

7. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

1. **Komunikace** je vzájemná **výměna informací**.
2. **Komunikace** je výměna zpráv pomocí **psaní, mluvení** (tj. **verbální komunikace**) nebo **zobrazování** (tj. **neverbální komunikace**).
3. **Komunikace** je proces, ve kterém **jedna osoba předává** pomocí určitého **komunikačního kanálu zprávu druhé osobě**, a tím vyvolává určitý **účinek**.
4. **Komunikace** je předávání informací se **záměrem ovlivnit příjemce** (ovlivnit jeho chování, informace, potřeby).

Komunikační akt:

1. Motivace mluvčího.
2. Záměr mluvčího.
3. Smysl sdělení pro mluvčího.
4. Kódování mluvčím.
5. Promluva s věcným obsahem sdělení.
6. Dekódování příjemcem.
7. Smysl sdělení pro příjemce.
8. Odhad záměru mluvčího příjemcem.
9. Efekt sdělení na příjemce včetně jeho motivace.

Ve významové struktuře jednotlivého komunikačního aktu lze tak **vedle obsahové složky**, více méně **shodné pro oba účastníky**, odlišit **vázanost na individuální psychiku a osobnost** účastníků. Tato vázanost se projevuje především v **osobnostním smyslu sdělení pro účastníky**, který vyjadřuje širší **motivační** pozadí účastníků a jejich **cíle**, které mohou být **rozdílné**. I když **věcný obsah** sdělení je pro ně v zásadě shodný, daný **slovníkovými významy** použitých **slov** a gramatickými vazbami, **smysl sdělení** pro ně může být **rozdílný**.

Komunikační kanály

Komunikační kanály jsou **přenosové cesty**, po kterých se **informace pohybují oběma směry** (od příjemce ke sdělovateli a naopak).

Druhy komunikačních kanálů:

- a) **Zrakový**.
- b) **Sluchový**.
- c) **Dotykový** – pohlazení, úder.
- d) **Čichový** – voňavky, feromony.
- e) **Chuťový** – polibek.
- f) **Termický** – dotek studené nebo teplé ruky.

Komunikace je obvykle **multisenzorická** – realizuje se zároveň několika smyslovými kanály.

Techniky aktivního naslouchání:

- a) **Klarifikace** – pomoc v **objasnění toho, co bylo řečeno**, snaha získat **více informací** – pokládáme otázky (Kdy se to stalo? V jakých situacích tak reagujete?).
- b) **Parafrázování** – ukázat, že **nasloucháme a rozumíme tomu**, o čem je řeč – novým způsobem předložíme myšlenky a fakta, souhrn sděleného (Tak proto byste si přál, aby vám lidé více důvěřovali? Jen bych se chtěl ujistit, že jsem vám dobře rozuměl.).
- c) **Zrcadlení pocitů** – zpětná vazba – vyjádřit **základní pocity, emoce druhého** (Zdá se mi, že vás to zlobí, když o tom mluvíte. Slyším ve vašem hlase smutek, je to tak?).

- d) **Uznání významu druhého** – uznat **závažnost jeho pocitů a problémů** (Vážím si vaší snahy vyřešit ten problém).

Odlíšnosti verbální a neverbální komunikace:

- a) **Verbální komunikace** je postupný průběh **po jedné linii**, slova následují za sebou, při verbální komunikaci je **vyložené**, abychom **současně vyráběli** několik **jiných proudů řeči**. Naše **tělo funguje** jako celý **soubor prostředků neverbální komunikace** – všechny mohou působit **současně (simultánně)** a navíc **z obou stran** (od sdělovatele i příjemce) a tvoří jeden celek neverbálního sdělování.
- b) **Verbální komunikace** probíhá **přerušovaně, s pauzami** (zamyslíme se apod.). **Neverbální komunikace** je **nepřetržitá**, bez přerušení.
- c) V každé **verbální i neverbální komunikaci** se rozlišují **kognitivní** (informace) a **afektivní sdělení** (většinou hodnocení). Ve **verbální komunikaci** se velmi často používá **kognitivního** sdělení. **Afektivní sdělení** je **méně časté** (vyjádření záporného postoje **nadávku**). **Neverbální komunikace** používá výrazy **afektů, citů, emocí** pomocí mimiky, gestikulace, tónu hlasu atd. **Kognitivní sdělení** je **méně časté** (pomocí **gest rukama** vyjádříme, jak je něco **veliké**).
- d) **Verbální komunikace** je vázána na **jazykový kód**, který je vlastní jen **příslušníkům určité společnosti**. **Neverbální komunikace** je většinou **stejná** pro příslušníky **různých kultur** (emoce jsou vrozené).

