

KOMUNIKACE

Pavel Humpolíček

Teoretický úvod k předmětu LF MU:
Komunikace a sebezkušenost

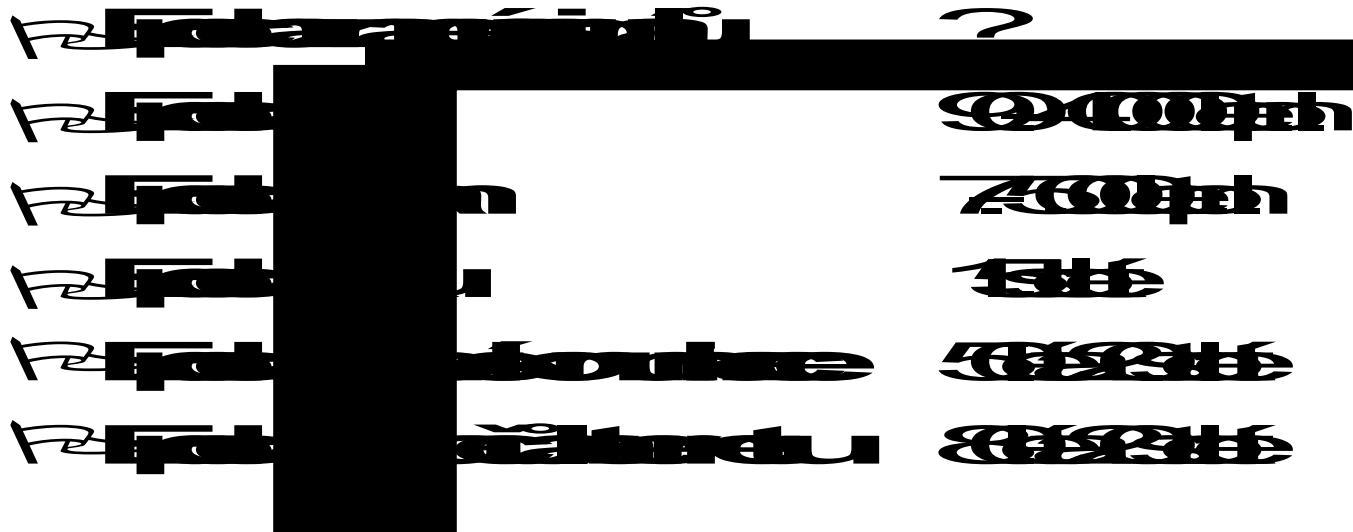


Komunikace

- z lat. *communicare* - sdílet, stýkat se, rokovat, spojovat či z lat. *communicatio* - spojování, sdělování, přičemž předpona "*com*" znamená spolu, společně!
- rozumíme jí obecně ***mechanismus vzájemného sdělování informací***
- zahrnuje všechny procesy, pro něž je charakteristický jakýkoli přenos významů (jejich vysílání a přijímání) mezi dvěma **subjekty**



Prostředky lidské komunikace



Obr. A Vývoj sociální komunikace (dle DeFleura 1996)



Prostředky lidské komunikace



V rámci tohoto předmětu se tedy budeme zabývat „pouze“ **prostředky osobními** a v převážné většině **zjevnými**.



Interakce

- z latinského *actió*, tj. činnost nebo působení a *inter*, tj. uprostřed nebo mezi
- obecně ***mechanismus vzájemného působení mezi dvěma či více prvky***
- zahrnuje všechny jevy, v nichž dochází k jakémukoli kontaktu mezi alespoň 2 **prvky**



Interakce a komunikace

- **komunikace vyrůstá na základě interakce:**
bez toho, aby se odehrála nějaká interakce (působení) komunikovat (sdělovat významy) nelze
a naopak
- **kdykoli se odehrává nějaká interakce mezi dvěma subjekty, dochází ke komunikaci:**
vyskytnou-li se dva subjekty v dosahu svých smyslů, nemohou nekomunikovat (Watzlawick)



