetí a vnímání toho co k němu bylo vysláno je subjektivní a je ovlivněno jeho preferencemi, názory, zkušenostmi apod. Aby plně pochopil a porozuměl sdělení komunikátora, musí se na přijímanou zprávu zaměřit komplexně a vzít v úvahu i podtext informace. Významný je také vliv prostředí, musí také vnímat i to co není slyšet. Pokud tak neučiní, vystavuje se riziku, že plně nepochopí to, co mu chtěl komunikátor sdělit. Vysílanou zprávu nazýváme „komuniké“.

Jedná se o vyslanou a zakódovanou zprávu od komunikátora ke komunikantovi. Má podobu jak verbálních, tak i neverbálních symbolů. Tako zpráva, která putuje mezi oběma účastníky, může být vystavena tzv. komunikačnímu šumu. „Šum je cokoliv, co interferuje s přijetím sdělení. V extrémním případě může zcela zabránit tomu, aby se sdělení dostalo od zdroje k příjemci.“(DeVito, 2008, s. 41). Může se jednat např. o velký hluk, ruch z ulice nebo v naší době mobilních telefonů se to může týkat poklesu signálu. V psané formě se můžeme setkat s nečitelným rukopisem. O kvalitě přijímané informace rozhoduje právě poměr mezi informací a šumem. Šum v podstatě zabraňuje příjemci přijmout vyslanou zprávu v takové podobě, v jaké byla vyslána. Dalším prvkem, který komunikace obsahuje je tzv. „komunikační kanál“. „Komunikační kanál je médium, kterým se přenášejí sdělení.“(DeVito, 2001, s. 26). Většinou je v komunikaci zapojeno několik komunikačních kanálů najednou. Mohou to být např. sluchový kanál, čichový, hmatový nebo zrakový. Jako činitel k vytvoření tohoto kanálu působí komunikační prostředky, které byly zmiňovány výše a to jsou např. telefon, email, samozřejmě mluvené slovo, nebo také znaková řeč u neslyšících lidí. Mikuláščík dále označuje tzv. „komunikační kanál“. Zde se komunikační zpráva předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka. Význam slov, zejména abstraktních je individuálně odlišně chápáný.(Mikuláščík, 2003, s. 25).

Shrňme si tedy komunikační proces. Komunikátor zakóduje obsah sdělení v naději, že komunikant používá stejný druh kódování a bude mu obsah komuniké srozumitelný. Příjemce se tedy pokusí zprávu dešifrovat, porozumět jí a zaujmout vůči ní nějaký postoj. Jak jsme již zmiňovali, může do tohoto procesu zasáhnout celá řada faktorů, jako jsou komunikační šumy nebo různé poruchy komunikačního kanálu. V tom případě ani snaha komunikátora nemusí být účinná a může dojít ke zkreslení sdělení či úplnému nepochopení ze strany příjemce. V krajním případě k nedoručení zprávy. Chyba se samozřejmě nemusí vyskytovat pouze na cestě mezi oběma partnery, ale může být na straně jednoho z nich (v případě odesilatele zprávy může dojít k chybnému zakódování). Zde musíme zmínit, že pokud dojde nějakým způsobem k poruše komunikace, ne zřídka dochází k narušení sociálních vztahů mezi účastníky. Tato pomyslná hranice mezi zdravými sociálními vztahy a těmi narušenými ba až zničenými je velice tenká. Proto bychom se měli v každé naší komunikaci chovat zodpovědně a snažit se o vysokou kvalitu našich komunikačních dovedností, ať už zastáváme pozici odesilatele nebo příjemce zprávy.

2.4 Druhy komunikace

Při komunikaci využíváme dva hlavní druhy komunikace, kterými jsou verbální a neverbální systém.

2.4.1 Verbální komunikace

Většina lidí si pod slovem komunikace na prvním místě představí právě verbální komunikaci neboli mluvenou řeč. „Mluvenou řeč umožňuje specificky lidská schopnost artikulace, jemné pohyby mluvidel, umožňující při mluvení článkování hlásek.“ (Nakonečný, 1999, s. 163) Zde můžeme nalézt rozdíl oproti jiným živočichům, kteří jsou schopni také komunikace, ale už ne artikulované řeči jejich verbální komunikace se omezuje na soubor určitých skřeků apod. Verbální komunikaci můžeme označit také jako vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí, jde o signály převáděné vzduchem a přijímané sluchem příjemce. Verbální komunikace má formu mluvené nebo psané řeči. Může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukováná. (Mikuláščík, 2003, s. 113)

Jde tedy o specificky lidský způsob komunikace. Základní jednotkou je slovo, a proto hovoříme o tzv. slovní- verbální komunikaci. „Verbální komunikaci se rozumí vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka.“ (Vymětal, 2008, s. 112). Zabývá se jí řada vědních oborů. Jsou to např. lingvistika, filologie, ale i filozofie a v rámci ní potom sémantika, sémiotika či logika. „Lidská řeč je z hlediska vývoje člověka jako živočišného druhu nejmladší funkcí.“ (Kutálková, 2010, s. 99). Například už lovci mamutů pocítili potřebu domluvit se mezi sebou, aby byli schopni určit taktiku k lovu mamuta. Tím, že lidstvo v průběhu dějin řešilo čím dál tím složitější problémy, tak i řeč se rozvíjela, aby tyto problémy pomáhala řešit. Tento vývoj se samozřejmě nezastavil dodnes. „Každý z nás se naučil vidět svět nikoli v jeho skutečné podobě, ale skrze zkreslující sklo našich slov. Prostřednictvím slov se stáváme lidskými, prostřednictvím slov se odlišujeme.“ (Montagnova in DeVito, 1999, s. 99). Autorka zde svým způsobem naznačila, že řeč není jen prostředkem jak získat či odeslat nějakou informaci, ale její význam je mnohem hlubší.

Verbální komunikace je také nezbytná pro naše myšlení, v podobě intrapersonální komunikace, tedy rozhovorem sami se sebou dochází k třídění myšlenek, sebepotvrzování, ale i uvědomení si vlastní existence či naší socializaci ve společnosti. „Elementy mluvené řeči jsou morfémy, které různým slučováním a ohýbáním vytvářejí slova jako zvukové struktury,

které jsou nositeli určitého významu.“ (Nakonečný, 1999, str. 163). Jednotlivá slova, skládající se ze zmíněných morfémů symbolizují objekty, vyjadřují jejich vlastnosti a umožňují jejich rozlišení od ostatních. Slovní komunikace má určité fáze, nejdříve musí existovat záměr komunikátora tedy mluvčího sdělit nějakou informaci, následně dojde k zakódování informace do slovního sdělení a jejímu vyslání směrem ke komunikantovi tedy příjemci, ten se ho pokusí dekodovat a porozumět mu.

Podle Josepha A. DeVita charakter řeči můžeme hodnotit z pěti hledisek. První z nich říká, že řeč má charakter jak denotační, tak i konotační, dále pak obsahuje různou míru abstrakce a přímočarosti, řídí se určitými pravidly a její význam je lépe hledat v lidech než pouze ve slovech. Pojem denotační vyjadřuje fázi, při které je řeč zcela zřejmá a význam sdělení je patrný na první pohled, naproti tomu konotační fází rozumíme to, když naše slova mají spíše abstraktní charakter a příjemce pokud chce porozumět správně skutečnému obsahu sdělení, musí nezbytně znát vzorec a hesla, která využíváme a hlavně s jakým významem je využíváme. Efektivní verbální sdělení obsahují slova z širokého rozsahu abstrakcí. Někdy může našim potřebám vyhovovat obecný termín, jindy bude lépe použít nějaký přesnější. Obvykle se ovšem přesnější termín osvědčuje jako lepší. Jestliže jsme přesnější, konkrétnější a méně abstraktní, dokážeme efektivněji ovládat obrazy, které druhý z našich sdělení získává a vyčte (J.A.DeVito, 2001, s. 100). Co se týče přímosti sdělení, jde opět o velmi abstraktní veličinu, nepřímým sdělením může být pohled na hodinky či věta: „To už je ale pozdě!“, kterou komunikátor chce naznačit, že už bychom měli jít domů. To může vyvolat i negativní reakci. Mnohem lepší se v tomto případě jeví být sdělení přímočaré, kterým chceme sdělit, že už je hodně pozdě a že už chceme jít domů.

Řeč je komunikační systém, ve kterém dvě a více propojených stran interreagují a je založen na určitých pravidlech. Dva základní soubory pravidel jsou pravidla gramatická a kulturní. Gramatickými pravidly jsou myšlena pravidla skládání slov do vět neboli syntax, dále pak pravidla užívání slov v určitém významu neboli sématika a pravidla kombinace zvuků neboli fonologie. Výše zmíněná pravidla jsme se naučili, když jsme vyrůstali v nějakém konkrétním jazykovém prostředí, v našem případě jsme se naučili pravidla jazyku českého, pokud bychom vyrůstali v anglicky mluvícím prostředí, měli bychom přirozeně osvojena pravidla a zákonitosti jazyka anglického. Naproti tomu zmiňovaná kulturní pravidla se váží a soustředí se na zásady, které naše vlastní kultura považuje za důležité. Každá kultura a kulturní společnost má své zásady komunikace a komunikační styly a pravidla, kterými se její členové řídí (DeVito, 2001, s. 103). Tato pravidla musíme dodržovat, pokud chceme být

řádnými příslušníky naší kultury, musíme se řídit jejími zákonitostmi a neporušovat její pravidla. Pokud bychom toto nedodržovali, vystavovali bychom se nebezpečí toho, že na naše chování bude nahlíženo jako na chybné nebo až škodlivé. Chceme-li se dozvědět co nám chtějí lidé opravdu říci, měli bychom se zaměřit i na ně samotné a ne jen na slova, která k nám vysílají. Měli bychom znát i jejich motivace nálady a preference, abychom byli schopni efektivně dekodovat komuniké, které nám bylo předáno.

2.4.2 Neverbální komunikace

Můžeme říci, že druh komunikace, který nazýváme neverbálním, při komunikaci vyjadřuje naše myšlenky stejně jako druh verbální. Může tomu být jak na úrovni vědomé tak i nevědomé. Neverbální sdělení dotváří a podporují to neverbální.

Známe celkem šest způsobů interakce mezi verbálními a neverbálními signály. Tedy šest způsobů, kterými je verbální komunikace dotvářena tou nonverbální. Neverbální signály slouží ke zdůraznění nějaké části verbálního sdělení, pokud chceme něco zdůraznit nebo vyzdvihnout nějaké slovo, můžeme to udělat zvýšeným hlasem nebo např. milenci, když si říkají „miluji tě!“ dlouze si při tom hledí do očí. Neverbální komunikace může také dodat či doplnit drobné nuance, které však mohou být zásadní pro pochopení významu sdělení, např. při vyprávění anekdoty se většinou usmíváme, ale naopak se obvykle tváříme vážně při oznamování nějaké smutné zprávy. Nonverbální signály mohou také popírat ty verbální, např. zkříženými prsty dáváme komunikantovi najevo, že své tvrzení úmyslně popíráme. Svými pohyby můžeme řídit či regulovat samotný tok komunikace, např. zvednutím ruky dáváme najevo, že chceme začít mluvit či chceme zastavit právě mluvícího. Opakující způsob je podobný tomu doplňujícímu. Můžeme např. pohybem hlavy směrem ke dveřím a otázkou „Jdeme?“ dát najevo, že chceme opustit místnost. Nonverbální komunikace může v určitých případech dokonce zcela nahradit tu verbální, např. pohyby hlavou, tady vrcením nebo přikývnutím, můžeme odpovědět na otázku tazatele, aniž bychom vydali jedinou hlásku. To je samozřejmě podmíněno typem otázky, který dostáváme.

Neverbální komunikace je sice snadno viditelná, ale rozhodně není lehké ji interpretovat správně. Nesmíme nikdy spoléhat pouze na neverbální sdělení, ale měli bychom ho vždy vnímat dohromady a zároveň s tím verbálním. Někteří autoři příkládají neverbálním signálům až příliš velkou váhu a tvrdí, že z neverbální komunikace se dá o druhém vyčíst vše. V některých publikacích se např. můžeme dočíst, že založené zkřížené ruce před tělem

znamenaají, že náš komunikační partner nechce přijímat naše názory a argumenty, případně, že nás nechce vůbec poslouchat. Musíme si, ale uvědomit, že může existovat i pravděpodobnost, že zmiňovaná pozice rukou je našemu komunikačnímu partnerovi prostě a jednoduše nejpohodlnější. Je tedy jasné, že nemůže pouze spoléhat na čtení řeči těla, ale musíme jej vnímat právě v interakci s tím, co je nám sdělováno verbálně. Nonverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování; vztahy mezi kojencem a jinými lidmi závisí zpočátku pouze na tělesných kontaktech a jsou později postupně nahrazovány vizuálními klíčovými podněty, mimikou a gestikou. (Angle in Nakonečný, 1999, s. 167). Mikuláščík uvádí, že u neverbálního chování je třeba vědět, že největší význam je kladen na neverbální projevy v oblasti obličeje a hlavy, tato část je nejvíce vnímána a nejvíce také ovlivňuje to, jak posluchač vnímá zprávu. Na druhém místě uvádí pohyby rukou a paží a teprve pak pohyby a pozice těla a nohou. (Mikuláščík, 2003, s. 124).

