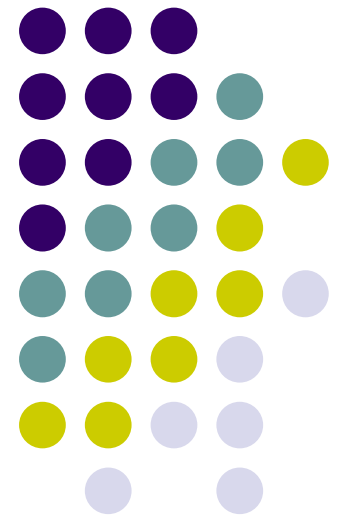
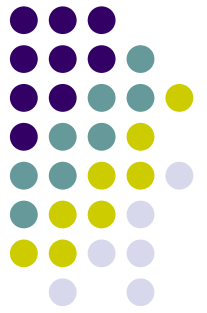


Sociální komunikace

Přednášky ze sociální
psychologie

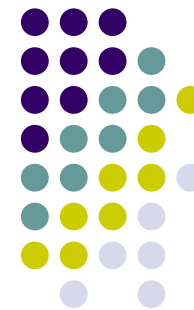
PhDr. Denisa Denglerová, Ph.D.





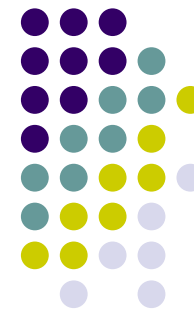
Komunikace

- Interakce – nepotřebuje žádné zprostředkující činitele ani míru vědomí
- Komunikace – sdělování a sdílení významů, předpokládá se aktivita všech zúčastněných, je to interakce pomocí významů
- Watzlawick – „Nelze nekomunikovat, pokud jsem přítomen.“



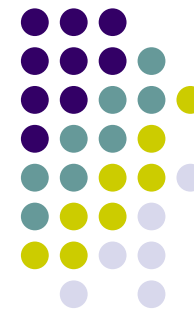
Složky komunikace

- **Syntax** – zkoumá kódování, komunikační kanály a jejich efektivitu či neefektivitu, kapacitu komunikace, redundanci (nadbytečnost informace), šumy a další aspekty, které komunikaci ruší
- **Sémantika** – zkoumá významy slov
- **Pragmatika** – zkoumá projevy vztahů v komunikaci, ovlivňování, přesvědčování v rámci komunikace, co nás vede k tomu, že přijmeme či nepřijmeme určité sdělení



Komunikační rozsah a rovina

- **Komunikační rozsah** – určuje, zda komunikace probíhá uvnitř nějakého individua nebo jej překračuje
- **Rovina komunikace** – má biologickou nebo psychologickou úroveň
- 4 typy komunikace z hlediska rozsahu a roviny:
 - Intraindividuální – vnitřní, biologická, úroveň, buňky, orgány...
 - Extraintividuální – biologická úroveň, fungování v rámci prostředí
 - Intrapersonální – uvnitř individua na psychické úrovni, vnitřní monology, usuzování, rozhodování...
 - Interpersonální – komunikace se živými bytostmi, pokud s lidmi jde o sociální komunikaci



Přímá komunikace

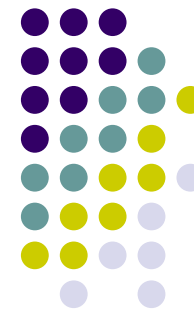
- **Přímá komunikace**

- Aktér (=kodér, komunikátor) →→→ recipient (=komunikant)
- Aktér – motivace ke sdělení, strategický záměr, slovní formulace, výstup a celkový dojem
- Recipient – příjem, porozumění významu slov, představa recipienta o záměru aktéra, celkový efekt (včetně individuálních konotací)
- Původní jednostranný lineární model překonán cirkulárním zpětnovazebným modelem

- **Nepřímá komunikace** (=zprostředkovaná komunikace)

- Individuální – př. napsání dopisu, části komunikačního procesu netvoří plynulý děj
- Masmediální – komunikátorem je celý tým, komunikantem je anonymní publikum

Základní formy komunikace

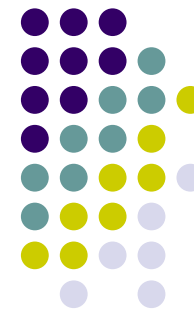


- **Verbální (verbum = slovo)** – komunikace pomocí znaků a smyslů, jež jsou na tyto znaky vázány, patří sem písemný i řečový projev, dopisy, maily, telefon, morseovka, znaková řeč...
 - **Denotát** – označený objekt, objektivní smysl
 - **Konotát** – subjektivní smysl, emočně zabarvené, co si člověk sám vloží do pojmu
 - Co je to význam věty?
 - Gardiner – to, co aktér zamýšlí, aby bylo z věty pochopeno
- **Neverbální** – mimika, posturologie, kinezika (gestika, chůze), haptika, proxemika, úprava zevnějšku, lidské feromony
- **Paraverbální** – intonace, pauzy, intenzita hlasu, parazitní slova, důrazy, tempo