Interakce a komunikace

probíhají u člověka neustále

jak ve vědomé

**tak v nevědomé (neuvědomované)
rovině**



Interakce versus komunikace

- prvky v procesu na sebe působí přímo; přenášená informace (forma energie) je nosičem akce, přímo se děje
 - probíhá na principu akce-reakce, reakce je předpověditelná
- prvky v procesu na sebe působí nepřímo, prostřednictvím média, tj. nosiče informace, v němž je sdělení zakódováno, příjemce ji musí nejprve dekodovat
 - má mnoho intervenujících proměnných a probíhá na principu svobody volby, reakce je nepředpověditelná



...posun významu v oblasti interpersonální

Interakce:

- vzájemné působení a ovlivňování jedinců, skupin, prostředí
- vzájemná výměna podnětů
- sociální děj

Komunikace

- vzáj. sdělování a dorozumívání, které předpokládá porozumění
- vzájemná výměna významů
- sdílení významů v rámci sociálního děje



Informace

- 1. v roce **1274** ve významu:
soubor aktů, které vedou k prokázání trestného činu a k odhalení jeho pachatelů
- je odvozen z latinského ***informare*** - uváděti ve tvar, dodávati tvar, podobu, formovat, tvořit, zobrazovat, představovat, vytvářet představu, vytvářet pojem
- latinské ***informatio*** - představa, pojem, obrys



Informace

- etymologický výklad pojmu dokládá souvislost s lidským vědomím
- informace je **sama o sobě neutrální**, hodnotu (znaménko) jí dává pouze lidské vědomí či povědomí (!!!)

Jak vypadá proces
interpersonální
(sociální)
komunikace

Základní komponenty procesu

- **Aktér** (vysílač, kodér, mluvčí, komunikátor, aj.) - aktérem rozumíme osobu, která vytvoří zprávu (zakóduje ji do komunikačního prostředku) a vyšle ji (sdělí) svému komunikačnímu partnerovi; jinými slovy aktér provede akci.
- **Akce** (zpráva, signál, informace, sdělení, znak, komuniké aj.) - akcí je myšleno sdělení, jenž vytvořil aktér a přijal recipient.
- **Recipient** (příjemce, dekodér, posluchač, komunikant aj.) - recipientem je osoba, která dané sdělení přijala (dekódovala).

Nejjednodušší model komunikace - lineární



Rozšířená verze rozlišuje další složky

- **u aktéra:**
 - původní sdělovatelský záměr: zamýšlený obsah = co chceme sdělit, zamýšlený efekt = proč,
 - působení filtru (např. výběr vhodných slov)
 - proces kódování zamýšlené zprávy
 - vyslání pomocí určitého komunikačního kanálu
- **u recipienta:**
 - proces dekódování
 - filtr (např. selektivní charakter příjmu informací)
 - porozumění obsahu dekódované zprávy
 - aktuální efekt

...komunikace se neodehrává ve vakuu

- nýbrž v reálných podmínkách
- tyto podmínky ovlivňují u každého účastníka kom. význam sdělovaného
- proto je třeba sledovat **kontext**, ve kterém se komunikační akt odehrává