Nyní se zaměříme na konkrétní jednotlivé složky neverbální komunikace. První z těchto složek, kterou se budeme zabývat je mimika. Jedná se o pohyby svalů v obličejové části hlavy. Prostřednictvím mimiky sdělujeme zejména své emoce. Náš obličej komunikuje během celého procesu interakcí s ostatními lidmi. Mimické signály jsou nezbytné pro to, aby druhá strana měla šanci zcela pochopit, co jí chceme sdělit nebo jaký je náš postoj k dané problematice. Dokladem toho je i fakt, že při elektronické komunikaci lidé pocítili tuto potřebu dotváření sdělení výrazem emocí v obličejí. Proto dnes téměř každý používá tzv. „Smajlíky“ (emoticons). „Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Je v první řadě důležitým sdělovačem emocionálních stavů. Odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru, tj. odpověď na to, co jsme druhému člověku řekli. Někteří badatelé se dokonce domnívají, že z hlediska komunikace je tvář vedle slova druhým nejdůležitějším sdělovacím prostředkem v mezilidském vztahu.“ (Knapp in Nelešovská, 2005, s. 47).

Mimické projevy úzce souvisí s našimi prožitky a zkušenostmi. Díky mimice se dokážeme naše vnitřní pocity exteriorizovat a ukázat je našemu okolí. Někteří výzkumníci tvrdí, že mimika dokáže vyjádřit nejméně osm následujících emocí: štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor (znechucení), opovržení a zájem.“ (Ekman, Friesen, Ellsworth in DeVito, 2001, s. 128). „Jiní k nim přidávají ještě úžas (zmatek) a rozhodnost.“ (Leathers in DeVito, 2001, s. 128). Každý člověk by měl mít potřebu citlivosti na mimické projevy druhého člověka jako prostředek pochopení jeho vnitřního stavu a prožitků citlivost na mimické projevy i projevy samotné je možné nacvičovat, trénovat a tím podporovat svou připravenost

na komunikaci mezi lidmi. Touto připraveností na interpersonální komunikaci můžeme předcházet omylům, nedorozuměním, komunikačním šumům nebo také konfliktům. Tím také pozitivně ovlivňujeme naše sociální zdraví. Nakonečný poukazuje na fakt, že vzorce mimického výrazu, které jsou až na malé výjimky naučené, jsou dány kombinací křivek úst a obočí. Nejinformativnější částí obličeje z hlediska výrazu je tedy oblast kolem očí a úst. Naučenost mimického výrazu je dokládána především faktem, že osoby od narození nevidomé mají chudší mimický výraz. (Nakonečný, 1999, s. 171). Těmto výrazům se učíme již od raného dětství, když napodobujeme naše rodiče.

Tyto výrazy našeho obličeje samozřejmě plní nějakou funkci. Nelešovská shrnuje funkce mimických projevů do tří hlavních bodů. Prvním je sdělování kulturně tradovaných gest – daných nepsanou sociální normou určité země či oblasti (zdvořilostní úsměv apod.). Dále pak tzv. instrumentální pohyby jako jsou výrazy v obličeji při kýčání, při zívání. A jak bylo již výše zmíněno nejčastější je sdělování emocí – citů s pocitů, nálad, citových prožitků a afektů. (Nelešovská, 2005, s. 47). Když se člověk dostane do složité emocionální situace, mohou se v něm emoce rychle střídat, lidově říkáme, že se v nás emoce míchají a právě v tom případě může docházet i k rychlému střídání mimických výrazů v našem obličeji. Samozřejmě se v našem životě dostáváme i do situací, kdy se snažíme náš skutečný emocionální stav přikrýt nějakým „hraným“ výrazem obličeje. Může to být v situaci nějakého nemilého překvapení, ale protože nechceme urazit např. toho, kdo nám dává nějaký dárek, „zahrajeme“, že jsme překvapení mile. Na této neupřímnosti v určitých situacích nemusí být nic špatného, protože tím, že nezraníme city druhého člověka, ochraňujeme vlastně náš společný vztah, můžeme tím předejít narušení tohoto vztahu. Samozřejmě musíme připustit, že existují lidé, kteří tohoto „hraní“ zneužívají pro svůj osobní prospěch. Mimické výrazy jsou také výrazně ovlivněny kulturou, ve které žijeme, v některých kulturách jsou některé výrazy naprosté tabu, ale v jiných mohou být naprosto běžné.

Další z kulturně podmíněných složek neverbální komunikace je gestika. Tato složka komunikace signalizuje emoční stav, naše zaujetí a postoj k partnerovi a ke sdělení, které komunikace obsahuje. Když se řekne neverbální komunikace většině lidí se jako první vybaví právě signály gesty. Je také úzce spojena s osobností mluvčího. Do gestiky zahrnujeme pohyby rukou, ale také pohyby hlavy a případně i nohou. Po obličeji jsou ruce nejviditelnější a nejvýraznější částí těla, ačkoli je jim věnována menší pozornost než obličeji. Interindividuální rozdíly v pohybech rukou a jejich komunikativní význam jsou velmi variabilní. (Nakonečný, 1999, s. 172). Gesta používáme, když chceme druhému něco popsat, ukázat velikost objektu

či ukázat směr jízdy. Gesta nám zjednodušují proces vysvětlování, protože pokud bychom je nevyužívali, v mnoha případech bychom museli mluvit několikanásobně více a déle než v případech, kdy naše verbální sdělení doplníme o gesta. Některá gesta používáme zcela nevědomě. Někdy se můžeme setkat s lidmi, kteří nevědomky používají gesta, která jsou neadekvátní dané situaci. „Ve starověku se dokonce považovala gestika za jednu z nejdůležitějších složek rétorického umění.“ (Mikuláščík, 2003, s. 127).

Mikulášek dále také uvádí, že všechna gesta lze rozdělit do tří základních skupin. Ilustrační gesta jsou ta, kterými dokresluje ve vzduchu verbální výklad, ukazujeme směr, vysvětlujeme. Ilustračních gest je celá řada např. gesto vzrůstu, poklesu, dělení, pochybnosti. Gesta mohou sloužit také jako jakési regulátory chování. Pokud nám to dovoluje naše společenské postavení, můžeme za pomoci gest do jisté míry ovládat komunikační situaci. Např. z pozice učitele můžeme pouhým gestem rozhodnout, kdo z hlásících se žáků dostane slovo a kdo bude muset zůstat mlčet. Gesta také vyjadřují určité znaky. Kruh z palce a ukazováčku znamená, že vše je O. K., zvednutý palec směrem nahoru znamená, že je to výborné, naopak palec směrem dolů znamená, že to je špatné. (Mikuláščík, 2003, s. 127). Musíme dávat pozor na to, v jakém prostředí tato gesta užíváme, protože jejich významy mohou mít v různých kulturách rozdílnou intenzitu významu, nebo mohou mít význam jiný či úplně opačný. Vzpomeňme si například na to, že ve starém Římě rozhodoval cízar zmíněným gestem palce dokonce až o životě či smrti slavných gladiátorů. Také zmíněný kruh z palce a ukazováčku v některých kulturách neznámá nic pozitivního, ale naopak tím druhému dávají najevo, že si o něm myslí, že je neúspěšný. U některých kultur je gestika mimořádně významným komunikačním mechanismem jako příklad může sloužit komunikace Italů.

Posturika je soubor fyzických postojů, které mají komunikační charakter na okolí a vyjadřují naše postoje vnitřní. Jedná se zejména o polohu nohou, rukou, postavení a náklon hlavy a celkově vzájemná konfigurace těchto komponentů. Rozlišujeme tzv. postoje otevřené (souhlasné) nebo uzavřené (nesouhlasné). Podobně jako mimické projevy tak i posturologické projevy mají exteriorizační charakter, tedy schopnost vypovědět o vnitřním stavu člověka a jeho postojích či názorech. Velmi důležitá je vzájemná interakce posturik obou komunikujících, rozhodují o tom, jaký vztah spolu komunikující mají nebo mít budou. Pokud jsou pózy komunikujících ve shodě, jedná se o vytváření pozitivních vztahů, o porozumění a sympatii. Pokud ve shodě nejsou, jde spíše o negativní vztah až o nesympatii. Držení těla tedy posturika znamená vyjádření našeho vnitřního postoje postojem fyzickým. Postoj může být vědomí,

ovlivněný vůlí nebo může být změněný vnějšími vlivy jako stavem po úrazu či operaci nebo také psychikou. Důležitá je celková kompozice těla a poloha jednotlivých jeho částí vůči sobě.

Kinezika, jak již z pojmenování této složky neverbální komunikace vyplývá, jedná se o působení pohybů těla při neverbální komunikaci. Jedná o velmi komplexní složku, která zahrnuje všechny druhy pohybů. Pokud jde o pohyby určitých částí těla, setkáváme se s označením speciální, např. chironomie tvoří část kinetiky pojednávající o pohybech rukou. Gestika se pak zabývá pohyby rukou, které doprovázejí nebo nahrazují slovní projev. (Nelešovská, 2005, s. 51). Jednoduše řečeno jedná se o řeč těla, kterou se rozumí jeho držení a pohyby. Někteří autoři ovšem zaměňují pojem kinezika s gestikou. „Kinezikou rozumíme spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest.“ (Mikuláščík, 2003, s. 128). Každý z nás má své specifické pohyby, např. styl chůze, podle kterých je možné rozeznat nás už z dálky. Zejména lidé, kteří nás dlouhodobě znají, mají tuto schopnost. „Připomeňme např. klasifikační systém švédského psychologa R. L. Bisdwhistella, který vyšel z analogie jazykovědy. Nejmenší pohybovou jednotkou v kinetice je kin, v lingvistice foném. Z kinů se skládají vyšší, složitější jednotky – kinemy. Jim jsou nadřazené kinemorfy neboli věty.“ (Nelešovská, 2005, s. 51). Pod pojmem kinezika tedy můžeme shrnout, že se jedná o pohyby našeho těla, které mohou znamenat určité symboly, mohou doplnit naše ústní sdělení nebo ho nahradit.

Haptikou rozumíme dotek těla komunikujících v rámci procesu komunikace. Tento dotek může mít velmi širokou škálu významů. Asi nejzákladnějším a nejběžnějším prvkem haptiky je podávání rukou např. při představování. Tím vyjadřujeme náš postoj k druhému člověku. Podávání rukou je velmi podrobně upraveno pravidly etikety, která zahrnují např. pravidlo, že ruku nabízí vždy starší a společensky významnější osoba a celou další řadu pravidel. Je velmi podstatné, abychom ruku při podávání stiskli dostatečně pevně, ale zase ne křečovitě. Hraje to totiž významnou roli při tom, jaký názor si druhý vytvoří na naši osobu. „Do této formy neverbálních sdělení řadíme podání ruky, objetí, poplácání po rameni, pohlazení, uhození apod. Taktilně lze sdělovat pozitivní i negativní vztahy mezi komunikujícími.“ (Holeček, Prunner, Miňhová, 2007, s. 265). Celkově se dá říci, že haptika hraje významnou roli při komunikaci s ostatními lidmi. Dojmy, které se pomocí haptiky vytváří, jsou velmi silné, ať už se jedná o pozitivní, ale i ty negativní.

Proxemika označuje vzdálenost při komunikaci a to jak ve směru horizontálním, tak i ve směru vertikálním. Jde o to, že každý z nás má kolem sebe určité zóny, do kterých když někdo

vstoupí bez pozvání, může to v nás vyvolat nepříjemné pocity. Dokonce i s přibližováním a oddalováním od našeho komunikačního partnera něco sdělujeme. Jednoduše řečeno proxemika se zabývá studiem odstupu mezi lidmi. Každý člověk má kolem sebe tzv. proxemické zóny, jakési pomyslné hranice, do kterých pouští či nepouští ostatní lidi. Tyto zóny nejsou vždy stejné, každý člověk je má jiné. Navíc jsou proměnlivé podle konkrétní situace a samozřejmě jsou determinovány kulturně. Při kontaktu s druhými lidmi musíme být velmi obezřetní, abychom nenarušili naše interpersonální vztahy, kvůli tomu, že jsme si stoupli na špatné místo. Obecně se dá říci, že čím je nám druhý člověk sympatičtější, tím blíže si ho pustíme k tělu. „Proxemika také souvisí se smyšlenou zónou tzv. sociální nedotknutelnosti, tj. vzdáleností kolem každého člověka, jež by neměla být druhým bez důvodu (a „svolením“) porušena. Dojde-li ke komunikaci dvou osob na příliš malou vzdálenost (a jsou-li oba komunikující např. v roli učitele a žáka), provázejí komunikaci pocity trapnosti, „vlezlosti“, porušení osobního prostoru či nejistoty. Opačný případ – příliš velká vzdálenost mezi komunikujícími lidmi, může mít za následek nedorozumění (vliv komunikačního šumu) či posunutí smyslu sdělení.“ (Svatoš, 2002, s. 53).

