

## Komunikace

Nejčastější definice: „**Proudění informací ze zdroje k příjemci**“.

Vzhledem k tomu, že původně latinské **communicare** znamenalo „**činit něco společným, společně sdílet**“, Hausenblass 1971 (in Vybíral: Psychologie lidské komunikace, Portál, Praha 2000) definoval komunikaci jako „**obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu**“.

Dá se tedy říci, že při komunikaci nejen sdělujeme, ale i sdílíme, a to i tehdy, když jen mlčky přihlížíme, jak si jiné dvě osoby vyměňují slova nebo pohledy. Tím, že s někým komunikujeme, můžeme měnit druhého člověka, ale měníme i sami sebe.

### Funkce komunikace:

- 1) informovat – předat zprávu, oznámit něco
- 2) instruovat – navést, naučit
- 3) přesvědčit – získat někoho na svou stranu, ovlivnit, příp. zmanipulovat
- 4) pobavit – rozptýlit, rozveselit druhého, sebe

### Motivace ke komunikaci:

- 1) kognitivní – předávání smyslu (podělení se o něco s druhými; dát vědět o tom, co si myslíme)
- 2) sdružovací – potřeba kontaktu (chceme navázat vztah, zažívat pocit sounáležitosti)
- 3) sebezpotvrzovací – potvrzení vlastní identity (upřesňování mínění o sobě)
- 4) adaptační – upozorňujeme nebo informujeme o své roli, hrajeme komunikační hry, ukazujeme, jak jsme konformní nebo se konvencím přičíme; dáváme najevo adaptaci a záleží nám na tom, abychom byli druhými přijati, ne odmítáni
- 5) potřeba uplatnit se – upoutat na sebe pozornost, dát najevo to, o čem si myslíme, že nám získá u druhých respekt
- 6) existenciální – snažíme se oživit každodenní stereotyp, podporujeme své psychické zdraví
- 7) nezávazně rozptylovací – odpočinková, vedoucí k zábavě

Každá kultura má vlastní návyky, tradice, rituály. Na ně jsou v ní žijící jedinci nastaveni. Je třeba **uvědomovat si kontext, co s čím souvisí, co očekáváme**.

Komunikační situace se mění, vystupujeme jinak doma, jinak na pracovišti, před dětmi. V různých situacích vystupujeme v různých rolích či vnímáme změněnou pozici. Role souvisí (vzhledem k tomu, že jde o soubor očekávání) se sebezpojetím, prestižní role člověka posiluje, podřadnější ho může poškozovat. Pozor na zneužití moci!

## **Způsoby komunikace:**

Watzlawick (in Vybíral 2000) uvažuje o třech polaritách:

- komunikace analogová nebo digitální
- komplementární nebo symetrická
- komunikace o obsazích nebo o našem vztahu k adresátovi
- 

**Analogová** komunikace - neverbální, postojem, činem (člověk se nějak zachová), má podobu symbolů – zvukových, obrazových, pohybových aj. Analogová komunikace je častější než digitální.

**Digitální** komunikace – nejčastěji verbální, dá se zapsat, aniž by se většinou ovlivnila obsahová stránka. Příklad převodu analogové komunikace na digitální – digitalizace – výklad snu, ale i „vykládání si, co tím druhý myslel“.

**Komplementární** komunikace – doplňková: jeden partner je aktivní, druhý pasivní; jeden mluví, druhý naslouchá; jeden „tlačí“, druhý ustupuje. **Symetrická** výměna – oba se chovají stejně – chtějí, aby druhý ustoupil. Ve fungujícím vztahu je obsažena komplementární i symetrická složka komunikace.

**Komunikační manévr** – obejití nebo vyhnutí se něčemu nepříjemnému – může vést k narušení komunikace, zamlžování. Uplatňuje se buď verbální, nebo nonverbální složka; pozor na znevažování komunikačního partnera.

## **Diskvalifikace (Watzlawick, 1986)**

- mlčením (tvářím se neutrálně a neřeknu nic ani na vyzvání)
- vyhnutím se (přejdou jako nedůležité, co druhý řekl a mluvím o něčem jiném)
- nepřímá (na výzvu partnera reaguji obrácením se na někoho jiného)
- zevšeobecněním (např. „Nic jiného tě nenapadne.“, „Pořád to samé.“)
- převedením tématu k něčemu nedůležitému, okrajovému

## **Dvojná vazba (pokud jsou splněny tři podmínky)**

- 1) mezi oběma komunikujícími je komplementární vztah (nadřizený – podřizený; matka – dítě; manžel – manželka)
- 2) jedno sdělení popírá druhé, zároveň vyslané sdělení („To nevadí, že ses ušpinila.“ A herda do zad, kterou nikdo jiný nevidí a necítí, naznačuje pravý opak.)
- 3) beznadějnost situace, protože ten, komu je určeno sdělení, nemůže uniknout, vyjasnit vše

**Neverbální komunikace** (in Vybíral: Psychologie lidské komunikace, str. 64 – 84)

**Verbální komunikace** (dtto, str. 85 – 108)

## **Nácvik komunikace:**

### *Sdělování:*

- Mluvit otevřeně v první osobě
- Komunikovat jasně, srozumitelně
- Se vztahem ke skutečnosti
- Bez unikání k jinému tématu
- Bez zabíhání k bezvýznamným detailům
- Vyhnout se nelogickým afektivním odpovědím

### *Směřování:*

- Nevyčítat
- Ctít symetrii komunikace (neopravovat, nekritizovat, nementorovat, nepoučovat)
- Naučit se mluvit o vlastních pocitech