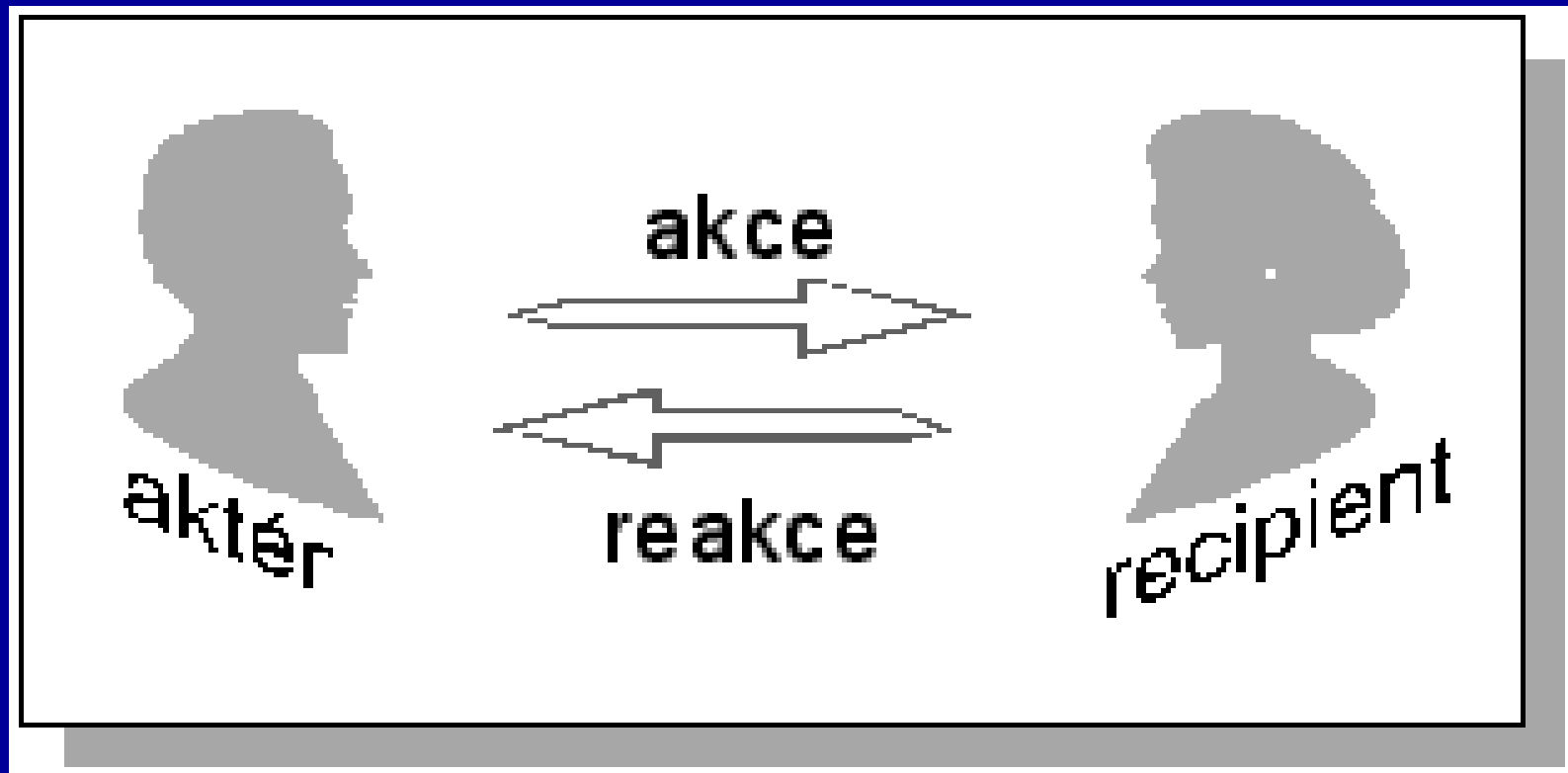
Rozlišujeme různé kontexty

- například:
 - časový (kdy ke komunikaci dochází, je to vhodná doba...)
 - prostorový (kde se kom. odehrává)
 - významový (jaký význam komunikaci přiřkládají účastníci komunikace)
 - emocionální (jaké emoce jsou v kom. přítomny)
 - vztahový (jaký vztah panuje mezi účastníky kom., znají se, mají se rádi...)
 - ...

Princip reciprocity

- lineární model však nesplňuje základní podmínku komunikace, kterou jsme definovali jako
 - **vzájemné sdílení významů**porušuje tak nezbytný princip reciprocity proto byl přijat nový model komunikace

Model cirkulární, kruhový, zpětnovazební



...okamžik reakce

- = **zpětná vazba, feedback, komunikační obrat,**
- v něm dochází k **přepólování** původní asymetrie, kom. kruh pak vykazuje celkovou rovnováhu
- teprve v tomto okamžiku může být naplněna kom. potřeba (jinak by to bylo, „jako mluvit do dubu“)

...jinými slovy

jedná-li se v komunikaci
o *sdílení* významů, potom teprve **zjištění, že
sdělená informace
byla přijata a jak,**
je znamením, že se komunikace skutečně
odehrála!