Zóny, o kterých jsme hovořili výše, můžeme rozdělit celkem na 4 hlavní. Protože každý autor hodnotí tyto zóny podle jiných kritérií a uvádí i různý počet, uvádíme zde průměrné hodnoty těchto vzdáleností. Nejbližší k našemu tělu je zóna intimní. Do této zóny pouštíme jen naše nejbližší, jako jsou rodiče, děti, milenky, manželky. Co se týká vzdálenosti, uvádí se od úplného doteku až do vzdálenosti půl metru od těla. Pokud se nám do této zóny dostane někdo, s kým nemáme či nechceme mít intimní vztah, vyvolává to v nás velmi negativní emoce. Dále od těla je tzv. osobní zóna. Konkrétně od půl metru cca do dvou metrů od našeho těla. Maximální hodnotu této zóny tedy dva metry dodržujeme při setkání s neznámým člověkem např. v parku apod. Sociální zóna, nebo jak někteří autoři uvádějí zóna skupinová. Jedná se o vzdálenost přibližně od jednoho metru až cca do deseti metrů od našeho těla. Této zóny využíváme zejména, když hovoříme ke skupině lidí např. ve škole, práci apod. Poslední zónou je tzv. veřejná. Jedná se o vzdálenost přibližně od dvou do jednoho sta metrů. Dobrým příkladem může být politik při nějakém veřejném projevu či herec na jevišti v divadle. Všechny tyto zóny nemají svoje pevné hranice, jak již bylo zmíněno, tyto hranice jsou velmi variabilní a také se navzájem prolínají.

V naší komunikaci hrají významnou roli také naše oči a oční kontakt mezi komunikujícími. Náš zrak je považován za jednu z nejdůležitějších součástí neverbální komunikace. Ne nadarmo se říká, že oči jsou oknem do naší duše. Z očního kontaktu nebo

také „nekontaktní“ totiž můžeme vyčíst, to jaký vztah k nám druhý komunikující člověk chová. Pohled na našeho komunikačního partnera může úspěšnost naší interakce velmi vážně ovlivnit. Pokud se např. druhému nedíváme do očí, když se ho snažíme o něčem přesvědčit, může to v něm vyvolat až dojem, že se mu snažíme lhát. Na druhou stranu téměř stejný účinek může mít až urputné hledění do očí, takže intenzita a délka pohledu musí být přiměřená. Z očí druhého nemusíme jen zjišťovat informace, ale můžeme také informace předávat, často se mluví o tzv. řeči očí.

Abychom dokázali tuto oční komunikaci pochopit, musíme nejdříve vědět, jaké prvky tato řeč obsahuje. Prvním z těchto prvků je zaměření pohledu, tedy to kam je tento pohled namířen. Jednoduše řečeno jde o to kam, na co nebo na koho se díváme. Z pohledu zaměření očí na určité místo je nejintenzivnějším okamžikem ten, kdy se pohledy dvou lidí střetnou. Dalším významným faktorem je to, jak dlouhou se na druhého díváme. Většina lidí totiž nevydrží dívat se druhému do očí déle než pár vteřin, a pokud ano, může to působit tak, že jsme příliš sebevědomí nebo až arogantní. Jako příklad si můžeme uvést některou ze scén z filmů o divokém západě, kde při střeleckých soubojích používali pistolníci svůj pohled jako zbraň k zastrašení soupeře. Pokud dlouze hledíme na jinou osobu, může to v ní vyvolávat negativní emoce, tohoto pohledu je toto „civění“ v komunikaci velmi nežádoucí. Do neverbální komunikace našich očí zahrnujeme také to, jak máme přivřená či pootevřená víčka. „Lidé jsou schopni rozlišit více než 10 odlišných možností, který přisuzují nějaký význam, ale na druhé straně nejsou schopni regulovat míru přivření nebo pootevření sami u sebe, takže spontánnost se zde projevuje více než v jiných oblastech neverbálního chování.“ (Mikuláščík, 2005, s. 129). Dalším ukazatelem je rozšíření či zúžení oční zornice. Zornice se smršťuje při vyšší intenzitě světla, naopak když je šero až tma zornice se rozšiřuje. Naše oko takto ovšem nereaguje pouze na světelné podněty, ale i na ty sociální a chemické. Míra rozšíření zornice také vyjadřuje emocionální rozpoložení dané osoby. Zornice se rozšiřuje při nějakém zvýšeném zájmu, ale také např. při užití alkoholu nebo jiných návykových látek. Nelešovská dále mluví o celkovém objemu pohledů, kterým je myšlen jakýsi součet množství a délky pohledů na konkrétní osobu, tento ukazatel vypovídá o našem sociálním zájmu. Dále pak při pohybu obočím dochází k deformaci kůže a ta vytváří různý tvar obočí. Existují dokonce typologie tvarů obočí, které uvádějí více než 40 druhů deformací obočí. (Nelešovská, 2005, s. 50). Důležitý je samozřejmě i svalový tonus kolem očí, který dává různý tvar části obličeje kolem očí a tím i dodává různé výrazy a významy našeho pohledu.

Nikdo z nás nekomunikuje pouze jazykem nebo svými pohyby těla. Komunikujeme i např. tím jak jsme dochvilní a jak umíme hospodařit s časem. Tuto složku neverbálního komunikování nazýváme chronemika. V podstatě je to způsob jak dovedně dokážeme hospodařit s časem. „nejčastěji dochází k časovému konfliktu tehdy, když necháme partnera čekat nepřiměřeně dlouhou dobu (obvykle déle než 15 minut). Reakcí je obvykle odchod partnera, vznik určitého komunikačního napětí způsobený tím, že se partner cítí právem dotčen a vzniká u něj pocit, že nám na něm nezáleží. Podobně lze pozdní příchod pracovníka do zaměstnání hodnotit jako nedostatek zájmu o práci.“(Vymětal, 2008, s. 98). Zde je nutno dodat, že čas zpoždění na schůzku je velmi kulturně determinován a liší se v podstatě země od země. Gullová uvádí, že 18 % dotázaných občanů Německa považuje dochvilnost za důležitou. Více než polovina respondentů si myslí, že je v pořádku mít pět až patnáct minut zpoždění. Respondenti nebyli tak velkorysí v žádné jiné z dalších šetřených zemí. Přesto patnáct minut je maximální doba, po kterou je 98 % občanů Německa připraveno čekat. Turecko a Nizozemsko jsou země, kde je pro více než 10 % dotázaných přijatelné čekat třicet minut nebo dokonce ještě déle. Dodržet dohodnutý čas schůzky znamená dle výsledků výzkumu velmi mnoho pro respondenty z Rakouska, Ruska a Itálie. Více než 80% dotázaných naznačilo, že dorazit přesně nebo o trochu dříve je pro ně mimořádně důležité. (Gullová, 2011, s. 21).

Když budeme dochvilní, můžeme tím vyvolat v našem např. obchodním partnerovi pocit důležitosti a tím i sympatie k naší osobě. Není nutné snad zdůrazňovat, že to se nám může velmi hodit. Chronemika se, ale samozřejmě nezabývá jen dochvilností na domluvených schůzkách. Jde celkově o to, jak dokážeme s časem hospodařit, někdy se používá anglického termínu time management. Chronemika zahrnuje i to jak využíváme čas v rámci konkrétního rozhovoru. Např. bychom neměli mluvit příliš dlouho, ale musíme pustit ke slovu i druhou stranu, nebo naopak nemluvit až příliš stručně. Je důležité, abychom byli schopni mluvit tak dlouhou a v takových intervalech, aby náš komunikační partner byl schopen pochopit podstatu toho, co mu chceme říci.

3 Komunikační teorie

Komunikačních teorií a modelů komunikace se v průběhu let objevila celá řada. V této kapitole se však budeme věnovat jen několika z nich a to sice těm podle mého názoru nejužitečnějším. Kapitola je členěna do následujících bloků:

- *Transakční analýza*
- *Pragmatická systémová Watzlawickova teorie*
- *Rogersova teorie komunikace*
- *Thomasova a Kilmannova teorie komunikačních stylů*

3.1 Transakční analýza

S transakční analýzou je spojen především americký psycholog Eric Berne. Ten ji představil v šedesátých letech 20. století na základě Freudova psychodynamického přístupu, poznatků Erika Eriksona a humanistické psychologie Carla Rogerse, původně jako techniku skupinové psychoterapie. (Mikuláščík, 2003, s. 39-43) „Podle transakční analýzy je naše JÁ schopné zaujímat několik zcela odlišných stavů, ve kterých jinak vnímáme skutečnost, jinak myslíme, prožíváme i jednáme.“ (Janáčková, 2009, s. 63). Transakční analýza pojednává o tzv. Egostavech a rozděluje je do tří základních okruhů.

Těmito okruhy jsou stav rodičovský, stav dospělý a stav dětský. Zmiňované okruhy se promítají do chování každého člověka odlišným způsobem. Jednáme-li jako rodič, chováme se podle toho, jak nás vychovávali naši vlastní rodiče a jiní vychovatelé během našeho dětství. Rodič má tendence ochraňovat, pečovat, ale i přikazovat a zakazovat svému „dítěti“ a samozřejmě také vychovávat a kritizovat. Rodič to dělá mnohdy jen proto, že se to tak dělá, je to jeho vlastní zkušenost z dětství, kterou praktikuje ve svém životě. Jednáme-li jako dospělý, chováme se velmi racionálně a snažíme se uvažovat v logických souvislostech. Dospělý je také velmi praktickou osobností, která se rozhoduje vždy odpovědně. Jednáme-li jako dítě jsme obvykle velmi hraví, ke svému okolí optimističtí. Jsme-li dítětem, využíváme svou dobrou intuici a projevujeme se obvykle velmi spontánně a emotivně, ať už v pozitivním či negativním slova smyslu. Když spolu lidé komunikují, tak tuto komunikaci navazují vždy z nějakého stavu svého ega. Teoreticky je možných 18 kombinací interakce výše zmiňovaných egostavů. Abychom byli schopni úspěšně s druhým komunikovat bez konfliktů, musíme si

uvědomit, že je nezbytné, abychom odpovídali z egostavu, ve kterém nás druhý člověk oslovil. (Janáčková, 2009, s. 64).

3.2 Pragmatická systémová Watzlawickova teorie

Představiteli této teorie byli Watzlawick, Bateson, Ludewig, Jonesová, Simon a Bavelasová. Tato teorie se snaží vnímat a chápat člověka v celém jeho širokém kontextu. My vlastně ani nemůžeme druhému člověku porozumět, pokud ho nehodláme poznat v jeho přirozeném prostředí, v němž žije, pracuje a logicky i komunikuje. Je důležité si uvědomit, že kontext komunikace se mění každým okamžikem a my musíme být natolik flexibilní, abychom byli schopni na tyto změny adekvátně reagovat. Tento kontext se samozřejmě nejzjevněji mění s příchodem jiných lidí. V interpersonální komunikaci jsou určité vzorce, tyto vzorce jsou určeny kulturními vlivy, sociálním prostředím, ve kterém fungujeme, ale i osobnostním pojetím. „Vzorce mohou mít podobu komplementární (matka-dítě) anebo systematickou (milenci, manželé).“ (Mikuláščík, 2003, s. 44). V pragmatické teorii komunikace se objevuje obsahová a vztahová rovina komunikace a dále pak digitální a analogová komunikace. Tuto teorii můžeme označit jako velmi racionální z pohledu toho, že se snaží o to, aby nedocházelo usuzování na první dojem, ale k poznání člověka v celé šíři jeho života.

3.3 Rogersova teorie komunikace

Carla Rogerse známe jako jednoho z hlavních představitelů tzv. Humanistické psychologie. Principy jako jsou porozumění, pochopení, flexibilita atd. promítl i do této komunikační teorie. Komunikaci vnímá jako jednu z nejdůležitějších činností v našem životě. Vytvořil jakýsi seznam kvalit, které jsou nezbytné pro to, abychom mohli být v komunikaci úspěšní. Na prvním místě tohoto seznamu nabádá k tomu, abychom byli upřímní, je důležité, abychom se vyvarovali klamu a lži, je to proto, že pokud bychom to neudělali, nemůžeme se soustředit na to jaké má druhý pocity a nemůžeme reagovat adekvátně. Je nezbytné respektovat druhé, respektovat jejich názory a být vstřícný k tomu aby tyto názory vyslovili.

Měli bychom se také zajímat o člověka, s nímž komunikuje a tento zájem nesmí být v žádném případě jen předstíraný, protože pokud by byl, můžeme se dočkat opačného výsledku, než jaký bychom si přáli. Z našeho chování by měla vyzařovat pozitivita a

konstruktivnost, protože těmito pozitivními vlastnostmi můžeme „nakazit“ i člověka, s kterým jednáme. A v neposlední řadě si samozřejmě musíme věřit, sebedůvěra je pro úspěšnou a také příjemnou komunikaci nezbytná, jen musíme dát pozor, aby se z tohoto sebevědomí nestala arogance, ta je v sociální komunikaci samozřejmě naprosto nežádoucí. A může být logicky potencionálně nebezpečná pro naše sociální zdraví.

