

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra Sociologie



Diplomová práce

Bc. Lucie Blumentálová

Sociální komunikace

V aplikaci na vybranou skupinu mládeže

Social communication

In application at choice group youth

Praha 2012

PhDr. Jana Duffková CSc.

PODĚKOVÁNÍ

„Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Janě Duffkové CSc. Za ochotu a trpělivost při konzultacích, za odborné vedení diplomové práce a cenné rady, které mi při psaní poskytovala.“

PROHLÁŠENÍ

„Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.“

V Praze dne 16.4.2012

Podpis.....

Abstrakt:

Práce se zabývá tématem sociální komunikace. Jejím hlavním úkolem je strukturovat toto téma a aplikovat analýzu sociální komunikace zaměřenou na vybranou skupinu mládeže. V první části je téma pojato v obecné rovině. Vymezuje pojem a jeho místo v sociologii a v jiných společenských vědách. V práci je charakterizován rámec sociální komunikace (komunikační akt, aktéři, komunikační kanál). Dále popisuje dělení komunikačních prostředků a jejich možnosti. Rozebírá obsahy a styly komunikačního procesu, funkce a účel sociální komunikace. Zabývá se také faktory ovlivňujícími komunikaci (komunikační kontext, prostředky využitě pro komunikaci, participující osobnosti a sociální prostředí). Druhá část je věnována vlastní realizované případové studii sociální komunikace mládeže ve vybraném regionu Kolínska. Zjišťuje to, jaké používají komunikační prostředky, zda preferují možnosti osobní komunikace či využití moderních komunikačních prostředků, jaká jsou jejich komunikační témata s kamarády a jaká s rodiči a jaký je účel jejich komunikace s jednotlivými typy komunikátorů (rodiče/kamarádi). Také se zaměřuje na používání doprovodných komunikačních jevů (emotikony, akronymy, neverbální setkávací rituály). Pozornost je věnována také tomu, zda se odpovědi na jednotlivé okruhy mění v rámci rozlišení města a venkova.

Klíčová slova:

Sociální komunikace, mládež, komunikace, komunikační prostředky

Abstract:

The work deals with social communication. Its main task is to structure the subject and to apply the social communication analysis focused on youth group. In its first part, the theme is conceived in general. It defines the term and its place in sociology and other social sciences. The work characterizes a framework of social communication (communicative act, participants, communication channel). It also describes the division of communication means and their possibilities. It analyzes the content and styles of communication process, functions and purpose of social communication. It also discusses the factors that affect communication (communication context, the means used for communication, participating persons and social environment). The second part is devoted to my own case study of the social communication of youth in chosen Kolínsko region. It detects means of communication used by youth, it deals with the question whether the youth prefer the possibilities of personal communication or the usage of modern means of communication; which communication topics they use with their friends and which they use with their parents and what is the purpose of communication with different types of communicators (parents / friends). It also focuses on the usage of communication accompanying phenomena (emoticons, acronyms, non-verbal rituals of meeting). Attention is also paid to the fact whether the responses to particular areas of the questions differ within the city and the countryside frame.

Key words:

Social communication, youth, communication, means of communication

Obsah

1. Úvod	7
2. Komunikace obecně	9
3. Sociální komunikace v rámci různých oborů	15
4. Sociální jednání, komunikace a interakce	22
4.1. Komunikace a interakce v rámci sociálního jednání	23
4.2. Vztah komunikace a interakce	30
5. Rámec sociální komunikace	33
5.1. Komunikační akt	33
5.2. Aktéři	34
5.3. Komunikační kanály	35
5.4. Slova, symboly a znaky	36
5.5. Komunikační prostředky	39
5.5.1. Hlavní mezníky vývoje komunikačních prostředků	39
5.5.2. Dělení komunikačních prostředků	42
6. Obsah a styly komunikačního procesu (komuniké)	46
7. Funkce a účel sociální komunikace	51
8. Faktory ovlivňující komunikaci	55
8.1. Komunikační kontext	55
8.2. Komunikační prostředky	57

8.3.	Osobnosti participující na komunikaci - komunikační kompetence	59
8.4.	Sociální prostředí - kdo a co člověka ovlivňuje	60
9.	Výzkumné šetření sociální komunikace mládeže	64
10.	Závěr	102
11.	Literatura a využití zdroje	105
12.	Přílohy, tabulky a grafy	109

1. Úvod

Sociální komunikace, ačkoli si to mnozí ani neuvědomujeme, v podstatě prostupuje všechno dění. Zajišťuje veškeré interakce mezi jednotlivými lidmi, sociálními skupinami nejrůznějšího druhu, ale i po celém světě, od rodin až po mezinárodní organizace a uskupení, která řeší osudy států a lidí uvnitř. Bez sociální komunikace a komunikace jako takové bychom se neobešli. Už první lidé se snažili dorozumět, aby si předávali své poznatky a zkušenosti, které zúročili k tomu, aby vůbec zůstali na živu. Postupně se vyvinuly komunikační prostředky k dnešní podobě. Z posunků, skřeků a krátkých sdělení o bezprostřední události, jsme dospěli do stavu, kdy si můžeme povídat o imaginárních obrazech, vědeckých poznacích z různých oblastí a jsme schopni vyjádřit vztahy na metafyzické úrovni. Na rozdíl od našich předků, kteří se dorozumívali primitivními způsoby, pouze o základních poznacích z oblasti obživy a přežití v divočině, v dnešní době máme spoustu nejrůznějších možností, jak spolu komunikovat. Rozhovoru, tedy mluvenému slovu předávanému tváří v tvář, který je nejčastějším způsobem komunikace, se začínají vyrovnávat i další možnosti. Vedle jazykového projevu dvou jedinců přítomných vedle sebe na jednom místě, tu máme možnosti mobilních telefonů a internetových přenosů, které jsou schopné uskutečnit komunikaci s někým, kdo se nachází úplně někde jinde, než jsme my sami, ať už ve stejném městě nebo třeba za oceánem. A tento způsob není omezen pouze na mluvený rozhovor, lze také posílat textové zprávy, napsat dotyčnému své sdělení a poslat ho po vlnách až do jeho přijímače. Tyto technologie jsou schopné spojit reálně jedince místně a časově na velkou vzdálenost. V komunikaci nejsme omezeni na společná setkání. Vynález těchto prostředků způsobil velký posun v lidské existenci, můžeme sdílet své zkušenosti, pocity, vědomosti s ostatními lidmi hned, když se o ně chceme podělit. Jsme schopni získávat poznatky, aniž bychom odešli z domu, stačí připojení na internet, pustit si televizi či zapnout rádio a začnou se na nás valit informace ze všech možných oblastí.

Úkolem mé práce je strukturovat téma sociální komunikace. V první části se budu věnovat pojetí tématu v obecné rovině. Vymežím důležité milníky a zavedu čtenáře do problematiky. Zasadím téma do kontextu různých společenských věd a charakterizuji její místo v rámci zkoumání vybraných sociologů. Popíši základní rámec komunikace a její průběh (komunikační akt, aktéry, komunikační kanál), zaměřím se na možné způsoby komunikace (tváří v tvář, pomocí moderních technologií – telefon, internet), její obsahy a témata. Zmíním vývoj komunikačních prostředků od dávné minulosti až po současné možnosti moderních komunikačních technologií. Budu se zabývat funkcemi a účely které sociální komunikace plní ve společnosti a tím, jaké faktory ovlivňují komunikující a jejich komunikační schopnosti (komunikační prostředky; komunikační kontext – místo, čas, sociální prostředí; osobnosti participující na komunikaci a komunikační kompetence). Ve druhé části práce se zaměřím na vlastní analýzu obsahu sociální komunikace specifické skupiny mládeže ve vybraném regionu Kolínska. Budu zjišťovat, zda věnují více času komunikaci s rodiči či se svými vrstevníky, jaká jsou jejich komunikační témata s jednotlivými typy komunikátorů (rodiče/kamarádi) a jaký je účel jejich komunikací. V empirické studii se budu zajímat o preference způsobů komunikace mládeže na Kolínsku (osobní rozhovor face to face, využití mobilního telefonu nebo internetu). Také se zaměřím na používání doprovodných komunikačních jevů (emotikony, akronymy, neverbální setkávací rituály). Pozornost budu věnovat i tomu, zda se odpovědi liší v rámci kategorie rozlišení města a venkova či nikoli.

2. Komunikace obecně

Původ slova

Komunikace, jako slovo pochází s latiny. V latině: *comunicare* (*communem reddere*) znamená učinit společným. Hlubší a širší význam vyjadřuje latinské sousloví: *communicare est multum dare* – komunikovat znamená mnoho dát. V této rovině je sociální komunikace pojata jako sdílení, společné prožívání obsahů.

V užším pojetí chápeme sociální komunikaci pouze jako výměnu informací. V širším pojetí do pojmu zahrnujeme nejen informace, ale i představy, ideje, postoje, pocity a nálady, které si lidé vyměňují v rámci společné činnosti. Komunikovat znamená navzájem se sdílet.¹

Sociální a technická komunikace

Obecně, když se řekne komunikace, tak si lidé mohou představit vše, co je spojené s pozemními komunikacemi, přepravu po komunikacích, stav silnic, dopravní situací. Druhou možností, která je stěžejní pro tuto práci, je komunikace jako dorozumívání se mezi sebou, rozhovory, interakce, sdělování informací. Komunikují mezi sebou jak lidé, tak i stroje. Technická zařízení dostávají informace o tom, co mají udělat, jakou další operaci mají provést. Obdrží příkaz následného postupu a ten provedou. Většinou jim příkazy naprogramují lidé. Ti se mezi sebou dorozumívají a předávají si informace ze všech možných oblastí.

¹ Křivohlavý, J.. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha, Svoboda 1988, str. 19-20

Za technickou komunikaci se tedy považuje předávání informací mezi stroji či částmi technického zařízení. Technické pojetí chápe komunikaci jako systém.² Jako komunikační řetězec, který spojuje vysílač s přijímačem prostřednictvím komunikačního kanálu.³

Uvažují-li o vztahu mezi lidmi, tak se jedná o sociální komunikaci. V ní participují řečník a posluchač (případně posluchači). Rozdíl mezi technickou a sociální komunikací na úrovni účastníků je takový, že u technické komunikace nejsou přítomné charakteristické vlastnosti lidské bytosti. Člověk může buď zprávu přijmout, nebo ne, může se podílet na jejím utváření, na výkladu smyslu sdělení. Vytváří si vlastní názor s ohledem na své předešlé zkušenosti.

Avšak vysílač pouze reprodukuje obsah, který do něj je vložen. Nic víc nic míň.⁴

Pro účely této práce se budu zabývat komunikací sociální. Komunikací mezi jedinci, kteří na sebe vzájemně působí. Žijeme v sociálním prostředí zahrnujícím i ostatní lidi, s nimiž se učíme jednat. Člověk nežije izolovaný od ostatních, a proto s nimi musí komunikovat. Nedokážeme nekomunikovat. Každý den se ocitáme v interakci s jinými lidmi.

Watzlavick tvrdí, že není možné se nijak nechovat, člověk nemůže nekomunikovat. Vše má svůj význam ve sdělení – ať člověk mluví či mlčí, jedná nějakým způsobem nebo se snaží nijak se nechovat, ale i to má svůj význam, víme, co tím naznačuje. I tímto způsobem nám předává informace, o tom, že se s námi nechce jednat.⁵

Sociální komunikace je důležitou spojnicí mezi lidmi a vztahy mezi nimi. Při zkoumání sociální komunikace a jejích aspektů můžeme najít

² Na principech systémové teorie rozvíjeli původně své bádání autoři z oblasti kybernetiky a teorie informace, jako například N. Wiener, L. von Bertalanffy. Viz. Dále v textu.

³ Mareš, J., Křivohlavý, J. Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha, SPN 1989, str. 19-20

⁴ Tamtéž

⁵ Watzlavick, P. Bavelasová, J. B., Jackson, Don D.: Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy. Hradec Králové, Konfrontace 1999, str. 43

spoustu dalších zajímavých poznatků. Od interakcí mezi lidmi se odvíjí další činnost, procesy a vztahy. Lidé spolu přichází do styku pořád. Každou chvíli v rozhovoru mezi dvěma jedinci dochází k novým a novým podnětům pro další konání. Potkáváme ostatní lidi každý den. Každý den se dostáváme do nových a nových situací, kdy musíme sdělit své názory. S využitím svých schopností, zkušeností předáváme informace svému okolí. Sdělujeme svůj psychický stav. Ať verbálně či neverbálně ukazujeme, jak se zrovna cítíme a co si přejeme od druhých. Buď se je snažíme ovlivnit, předat jim zprávu, zapůsobit na ně, ať v pozitivní či negativní rovině nebo se snažíme sdělit, že o komunikaci nestojíme.

Prostřednictvím vzájemných interakcí se utváří osobnost každého z nás. Působí na nás nejen lidé, ale i celá společnost. Jsme začleněni do spletité interakční a komunikační sítě. Vzájemné vztahy mezi lidmi, sdělování informací, zkušeností, dovedností, umožňuje rozšířit znalosti a schopnosti a tím rozvíjet náš potenciál, utvářet naši osobnost.

Dělení komunikace podle úrovně odehrávání

Uvažujeme ve třech rovinách – intrapersonální (uvnitř jedince), interpersonální (s druhým člověkem) a veřejná komunikace (před publikem).

Intrapersonální komunikace

Intrapersonální komunikace je komunikace, která probíhá uvnitř jedince. Jednotlivec mluví/komunikuje sám se sebou. Jde o dynamický otevřený komunikační systém, na jehož základě individuum interpretuje určitá data. Tzn., že dekóduje sdělení, která přijdou zvenku, ale už nekóduje sdělení, která by sdělil ven. Jedinec vyhodnocuje informace. Přípravuje se k rozhodnutí. Vyvíjí převážně neurofyzilogickou aktivitu. Do této sféry komunikace se zpravidla řadí i „mluvení sama se sebou“, tedy operace se zážitky, myšlenkami a událostmi.⁶

V intrapersonální komunikaci, jak už naznačuje samotný pojem, se tedy jedná o vnitřní komunikaci. Jedinec přemýšlí o daných sděleních. Interpretuje si realitu dle vlastního vnímání. Komunikuje uvnitř sebe, zkoumá a rozebírá obsahy myšlení, ale i komentuje aktuální události a své jednání. Vede debatu ve vlastní hlavě. Kóduje si sdělení pro své účely, operuje s nimi, dle vlastního přemýšlení.

J. Janoušek rozlišuje intrapersonální komunikaci a intrapersonální řeč. Kdy obě jsou základem pro další sdílení. Svým spojením napomáhají k rozvoji další komunikace. V intrapersonální komunikaci komunikuje individuální subjekt se sebou samotným a považuje se za druhý subjekt pro komunikaci. Více méně si uvědomuje tento proces. Vnitřní komunikace může být vnější (slyšitelná pro ostatní nebo viditelná), ale není jejím záměrem, aby jí druzí slyšeli ani viděli. Je v podstatě vždy vnitřní (introspektivní). Prolíná se s vnitřní řečí a vzájemně se ovlivňují. Podle Janouška těžiště vnitřní řeči

⁶ Velký sociologický slovník I, II. Praha, Karolinum 1996, str. 510

zahrnuje nevědomé významy a spojení mezi nimi, nevědomou komunikativnost, potenciálnost, aktuálnost znakového kódování a dekodování informací, ale nepotřebuje druhý subjekt, mluví pro sebe. Vnitřní řeč umožňuje další formy komunikace, jako interpersonální a skupinovou a masovou komunikaci.⁷

Interpersonální komunikace

Ve Velkém sociologickém slovníku je interpersonální komunikace definována tak, že je to: *„komunikace, při které je komunikující jedinec nějakým způsobem přímo spojen s dalším účastníkem (nebo účastníky) komunikačního aktu. Všichni účastníci takové komunikace na sebe navzájem nahlízejí jako na individua. Pod interpersonální komunikací se zpravidla rozumí dyadická komunikace a skup. komunikace (někdy také komunikace v malých skupinách).“*⁸

Interpersonální komunikace probíhá tedy mezi více jedinci. Již zde není pouze jeden člověk se svým vnitřním světem. Účastníci se navzájem ovlivňují, vyměňují si názory a poznatky. Diskutují mezi sebou o nějakém tématu. Vedou dialog na základě sdílených obsahů.

Veřejná komunikace

Při veřejné komunikaci je sdělení předáváno veřejnosti (čtenářům, posluchačům a divákům ve v nejširším slova smyslu: od několika osob shromážděných na přednášce až po miliony čtenářů, posluchačů rozhlasu a diváků televize). Podmínkou je, že účastníci komunikace se neznají ani vzájemně ani individuálně.

⁷ Janoušek, J.: Verbální komunikace a lidská psychika. Praha, Grada 2007, str. 73

⁸ Velký sociologický slovník I, II. Praha, Karolinum 1996, str. 510

Podle Velkého sociologického slovníku v rámci veřejné komunikace můžeme rozlišit *veřejnou komunikaci* (v užším slova smyslu) a *masovou komunikaci* (v širším smyslu). Veřejná komunikace je typem komunikačního aktu, kde na jedné straně stojí jeden mluvčí a na druhé straně posluchači (příjemci). Tato komunikace podléhá jednotě místa a času, ale vztah mluvčího a příjemců není individualizován.

Masová komunikace zahrnuje veškeré typy komunikace, při kterých je sdělení šířeno ve velkém počtu identických kopií (výtisky, filmové kopie, letáky, plakáty apod.) k příjemcům, které mluvčí osobně nezná. Masová komunikace se postupně ustavila jako relativně samostatný obor, který se specializuje na studium médií, jejich fungování ve společnosti, jejich obsahy a vlivy na společnost.⁹

⁹ Velký sociologický slovník I, II. Praha, Karolinum 1996, str. 510

3. Sociální komunikace v rámci různých oborů

Pro uvedení do problematiky zařadím kapitolu, ve které se budu zabývat místem komunikace v některých oborech.

Jelikož je komunikace součástí našeho každodenního života a provází vše, co děláme, jak se chováme, rozhodujeme a myslíme, tak i každý obor má svá komunikační specifika. Každý vědní obor se na problematiku komunikace dívá i ze svého pohledu. Každý obor se snaží zdůraznit to, co je pro něj důležité. Avšak podstata zůstává stejná: komunikace = předávání informací.

Rétorika

Za první myslitele, kteří se věnovali komunikaci a jejímu správnému používání, můžeme považovat filozofy ve starém Řecku. V tehdejší demokratické městě měli lidé právo pronášet projevy, na místech, k tomu určených, vedli vzdělaní filozofové polemiky o aktuálních tématech. Tito rétorici neboli učitelé řečnictví, používali jazyk k ovlivňování masy lidí, snažili se na ně působit pomocí promluvy. Pomocí svých proslovů, dobře vážených, výstižných slov, ovlivňovali lid. Pečlivě vážili obsah a formu svého sdělení, ale také zvažovali účinek, který proslov bude na dav mít. Umění „využití správných slov“ učili i své žáky.

Rétorika se učí již po staletí. Umění ovládat masy pomocí dobře mířených slov, využívali a využívají nejen panovníci, ale například i politici, vědci, manažeři, pedagogové, atd. Přesvědčují své posluchače, předkládají jim své názory a poznatky. Rétor ovládá svůj řečnický projev. Dokáže příhodně volit slova, když mluví v dané situaci s protějškem, či skupinou lidí. Řekla bych, že v dnešní době je rétorika nejvíce využívána v politice, kdy se politici snaží

přesvědčit lid o svém jednání. Snaží se vyvolávat dojem o správnosti, platnosti a prospěšnosti svých rozhodnutí.

Klasickou řečí a využitím jazyka a znaků v komunikaci se zabývají například také lingvistika a sémiotika.

Lingvistika a sémiotika

Lingvistika znamená klasický zájem o nauku o jazyku. Obecná teorie, která se zabývá strukturou jazyka, případně popisem jazyků v této obecné teorii.¹⁰

Lingvistickým strukturalistou, který se zabývá jazykem je například F. de Saussure. Fenomén jazyka v oblasti lingvistiky popisuje ve své publikaci *Kurs obecné lingvistiky* (pův.vyd.1916). Zkoumá jazyk jako systém, jak funguje, jaká jsou pravidla uspořádání jeho struktury, jeho časový vývoj.

Sémiotika je věda o znacích, která se dělí na tři relativně samostatné obory: 1) *Syntaktika* (zabývá se vztahy mezi jednotlivými znaky); 2) *Sémantika* (zkoumá vztah znaku k předmětu, v širším pojetí znamená sémantika vědu o významech různých znaků, smyslu. Zabývá se výroky, předpoklady a důsledky sdělení.); 3) *Pragmatika* (vztah znaků k reálnému životu, k lidskému chování, činnostem, ve kterých se znaky používají, vztah znaků k jejich mluvčím, vztah slovního projevu a toho co se ve skutečnosti děje, chování účastníků komunikace, účinky komunikačního aktu na příjemce, jeho reakce na vysílajícího).¹¹

¹⁰ Křivohlavý, J.: Já a ty. Pohled do „tajů“ sociálně-psychologických studií diadické interakce – co víme o setkání a o jednání člověka s člověkem. Praha, AVICENUM 1977, str. 96-97

¹¹ Tamtéž

Kybernetika

Svůj přínos při rozvoji zkoumání sociální komunikace má i kybernetika. Je to věda o řízení procesů přenosu informací v technických i sociálních systémech a v živých organismech. Zabývá se například významem informace a zpětné vazby ve všech typech systémů.¹²

Důležitým autorem v oblasti kybernetiky je například N. Wiener, který se snaží o srovnávání sdělování a řízení počítačových strojů a živých organismů. Techniku a přírodu se snaží propojit v díle *Kybernetika a společnost* (v ČR rok 1963).

Oblast marketingu

Důležitý je i způsob komunikace v oblasti marketingu a prodeje. Existuje určitý kodex, kterým by se měli lidé v této oblasti řídit. Každé odvětví (služby, obchod,...) má svá pravidla a normy chování a projevu. Podle nich probíhají obchodní schůzky a závisí na něm obchodní transakce. Vymezuje chování pro daný typ zaměstnance, velice striktní pravidla jednání a komunikace s klienty jsou například v byrokratickém systému. Každý úředník je řádně proškolen, jak se má chovat ke svému klientovi. Jaké informace mu smí sdělit, jakým způsobem. A nejen na úřadech, ale i v obchodním styku jsou dána pravidla, jak jednat se zákazníkem v určité situaci. Co odpovídat a jak se chovat v modelové situaci. Co vyžadovat od zákazníka. Na školeních probíhá většinou i nácvik situace, aby poskytovatel (obchodník, úředník, zprostředkovatel) věděl, jak jednat.

¹² Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001, str. 138

Pedagogika (a vzdělávání)

Důležitými momenty pro pedagogiku jsou procesy učení a vzdělávání. Vzdělávání se vztahuje k poznávání a věděni, k rozvíjení rozumových schopností, emocionálních a volních vlastností a k osvojování si sociálních dovedností. Vzděláváním se předávají kulturní, duchovní, morální a estetické hodnoty dalším generacím. Vzdělávání je zaměřeno hlavně na rozvoj osobnosti, individuality, na začlenění se do společenské struktury, do života společnosti, formování zodpovědného občana a jeho přípravu na zaměstnání.¹³

Učitelé, vedle rodiny, mají důležitou roli při utváření jedinci osobnosti. Učí žáky žádoucím vztahům k ostatním lidem a ke společnosti samotné. Snaží se předat své poznatky a naučit je základním pravidlům a normám, které jsou potřebné k orientaci ve světě. Skoro v dennodenním styku jim sdělují nové a nové informace, opakují ty dříve naučené. Vštěpují studentům morálku, základní komunikační vzorce a pravidla interakcí. Z pedagogického hlediska znamená sociální komunikace výměnu informací mezi učitelem a žákem. Existují určitá pravidla, podle kterých se komunikace odehrává. Jsou stanoveny hranice, které nesmí ani jedna strana porušovat. Pravidla chování mezi školou, žáky a jejich rodiči jsou stanoveny ve školním řádu, který vychází ze zásad slušného chování a etiky. Pedagog je vázán profesními normami, jak se k žákům chovat a jak jednat v daném případě. Studenti mají dáno, co smí a co nesmí, jaké sankce je postihnou za překročení dovoleného chování. Efektivní komunikace je ve vztahu pedagog-student oboustranná. Aby se žáci mohli všestranně rozvíjet, potřebují být zapojeni do výměny informací. Musí zde existovat také zpětná vazba. Většinou se jedná o přezkoumání, přezkoušení, toho co si žáci zapamatovali z minula

¹³ Více v dokumentu MŠMT. *Národní program rozvoje vzdělávání v ČR. Bílá kniha*. [online] Praha: 2001 - [cit. 2011-11-12] Dostupné z <http://www.msmt.cz/bila-kniha/narodni-program-rozvoje-vzdelavani-v-ceske-republice-bila-kniha-2001?highlightWords=b%C3%ADI%C3%A1+kniha>

nebo v rámci dané hodiny, kdy učitel rozvíjí debatu na danou látku. Žáci jsou zapojeni do konverzace. Jsou nuceni přemýšlet.

Člověk se však učí celý život. Školy rozšiřují svou působnost nejen na děti, ale i na ostatní věkové kategorie. Nabízí například různé kurzy pro dospělé a seniory, aby mohli doplňovat své schopnosti. Společnosti a organizace zařazují do své působnosti vzdělávací aktivity pro své zaměstnance, snaží se je podporovat v rozvoji jejich potenciálu. Umožňují jim zlepšovat své kvalifikační schopnosti a vědomosti.

Sociální psychologie a psychologie

Sociální psychologie studuje vliv skupin na chování svého člena. Zabývá se tím, jak skupina ovlivňuje jedincovo chování a prožívání. Zajímá se o působení skupiny na jejího člena. Zkoumá zejména sociální interakce ve skupině, postoje, chování, sociální role, vztahy v rámci sociálních skupin.¹⁴

Psychologie je věda, která se zabývá chováním lidí, psychologickými procesy uvnitř člověka, mentálními projevy a tělesnými stavy. Také zkoumá vztahy mezi jedinci a sociální komunikaci v rámci interakcí. Psychologie se snaží, mimo jiné, vysvětlit kognitivní funkce neboli myšlenkové procesy. A na jejich základě zkoumat osobnost člověka, lidské vnímání (percepci), emoce, pozornost, motivace k různému jednání, interpersonální či podvědomé (intrapersonální) vztahy. Důležití jsou tedy lidé, kteří jsou v komunikaci přítomni a procesy, které se mezi nimi uskutečňují.

Psychologický slovník vymezuje sociální komunikaci jako specifickou formu sociálního styku, jenž nespočívá pouze v přenosu informací, ale také předpokládá jeho porozumění. Toto vymezení pokládá sociální komunikaci

¹⁴ Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001, str. 199

za dílčí část interakce. Skládá se z osoby, jež sděluje (komunikátor), osoby přijímající sdělení (komunikant) a vlastního sdělení (komuniké).¹⁵

Jak již bylo uvedeno v psychologii, stejně jako v sociologii, je důležitá osoba jednajícího. Předpokladem sociálního styku je interakce minimálně dvou lidí, kteří se spolu setkávají a o něčem se dorozumívají. Chtějí si něco sdělit. Psychologie zkoumá sociální komunikaci z hlediska emocí, psychologického stavu a procesů, které probíhají uvnitř jedince v průběhu komunikace a souvisejících vztahů. Zajímá se převážně o osobní charakterové vlastnosti jednajících a to, jak se promítají v rámci komunikace. Jak se komunikant a komunikátor navzájem ovlivňují. Jak si sdělují informaci a hlavně, jak se jí snaží pochopit. Stejně tak i sociologii zajímají tyto aspekty, avšak ta k nim přidává ještě prostředí, ve kterém se komunikace odehrává, to jaké jsou komunikační možnosti a prostředky, zkoumá i jejich obsahy a další její složky.

Sociologie

Ve své podstatě je sociologie věda o společnosti a o lidech, kteří jí tvoří. Vztahy mezi nimi, které tvoří opěrnou síť společnosti, by nemohly fungovat bez existence sociální komunikace. Nebylo by zde pojivo tohoto systému. Můžeme říci, že v začátcích sociologie, kdy se sociální komunikací nezabývali přímo, zahrnovali vědci tento jev do zkoumání sociálního jednání, které prostupuje mnoho teorií (Weber, Simmel, Parsons, Pareto, ...). Rozvinulo se mnoho směrů, které se zabývaly sociálními systémy a jednáním uvnitř, jedinci jako aktéry každodenní reality, která tvoří síť interakčních vztahů. Hlavní součástí v teorii systémů jsou lidé se svým jednáním a strukturálními vztahy. Ty tvoří opěrnou síť společenské struktury a sociálního systému. Vedle teorie systémů, odborníci začali uvažovat o osobnosti jedince,

¹⁵ Hartl, P. Hartlová, H.: Psychologický slovník. Praha 2000, str. 266

jeho výkladu jevů přítomných v interakcích a s tím spojených rolí (Garfinkel, Goffman...). Fenomenologie, etnometodologie, dramaturgický a interpretativní směr se snažily o vysvětlení každodenní činnosti člověka, jeho jednání v rámci daných situací a jeho zasazení do určitého sociálního kontextu. To jak si lidé vysvětlují své počínání, jak mu dávají smysl.