Nonverbální komunikace

- **Mimika** – výrazy obličeje (nesmyslných až 20000, smysluplných kolem 40, vztahují se k 7 hlavním emocím), nejdůležitější pro komunikaci oči, **moral looking time** 3s, delší pohled je brán jako výzva, mocenské gesto
 - pozitivní emoce zorničky rozšiřují
 - negativní emoce je zužují „pichlavá očka“
 - pohyby obočí – při pozdravu se obvykle zvedá
 - přirozený úsměv – zužují se oči, znak upřímnosti
- **Posturologie** – nauka o postojích, polohách těla, když je člověku dobře zabírá obvykle více prostoru, když je mu špatně, obavy, nejistota, je stažený, uzavřený, zabírá méně prostoru



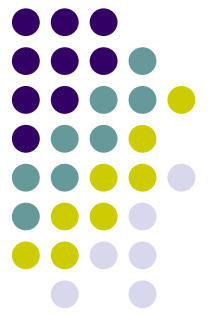
Nonverbální komunikace

- **Kinezika** – nauka o pohybech těla, se čtením těla pracuje bioenergetika a biosyntéza
 - Gestika – zabývá se gesty, mají dvě funkce: zdůrazňovací a ilustrativní
 - Oblast chůze – liší se individuálně i kulturně, vlnění...
- **Haptika** – oblast dotýkání, velmi důležité v počátcích života (sensoricko taktilní deprivace), v dospívání rezervovaný postoj, v dospělosti dotýkavci x nedotýkavci, formalizované dotyky při pozdravu



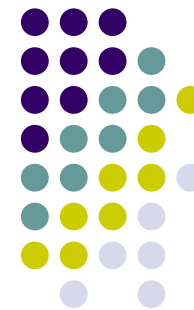
Nonverbální komunikace

- **Proxemika** – nauka ve vzdálenostech, každý žije v různých „válcích“ a důležité jsou jejich rozměry, mezikulturní rozdíly v průměru, v Evropě jižní národy nejmenší odstupy, Norové a Švédové největší odstupy
- Zóny
 - Intimní 0-45 cm
 - Osobní 45-120 cm
 - Sociální 120-350 cm
 - Veřejná nad 350 cm
- Násilníci ve vězení (výzkumy z USA) mají až 3x větší poloměr osobní zóny
- Blíže si k sobě stoupají extraverti než introverti



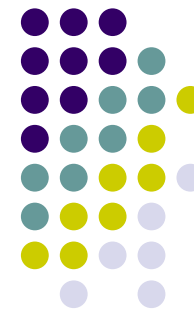
Proxemika a genderové rozdíly

- Nejbližší si stoupá muž k ženě
 - Poté žena k ženě
 - Větší odstup žena k muži
 - Nejdále si stoupá muž k muži
-
- Do proxemiky patří i vzdálenosti vertikální – respekt z výšky, rozmístění křesel v kanceláři, napoleonský komplex...



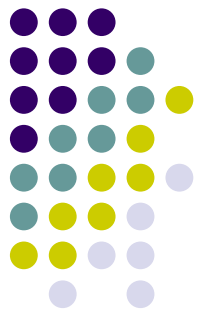
Komunikační kontext

- Vnější – prostředí, doba, čas, vědomí kontinuity, přístupné pozorovateli
- Vnitřní – situační kontext, význam pro zúčastněné lidi, není zřejmé pouhému pozorovateli



Co si sdělujeme v rozhovoru?

1. Fakta
2. Postoje k faktům
3. Postoje ke komunikačnímu partnerovi
4. Aktuální stav (nálada, zdravotní stav,...)
5. Trvalejší osobnostní charakteristiky
 - příslušnost ke skupině
 - temperament
 - míra kultivovanosti, intelektu, vzdělání...
6. Okolnosti, za jakých je rozhovor veden
 - časové představy o trvání a ukončení rozhovoru
 - představa o stylu rozhovoru (mocenský x přátelský)



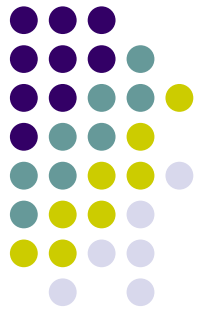
Komunikační škola v Palo Alto

- Bateson, Haley, Watzlawick
- Rozdělili komunikaci
 - **Digitální** – komunikace slovy, jasná, věcná, racionální
 - Náhodnost slova pro označení pojmu (stůl, table...nemá nic společného se stolem)
 - **Analogová** – metafory, přísloví, užívá obrazy k vyjádření něčeho, dá se jí vyjádřit podoba vztahu či podnětu (např. červen, „labutí šije, ňadra, buben, činely“)

