

# Komunikace a konfliktní situace mezi lidmi

Autor: Mgr. Jaromír JUŘEK

Kopírování a jakékoliv další využití výukového materiálu je povoleno pouze s uvedením odkazu na [www.jarjurek.cz](http://www.jarjurek.cz).

## 1. Komunikace a konfliktní situace mezi lidmi

### **Komunikace a konfliktní situace mezi lidmi**

**Komunikace je dorozumívání mezi lidmi předáváním informací.** Provádí se mluvenou nebo písemnou řečí a prostředky mimořechovými (mimika, gesta...). Dorozumívání je nezbytným předpokladem spolupráce, soupeření a výchovy, vytváření skupin a citových vztahů.

Už od počátku bylo dorozumívání velice důležité, nebylo to však díky telefonu jako dnes, ale díky **akustickým, světelným a kouřovým signálům**. K ukládání a předávání informací sloužily **zářezy a uzly**. Po objevení písma se lidé domnívali, že je zbaví povinnosti používat paměť. Skutečný text byl kupříkladu podle Sokrata vyryt v lidské duši a sdělován řečí: „Tato nauka zanedbáváním paměti způsobí zapomínání v duších těch, kteří se jí naučí, protože spoléhající na písmo budou se rozpomínat na věci zevně, z popudu cizích znaků, a ne zevnitř sami od sebe.“ Tehdy opravdu zapomenout znamenalo bytostně ohrozit nejenom sebe, nýbrž celé společenství.

Znakové a hieroglyfické písmo představovalo obrazový výraz ústních významů a naučit se je bylo obtížné, proto čtení a psaní na sebe vázalo moc. Zásadní informační revolucí byl objev fonetické abecedy, který vedl k oddělení znaků i zvuků od jejich jazykového významu. Informace se dala převádět z jazyka do jazyka, z jedné kulturní oblasti do jiné.

Tyto a další pradávne komunikační techniky mohou pro nás být jen snem, dnes je přeci jen známější telegraf, pošta nebo e-mail, telefon, rozhlas, radar, satelity a internet. Ten nepochybně již nyní zcela mění rytmus našeho života, dává odumírat zažitou sociální inteligenci a rozmetá tradiční uspořádání pracovišť i bytů.

**V dnešní době** existuje nespočet možných prostředků pro komunikaci s naším okolím. Ať už se budeme bavit o slovní komunikaci, telefonickém rozhovoru, sms, emailu, chatu či sociálních sítí, cíl je vždy stejný – předat druhé straně nějaké informace. Jaké (vhodné) prostředky při komunikaci zvolit?

### **E-mail**

Popisovat výhody, nevýhody či dávat rady jak používat e-mail není předmětem tohoto článku. Co ale dodat z jakýchkoli osobních zkušeností s používáním e-mailu? Člověk, který pracuje v oblasti IT se bez e-mailu (pracovního + osobního) neobejde, samozřejmě. E-mail stále více proniká do širšího a většího okruhu profesí, ale i do běžných domácností. S člověkem, s nímž chceme komunikovat e-mailem, je vždy dobré ujasnit si tzv. „reakční dobu“ na zasláný e-mail. Většina lidí zpracovává e-maily 1x – 2x denně. Jiní 1x za 3 dny, někdo 3x do hodiny. Reakční dobu je dobré znát proto, abychom věděli, jak máme na e-mailovou komunikaci s danou osobou spoléhat (zda raději nevyužít telefon).

Také se vyplácí nepsat do e-mailu rozsáhlé romány, ale vše psát stručně a výstižně. Dlouhý text v e-mailu je pro čtenáře demotivující a raději si ho přečte později.

### **Telefon**

Telefon má dnes každý, i naše babička nebo sestřenice v první třídě ZŠ. Umí jej ale všichni používat? Telefon jako takový pro nás představuje (hlavně díky faktu, že má dnes každý svůj mobil) řekněme „okamžitý komunikační prostředek“. Pod tímto pojmenováním máme na mysli fakt, že telefonický hovor má vlastně nahradit klasický dialog mezi dvěma osobami. V něčem se ale liší. Danou osobu nevidíte, pouze slyšíte. Velkou část signálů či podnětů tedy nezaznamenáte (řeč těla, gestikulace, výraz ve tváři,...). Proto se dá také do telefonu snáze zalhat, aniž by tuto lež druhá strana komunikace odhalila.