Velký sociologický slovník definuje sociální komunikaci jako: „*proces, v jehož rámci se sdělují či vyměňují informace, který je zároveň brán jako typ sociální interakce (proces ovlivňování). Propojení těchto dvou aspektů, ale i dalších – např. chápání – komunikace jako práce se znakem a kódem – a vědomí jejich soc., kult., dějinné ale i biolog. podmíněnosti vedlo k postupnému ustanovení pojetí k.s. jako svébytného vědního oboru, který se zabývá různými typy a způsoby komunikace ve společnosti (teorie komunikace). Snaha klasifikovat komunikační akty vedla k hledání kritérií a postupně k vytváření vnitřně strukturovaných koncepcí k.s. Nejrozšířenější je vymezení roviny komunikace podle povahy vztahu mezi jejími účastníky (uvazuje se o intrapersonální, interpersonální a masové komunikaci) a typů komunikace podle prostředků, které se při komunikování aktivují (verbální a neverbální komunikace) nebo podle účelu komunikace (např. pervazivní, aj.)“.¹⁶*

Podrobněji se zabývám problematikou sociální komunikace v rámci sociologie v další kapitole.

¹⁶ Velký sociologický slovník I, II. Praha, Karolinum 1996, str. 507

4. Sociální jednání, komunikace a interakce

Společnost existuje díky soužití jedinců a interakcím mezi nimi. Lidé se musí snažit o zachování sociálního řádu, aby společnost fungovala. Pro zachování společenské struktury a jejího řádu jsou důležitá setkávání lidí, vztahy mezi nimi a jejich jednání. Každý jedinec napomáhá vytvářet a udržovat sociální síť vztahů, jimiž zabezpečuje přenos informací, jako hodnot a norem dané kultury, díky tomu je společnost schopná přetrvávat. Tím, že si předávají potřebné vědomosti pro život. K udržení rovnováhy přispívají lidé tím, že se snaží porozumět obsahům sdělení v rámci interakcí a podle toho jednat. Předávají si a sdílí různé situace s ostatními lidmi a snaží se společně si rozumět, dojít k určitému kompromisu.

V začátcích sociologie se odborníci doslovně otázkou sociální komunikace nezabývají. Většina autorů (kteří se zabývají tímto problémem) otevírá téma sociálního jednání, do kterého zahrnují problematiku fungování společnosti, utváření a udržování sociálního řádu, způsoby interakce a komunikace, mezilidských vztahů. Polemiku nad rozdíly mezi komunikací a interakcí a jejich postavení najdeme spíše v dílech novějších.

Zmíním některé z autorů, kteří patří do oblasti sociální komunikace. Budu vycházet z dostupné literatury, jako Keller, J.: *Dějiny klasické sociologie*, Klofáč, J. Tlustý, V.: *Soudobá sociologie*, Šubrt, J.: *Postavy a problémy soudobé teoretické sociologie* a jiné.

4.1. *Komunikace a interakce v rámci sociálního jednání*

V počátcích sociologie můžeme zmínit **M. Webera**, který se ve své tvorbě zabývá teorií jednání. Vytváří teorii o čistých typech jednání (účelově racionální; hodnotově racionální; jednání orientované na tradici; afektivní jednání). Dle něj je sociologie věda o sociálním jednání. Sociologie má vysvětlovat příčiny, průběh a důsledky sociálního jednání. Sociální jednání je chování, kterému účastníci přiřkládají určitý smysl a orientují jej dle reakcí ostatních. Lidé se tedy setkávají (interagují) a v rámci těchto setkání nějak jednají. Důležité je pro něj také porozumění. Jelikož spolu lidé jednají, navzájem na sebe reagují a směřují své jednání, znamená to, že zde existuje určitá míra porozumění, bez něj by spolu lidé nemohli interagovat ani komunikovat. Jeho tezí je, že lidé jsou schopni vedle sebe žít, protože si navzájem rozumí.

Také **V. Pareto** se zajímá o teorii jednání. Rozděluje veškeré lidské jednání do kategorií logické jednání a mimologické jednání. Pokud jednatel předem promyslí postup, prostředky, aby dosáhl vytyčeného cíle, jedná se o logické (racionální) jednání. Mimologické chování, kdy neexistuje propojení mezi prostředky a cíli, dělí do čtyř kategorií. První kategorií je chování, které je provozováno bez přemýšlení. Patří sem běžně užívané konvence, zdvořilostní rituály (podání ruky, pozdravení, když vstoupím do místnosti), běžné rutinní úkony. Za druhý typ považuje jednání náboženské či magické. Lidé takto jednají z přesvědčení, že konají správně. Myslí si, že zvolené prostředky je dovedou ke kýženému cíli a pokud to tak není, dokážou si odůvodnit, proč tomu tak není. Třetí typ jednání jsou čistě reflexivní a pudové aktivity. Plní svůj účel i bez toho, abychom je měli v úmyslu. Jako příklad uvádí nejen reakce člověka na vnější podněty (zavření očního víčka před smetím), ale i třeba vznik jazyka, kterým se člověk dorozumívá (cíl), aniž by měl určitého původce, který ho vymyslel. A poslední čtvrtý typ mimologického jednání zahrnuje moment, kdy lidé nějak konají, ale myslí si něco jiného. Prostředek k dosažení cíle se neshoduje

s postojem k provedení a dosažení cíle. Subjektivně si myslí, že jednají správně, ale objektivně situace vypadá úplně jinak. Paretovi však jde spíše o vztah mezi prostředky a dosaženými cíli než výslovně o vztah mezi dvěma jedinci. Snaží se zkoumat moment racionalizace jednání. Chce proniknout do oblasti, ve které lidé racionalizují své chování, ačkoli racionální není.

Dále mohu zmínit **T.Parsonse**, který se ve své systémové teorii zabývá teorií jednání, která je podstatná pro udržování řádu ve společnosti. V díle *Struktura sociálního jednání* (The Structure of Social Action, 1968) se pokusil o voluntaristickou teorii jednání. Těžištěm v jeho prvních pracích bylo zaměřeno na jednotku jednání (unit act) neboli nejmenší jednotka jednání, kdy lze rozlišit jednajícího aktéra, cíl, na něž orientuje jednání a situaci jednání, což jsou základní složky. Později se přesunul k myšlence systémové teorie. Nejdůležitějším momentem je udržování řádu ve společnosti. Tvrdí, že jedinci mají snahu na tom, aby své požadavky omezili ve prospěch obecného požadavku rovnováhy systému, k čemuž napomáhají hodnotové orientace jednání. Hodnotové orientace jsou představy o správném jednání, které slouží k omezování osobních požadavků ve prospěch společnosti.

T. Parsons vymezuje protikladné orientace jednání individuů: afektivita/afektivní neutralita; orientace na sebe/ na kolektiv; univerzalizmus (orientace na standardní řešení)/ partikularizmus (speciální); výkon (možnost vybrat specifické řešení)/ askripce (striktně předepsaná pravidla řešení); určenost (specifičnost)/ neurčitost (difuznost). Každá společnost lze podle Parsonse popsat v těchto typech jednání. Každá společnost se projevuje v některých z těchto orientací.¹⁷

¹⁷ Více lze najít např. v díle *Struktura sociálního jednání* (The Structure of Social Action. New York, Free Press 1968).

Přesun od aktu jednání do oblasti interakcí učinil například **G. Simmel**. Zabývá se formami zespolečnění. Tvrdí, že společnost se ustavuje a reprodukuje prostřednictvím interakcí mezi jedinci. Interakce probíhají neustále mezi konkrétními lidmi. Simmel zkoumá formy, v nichž probíhají sociální interakce. Za základní považuje čisté interakce. Setkávání bez účelu a předem daného cíle. Za nejčistší formu považuje nezávaznou formu konverzace. Zajímají ho elementární formy interakcí mezi dvěma, posléze třemi osobami. Vzájemné působení jedinců v páru, v malé skupině, považuje za nejdůležitější, čistou formu zespolečnění. Zajímá ho především vznik vědomí společné věci, kde musí být společná vůle a ochota dále se podílet na vztahu. Lidé musí chtít společně komunikovat, aby mohlo docházet ke společným interakcím a tím k udržování společnosti. Simmel nepracuje s psychologickými charakteristikami a vlastnostmi jednajících, zajímá ho pouze formální stránka interakcí.

Zabývá se také určitými sociálními typy. Typy aktérů sociálního života. Rozčleňuje typy lidí podle společných vlastností, vytváří vlastní galerii aktérů. Např. cizinec, přítel, lakomec, chud'as.

Zmínění autoři se zabývají teorií jednání a posuzují je v určitých kategoriích, jako určité strategie chování. Snaží se vymyslet typologii, ve které by se odrazily základní typy pro chování a jednání lidí. Zkoumají tedy jednání v obecné rovině jako určité vzorce chování důležité pro udržení rovnováhy a řádu ve společnosti. Teorií komunikace, jako takové (přenos informací a sdílení obsahů, vyjádření postojů,...) se však doposud nezabýval žádný.

Teorií komunikace, avšak také v rámci jednání, se zabýval až **J. Habermase**. Ten ve svém díle *Teorie komunikativního jednání* (Theorie des kommunikativen Handelns, 1988) částečně uvažuje o sdílení situací a vztahů. Podle něj se svět skládá z žitého světa a systému. Kdy každý aktér má svůj vnitřní žitý svět, který projevuje v sociálním jednání. Žitý svět je tvořen třemi strukturálními komponentami: kulturou, společností

a osobnostmi. Kultura je zásoba vědění, ze kterého jedinci čerpají interpretace. Společností míní legitimní řády, kterými aktéři potvrzují svou příslušnost k určité sociální skupině, pomocí legitimních řádů si zajišťují vzájemnou solidaritu. Osobností označuje kompetence, které člověka opravňují mluvit a jednat. Potvrzovat vlastní identitu v rámci diskuzí.

Habermas používá pojmů komunikativního jednání a instrumentální (účelově racionální) jednání. Pod účelově racionální jednání zahrnuje monologickou práci, která spočívá v racionálním ovládnutí světa. Podle daných principů a postupů člověk účelně ovládá přírodu a pracuje s ní. V komunikativním jednání je hlavní podstatou interakce mezi lidmi. V dialogické interakci se lidé dorozumívají s ostatními. Sdílejí společné obsahy, vykládají si situace a plány. Hlavním cílem komunikativního jednání je vzájemné porozumění.

Lidé se vedle zájmu o technické využití poznatků o světě (instrumentální jednání), snaží o vytvoření a zachování sociálních nebo intersubjektivních vztahů (komunikativní jednání). Autor tvrdí, že k fungování společnosti, založené na soužití lidí, záleží na intersubjektivním souhlasu. Lidé se snaží dosáhnout v průběhu komunikace společného porozumění. Aktéři si v průběhu interakcí společně definují situace a společný smysl. Aby dosáhli porozumění, k tomu jim slouží jazyk. Řeč je průvodním jevem jednání. Habermas dále definuje u komunikativního jednání hraniční typy, kterými jsou teleologické jednání, normativní jednání a dramaturgické jednání. Podstatou teleologického jednání je dosáhnout nějakého cíle, jazyk se zde objevuje jako doprovod jednání, které sděluje účely, za kterých chce aktér dosáhnout. Normativním jednáním se týká společných hodnot a norem, řeč potvrzuje normativní shodu aktérů. Dramaturgické jednání, stejně jako u Goffmana, zahrnuje sebezprezentaci jedince před publikem.¹⁸

¹⁸ Více lze najít například v díle *Teorie komunikativního jednání (Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp 1988)*

I. Goffman se ve svém díle *Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě* (The presentation of self in everyday life, 1959) zabývá teorií hraní rolí. Přirovnává běžný život k divadelnímu představení. Stěžejní myšlenkou jeho díla v oblasti dramaturgické sociologie je to, že jednotlivec (účinkující) nebo tým účinkujících hraje určitou roli, jejíž rámec (linie jednání) je připravována v zákulisí (zadní region) a prezentována na jevišti (přední region) před obecnstvem či druhým aktérem. Goffmana zajímají série mikrodramat odehrávající se ve společnosti. Zkoumá bezprostřední sociální interakce. V jejichž průběhu jedinci prezentují své já před ostatními tím, že hrají určité role. Goffman tvrdí, že každý z nás, když se ocitne v přítomnosti druhých lidí, začne hrát vybranou roli. Jedinec se snaží vyvolat u interakčního partnera či publika (pokud je účastníků více) nějaký dojem. Chce, aby ho partner akceptoval, tak jak si sám přeje. Člověk se neustále stylizuje do určité role podle vybraného scénáře. Snaží se před ostatními sebe prezentovat v rámci daného prostoru, který Goffman označuje jako jeviště. Člověk si podle něj od hraní rolí odpočine pouze o samotě, v zákulisí, kdy se na něj nikdo nedívá a nikdo od něj nevyžaduje určitý postoj k dané situaci, ani neočekává reakci na své jednání. Zajímá ho komunikace v rámci hraní rolí. Jakým způsobem se účinkující dorozumívají v hlavním regionu (na jevišti) před ostatními a za jejich zády. Jaké komunikační dovednosti používají v rámci různých druhů interakcí. Goffman si definuje vlastní typologii rolí. Každý z nás má podle něj za svůj život spoustu rolí, můžeme jich mít i více najednou. Role se mohou doplňovat či překrývat. Některé role zanikají a nové se objevují hned po zániku těch předcházejících.¹⁹

Sociální komunikací, jako prostředkem k dorozumívání, se zabývá **fenomenologie** (A. Schutz) a později **etnometodologie**. Tyto směry se zabývají každodenním jednáním lidí. Zkoumají každodenní postupy, kterými jedinci zvládají běžné rutinní záležitosti svého jednání a interakcí. Zajímá je

¹⁹ Goffman, I.: *Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě*. Praha, Nakladatelství Studia Ypsilon 1999

subjektivní hodnocení situací jedinci, tak jak je samy vnímají a vyhodnocují. Analyzují sociální skutečnosti a postupy při sociálních interakcích. To jaký dávají jedinci světu význam, zleží na jejich „balíku příručního vědění“, to znamená znalostech a vědomostech, které získávají v průběhu socializace a který je zčásti zabudovaný v jazyce. Příruční vědění slouží lidem při jejich každodenním rozhodování. Jazyk umožňuje domluvit se s jinými lidmi, přes to, že jejich získané znalosti jsou odlišné.²⁰

Etnometodologie se snaží postihnout každodenní rutinu běžného života. Procesy jednání, nad kterými lidé normálně nepřemýšlí. Etnometodologii zajímají postupy jednání při interakcích v běžném životě lidí. Zkoumají průběh situace, prostředky, které jsou během ní využívány, dorozumívací komunikační prostředky. Snaží se najít smysl, který jedinci přiřkládají svému jednání. Etnometodology zajímají aktivity, které vedou jedince k vytvoření smyslu jednání. Za jejich zástupce uvedu **H. Garfinkela**. Ten zkoumá zajímavými metodami postupy, které lidí užívají při interakcích a poznávání sociální skutečnosti. Snaží se zachytit skryté předpoklady sociálního jednání. Nejdůležitější jsou pro něj sociální interakce. Podle etnometodologie je sociální řád ustaven díky metodám a postupům, kterými lidé přisuzují smysl svému jednání. Sdělují si navzájem každodenní aktivity, tím podávají vysvětlení konkrétních aktivit a situací. Vysvětlují smysl okolního reálného světa. Smysl mají každodenní aktivity a činnosti, které se dají popsat, vysvětlit. Jednání, o kterém se dá komunikovat s ostatními. Základním principem všech sociálních interakcí je podle etnometodologů hovor a s ním spojený jazyk. Společnost existuje díky neustálým konverzacím. Důležité je tedy prozkoumání jazyka každodenní komunikace. Řeč dává smysl naší rutinní realitě.²¹

Zmiňovaným zajímavým postupem je metoda zvaná garfinkeling neboli umělá provokace. V principu jde o to, že výzkumník má za úkol narušit

²⁰ Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001, str. 76

²¹ Sanigová, E.: *Etnometodologie Harolda Garfinkela*. In: Šubrt, J. Soudobá sociologie II. (Teorie sociálního jednání a sociální struktury). Praha, Karolinum 2008, str. 62-72

běžnou rutinu jednání. Technika upozorňuje na to, že doslovný obsah toho co říkáme, neodpovídá tomu, co je účastníky sdíleno.²²

Pomocí experimentální metody měli jeho žáci nabourat každodenní rutinu tím, že se bez upozornění začali doma chovat jinak, například jako hosté v hotelu nebo nájemníci. Nebo se doptávali na podstatu otázek, které jim byly kladeny (ot.: „Jak se máš?“; odp.: Jak jako myslíš, jak se mám fyzicky, psychicky, ...?), žádali upřesnění podstaty otázky.

Mohla bych také zmínit například **teorie systémů a kybernetika** (L. von Bertalanffy, N. Wiener), ty jsem však zmínila již výše. Nebo třeba **teorie racionální volby** (J. Coleman) a **teorie her** (J. von Neumann), ale ty ponechám stranou.

Pojmy komunikace, interakce a sociální jednání spolu úzce souvisí. Společnost je založená na jednání aktérů v rámci každodenních interakcí, které probíhají prostřednictvím komunikace. Jedno tedy souvisí s druhým. Když se lidé nebudou setkávat, nebudou mít s kým komunikovat. Jejich jednání tedy nebude působit na ostatní a nebudou moci racionalizovat své obsahy jednání před druhými lidmi. Nebudou moci sdílet situace s ostatními, nepředají kulturní normy hodnoty. Neudrží se síť sociálních vztahů důležitá pro udržení sociálního řádu.

²² Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001, str. 90

4.2. *Vztah komunikace a interakce*

Pokud budu uvažovat v rovině, kdy interakce a komunikace jsou součástí sociálního jednání, musím se pokusit vymezit postavení interakčního a komunikačního momentu.

Někteří autoři zahrnují komunikaci pod pojem interakce, jako její součást. Kdy komunikace je prostředkem interakce. Interakci definují jako setkávání lidí, kteří si v průběhu interakce předávají různá sdělní, tzn. komunikují. Komunikace je jedním z aspektů interakce.

Komunikaci jako část interakce zmiňují ve svém díle například J. W. Thibaut a H. H. Kelley. Ti nahlíží na interakci třemi způsoby. Tvrdí, že interakce znamená a) chování v přítomnosti druhých lidí, b) účastníci interakce vytváří „produkt“ pro ostatní, c) nebo mezi sebou jedinci komunikují. V každém případě interakce podle nich spočívá v tom, že každý účastník působí na ty ostatní. Jedinci se vzájemně ovlivňují. K ovlivňování jim slouží komunikace a chování.²³

Stejně tak V. Lamser považuje komunikaci za vlastnost interakce. Rozděluje tři vazby v interakční struktuře, a tj. 1. Vazbu činnostní (zahrnuje chování a činnost partnerů v interakci), 2. Vazbu motivační (ta se vztahuje k projevům sociálně psychologických vztahů) a 3. Vazbu komunikační (obsahuje verbální projevy v jazyce, použití znaků). Komunikace je podle něj nezbytnou součástí interakce. Bez komunikace by spolu lidé nemohli žít.²⁴

Sporné pojetí se může zdát u J. Janouška. Ten pojímá interakci jako vzájemné ovlivňování lidí a komunikaci (sdělování informací) jako nutnou složku interakce. Komunikaci a interakci považuje za niterně spjaté momenty,

²³ Thibaut, J. W., Kelley, H. H.: The social psychology of groups. New York 1959, str. 10

²⁴ Lamser, V.: Komunikace a společnost. Praha, Academia 1969, str. 51-52

které nemůžeme oddělovat. Podle něj komunikace není pouze strohé neosobní sdělování informací, v jejím průběhu působí i další činitelé.²⁵

Na druhou stranu tvrdí, že existují také momenty, které komunikaci od interakce odlišují. Komunikace se může odehrávat na dálku. Zde nepůsobí bezprostřední interakce. Lidé spolu nejsou v jedné místnosti, nestojí vedle sebe a i přesto spolu komunikují. Nebo se komunikace může týkat věci prostorově či časově vzdálených aktuálnímu momentu, i například věci neexistujících. Konverzace na idealistické rovině, o něčem, co fyzicky není možné. K ovlivnění těmito věcmi nemusí vůbec dojít.²⁶

I další autoři považují tyto dva momenty za dvě různé, vedle sebe stojící součásti sociálního procesu. Sociální komunikace a interakce jsou nedílné součásti sociálního jednání. Lidé komunikují i přes to, že nic neříkají. I přes to, že nechtějí sdělovat žádné informace, verbálně neříkají nic ostatním lidem, komunikují například prostřednictvím svého postoje, výrazem v obličeji, sdělují to, že nechtějí komunikovat. I tato situace se dá považovat za komunikaci, komunikaci beze slov. Komunikují, ačkoli nejsou vtaženi do interakce.

M. Kunczik řadí interakci a komunikaci vedle sebe. Interakci definuje jako komplexnější pojem, který je často využíván pro opis slov sociálního jednání, či sociální akce. Interakce je širší pojem. Komunikace je užívána jako název pro interakce prostřednictvím symbolů. V komunikaci si pomocí symbolů a znaků lidé sdělují své postoje a problémy.²⁷

G. M. Andrejevová přidává ke komunikaci a interakci ještě percepci. Všechny tyto momenty řadí pod společný proces a to sociální styk. Tyto tři aspekty jsou navzájem propojené. Za komunikaci považuje výměnu informací. V komunikačním aktu vidí nejen mechanickou výměnu informací, ale i její utváření a přeměnu. Účastníci komunikace společně formují, rozvíjí ji a upřesňují. Cílem komunikace je dojít ke společnému smyslu a

²⁵ Janoušek, J. : Sociální komunikace. Praha, Svoboda 1968, str. 16-17

²⁶ Janoušek, J.: Sociální komunikace. Praha, Svoboda 1968, str. 38

²⁷ Kunczik, M.: Základy masové komunikace. Praha, Karolinum 1995, str. 11

porozumění. Interakční stránku sociálního styku zaujmají aktivity vyměňované v průběhu a organizace společné činnosti. Jedná se o organizaci formy a norem společných aktivit. Interakce je přítomna v lidských aktech, kdy na sebe navzájem působí. Doplnující složka, perceptivní stránka, se týká vzájemného vnímání, poznávání a pochopení účastníků.²⁸

Postavení komunikace a interakce jako dva různé aspekty jednoho procesu, tento pohled je nejbližší původnímu zkoumání sociální komunikace v rámci sociálního jednání. Považuje komunikaci a interakci jako dva jevy sociálního jednání. Tak či tak, podle mne jsou komunikace a interakce niterně spjaté pojmy. Jeden bez druhého by nemohly fungovat.

²⁸ Andrejevová, G.M.: Sociální psychologie. Praha, Svoboda 1984, str. 99-114

5. **Rámec sociální komunikace**

V tomto oddíle popíši hlavní součásti sociální komunikace. Vymeším základní prvky a popíšu jejich souvislosti.

5.1. *Komunikační akt*

Člověk je tvor společenský. Jako jediný živočišný druh ovládá jazyk, který hojně využívá při interakci s druhými lidmi. Jelikož je to tvor obdařený rozumným uvažováním, ovládá také soustavu znaků, které jsou ke komunikaci potřeba. V každé interakci dochází k výměně informací. Ať už verbálně či neverbálně si jedinci záměrně sdělují nějakou informaci.

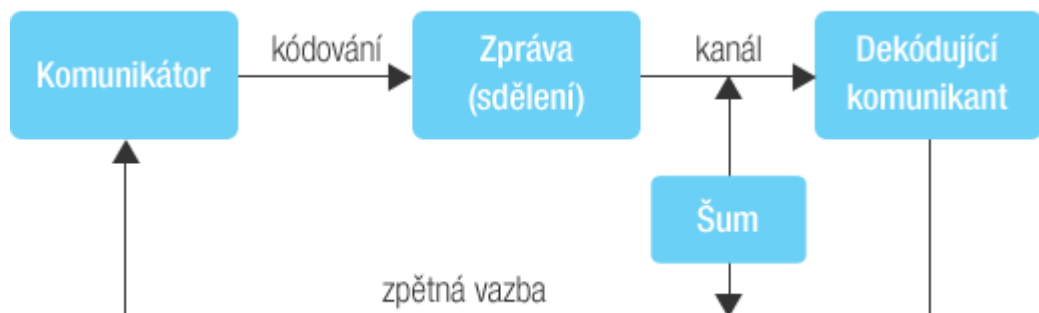
Komunikační akt se skládá z určitého rámce. Přítomni jsou minimálně dva aktéři, kteří mezi sebou vedou výměnu informací, tato výměna je zasazena do daného prostředí, ve kterém se jedinci zrovna nacházejí, probíhá na daném místě v daném čase. Účastníci jsou ovlivněni svým emocionálním stavem, dosavadními zkušenostmi a znalostmi.

J. Keller vystihl ve svém díle podstatu komunikace takto: prvotní je vznik a vytvoření obsahu informace v myšlení oznamovatele (tedy komunikátora). Obsah informace musí být vyjádřen vhodnými informačními symboly. Dále komunikátor sdělí informaci komunikantovi, ten ji přijme a zpracuje. Důležité je porozumění obsahu informace příjemcem. V každé této fázi se objevují chyby, které komunikaci značně deformují. Měli bychom tedy dodržovat zásady správné komunikace. To znamená, že informace má být jasná a pravdivá. Předání informace má být přesné, srozumitelné, stručné a jednoznačné. Musíme zvolit přiměřenou rychlost přenosu. Informaci přizpůsobíme duševním dispozicím jedince, kterému informaci předáváme. Důležitá je i zpětná vazba, ověříme si, zda byla informace přijata správně a správně pochopena.²⁹

²⁹ Keller, J.: Úvod do sociologie. Praha, SLON 2004, str. 63

Pro ověření informace se můžeme ptát na kontrolní otázky, které nám potvrdí nebo vyvrátí platnost tvrzení. Můžeme také pozorovat reakce protějšku, jeho výraz v obličeji (pokyvování hlavou, zamračení), ale ten není tak spolehlivý, protějšek se tváří, že chápe, ale opak je pravdou. To nám může ověřit jeho následné jednání.

Připojuji - Obrázek č. 1: *Obecné (zjednodušené) schéma komunikačního aktu*



Zdroj: Komunikace: [online][cit.19.12.2011] Dostupné z:
<http://www.marketing-a-reklama.cz/komunikace/>

5.2. *Akteři*

V komunikaci vždy figurují minimálně dvě jednající osoby (pokud neuvažujeme o intrapersonální komunikaci, kterou necháme stranou). Pouze lidé spolu dokážou mluvit a sdílet společné obsahy (zvířata spolu nemluví, pouze se instinktivně chovají), jsou schopni sdělovat si verbálně informace v rámci interakce a chápat jejich význam. Jak bylo zmíněno, v sociální komunikaci spolu vždy komunikují minimálně dva jedinci. Ale často nastávají situace, kdy spolu interaguje více osob najednou.

Autoři různých publikací nazývají komunikující jedince různě. V. Lamser označuje partnery v komunikačním aktu jako *iniciátora*

(komunikátora) a *příjemce* (recipienta neboli komunikanta). Komunikátor je iniciátorem komunikačního aktu, zahajuje komunikaci s nějakým účelem. Příjemce, na počátku pasivní aktér, většinou v průběhu aktu strhne pozornost na svou osobu a reguluje směr komunikace.³⁰

Jiné, částečně podobné, pojmenováním aktérů používá M. Kunczik. Ten kdo zprávu vysílá, je označen za *podavatele* a ten co ji obdrží za *příjemce*. Podavatel volí téma sdělení v souladu s definováním situace. Příjemce interpretuje sdělení a reaguje na něj.³¹

Velký sociologický slovník operuje s pojmy *mluvčí a adresát*. Mluvčí otevřeně vystupuje vůči adresátovi jako někdo, kdo, má vůči němu specifické záměry. Mluvčí se snaží ovlivnit adresáta, přesvědčit ho o svém sdělení.³²

5.3. Komunikační kanály

Informace se přenáší prostřednictvím tzv. komunikačního kanálu. V tomto kanálu proudí informace od jedné strany k druhé, od komunikátora ke komunikantovi.

Můžeme rozlišit tři skupiny komunikačních kanálů, a to:

1) *Verbální kanál*: ve kterém jsou přenášeny informace slovně. Lidé si sdělují obsahy prostřednictvím mluvení a řeči. Jazykovými prostředky popisují a vysvětlují sdělení. Domnívám se, že ačkoli v dnešní době existuje spousta možností, jak komunikovat (telefonování, chatování, emailování si...), řeč je pořád nejčastěji využívaným prostředkem k dorozumívání. V bezprostředním kontaktu na sebe lidé mluví, aby si byli jistí, že protějšek rozumí tomu, co mu chtějí sdělit.

³⁰ Lamser, V.: Komunikace a společnost. Praha, Academia 1969, str. 11

³¹ Kunczik, M.: Základy masové komunikace. Praha, Karolinum 1995, str. 14

³² Velký sociologický slovník Praha, Karolinum 1996 str. 507

2) *Nonverbální*: informace přenášené mimoslovně. Oblast neverbální komunikace zahrnuje spoustu oblastí. Existuje velké množství způsobů, jak sdělovat beze slov. Člověk může využít například řeč mimických svalů v obličeji, kterými dává najevo svůj postoj (mračení-nesouhlas; úsměv-souhlas) nebo například haptiku, sdělení pomocí doteků, tělesným kontaktem (podání ruky, poplácání po zádech...), proxemiku, vyjádření postoje a vztahu ke komunikujícímu pomocí vzdálenosti (malá vzdálenost-positivní vztah, velká vzdálenost-respekt), gesta (zamávání, rozhazování rukama, ruce v bok,...) a mnohé další oblasti.