3.4 Thomasova a Kilmannova teorie komunikačních stylů

W. Thomas a H. Kilmann přišli v roce 1974 s teorií, která popisovala pět stylů, který mi lidé komunikují, a které ukazují jejich styl řešení konfliktů. Ve svém díle *The Thomas Kilmann Conflict Mode Instrument* představili a popsali strategie zvládnání konfliktů. Tyto strategie charakterizují komunikaci daného člověka v zátěžových situacích. Konflikty jsou dennodenní součástí našich životů. Ne každý si ale konflikty uvědomuje či se jimi zabývá. Jsou jedinci, kteří mají např. pasivnější styl komunikace a tím pádem vědomě ani nemusí zaznamenat konflikt. Jedinci, kteří si je aktivně uvědomují, je můžou naopak i vyhledávat a setrvání v nich pro ně může být zajímavým adrenalinovým zážitkem. Thomas a Kilmann představují konkurenční, kooperační, kompromisní, vyhýbaví a přizpůsobivý styl řešení konfliktů. Na tomto místě je nutno podotknout, že žádný ze zmiňovaných stylů není ani vyloženě negativní a ani pozitivní. Každý z těchto stylů v sobě obsahuje složky, které můžou být pro komunikaci v různých situacích buď pozitivní či negativní. (Lahnerová, 2012, s. 59)

Prvním ze stylů řešení konfliktů, které Thomas a Kilmann definují je tzv. konkurenční styl, někdy označován také jako soupeřivý styl či jako žralok. Tento styl bezpochyby působí kladně v situacích, kdy je třeba jednat bez dlouhého přemýšlení a rychle učinit třeba i radikální rozhodnutí. „Žralok se neptá na názor druhých, ale jedná.“ (Lahnerová, 2012, s. 63). Tento styl může být také velmi užitečný v situacích, kdy je nutné udělat nějaké nepopulární kroky jako například propustit nějaké zaměstnance nebo předat někomu nepříjemnou zprávu.

Dalším stylem je styl kooperační někdy označován jako styl sovy. Vyjadřuje styl, kdy je vůle po spolupráci a dosažení výsledku, který by byl přijatelný pro všechny jednající strany. „Tento styl je výhodný při řešení situací, kdy všichni účastníci a jejich zájmy jsou příliš důležité na to, aby se sjednotili kompromisem.“ (Lahnerová, 2012, s. 63) Tento styl je vhodné

uvědoměle používat zejména v situacích, kdy nám záleží na tom, abychom budovali kvalitní a dlouhodobé vztahy.

Třetím stylem je tzv. kompromisní styl. Člověk, který tento styl preferuje, bývá označován jako liška. Kompromis už z podstaty slova vyjadřuje situaci, kdy se dvě strany dostanou do konfliktu a nejsou schopni se dohodnout tak aby nebyli poškozeni zájmy jedné či druhé strany. V takovém případě je nasnadě uchýlit se ke kompromisu, který může dát minimálně zúčastněným stranám prostor a čas k dalšímu jednání. „Jestliže jsou zúčastněné strany stejně silné a rozhodnuté pevně stát za svými požadavky a konkurenční nebo kooperativní styl selhal, pak nastupuje oboustranný kompromis – tedy všichni sleví ze svých požadavků a postojů.“ (Lahnerová, 2012, s. 64).

Následujícím stylem můžeme označit jako vyhýbavý čili ten který se vyhýbá řešení daného konfliktu. Někdy je také definován jako styl želvy. Člověk užívající tento styl často konflikt obchází nebo prostě jen přikládá větší důležitost jiné problematice a té se věnuje. Samozřejmě to může mít dva výsledky. Může to druhé straně způsobit nepříjemnosti, následkem čehož tato strana odmítne dále jednat. Nicméně na druhou stranu tento postoj může vést i ke zklidnění emocí a pozdějšímu vrácení se k řešení za příznivějších podmínek.

Poslední styl je tzv. přizpůsobivý tedy ten, při kterém jsme přístupní argumentům ostatních. „Nebráníme se zjištění, že nemáme pravdu, a rádi dáme prostor lepšímu názoru. V případě, že je problém mnohem důležitější pro druhého než pro nás, přizpůsobivý styl umožní uspokojit potřeby druhého a jako gesto dobré vůle pomáhá udržet vztah spolupráce.“ (Lahnerová, 2012, s. 65).

4 Výzkumné šetření v oblasti sociálního zdraví a komunikačních dovedností v konfliktních situacích

Tato kapitola je praktickou částí této bakalářské práce. Věnuje se výzkumnému šetření, které je založeno na projektu. Výzkumné šetření se zaměřuje na specifickou část komunikačních dovedností a sociálního zdraví, jmenovitě na ovlivnění sociálních vztahů komunikačními styly, které užíváme v konfliktních situacích. Dále se věnuje deskripci vybrané výzkumné metody, která je aplikovaná na dané výzkumné šetření. Druhou částí kapitoly je interpretace výsledků a v závěru dochází k celkovému shrnutí výzkumného šetření. Kapitola je členěna do těchto podkapitol:

- *Projekt výzkumného šetření*
- *Popis vybrané metody*
- *Interpretace zjištěných výsledků výzkumného šetření*
- *Závěr výzkumného šetření*

4.1 Projekt výzkumného šetření

„Výzkum má několik etap, které jednak následují po sobě, jednak se časově překrývají. Proto výzkum vyžaduje promyšlenou organizaci a plánování. Výzkum trvá obvykle určitý čas (několik týdnů či měsíců – při větších výzkumech i několik roků)“ (P. Gavora, 2000, s. 13). Z tohoto důvodu jsem se rozhodl rozdělit projekt výzkumu na tyto části:

- Vymezení výzkumného tématu
- Cíl výzkumu
- Výzkumná otázka
- Základní soubor
- Výběrový soubor
- Výzkumná metoda sběru dat

Vymezení výzkumného tématu a jeho zdůvodnění

Výzkumné téma je komunikace v konfliktních situacích a sociální vztahy, které ovlivňují sociální zdraví. Zdraví je charakterizováno jako propojení fyzické, psychické a sociální složky. Pokud nás například bolí hlava, je těžké určit, jestli je to kvůli tomu, že jsme dlouho setrvali v emočně vypjatém prostředí, nebo že máme strach o blízkého, či protože máme neurologický problém. Je velice obtížné určit, zda příčinu máme hledat v psychické, sociální či fyzické rovině a často je naprosto nemožné, tyto složky odlišit. Fyzická, psychická i sociální rovina našeho zdraví se vzájemně prolíná, a proto nemůžeme udělat jednoznačný výzkum pouze na sociální zdraví. Je zde množství proměnných, které tomu brání. Není tedy možné zkoumat sociální zdraví jako takové, proto se zaměříme na mezilidské vztahy, které sociální zdraví mimo jiné také ovlivňují. Z tohoto důvodu budeme zkoumat konkrétně vliv komunikačních dovedností na sociální vztahy.

Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjištění a popsání vlivu komunikačních stylů v konfliktních situacích na sociální vztahy daného člověka.

Výzkumné otázky

Jak styl naší komunikace při konfliktních situacích ovlivňuje naše sociální vztahy a tím naše sociální zdraví? Toto je výzkumná otázka, která bude zodpovězena na základě dvou dotazníků.

Výsledek prvního dotazníku, zodpoví následující otázku:

Dílčí otázka č. 1: Jaký je převládající komunikační styl respondenta?

Druhý dotazník zodpoví otázku:

Dílčí otázka č. 2: Jaké je subjektivní posouzení úrovně kvality sociálních vztahů respondenta?

Základní soubor a výběrový soubor

Základní soubor výzkumného šetření jsou studenti vysokých škol. Výběrový soubor jsou muži a ženy od 19 do 28 let z univerzit České republiky. Těchto respondentů je 102.

Výzkumná metoda sběru dat

Výzkumnou metodou tohoto výzkumného šetření jsou dva dotazníky, spojené do jednoho. Před vyplňováním dotazníku respondenti vyplnili identifikační údaje ve třech položkách. První položka se dotazovala na pohlaví respondenta, druhá na věk a třetí položka zjišťovala typ studia (bakalářské, magisterské, doktorské).

První dotazník je od Kennetha W. Thomase a Ralpa H. Kilmanna. Tento dotazník je zaměřen na styl řešení konfliktů a je již standardizován. Obsahuje 30 bloků, ve kterých respondenti vyberou jedno tvrzení ze dvou, viz příloha č. 1. Dle vyhodnocovací tabulky (viz příloha č. 2) je ke každému komunikačnímu stylu přiřazen počet získaných bodů. Nejvyšší počet bodů má převládající styl komunikace. Cílem tohoto dotazníku je určení jednoho či více převládajících stylů komunikace v konfliktních situacích (Lahnerová, 2012, s. 59-67).

Druhý dotazník zjišťuje, jak respondent subjektivně hodnotí své sociální vztahy. Jedná se o dotazník škálového typu s deseti otázkami. Respondent vybírá jednu odpověď na škále *ano, spíše ano, spíše ne, ne* (viz příloha č. 3). Těmto odpovědím jsou ve vyhodnocování přisouzeny body 4 až 1. Nejvyšší počet bodů odpovídá odpovědi *ano* a nejnižší odpovědi *ne*. Respondent v tomto dotazníku mohl získat maximálně 40 bodů.

Respondenti byli požádáni o vyplnění obou dotazníků najednou.

4.2 Interpretace zjištěných výsledků výzkumného šetření

4.2.1 Analýza identifikačních údajů

Pohlaví respondentů

Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 102 respondentů. Z celkového počtu dotazovaných se zúčastnilo 58 mužů a 44 žen.

Tabulka č. 1

Pohlaví	Počet respondentů	V procentech
Muži	58	56,86 %
Ženy	44	43,14 %
Celkem	102	100,00 %

Zdroj: Vlastní zpracování

Věkové zastoupení respondentů

Respondenti vyplňovali svůj věk do předem připravených věkových kategorií, které byly čtyři. První věkovou kategorií tvoří respondenti od 19 do 21 let, druhou od 22 do 24 let, do třetí kategorie byli zařazeni respondenti od 25 do 27 let a poslední čtvrtá kategorie byla pro respondenty starších 28 let.

Převážná většina respondentů, 90 %, je ve věku od 19 do 24 let. Mužů je nejvíce ve věkovém rozpětí od 19 do 21let, těchto mužů bylo 25. Největší skupinou u žen byla věková kategorie od 22 do 24 let. Pouze 3 studenti byli starší 28 let.

Tabulka č. 2

Věk	Počet respondentů	Muži	ženy
19 - 21	38	25	13
22 - 24	54	31	23
25 - 27	7	1	6
28 a více	3	1	2

Zdroj: Vlastní zpracování

Typ studia respondentů

Dotazník obsahoval otázku na typ studia respondentů. V nabídce bylo studium bakalářské, magisterské a doktorské. Ani jeden respondent nestudoval v doktorském studiu, tudíž v naší statistice není zastoupen. 48 všech respondentů studuje bakalářské studium a 54 respondentů studuje magisterské studium. U mužů bylo procentuální zastoupení téměř vyrovnané, 53 % studuje bakalářský obor a 46 % studuje magisterský. Větší část žen studovalo magisterské studium (o 23 %).

Tabulka č. 3

Typ studia	Muži	Muži - procenta	Ženy	Ženy - procenta
Bakalářské	31	53,45 %	17	38,63 %
Magisterské	27	46,55 %	27	61,37 %

Zdroj: Vlastní zpracování

4.2.2 Analýza výsledků dotazníku subjektivního posouzení kvality sociálních vztahů

Tento dotazník zjišťoval kvalitu sociálních vztahů daného respondenta z jeho úhlu pohledu. Zajímalo nás, jak se cítí ve vztazích, které jej obklopují, jestli má pocity důvěry v těchto vztazích, zdali se na ně může spolehnout, jestliže se necítí osamělý aj. (viz příloha bakalářské práce č. 3 - Dotazník subjektivního posouzení sociálních vztahů).

Respondent odpovídal na škále *ano, spíše ano, spíše ne, ne*, která se rovnala bodovému ohodnocení 4, 3, 2 a 1 bod. Respondent mohl tedy získat maximálně 40 bodů, průměrně dosáhli 34,5 bodů. Medián, tedy nejčastěji dosažený počet bodů, je 35 bodů.

Kritéria kvality sociálních vztahů byla dle dotazníku nastavena následovně (tabulka č. 4):

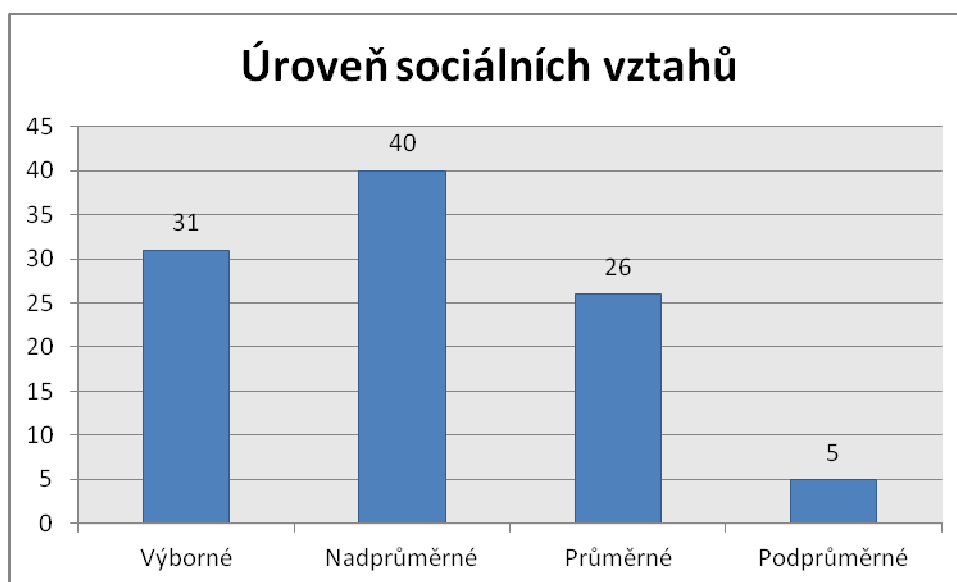
Tabulka č. 4

Kvalita sociálních vztahů - hodnocení	
Výborné	40 - 37
Nadprůměrné	36 - 33
Průměrné	32 - 29
Podprůměrné	28 a méně

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle následujícího grafu (obrázek č. 1) vyplívá, že nejvyšší kvality sociálních vztahů dosáhlo pouze 31 respondentů, což se rovná 30,39 %. Nejvíce respondentů má sociální vztahy na úrovni nadprůměrné a to 40 studentů, tedy 39,22 %. Průměrnou kvalitu sociálních vztahů dosáhlo 25,49 % respondentů, což je 26 dotazovaných. Pouze 5 respondentů mělo podprůměrnou kvalitu sociálních vztahů.