Vztahy v komunikaci



1. **Vztah symetrický** – oba účastníci na stejné úrovni, zdůrazňují a opakují smystričnost (první si postěžuje, druhý se přidá, využívají zhruba stejný časový prostor, oba mohou přijít s tématem...)
2. **Vztah komplementární** – doplňkový, jeden z členů je dominantní, druhý submisivní, navzájem se potřebují, může a nemusí dojít k situaci, kdy je snaha obrátit pozice
3. **Vztah metakomplementární** – skrytě komplementární vztah nebo vztah, kdy dovolujeme, aby nás někdo řídil (ztěžující si babička jako nejslabší článek rodiny, astmatické dítě, ...)



Komunikační styly – Plaňava

- **Konvenční** – nic nechce měnit na vzájemném vztahu, ať je jakýkoliv (pozdravy, řeči o počasí, o dostizích,...)
- **Konverzační** – vychází ze symetrického vztahu, oba mají možnost měnit témata, mluví stejně dlouho, konverzace je příjemná, motivací je prožít příjemnou emoci, je to spíše o vztahu než o faktech
- **Operativní** – nejlepší styl k nalezení nějakého řešení, k domluvě, k cestě k cíli, zaměření na výkon, vychází z komplementarity – někdo vede, někdo přijímá, asymetrie v tom kdo mluví a kdo poslouchá
- **Intimní** – s partnerem, rodinou, blízkost psychická i fyzická (ne nutně pozitivní, např. mazlení, rvačka, výprask)

PROBLEMATICKÉ DRUHY KOMUNIKACE



Destruktivní komunikace – snaha podlomit pozici, rozrušit postoje, názory. Primárním motivem je pouze snaha o destrukci, nikoliv konstrukci nového, jiného, odlišného.

Autoritářská komunikace – autokratické vnucování vlastních názorů druhému s cílem vytvořit závislost, ať už v myšlení nebo reálné činnosti (interakci).

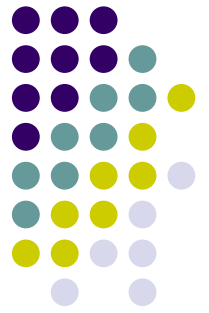
Disjunktivní komunikace – odpoutání od vlastního smyslu komunikace, příznačné je zlehčování, povrchní chování, ironie.

Rezistentní komunikace – je projevem nedůvěry nebo odmítání partnera. Komuniké je vyslechnuto, ale nezpracováno. Přijaté komuniké není stimulem k odpovědi, k činnosti, aktivitě.

Pseudokomunikace – jde pouze o jakoby komunikaci. Je obvykle vyvolána spíše jistým sociálním tlakem než skutečným společným předmětem zájmu.

Nonkomunikace – chybění komunikace při formální fyzické přítomnosti partnerů.

ZPĚTNÁ VAZBA V KOMUNIKACI



Zpětná vazba je základem pedagogického zásahu i následného procesu změn. Je však nezbytná v každém druhu komunikace. Může také chránit vztah před zátěží nevyslovených pravd.

Závisí na formě poskytnutí zpětné vazby – konstruktivní x destruktivní.

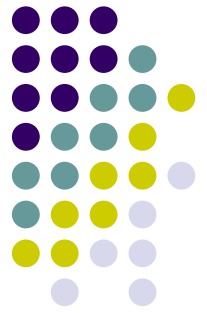
Konstruktivní zpětná obsahuje tři druhy informací:

behaviorální – chování, co bylo vnímáno

emoční - pocitová, jak to mohlo působit

doporučení, důsledky – co je možné udělat jinak, změnit

KONSTRUKTIVNÍ ZPĚTNÁ VAZBA



Při jejím poskytování je vhodné:

- připomínky omezit na chování a situace, které lze změnit
- mluvit konkrétně, ověřitelné údaje
- mluvit z pozice člověka, kterému záleží na svém komunikačním partnerovi
- uvádět vlastní pocity
- úkolem zpětné vazby je pomáhat, zpětná vazba s negativním obsahem se stává zbraní
- usnadnit provedení potřebné změny uvedením možností
- probrat možná východiska, případně nabídnout vlastní pomoc (jen když ji opravdu můžete poskytnout!)
- věnovat pozornost tónu hlasu, nevhodně použitý tón může zatemnit obsah sdělení
- připravit se na zvládání reakcí osoby, která může chápat ZV jako výtky, vnímat a přijímat vlastní emoce a sdělovat je
- nenechat se rozptýlit nebo odvést od tématu rozhovoru
- být připraven na možné negativní reakce, agresivitu, nadávky, pláč, odchod, nebo dokonce projekce viny