3) *Komunikace činem*: J. Mareš a J. Křivohlavý přidávají ještě komunikaci činem. Lidé konají různým způsobem. Chovají se nějakým způsobem typickým pro danou situaci. Autoři píší, že člověk má některé činy naučené a dělá je například automaticky, nepřemýšlí o tom, co dělá.³³

Udělá něco i přes to, že ví, že to dělat nemá nebo naopak. Do této oblasti spadá instinktivní chování.

5.4. Slova, symboly a znaky

Lidé komunikují prostřednictvím slov, symbolů a znaků. Ve verbální mluvené řeči i v písemné podobě jsou slova základním kamenem. Pomocí slov vyjadřujeme své myšlenky a symbolické obrazy. Slova dávají myšlenkovým znakům podobu a smysl. Díky nim jsme schopni pochopit, co nám druhý říká. Slova mají společný význam v daném jazyce a kultuře.

Lidská řeč obsahuje nepřeborné množství slov a slovních spojení. V průběhu let se rozvíjela a stále rozvíjí slovní zásoba, vznikají nová slova,

³³ Více viz. Mareš, J., Křivohlavý, J.: Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha, SPN 1989, str. 23-26

pokud je potřeba pojmenovat nové skutečnosti a některá zastarávají či zanikají. Slovník našich předků a dnešních mladých se liší. Výrazy, které se používaly dříve, jsou dnes zastaralé a většinou nepoužívané. Většina mládeže je vulgárnější, než bývala dříve. Ačkoli je sporné co je a není vulgární, když tato slova slyší kolem sebe už od útlého věku. Slova, která pro nás byla tabu vyslovit, vyslovují dnes děti dnes a denně a nepřijde jim, že by tím porušovaly slušné chování. V dnešní době, hlavně mezi mladými lidmi, se také rozmáhá přejímání a používání cizích slov, většinou z Angličtiny, pro označení různých věcí. (například: „cool“, „in“-znamená být v módě, být zajímavý). Nebo si zkracují slova a používají pouze prvních písmenek (těmto zkratkám se odborně říká „*akronymy*“, například: MMNT - moment, viz dále). V mluvě teenagerů mají tato písmena potom přesný význam, kterému rozumí jen zasvěcení.³⁴

V písemné formě komunikace stojí za zmínku využívání *emotikonů* - smajlíků. Ty používají i jiné věkové kategorie než jen mládež. Emotikony jsou relativně nové výrazové prostředky. Pomocí nich lidé vyjadřují v písemné podobě své pocity. Například v smskách, emailech či v internetových diskuzích (*chatech*). Tzv. „smajlíci“ jsou složení převážně z interpunkčních znaků, které znázorňují různé obličejce.

Nejjednodušší smajlík se objevil už na konci 19. století v časopise *The Typewriter World* a byl napsán na psacím stroji, ale až po dlouhé době jej lidé začali používat v masovějším měřítku. V osmdesátých letech studenti počítačových věd a jejich profesori na Pensylvánské Univerzitě používali emotikony na elektronické nástěnce. V roce 1982 Scott E. Fahlman navrhl blok zkratek (smajlíků) pro označení vtipných příspěvků.³⁵ Emotikony mají za úkol vnést emoce a nálady pisatelů do konverzace, jelikož v písemné

³⁴ Komárek, M.: Dlaždiči a dlaždičky. Takhle mluví české děti. *Magazín DNES* 1.7.2010 č.26, str. 20-25

³⁵ Zdroj: :-) *Microsoft pomohl vykopat první smajlík*. Online dostupné z: http://technet.idnes.cz/microsoft-pomohl-vykopat-prvni-smajlik-f0b-/sw_internet.aspx?c=A061103_170742_sw_internet_dno

formě se obtížně rozpoznává emocionální podtext. Snad nejznámějším emotikonem je úsměv ☺ nebo smutek ☹.

Používanými prostředky, v písemné i mluvené formě, jsou zkratky - **akronymy** (jak jsem již uvedla výše). Toto slovo označuje zkracování slov a slovních spojení pouze na hlavní písmena. Většina z nich je převzata z angličtiny. Tyto zkratky jsou používány jak ve formální tak i v běžné komunikaci. Příkladem může být zkratka UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) nebo URNA (Útvar Rychlého Nasazení). Příkladem v běžné komunikaci může být KPZ („krabíčka poslední záchrany“).

Ve verbální oblasti komunikace jsou důležitou součástí sdělování tzv. **metakomunikační klíče**, náznaky toho, jak má příjemce zprávu dešifrovat. Jsou to v podstatě bezděčná upozornění jak má komunikant chápat naše sdělení. Metakomunikační klíče stojí nad komunikací samotnou. Někdy mohou být sdělovány slovně (pomocí srovnávacích výrazů: *určitě, prý, snad...*) častěji však jsou využívána neverbálně (úsměv, pohled, posunek, posměšek, gesto...).³⁶

Metakomunikační klíče jsou v podstatě doprovodnými signály, které komunikující předává nad rámec samotného sdělení, aby účastníci věděli, jak jej chápat. Může být jak záměrné nebo nezáměrné, instinktivní.

³⁶ Mareš, J., Křivohlavý, J.: Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha, SPN 1989, str. 23-26

5.5. Komunikační prostředky

Důležité je také zmínit se o tom jaké komunikační prostředky máme k dispozici. Jakými způsoby se lidé dorozumívají a jak si předávají zprávy. Možnosti, jak lidé mezi sebou komunikují, se vyvíjely po staletí. Od nejjednoduššího verbálního dorozumívání až po nejnovější přenos informací pomocí elektronických médií. Jaký tedy byl a je vývoj komunikačních prostředků?

5.5.1. Hlavní mezníky vývoje komunikačních prostředků

Vzhledem k tomu, že není mým cílem vytvářet novou teorii „vývoje komunikačních prostředků“, ale v rámci strukturace tématu práce je třeba uvést historické mezníky a připomenout fáze vývoje komunikačních prostředků, čerpám tedy z knihy *Teorie masové komunikace* od autorů M. L. Defleura a S. J. Ballové- Rokeachové z roku 1996, str. 21-40.

Od počátků lidské civilizace prošly komunikační prostředky velkými změnami. Postupně se vyvíjely od sdělování si informací pomocí signalizováním přes verbální dorozumívání mluvením a jazykem, posléze psaním, knihtiskem, v pozdější době pomocí masových médií a dnes nejnovější komunikací přes počítače.

V historii lidského dorozumívání můžeme rozdělit do vývojových etap, které mají svůj specifický dorozumívací prostředek. Každá další etapa na sebe nabaluje nějakou další formu a způsob komunikace.

V začátcích lidské existence se spolu lidé dorozumívali podobně jako dnešní zvířata, pomocí vzájemně srozumitelných signálů a znamení. Komunikovali spolu pomocí vyluzování nejrůznějších zvuků (mručení, vrčení, skřeky) a pohybů těla. V počátcích zakládaly komunikaci vrozené či instinktivní reakce a naučené komunikační chování. Tyto komunikační

schopnosti se v průběhu dost dlouhé doby (miliony a miliony let) propracovaly až do podoby ustálených a účelných způsobů komunikace (naučené a sdílené signály v podobě gest, zvuků, atd.). Na počátku byla sdělení velmi jednoduchá, jak sdělení interpersonální tak i intrapersonální. Tito lidé byli omezeni ve svém myšlení, tudíž nebyli schopni rozvíjet vyšší myšlenkové úvahy. Nedokázali uchovávat složitější informace, nebyli schopni si vybavovat myšlenky potřebné pro interpersonální komunikaci, nedokázali přemýšlet o svém chování v širších souvislostech, nepřemýšleli o příčinách a důsledcích. Nemohli tudíž ani rozvíjet intrapersonální komunikaci.

Mluvení a jazyk se objevily až v době asi před 90. až 40. tisíci let u člověka kromaňonského³⁷. Tomu již jeho rozumové schopnosti a dispozice (stavba lebky, jazyk a hlasové ústrojí a větší kapacita mozku) umožnily mluvit. Člověk Kromaňonský dokázal přemýšlet o svém jednání, dokázal plánovat, lépe se lépe bránit, zlepšovat techniky lovu a uchování potravin. Dokázal převádět své zkušenosti do pojmů a sdílet je s ostatními. Kulturní vývoj v této době šel postupně kupředu, rychleji než v předchozí etapě. Lidé zakládali vesnice a obdělávat půdu a chovat zvířata. Postupně začali stavět města a rozvíjet obchod. Cestovali do různých měst a dostávali se do nových situací, obtíží. V průběhu toho období se jazykové prostředky průběžně vyvíjely. Jazyky se měnily, staré zanikaly a nové vznikaly. Období mluvení (jazyka a řeči) umožnilo lidem hlouběji přemýšlet, logicky uvažovat. Za pomoci slov, čísel a symbolů umožnilo člověku vyrovnat se s fyzikálním a sociálním prostředím, ve kterém žil. Dokázal vysvětlovat a chápat procesy a jevy kolem sebe a předávat je dalším.

Před 5 tisíci lety se k jazyku přidalo psaní. Umění zaznamenávat myšlenky se objevilo nezávisle na sobě v několika částech světa (u Číňanů, Mayů, Sumerů a Egyptanů). K rozvoji písma dopomohl moment, kdy lidé potřebovali zaznamenat hranice svého vlastnictví a později při rozmachu

³⁷ V knize M.L. De Fleura a S.J.Ballové-Rokeachové: „*Teorie masové komunikace*“ Praha, Karolinum 1996 je uvedeno, že se řeč a jazyk, jako běžný dorozumivací prostředek, používal před 35 tisíci lety.

obchodu a směny. Za první použití písma jsou se považovány stylizované kresby a obrázkové písmo v Egyptě. Zpočátku byla gramotnost výsadou odborníků, protože systém obrázkového písma byl velmi složitý. K vzniku písma, které zaznamenávalo zvuky a ne jednotlivé myšlenky došlo asi 1700 let před Kristem, kdy Sumerové vytvořili systém, ve kterém určité zvuky představovaly slabiky, z nich se potom skládala slova. Toto byl první krok ke vzniku fonetického záznamu. Vznikem písma bylo možné zachovat a předávat myšlenky dalším generacím, aniž by k tomu byl potřeba přeživší člověk, který tyto myšlenky znal.

Do 15. století se kopie pořizovaly ručním přepisem. Tento proces byl zdoluhavý a knih bylo málo. Velký převrat způsobil knihtisk. Ten umožnil produkovat knihy ve velkém. Knihy se tiskly ve všech evropských jazycích a tak k nim měli přístup všichni, kdo uměli číst ve své řeči. Protože však knih pořád přibývalo, přibývalo i lidí, kteří se chtěli naučit číst. Tím přispěl knihtisk k všeobecné jazykové gramotnosti.

Vedle knih se začaly vydávat i noviny. Na začátku 19. století se tištěná forma stala dostupnou pro obyčejné lidi. Tímto momentem vznikla epocha masových médií, která pokračuje v podstatě dodnes. K tiskovým médiím se postupně přidala média elektronická (telegraf, telefon, rádio, televize a v dnešní době počítač). Masová média způsobila převrat v komunikaci a tím i v lidské existenci, ovlivnila vztahy mezi lidmi a jejich interakce. Ovlivnila jedince, skupiny, ale i celou společnost. Média působí tak, že šíří mnoho informací velmi rychle mezi velkou část populace.

5.5.2. Dělení komunikačních prostředků

Komunikační prostředky můžeme dělit podle různých měřítek. Nejzákladnějším dělením je na verbální (řečová komunikace, slovní, jazykové sdělování, mluvení) a neverbální (prostřednictvím těla, gest, mimikou, postoji, proxemika, haptika...). Toto rozdělení však nechám stranou, protože je opravdu základní a je uváděno ve spoustě publikací (např. Joseph A. De Vito: *Základy mezilidské komunikace.*, Křivohlavý, J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme.*, a mnohé další).

Další dělení může být podle toho, jaké zdroje ke komunikaci využijeme.

Dorozumívání tváří v tvář

Osobní setkání jsou nedílnou součástí každodenního života nás všech. Žijeme ve společnosti druhých lidí. Potkáváme je prakticky všude (doma, v práci, v obchodě, na ulici,...). Dorozumívání se tváří v tvář je forma komunikace, která je člověku nejbližší. Je to tradiční forma, která je využívána nejvíce. Mluvit se učíme od dětství, abychom byli schopni žít mezi ostatními a rozuměli si navzájem.

Písmo

V dnešní době se méně využívá sdělování zpráv pomocí tužky a papíru, ale na druhou stranu existuje mnoho způsobů, kde písemnou formu využíváme. Tak například psaní emailů, chatování, smskování... V některých profesích však využití písemné formy sdělování a uchovávání informací (papírová, počítačová forma) stále převažuje. V byrokratických profesích je nutné mít písemný záznam.

Další možnosti

S vědecko-technickým pokrokem se rozšiřovalo spektrum možností, jakými se dá sdílet informace. Postupně vznikaly nové a nové komunikační kanály jako telegraf, telefon, rozhlas a televize, počítač.

Telefony

V dnešní době mají lidé, oproti minulosti, více možností, jak kontaktovat jiné osoby. Pokud potřebují získat informace hned, nemusí vysílat rychlého posla, nemusí psát dopis a čekat na odpověď. Stačí zvednout mobilní telefon a vytočit číslo dotyčného, od kterého informaci potřebují znát.

Rozhlas a televize jsou média jednosměrná. Tyto komunikační kanály slouží k šíření informací k posluchači či divákovi. Mohou poskytovat podněty pro zamyšlení, obohacovat naše znalosti a rozšiřovat naše vědomosti, ale fungují pouze v jednom směru, a to předat informaci, ale už zde neexistuje moment zpětné vazby, kdy by posluchač mohl s druhou stranou komunikovat o daném problému. Počítač s internetem, jako masové médium, může sloužit také pouze jako jednosměrný komunikační kanál, dá se na něm sledovat pořady stejně jako v televizi nebo si číst různé publikace, poslouchat zvukové záznamy. Ale na druhou stranu připojení k internetu znamená, že spolu mohou komunikovat lidé, kteří jsou od sebe vzdálení stovky kilometrů, jako by seděli přímo vedle sebe. Tento způsob komunikace umožňuje překonávat prostor v globálním měřítku. V reálném čase spolu lidé sdílejí své informace, vyměňují si své poznatky. Mohou se bavit prakticky o čemkoli s kýmkoli, kdo je od nich vzdálený, ale i blízko (třeba sedí v domu o patro níž nebo ve vedlejší místnosti). Vynález počítače spojeného s internetovou sítí znamenal průlom v možnostech komunikace.

Možnosti internetové komunikace

První počítače byly připojeny k internetu v roce 1969, aby mohly sdílet svá data mezi sebou. Postupem času se počítače i internetové připojení rozšířilo mezi značnou část populace. Podíl těch, co si pořídili osobní počítač a připojení k internetu mezi lety 1996-2008 strmě stoupal. V roce 2008 je mělo zhruba 64% domácností.³⁸ Statistický úřad na svých stránkách uvádí, z šetření *Eurostat, Community survey on ICT usage in households and by individuals, 2010*, že cca 90% uživatelů internetu ve věku mezi 16 - 74 lety využívá internet ke komunikaci. Podíl mužů a žen je skoro stejný (92% mužů a 91% žen z uživatelů internetu). V kategoriích zaměstnaný - nezaměstnaný - student jsou poměry využití internetu ke komunikaci poměrně vyrovnané. Nejvíce komunikují studenti (96%) potom zaměstnaní (91%) a nezaměstnaní (89%). Mezi možnostmi, jak komunikovat přes internet, patří například posílání a přijímání emailů; telefonování; chatování, diskusní fóra, blogování... Výzkum ukázal, že starší generace (65 - 74 let) využívají spíše posílání emailů, kdežto mladší generace (16 - 24 let) používají elektronickou poštu ale i jiné způsoby komunikace (chaty, blogy, sociální sítě...³⁹

Internet v dnešní době není omezen pouze na osobní počítače, připojit se lze i z mobilních telefonů, které to umožňují. Znamená to, že můžeme být připojeni kdykoli a kdekoli.

Na počátku 70. let k možnostem internetu přibyla funkce elektronická pošta, ze které se vyvinulo dnešní posílání emailů.⁴⁰ Posílání emailů se podobá posílání dopisů, jen je přizpůsobeno počítačové éře. Své sdělení posíláme další osobě, která si jej později přečte. Je zde přítomno „hluché“ časové období, ve kterém se se zprávou nic neděje, kdy musíme počkat na reakci.

³⁸ Příloha: Graf č. 1: *Podíl domácností v ČR vybavených výpočetní technikou.*

³⁹ Příloha: Graf č. 2: *Uživatelé internetu a komunikace přes internet;* Graf č.3: *Způsoby komunikace přes internet dle věku.*

⁴⁰ Gregar, T.: *Historie internetové komunikace.* [online]. [cit. 10.1.2012]. Dostupné z: <http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2003p/xgregar.htm#8>

Tzv. chaty jsou založeny na bezprostředním kontaktu, ať už dvou nebo více osob mezi sebou. Asi nejznámějšími chaty jsou služba ICQ (I seek you) a Facebook. Program ICQ byl spuštěn roku 1996, poté co se čtyři zapálení mladíci rozhodli spojit lidi na internetu. Aby spolu mohli komunikovat: nebýt jen připojeni vedle sebe, ale spolu. Podle údajů ICQ serveru má kolem 42 milionů uživatelů (47% žen a 53% mužů) a z toho 80% uživatelů je ve věku 13 - 9 let.⁴¹ Facebook byl založen až později v roce 2004. Jeho hlavní myšlenkou je spojit lidi na celém světě, aby spolu mohli sdílet své životy. Mezi další funkce (kromě možnosti přímé komunikace s přáteli) patří sdílení aktuálního stavu, fotek, videí a další.⁴²

Zajímavou možností je také audiovizuální propojení v podobě tzv. Skypu. Zde se mohou lidé slyšet a vidět zároveň. Nemusí si svá sdělení psát, jako tomu bylo u předchozích možností.

⁴¹ *About ICQ*. [online] [cit. 14.1.2012]. Dostupné z: <http://www.icq.com/info/about.html>

⁴² *Facebook. Základní informace*. [online]. [cit. 14.1.2012]. Dostupné z: <http://www.facebook.com/facebook?sk=info>

6. Obsah a styly komunikačního procesu (komuniké)

Každá sociální komunikace je oboustranný proces, kdy se osoby navzájem ovlivňují. I přes to, že si nic nesdělí, probíhá komunikační výměna.⁴³ Sdělujeme si navzájem obsahy slovy, ale i beze slov, například vzájemným porozuměním, vnímáním neverbálních signálů, které vysílá druhá osoba. Pokud s námi druhá osoba nechce mluvit, sděluje nám to svým postojem - tím, že mlčí nebo se k nám třeba otočí zády, nonverbálně nám naznačí nečinnost.

Obsah a forma sdělení

Ze situace, kdy spolu lidé komunikují, zjistíme například vzájemný vztah komunikujících; z postoje, který vůči sobě navzájem zaujímají, třeba to, jestli si jsou blízcí nebo se neznají; i to zda chtějí pokračovat ve vztahu i nadále. Jaké informace, zprávy a postoje si navzájem vyměňujeme? Vycházím z publikací J. Mareše a J. Křivohlavého: *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*, z roku 1989 a J. Křivohlavého: *Jak si navzájem lépe porozumíme*, z roku 1988.

1) Zprávy a informace

Někteří autoři tvrdí, že pouze nová zpráva je hodnotnou informací. Pouze nové sdělení, které jsme doposud neslyšeli, je pravou informací. Zmiňují se i o tom, že umíme změřit množství informace, ale už nezměříme její hodnotu. Aby sdělení bylo informací, musí se zpráva zašifrovat do správného srozumitelného kódu. Pokud dost dobře sdělení nerozumíme, nemůžeme

⁴³Křivohlavý, J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha, Svoboda 1988, str. 14

pochopit obsah sdělení a zjistit, jak podnětná komunikace je a zda nám přináší nové informace či nikoli.

2) Sdělování vztahů a postojů k tématu (jak chápat, co si říkáme)

Mluvčí a posluchač zaujmají určitý postoj k tomu, o čem mluví. Nejsou schopni distancovat se. Avšak postoj může být opravdový nebo jen předstíraný. Pakliže něco sdělujeme, vždy se u toho chováme nějakým způsobem. Postoj lze vyčíst z výrazu naší tváře, pohledu očí, úšklebků nebo třeba z tónu a intonace našeho hlasu. Postoje se odráží v komunikaci. Ta je vždy zasazená do určitého rámce. Při rozhovoru se snažíme přiblížit a popsat souvislosti našeho sdělení, aby mu bylo dobře porozuměno. Snažíme se vysvětlit dějový či významový rámec toho, co říkáme. Pakliže posluchač pochopí tento rámec, umožní mu to lépe zpracovávat sdělení. Lépe rozumí sdělované zprávě.

Vedle jednoduchých rámců, kdy sdělujeme pravdivé obsahy, může v pozadí sdělování stát i složitější, jako je simulace (předstírání; snaha vydávat nepravdivé sdělení za pravdivé) a disimulace (zastírání; snaha zamaskovat, popřít pravdivé, vydávat za neexistující).

3) Postoje vůči sobě navzájem, vůči posluchači

V průběhu komunikace sdělujeme druhé straně i druhá strana nám postoje, které vůči nám zaujímá. Nesdělujeme si postoje jen k věcem, které probíráme, ale i ke komunikující osobě. Z našeho chování vůči sobě navzájem lze zjistit, zda druhého chováme v úctě nebo si jej nevážíme. Podle toho jak se tváříme, jak stojíme, jakým hlasem vedeme dialog, poznáme, co si o nás druhý myslí.

4) *Sdělování sebepojetí*

Při komunikaci sdělujeme partnerovi i to, jak vidíme samy sebe. Snažíme se podat obraz své osoby a čekáme, jak partner bude reagovat. Většinou očekáváme ratifikaci našeho sebepojetí. Chceme, aby druhý potvrdil, to co si o sobě myslíme, nebo doplnil o svoje poznatky. Čekáme na reakce druhého.

5) *Pravidla pro komunikaci*

V rámci sociálního styku si partneři sdělují pravidla, která platí nebo by měla platit v průběhu komunikace. Stanovují se očekávaná pravidla, jak by komunikace měla probíhat. Do vzájemné interakce si stanovíme pravidla, kterými se snažíme vnést řád. Například udržování zvyku, pokud mluví jeden, druhý mu neskáče do řeči a počká, až dokončí vyjadřování myšlenky.

6) *Sdělování vztahů*

V průběhu interakce si navzájem sdělujeme i to, v jakém vztahu se s dotyčným nacházíme. Sdělujeme si sociální, emocionální distanci. Dáváme si najevo, jaké postoje jsme vůči druhému zaujali v minulosti, jaké teď a jaké si přejeme udržovat vztahy. Svými výrazovými prostředky si dáváme najevo, zda chceme udržovat odstup nebo intimitu. Zda se chceme dále vídat a udržovat vztahy či nikoli. Naše chování prozrazuje to, jak daleko si jsme ochotni pustit druhého do své blízkosti. Zda náš vztah budeme považovat za blízký a budeme v něm pokračovat.

7) *Nic neříkající sdělování (žádné nové informace)*

Tyto interakce pomáhají udržovat mezilidské vztahy. Ačkoli v jejich průběhu nesdělujeme nic nového, jsou důležité pro potvrzování našeho postavení mezi ostatními. Nepřinášíme nové obsahy sdělení, ale zjišťujeme, zda našeho komunikanta zajímáme, jako osoba, jako komunikační partner. Zda nám věnuje pozornost i přes to, že mu nepřinášíme další informace.

Komunikační styly, jakým způsobem si sdělujeme

Lidé ve své komunikaci používají různé komunikační styly, podle toho, jaký mezi nimi panuje vztah, v jakém postavení se komunikační partneři nacházejí.

Rozdělení podle I. Plaňavy v knize *Jak (to) spolu mluvíme*. 1992 (str. 47-49):

Konvenční styl: Krátká konverzace, při které dochází k výměně komunikačních frází (o počasí, o tom jak se druhý má). Tento styl předpokládá distanci mezi aktéry. Většinou se používá mezi lidmi, kteří se navzájem dostatečně neznají, když si nejsou příliš blízcí.

Konverzační styl: Při rozhovoru v tomto stylu si vyměňujeme zajímavé informace a myšlenky. Cílem této rozmluvy je pobavit, zaujmout a strávit společně čas. Potvrzujeme si vzájemnou sounáležitost. Vztah zúčastněných probíhá na stejné úrovni. Všichni jsou si v tomto okamžiku rovni. Konverzační styl se používá při běžném setkání lidí. Prakticky vždy, když si lidé nezávazně povídají a vyměňují si mezi sebou informace.

Operativní styl: Tento styl se vyskytuje při konverzaci mezi nadřízeným a podřízeným, v asymetrickém vztahu. Tam, kde jsou jasně definované role. Cílem je něčeho dosáhnout, předat informaci a zapůsobit požadovaným dojmem. Hlavními cíli je zajistit či vyřídit, aby druhý něco udělal.

Osobní či intimní komunikační styl: Účelem tohoto stylu je naplnění nejniternějších tužeb a potřeb. Využíván je mezi lidmi spojenými blízkým emocionálním vztahem, ať pozitivním (láska) či negativním (nenávisť). Tento styl využívají zvláště zamilovaní lidé nebo nepřátelé.

P. Bourdieu tvrdí, že mluvčí nevědomky přizpůsobí styl podle situace. Podle toho, s kým mluví, zvolí příslušný styl pro konverzaci. Přizpůsobí svůj jazykový habitus dané situaci. Záleží na jazykovém kapitálu mluvčího, tedy na tom, jak zvládá jazykové prostředky daného okruhu probíraných témat. Záleží na jeho legitimních kompetencích k vyjadřování. Také záleží na nátlaku, který je podvědomě očekáván od protějšku. Jak se k nám komunikační partner chová a jak si myslíme, že on očekává, že se budeme chovat a vyjadřovat my.⁴⁴

Podle toho zda mluvíme s nadřazeným, podřazeným či sobě rovným volíme jazykové prostředky, na dané úrovni. Nadřazený, podřazený bude očekávat vyšší standard, každý na jiné úrovni. Rovnocenný partner nebude očekávat, žádné nadstandardní vyjadřování, spokojí se se standardem. Nemusíme s ním jednat na vyšší komunikační úrovni, ve vyjadřovacích schopnostech jsme si rovni. V základech slušného chování se učíme, jak se chovat k ostatním lidem. Učíme se to, že máme mít úctu ke starším lidem, protože jsou moudřejší než my. Děti mají s dospělými lidmi jednat slušně na určité úrovni. Jsme vychováváni podle pravidel etikety, která nám poskytují orientaci v interakcích mezi lidmi (například: *Cizím, starším osobám zásadně vykej.;* *Pokud vejdeš do místnosti, pozdrav.;* *Ruku nabízí vždy první žena, nadřazený, starší osoba té mladší.;*...). Avšak některá pravidla začínají zastarávat. Jak můžeme po dětech chtít, aby se slušně vyjadřovali, když kolem sebe slyší spoustu nepřístojných slov. Jak se mají chovat slušně, když neví, co to znamená, když ani v rodině nefungují pravidla slušného chování. Dětem v mnoha případech chybí pevné vzory.

⁴⁴ Radimský, J.: *Co znamená mluvit: ke strukturalistické sociologii jazyka Pierra Bourdieua*. In: Šubrt, J. Soudobá sociologie II. (Teorie sociálního jednání a sociální struktury). Praha, Karolinum 2008, str. 226-228

7. Funkce a účel sociální komunikace

Lidé si navzájem sdělují nové informace a zprávy, povídají si o svých zážitcích, zkušenostech, vyjadřují své postoje a poznatky. Mluví o různých tématech, rozebírají aktuální situace, dění kolem sebe a ve světě, probírají, co je trápí a co se s nimi děje. Sdílejí společné obsahy a jimi na sebe vzájemně působí určitým způsobem. V pozadí vzájemné komunikace stojí motivy, které mohou být zjištěné a zamýšlené nebo čistě upřímné, nezamýšlené.

Na to jaké má komunikace funkce se můžeme dívat z různých úhlů. Jedním hlediskem pohledu může být to, co je vlastně jejím obsahem, co přenáší a jakým způsobem sděluje (Z. Vybíral: Funkce lidského komunikování a motivace k němu. In: Psychologie lidské komunikace. Praha 2000). Dalším měřítkem pak to, jaké vztahy přenáší a jaký je jejich účel (mocenská-konfliktní, konsensuální-kooperace).

Funkce sdělování informací

Většina autorů považuje tuto funkci za nejzákladnější. Z nejobecnějších definic vyplývá, že komunikace je sdělování informací. Komunikující se snaží předat někomu zprávu, poinformovat ho o určité události, dění. Snaží se rozšířit informace, doplnit je o další poznatky. Pokud budeme komunikaci považovat za sdělení prosté informace, tak Z. Vybíral tvrdí, že informační funkce není využívána tak často. Prostá výměna informací v běžných situacích, interakcích mezi lidmi, tak často jako jiné funkce nefiguruje. Lidé si nesdělují pouze strohé zprávy, za účelem informovat, většinou je jejich komunikace doplněna i jinými funkcemi. Sdělují si i své pocity, postoje a snaží se působit na protistranu.