Neverbální komunikace může verbální komunikaci:

- a) **nahrazovat** – gesta dopravního strážníka, objetí druhého ze soucitu.
- b) **doplňovat, zvýrazňovat** – matka pochválí dítě a pohladí ho po hlavě.
- c) **odporovat jí** – pak dáváme za pravdu **neverbální komunikaci**, protože se **hůře předstírá** – člověk říká, že má radost, ale oči jsou chladné.
- d) **měnit její význam** – modifikace **obsahu řeči ironickým** tónem („To bylo od tebe opravdu skvělé!“).
- e) **regulovat její průběh** – po skončení promluvy se mluvčí vybízivě podívá na druhého, aby začal mluvit.

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Verbální komunikace probíhá po **dvou významových liniích**. Jednak je to **linie tematická – obsahová**, to, **o čem se mluví**, a dále **linie interpretační**, jaký **výklad – smysl tématu** komunikující **lidé přikládají**. Tyto linie **probíhají současně** a vyžadují proto ke svému vyjádření různé **paralelní prostředky**, které mohou být **verbální i neverbální**.

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Prostředky neverbální komunikace:

1. **Tělesné postoje** – držení těla (posturologie).
2. **Mimika** – výrazy obličeje.
3. **Gesta** – tělesné pohyby především rukou, ale i jiných částí těla.
Postoje, mimika a gesta – společně se označují termínem **kinezika**.
4. **Doteky** – objetí, polibek, úder.
5. **Prostorové rozmístění** – vzdálenost lidí od sebe (proxemika), úhel, v němž sedí nebo stojí.
6. **Pohledy očí**.
7. **Paralingvistika** – výška hlasu, tempo řeči, pláč, vzdychání.
8. **Tepelné a čichové podněty** – sáhnutí teplou nebo studenou rukou, pach potu.

9. **Artefakty** – oděv, obuv, brýle, dekorativní úpravy – účes, barvení nehtů, šperky, líčení atd.
10. **Užívání času** – tím, kolik času věnujeme komunikaci nebo jestli chodíme včas na schůzky, ukazujeme, jak si člověka vážíme.
11. **Činnosti** – sdělování prostřednictvím pomoci druhému beze slov, přinášením dárků

1. Tělesné postoje, držení těla (posturologie)

Tři základní polohy těla – **stání, sezení, ležení**.

To, jak sedíme nebo stojíme je **projevem trvalejších vlastností** (nízká nebo vysoká sebedůvěra), ale také může být **projevem aktuálního stavu** (únava nebo energie).

- **Zvýšená sebedůvěra** se projevuje v celkové tendenci **rozšířit prostor svým tělem** (hlava, hrudník, ramena vzhůru).
- **Snížená sebedůvěra** se projevuje celkovou tendencí **zmenšit prostor**, který zaujímá tělo (schoulit se do sebe).

Kongruence (shoda u dvou nebo více členů skupiny)

Při komunikaci jedinci zaujímají téměř **totožný postoj** – vyjádření **vzájemného souhlasu**. **Bezděčné napodobování** – u dobrých přátel nebo v dobře fungujícím manželství. **Záměrné napodobování** – snaha vyvolat pozitivní názor druhého na svou osobu, snaha o rychlé navázání přátelského kontaktu.

2. Mimika

Jedná se o výrazy obličeje způsobené **kontrakcí nebo uvolněním svalů**.

Vnější výraz emocí je hlavní funkcí mimiky – výrazová funkce emocí.

Mimika také funguje jako **regulátor vzájemné komunikace** (např. posluchač dává úsměvem najevo souhlas s mluvčím).