Interdependenční model komunikace

- proces komunikace
= *složitý systém vzájemných závislostí mezi všemi komponentami komunikačního procesu*
- např. v každém okamžiku zpracováváme množství informací o svém kom. partnerovi a on o nás, a tyto informace ovlivňují výběr kom. prostředků, očekávání od komunikace atd.

Závěr?

- proces osobní komunikace tedy chápeme jako široký systém vztahů především mezi třemi základními komponentami (aktér, akce, recipient) a dalšími intervenujícími proměnnými, jehož podstatou je sdělování významů a přijímání reakcí na ně a při němž se větší množství proměnlivých veličin navzájem řídí, kontroluje, koriguje a reguluje...



Sociální komunikace

osobní (individuální) – zjevná:

- verbální
- neverbální

osobní (individuální) – skrytá:

- intuice, „sociální čich“
- chyby a nedostatky ve vnímání



Verbální komunikační prostředky

- verbální komunikace zahrnuje **všechny systémy, jejichž základní jednotkou je slovo** (z lat. *verbum*).
- verbální komunikační prostředky **jsou vývojově mnohem mladší**, souvisí s objevem řeči, což se datuje do doby před přibl. **90.000 až 40.000 lety** (do doby člověka kromaňonského, což byl pravděpodobně první mluvící humanoid)
- **mezi verbální kom. prostředky patří rovněž psaná řeč a znaková (posunková řeč)**
- na řeč můžeme nazírat nejen z hlediska psychologie, ale např. z pohledu *lingvistiky* = obecná teorie struktury jazyka nebo z pohledu *rétoriky* = nauka o řečnictví



Verbální komunikační prostředky

- každý jednotlivý jazykový systém také formuje specifický způsob nazírání na svět i sebe sama, formuje prožívání i jednání subjektu;

jakoby v každém jazykovém systému byl zakotven celý systém osobité životní zkušenosti toho okruhu předků, kteří tu kterou jazykovou větev představovali a současně s přijímáním jazyka za svůj jakoby přecházela také tato „historická“ životní zkušenost, postoje i myšlenkové principy do života jedince, který si tento jazyk osvojuje

- ale i v rámci jednoho jazykového systému existují odlišnosti:

u jednotlivých slov můžeme vysledovat rozdíl v jejich *konotaci (konotát) a denotaci (denotát)*



Denotát / Konotát

DENOTÁT	KONOTÁT
slovníkový, obecný, neosobní význam slova	osobní, emocionální význam slova
znakem zastupovaný objekt, tj. předmět, znaku (tzv. fiktivní denotát je v případě, pokud reálný odraz neexistuje např. anděl)	význam označovaného objektu
předmětná, obsahová stránka sdělení	vztahová stránka sdělení - <i>osobnostní vztah ke skutečnosti vyjádřené znkem, prožitek významu</i>

⇒ jak řekl klasik – slova jsou příčinou nedorozumění



Neverbální kom. prostředky

- jsou vývojově **nejstaršími** komunikačními prostředky
- všechny komunikační prostředky, jejichž **základem jsou jiné skutečnosti, než-li slovo.**

- **původ mají ve vrozených instinktivních reakcích našich prapředků**
- **setkáváme se s nimi také u pre-hominidních forem života**
- *podíváme-li se na to, jak dnešní zvířata signalizují nebezpečí, přítomnost potravy, možnost páření či koordinaci při lovu, získáme tím představu jak asi vypadala nejstarší forma dorozumívání i u pravěkého člověka*



Neverbální komunikace

- je **hůře ovladatelná vůlí**, obvykle tedy **vypovídá o reálných** postojích, záměrech atp. mluvčího
- hlavní **těžiště informací** získaných z neverbálních kom.prostředků je v poznacích **o prožívání, pocitech a postojích mluvčího, avšak má menší výpovědní hodnotu co do poznávacího obsahu** (tam dominuje verb.kom.)
- **zprostředkovává minimálně 66% informací**, dle některých autorů až **90% informací!**



Neverbální kom. prostředky

- **všechny prostředky, jejichž základem jsou jiné skutečnosti, než-li slovo**
- nejčastěji se v této souvislosti setkáme s následujícími **osmi aspekty neverbální komunikace** (z nichž každému byla věnována nejedna samostatná publikace, proto jen ve stručnosti):