Dalo by se však říci, že tato funkce je hlavní zásadou mediálních sdělení, ty se snaží podat zprávu příjemci, informují ho, ale již neočekávají zpětnou vazbu. Pouze diváky zpravují o událostech a dění v domově i ve světě.

K této základní informační funkci Z. Vybíral doplňuje ještě tři další:

Funkce instruktážní

Tato funkce má za úkol naučit něčemu, podat návod pro jednání či chování, předložit popis, jak něco udělat, navést účastníka a vůbec ho zasvětit do dané situace. Instruktážní funkce komunikace se využívá převážně ve škole. Tady se snaží předat informace a naučit děti (popřípadě dospělé, jedná-li se o doplňkové studium jako třeba rekvalifikační kurz) nové poznatky a to jak je v budoucnu využívat.

Funkce přesvědčovací

Účastník se snaží prostřednictvím komunikace působit na protějšek a přesvědčit ho, aby přemýšlel o tématu, změnil svůj názor na něj. Funkce by se také dala nazvat jako ovlivňovací, kdy se komunikant snaží přesvědčit komunikátora o svém mínění. Snaží se ho zmanipulovat a získat na svou stranu. Příkladem využití této funkce může být lobování někoho za svůj projekt. Kdy se snaží přesvědčit protistranu o správnosti a užitečnosti své práce.

Funkce pobavit (zábavná)

V rámci komunikace se také můžeme snažit druhého pobavit, rozptýlit, rozveselit. K tomuto druhu komunikace patří zejména vyprávění zábavných příhod, veselých historek, vtipů a anekdot.

Funkce integrační (potvrzovací)

Vedle již zmíněných funkcí, podle J. Kellera, má komunikace také schopnost integrovat členy skupiny a posilovat vzájemnou solidaritu mezi nimi. Prostřednictvím komunikace lidé navazují vztahy s dalšími jedinci. Stávají se členy určitých skupin (rodina, pracovní kolektiv, zájmový kroužek, skupinka vrstevníků). V rámci komunikace upevňují pocit náležitosti k dané sociální skupině a potvrzení odlišnosti od pospolitosti jiné skupiny, kam patřit nechtějí.⁴⁵

Potvrzovací funkce je důležitá pro adolescentní vrstevnické skupiny. V rámci těchto skupin, hledají mladí své místo ve společnosti. Zjišťují a potvrzují vlastní postavení v rámci sociální struktury. Upevňují si sociální pozice. V komunikaci s druhými lidmi nalézají a potvrzují svou osobní identitu, utvářejí si své vlastní já.

V rámci teorie her zavedu ještě další 2 funkce (mocenská, kooperační).

Funkce mocenská

Do výčtu funkcí můžeme také přidat funkci mocenskou. Kterou bychom mohli sloučit s funkcí přesvědčovací, ale ta může mít jak formu pozitivní tak i negativní, účastník se může snažit přesvědčit protivníka zjiště nebo neziště. Existuje zde moment nezáměrnosti, nejedná se vyloženě o působení ve svůj osobní prospěch. Ale na druhou stranu v mocenské funkci jde o to, vyjádřit nadřazenost jednoho z komunikujících partnerů. Potvrdit mocenskou hierarchii účastníků. Nadřazený uplatňuje své komunikační prostředky tak, aby bylo zjevné, kdo je v komunikaci pánem a kdo se musí podřídit. Kdo vede diskuzi a kdo je příjemcem rozhodnutí.

⁴⁵ Keller, J: Úvod do sociologie. Praha, SLON 2004., str. 165

Tuto funkci můžeme považovat za součást hry s nulovým součtem, kdy se hráč (účastník komunikace) snaží o to, aby vyhrál. Snaží se o mocenskou převahu. V komunikaci postupuje směrem k vítězství. Od komunikačních partnerů očekává, že ustoupí, podle toho jak on bude postupovat. Na druhou stranu se ale řídí pravidlem o nulovém součtu: pokud nezíská on, nemůže získat ani protistrana. Jedná tak, aby protivník nezvítězil. Ve hře nechce být poraženým. Toto jednání, pokud se odehrává ve vyhraněné míře, kdy se účastník mstí a za každou cenu se snaží, aby protistrana nezískala nic, je považováno za deviantní a narušené.⁴⁶

Funkce kooperační

Komunikujeme také za účelem kooperace. Pokud spolu mají jedinci pracovat, musí zde existovat moment spolupráce. Bez toho, aby se dohodli na postupu k společnému cíli, se k němu nemohou dostat. Na začátku či v průběhu práce se domluví na prostředcích, které použijí k dosažení cíle. V průběhu činnosti probíhá výměna informací o tom, zda jsou zvolené prostředky a postup správné, popřípadě je přetvářejí a upravují. Za předpokladu, že spolu spolupracovníci nebudou komunikovat, nemůže být projekt úspěšný.

V rámci teorie her v plánu s *nenulovým* součtem, oproti tomu s nulovým součtem, jde o spolupráci a doplňování se. Z „já a ty“ se stává „my“. Uplatňují se zde formy kooperace, pomoci a spolupráce. Komunikující spolu jednají společně, aby oba dosáhli výsledků a oba z něj měli nějaký užitek. Většinou jedna strana podřídí kooperaci větší množství prostředků a nepožaduje kompenzaci. Obě strany dosáhnou ve společném počínání úspěchu. Každý něco získá.⁴⁷

⁴⁶ Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Praha, Portál 2000, str. 159

⁴⁷ Tamtéž, str. 160

8. Faktory ovlivňující komunikaci

Na komunikační akt má vliv spousta okolností počínaje vlastní osobností komunikujících, přes to kde a kdy se komunikace odehrává a to jaké prostředky jsou v ní použité. V tomto oddíle se budu snažit vymezit a popsat základní momenty, které ovlivňují komunikaci, popíši vnitřní a vnější kontextové aspekty, zamyslím se nad využívanými prostředky a osobnostními kompetencemi komunikujících.

8.1. Komunikační kontext

Každá sociální komunikace má daný komunikační kontext. Kontextem se míní rámec situace, ve kterém se odehrává sociální komunikace. Figuruje v ní osoby, které spolu vedou konverzaci (iniciátor a přijímač - posluchač, popřípadě skupina posluchačů), tyto osoby jsou ve vzájemném vztahu (znají se, neznají, jsou příbuzní, přátelé, cizí lidé) a zaujímají k sobě určitý postoj (negativní, pozitivní, neutrální). Tito lidé se setkávají v určitém prostoru, jejich komunikace je zasazena do určité scény, odehrává se na daném místě (na náměstí, v bytě, v prodejně, ve školní třídě, apod.), které se vyznačuje určitými vlastnostmi (přetopená místnost, tma, zima, zajímavé vybavení, sportovní náčiní, atd.) a v čase (ráno, večer, ve dvanáct hodin a pět minut), je dán časový úsek, ve kterém se konverzace odehrává.

Základní kontextové modality, zmíněné v mnoha publikacích (např. Plaňava, I.: *Jak (to) spolu mluvíme*. Brno 1992.), jsou tedy místo, čas a vztahy mezi participujícími. Avšak do komunikačního kontextu patří mnoho aspektů. Z. Vybíral přidává k základním prvkům ještě kontext globální. Do globálního kontextu podle něj patří *kultura* daného prostředí, která má podvědomí vliv na jedincovo chování a rozhodování. Spadají sem i *jazykové kompetence* a *jazyková vybavenost* komunikujícího. Pro vzájemné pochopení je důležité mít

přiměřené jazykové schopnosti. Jak již bylo psáno výše, lidé uzpůsobují své vyjadřování dané situaci a úrovni konverzace, aby docílili společného porozumění. A v neposlední řadě patří do globálního kontextu také *sociální neboli společenské aspekty*, mezi ně spadají hodnoty a normy, pravidla, sankcionování, práva a povinnosti jedinců vůči ostatním lidem a společnosti. Příkladem dalších aspektů mohou být například ještě politické okolnosti dané země, ekonomické a mnohé další. Označení globální kontext by se dalo nahradit pojmem vnější kontext (vlivy z vnějšího prostředí působící na osobu komunikujícího).

Vedle toho se zde nabízí pojetí vnitřního kontextu komunikace. Vnitřní prostředí se týká samotné osoby jednajícího. Osobnost člověka, má výrazný vliv na to, co říká a jak se chová. Individuální vlastnosti, každého z nás ovlivňují to, jaké zastáváme hodnoty, jaké máme cíle a vůbec to, jaký je náš životní styl.⁴⁸ Vnitřní kontext je tedy individuální svět jedince, jeho myšlenky, vlastnosti, zkušenosti, poznatky o světě, prožívání. Tento kontext je neustále vytvářen, doplňován a obměňován, tím jak na nás působí okolní vlivy, získáváním nových zážitků, asociacemi, emocemi, ale i minulými zkušenostmi.

Zajímavé pojmosloví toho, co je komunikačním kontextem, můžeme najít u E. Goffmana. Ten využívá kontext divadelního prostředí. V jeho pojetí figurují v podstatě tři prostředí, kde se odehrává komunikace a to jeviště, hlediště (přední region) a zákulisí (zadní region). Člověk komunikuje v ohraničeném regionu, k němuž se pojí i časové vymezení. Na scéně probíhá představení, většinou pro publikum v předním regionu. Komunikující hraje určitou roli určenou pro dané publikum a využívá k tomu podle Goffmana své fasády (standardní výrazové prostředky, které záměrně či mimoděk užívá při vyjadřování), tedy jazykových a výrazových prostředků a scény, tedy

⁴⁸ Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Praha, Portál 2000, str. 26,27

vybavení místnosti, rozmístění objektů v prostoru, předměty v pozadí, které jsou mu rekvizitami a vytváří kulisy pro představení.⁴⁹

Goffmann shrnuje celý komunikační akt s jeho aktéry, prostředím, časem, přítomnými lidmi, předměty, v divadelním představení. Lidé hrají své očekávané role a využívají k tomu všech prostředků, které se vyskytují v jejich blízkosti.

8.2. *Komunikační prostředky*

Samotné prostředky využitě pro přenos informací ovlivňují jeho průběh. Když spolu lidé mluví v bezprostřední interakci, není složité zjistit co si ten druhý myslí, jaké emoce se za rozhovorem skrývají. Prostřednictvím, toho jak se člověk tváří (mračí se, usmívá se), jaké má držení těla nebo toho, zda je konverzace doprovázena neverbálními prostředky (partner má založené ruce nebo s nimi rozhazuje, ošívá se, neustále se ohlíží, přešlapuje) poznáme, jak se cítí a jaký má vztah k probíranému tématu. Zda je mu konverzace příjemná, je rád v naší přítomnosti a rozumí tomu, co říkáme (pokyvuje hlavou). Avšak při komunikaci, která neprobíhá bezprostředně, ale třeba přes mobilní telefon nebo po internetu, se emoce zjišťují hůře. U telefonního rozhovoru můžeme usuzovat alespoň podle zabarvení hlasu, zda s námi dotyčný chce mluvit či nikoli, zda rozumí nebo souhlasí a jakými zvuky nám to dává najevo. Ačkoli ani tyto doprovodné projevy nemusí být věrohodné. Při internetové konverzaci (při chatování; nechám stranou zmíněný Skype, kde se lidé vidí a slyší) nevidíme ani neslyšíme svého partnera. Nevíme jak se tváří. V tomto ohledu nám mohou být nápomocny zmíněné emotikony, pokud jsou při konverzaci používány. Smajlíci pomáhají ukazovat náladu komunikujících. Obličejové závorečky, teček a jiných interpunkčních znamének zastupují výrazy těch živých lidí přítomných na druhé straně.

⁴⁹ Viz. Goffman, E. Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě. Praha, Nakladatelství Studia Ypsilon 1999

Komunikace přes internet má spoustu výhod. Mezi její přednosti patří to, že přenos informací je poměrně rychlý a bezprostřední. Na odpověď nemusíte čekat týdny (rychlí poslové ve středověku), dny (dopisy) ani hodiny či minuty (sms, které nezastihly své adresáty). Napíšete své sdělení a odpověď dostanete v podstatě ihned. Další výhodou je cena. Za komunikaci v rámci připojení k internetu se neplatí žádné poplatky navíc.

Avšak bezprostřednost může být i nevýhodou. Reakce na poskytované informace jsou často spontánní a nepromyšlené. Mohou tak vznikat dezinformace. Další nevýhodou (pro někoho ale třeba výhodou) je to, že člověk na internetu nemusí zveřejňovat celou svou identitu. Pokud komunikuje v rámci veřejného fóra a portálů (př. lide.cz), tak vystupuje pouze jako přezdívka, pod kterou se může skrývat někdo úplně jiný, než jak se prezentuje. Na jednu stranu člověk tímto způsobem může uniknout z reálného světa a vytvořit si náhradní virtuální život. Podle D. Šmahela člověk do své virtuální prezentace projektuje část sebe, své fantazie a představy. V internetovém prostředí se lidé cítí více svobodní. Nejsou omezováni konformními normami reálného světa. Nehrozí jim žádné bezprostřední sankce (maximálně zamezení přístupu do chatovací místnosti jejím správcem).⁵⁰

Člověk může být tedy někým jiným v reálném životě a někým jiným, když se připojí do virtuálního světa internetu. Ale měl by si uvědomovat, že vždycky existuje v reálném světě a musí participovat mezi reálnými lidmi.

Při komunikaci, která není tváří v tvář, mohou být někteří otevřenější a upřímnější. Některé věci lidé neradi vyslovují, třeba proto, že se stydí, ale napsat je jim nečiní tak velké obtíže. O některých tématech se neradí, baví osobně, ale zprostředkovaně přes internet jim to nevadí, protože druhá strana nevidí jejich fyzické reakce. U virtuálních konverzací si na druhou stranu nemůžeme být stoprocentně jistí pravdivostí informací.

⁵⁰ Šmahel, D. *Dospívající v prostředí internetu: Reálná a virtuální identita*. In: Plaňava, I., Pilát, M. (eds.) *Děti mládež a rodiny v období transformace*. FSS MU v Brně. Nakladatelství Barrister & Princial 2002., str. 262 - 274

8.3. Osobnosti participující na komunikaci - komunikační kompetence

Hlavní roli v komunikaci hrají lidé, bez nich by se nemohla odehrávat. Stěžejní osou komunikace jsou jedinci, kteří spolu komunikují v rámci interakční situace. Komunikant, jako osoba vysílající sdělení a komunikátor jako příjemce, popřípadě více účastníků. Všichni mají své specifické vlastnosti. Všichni lidé jsou individuální osobnosti, složené z psychických, biologických a sociálních rysů. Tyto stránky osobnosti ovlivňují každého v jeho myšlení, rozhodování a jednání. V každé konverzaci jsou tyto aspekty přítomny. Získané zkušenosti, poznatky, vědomosti, charakterové vlastnosti, ale i psychický a fyzický stav se při rozhovoru projevují.

Protože se v rámci komunikace role mezi komunikujícími vzájemně vyměňují tak budu rozebírat pouze osobnost komunikátora.

Jak již bylo uvedeno výše, každý člověk reaguje v různých interakčních situacích určitým způsobem, jedná jinak, když je ve známém prostředí, jinak v neznámém, jinak tam, kde je hodně posluchačů či přihlížejících, jinak v intimnějším kruhu menšího počtu lidí, podle toho, jak se v dané situaci cítí. V každé situaci je od něj očekávána daná role. Role jsou vybírány podle toho, v jakém komunikačním kontextu se zrovna aktér nachází. Pokud je doma mezi příbuznými, očekává se od něj, že se bude chovat například jako syn, otec, babička, teta. Nachází-li se v práci, bude vykonávat roli zaměstnance, podřízeného nebo třeba kolegy. Ve škole je dáno, jak se má chovat žák a jak učitel. Se změnou role člověk přizpůsobuje i své jednání a řečové prostředky, jinak mluví s malým dítětem, když ho o něčem poučuje a jinak se svým nadřízeným, jinak se svými kamarády. Využívá vždy takových jazykových prostředků příhodných pro danou situaci. Ale kontroluje zároveň i své doprovodné vyjadřovací prostředky. Vědomě i nevědomě si dává pozor na své držení těla, používání gestikulace, aby byla přiměřená, nepřemrštěná, ale dostačující, dodržuje vzdálenost mezi komunikujícími.

Důležitou roli hrají i *charakterové vlastnosti*. Sebevědomí člověk se projevuje ve větší míře než člověk bázlivý. Cholerik bude jednat o dost prudčeji a impulsivněji než flegmatik. Melancholik neprojeví tolik pozitivních emocí jako sangvinik. Extrovert komunikuje mnohem více s ostatními lidmi kolem sebe, než introvert, pro jehož osobnost se příhodnější spíše využívání intrapersonální řeči než mezosobní komunikace.

8.4. Sociální prostředí - kdo a co člověka ovlivňuje

Komunikační schopnosti a dovednosti si osvojujeme v průběhu života. Hned po narození jsme zasazeni do interakčního prostředí, ve kterém se učíme prakticky všechny základní věci potřebné pro život, jako jsou základní společenské návyky a pravidla soužití. P. Sak ve své publikaci (Proměny české mládeže, rok 2000) používá pro toto období označení „sociální zrání“. V průběhu sociálního zrání si jedinec osvojuje svou sociální podstatu. Od dětství se učí žít mezi ostatními a utváří svou osobnost. K procesu zrání dochází v době, kdy jedinec přestává být převážně objektem, o který se rodiče starají, a začíná být společenským subjektem. V tomto období dochází k psychickému, biologickému a sociálnímu dozrání. Pro jedince to znamená, že se mění jeho sociální role a pozice. V jeho průběhu dochází k osvojování si společenských rolí a s nimi spojených norem. Jedinec v průběhu sociálního zrání pochopí a osvojí si sociální mechanismy, jako je sociální chování. Osvojí si společenské vzory a stereotypy, díky nimž pochopí obsah a formy chování. To ho částečně omezuje v jeho rozhodování, ale dává mu zároveň směr a mantinely jeho vlastního chování.

Děti za svůj život projdou několika fázemi, než dospějí k bodu přechodu mezi dětstvím a dospělostí, do věku adolescence. Touto myšlenkou se zabývá mnoho autorů. Podle J. Piageta projde dítě několika fázemi kognitivního vývoje. A to *senzomotorickým stádiem* (0-2 roky), kdy se dítě učí rozlišovat své okolí, lidi a věci kolem sebe pomocí doteků a pohybu;

preoperačním stádiem (2-7 let), děti se učí ovládat jazyk, používat slova a symboly; stádium *konkrétních operací* (7-11 let), v tomto stádiu děti chápou příčinné vztahy a používají logické pojmy; poslední stádium, v pubertálním věku, děti prochází stádiem *formálních operací* (11-15 let), v této fázi dítě zvládá používat hypotetických výroků a základů dedukcí, ovšem záleží na procesu vzdělávání, někteří nejsou schopni si zákonitosti osvojit.

Děti v období vyrůstání přejímají chování podléhající tlaku sociálních norem, vzorů a společenských stereotypů. Jejich chování přestává být postupně spontánní, začínají ztrácet individualitu ve svých sociálních projevech. Osvojují si sociální kompetence, neboli soubor znalostí a dovedností, jak vyhodnocovat společenské dění kolem sebe a jak komunikovat s ostatními a jaké nástroje k tomu používat. Učí se jakým způsobem dosahovat svých cílů v interakci s ostatními jedinci.⁵¹

Sociální kompetence se vztahují k prostředí, v němž se jedinec pohybuje a žije. K interakcím využívá takové zdroje, které jsou pro danou kulturu a společnost vhodné. Ty se odvíjí od sociálního postavení člověka ve společnosti či skupině, ve které se pohybuje.

Rodina

V počátku života je nejdůležitějším prostředím rodina. Ta se postupně rozšiřuje o prostředí školky, školy (přátelé, vyučující), pracovního prostředí (kolegové, nadřízení) a volnočasové aktivity (sportovní partneři). Všichni lidé, se kterými se v průběhu života setkáme, mají na nás určitý vliv. Někteří nás ovlivní hodně a někteří třeba vůbec.

Jak již bylo řečeno, rodina je nejdůležitějším činitelem odpovědným za naše chování a jednání. V primární skupině (rodině) se učíme základům společenské interakce, základům komunikace s ostatními lidmi. Od narození se nám snaží předat své zkušenosti, hodnoty a normy, abychom byli schopni

⁵¹ Sak, P.: Proměny české mládeže. Praha, Petrklíč 2000., str. 35-42

sdílet s ostatními ty své a pak je uměli předat dál. Rodina nás učí základům společenského života, vštěpuje nám normy a hodnoty, které jsou zakořeněné v naší kultuře. Předávají dětem nejen obecná pravidla, která jsou dána, ale i svůj pohled na svět. Každá rodina má své tradice, obyčeje, chování, názory a postoje, které se přenáší z generace na generaci. Rodinní příslušníci v postatě předávají odkaz rodinných zvyklostí. V procesu sociálního zrání se dítě učí rozpoznat, co je od něj očekáváno. Vštěpuje mu hranice a meze chování.

Škola (vzdělávání)

Dnes mnohé funkce, které dříve zastávala pouze rodina, přechází na instituci školy. Vštěpuje dětem postoj ke společnosti a to jak se v ní chovat. Učitelé se snaží předat kulturní obsahy, rozšířit dětské obzory. Doplňují poznatky, které mladí získávají v rodině a přidávají další a další znalosti, potřebné pro život. Snaží se rozvíjet rozumové schopnosti dětí, aby se lépe začlenili do světa, který je obklopuje. Děti se ve škole naučí číst, psát a mnoho dalších dovedností potřebných ke správné komunikaci.

V průběhu školní docházky absolvují děti různé stupně vyučování, které jsou rozšířením a obohacením těch předchozích. Na základní škole se naučí základním poznatkům a všeobecným základům. Na jejím závěru si musí vybrat, kam se budou ubírat jejich životy. Jaký směr (humanitní, technický...) si zvolí, pro své budoucí uplatnění. Vybírají si v době dospívání, na prahu mezi bezstarostným dětstvím a dospíváním. Toto období se vyznačuje přelomovým chováním mládeže. Už nemluvíme o dětech, ale dospívajících lidech, kteří by se měli začít chovat zodpovědně.

Přátelé a volnočasové aktivity

Člověk stráví zhruba 1/3 dne spánkem, 1/3 dne v práci nebo ve škole a zbytek tvoří volný čas. Volný čas každý využívá jinak. Většinou je spojen s regenerací psychických a fyzických sil. Člověk v rámci volného času může

také rozšiřovat své znalosti a vědomosti, obohacovat svého ducha a věnovat se dalším a dalším činnostem. Nejvíce volného času má mládež. Podle výzkumu T. Štursově a M. Bocana *Aktuální problémy mladé generace ČR* z roku 2006⁵² tráví mladí svůj volný čas nejčastěji s kamarády a se svým partnerem. Dá se tedy říci, že ve volném čase komunikují převážně se svými přáteli. S rodiči se baví občas či málokdy.

To, jak trávíme svůj volný čas, vypovídá o našich hodnotách, idejích, společenských normách a kultuře. Hodnotový systém se vytváří již od dětství (viz oddíl „Rodina“), později v mládí, kdy jsou pro nás důležití lidé kolem nás (obzvláště vrstevníci viz dále), si lidé hledají a vytvářejí svůj životní styl a stanovují si budoucí životní cíle.

⁵² Štursová, T. Bocan, M. *Aktuální problémy mladé generace ČR*. NIDM Praha 2006. [online] [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zpravy/1174039212.pdf>

Šetření proběhlo u 1633 mladých lidí ve věku 15-26 let, ve všech krajích ČR.

9. Výzkumné šetření sociální komunikace mládeže

Pro úplnost nejprve definuji pojem mládež. Různé zdroje vysvětlují pojem mládež různě, ale shodují se na základních znacích. Mládež je skupina vrstevníků, kteří se nachází v životní fázi mezi dětstvím a dospělostí. V této fázi života dochází k dokončování fyzických změn v organismu, hledání nových hodnotových orientací a nových autorit, odpoutávání se od primární rodiny a k přípravě na převzetí rolí dospělého.⁵³ Pedagogický slovník definuje mládež tak, že je to „sociální skupina tvořená převážně lidmi ve věku přibližně od 15-25 let, kteří již ve společnosti neplní role dětství, avšak společnost jim ještě nepřiznává role dospělých. Má charakteristický způsob chování a myšlení, jiný systém vzorů, norem a hodnot.“⁵⁴

Sociální komunikace mládeže v rámci skupiny vrstevníků

Ve věku mezi 15-18 lety mají mimořádnou pozici u mládeže party. Vrstevníci a kamarádi mají v tomto období pro mladistvé velkou váhu. Mezi nejdůležitější hodnoty v tomto období patří kamarádství a přátelství.⁵⁵

Vytvoření a udržování skupin má u dětí a mládeže velký význam. Vedle rodiny stojí sekundárně vytvořená skupina vrstevníků, parta, která hraje důležitou roli v životě dětí. Když se jejich názory neshodují s rodiči, hledají

⁵³ Viz např. Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001, str. 160

⁵⁴ Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. Pedagogický slovník. Praha, Portál, s.r.o. 2001, str. 125

⁵⁵ Sak, P.: Proměny české mládeže. Praha, Petrklíč 2000, str. 24

útočiště jinde, u svých kamarádů. Parta je tvořena skupinou přátel a kamarádů, kteří společně sdílí hodnotové orientace a názory. Skupina se řídí určitými pravidly a existuje v ní ať už formálně či neformálně rozdělení rolí. Ve většině skupin mají člena, který zastává roli vůdce, jiný je mluvčí, bavič, organizátor, ten, kdo zajistí místo pro scházení (popřípadě akce – párty na chatě, v bytě...). Role se mohou i prolínat. Někteří členové mohou mít i více rolí najednou. V rámci skupiny si adolescentní vrstevníci potvrzují své místo ve společnosti. Členové skupiny tvoří názorovou, komunikační a interakční základnu pro své vrstevníky. Mladí rádi zkusí nové neznámé věci. Rádi napodobují a jsou napodobováni. Důležitou roli v kamarádských skupinách a partách, má přímá verbální komunikace. Prostřednictvím diskutování o různých tématech testují své možnosti a získávají pocit autonomie. Podle P. Macka tráví mnoho hodin diskutováním o tom, jaké něco bylo, je či není, jaké by to mohlo být nebo by mělo být a bude (situace, které chtějí prožít, co se jim stalo, co budou dělat). Vzájemně si vyměňují pocity, postoje, názory a vzorce chování. Zkouší ověřovat nové varianty. Mají dobrý pocit z toho, když jsou svými vrstevníky oceňováni. Nezáleží na tom, zda jejich chování je v souladu se společenskými normami, jde pouze o to, být uctívány v očích svých druhů. Tím, že jsou členy vrstevnické skupiny, získávají svůj sociální status. Interakce a komunikace uvnitř skupiny ovlivňuje jednání a rozhodování dětí v rámci běžných situací v každodenním životě. Členové party poskytují zpětnou vazbu, jedinci si potvrzují svá rozhodnutí v závislosti na ostatních členech.⁵⁶

Skupiny vrstevníků, kteří mají společné zájmy a názory, spolu tráví dosti velké množství času (ve škole i mimo ni). Věnují se stejným volnočasovým aktivitám. Používají stejné výrazové prostředky, sdílí společné hodnoty. Jak píše P. Macek, spousta slov, které mládež používá, je zkratkami jejich běžného chování a zkušeností. V rámci své party používají specifické výrazy, kterým rozumí jen oni. V rámci skupiny si vytvoří vlastní slovník, kterým popisují postoje a hodnocení druhých lidí. Mají specifické označení

⁵⁶ Macek, P. Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících. Praha, Portál 1999, str. 71-74

různých životních zkušeností a situací, do kterých se dostávají. Jelikož své zkušenosti považují za jedinečné, tak se domnívají, že běžné vyjádření nestačí. Další příčinou, proč adolescenti používají specifické výrazivo, je to, že využívání slangu je kritériem pro potvrzení statusu ve vrstevnické skupině. Používáním některých slov daná osoba stoupá na žebříčku prestiže mezi ostatními členy party. Některé výrazivo posiluje a zpevňuje solidaritu ve skupině. Specifický slovník vyjadřuje hodnotovou orientaci vrstevnické skupiny.⁵⁷

V druhé části práce jsem se pokusila zjistit, zda to, že mladí tráví dost času se svými kamarády, platí i na Kolínsku. Zajímalo mne, o čem mezi sebou komunikují, jaká jsou jejich témata, zda při komunikaci využívají specifické výrazivo, jako například akronymy, mají-li nějaké zvláštní rituály při setkávání (verbální či neverbální doprovodné signály komunikace), jaké preferují komunikační prostředky ve volném čase.