Obrázek č. 1

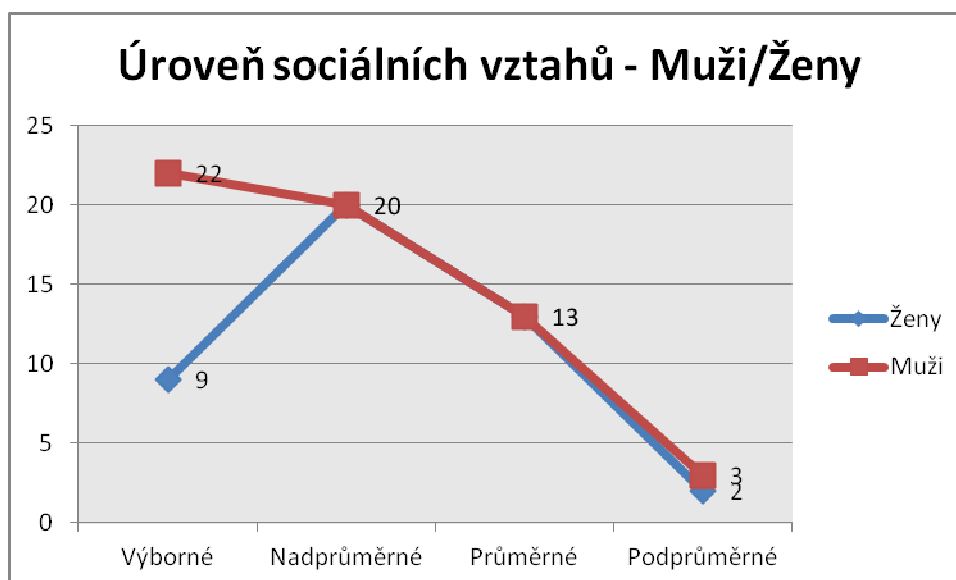


Zdroj: Vlastní zpracování

Rozdíly mezi ženami a muži v subjektivním posouzení sociálních vztahů byly překvapivě nepatrné, jak můžeme pozorovat na obrázku č. 2. Jediný významnější rozdíl byl

v dosáhnutí výborné úrovně sociálních vztahů, kdy této úrovně dosáhlo 22 mužů, ale žen pouze 9. Na zbylých úrovních si byli muži i ženy rovni.

Obrázek č. 2



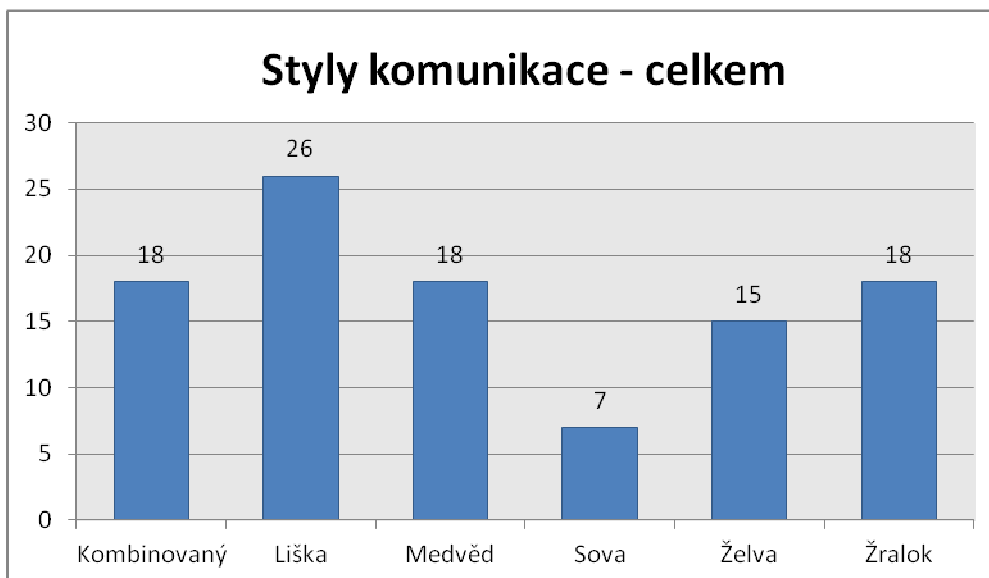
Zdroj: Vlastní zpracování

4.2.3 Analýza výsledků dotazníku komunikačních stylů při konfrontačních situacích

Komunikačních stylů, které využíváme v konfrontačních situacích je pět. Konkurenční styl žralok, kooperační styl sova, kompromisní styl liška, vyhýbající styl želva a přizpůsobivý styl medvěd (viz str. 29 – 30). V tomto dotazníku (příloha č. 1) respondenti získali všichni 30 bodů. Tyto body byly rozděleny v určitých poměrech po všech stylech, vyhodnoceno na základě vyhodnocovací tabulky (příloha č. 2). Respondenti získali body více či méně ve všech pěti stylech, nicméně u většiny respondentů byl určen jeden styl, který převládal. Tento styl je tedy při komunikaci v konfliktních situacích pro daného respondenta charakteristický. Jsou ale respondenti, kteří žádný styl vyhraněný nemají. Styl těchto respondentů jsme označili pro účely tohoto výzkumného šetření za kombinovaný styl a získalo ho 17 % respondentů.

Z níže uvedeného grafu vyplývá, že ze 102 respondentů získalo nejvíce respondentů styl lišku, konkrétně 26 respondentů. Nejméně respondentů má převládající styl sovu, pouze 7 respondentů. 18 lidí získalo kombinovaný styl, styl medvěd a styl žralok.

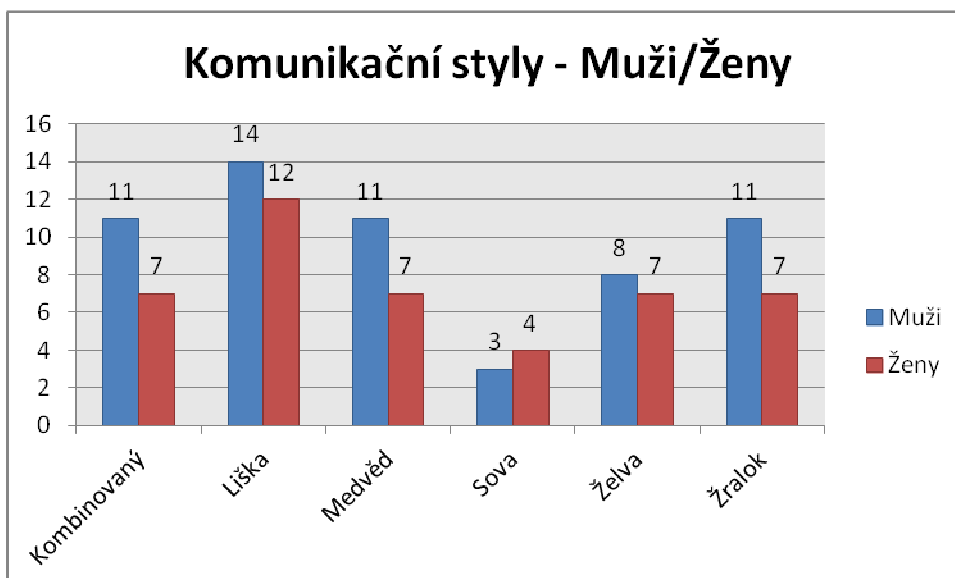
Obrázek č. 3



Zdroj: Vlastní zpracování

Pro naše výzkumné šetření bylo velice zajímavé zjištění, že muži i ženy dosáhli stejného poměru u stylu žralok, medvěd i liška. Těchto stylů dosáhlo 11 mužů a 7 žen. Kromě těchto stylů bylo zastoupení mužů a žen téměř stejné, jak je vidět na níže zobrazeném grafu.

Obrázek č. 4



Zdroj: Vlastní zpracování

4.2.4 Analýza výzkumné otázky : Jak styl naší komunikace při konfliktních situacích ovlivňuje naše sociální vztahy a tím naše sociální zdraví?

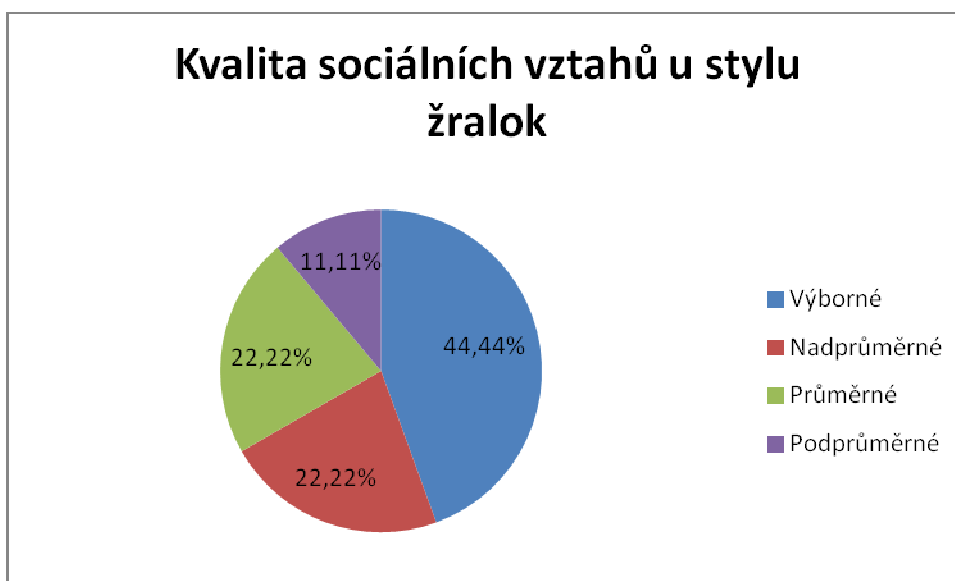
Tato část interpretace výsledků výzkumů slouží k zodpovězení výzkumné otázky jak styl naší komunikace při konfliktních situacích ovlivňuje naše sociální vztahy a tím naše sociální zdraví. Pokud se podíváme na níže přiložené obrázky č. 5 – 10, můžeme si všimnout různého procentuálního zastoupení kvality sociálních vztahů u daného komunikačního stylu.

Pokud bychom chtěli odpovědi na procentuální zastoupení komunikačních stylů u čtyř kvalit sociálních vztahu, tak tomu poslouží grafy č. 11 – 14.

Konkurenční styl žralok

Na grafu č. 5 si můžeme všimnou, že pokud měl respondent komunikační styl žralok, jeho sociální vztahy jsou ze 44 % výborné a z 22 % nadprůměrné. Žralok tedy hodnotí své sociální vztahy z 66 % jako nadprůměrné a vyšší. Nicméně je tu nejvyšší procento podprůměrné kvality sociálních vztahů ze všech komunikačních stylů. Žralok má 11% hodnocení podprůměrných sociálních vztahů.

Obrázek č. 5

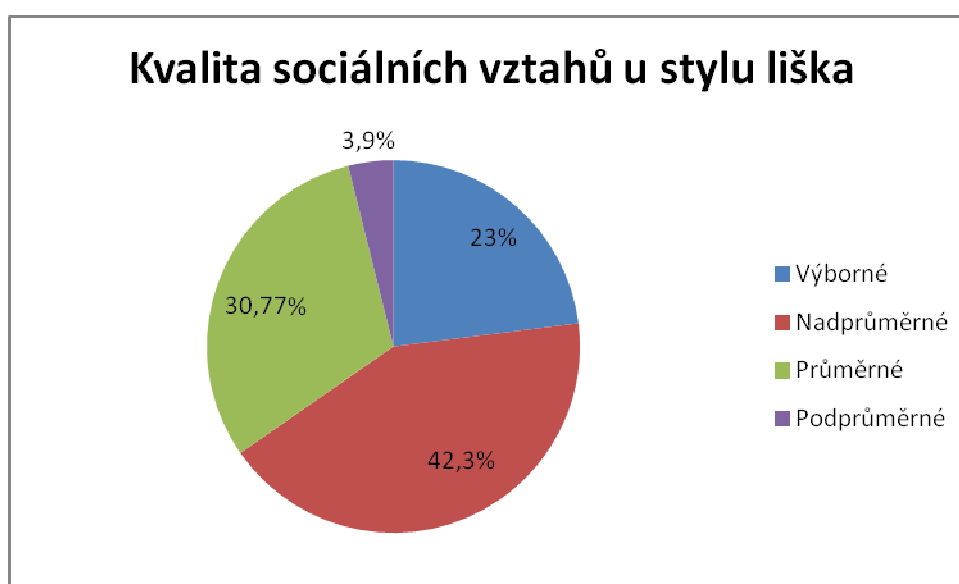


Zdroj: Vlastní zpracování

Kompromisní styl Liška

Z níže uvedeného grafu vyplývá, že respondenti s komunikačním stylem liška hodnotí své sociální vztahy stejně jako žralok převážně jako nadprůměrné a vyšší, z 65 %. Je zde ale výrazněji nižší procento podprůměrných vztahů. Respondenti, kteří při konfliktních situacích komunikují stylem liška, hodnotí své sociální vztahy jen necelých 4 % jako podprůměrné.