Neverbální kom. prostředky

- *extralingvistické, paraverbální prvky řeči*

- tj. mimojazykové prvky, verbální komunikace

- všechny komunikační projevy odehrávající se v rámci verbální komunikace, které však nelze popsat a hodnotit na podkladě lingvistické analýzy, nebo též vše, co neobsahuje slovník dané řeči

- vše, co se týká *časové charakteristiky řeči* (např. rychlost slovní produkce, rychlost odpovědi na otázku – svědčí o vztahu k tématu, skákání do řeči – svědčí obv. o úctě k mluvčímu, délku vlastního slovního projevu – zkracuje se úměrně k počtu osob účastnících se hovoru, délku pomlky – svědčí např. o rozpacích mluvčího nebo o hledání vhodného slova, poměr délek projevů obou účastníků hovoru – vypovídající o vzájemných vztazích hovořících)

- *hlasové dimenze* (dynamiky, hlasitost – která bývá ukazatelem citového náboje, tón hlasu, akcent, intonace, ticho)

- *zvuky* (pazvuky, nejazykové zvuky; např. e nebo ehm – svědčí o tom, že mluvčí ještě neskončil avšak nechce přijít o slovo, nebo je berličkou nejistých osob atp.)

- *výzkumy potvrzují, že na základě těchto prvků projevu je vnímavý posluchač schopen určit charakteristiku mluvčího, jeho schopnosti a zájmy, vzdělání, společenské postavení a dokonce i etnickou skupinu – aniž by mluvčího viděl*



Neverbální kom. prostředky

- **mimika** - proměny odehrávající se v lidském obličejí, jimiž člověk vyjadřuje průběh myšlenek nebo svůj vnitřní stav
 - mimický výraz je nejen výsledkem **kontrakce (obličejových) svalů**, ale na výsledném obrazu se podílí také **tvarové zvláštnosti obličejových partií**, napínání pokožky i pohyby celé hlavy
 - Při analýze mimických projevů došli vědci k názoru, že
 - **horní polovina** obličeje vypovídá spíše o hlubších prožitcích
 - **dolní polovina** obličeje (od nosu dolů) vypovídá o mělčích, aktuálnějších emocionálnějších stavech a umožňuje jejich jemnější diferenciaci (např. kyselý smích, ironický úsměv)
 - Mimika se stala základem divadelní tvorby, **pantomimy**, neboli němohry.



Neverbální kom. prostředky

- *pohledy očí* – oči jsou centrem lidského obličeje, který přirozeně poutá naši pozornost jsou lidské oči
 - lze si připomenout, že např. **první opravdové navázání vztahu dítěte s matkou** bývá právě pohledem z očí do očí nebo problém komunikace s nevidomými
 - oční pohledy lze účelně používat pro vyjádření vnitřních hnutí i jimi podporovat vyřčená slova, ať už délkou pohledu, jeho směrem, mrkáním atp.
 - v závislosti na tom, zda jsou oční zornice rozšířené či zúžené^[1] se mění výraz celé tváře

[1] viz rčení a rozšířené zornice: ml hrůzou rozšířené oči; strach má velké oči



Neverbální kom. prostředky

- *haptika* - oblast dotyků

- sem patří například analýza podávání rukou, potřesení, poklepání na rameno, objetí, políbení; tyto dotyky vypovídají o citovém stavu jedince, rozpoznáme uvolnění vs. napětí atp.

- v současné době je tato oblast mnohdy zdrojem potíží, např. **tzv. sexuální harašení souvisí mnohdy pouze s nevhodným dotýkáním, často bez jakéhokoli sexuálního kontextu**



Neverbální kom. prostředky

- **gestika** ^[1] - základním prvkem jsou *gesta*, tj. pohyby rukou, *posunky*, které doprovázejí slovní projev a jimž přiřadíme nějaký význam
 - Obvykle **jde o původně bezděčné pohyby**, které si postupně ustálily určitý význam. Málokdy jsou vnímány odděleně od jiných pohybů lidského těla.
 - jsou základem znakové – posunkové řeči
 - existují různé **klasifikace** gest, např.: *symboly, regulátory, afektované projevy, adaptory*.