⁵⁷ Macek, P. Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících. Praha, Portál 1999, str. 50-51

Cíle výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká jsou komunikační témata dnešní mládeže ve zvoleném regionu ve věku 14/15 let. Zajímalo mne, o čem se baví hlavně s kamarády a také s rodiči ve volném čase o víkendu, ale i ve všední den. Záměrně nezařazuji čas strávený ve škole, protože se dá předpokládat, že zde, se nejčastěji používá verbální komunikace tváří v tvář, ať už se spolužáky, kamarády či pedagogy. Ve volném čase mohou komunikovat se svým okolím různým způsobem s využitím různých komunikačních prostředků (nejen osobní rozhovory, ale například telefonní rozhovory, rozhovory přes internetový chat, skype, sms, mobilní rozhovory, atd.). Zaměřila jsem se na poměr mezi osobní komunikací (tváří v tvář) a internetovou komunikací. Na to, zda mládež častěji komunikuje osobně nebo písemně přes chaty. Z výzkumu M. Bocana, H. Maříkové, A. Spálenského a kol. *Hodnotové orientace dětí ve věku 6-15 let* z roku 2011, je patrné, že se mladí lidé ve volném čase setkávají s kamarády docela často, ale také s nimi často komunikují přes internet. Položku *návštěva kamarádů* zvolilo ve výzkumu jako způsob trávení volného času i ve všední den poměrně dost respondentů (ve výzkumu tuto možnost zvolilo 61% ze 743 dotazovaných). Vedle návštěv kamarádů polovina dotazovaných dětí uvedla i možnost chatování na internetu (50% dotazovaných), což je také poměrně významný podíl.

V práci jsem se snažila zjistit, zda se mládež setkává se svými kamarády i ve všední den a o čem si povídají a to, zda ke komunikaci využívají spíše moderní technologie.

V mnoha publikacích je uvedeno, že pro dítě v období puberty je důležitější postoj jeho vrstevníka než názor rodiče.⁵⁸ Chci tedy zjistit, zda děti stráví komunikací s rodiči menší čas než s kamarády, což by mohlo potvrzovat myšlenku, že mládež je ve svých názorech, hodnotách, postojích a

⁵⁸ Macek, P.: *Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha, Portál 1999

komunikačních tématech ovlivňována zvláště komunitou svých vrstevníků. Soužití s rodiči však stále tvoří nedílnou součást jejich běžného života. Předpokládám, že děti tráví volný čas jak s kamarády, tak i s rodiči. Chci zjistit, zda věnují více času kamarádům nebo rodičům. Tento moment mě zajímá zejména ve všední den, kdy mládež nemá tolik volného času jako o víkendu. Protože skladba volného času dětí v běžném dni v týdnu a ve volném čase o víkendu (podle laického zamyšlení) různí. O víkendu má mládež více volného času než ve všedním dni. (Beru v úvahu všední den ve školním roce, ne o prázdninách, to je délka a skladba volného času jiná.) Také se zaměřím na to, zda se liší struktura komunikace mezi mládeží ve městě a na venkově, popřípadě jak.

Teze a hypotézy

Mládež tráví významnou část svého volného času s kamarády. Probírají témata aktuální pro jejich životní situaci, jako jsou vztahy mezi kamarády, hudba, filmy, PC hry. Hlubší myšlenky, jako je politika, ekonomika, dění ve světě do jejich rozhovorů proniká minimálně. Je možné, že výzkum ukáže, že ve všední den se baví spíše o školních záležitostech.

V dnešní době mládež s kamarády komunikuje ve volném čase jak osobně, tak i přes internetový chat. Ve volném čase v týdnu u městských dětí je využívanější možností komunikace chatování, u venkovských dětí je to osobní setkávání. O víkendu obě skupiny komunikují spíše osobně při setkávání.

H1: Mládež na Kolínsku tráví více času komunikací s vrstevníky než s rodiči.

H2: Komunikační témata mládeže se týkají věcí aktuálních, pomijivých, o dlouhodobějších zájmech či společenských tématech nemluví.

H3: *Nejčastějšími komunikačními tématy u děvčat jsou vztahy a vzhled. (jak na vesnici, tak i ve městě). Nejčastějšími komunikačními tématy chlapců jsou PC hry a sport.*

H4: *Ve všední den venkovská mládež komunikuje s kamarády osobně více než městská. Městská mládež komunikuje s kamarády ve všední den výhradně přes internetový chat.*

H5: *O víkendu mladí tráví více volného času s kamarády osobní než internetovou komunikací.*

Objekt výzkumu

Výzkum probíhal na skupině mládeže ve věku 14-15 let v 9. třídách vybraných Základních škol v regionu Kolínska.

Jako *opora výzkumu* sem použila seznam Základních škol, který jsem získala na <http://www.firmy.cz/Instituce-a-urady/Vzdelavaci-instituce/Zakladni-skoly/reg/kolin>. Ze seznamu jsem záměrně vynechala školy, které nemají 9. třídy. Seznam jsem rozdělila na 2 části: ZŠ na venkově a ZŠ v Kolíně (ten reprezentuje město), protože jedním z cílů bylo porovnat určité proměnné v rámci města a venkova.

Za město považuji Kolín, který má 31 207 obyvatel. Do veličiny venkova jsou zařazeny všechny ostatní školy, jelikož se nachází v obcích, které jsou co do počtu obyvatel menší než 10 000.⁵⁹

⁵⁹ Informace o počtech obyvatel čerpám z „*Předběžné výsledky Sčítání lidu, domů a bytů 2011 - Středočeský kraj: Vybrané údaje podle obcí*“. Online, dostupné z: http://www.czso.cz/csu/2012ediciplan.nsf/publ/02020-12-n+k3026_2012

Jako *výběrový plán* jsem zvolila prostý náhodný výběr, kdy jsem školám na seznamu přiřadila čísla a posléze vylosovala patřičný počet z každé kategorie, abych zajistila objektivnost výběru.

Metodika

Sociální komunikace mezi mládeží by se dala zkoumat různými způsoby, např. hloubkovými rozhovory s jednotlivými respondenty nebo obsahovou analýzou jejich konverzací (z rozhovorů na chatech, z blogů, apod.). Tyto možnosti si nechám jako možné varianty rozšíření zkoumání do budoucnosti. Na základě pilotáže provedené polostrukturovanými rozhovory s několika mladými ve věku 14 a 15 let, jsem se rozhodla pro kvantitativní metodu sběru dat a to dotazníkové šetření, které zjišťovalo obecnou rovinu sociální komunikace mládeže ve volném čase jak o víkend, tak ve všední den. Zajímala mne komunikační témata a jejich obsahy, jak v komunikaci mládeže s rodiči, tak s kamarády. Dále jsem se zaměřila na preference způsobů komunikace s kamarády (osobní či neosobní rozhovor, využití elektronických médií) a na to zda a jaké jsou rituály dnešní mládeže při setkání, zda využívají při komunikaci emotikony a akronymy.

Realizace šetření

Samotnému dotazníkovému šetření předcházela kvalitativní pilotáž pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Předvýzkum jsem provedla na začátku ledna 2012. Sestavila jsem osnovu pro polostrukturované rozhovory⁶⁰. Na jejím základě jsem provedla rozhovory s několika zástupci mládeže přes internetový chat (Facebook). Kdy jsem zjišťovala veličiny, které jsem posléze použila a rozšířila v dotazníku, jako například zda tráví

⁶⁰ Viz příloha č. 2: *Podklady pro polostrukturované rozhovory.*

svůj volný čas sami doma nebo venku s kamarády, zda komunikují raději osobně nebo prostřednictvím internetu, zda komunikují převážně s kamarády nebo i s rodiči, apod. Kontakty na respondenty jsem získala pomocí metody snowball sampling („*spočívá na výběru jedinců, při kterém nás nějaký původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny.*“)⁶¹. Z výsledků rozhovorů jsem usoudila, že nejlepší pro získání většího počtu dat bude dotazníkové šetření. A proto jsem sestavila dotazník a rozšířila ho mezi respondenty výběrové skupiny. To znamená, že jsem dotazník distribuovala studentům 9. tříd vybraných základních škol v regionu Kolínska.

Dotazníkové šetření probíhalo na vybraných Základních školách, které jsem určila dle prostého náhodného výběrového plánu, a to ve městě na 2. ZŠ Kolín Lipanská; ZŠ Kolín Mnichovická; 3. ZŠ Kolín; ZŠ Kolín, Kmochova a na venkově v ZŠ Pečky; ZŠ Velký Osek; ZŠ A MŠ Cerhenice a ZŠ Plaňany.⁶² Šetření se zúčastnilo 232 respondentů (z toho 107 dívek a 124 chlapců). Z městských škol bylo 120 respondentů (62 dívek a 58 chlapců) a z venkovských 112 respondentů (45 dívek a 66 chlapců). Návratnost dotazníků byla 100%, protože sběr dat jsem zajišťovala osobně v rámci vyučovacích hodin, kdy jsem dotazníky žákům předkládala a sbírala je osobně. V úvodu jsem respondenty seznámila se záměry práce a dotazníků, aby nedocházelo k nedorozumění a nepochopení otázek.

Dotazník byl strukturován do tří částí. Jako první jsou řazeny demografické otázky (*pohlaví, místo školy*), v následujících částech jsou oddíly otázek věnované volnému času ve všední den a volnému času o víkendu, beru v úvahu vždy průměrný den zastupující jednotlivá rozdělení.

⁶¹Disman, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha, Karolinum 2007, str. 114

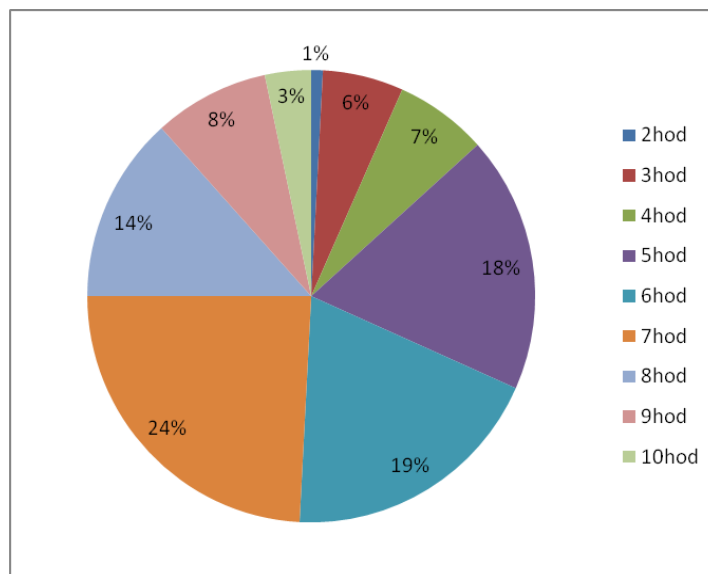
⁶²Rozložení jednotlivých škol viz příloha tabulka č. 1: *Počty žáků v jednotlivých školách*

Interpretace výsledků

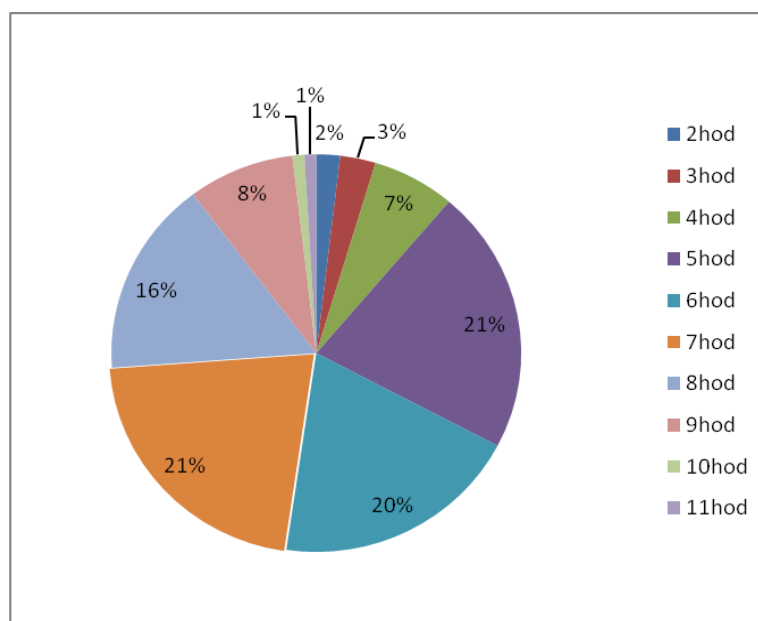
Délka volného času (ot.č.3)

Z šetření vyplynulo, že délka volného času mládeže jak na venkově, tak ve městě se pohybuje okolo 5-8 hodin. Jak znázorňují grafy, ve městě odhadovalo 24% respondentů, že průměrná délka jejich volného času ve všední den je 7 hodin, 19% uvedlo 6 hodin a 18% odpovědělo 5 hodin a 14% napsalo 8 hodin. Podobně tomu bylo na venkově, avšak zde se možnost 5 hodin a 7 hodin objevuje vyrovnaně (21% u obou možností), 20% venkovských respondentů odpovědělo, že jejich volný čas je asi 6 hodin a 16% uvedlo 8 hodin.

Graf č. 4: *Délka volného času ve všední den u městské mládeže*



Graf č.5: Délka volného času ve všední den u venkovské mládeže



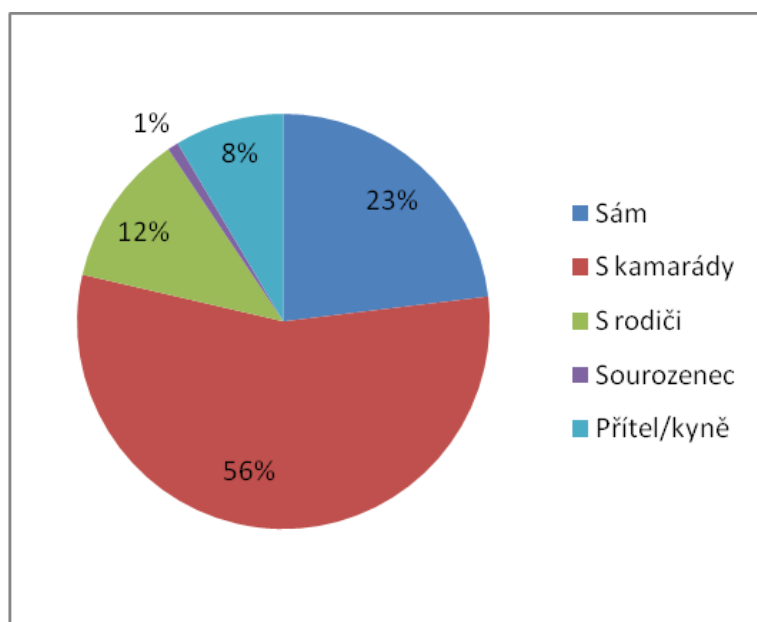
Na celkovou délku volného času o víkendu jsem se neptala, předpokládám, že mládež považuje celý víkend za volný čas (usuzuji tak na základě odpovědí z polostrukturovaných rozhovorů v pilotáži).

S kým tráví mládež svůj volný čas (ot.č.4 a ot.č.18)

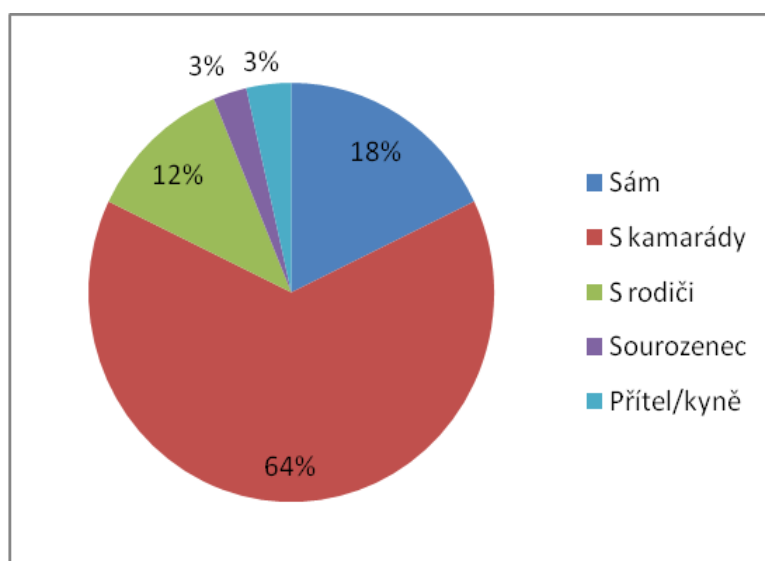
Tvrzení, že mládež tráví velkou část volného času se svými kamarády, potvrdily odpovědi na otázku č.4 a č.18, ve kterých jsem se ptala s kým nejčastěji tráví svůj volný čas. Přes 50% městských dětí odpovědělo v obou otázkách, že svůj volný čas tráví *s kamarády*. U venkovských dětí tomu bylo ještě o 10% více (tzn. přes 60%). Jako další možnost uváděli, že volný čas tráví *samy* (město: 23% ve všední den, 17% o víkendu; venkov: 18% ve všední den, 13% o víkendu). Na třetím místě uváděli, že volný čas tráví *s rodiči*. Obecně s nimi tráví více času o víkendu (shodně 22% všech respondentů), ve všední den méně (shodně 12% respondentů). Objevovaly se

také odpovědi, že mládež tráví svůj volný čas se svými *sourozenci* nebo také *s přítelem či přítelkyní*. Několik respondentů uvedlo do odpovědi, že tráví svůj volný čas u počítače, tuto možnost jsem zahrnula do možnosti *a) sám*.

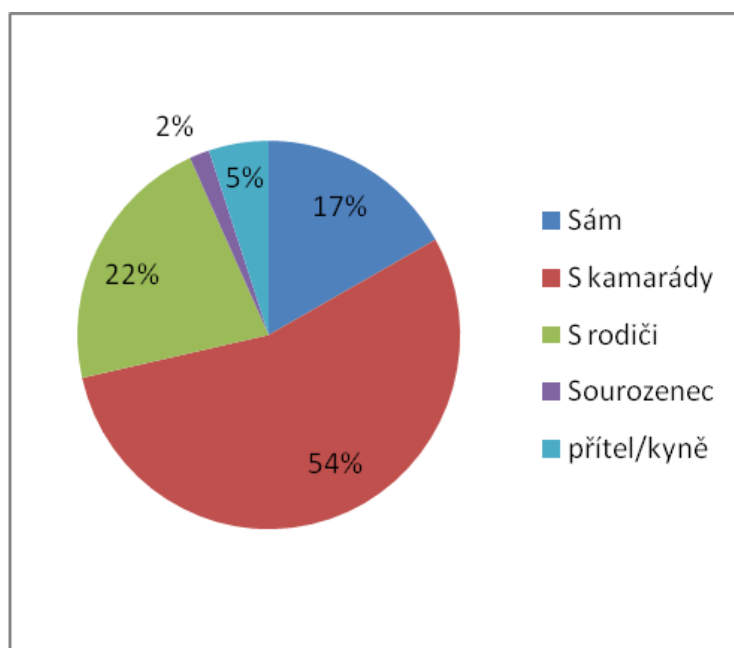
Graf č.6: S kým tráví všední volný čas městská mládež



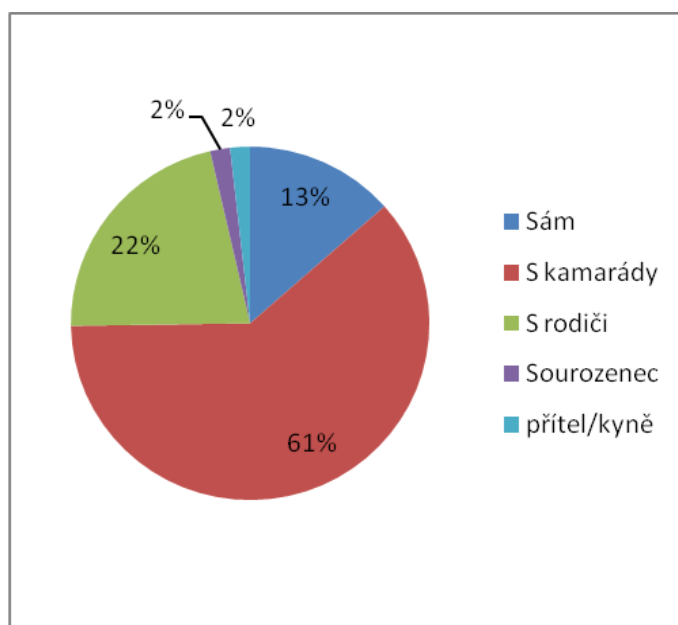
Graf č.7: S kým tráví všední volný čas venkovská mládež



Graf č. 8: S kým tráví volný čas o víkendu městská mládež



Graf č. 9: S kým tráví volný čas o víkendu venkovská mládež



Kde tráví volný čas (ot.č.5 a ot.č.19)

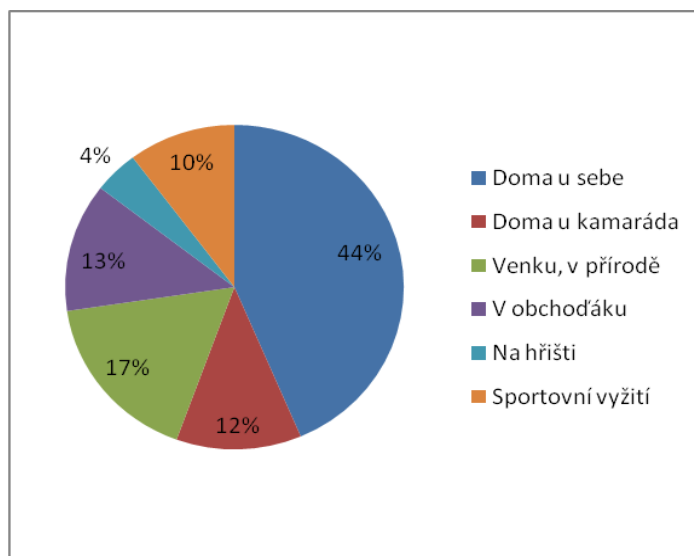
Jak je vidět na následujících grafech městské, ale i venkovské děti, jak ve všední den, tak i o víkendu, uvádějí, že tráví svůj volný čas převážně *doma* (kolem 40%).

Ve všední den svůj volný čas tráví *venku v přírodě* venkovská mládež více než městská (34% venkovských dětí, 17% městských). Venkovská mládež jako třetí v pořadí volila možnost *Na hřišti* (16%); kdežto městská *v obchodáku* (13%) a hned za ní *doma u kamaráda* (12%). Dále mládež tráví čas v různých sportovních klubech (tělocvična, sokolovna, posilovna, plavecký areál – *sportovní vyžití*) a také se objevila možnost *na nádraží*.

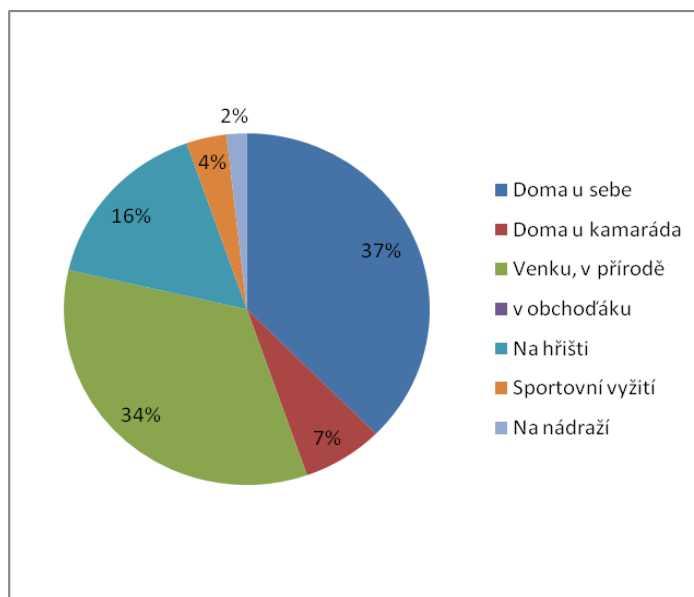
O víkendu, pokud nejsou doma, jsou venkovské děti *venku, v přírodě* (31%) a městské buď, stejně jako venkovské, ale v podstatně menší míře, *venku, v přírodě* (15%) nebo *u kamaráda* (14%). O víkendu bývají také *na hřišti, v klubovně* (skauti a jiné zájmové kroužky) nebo *v disko klubu* (na zábavě, na párty, v hospodě, na disko).

Rozdíly v procentuálním zastoupení jednotlivých míst mohou být způsobené tím, že venkovské děti nemají tolik možností výběru jako městské. Ve městě může mládež volit z možností, jako obchodní centrum, kluby (diskotéky, restaurace, sportovní klubovny, posilovny...). Na venkově většinou nebývají diskotéky, kina ani obchodní centra.

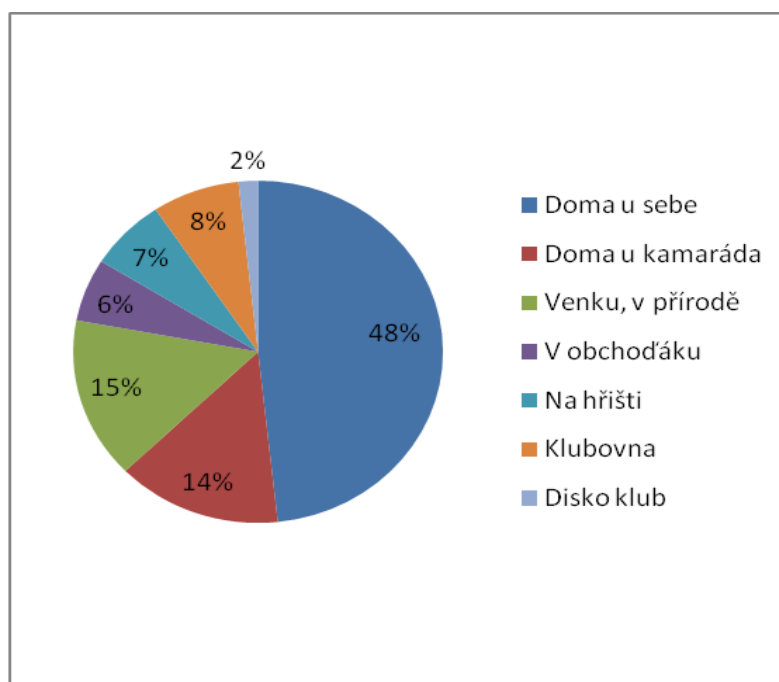
Graf č.10: *Místo trávení volného času ve všední den městskou mládeží*



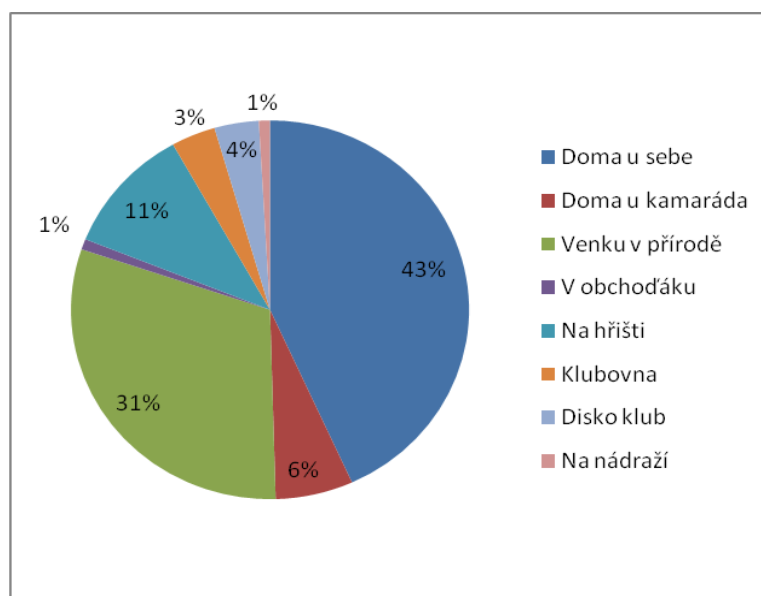
Graf č.11: *Místo trávení volného času ve všední den venkovskou mládeží*



Graf č. 12: *Místo trávení volného času o víkendu den městskou mládeží*



Graf č.11: *Místo trávení volného času o víkendu den venkovskou mládeží*

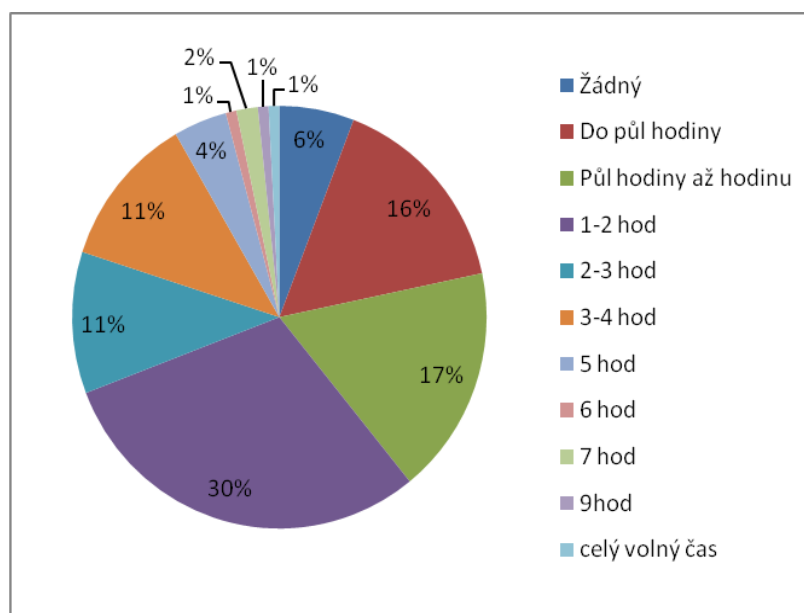


Dá se předpokládat, že pokud tráví mládež čas sama u sebe doma, komunikuje s přáteli jiným způsobem než osobně tváří v tvář, tzn. pomocí komunikačních technologií, čemuž nasvědčují i odpovědi na další otázky.