Úsměv – velmi důležitý, vyjadřuje přátelské emoce vůči okolí. Existuje však i falešný úsměv, nepřátelský úsměv (výsměch), bojácný úsměv. Vždy je nutné zvolit správný typ úsměvu – pokud používáme příliš silný druh úsměvu, působí to neupřímně.

3. Gesta

V užším smyslu chápeme gesta jako pohyby **rukou** – těch je většina. V širším smyslu jsou gesta **pohyby jakékoliv části těla** (ukazování nohou, pootočení k předmětu).

Gesta rukou:

- a) **Ukazovací** – hlavní funkcí je **vést pohled druhého** na něco – prstem, bradou.
- b) **Zobrazovací** – vytváříme **názorné zobrazení** toho, co chceme ukázat – „kreslíme“ **tvary předmětů** ve vzduchu, ukazujeme **velikost předmětu, činnosti osob**.
- c) **Symbolická** – mohou být přímo přeložitelná do řeči (nabízející gesto, **prosení, zastavení, hrozba, pohlazení, přísahání**, sdělení. Speciální soubor gest používají policisté, dirigenti, řidiči, vojáci atd.
- d) **Neslušná gesta** – tato gesta se mohou **kulturně lišit**.
- e) **Taktovací (rozčleňovací)** – doprovází řeč, pomáhají udržovat **rytmus řeči** a její rozčlenění na **jednotlivé úseky**.
- f) **Zdůrazňovací** – **důraz** na slova, která mají **zvláštní význam**.
- g) **Výrazová** – doprovázejí **mimické výrazy emocí**.

- h) **Gesta regulující řečovou komunikaci** – když se snažím skončit komunikaci, podívám se na druhého a dám mu **pokyn k převzetí slova**, vyjádření **souhlasu či nesouhlasu** s tím, co říká druhý.
- i) **Odreagovací – zautomatizovaná gesta**, kterých si vůbec nemusíme být vědomi, tím **uvolňujeme vnitřní tenzi, tlak** – škrábeme se na hlavě, bubnujeme prsty na podložku, popotahujeme si oděv, upravujeme si vlasy.
- j) **Ochranná (obránná)** – prostředky ochranného chování v situacích, které jsou **nám nepříjemné** nebo nás **ohrožují** – **vytváříme bariéry** (například zkřížení paží před hrudníkem nebo překřížená noha přes nohu).
- k) **Hodnotící** – poklepání na čelo (druhý je hloupý).
- l) **Gesta vyjadřující vztahy k druhému** – ukázání rukama, že druhému „kroutím krkem“, posílání polibku.
- m) **Gesta, kterým vyjadřujeme svůj okamžitý stav** – **rozpaky** (škrábeme se na hlavě), **nudíme se** (prsty propojíme a točíme mlýnek palci).
- n) „**Signály přitažlivosti**“ pro druhé pohlaví.

4. Doteky

Pravděpodobně **geneticky prvotní neverbální podnět**. Psychoterapie podává mnoho důkazů o terapeutických a **podpurných účincích doteků** na **lidskou psychiku**. Nezapomínejme však i možnost nepřátelského doteku při agresivním chování.

Při komunikaci **osob s nerovným postavením** je běžné, že případnou komunikaci dotykem iniciuje osoba, která má **status vyšší**.

5. Prostorové rozmístění (proxemika)

Zabývá se **prostorovými vztahy** mezi účastníky komunikace, fungují jako prostředky neverbální komunikace, kterými si účastníci sdělují **bezděčné informace** o vzájemných **sociálních vztazích** – zda k sobě mají osoby **blíže nebo vzdálenější vztah**, **dominantní** nebo **submisivní** postavení.

Čtyři pásma:

1. Intimní vzdálenost:

- a) **0 až 15 cm** – **nejintimnější kontakty** (milenci, rodič s dítětem, poskytnutí útěchy druhému, ale také boj).
- b) **15 až 45 cm** – **kontakt s nejbližšími příbuznými a přáteli**, ale už zde není přímý kontakt s druhým (jen pomoci rukou).

2. Osobní vzdálenost (45 až 120 cm) – vzdálenost natažené paže, **běžný rozhovor s lidmi** (bez důvěrného vztahu) – když druhý překročí hranici, ustoupíme – **proxemický tanec**.