Obrázek č. 6

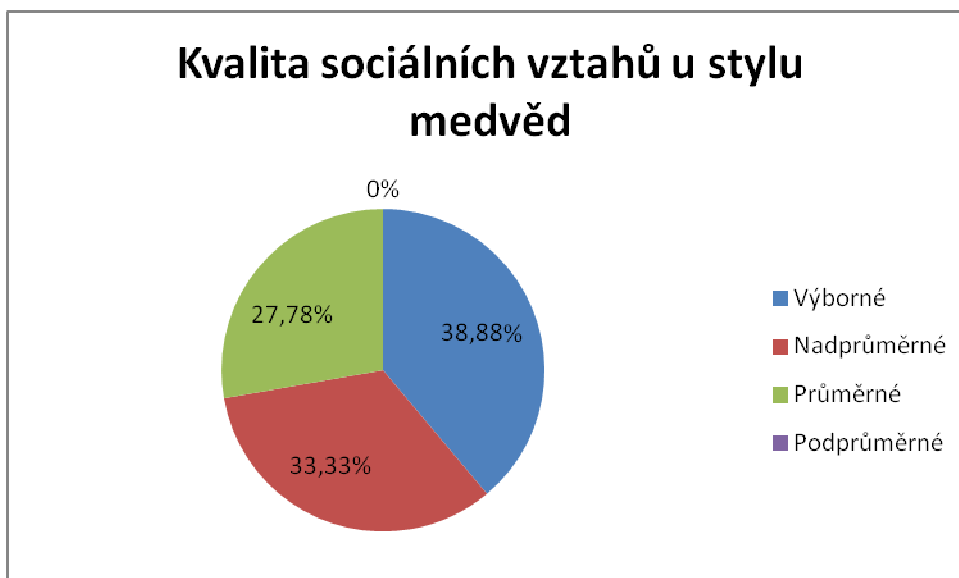


Zdroj: Vlastní zpracování

Přizpůsobivý komunikační styl medvěd

Ani jednomu respondentu, který řeší konflikty přizpůsobením, nevyšly jeho sociální vztahy podprůměrně. Ti, co komunikují stylem medvěd, mají průměrné, nadprůměrné a výborné sociální vztahy poměrně stejně rozložené v procentuálním zastoupení. Nejvyšší zastoupení má styl medvěd u výborné kvality sociálních vztahů 39 %.

Obrázek č. 7

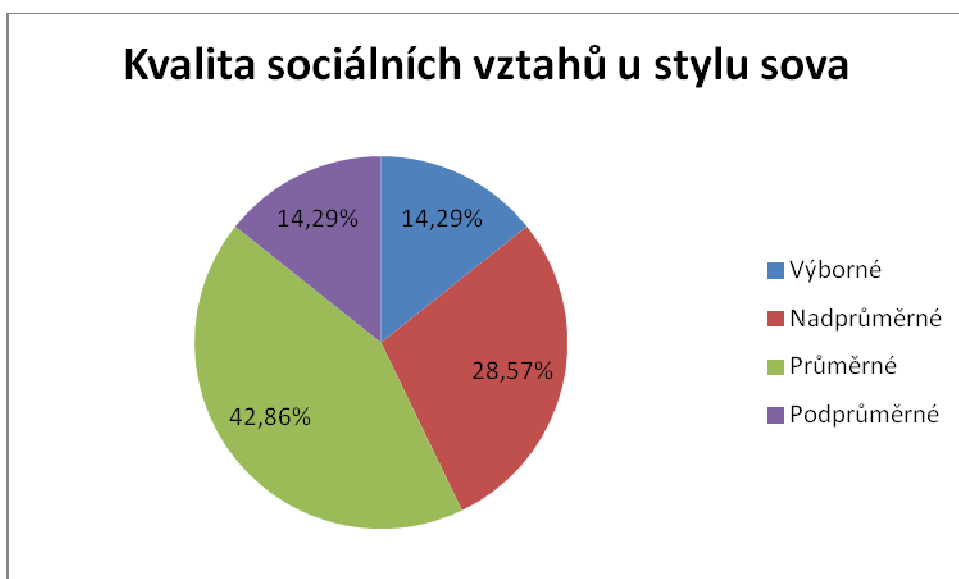


Zdroj: Vlastní zpracování

Kooperační styl sova

Dle níže přiloženého grafu si můžeme všimnout 43% průměrné kvality sociálních vztahů u respondentů s kooperačním stylem sova. Další výrazným zastoupením, jsou vztahy nadprůměrné (29 %). Tento styl komunikace má stejné zastoupení výborných a podprůměrných sociálních vztahů, 14 %.

Obrázek č. 8

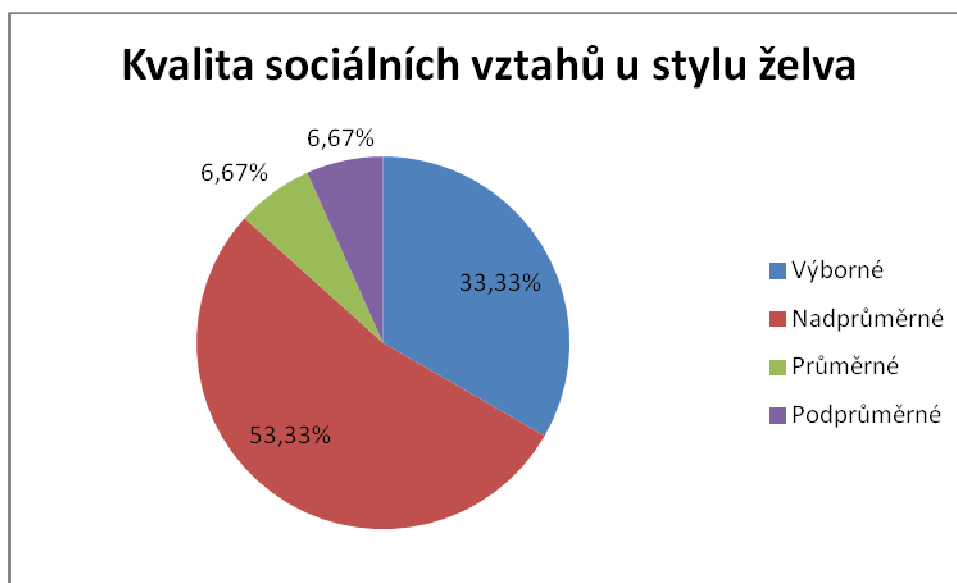


Zdroj: Vlastní zpracování

Vyhýbající komunikační styl želva

Naši respondenti měli nejvyšší možnost výborných a nadprůměrných vztahů, pokud komunikují stylem želva. Výborné sociální vztahy měli z 33 % a nadprůměrné s 53 %. Průměrně a podprůměrně hodnocenou kvalitu sociálních vztahů má styl želva po 7 %.

Obrázek č. 9



Zdroj: Vlastní zpracování

Kombinovaný styl

Nevyhranění respondenti celkově hodnotili své vztahy ze 72 % jako výborné a nadprůměrné. Nejvýraznějším rysem je 50 % nadprůměrných sociálních vztahů a také skutečnost, že tito respondenti nehodnotili nikdy své vztahy jako podprůměrné.

Obrázek č. 10

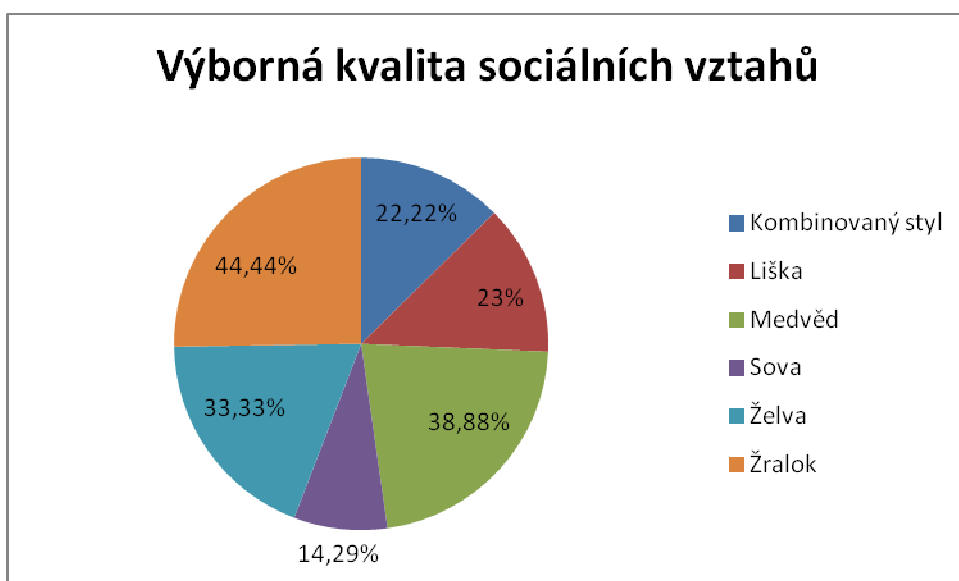


Zdroj: Vlastní zpracování

Výborná kvalita sociálních vztahů

Na níže uvedeném grafu si můžeme všimnout, že nejvyšší kvality sociálních vztahů dosáhl komunikační styl žralok s 44 % s celkového počtu respondentů, kteří dosáhli výborné kvality sociálních vztahů. Komunikační styl medvěd dosáhl druhého nejvyššího procenta 39 % a na třetím místě s výbornou kvalitou je komunikační styl želva s 33 %.

Obrázek č. 11

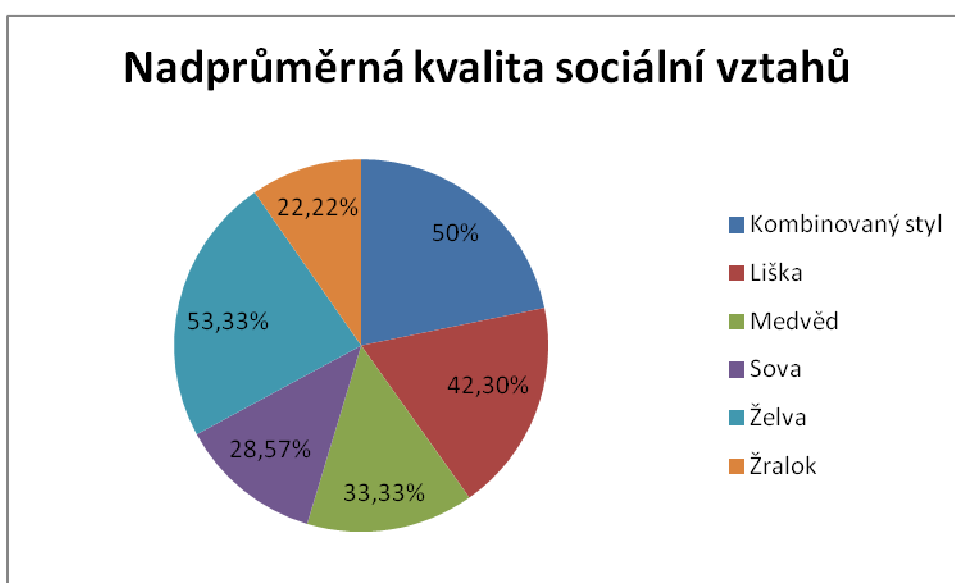


Zdroj: Vlastní zpracování

Nadprůměrná kvalita sociálních vztahů

Komunikační styl želva, jak můžeme vidět na grafu č. 12, dosáhl opět vysokého procentuálního zastoupení. Tentokrát nejvyšší v nadprůměrné kvalitě sociálních vztahů. Celkově získal 53 %. Těsně za stylem želva je kombinovaný styl řešení konfliktních situacích s 50 %. Na třetím nevyšším je komunikační styl liška, který v nadprůměrné kvalitě sociálních vztahů získal 42 %.