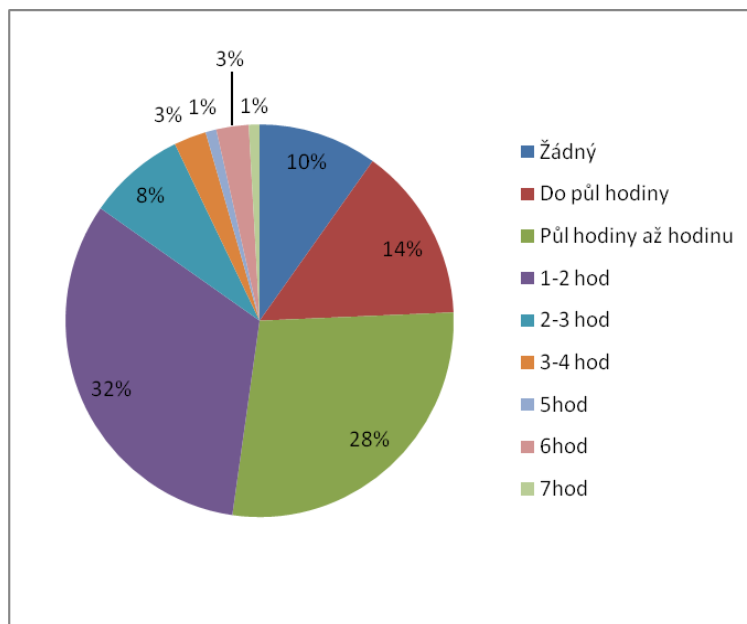
Délka času strávená s kamarády na chatu/skypu (ot.č.12 a ot.č.23)

Zhruba polovina respondentů stráví s kamarády na chatu/skypu ve všední den i o víkendu průměrně mezi *půl hodinou až 2 hodinami*. Avšak někteří respondenti odpovídali i více (3-4, 5, 6, 7, 8, 9 hodin i *celý volný čas*). Dnešní mládež stráví hodně času komunikací na internetu. Potěšující může být to, že někteří uvedli, že netráví *žádný čas* na chatu/skypu.

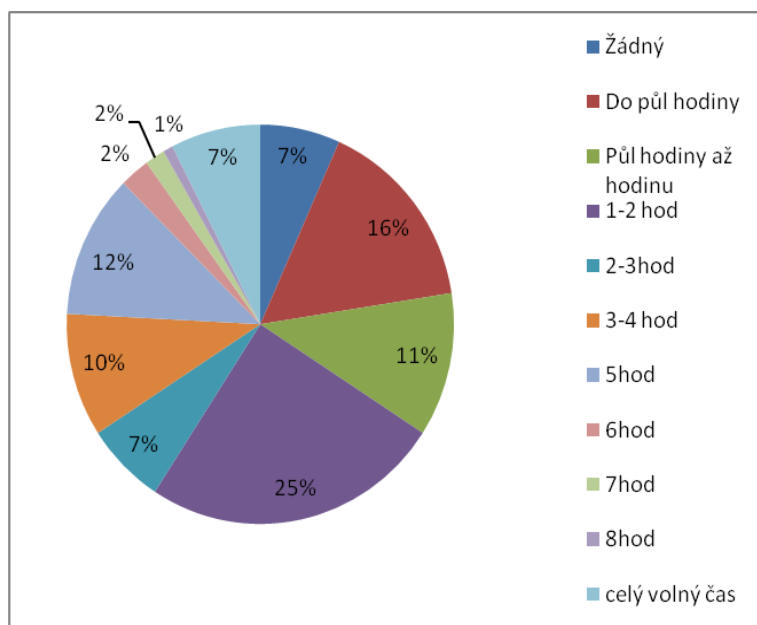
Graf č. 12: *Délka času strávená s kamarády na chatu/skypu ve všední den u městské mládeže*



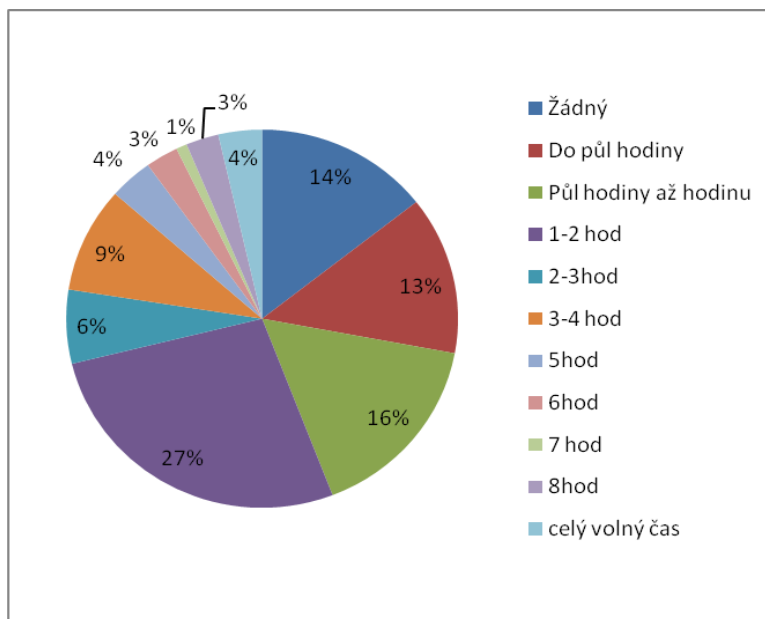
Graf č.13: *Délka času strávená s kamarády na chatu/skypu ve všední den u venkovské mládeže*



Graf č. 14: *Délka času strávená s kamarády na chatu/skypu o víkend u městské mládeže*



Graf č.15: *Délka času strávená s kamarády na chatu/skypu o víkendu u venkovské mládeže*



Chat, emotikony a akronymy (ot.č.15, 16, 17)

V dotazníku jsem se respondentů ptala, jaký internetový chat používají nejčastěji. Zajímalo mne, která z možností internetové komunikace (ICQ, Facebook nebo Skype, o kterých jsem psala v první části práce), používají mladí na Kolínsku. Jak jsem předpokládala u mládeže převládá sociální síť Facebook. Tuto možnost zvolilo 181 respondentů z 232.

Tabulka č. 2: *Využití jednotlivých internetových chatů*

Odpověď:	Počet	%
Chat nepoužívám	12	5
ICQ	2	1
Facebook	181	78
Skype	37	16
Celkem (N)	232	100

Také mne zajímalo, zda mládež využívá emotikony (zástupné znaky k projevení emocí v písemné formě komunikace, viz oddíl *Slova, symboly a znaky*). Zjistila jsem, že smajlíci jsou velmi oblíbený doprovodný jev písemné komunikace. Poměr používání emotikonů mezi muži a ženami je relativně srovnatelný (103 žen a 105 mužů).

Tabulka č.3: *Používání emotikonů*

Používáš ve zprávách smajlíky?	Pohlaví		Total
	žena	muž	
Ne	4	18	22
Ano	103	105	208
Total	107	123	230

V oddíle *Slova symboly a znaky*, jsem zmínila také akronymy neboli zkratky slov. Z šetření vyplynulo, že mládež hojně využívá zkratky ve svých konverzácích. Přikládám přehled nejčastěji používaných zkratk mládeží na základních školách na Kolínsku. Jednou z nejpoužívanějších zkratk je (kromě zkratk ze sprostých slov) *jj* (jo jo), *OMG* (Oh My God) a *NVM* (nevím). Některé akronymy jsou přejaté z anglických slov (*LOL* – Lot Of Laughing, *W8* weit, apod.).

Tabulka č.4: *Akronymy*

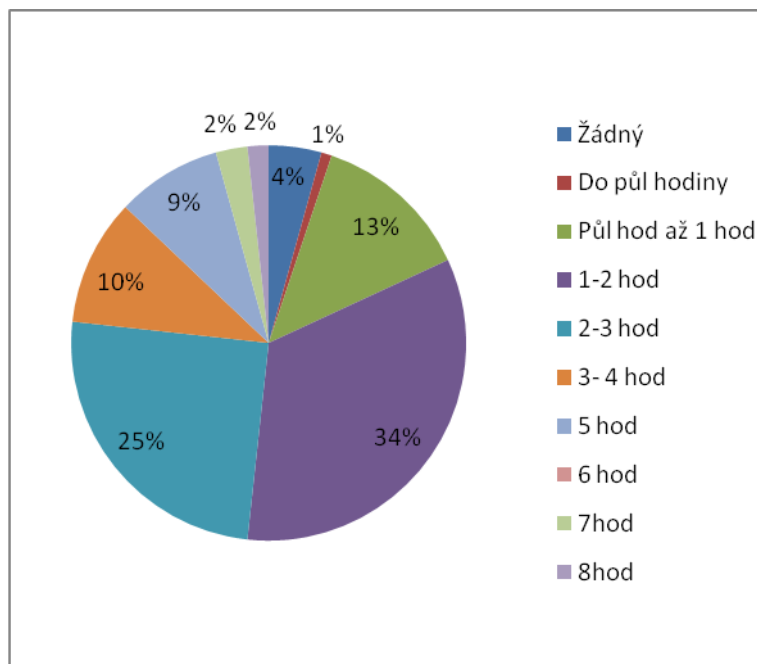
Zkratka:	Počet:
JJ (jo,jo)	57
TKJ (tak jo)	16
NN (nene)	7
MTR (mám tě rád)	6
NVM (nevím)	35
LOL (Lot of laughing)	25
W8 (weit)	2
OMFG a další sprosté zkratky	64
Z5 (Zpět)	18
NYN (no jo no)	2
NP (není proč)	1
OMG (O My God)	42
PLS (please)	4
MNT,MMNT (moment)	5

Délka času strávená s kamarády osobně (ot.č.11 a ot.č.21)

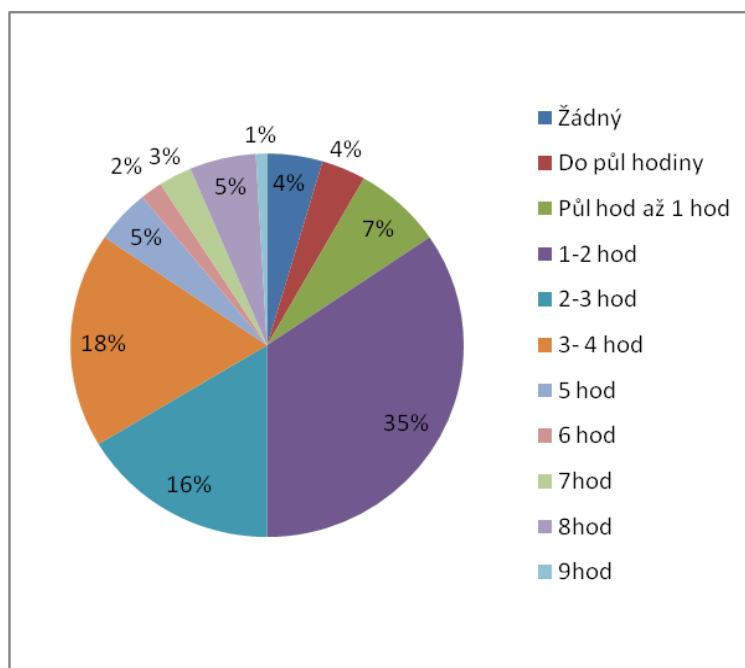
Městská mládež tráví osobně s kamarády ve všední den čas mezi *půl hodinou až 3 hodinami*. Venkovská mládež se schází s kamarády osobně na čas mezi *půl hodinou až čtyřmi hodinami*. Nejčastější odpovědí u obou skupin je možnost *1-2 hodiny*.

O víkendu tráví městská mládež se svými kamarády osobně nejčastěji *5 hodin*. Venkovská mládež spolu tráví o víkendu kolem *5 až 7 hodin*.

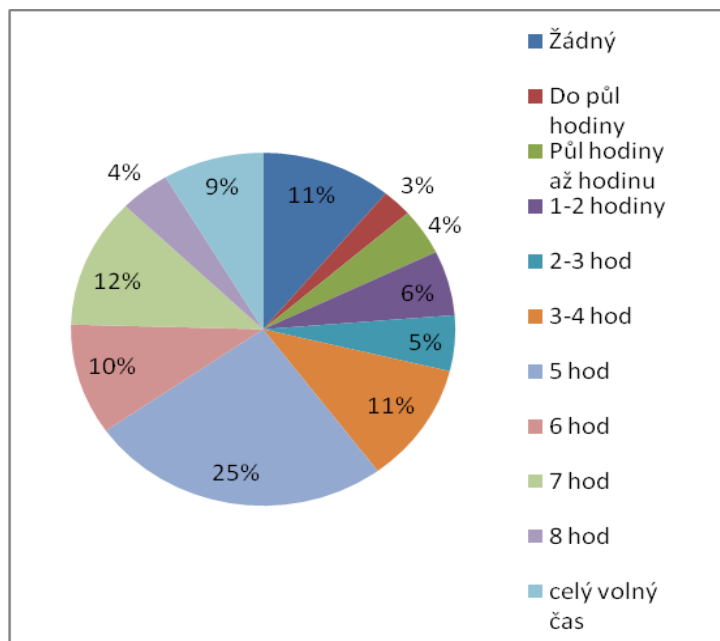
Graf č.16: Délka času strávená s kamarády osobně ve všední den městskou mládeží (Údaje v %)



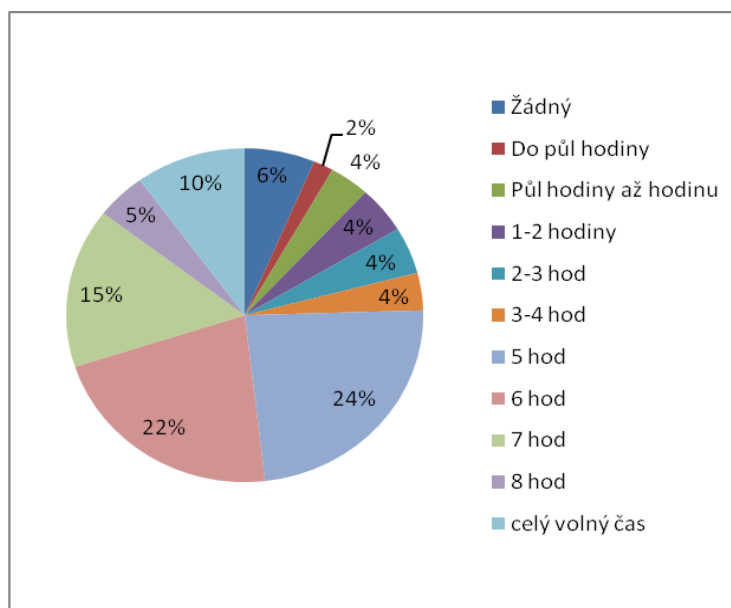
Graf č.17: Délka času strávená s kamarády osobně ve všední den venkovskou mládeží (Údaje v %)



Graf č.18: Délka času strávená s kamarády osobně o víkendu městskou mládeží (Údaje v %)



Graf č.19: Délka času strávená s kamarády osobně o víkendu venkovskou mládeží (Údaje v %)



Setkávací rituály

V otázce č. 22 jsem se snažila zjistit, zda jejich sociální komunikaci při setkávání doprovází nějaké zvláštní neverbální signály. Z 226 respondentů odpovědělo 162 (70%), že žádný zvláštní rituál neprovozují. Z těch, kteří uvedli, že mají svůj rituál (64 respondentů), byla nejčastější odpověď, že si *plácnou a srazí pěsti proti sobě* nebo *se obejmou*. První možnost se častěji objevovala u chlapců (v poměru 16 chlapců : 7 dívkám), objetí převládalo u děvčat (22 dívek : 1 chlapci). Objevovali se také možnosti *samostatného sražení pěstí proti sobě; polibek; plácnutí rukama, podání ruky*.

Z odpovědí vyplývá, že setkávací rituály u mládeže na Kolínsku nejsou až tak podstatným doprovodným jevem v jejich sociální komunikaci.

Tablka č.5: *Setkávací rituály*

Rituál:	Dívky		Chlapci		Celkem	
Ne	67	64%	94	76%	162	70%
Plácnutí dlaněmi a pěstmi proti sobě	7	7%	16	13%	23	10%
Sražení pěstí proti sobě	2	2%	6	6%	8	3%
Obětí	22	21%	1	1%	22	10%
Pusa	6	6%	2	2%	7	3%
Podání ruky			1	1%	2	2%
Plácnutí rukou			1	1%	2	2%
Celkem	104	100%	121	100%	226	100

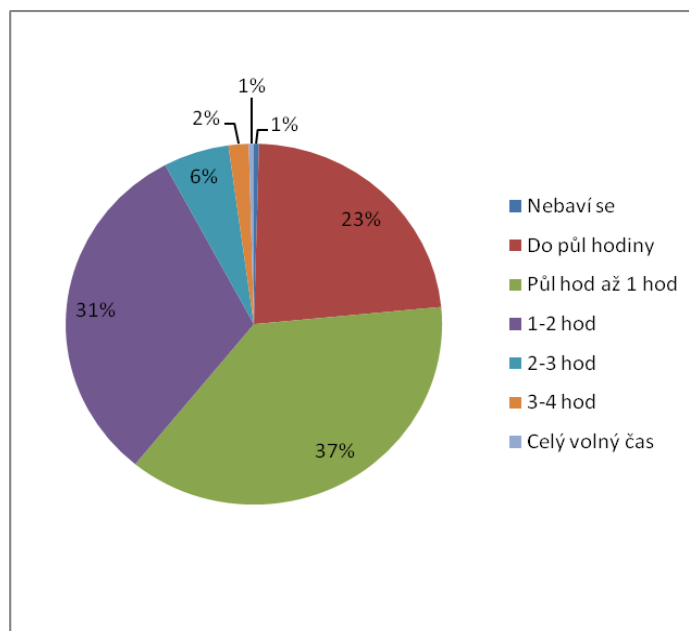
Komunikace s rodiči

Významnou funkci v životě mládeže mají, vedle kamarádů, jejich rodiče. O tom, jak rodina působí na vývoj člověka, pojednávám v první části práce v oddílu *Sociální prostředí - kdo a co člověka ovlivňuje: Rodina*.

Předpokládám, že mladí s rodiči komunikují každý den. Chtěla jsem zjistit, zda jsou schopni odhadnout, jak dlouhou dobu věnují rozhovorům s nimi (ot.č.6), o čem s nimi komunikují (ot.č.7, 8, 20), s kým častěji (ot.č.9) a za jakým účelem (ot.č.10).

Mladí odhadují, že s rodiči komunikují cca mezi *půl hodinou až 2 hodinami*. Jednotlivé rozložení odhadů časů dokládá následující graf.

Garf č.20: *Délka komunikace ve všední den s rodiči*



Nejčastější komunikační téma mezi mládeží a jejich rodiči je *škola*. Tuto možnost uvedlo nejvíce respondentů. S matkou z největší části komunikuje o škole 63% dětí, s otcem o škole hovoří 37% dětí. S otcem uvádějí, jak chlapci tak i děvčat, že rozebírají také *sport* (24%). Procento mladých, které komunikuje o sportu s matkou, není tak vysoké (6%). Zbytek konverzace s rodiči tvoří témata jako *kamarádi, problémy, co se bude dělat, rozmluvy o rodinných příslušnících, zájmech a koníčcích*, apod. Dle odpovědí

se někteří respondenti s rodiči nekomunikují vůbec (př. odpovědi: „nejsem doma“, „nevidím se s ním, protože jsou rozvedení“).

Dle polostrukturovaných rozhovorů, které jsem prováděla jako předvýzkum, usuzuji, že čas strávený komunikací s rodiči o víkendu se neliší od času ve všední den. Pokud vůbec mládež s rodiči komunikuje, věnuje jim cca hodinu času. Témata konverzací ve všední den a o víkendu se výrazně neodlišují. Ačkoli o škole hovoří o víkendu v menší míře (29% odpovědí). Ta je totiž stěžejním tématem ve všední den (cca 60% odpovědí).

Tabulka č. 6: Nejčastější komunikační témata mládeže s rodiči ve všední den

Respondenti odpovídali na uzavřenou otázku, ve které vybírali z následujících odpovědí: S mámou/ tátou se nejčastěji bavím o:

- a) Škola
- b) Kamarádi
- c) O tom co mě trápí
- d) O sportu
- e) O rodinných příslušnících
- f) O jiném (O čem?): _____

Téma:	S matkou				S otcem				Celkově s			
	Děvčata		Chlapci		Děvčata		Chlapci		Matkou		Otcem	
Škola	72	65%	73	60%	44	41%	37	34%	145	63%	81	37%
Kamarádi	7	6%	6	5%	5	5%	7	6%	13	6%	12	6%
O tom, co mne trápí (problémy)	8	7%	13	11%	5	5%	9	8%	21	9%	14	6%
O sportu	5	5%	9	7%	28	26%	25	23%	14	6%	53	24%
O rodinných příslušnících	7	6%	6	5%	7	7%	8	7%	13	6%	15	7%
Koníčky (zájmy)	3	3%	2	2%	3	3%	8	7%	5	2%	11	5%
O budoucnosti (střední škola-práce)					1	1%	2	2%			3	1%
O příteli/kyni							1	1%			1	
TV, Film					2	2%	1	1%			3	1%
O politice							1	1%			1	
O všem možném	8	7%	11	9%	4	4%	5	5%	19	8%	9	4%
O ničem	1	1%	1	1%	8	7%	6	5%	1		14	6%
Celkový počet odpovědí	111	100%	121	100%	107	100%	110	100%	231	100%	217	100%

Tabulka č.7: *Komunikační témata mládeže s rodiči o víkendů*

Respondenti v této otázce odpovídali na otevřenou otázku (*Napiš stručně, o čem se bavíš s rodiči o víkendů:*_____)

Téma:	Děvčata		Chlapci		Celkem	
Kamarádi	26	13%	11	6%	37	10%
Novinky (drby)	18	9%	14	8%	32	9%
Práce	4	2%	3	2%	7	2%
Sport	10	5%	32	19%	42	11%
Škola	58	29%	49	28%	107	29%
Zájmy (koníčky)	3	2%	7	4%	10	3%
Co nového ve světě			1	1%	1	
Co se bude dělat	32	16%	9	5%	41	11%
Problémy	6	3%	6	3%	12	3%
Vztahy	13	7%	1	1%	14	4%
Budoucnost	3	2%	9	5%	12	3%
TV, Film	5	3%	3	2%	8	2%
PC hry			3	2%	3	1%
Nakupování	3	2%	1	1%	4	1%
Společné plány	4	2%	3	2%	7	2%
O jídle	3	2%	5	3%	8	2%
O ničem	9	5%	15	9%	24	7%
Celkem odpovědí	197	100%	172	100%	369	100%

S kým mládež komunikuje častěji: matka nebo otec?

L. Lacinová a R. Michalčáková ve svém článku *Dítě a jeho rodina* z roku 2004 uvádí, že děti na prahu dospívání inklinují více k matce. Dítě si povídá nejraději s matkou, obrací se na ni, když potřebují poradit, pomoci a když ho něco trápí.⁶³ V mém šetření se potvrdilo, že dívky na Kolínsku hovoří

⁶³ Lacinová, L., Michalčáková, R.: *Dítě a jeho rodina*. In: Smékal, V., Lacinová, L., Kukla, L. (eds) *Dítě na prahu dospívání*. Brno, Barrister & Princial 2004, str. 155-159

více s matkou (56 respondentek zvolilo možnost matka a pouhých 14 otce). Chlapci odpovídali, že se baví s oběma rodiči stejně často (62 respondentů), matka však u nich byla na druhém místě (45 respondentů). Viz tabulka č.8.

Tabulka č. 8: *S kým se baví chlapci a dívky častěji*

Pohlaví	Bavím se víc s:			Total
	Tátou	Mámou	S oběma stejně často	
žena	14	56	37	107
muž	17	45	62	124
Total	31	101	99	231

Účel komunikace

Za hlavní účel, proč mládež s rodiči komunikuje, označili respondenti ten, že si s nimi chtějí *jen tak povídat*. Tuto možnost zvolilo 27% dívek a 26 % chlapců. Jako druhý účel dívky uváděli položku *získat radu* (25%), u chlapců se na druhém místě umístí účel *zasmát se a pobavit se* (24% chlapců, 21% dívek), který byl u dívek až na místě třetím.

Účel popovídat si by se dal zařadit mezi funkce prostého sdělování informací, kdy si mladí chtějí s rodiči nezávazně povídat (viz oddíl *Funkce a účel sociální komunikace*). Vyměňovat si s nimi jakékoli informace, bez určitého obsahu a cíle. Snaží se rozšířit si informace a doplnit je o další nové poznatky. Druhá možnost, získání rady, patří do instruktážní funkce komunikace. Rodiče, kteří mají více zkušeností, předávají svým dětem poznatky, návody, jak se mají chovat a jednat v určitých situacích. Když mají nějaký problém, tak rodiče poskytnou rady. Důležitým cílem komunikace je také položka *zasmát se, pobavit se*. Zábavná funkce komunikace je pozitivním momentem v životě každého z nás.

Tabulka č.9: Účel komunikace s rodiči

Účel:	Dívky		Chlapci	
Jen tak si povídat	74	27%	77	26%
Získat radu	68	25%	58	19%
Zasmát se, pobavit se	57	21%	72	24%
Předat informaci	30	11%	32	11%
Dozvědět se něco nového	42	15%	61	20%
Celkem odpovědí	271	100%	300	100%

Komunikační témata s kamarády (ot.č.13 a 25)

Během doby, kterou mládež stráví s kamarády, ať už osobně či na internetovém chatu spolu komunikují o různých tématech. U chlapců jak ve městě, tak na venkově převládá téma *PC he* (27% ve městě, 20% na venkově). Avšak o víkendu zajímá chlapce více téma *holky* (20% odpovědí) než počítačové hry, ve městě jsou PC hry na prvním místě i o víkendu (24% odpovědí). Ve všední den je významným tématem, také *škola*, tu označilo svorně 19% respondentů z obou skupin. Dalšími oblíbenými tématy jsou u chlapců *holky*, *sport*. Probírají také různé novinky, dohadují se o tom, *co budou dělat*, *co se dělo v týdnu*, ale i *hudbu*, *filmy*, a jiné.

U děvčat je na prvním místě ve všední den téma *vztahů s kamarády* (31% ve městě, 29% na venkově). Na druhém místě pak *škola* (28% ve městě, 23% na venkově) a na třetím *hudba* (12% ve městě, 17% na venkově). O víkendu odpovídají, že nejkomunikovanější je téma ve městě *novinky* (30%) a na venkově *kluci* (19%). Jako druhé téma si městské a venkovské dívky zvolili opačnou možnost (město – *kluci*, 13%, venkov – *novinky*, 14%), ke které městské dívky přidávají téma *škol* (14%).

Tabulka č.10: *Komunikační témata mládeže s kamarády ve všední den*

Respondenti odpovídali na uzavřenou otázku, ve které vybírali z následujících odpovědí: *Nejčastěji se s kamarády bavíme o:*

- a) Škola
- b) Sport
- c) Film
- d) PC hry
- e) Knihy
- f) Hudba
- g) Oblíbená postava (herec, zpěvačka)
- h) Vztahy s kamarády
- i) Vlastní vzhled
- j) Politika
- k) Ekonomická situace naší země
- l) O jiném (o čem?): _____

Téma:	Město				Venkov			
	Dívky		Chlapci		Dívky		Chlapci	
Škola	40	28%	27	19%	25	23%	31	19%
Sport	12	8%	24	17%	8	7%	27	17%
Film	10	7%	21	15%	10	9%	18	11%
PC hry	2	1%	38	27%	2	2%	33	20%
Knihy			2	1%	2	2%	2	1%
Hudba	17	12%	16	11%	19	17%	22	14%
Oblíbená postava	3	2%			4	4%	1	1%
Vztahy s kamarády	45	31%	9	6%	32	29%	22	14%
Vlastní vzhled	14	10%	2	1%	8	7%	3	2%
Politika							1	1%
Ekonomická situace			3	2%			2	1%
Celkem odpovědí	143	100%	142	100%	110	100%	162	100%

Tabulka č.11: *Komunikační témata mládeže s kamarády o víkendu*

Respondenti odpovídali na otevřenou otázku: *Napiš, o čem se s kamarády bavíš o víkendu nejčastěji:_____)*

Téma:	Město				Venkov			
	Dívky		Chlapci		Dívky		Chlapci	
PC hry	3	3%	21	24%	2	2%	19	18%
Novinky (drby)	34	30%	6	7%	13	14%	7	6%
Kluci, holky	14	13%	12	14%	18	19%	22	20%
Co budeme dělat	9	8%	5	6%	12	13%	3	3%
O životě	4	4%	1	1%	6	6%	5	5%
Peníze					1	1%		
Párty, disko, zábava	2	2%	4	5%	1	1%	2	2%
Škola	16	14%	8	9%	14	15%	15	14%
Sport	3	3%	10	11%	7	7%	14	13%
Hudba	1	1%	2	2%	3	3%	2	2%
Sex	1	1%	1	1%			1	1%
Nakupování	2	2%					1	1%
O knihách					1	1%		
TV, Film	1	1%	5	6%	5	5%	3	3%
Koníčky			3	3%	1	1%	1	1%
Vzhled					1	1%		
Vztahy	12	11%	1	1%	5	5%	5	5%
O rodičích	3	3%	1	1%	2	2%		
O všem možném	7	6%	8	9%	3	3%	8	7%
Celkem odpovědí	112	100%	88	100%	95	100%	108	100%

Účel komunikace s kamarády

U dívek i u chlapců jde v komunikaci s kamarády hlavně o to, aby se pobavili a zasmáli se s nimi. Tuto možnost označilo 40% dívek a 41% chlapců. Na druhém místě si s nimi chtějí jen tak popovídat (25% dívek, 35% chlapců). Toto pořadí je opačné tomu, za jakým účelem se baví s rodiči. Lze říci, že kamarádi hrají roli neformálnější než rodiče, kteří představují pro mládež určitou autoritu. S kamarády se chtějí mladí hlavně pobavit, užít

si nezávazné konverzace, s rodiči si pak povídají o tom co se děje a čekají, že jim poradí v případě problémů.