^[1] Na historický význam mimiky a gestiky upozorňuje např. Canetti: „Všechno, co člověk je a umí, co v reprezentativním smyslu tvoří jeho kulturu, do sebe nejprve inkorporoval cestou proměn. Hlavními nástroji této inkorporace byly ruce a tvář.“ (Canetti, 1994, s. 248) V nejbližší podobě se tento zdroj uchoval právě v mimice a gestice.



Neverbální kom. prostředky

- *kinezika* - zahrnuje obecně pohybovou stránku komunikace - sleduje pohyby těla v určitém prostoru a čase jakožto specifické signály
 - základní jednotkou jsou tzv. *kinémy*, tj. pohybové jednotky
- *posturologie* - základ tvoří celkové uspořádání těla
 - na rozdíl od většiny ostatních nonverbálních prostředků je zde **nutno brát v úvahu také prostorový kontext**
 - základem jsou jednotlivé *pozice* (pózy), tj. polohy (postavení, držení) těla



Neverbální kom. prostředky

- **proxemika** (proximita = vzdálenost) - shrnuje poznatky o tom, jak člověk využívá prostoru a jak ho uspořádává z hlediska vzdálenosti mezi lidmi
 - komun. prostředek **založený na existenci osobního životního prostoru**, který zaplňuje určitý objem a je daný jak fyziologickými tak psychologickými charakteristikami svého nositele a jeho potřebami
 - bylo zjištěno, že **fyzická vzdálenost odpovídá psychologické vzdálenosti** aktérů, což je zachyceno i v řeči „Ten člověk je mi blízký.“ nebo „To co říkáš je mi vzdálené, to jde mimo mě.“
 - prostorové záležitosti pak mnohdy **vypovídají také o nadřazenosti či podřazenosti** (typicky společensky výše postavený jedinec zaujímá také prostorově výše umístěná místa atd.)



Neverbální kom. prostředky

- *jiné znaky* - účes, úprava, oblečení, pach či vůně, ale také písmo, atd.
- právě **vzhled je tím prvním, čím oslovujeme své komunikační partnery** a spolupůsobí na vznik prvního dojmu, který obvykle jako tzv. haló efekt potom ovlivňuje celou další komunikaci!



Neverbální kom. prostředky

Jak jsme řekli v úvodu, neverbální komunikace o nás mnohé prozrazuje a je vhodné si tyto aspekty, specifické pro náš osobní projev uvědomit a mít je pod kontrolou - k tomu např. **výzkum komunikačních projevů špičkových japonských manažerů** ukázal, že jsou schopni minimalizovat tyto projevy natolik, že jejich kom. partneři jsou nuceni vycházet především z verbálního, tj. nejsnáze vědomě zmanipulovatelného obsahu!

Je zřejmé, že v komunikačním procesu **člověk používá všech komunikačních prostředků – tj. verbálních i neverbálních- současně**, je proto zajímavé sledovat, **zda spolu tyto projevy korespondují či nikoli**.

Komunikace a komunikační rozpory se staly středem pozornosti např. významné psychologické školy v Palo Alto. Tamní psychologové při zkoumání rodin schizofreniků dospěli ke skutečně překvapivým závěrům.

Komunikaci v těchto rodinách totiž vládne tzv. ***double bind***, tj. podvojná vazba, kterou lze popsat jako nesoulad v obsahu verbální a nonverbální komunikace.



Komunikace

Co například ovlivňuje (neverbální) komunikaci:

- kulturní a etnické rozdíly
- vliv výchovy (rodinné zvyklosti)
- vliv osobnosti (např. temperament)
- omyly, chyby ve vnímání, v komunikaci
- přemíra vlastní aktivity
- nedostatek empatie, naslouchání



Komunikace – chyby a omyly

Haló-efekt

Efekt posledního dojmu

Projekce

Sebeuspokojující / Sebenaplňující proroctví

Mezikulturní nevnímavost

Efekt svatozáře

Centrismus

Chyba kontrastu

Desirabilita

Kategorizace

Favoritismus

Efekt sympatie / antipatie

Sériový efekt

Efekt mírnosti

Předčasná generalizace a dialela