Obrázek č. 12

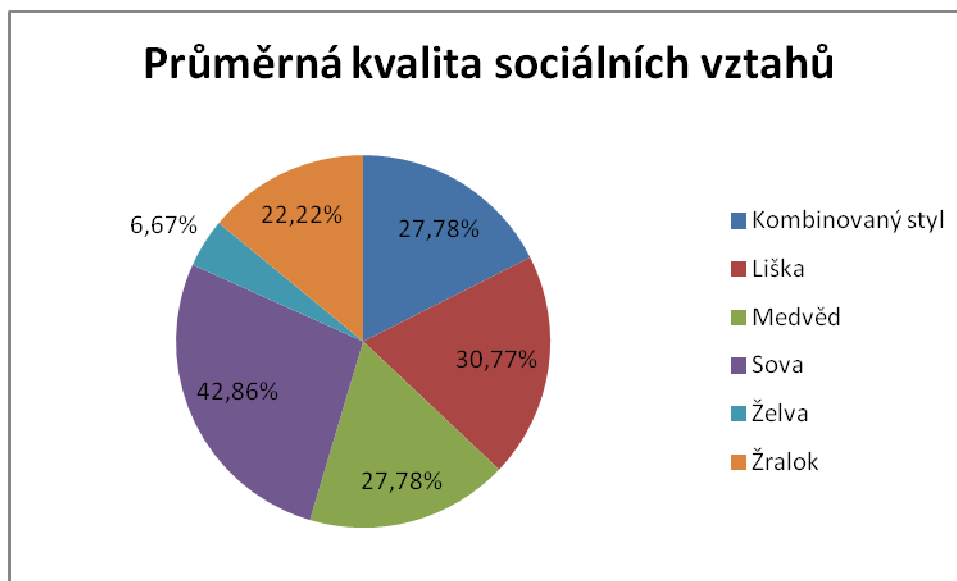


Zdroj: Vlastní zpracování

Průměrná kvalita sociálních vztahů

Dle grafu č. 13 si můžeme všimnout, že největší procentuální zastoupení v průměrné kvalitě sociálních vztahů získal styl sova s 43 %. Na druhém místě s nejvyšším procentuálním zastoupením se umístil komunikační styl liška 31 %. Další nejvyšší procentuální zastoupení obsadily styly medvěd a kombinovaný styl, oba měly 28 %.

Obrázek č. 13

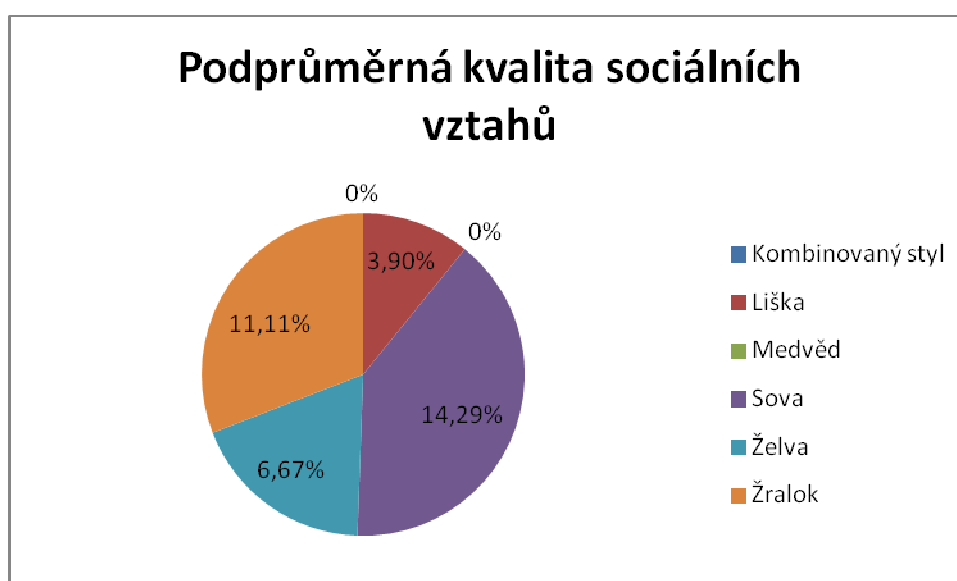


Zdroj: Vlastní zpracování

Podprůměrná kvalita sociálních vztahů

Žádný z respondentů s kombinovaným stylem komunikace v konfrontačních situacích a stylem liška neměly podprůměrnou kvalitu sociálních vztahů. Nejhůře se umístil komunikační styl sovy s 14 % a styl žralok s 11 %.

Obrázek č. 14



Zdroj: Vlastní zpracování

4.3 Závěr výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření této bakalářské práce bylo popsat vliv komunikačních stylů, kterými komunikujeme při konfliktních situacích a sociálních vztahů respondentů. Výzkumného šetření se zúčastnilo 102 studentů vysokých škol z celé České republiky. Studentů bylo 58 mužů a 44 žen.

Při vyhodnocování prvního dotazníku, který zjišťoval, jak respondenti hodnotí své sociální vztahy, bylo zjištěno, že pouze 30 % respondentů hodnotí své vztahy jako výborné. dalším 39 % respondentům vyšlo, že své sociální vztahy hodnotí jako nadprůměrné. Respondentů s průměrnou kvalitou sociálních vztahů bylo 25 % a pouze 5 % dosáhlo podprůměrné kvality sociálních vztahů. Celkově tedy bylo zjištěno, že téměř 70 % respondentů je svými sociálními vztahy spokojeno. Výzkumného šetření se zúčastnilo o čtrnáct mužů více než žen. Bylo zajímavé pozorovat, že výborné kvality sociálních vztahů dosáhlo mnohem více mužů než žen.

Dvacet dva mužů dosáhlo výborné kvality sociálních vztahů, ale žen pouze devět. Rozložení mužů a žen bylo v ostatních kategoriích více méně poměrně stejně zastoupeno. Můžeme pouze polemizovat, proč tomu tak je. Je možné, že jsou ženy více kritické nebo naopak muži řeší své vztahy do hloubky méně. V každém případě, příčinu neznáme, nebyla cílem výzkumného šetření.

Druhý dotazník, který zjišťoval styl komunikace při konfliktních situacích, rozdělil respondenty na šest skupin. Na skupinu respondentů s převládajícím stylem liška (kompromisní styl), medvěd (přizpůsobivý styl), sova (kooperační styl), želva (vyhýbající se), žralok (konkurenční styl) a na respondenty s více převládajícími styly. Nejvíce bylo respondentů s komunikačním stylem liška.

Po spojení těchto dvou dotazníků, které respondenti vyplnili, toto výzkumné šetření zjistilo, že v oblasti komunikačních stylů, které respondenti využívají při řešení konfliktních situacích, můžeme sledovat určité tendence ke kvalitě sociálních vztahů, které jsou podrobně popsány výše. Pokud respondent dosáhl výborné a nadprůměrné kvality sociálních vztahů, dle našich kritérií to znamená skutečnost, že respondent hodnotí své sociální vztahy pozitivně. Výzkumné šetření ukázalo, po sečtení procentuálního zastoupení výborné a nadprůměrné kvality, že nejlepší sociální vztahy měli respondenti, kteří komunikují s v konfliktních

situacích vyhýbavým stylem, stylem želva. Vyhýbavý styl zvítězil o 14,44 % před dalšími styly. Respondenti, kteří takto komunikují, jsou charakterizováni tím, že se konfliktům vyhýbají. Můžeme předložit domněnku o důvodu tohoto prvenství. Je vyhýbavý styl při řešení konfliktů protektivním faktorem našeho sociálního zdraví pomocí zlepšení sociálních vztahů? Je možné, že jedinci, kteří na konflikt reagují útekem, se vyvarují negativním emocím a mohou se tak k danému problému vrátit později v klidnější atmosféře.

Na druhém místě s nejpozitivnějšími sociálními vztahy se umístili rovným dílem kombinovaný styl řešení problému a styl medvěd. Styl medvěd je charakteristický přizpůsobení se dané situaci. Tento styl může být protektivním faktorem sociálního zdraví, protože se nebrání novým argumentům a dokáže změnit názor či se přizpůsobit situaci. Kombinovaný styl je charakteristický propojením více stylů, tedy využívá přizpůsobení se, vyhýbání se, kooperaci, konkurenci a kompromis.

Na prvním a druhém místě se objevily pasivní styly komunikace v konfliktních situacích, ale na třetím místě se umístil aktivnější styl. Styl žralok, který je specifický svojí soupeřivostí, jedná se o styl konkurenční. Jedinci, kteří využívají tento styl, více jednají, než se ptají. Tento styl se zařadil do středu našeho spektra, takže ho i tak můžeme považovat v určitém směru za projektivní faktor sociálního zdraví. Možná proto, že než se o něčem dlouze dohadovat, tedy komunikovat o tom, je účinnější udělat rozhodnutí, možná se tak vyvarujeme negativním emocím ve skupině, ale jelikož získalo až třetí příčku z pěti, může to být také cesta k větším konfliktům. Záleží na situaci. Možný projektivní faktor v oblasti sociálního zdraví to mít může a dle našeho výzkumu to má více jak poloviční šanci, konkrétně 66 % respondentů využívající tento styl má pozitivní sociální vztahy.

Na páté místo se zařadil styl kompromisní, styl liška. Respondenti s tímto stylem řešení konfliktů mají jen o 1 % méně než styl žralok. Také je větší než menší možnost mít dobré, pozitivní sociální vztahy. Tento styl je pasivní a zpravidla využívá vzájemné dohody. Na posledním místě se umístil komunikační styl sova, který je charakteristický kooperací, spoluprací. Tito jedinci se snaží dosáhnout stavu, kdy budou spokojeni všichni. Dle tohoto výzkumu se může zdát, že je to cesta, která nutně nevede k nejlepším sociálním vztahům tedy i částečně k sociálnímu zdraví. Na druhou stranu musíme podotknout, že respondentů s tímto stylem bylo mezi vysokoškoláky pouze nepatrné množství, 7 ze 102 respondentů. Možná, že kdyby se dělo výzkumné šetření na celé populaci, umístil by se kooperační styl na jiném

místě. Z našeho výzkumného šetření, ale není považováno za nejlepší cestu ke spokojeným vztahům.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo popsání sociálního zdraví, mezilidské komunikace a jejich vzájemné souvislosti, tento cíl byl naplněn. Na základě teoretických východisek bylo poukázáno na vazbu komunikačních dovedností a sociálního zdraví. V této bakalářské práci bylo několikrát poukázáno na fakt, že komunikační dovednosti dokážou být protektivním faktorem sociálního zdraví.

Všechny teorie komunikace, ačkoliv se vždy trochu lišily, ukázaly, že o našich komunikačních dovednostech je třeba přemýšlet. Je důležité pochopit, jak naše mimika, proxemika či gestikulace má vliv na ty, se kterými komunikujeme. Jak už bylo zmíněno, komunikace je proces. Díky tomu není pouze jeden prvek z tohoto procesu tím nejpodstatnějším. Když mezi sebou lidé komunikují, tak čekají jeden od druhého určitou odezvu. Tato odezva od našeho recipienta je pro nás podstatná a ovlivňuje naše pocity z celé komunikace a tím ovlivňuje naše sociální zdraví. Teorie komunikace nás vedou k tomu, abychom se chovali empaticky a byli vstřícní. Tím je naše „JÁ“ prezentováno ostatním pozitivním způsobem, a tak od nich spíše dostaneme pozitivní odezvu, než kdybychom se chovali k nim agresivně.

Z teorií komunikace může být dále vyčteno i to, že pokud se lidé budou aktivně zabývat svými komunikačními dovednostmi, tzn., že je budou rozvíjet a kultivovat, můžou dosáhnout zlepšení v oblasti svého sociálního zdraví, ale také podpořit sociální zdraví ostatních, protože sociální zdraví existuje v návaznosti na vztahy s lidmi a vzájemné interakci. Interakční komunikace je tedy podstatná, ale neméně důležitá je i komunikace s námi samými. Pokud jsou lidé schopni o sobě přemýšlet, mluvit sami se sebou a tím si vymezovat své postoje, názory i sebepojetí a sebevědomí, nepochybně tato vnitřní komunikace přispívá ke kvalitě jejich sociálního zdraví.

Příkladem toho jak komunikace ovlivňuje sociální zdraví, může být například konfliktní situace. Jde vlastně o jakýsi souboj argumentů, i když tento souboj jeden vyhraje, ve skutečnosti také prohrál, protože zaútočil na protivníkovu sebeúctu a tím citelně poškodil sociální vazbu mezi nimi navzájem, jinými slovy došlo k narušení sociálního zdraví obou.

Výzkumná část této bakalářské práce popsala právě to, jak komunikace při konfliktních situacích ovlivňuje kvalitu sociálních vztahů. Na základě dotazníkového šetření byla u každého respondenta stanovena kvalita sociálních vztahů a určen převládající styl komunikace

při konfliktních situacích. Těchto stylů bylo pět: kooperační, konfrontační, konkurenční, vyhýbavý a přizpůsobivý. Nejlepší sociální vztahy měly ty komunikační styly, které byly pasivnější a respektovaly prostor druhých. Jednalo se o vyhýbavý styl komunikace, který se vyhýbal konfrontaci a odkládal ji na pozdější, klidnější chvíli a dobře se také ve výzkumném šetření umístil přizpůsobivý styl komunikace. Respondenti s tímto stylem dokázali změnit názor, když bylo třeba. Výzkum ale také ukázal, že i respondenti s ostatními styly komunikace dosáhli nejvyšší kvality sociálního zdraví, ale již jich bylo méně.

Většina lidí ví, že o zdraví je třeba pečovat, o sociální zdraví se dá také pečovat a mimo jiné také právě prostřednictvím komunikace. Na začátku by mělo být zamyšlení, jak vlastně komunikujeme. Je samozřejmé, že naše komunikace je různá v návaznosti na konkrétní vazbu s daným člověkem. Jinak budeme mluvit s kamarádem a jinak se svým kolegou v práci. I když je nutné upravovat komunikaci dle specifických zvláštností každého vztahu, můžeme se řídit vždy principy zdravé komunikace, která nebude urážet ani manipulovat s druhým člověkem. Možná bychom se mohli zamyslet nad starým českým rčením: „ Nečiň druhému to, co bys nechtěl, aby on dělal tobě.“. Toto staré moudro v sobě ukrývá mnohé. A může být prvním návodem jak docílit zlepšení sociálního zdraví prostřednictvím komunikačních dovedností.