Tabulka č. 12: *Účel komunikace s kamarády*

Účel:	Celkem			
	Dívky		Chlapci	
Jen tak si popovídat	51	25%	65	35%
Získat radu	25	12%	9	5%
Zasmát se, pobavit se	82	40%	76	41%
Předat informaci	10	5%	8	4%
Dozvědět se něco nového	36	18%	26	14%
Celkem odpovědí	204	100%	184	100%

Preferovaný způsob komunikace

V dotazníku mě zajímalo, jaký způsob komunikace využijí nejradyji, když chtějí kamarádovi/kamarádce něco sdělit a proč volí zrovna tento způsob. Z vyhodnocení vyplynulo, že mládež, ačkoli má dnes širokou škálu možností, jak se spojit se svými kamarády (telefonování, smskování, internetové diskuze, emaily, apod.), volí nejčastěji možnost *osobní komunikace* (více než 50% respondentů) na druhém místě volí *psaní přes chat* (jen přes 20% respondentů). Odpovědi městských a venkovských dětí se od sebe až tak nelišili.

Tabulka č.13: *Způsob komunikace městské mládeže*

Způsob:	Počet	%
Osobní rozhovor	65	54
Zatelefonuji	12	10
Pošlu sms	10	8
Napíšu přes chat	33	28
Celkem odpovědí	120	100

Tabulka č.14: *Způsob komunikace venkovské mládeže*

Způsob:	Počet	%
Osobní rozhovor (tváří v tvář)	59	53
Zatelefonuji	16	14
Pošlu sms	10	9
Napišu přes chat	26	23
Skype	1	1
Celkem odpovědí	112	100

V osobním rozhovoru tváří v tvář je pro mládež nejdůležitější *osobní kontakt* s protistranou. V rozhovoru chtějí vidět reakce druhých, to jak se tváří, jak se chovají, jaké jsou jejich nonverbální doprovodné signály. Také se domnívají, že při osobním rozhovoru mají možnost sdělit více informací („*Můžu jí toho říct víc, když si v průběhu na něco vzpomenu, tak to přidám.*“; „*V sms toho napíšu méně než, když to říkám osobně.*“).

Pokud se jedná o možnost komunikace přes internetový chat, uváděli mladí jako důvod to, že tento způsob je *nejrychlejší*, levný (*cena/zadarmo*) a to, že na internetu jsou většinou přítomni všichni. Myslí si, že na internetu své kamarády zastihnou nejčastěji a odpověď od nich získají ihned.

Celkem dost respondentů (31 z 232) zaškrtno jednu z možností, ale už nevedli důvod proč. Tato skutečnost může být způsobena tím, že samy nevěděli proč, zapomněli doplnit svůj názor nebo se jim odpovídat nechtělo.

Tabulka č. 15: *Volba způsobu komunikace a její důvod*

A proč tato možnost:	Způsob komunikace:					Total
	Osobní rozhovor	Zatelefonuji	Pošlu sms	Napíšu přes chat	Skype	
Bez důvodu.	13	4	4	10	0	31
Je to upřímné a mohu toho sdělit víc.	13	3	1	0	0	17
Fyzický kontakt (vidím reakci).	88	0	0	0	0	88
Cena/ Zadarmo.	3	2	2	11	0	18
Rychlost.	3	11	10	16	1	41
Vzdálenost druhé osoby.	0	6	1	7	0	14
Jistota průběhu- že dojde sdělení, jsme vždy přítomni.	4	1	2	11	0	18
Stydím se osobně.	0	1	0	4	0	5
Total	124	28	20	59	1	232

Vyhodnocení hypotéz

H1: *Mládež na Kolínsku tráví více času komunikací s vrstevníky než s rodiči.*

Tato hypotéza se v šetření potvrdila. Mládež se svými kamarády komunikuje ve všední den průměrně 4 hodiny a o víkendu 7 hodin. K těmto číslům jsem dospěla sečtením průměrných časů strávených osobní a internetovou konverzací. Komunikací s rodiči mladí stráví cca 1-2 hodiny, což je podstatně méně než s kamarády.

H2: *Komunikační témata mládeže se týkají věcí aktuálních, pomijivých, o dlouhodobějších zájmech či společenských tématech nemluví.*

Malá část respondentů z města komunikuje s rodiči o své budoucnosti (o tom jakou si zvolit střední školu) a o politice. O politice hovoří zvláště chlapci se svými otci. Venkovské děti neuvedli ani jedno z oblasti společenských témat či dlouhodobějších zájmů. V tématech, která probírá mládež s kamarády, se také žádné společenské téma neobjevilo.

H3: a) *Nejčastějšími komunikačními tématy u děvčat jsou vztahy a vzhled. (jak na vesnici, tak i ve městě).* b) *Nejčastějšími komunikačními tématy chlapců jsou PC hry a sport.*

H3a) Nejčastějším komunikačním tématem s kamarádkami u dívek jsou skutečně vztahy, dále pak téma chlapci, škola, hudba a novinky (drby). Jejich osobní vzhled pro ně však jako komunikační téma nemá takový význam.

H3b) U chlapců převládají avizované počítačové hry a sport, ale také škola a dívky.

H4: a) *Ve všední den venkovská mládež komunikuje s kamarády osobně více než městská. b) Městská mládež komunikuje s kamarády ve všední den výhradně přes internetový chat.*

Hypotéza (část a i b) se na Kolínsku nedá jednoznačně potvrdit ani vyvrátit. Obě skupiny se relativně shodují v určení času stráveného s kamarády jak osobní tak i internetovou komunikací.

H5: *O víkendu mladí tráví více volného času s kamarády osobní než internetovou komunikací.*

Z výsledků šetření vyplývá, že o víkendu spolu mládež osobně tráví více času než přes internet. Na internetových chatech s kamarády tráví čas 1-2 hodiny a méně. Osobně spolu tráví průměrně mezi 5-7 hodinami.

Zhodnocení

Z vyhodnocení šetření jsem vyvodila závěr, že co se týká rozdílů v odpovědích venkovské mládeže a městské mládeže na Kolínsku nejsou nijak markantní. Probíraná komunikační témata městských a venkovských dětí se od sebe nijak zvláště neliší (viz výsledky výzkumu). Městská mládež nevěnuje více času internetové komunikaci než venkovská. I poměr osobní komunikace mezi mládeží je relativně vyrovnaný, venkovská mládež netráví s kamarády o mnoho více času než městská (o víkendu tráví venkovské děti s kamarády cca o 1 hodinu více než městské, ve všední den je odhadované časové rozmezí relativně shodné). Rozdíly v možnostech trávení volného času, při kterém komunikují s kamarády osobně a možnosti využití moderních komunikačních prostředků se u venkovských i městských dětí vyrovnávají.

Vlastní analýza více méně potvrdila dosavadní výsledky předchozích dostupných výzkumů. Z šetření vyplývá, že mládež tráví převážnou část svého volného času komunikací s kamarády. Dá se tedy vyvodit závěr, že jsou mladí ovlivňováni názory a postoji svých vrstevníků. Nejčastějšími probíranými tématy s kamarády jsou škola, sport, hudba a vztahy mezi chlapci a dívkami. Hlavním účelem komunikace mezi kamarády je zasmát se a pobavit se. S rodiči komunikují méně často (mezi půl hodinou až 2 hodinami). Za hlavní účel, za jakým si mládež s rodiči povídá, uvedli respondenti, že si s rodiči chtějí jen tak povídat, což může být nejen pro rodiče pozitivní informací. Může to znamenat, že mládež rodiče nechápe jako povinnou autoritu, která hraje pouze roli vychovatele, který pouze nařizuje, co se smí a co ne. Rodič je pro mládež na Kolínsku relativně rovnocenný komunikační partner.

Ve výzkumu jsem zjišťovala preference použití komunikačních kanálů. Nejvíce uváděnou možností byla osobní komunikace tváří v tvář a na druhém místě internetový chat. Osobní komunikace je tedy stále nejpreferovanějším prostředkem, jak si vyměnit informace, která je zároveň doplňována

o možnosti moderních komunikačních technologií. Pro mládež je důležité, aby při rozhovoru viděla reakci svého partnera, aby věděla, zda je jejich reakce upřímná či nikoli. Myslí si, že si toho mohou povědět více při rozhovoru tváří v tvář. V případě, když chtějí informaci předat co nejrychleji a levně, využijí možnosti napsat zprávu po internetu. Spousta z nich si také myslí, že místo, kde své kamarády vždy najdou, aby jim mohli sdělit informaci je právě na internetovém chatu. Z toho je patrné, že mládež ovládá moderní komunikační technologie, protože jsou povětšinou součástí jejich každodenního života, ale ve využití těchto prostředků pro komunikaci postrádají tradiční prvek přítomné osoby a jejich doprovodných projevů, který je typický pro konzervativní komunikaci tváří v tvář. Žádný dostupný výzkum se bohužel nezabýval tím, jaký komunikační kanál využívá mládež nejraději, uváděly pouze zprostředkovaně, že jednotlivé kanály využívají, ale ne proč, tudíž nemohu porovnat výsledky.

Žádný z výzkumů se nezabýval používáním doprovodných prvků (emotikonů a akronymů) v konverzích mládeže. Tento relativně novodobý doprovodný jev se rozmáhá v komunikacích mládeže. Zhruba 90% dotazovaných mladých lidí na Kolínsku smajlíky používá. Oblíbené je také zkracování slov pro rychlejší přenos informací. Používání akronymů (viz výše) je výrazem příslušnosti k subkultuře a náležitosti k určité skupině. Tím, že členové používají specifické výrazivo a zkratky, potvrzují své místo mezi vrstevníky a upevňují svou skupinovou solidaritu. To že jsou mladí zasvěceni do specifického slangu, je výrazem jejich skupinové příslušnosti. Některé akronymy jsou známy pouze příslušníkům dané skupiny a tím tvoří její specifické postavení ve společnosti. Skupina je výjimečná svými jazykovými prostředky.

Dalším doprovodným prvkem, kterým jsem se v šetření zabývala, jsou setkávací rituály, na které můžeme narazit v mnoha filmech či seriálech z prostředí subkultury mládeže. Ve filmech ukazují zvláštní rituály pozdravů při setkání, které používají kamarádi nebo příslušníci part (v případě patologického prostředí gangů), a které jsou znakem odlišnosti od ostatních.

Zajímalo mne, zda se tyto rituály používají i v reálném životě. Z vyhodnocení vyplynulo, že pro děti na Kolínsku nejsou až tak důležité. Neverbální doprovodné signály při setkávání používá pouze 30% respondentů, 70% odpovídajících žádný zvláštní rituál nemá. Což může znamenat, že na Kolínsku se buď party nevyskytují nebo k jejich zvykům nepatří využívání specifických setkávacích rituálů. Pro setkání kamarádů tu nemají velký význam. Avšak tyto důvody nebyly předmětem výzkumu.

Pozitivním momentem je zjištění, že ačkoli děti tráví více času používáním moderních technologií než předchozí generace, pořád mají čas a odhodlání komunikovat se svými kamarády při osobních setkáních. Odosobnělá média, počítače, mobilní telefony a připojení k internetu zatím nenahradila fyzickou přítomnost druhé osoby v komunikačním aktu.

Důležitým zjištěním je i to, že mládež se zatím zcela neodcizila ostatním generacím a neizolovala se pouze v přítomnosti vrstevníků. Jejich postoje a názory jsou tudíž ovlivňovány i jinými lidmi než kamarády. Zvláště rodiče jako primární socializační činitelé mají stále významnou úlohu v životech mladé generace. Je nezbytné, aby mladí komunikovali i s ostatními lidmi, protože „co člověk, to vlastní názor na svět“. Pro všestranný rozvoj osobnosti je důležité poznat svět co nejvíce a jak jinak poznáme svět lépe než ze zažitých zkušeností, které nám sdělí lidé kolem nás.

10. Závěr

Společnost je složená z interakčních sítí, které jsou udržovány pomocí sociální komunikace mezi lidmi. Každý den probíhají na světě miliony setkání, komunikačních aktů, při kterých si lidé vyměňují informace. Sdílení komunikačních obsahů s ostatními nám umožňuje rozšiřovat naše znalosti, vědomosti, dovednosti a zkušenosti. Umožňuje nám orientovat se ve světě kolem. Během interakce a komunikace se utváří naše osobnost. Vytváříme si názor na svět a postupně i svůj životní styl. Základem pro společné existování je vzájemné soužití lidí, které se neobejde bez sociální komunikace. Člověk žije ve světě plném lidí, musí s nimi jednat a komunikovat. Nemůže nekomunikovat. I neverbálními signály komunikujeme s ostatními a dáváme najevo, svůj postoj. Člověk je tvor společenský. Celý život se učíme žít s ostatními lidmi. Nejvíce poznatků a zkušeností si osvojujeme v dětství a dospívání, je důležité, abychom měli kolem sebe dost zodpovědných lidí, kteří nás naučí, jak se chovat a jednat ve společnosti druhých.

V práci jsem se snažila především strukturovat téma sociální komunikace. Vymezila jsem hlavní momenty, které do ní patří. Provedla jsem terminologickou analýzu v rámci různých společenských věd a rozebrala jsem pojetí sociální komunikace v rámci zkoumání sociologů. Věnovala jsem se obsahům, stylům a funkcím sociální komunikace. Popsala jsem také faktory, které komunikaci ovlivňují (komunikační kontext, využívané prostředky, sociální prostředí a osobnosti participující na komunikaci).

Protože nejvíce informací jsme schopni se naučit a zapamatovat si v období primární socializace, zajímalo mne, kdo má největší vliv na mládež. Kdo utváří pohled mladých lidí na svět a s kým a jak o něm komunikují. V práci jsem tedy provedla analýzu sociální komunikace se zaměřením na mládež. Prvky sociální komunikace subkultury mládeže jsem zkoumala na vybraném reprezentativním vzorku v regionu Kolínska. V šetření jsem zjišťovala momenty sociální komunikace, jako téma a účel komunikací,

poměr časů věnovaných komunikacím s kamarády a s rodiči, využití moderních technologií pro komunikaci a jejich preference a také doprovodné neverbální projevy (používání emotikonů a akronymů, setkávací rituály). Emotikony a akronymy jsou součástí mnoha komunikací. Mládeží na Kolínsku jsou hojně využívány.

Součástí každodenního života mládeže jsou moderní technologie (mobilní telefony, počítač, připojení na internet), které často využívají ke komunikaci s kamarády, ale zároveň je pro mládež velmi důležitá komunikace osobní, rozhovor tváří v tvář. Tento konzervativní způsob předávání informací má stále navrch. Pozitivním zjištěním je to, že mládež není izolována pouze v zajetí neosobních moderních komunikačních prostředků, bez možností konfrontace s živým protějškem. Většina mladých ve zkoumaném vzorku ve volném čase komunikuje s kamarády jak přes internet, tak i při osobních setkáních.

Stejně jako uvádí jiné výzkumy, i v mém výzkumném šetření se potvrdilo, že pro mládež v období dospívání jsou nejdůležitější jejich vrstevníci, kteří je ovlivňují v jejich názorech a hodnotách. Důležitou roli v jejich životech však hrají i rodiče. Dle výsledků výzkumu stále plní funkci mentorů (účelem za kterým s nimi mládež komunikuje je to, že od nich chtějí radu), ale jsou i rovnocennými partnery v komunikaci, se kterými si mládež povídá o svých každodenních běžných událostech. Doufejme, že rodiče budou dál dětem předávat podnětné informace pro život a neodcizí se z jejich životů. Významným socializačním činitelem jsou lidé v našem okolí. Pro to, aby se ve společnosti nešířily patologické jevy, je důležitá zdravá komunikace mezi lidmi.

Doufám, že práce bude inspirací pro další bádání. Daly by se zkoumat i další proměnné a vztahy mezi nimi, které jsem do výzkumu nezařadila, vzhledem k už tak velkému rozsahu tématu. Například to jak, komunikační kontext (místo komunikace a komunikační partner) ovlivňuje téma komunikace. Možností by také mohlo být porovnání toho, jak se liší sociální

komunikace mladších dětí (do 15 let) od mládeže (od 15 let). Kdo je významnější komunikační partner pro tuto věkovou skupinu (rodiče/kamarádi), jaké komunikační prostředky využívají častěji, a podobně.

Sociální komunikace je každodenní součástí života společnosti, proto by si jistě zasloužila více pozornosti.

11. Literatura a využití zdroje

- Andrejevová, G.M.: Sociální psychologie. Praha, Svoboda 1984
- Defleur, M.L.: Ballová-Rokeachová, S.J.: Teorie masové komunikace. Praha, Karolinum 1996
- Disman, M.: Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha, Karolinum 2007
- Goffman, I.: Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě. Praha, Nakladatelství Studia Ypsilon 1999
- Hartl, P. Hartlová, H.: Psychologický slovník. Praha 2000
- Jandourek, J.: Sociologický slovník. Praha, Portál 2001
- Janoušek, J.: Verbální komunikace a lidská psychika. Praha, Grada 2007
- Janoušek, J.: Sociální komunikace. Praha, Svoboda 1968
- Keller, J.: Dějiny klasické sociologie. Praha, Sociologické nakladatelství 2005
- Keller, J.: Úvod do sociologie. Praha, SLON 2004
- Komárek, M.: Dlaždiči a dlaždičky. Takhle mluví české děti. Magazín DNES 1.7.2010 č. 26
- Klofáč, J. Tlustý, V.: Soudobá sociologie. Praha 1965
- Křivohlavý, J.: Já a ty. Pohled do „tajů“ sociálně-psychologických studií diadické interakce – co víme o setkání a o jednání člověka s člověkem. Praha, AVICENUM 1977

- Křivohlavý, J.: Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha, Svoboda 1988
- Kunczik, M.: Základy masové komunikace. Praha, Karolinum 1995
- Lacinová, L., Michalčáková, R.: *Dítě a jeho rodina*. In: Smékal, V., Lacinová, L., Kukla, L. (eds) *Dítě na prahu dospívání*. Brno, Barrister & Princial 2004
- Lamser, V.: Komunikace a společnost. Praha, Academia 1969
- Macek, P.: Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících. Praha, Portál 1999
- Mareš, J., Křivohlavý, J.: Sociální a pedagogická komunikace ve škole. Praha, SPN 1989
- Plaňava, I.: Jak (to) spolu mluvíme. Brno, Masarykova univerzita 1992
- Radimský, J.: *Co znamená mluvit: ke strukturalistické sociologii jazyka Pierra Bourdieua*. In: Šubrt, J. *Soudobá sociologie II. (Teorie sociálního jednání a sociální struktury)*. Praha, Karolinum 2008
- Sak, P.: Proměny české mládeže. Praha, Petrklíč 2000
- Sanigová, E.: *Etnometodologie Harolda Garfinkela*. In: Šubrt, J. *Soudobá sociologie II. (Teorie sociálního jednání a sociální struktury)*. Praha, Karolinum 2008
- Šmahel, D.: *Dospívající v prostředí internetu: Reálná a virtuální identita*. In: Plaňava, I., Pilát, M. (eds.) *Děti mládež a rodiny v období transformace*. FSS MU v Brně. Barrister & Princial 2002
- Šubrt, J.: Postavy a problémy soudobé teoretické sociologie. Praha, ISV nakladatelství 2001

- Thibaut, J. W., Kelley, H. H.: The social psychology of groups. New York 1959
- Velký sociologický slovník I, II. Praha, Karolinum 1996
- Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Praha, Portál 2000
- Watzlavick, P. Bavelasová, J. B., Jackson, Don D.: Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy. Hradec Králové, Konfrontace 1999

• **Internetové zdroje:**

- *About ICQ*. [online] [cit. 2012-01-14]. Dostupné z:
<http://www.icq.com/info/about.html>
- Český Statistický Úřad, Databáze dynamických grafů. [online] [cit. 2012-01-14] Dostupný z:
http://www.czso.cz/csu/dyngrafy.nsf/graf/cr_od_roku_1989_pc
- *Eurostat, Community survey on ICT usage in households and by individuals, 2010*. Český Statistický Úřad, Internet a komunikace. [online] [cit. 2012-01-14]. Dostupný z:
http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_komunikace
- *Facebook. Základní informace*. [online] [cit. 2012-01-14]. Dostupné z:
<http://www.facebook.com/facebook?sk=info>
- Gregar, T. Historie internetové komunikace. [online] [cit. 2012-01-11]. Dostupné z:
<http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2003p/xgregar.htm#8>

- MŠMT. *Národní program rozvoje vzdělávání v ČR. Bílá kniha*. [online] Praha: 2001 - [cit. 2011-11-12] Dostupné z <http://www.msmt.cz/bila-kniha/narodni-program-rozvoje-vzdelavani-v-ceske-republice-bila-kniha-2001?highlightWords=b%C3%AD1%C3%A1+kniha>
- *Předběžné výsledky Sčítání lidu, domů a bytů 2011 - Středočeský kraj: Vybrané údaje podle obcí*. [online] [cit. 13.2.2012]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/publ/02020-12-n+k3026_2012
- *Seznam ŽŠ regionu Kolín*. [online] [cit. 4.1.2012]. Dostupné z: <http://www.firmy.cz/Institute-a-urady/Vzdelavaci-institute/Zakladni-skoly/reg/kolin>
- Štursová, T. Bocan, M. *Aktuální problémy mladé generace ČR*. NIDM Praha 2006. [online] [cit. 2012-02-21]. Dostupné z: <http://www.vyzkum-mladez.cz/zpravy/1174039212.pdf>
- :-) *Microsoft pomohl vykopat první smajlík*. [online] [cit. 30.11.2011]. Dostupné z: http://technet.idnes.cz/microsoft-pomohl-vykopat-prvni-smajlik-f0b-/sw_internet.aspx?c=A061103_170742_sw_internet_dno

12. Přílohy, tabulky a grafy

Příloha č.1: Opora výběru **Seznam ZŠ na Kolínsku s 9. třídami:**

Zdroj: <http://www.firmy.cz/Instituce-a-urady/Vzdelavaci-instituce/Zakladni-skoly/reg/kolin> [online] [cit.2012-01-04]

Venkov:

1. ZŠ Pečky

2. ZŠ Velký Osek

3. ZŠ A MŠ Cerhenice

4. ZŠ Červené Pečky

5. ZŠ Miloše Šolleho Kouřim

6. ZŠ Plaňany

7. ZŠ Starý Kolín

8. ZŠ T. G. Masaryka a MŠ
Poříčany

9. ZŠ T. G. Masaryka Velim

11. ZŠ Týnec nad Labem

12. ZŠ Zásmyky

13. ZŠ Český Brod, Tyršova

14. ZŠ Český Brod, Žitomířská

Kolínské ZŠ:

1. ZŠ Kolín II: Bezručova

2. ZŠ Kolín Lipanská

3. ZŠ Kolín Masarykova

4. ZŠ Kolín Mnichovická

5. 3. ZŠ Kolín

6. ZŠ Kolín, Kmochova

7. ZŠ Kolín V., Ovčárecká

Příloha č. 2: Podklady pro polosrtukturované rozhovory.

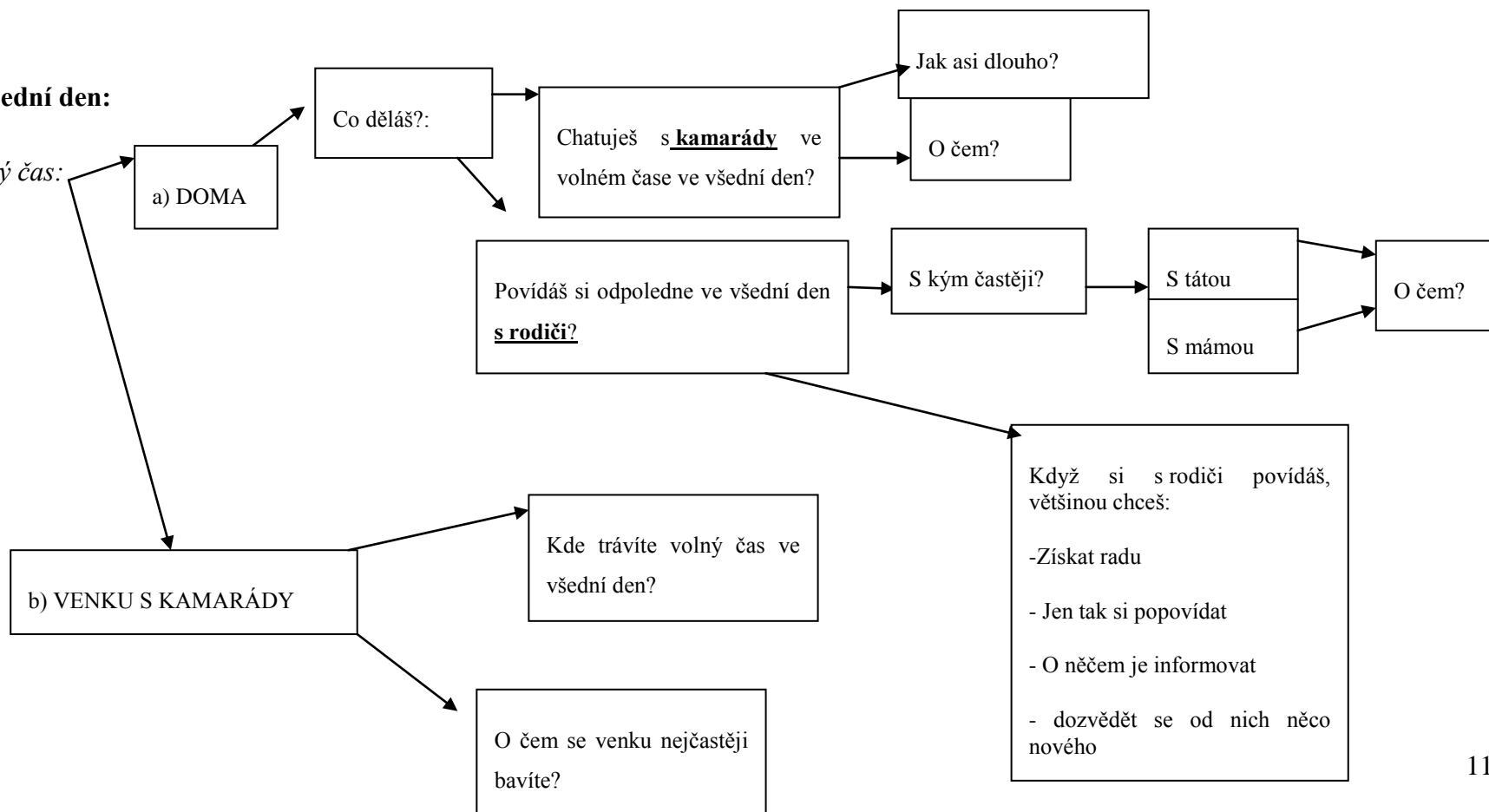
Otázka na začátek: Když chceš kamarádovi/kamarádce něco sdělit využiješ nejraději:

a) Osobního rozhovoru b) Zatelefonuji c) Pošlu sms d) Napíšu přes chat

a PROČ?