3. Společenská vzdálenost (120 až 370 cm) – spíše **neosobní vztahy**, vztahy mezi jedinci jako představiteli určitých **sociálních rolí**, dodržují se normy **společenského chování** (slušnost, uctivost k druhému) – úřední jednání, nakupování atd.

4. Veřejná vzdálenost (nad 370 cm) – toto pásmo využívají **veřejné postavy**, druzí se neodvažují překročit bez vyzvání prostor kolem nich (učitel a katedra, projevy politiků, přednášky na konferencích), vzdálenost zvyšuje **prestíž a autoritu**.

6. Pohledy očí

Pohledy jsou přítomny prakticky v **každé sociální situaci**, jako jedna z jejich **nejpodstatnějších složek**. Sám pohled pak naznačuje **zájem o partnera v komunikaci**. **Vyhýbání se pohledu** je považováno za známku **nezájmu či neupřímnosti**.

Lidé se **dívají na druhé**, když jsou v roli **posluchače**, a **nedívají se** na ně, když **sami hovoří**.

7. Parajazykové projevy

Parajazykem se rozumí v sociální psychologii soubor vokálních – **hlasových projevů**, vyskytujících se **na pomezí mezi neverbálními** prostředky a **mluvenou řečí** (sténání, vzdychání, smích, pláč, pauzy, důraz, výška, objem řeči, rytmus, hlasitost, modulace, protahování a zkracování slov). Mohou vyjadřovat **nepřátelství, obdiv, potěšení, překvapení** a podobně.

KONVERZACE

Konverzace zahrnuje **pět fází**: úvod, předběžnou informaci, vlastní záležitost, zpětnou vazbu a závěr.

1. Úvod

Prvním krokem konverzace je obvykle nějaký **pozdrav**, pozdravy mohou být **verbální i neverbální**, obvykle se používají **oba druhy současně**.

2. Předběžná informace

V druhé fázi konverzace obvykle poskytnete **předběžnou informaci**, která může v souladu s vašimi záměry plnit **řadu funkcí**. Jednou z nich je **otevření komunikačních kanálů**, což se děje obvykle nějakým **faktickým sdělením**, které samo **nenese žádnou významnou informaci**, například: „Neviděli jsme se už někdy?“ nebo „**Dnes máme hezky, že?**“ Další funkcí předběžné informace je **stručný popis** sdělení, které **bude následovat**, například: „Obávám se, že mám pro vás špatnou zprávu.“, „Poslechněte si tohle, než něco uděláte.“

3. Vlastní záležitost

Třetí fázi je vlastní záležitost neboli **jádro konverzace**. Konverzací obvykle směřujete k dosažení jednoho nebo více **cílů interpersonální komunikace**: **učit se, navazovat vztahy, ovlivňovat, hrát si** nebo **pomáhat**. Pro tuto fázi je charakteristické **střídání rolí mluvčího a posluchače**.

4. Zpětná vazba

Čtvrtá fáze konverzace, zpětná vazba, je opakem druhé fáze. Zde reagujete na konverzaci **vysláním signálů zpět k mluvčímu**. Řeknete například: „**Takže mám Kláru pozdravovat?**“ nebo „Takhle nudnou schůzi jsem už dlouho nezažil.“

5. Závěr

Poslední fázi konverzace je **rozloučení**. Závěr obvykle také vyjadřuje určitý stupeň **podpory druhému**, například vyjadřujete **potěšení ze vzájemné konverzace** – „Rád jsem si s vámi pohovořil.“ Může též **shrnout celou interakci**.

V různých **kulturách** existují různá **pravidla a zvyky** týkající se konverzace i všech aspektů komunikace. Některé kultury používají velmi **krátký úvod**, jiné zase **dlouhý a propracovaný**, v jiných případech **vysoce ritualizovaný**. To může mít vážné následky, protože „**porušení pravidel**“ si můžete chybně vykládat jako **agresivitu, omezenost** nebo **drzost** od daného člověka.

ZÁSADY KONVERZACE

1. Zásada reciprocitu

Během procesu mluvení a naslouchání si **mluvčí a posluchač vyměňují signály** naznačující **udržení a převzetí slova**.