Praktické zkušenosti s telefonováním:

- Hodně lidí nerado telefonuje a uznává maximálně komunikaci pomocí sms. Jedná se spíše o mladé lidi, studenty a lidi, kteří nevolají tak často.
- Lidé nechápou, že i když máme mobilní telefon pořád zapnutý, fakt, že hovor nepřijímám může být daný i tím, že jsme zaneprázdněni a nechceme být vytrženi od myšlenky. Leckdo reaguje - já se ozvu zpět, nebojte...
- Když se člověku už potřeetí nemůžeme dovolat, očekáváme, že mi alespoň pošle sms ve smyslu: „Jsem tam a tam, zavolej za hodinu.“

Telefon jako komunikační prostředek se doporučuje využívat v případech, že nemáte možnost se s danou osobou setkat osobně a potřebujete poměrně rychle vyřídit nějakou záležitost.

## **SMS**

Komunikace pomocí SMS zpráv je poněkud polemická. Původní myšlenka SMS byla krátkou zprávou oznámit druhé straně danou informaci bez očekávání okamžitého přečtení. Ze zkušenosti však víme, že někteří lidé využívají SMS na zaslání klidně až 3sms-kových zpráv. V praxi je ideální využití SMS zprávy například v okamžiku, kdy chceme spolužákovi něco sdělit a víme, že je na přednášce a zavolat mu nemůžeme. Také lze SMS využít tehdy, kdy máme dohodnutou schůzku, meškáme 5 minut... tak napíšeme zprávu, že se opozdíme.

Dlouhodobější „vykecávání se“ po SMSkách je však absolutně neefektivní. Za jak dlouho napíšete 500 znaků na mobilu a za jak dlouho stejný počet znaků na klávesnici od počítače? Není snadnější napsat e-mail a nebo zavolat?

## **Instant messaging (GTalk, ICQ, MSN,...)**

### **Chat**

Velký boom tohoto způsobu komunikace už má svůj horizont za sebou. Časem člověk užívající chat pochopí, že nevýhody této rychlé (instantní) komunikace začínají převažovat nad výhodami, a proto se začne znovu schovávat za stavy „zanepřázdňen“ či „neviditelný“. Po čase pak veškerý instant messaging, až na jednu výjimku, přestane používat.

## **Hovor přes pc, videohovor, konferenční hovor**

Hodně lidí zná Skype, MSN či GTalk. Všechno jsou to programy, které umožňují videohovory (či dokonce konferenční hovory) mezi uživateli. Hovor přes pc asi nemá význam moc rozebírat, jedná se v podstatě o telefonát, akorát místo mobilu používáte počítač.

O mnoho zajímavější jsou videohovory. Dnes má každý doma rychlý internet a počítač či notebook s webkamerou. Poměrně běžnou záležitostí jsou tedy hovory se zapnutou kamerou. Je to mnohdy podivný zážitek sledovat svůj protějšek přes kameru, kterou má umístěnou před sebou. Možnost vnímat svůj protějšek také vizuálně však povznáší komunikaci do zcela jiné roviny než je obyčejný hovor.

Video konference lze považovat v dnešní době za velmi produktivní způsob komunikace, výhodný hlavně v pracovním prostředí svého zaměstnání. Tým komunikujících tak klidně může obsahovat lidi z ČR, SR, ale také z Nizozemí, Francie, Austrálie - prostě odkudkoliv. Videokonference tak nahradí rozesílání hromadných e-mailů, ale i osobní schůzky a služební cesty. Konferenční hovory jsou vždy hodně produktivní, akorát se vždy musí určit moderátor hovoru, jinak se často stává, že se lidé začnou hádat a produktivita jde ke dnu...

## **Sociální síť**

Kdo dnes ještě nemá účet na Facebooku nebo Twitteru zvedněte ruku! No, moc vás není... Novodobá komunikace směřuje do stavu, kdy večer po celodenní práci u počítače opět zasedáme ke klávesnici, abychom si mohli nastavit nový status na Facebooku, prohlédnout si fotky z oslavy kamaráda či okomentovat diskuzi nad změněným stavem kamarádky ze „svobodná“ na „zadaná“. Nevím, zda lze říct, že je to úplně špatně, či že je to vlastně přirozený vývoj komunikace a sdílení mezi lidmi. Nebudeme zde ani psát, že vysedávání u Facebooku a sledování změn u kamarádů je ztráta času – to snad každý ví. Umění je najít svůj vlastní kompromis.

## **Osobní kontakt**

Samozřejmě nejefektivnějším způsobem komunikace je osobní kontakt. Reakce na myšlenky a na vyřčená sdělení jsou okamžitá, lze sledovat řeč těla.

Jako obrovskou výhodou osobního setkání spatřujeme v tom, že pokud spolu dva lidé sedí u stejného stolu, dokáží si společně kreslit diagramy či schémata, která lze přes počítač sdílet jen obtížně (jde to, ale není to tak efektivní, jak by člověk očekával). Pro efektivnější práci s diagramy a nákresey lze doporučit knihu *Nápady na ubrousku*.

## **Jaký typ komunikace preferujete vy a proč?**

## **Obsah**

 1. Komunikace a konfliktní situace mezi lidmi

2