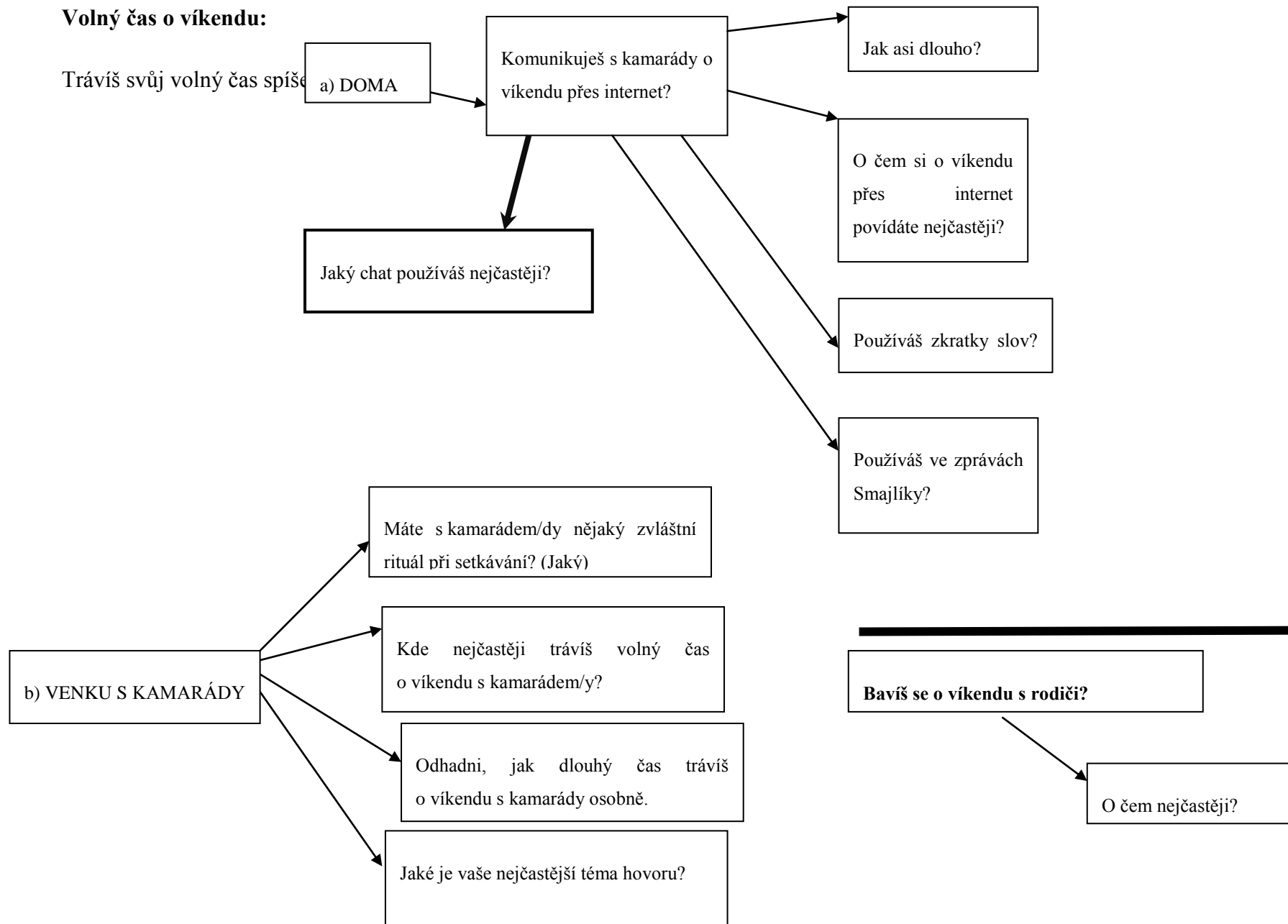
Volný čas ve všední den:

Trávíš svůj volný čas:



Volný čas o víkendu:

Trávíš svůj volný čas spíše



Příloha č. 3 Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Lucie Blumentálová a studuji Sociologii na Univerzitě Karlově. Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který bude použit jako podklad pro mou diplomovou práci na téma Sociální komunikace.

1. Pohlaví: a) žena b) muž
2. Místo školy: _____

Oddíl: volný čas ve všední den:

3. Jak dlouhý je (průměrně) tvůj volný čas ve všední den? (od doby, kdy odjedeš/odejdeš ze školy do doby, kdy jdeš spát, nezapočítávej čas strávený povinnostmi, jako domácí úkoly a práce v domácnosti): _____

4. S kým trávíš nejvíce volného času ve všední den:
a) Sám
b) S kamarádem/kamarády
c) S rodiči
d) S někým jiným (s kým?) _____

5. Trávím ho nejčastěji:
a) Doma u sebe
b) Doma u kamaráda
c) Venku, v přírodě
d) V obchodě/áku
e) V knihovně
f) Na hřišti
g) Jinde (kde?): _____

6. Kolik času ve všední den trávíš komunikací s rodiči (započítej i mobilní rozhovory):
a) Do půl hodiny b) Půl hod až 1 hod c) 1-2 hod d) 2-3 hod e) 3-4 hod f) Více (Kolik?)

7. S mámou se nejčastěji bavím o:
a) Škola
b) Kamarádi
c) O tom co mě trápí
d) O sportu
e) O rodinných příslušnících
f) O jiném (O čem?): _____

8. S tátou se nejčastěji bavím o:
g) Škola
h) Kamarádi
i) O tom co mě trápí
j) O sportu
k) O rodinných příslušnících
l) O jiném (O čem?): _____

9. Bavím se víc s:
a) Tátou b) Mámou c) S oběma stejně často

10. Za jakým účelem se nejčastěji bavíš s rodiči? (vyber max. 3 odpovědi)
a) Jen tak si popovídat
b) Získat radu, pomoc
c) Zasmát se, pobavit se
d) Předat informaci dál
e) Dozvědět se něco nového
f) Jiný (Jaký?) _____

11. Kolik volného času ve všední den trávíš s kamarádem/y osobně:

- a) Žádný
- b) Do půl hodiny
- c) Půl hodiny až hodinu
- d) 1-2 hodiny
- e) 2-3 hodiny
- f) 3-4 hodiny
- g) Více (Kolik?) _____

12. Kolik volného času ve všední den trávíš s kamarádem/y na chatu/skypu:

- a) Žádný
- b) Do půl hodiny
- c) Půl hodiny až hodinu
- d) 1-2 hodiny
- e) 2-3 hodiny
- f) 3-4 hodiny
- g) Více (Kolik?) _____

13. Nejčastěji se s kamarády bavíme o:

- a) Škola
- b) Sport
- c) Film
- d) PC hry
- e) Knihy
- f) Hudba
- g) Oblíbená postava (herec, zpěvačka)
- h) Vztahy s kamarády
- i) Vlastní vzhled
- j) Politika
- k) Ekonomická situace naší země
- l) O jiném (o čem?): _____

14. Když chceš kamarádovi/kamarádce něco sdělit využiješ nejraději:

- a) Osobní rozhovor
- b) Zatelefonuji
- c) Pošlu sms
- d) Napíšu přes chat

A proč?: _____

15. Jaký chat využíváš nejčastěji:

- a) Chat nepoužívám
- b) ICQ
- c) Facebook
- d) Skype
- e) Jiný (jaký?): _____

16. Používáš ve zprávách smajlíky?

- a) Ano
- b) Ne

17. Používáš zkratky slov? (př. OMG – Oh My Good, Z5-zpět,...)

a) Ano (jaké? max. 5) Napíš co

znamenají: _____

b) Ne

Oddíl: volný čas o víkendu

18. Nejvíce volného času o víkendu trávím (S kým?):

- a) Sám
- b) S kamarády
- c) S rodiči
- d) S někým jiným (s kým?) _____

19. Volný čas o víkendu trávím nejčastěji (Kde?):

- a) Doma u sebe
- b) Doma u kamaráda
- c) Venku, v přírodě
- d) V obchodě
- e) V knihovně
- f) Na hřišti
- g) Jinde (Kde?): _____

20. Napiš stručně, o čem se bavíš s rodiči o víkendu:

21. Kolik volného času o víkendu trávíš s kamarádem/y osobně:

- a) Žádný
- b) Do půl hodiny
- c) Půl hodiny až hodinu
- d) 1-2 hodiny
- e) 2-3 hodiny
- f) 3-4 hodiny
- g) Více (Kolik?) _____

22. Při setkání, máte s kamarády nějaký zvláštní rituál (př. Sražení zatnutých pěstí proti sobě, pusu na tvář...)

- a) Ano (jaký?): _____
- b) Ne

23. Kolik volného času o víkendu trávíš s kamarádem/y na chatu/skypu:

- a) Žádný
- b) Do půl hodiny
- c) Půl hodiny až hodinu
- d) 1-2 hodiny
- e) 2-3 hodiny
- f) 3-4 hodiny
- g) Více (kolik?): _____

24. Za jakým účelem se bavíš s kamarády (max.3):

- a) Dozvědět se něco nového
- b) Předat novou informaci dál
- c) Pobavit se, zasmát se
- d) Zhodnotit někoho (vzhled, chování)
- e) Přesvědčit někoho o něčem
- f) Jiný (jaký?): _____

25. Napiš, o čem se s kamarády bavíš o víkendu nejčastěji:

Děkuji za spolupráci

Příloha č.4: Polostrukturované rozhovory: Záznamy

Úvodní slovo:

Ahoj, mohla bych si s tebou popovídat o tvém volném čase a o tom, o čem se bavíš se svými kamarády a rodiči?

Tereza, 15 - Starý Kolín

J: „Když chceš kamarádovi, kamarádce něco sdělit, využiješ nejraději: a) Osobní rozhovor; b) Zatelefonoji; c) Pošlu sms; d) Napíšu přes chat; e) Pošlu email.....A proč?“

T: jak kdy a jestli je to na dlouho (jinak a)

J: Takže osobní rozhovor. A proč?

T: psaní je moc zdlouhavý a chci vědět jak se bude tvářit

1.)

J: Kde nejčastěji trávíš ve všední den svůj volný čas?

T: venku

J: S kamarády?

T: někdy s kamarády někdy sama.

J: A když vezmeme situaci, že půjdeš ven s kamarády. Kam byste šli? (Pořád ve všední den.)

T: na hřiště něco si zahrát

J: A jak dlouhou dobu asi býváš s kamarády venku? Odhadem

T: tak asi 2 -3 hod'ky jak se mi zrovna v ten daný den chce, já čas nikdy moc neřešila

J: Když jsi odpoledne v týdnu doma: chatuješ s kamarády?

T: JO

J: O čem si nejčastěji povídáte?

T: o klukách :-)

J: Jak dlouhou dobu (zhruba) s nimi strávíš na netu?

T: tak 1 hod'ku dýl mě to nebaví

J: A co s rodiči, s těmi si ve všední den taky povídáš?

T: jasně bez toho by ten týden nebyl ono

J: S kým si myslíš, že si povídáš častěji: s mamou nebo s tátou?

T: s oběma

J: *A o čem si s nimi povídáš?*

T: tak nějak o všem co nás napadne o škole o práci o rodinném rozpočtu nebo o plánech do budoucna

J: *Když si s nimi povídáš, většinou chceš: a) Získat radu, b) Jen tak si popovídat, c) O něčem je poinformovat, d) Dozvědět se od nich něco nového?*

T: za d

2.)

J: *Přejdeme k volnému času o víkendu. Kde trávíš nejčastěji svůj volný čas?*

T: mimo domov

J: *Takže jsi spíš s kamarády než se svými rodiči?*

T: Jj, je s nima větší sranda

J: *A kde většinou trávíte čas?*

T: někde venku, když to jde a není taková zima, jinak asi u někoho doma

J: *Máte s kamarády(kamarádkou) nějaký zvláštní rituál při setkání? (plácnutí rukou, pusa na tvář...)*

T: s kámoškou různé plácání rukama takové strašně zamotané

J: *A jaká témata probíráte nejčastěji, když se spolu bavíte*

T: tak určitě kluci :-) a pak asi co je novýho, kam půjdem a tak

J: *Zkus odhadnout, jak dlouhou dobu s nimi trávíš o víkendu?*

T: celý den

J: *A když přijdeš domů a bavíš se s rodiči, liší se téma ke konverzaci s rodiči nějak od běžného dne v týdnu?*

T: no doma moc nejsem, ale ani ne

J: *Komunikuješ s kamarády o víkendu i přes chat?*

T: ale jo, většinou, když přijdu domů

J: *Jak asi tak dlouho?*

T: dokud si nejdu lehnout asi 2 hodky

J: *A používáš nějaké zkratky slov?*

T: ne

J: *Doplňující otázka: Jaký chat používáš nejčastěji? (icq, facebook, něco jiného)*

T: facebook

Matěj, 14 - Kouřim

J: „Když chceš kamarádovi, kamarádce něco sdělit, využiješ nejraději: a) Osobní rozhovor; b) Zatelefonoji; c) Pošlu sms; d) Napíšu přes chat; e) Pošlu email.....A proč?“

M: Asi mu napíšu pře chat. Je to nejlevnější.

1.)

J: *Kde nejčastěji trávíš ve všední den svůj volný čas?*

M: nejvíc asi u kámoše doma.

J: *A o čem se spolu nejčastěji bavíte?*

M: O jedny počítačový hře, kterou spolu hrajem.

J: *Jak dlouhou dobu u něj asi strávíš?*

M: Asi tak 3 hod

J: *A když přijdeš domů, bavíš se s rodiči?*

M: Spíš ne.

J: *A když ano, o čem?*

M: možná o škole

J: *S kým si myslíš, že si povídáš častěji: s mamou nebo s tátou?*

M: myslím, že s mámou

J: *Chatuješ s kamarády ve všední den?*

M: Jasně

J: *A jak asi dlouhou dobu?*

M: já nevím, tak 1-2 hod

J: *O čem se při tom nejčastěji bavíte?*

M: většinou o té počítačové hře, co hrajeme. Ale taky o tom co bylo ve škole, o fotbale, autech a tak.

2.)

J: *Přejdeme k volnému času o víkendu. Kde trávíš nejčastěji svůj volný čas?*

M: Tak různě.

J: *kde nejčastěji?*

M: tak asi venku nebo na hřišti

J: *A jak dlouhý je tvůj volný čas o víkendu?*

M: celý den?!

J: *Máte s kamarády(kamarádkou) nějaký zvláštní rituál při setkání? (plácnutí rukou, pusa na tvář...)*

M: srazíme pěsti a flusnem na zem

J: *Zkus odhadnout, jak dlouhou dobu s nimi trávíš o víkendu?*

M: 4-5 hodin, podle toho jak se nám chce

J: *O čem se nejčastěji bavíte?*

M: o fotbale, ale taky o tý hře

J: *A když přijdeš domů, bavíš se s rodiči?*

M: Když se mě na něco ptají.

J: *A na co se tě většinou ptají?*

M: co jsem dělal a jestli nemám nějaký úkoly do školy.

J: *A jak dlouho si s nimi asi tak povídáš?*

M: celkově, tak hod'ku

J: *Chatuješ s kamarády ve volném čase o víkendu?*

M: večer, když přijdu. Nebo když nesmim ven.

J: *A jak dlouhou dobu asi?*

M: tak když nemůžu ven, tak celý den. Jinak asi tak 2 hod.

J: *A používáš nějaké zkratky slov?*

M: jasně, nemusím to psát celý, šetřím čas.

J: *Jaké třeba nejčastěji?*

M: wtf, lol, omfg...

J: *Doplňující otázka: Jaký chat používáš nejčastěji? (icq, facebook, něco jiného)*

M: facebook

Martina, 15 - Kolín

J: *„Když chceš kamarádovi, kamarádce něco sdělit, využiješ nejraději: a) Osobní rozhovor; b) Zatelefonoji; c) Pošlu sms; d) Napíšu přes chat; e) Pošlu email.....A proč?“*

M: řeknu jí to osobně, vidím reakci a řeknu toho víc než, kdybych to smolila přes sms

1.)

J: *Kde nejčastěji trávíš ve všední den svůj volný čas?*

M: Na tréninku florbalu nebo doma.

J: *A o čem si povídáte na tréninku?*

M: Většinou o hře, ale taky s holkama drbeme ostatní.

J: Jak dlouhou dobu s kamarádkami trávíš?

M: Jak kdy, když jdu s tréninku rovnou domů, tak asi 2 hodiny. Někdy ale i dýl.

J: Když jsi doma, chatuješ s kamarády?

M: Většinou jo.

J: Jaké je vaše nejčastější téma?

M: Florbal.

J: Ještě něco jiného?

M: Třeba škola, písničky, filmy...

J: Jak asi dlouhou dobu na chatu s kamarády strávíš?

M: Tak 3-4hod.

J: Bavíš se ve všední den s rodiči?

M: Jo.

J: O čem nejčastěji?

M: O tom, co bylo ve škole, co na tréninku.

J: S kým si myslíš, že si povídáš častěji: s mamou nebo s tátou?

M: Asi s oběma stejně, ale tátu zajímá víc ten florbal a mámu zase škola nebo jak se mám.

J: Když si s nimi povídáš, většinou chceš: a) Získat radu, b) Jen tak si popovídat, c) O něčem je poinformovat, d) Dozvědět se od nich něco nového?

M: Asi B. Většinou si spolu jen tak povídáme. Ale třeba někdy potřebuju poradit s něčím do školy, nebo když mi něco nejde...

2.)

J: Přejdeme k volnému času o víkendu. Kde trávíš nejčastěji svůj volný čas?

M: Buď jezdíme na zápasy nebo trénujeme.

J: Jak dlouhý je tvůj volný čas?

M: Celý víkend.

J: Jak dlouhou dobu asi tak trávíš o víkendu s kamarády?

M: Tak 7 hodin.

J: O čem se nejčastěji bavíte?

M: O zápasech, o klukách, o tom co podniknem...

J: Máte s kamarády(kamarádkou) nějaký zvláštní rituál při setkání? (plácnutí rukou, pusa na tvář...)

M: Nic zvláštního, jen si řekneme ahoj.

J: A když jsi o víkendu doma, chatuješ s kamarády?

M: Většinou doma moc nejsem, ale když zrovna ano, tak jo.

J: Jak asi tak dlouho?

M: Nevím, 2 hodiny?

J: A používáš v konverzacích zkratky slov?

M: Lol, btw, omg, jj.

J: A používáš smajlíky?

M: :-) jj

J: Bavíš se o víkendu s rodiči?

M: Když sem zrovna doma.

J: O čem nejčastěji?

M: O tom co bylo, co je v plánu, co budeme dělat nebo co mám já udělat.

J: A jak dlouhou dobu se s nimi asi tak bavíš?

M: Nevím, tak asi hodinu za den.

J: *Doplňující otázka: Jaký chat používáš nejčastěji? (icq, facebook, něco jiného)*

M: icq

Jana, 15 Kouřím

J: „Když chceš kamarádovi, kamarádce něco sdělit, využiješ nejraději: a) Osobní rozhovor; b) Zatelefonoji; c) Pošlu sms; d) Napíšu přes chat; e) Pošlu email.....A proč?“

J: Půjdu jí to říct osobně, když jsme spolu, tak si toho řekneme mnohem víc.

1.)

J: Kde nejčastěji trávíš ve všední den svůj volný čas?

J: Nejčastěji s kamarádkou.

J: A o čem se spolu nejčastěji bavíte?

J: O klukách, o hokách, většinou drbeme. Nebo děláme taky úkoly do školy.

J: *Jak dlouhou dobu u ní asi strávíš?*

J: Odpoledne asi tak 4 hodky.

J: *A když přijdeš domů, bavíš se s rodiči?*

J: Jo.

J: *O čem nejčastěji?*

J: O škole, o kamarádech...

J: *S kým si myslíš, že si povídáš častěji: s mamou nebo s tátou?*

J: asi s mámou. Ta je doma dýl. Táta přijde až večer.

J: *Chatuješ s kamarády ve všední den?*

J: Jj.

J: *A jak asi dlouhou dobu?*

J: Tak 2 hodiny

J: *O čem se při tom nejčastěji bavíte?*

J: o tom co jsme si předtím zapomněli říct, jinak o tom samém.

2.)

J: *Přejdeme k volnému času o víkendu. Kde trávíš nejčastěji svůj volný čas?*

J: S kámoškou doma, venku nebo u babičky.

J: *A jak dlouhý je tvůj volný čas o víkendu?*

J: Celý den.

J: *Máte s kamarádkou nějaký zvláštní rituál při setkání? (plácnutí rukou, pusa na tvář...)*

J: Nic mě nenapadá. Asi ne.

J: *Zkus odhadnout, jak dlouhou dobu s ní trávíš o víkendu?*

J: Celý den :-)

J: *O čem se nejčastěji bavíte?*

J: O tom, co budeme o víkendu dělat, kam půjdeme. O klukách, o škole, o všem možném.

J: *A když přijdeš domů, bavíš se s rodiči?*

J: Ano. Když se sejdeme.

J: *A o čem si povídáte nejčastěji?*

J: Jak se má Dáda (*jméno kamarádky, pozn. autorky*), co jsme dělaly a tak.

J: *A jak dlouho si s nimi asi tak povídáš?*

J: Jak kdy. Když jsme doma, tak třeba celý večer.

J: *A to je odhadem jak dlouho?*

J: Třeba i 3 hodiny.

J: *Chatuješ s kamarády ve volném čase o víkendu?*

J: O víkendu spíš ne, to jsem s nimi venku.

J: *A používáš nějaké zkratky slov?*

J: Jj.

J: *Jaké jiné ještě nejčastěji?*

J: OMG, LOL...

J: *Doplňující otázka: Jaký chat používáš nejčastěji? (icq, facebook, něco jiného)*

J: Facebook, ale i ICQ

David, 14 Kolín

J: *„Když chceš kamarádovi, kamarádce něco sdělit, využiješ nejraději: a) Osobní rozhovor; b) Zatelefonoji; c) Pošlu sms; d) Napíšu přes chat; e) Pošlu email.....A proč?“*

D: napíšu přes chat nebo pošlu sms. Je to nejrychlejší.

1.)

J: *Kde nejčastěji trávíš ve všední den svůj volný čas?*

D: Na fotbale.

J: *A o čem si nejčastěji s kamarády povídáte?*

D: O sportu, o autech.

J: *Jak dlouhou dobu s kamarády trávíš?*

D: tak 2 hodiny.

J: *Když jsi doma, chatuješ s kamarády?*

D: jasně.

J: *Jaké je vaše nejčastější téma?*

D: Fotbal, auta, škola.

J: *Jak asi dlouhou dobu na chatu s kamarády strávíš?*

D: 3-4hod.

J: *Bavíš se ve všední den s rodiči?*

D: Někdy.

J: *O čem nejčastěji?*

D: Co bylo ve škole, co na fotbale.

J: *S kým si myslíš, že si povídáš častěji: s mamou nebo s tátou?*

D: Asi stejně

J: *Když si s nimi povídáš, většinou chceš: a) Získat radu, b) Jen tak si popovídat, c) O něčem je poinformovat, d) Dozvědět se od nich něco nového?*

D: A,B jak kdy.

2.)

J: *Přejdeme k volnému času o víkendu. Kde trávíš nejčastěji svůj volný čas?*

D: doma

J: *Jak dlouhý je tvůj volný čas?*

D: Celý den.

J: *Jak dlouhou dobu asi tak trávíš o víkendu s kamarády?*

D: 4 hod

J: *O čem se nejčastěji bavíte?*

D: O fotbale, o zápasech, o tom co bylo v týdnu,...

J: *Máte s kamarády(kamarádkou) nějaký zvláštní rituál při setkání? (plácnutí rukou, pusa na tvář...)*

D: Nic.

J: *A když jsi o víkendu doma, chatuješ s kamarády?*

D: Jasně

J: *Jak asi tak dlouho?*

D: někdy i celý den

J: *A používáš v konverzacích zkratky slov?*

D: asi jo.

J: *A jaké nejčastěji?*

D: OMFG, btw

J: *A používáš smajlíky?*

D: spíš ne

J: Baviš se o víkendu s rodiči?

D: Když chtěj něco vědět.

J: O čem nejčastěji?

D:co mám udělat, co mám do školy a co na trénink

J: A jak dlouhou dobu se s nimi asi tak baviš?

D: Nevim.

J: Odhadem?

D: tak půl hodiny

J: Doplňující otázka: Jaký chat používáš nejčastěji? (icq, facebook, něco jiného)

D: Facebook

Tabulky

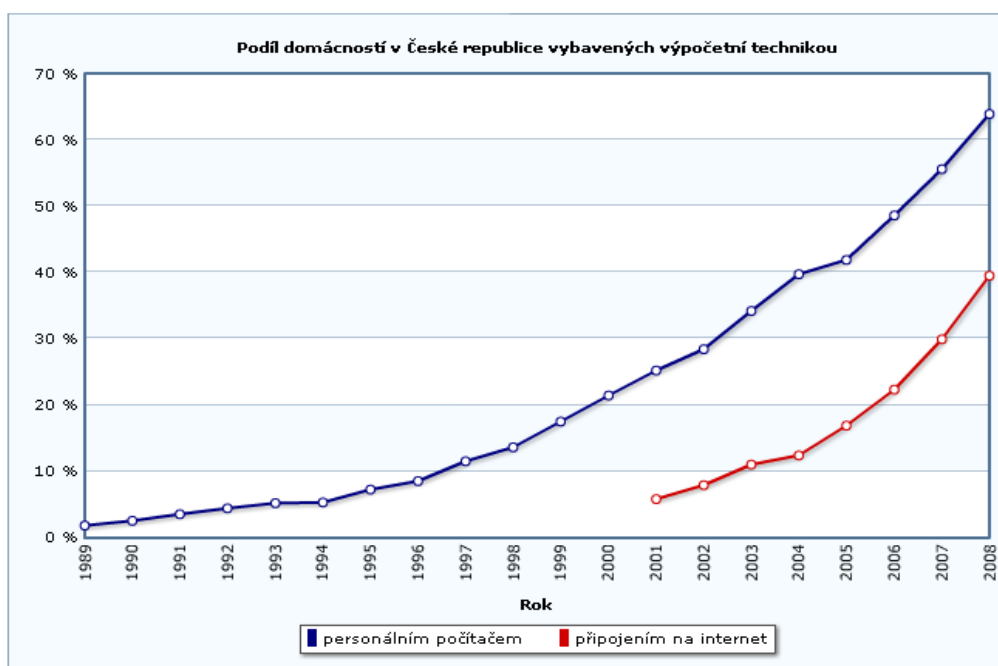
Tabulka č. 1: Počty žáků v jednotlivých školách

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cerhenice	22	9,5	9,5	9,5
Plaňany	34	14,7	14,7	24,1
Kořín Mnichovická	23	9,9	9,9	34,1
Pečky	38	16,4	16,4	50,4
4. ZŠ Lipanská 420, Kořín 3	46	19,8	19,8	70,3
3. ZŠ Kořín	32	13,8	13,8	84,1
Velký Osek	18	7,8	7,8	91,8
2. ZŠ kořín Kmochova	19	8,2	8,2	100,0
Total	232	100,0	100,0	

Grafy

✓ Graf č.1:

Podíl domácností v České republice vybavených výpočetní technikou

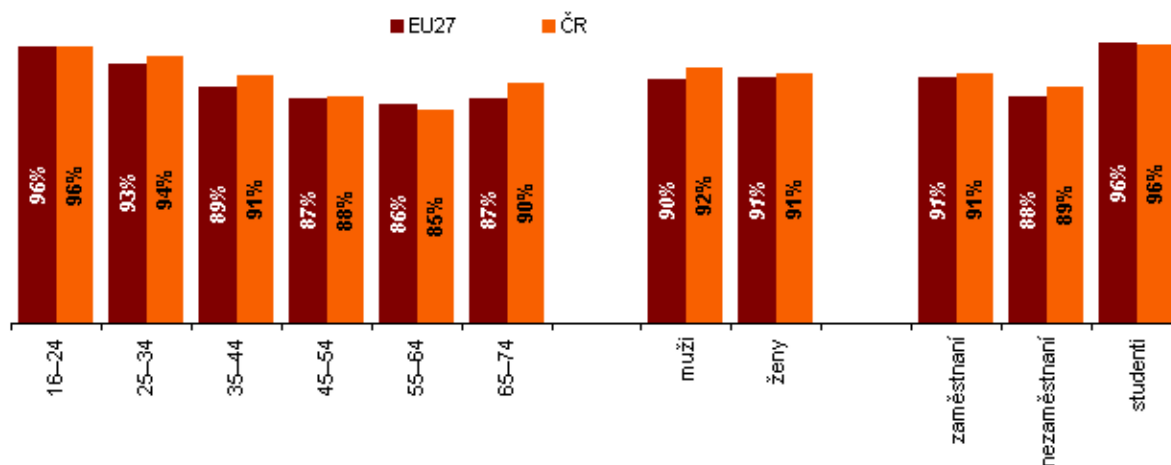


Zdroj: Český Statistický Úřad, Databáze dynamických grafů. [online]
[14.1.2012] Dostupný z:

http://www.czso.cz/csu/dyngrafy.nsf/graf/cr_od_roku_1989_pc

✓ **Graf č. 2: Uživatelé internetu a komunikace přes internet, 2009**

(% uživatelů internetu v dané socio-demografické skupině)

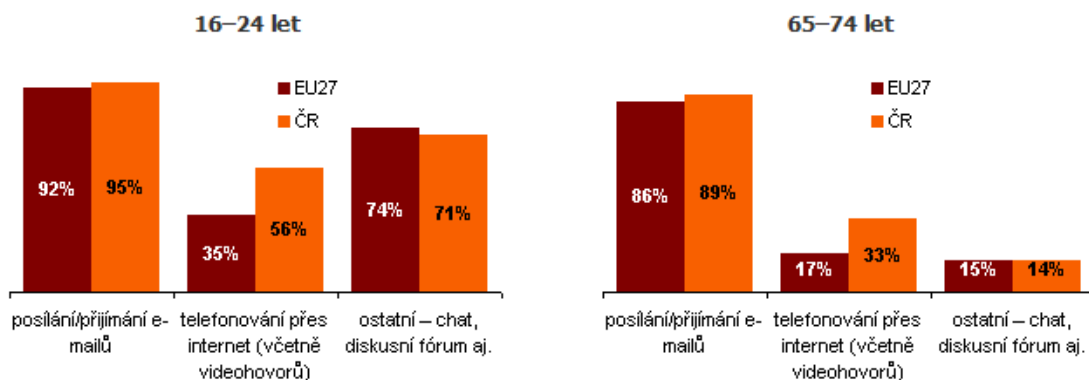


Zdroj: Eurostat, *Community survey on ICT usage in households and by individuals, 2010*. Český Statistický Úřad, Internet a komunikace. Online [14.1.2012]. Dostupný z:

http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_komunikace

✓ **Graf č.3: Způsoby komunikace přes internet dle věku, 2009**

(% uživatelů internetu v dané věkové skupině)



Zdroj: Eurostat, *Community survey on ICT usage in households and by individuals, 2010*. Český Statistický Úřad, Internet a komunikace. Online [14.1.2012]. Dostupný z:

http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/internet_a_komunikace