Signály mluvčího

a) **Signály udržení slova** – prostřednictvím těchto signálů člověk komunikuje **přání podržet si roli mluvčího** – jsou to například **slyšitelný nádech** naznačující, že mluvčí má ještě co říci, pokračování **gest** signalizujících, že ještě **nedokončil svou myšlenku**, **vyhýbání se zrakovému kontaktu**, protože ten se obvykle používá jako signál předání slova, **udržování dosavadního modelu intonace** jako náznak, že sdělení bude pokračovat, **vokalizace pomlky** („hmm“), která má zabránit posluchači, aby promluvil).

U většiny konverzací očekáváme, že **mluvčí bude dodržovat relativně krátké doby řeči** a bude **ochotně předávat posluchači roli mluvčího**. Lidé, kteří **nedodržují tato nepsaná pravidla**, bývají **vnímáni negativně**.

b) **Signály předání slova** – tyto signály informují posluchače, že **mluvčí končí svou řeč** a přeje si **vyměnit svou roli s posluchačem**. Můžete **klesnout hlasem** nebo **udělat delší pomlku**, **navázat přímý zrakový kontakt** s posluchačem nebo **pokývnout hlavou** směrem ke konkrétnímu posluchači. **Nejhorším přestupkem je přerušování druhého**. Podle výzkumů „**skáčí do řeči**“ **stejně muži jako ženy**.

Signály posluchače

a) **Signály vyžádání slova** – dáváte jimi **mluvčímu najevo**, že byste **rádi něco řekli**. Někdy stačí prostě říci: „**Rád bych něco řekl**.“ Častěji se ovšem užívá nějaký **neverbální hlasový** („hmm“) signál, který mluvčímu sděluje vaše přání promluvit.

b) **Signály odmítání slova** – chcete-li naznačit **neochotu převzít roli mluvčího**, můžete to udělat například nejasně vysloveným „**nevím**“ nebo nějakým **krátkým zamumláním**, které naznačuje, že **nemáte co říci**. Častým signálem je také **vyhýbání se zrakovému kontaktu** s mluvčím nebo nějaká činnost neslučitelná s mluvením, například **kašel**.

c) **Signály zpětné vazby** – **posluchač** jimi předává různé typy **informací zpět mluvčímu**, aniž by převzal jeho roli. Může poskytovat širokou škálu různých sdělení – například **souhlas** či **nesouhlas** s mluvčím **úsměvem** nebo **mračením**, **gesty**, **krátkými poznámkami** jako „**správně**“, „**to ne**“.

2. Zásada dialogu

V dialogu jsou **oba účastníci jak mluvčími, tak posluchači**. Je to konverzace, v níž mají **oba hlubší zájem o svůj protějšek a o vzájemný vztah**. Cílem dialogu je **vzájemné porozumění a empatie**. V dialogu jeden **respektuje druhého**, **ne kvůli tomu, co může udělat nebo dát**, ale proto, že jde o **lidskou bytost**, která zasluhuje **čestné a upřímné zacházení**.

3. Zásada bezprostřednosti

Bezprostřednost charakterizuje efektivní konverzaci nejlépe ze všech složek **efektivní komunikace**. Je to **spojení mluvčího a posluchače**, vytváření **pocitu pospolitosti, blízkosti a jednoty**. Znamená to **projevovat druhému zájem, pozornost a sympatie**.

- Vyjadřujte **psychickou blízkost a otevřenost** například **fyzickou blízkostí a pozicí těla** vylučující případnou interakci **třetích osob**. Udržujte odpovídající **zrakový kontakt**, **omezte pohledy do okolí**, **usmívejte se** a signalizujte svůj **zájem o druhého**.
- Používejte **jméno** svého **komunikačního partnera**. Neříkejte: „Co si myslíš?“, ale „**Honzo, co si myslíš?**“
- **Orientujte** svou **konverzaci na druhého**. **Soustřed'te se** na jeho poznámky. Dávejte mu **najevo, že slyšíte a rozumíte**, a poskytněte mu **přiměřenou verbální i neverbální zpětnou vazbu**. **Potvrzujte význam** svého **partnera**. Vhodným způsobem se **ptejte na jeho názory a návrhy**.