



7. Komunikace

Sociální psychologie

Mgr. Katarína Millová

jaro 2007

Komunikace v sociální psychologii

- druh sociální interakce
- sdělování a sdílení významů mezi lidmi
- **komunikační vztah:** předpokladem je *spojení* mezi účastníky (spojení přes média)
- **komunikační proces:**
 1. záměr původce sdělení
 2. smysl sdělení pro původce
 3. věcný obsah sdělení
 4. smysl sdělení pro příjemce
 5. efekt sdělení na příjemce

Roviny komunikace

Biologická:

- *intraindividuální*: probíhá v organismu
- *extraindividuální*: organismus a vnější okolí (podnět a reakce)

Psychologická:

- *intrapersonální*: povídáme si sami se sebou
- *interpersonální/extrapersonální*: sociální komunikace

Typy komunikace podle médií

1. verbální komunikace
 2. neverbální komunikace
 3. paraverbální komunikace
- **Mehrjabjan:** 55% informací získáváme z neverbální, 38% z paraverbální a jen 7% z verbální komunikace

Verbální komunikace

- zprostředkovaná jazykovým znakem a významem
- psaná, slyšená, viděná: knihy, rádio, televize, posunková řeč, atd.
- významné uplatnění **sémantického diferenciálu**
- **etnometodologie (H.Garfinkel)**: zabývá se sdílenými znalostmi v kultuře
- etnometody slouží k pochopení toho, co lidé dělají
- odhalení kulturních nuancí a sdílených znalostí v jazyku

Verbální komunikace

- **dramaturgický přístup (E. Goffman)**
- *reakční zvolání*: např. když nám něco upadne a jsou přítomni jiní lidé
- reakční zvolání je určeno pro jiné lidi, aby viděli, že se nic neděje a máme vše pod kontrolou

Faktory ovlivňující komunikaci

- **syntax:** struktura znaků v jazyku
- **sémantika:** významy znaků
 1. *denotát:* slovníkový význam (vůl = zvíře)
 2. *konotát :* subjektivní význam (vůl = nadávka)
- **pragmatika:** komunikační vztahy

- z jazykové pragmatiky vychází škola v **Palo Alto (Watzlawick, Bateson)**, která se zabývala komunikací

Komunikační vztahy

- **Watzlawick**
- **symetrický vztah:** obě strany jsou si rovny
- obě si vykají/tykají
- právo na stejný počet vysílaných informací
- **komplementární vztah:** je asymetrický
- jeden je dominantní, druhý submisivní (šéf – podřízený)
- dominantní má právo na větší prostor komunikace
- **metakomplementární vztah:** něco skryté
- „nemohoucí“ babička se zdá jako nejslabší článek systému, ale ve skutečnosti jej ovládá

Komunikační styly

- **I.Plaňava (1992):** jsou závislé na kultuře
 1. **konvenční styl:** potvrzení statusu quo, společenské rituály, narušován Garfinklem
 2. **konverzační styl:** symetrický vztah, diskuse, výměna informací a názorů
 3. **operativní styl:** asymetrický, jednání na úřadech, uspokojení základních potřeb
 4. **intimní styl:** lidi jsou si nejbliže, intimní situace, ale i hádka

Neverbální komunikace

- prostředky neverbální povahy
- tělesný kontakt, gesta, pohyby, doteky, atd.
- neverbálními prostředky jsou sdělovány zejm. výrazy emocionálního stavu
- zabýval se tím již **Ch.Darwin**: „*Výraz emocí u člověka a zvířat*“

Druhy neverbální komunikace

- **mimika:** nauka o výrazech tváře
- **gestika:** nauka o gestech
- **posturologie:** nauka o postojích
- **kinezika:** nauka o pohybech
- **proxemika:** nauka o vzdálenostech
- **vertikála:** nauka o výšce
- **haptika:** nauka o dotecích

Výrazy tváře

- mimika má významné místo v neverbální komunikaci: existuje až 20 tisíc výrazů
- obličej jako prvotní sídlo afektu
- **experiment:** napodobování mimických výrazů pozorovaného člověka napomáhá empatickému vcítění do emocionálního stavu tohoto člověka
- zároveň signalizujeme, že přijetím jeho výrazu jsme pochopili jeho sdělení

Výrazy tváře

Pohledy očí:

- nejvýznamnější součást mimiky
- délka pohledu může změnit význam situace
- objevuje se i u zvířat (např. u boje)
- kladné emoce: rozšíření zorniček
- záporné emoce: zúžení zorniček
- **P.Ekman**: zkoumal mezikulturní rozdíly výrazů

Gesta

- gestika
- pohyby rukou, nohou, hlavy
- gesta jako nositel významu: symbolický interakcionismus, **G.Mead**

2 funkce:

1. **ilustrativní**: když chybí slovní zásoba
2. **zdůrazňovací**: vliv osobnostních charakteristik (temperament, typ povahy, atd.)

Pohyby

- kinezika
- slouží k regulaci interpersonálních vztahů, zejm. vzdálenosti
- kulturní rozdíly: Japonci si hlídají pohyby x Brazilci jsou „roztančení“
- někdy se zvláště vymezuje **posturologie** (postoje)
- postoje odrážejí naše emoční naladění: v dobré náladě zabíráme více prostoru
- využití v terapii: **zrcadlení** – tendence nevědomě napodobovat postoj druhého

Prostorové umístění

- vzdálenosti (proxemika)
- je kulturně ovlivněná: Italové x skandinávské národy
- **E.T.Hall**: stupně prostorové blízkosti
 1. **intimní zóna** (0-45 cm): intimní partneři a děti
 2. **osobní zóna** (45-120 cm): dobří přátelé
 3. **sociální zóna** (120-370 cm): formální společenské kontakty
 4. **veřejná zóna** (nad 370 cm): přednášky, divadlo, přehánění mimiky, zvýšení síly hlasu

Prostorové umístění

- výška (vertikála):
- kulturně vázána
- objevuje se v architektuře: trůny, koruny, katedry
- člověk, který stojí/sedí níž, má pocit podřízenosti:
využití u pracovních pohovorů

Doteky

- haptika
- může docházet i k taktilní deprivaci, např. u starých lidí v domovech důchodců

Typy lidí:

1. **více taktilní:** více se dotýkají
 2. **méně taktilní:** menší potřeba doteku
- formalizovaný dotek: podání ruky

Paraverbální komunikace

- vokální – hlasové projevy
- rozmezí neverbálních mimohlasových prostředků a mluvené řeči
- **paralingvistika**: věda, která studuje parajazykové projevy
- práce s hlasem: intonace, hlasitost, důraz, pauzy, atd.