Resumé

Tato bakalářská práce pojednává o sociálním zdraví a o lidské komunikaci a současně se nad těmito fenomény zamýšlí a popisuje možnosti komunikačních dovedností jako protektivního faktoru sociálního zdraví. Práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. Teoretická část má tři kapitoly. První kapitola popisuje zřídka definované sociální zdraví hlavně v kontextu holistického pojetí zdraví. Druhá kapitola je zaměřena na popsání komunikace jako takové. Zabývá se komunikačním procesem, funkcí komunikace, druhy komunikace, jako je verbální a neverbální komunikace. Poslední kapitola teoretické části se zabývá komunikačními teoriemi, například transakční analýzou, především je ale pro tuto bakalářskou práci významná teorie komunikačních stylů v konfliktních situacích, která je stěžejní pro praktickou část.

Praktická část se věnuje výzkumnému šetření. Cílem tohoto výzkumného šetření je popsání vlivu komunikačních stylů v konfliktních situacích na sociální vztahy a tím i na sociální zdraví jedince. V této kapitole jsou aplikovány teoretické poznatky k tématu z první části bakalářské práce. Výzkumné šetření je realizováno mezi vysokoškoláky z univerzit z České republiky.

Summary

The thesis deals with the social health and the human communication, while describing this phenomenon and the possibilities of communication skills as a protective factor of social health. It is divided into a theoretical and a practical part. The theoretical part consists of three chapters: the first chapter describes the rarely defined social health, especially in the context of the holistic concept of health; the second chapter focuses on the description of the genuine communication – it deals with the process and functions of communication, and with the types of communication, such as verbal and nonverbal communication. The last chapter of the theoretical part deals with the communication theories such as the transactional analysis, and mainly with the important theory to this thesis – the theory of communication styles, which is crucial for the practical part.

The practical part focuses on the research. The aim of this research is to describe the impact of the communication styles in conflict situations on social relations and thus also on the social health of an individual. The theoretical findings on the topic of the first part of the thesis are applied in this chapter. The survey has been performed among college students in the Czech Republic.

Použitá literatura

CARNEGIE, Dále. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. Vyd. 11. Praha: Pavel Dobrovský-BETA, 2009, ISBN 80-7306-051-5

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001, ISBN 80-7169-988-8

DEVITO, Joseph, A. *Základy mezilidské komunikac*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2018-0

FURST, Maria. *Psychologie*. Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-199-0

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000, ISBN 80-85931-79-6

GULLOVÁ, Soňa. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol*. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3777-5

HOLEČEK, Václav, MIŇHOVÁ, Jana, PRUNNER, Pavel. *Psychologie pro právníky*. Vyd. 2. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2007, ISBN 978-80-7380-065-9

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-803-1

JANÁČKOVÁ, Laura. *Praktická komunikace pro každý den*. Praha: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-2479-9

JANOUSEK, Jaromír. *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada, 2007, ISBN 978-80-247-1594-0

KERN, Hans. *Přehled psychologie*. Praha: Portál, 1999, ISBN 80-7367-121-2

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-774-4

KUBIŠTA, Jan, REJMAN, Ladislav, *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1956

- KUTÁLKOVÁ, Dana. *Vývoj dětské řeči krok za krokem*. Praha: Grada, 2010, ISBN 978-80-247-3080-6
- LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manžery*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4406-3
- LANGMEIER, Josef, MATĚJČEK, Zdeněk. *Psychická deprivace v dětství*. Vyd. 3. Praha: Avicenum, 1974
- MARKOVÁ, Eva, VENGLÁŘOVÁ, Martina, BABIAKOVÁ, Mira. *Psychiatrická ošetrovatelská péče*. Praha: Grada, 2006, ISBN 80-247-1151-6
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0650-4
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999, ISBN 80-200-0690-7
- NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005, ISBN 80-247-0738-1
- NOVOTNÁ, Lenka, HŘÍCHOVÁ, Miloslava, MIŇHOVÁ, Jana. *Vývojová psychologie*. Vyd. 3. Plzeň: ZČU, 2004, ISBN 80-7043-281-0
- ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Vyd. 3. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004, ISBN 80-244-0929-1
- SVATOŠ, Tomáš. *Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002, ISBN 80-7041-604-1
- ŠŤASTNÝ, Jan. *Zdraví a nemoc*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, ISBN 80-7041-775-7
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-387-1

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2614-4

VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Portál, 1998, ISBN 80-7178-269-6

Internetové zdroje

HOLČÍK, Jan. Zdraví jako osobní a společenská hodnota. In: Inovace studijního programu Všeobecné lékařství se zaměřením na primární péči a praktické lékařství [online]. Aktualizace: 11. 1. 2012. 2012 [cit.2013-04-17]. Dostupné z: http://prakt.upol.cz/zdravi_holcik.php

WIESEN, G. What Is Social Health?. In: WiseGEEK [online]. 2003, aktualizace: 21. března 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.wisegeek.org/what-is-social-health.htm>

System „Jóga v denním životě“ - Nauka o těle, mysli, vědomí a duši. In: Yoga in daily life [online]. [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.yogaindailylife.org/esystem/yoga/cs/010300/system-joga-v-dennim-zivote/system-joga-v-dennim-zivote/>

Transakční analýza. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001, 8. 3. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Transakční_analýza

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Pohlaví respondentů

Tabulka č. 2 – Věkové zastoupení respondentů

Tabulka č. 3 – Typ studia respondentů

Tabulka č. 4 – Hodnocení kvality sociálních vztahů

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 - Úroveň sociálních vztahů

Obrázek č. 2 – Úroveň sociálních vztahů – Muži/Ženy

Obrázek č. 3 – Styly komunikace - celkem

Obrázek č. 4 – Komunikační styly – Muži/Ženy

Obrázek č. 5 – Kvalita sociálních vztahů u stylu žralok

Obrázek č. 6 – Kvalita sociálních vztahů u stylu liška

Obrázek č. 7 – Kvalita sociálních vztahů u stylu medvěd

Obrázek č. 8 – Kvalita sociálních vztahů u stylu sova

Obrázek č. 9 – Kvalita sociálních vztahů u stylu želva

Obrázek č. 10 – Kvalita sociálních vztahů u kombinovaného stylu

Obrázek č. 11 – Výborná kvalita sociálních vztahů

Obrázek č. 12 – nadprůměrná kvalita sociálních vztahů

Obrázek č. 13 – Průměrná kvalita sociálních vztahů

Obrázek č. 14 – Podprůměrná kvalita sociálních vztahů

Přílohy

Příloha č. 1 – dotazník Komunikační styly v konfliktních situacích

V každé dvojici vyberte tvrzení A nebo B, podle toho, co je nejvíce charakteristické pro vaše vlastní chování. V mnoha případech nemusí být ani A, ani B tvrzení přímo typické pro vaše chování. Proto vyberte tu reakci, ke které byste se pravděpodobně přiklonili.

1.
 - a. Jsou okamžiky, kdy nechávám ostatním odpovědnost za řešení problémů.
 - b. Spíše než abych vyjednával o věcech, na kterých se neshodneme, snažím se zdůraznit věci, na kterých se oba shodneme.
2.
 - a. Snažím se nalézt kompromisní řešení.
 - b. Pokouším se vzít v úvahu všechny zájmy – moje i druhého.
3.
 - a. Obvykle si stojím za svými cíli.
 - b. Pokouším se zmírnit pocity druhého a zachovat náš vztah.
4.
 - a. Snažím se najít kompromisní řešení.
 - b. Někdy obětuji svá vlastní přání přáním druhé osoby.
5.
 - a. Zásadně vyhledávám pomoc druhého při hledání řešení.
 - b. Snažím se dělat to, co je nutné, abych se vyvaroval zbytečného napětí.
6.
 - a. Snažím se vyhnout nepříjemnostem.
 - b. Snažím se získat svou pozici.
7.
 - a. Snažím se odložit problém do té doby, než budu mít čas si vše promyslet.
 - b. Vzdávám se některých stanovisek výměnou za jiné.
8.
 - a. Obvykle si stojím za svými cíli.
 - b. Snažím se své obavy a problémy dát okamžitě najevo.
9.
 - a. Mám pocit, že odlišnosti nestojí vždy za znepokojení.
 - b. Vynakládám určité úsilí, abych dosáhl svého.
10.
 - a. Stojím si za svými cíli.
 - b. Snažím se najít kompromisní řešení.

11.
 - a. Pokouším se dát všechny obavy a problémy okamžitě najevo.
 - b. Pokouším se zmírnit pocity druhého a zachovat náš vztah.
12.
 - a. Někdy se vyhýbám postojům, které by vyvolaly polemiku.
 - b. Nechám druhého zastávat některé z jeho stanovisek, jestliže on mě nechá zastávat některé z mých.
13.
 - a. Navrhuji zlatý střed.
 - b. Naléhám, aby bylo po mém.
14.
 - a. Sdělují druhému své představy a ptám se na jeho.
 - b. Snažím se druhému zdůvodnit svůj postoj a ukázat mu jeho výhody.
15.
 - a. Pokouším se zmírnit pocity druhého a zachovat náš vztah.
 - b. Snažím se dělat, co je nutné, abych se vyvaroval napětí.
16.
 - a. Snažím se nezranit city druhého.
 - b. Snažím se přesvědčit druhou osobu o výhodách svého postoje.
17.
 - a. Obvykle si stojím za svými cíli.
 - b. Snažím se dělat, co je nutné, abych se vyvaroval zbytečného napětí.
18.
 - a. Pokud to druhého potěší, nechám ho dále zastávat jeho názory.
 - b. Nechám druhého zastávat některá jeho stanoviska, jestliže on mě nechá zastávat některá má.
19.
 - a. Pokouším se dát všechny obavy a problémy okamžitě najevo.
 - b. Snažím se odložit problém do té doby, až budu mít čas si vše promyslet.
20.
 - a. Pokouším se hned propracovat k našim odlišnostem.
 - b. Snažím se najít přijatelnou kombinaci zisků a ztrát pro oba z nás.
21.
 - a. Když se přistoupí k jednání, snažím se být ohleduplný k přání druhé osoby.
 - b. Vždy se přikláním k přímé diskuzi o problému.
22.
 - a. Snažím se najít postoj, který je uprostřed mezi postojem druhého a mým.
 - b. Prosazuji svá přání
23.
 - a. Velmi často usiluji o uspokojování všech našich přání.
 - b. Jsou okamžiky, kdy nechávám ostatním odpovědnost za řešení problému.
24.
 - a. Jestliže se postoj druhého zdá být pro mě velmi důležitý, snažím se mu vyhovět.
 - b. Snažím se přesvědčit druhého ke kompromisu.

- 25.
- a. Snažím se druhému zdůvodnit svůj postoj a ukázat mu jeho výhody.
 - b. Když se přistoupí k jednání, snažím se být ohleduplný k přání druhého.
- 26.
- a. Navrhuji zlatý střed.
 - b. Téměř vždy usiluji o splnění našich přání.
- 27.
- a. Někdy se vyhýbám postojům, které by vyvolali polemiku.
 - b. Jestliže to druhého potěší, nechám ho dále zastávat jeho názory.
- 28.
- a. Obvykle si stojím, za svými cíli.
 - b. Obvykle vyhledávám pomoc druhého při hledání řešení.
- 29.
- a. Navrhuji zlatý střed.
 - b. Mám pocit, že odlišnosti nestojí vždy za znepokojení.
- 30.
- a. Snažím se nezranit city druhého.
 - b. Vždy se podělím o problém s druhou osobou, takže ho můžeme vyřešit společně.

Příloha č. 2 – vyhodnocovací tabulka k dotazníku zjišťující komunikační styly

Otázka	Žralok	Sova	Liška	Želva	Medvídek
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
Celk. počet bodů zakroužkovaných v každém sloupci					
	Konkurence	Kooperace	Kompromis	Vyhýbání	Prizpůsobení

Příloha č. 3 – dotazník Subjektivní posouzení kvality sociálních vztahů

Subjektivní posouzení kvality sociálních vztahů

1. Máš v rodině někoho, komu se můžeš svěřit?

Ano spíše ano spíše ne ne

2. Vztahy s tvou rodinou jsou v pořádku a cítíš se v rodině dobře.

Ano spíše ano spíše ne ne

3. Máš alespoň jednoho nejlepšího kamaráda, se kterým se setkáváš dle tvého názoru dostatečně často.

Ano spíše ano spíše ne ne

4. Domníváš se, že máš nějakého blízkého kamaráda nebo partnera, kterému se můžeš kdykoliv svěřit?

Ano spíše ano spíše ne ne

5. Myslíš si, že se můžeš se na jeho radu spolehnout?

Ano spíše ano spíše ne ne

6. Myslíš si, že máš ve svém okolí dostatek lidí, kterým můžeš důvěřovat?

Ano spíše ano spíše ne ne

7. Myslíš si, že máš výborné vztahy se svými spolužáky, které vidáš ve škole?

Ano spíše ano spíše ne ne

8. Myslíš si, že jsi v kolektivu oblíbený?

Ano spíše ano spíše ne ne

9. Vycházíš bezproblémově s lidmi, kteří ti jsou nepříjemní, nesympatičtí?

Ano spíše ano spíše ne ne

10. Řekl bys, že se nikdy necítíš osamělý?

Ano spíše ano spíše ne ne