**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:**

1. **Zrakový.**
2. **Sluchový.**
3. **Dotykový** – pohlazení, úder.
4. **Čichový** – voňavky, feromony.
5. **Chuťový** – polibek.
6. **Termický** – dotek studené nebo teplé ruky.

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

Techniky aktivního naslouchání:

1. Klarifikace – pomoc v objasnění toho, co bylo řečeno, snaha získat více informací – pokládáme otázky (Kdy se to stalo? V jakých situacích tak reagujete?).
2. 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.).
3. 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?).
4. Uznání významu druhého – uznat závažnost jeho pocitů a problémů (Vážím si vaší snahy vyřešit ten problém).

Odlišnosti verbální a neverbální komunikace:

1. Verbální komunikace je postupný průběh po jedné linii, slova následují za sebou, při verbální komunikaci je vyloučené, 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.
2. Verbální komunikace probíhá přerušovaně, s pauzami (zamyslíme se apod.). Neverbální komunikace je nepřetržitá, bez přerušení.
3. 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 nadávkou). 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).
4. 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:

1. nahrazovat – gesta dopravního strážníka, objetí druhého ze soucitu.
2. doplňovat, zvýrazňovat – matka pochválí dítě a pohladí ho po hlavě.
3. odporovat jí – pak dáváme za pravdu neverbální komunikaci, protože se hůře předstírá – člověk říká, že má radost, ale oči jsou chladné.
4. měnit její význam – modifikace obsahu řeči ironickým tónem („To bylo od tebe opravdu skvělé!“).
5. 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**.

1. **Doteky** – objetí, polibek, úder.
2. **Prostorové rozmístění** – vzdálenost lidí od sebe (proxemika), úhel, v němž sedí nebo stojí.
3. **Pohledy očí.**
4. **Paralingvistika** – výška hlasu, tempo řeči, pláč, vzdychání.
5. **Tepelné a čichové podněty** – sáhnutí teplou nebo studenou rukou, pach potu.
6. **Artefakty** – oděv, obuv, brýle, dekorativní úpravy – účes, barvení nehtů, šperky, líčení atd.
7. **Užívání času** – tím, kolik času věnujeme komunikaci nebo jestli chodíme včas na schůzky, ukazujeme, jak si člověka vážíme.
8. **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:**

1. **Ukazovací** – hlavní funkcí je **vést pohled druhého** na něco – prstem, bradou.
2. **Zobrazovací** – vytváříme **názorné zobrazení** toho, co chceme ukázat – **„kreslíme“ tvar předmětu** ve vzduchu, ukazujeme **velikost předmětu, činnosti osob**.
3. **Symbolická** – mohou být přímo přeložitelná do řeči (nabízecí gesto, **prosení**, **zastavení**, **hrozba, pohlazení, přísahání**, sdělení. Speciální soubor gest používají policisté, dirigenti, řidiči, vojáci atd.
4. **Neslušná gesta** – tato gesta se mohou **kulturně lišit**.
5. **Taktovací (rozčleňovací)** – doprovází řeč, pomáhají udržovat **rytmus řeči** a její rozčlenění na **jednotlivé úseky**.
6. **Zdůrazňovací** – **důraz** na slova, která mají **zvláštní význam**.
7. **Výrazová** – doprovázejí **mimické výrazy emocí**.
8. **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.
9. **Odreagovávací** – **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.
10. **Ochranná (obranná) – p**rostředky ochranného chování v situacích, které jsou **nám nepříjemné** nebo nás **ohrožují – vytváříme bariéry** (například zkřížení paží před hrudníkem nebo překřížená noha přes nohu).
11. **Hodnotící** – poklepání na čelo (druhý je hloupý).
12. **Gesta vyjadřující vztahy k druhému** – ukázání rukama, že druhému „kroutím krkem“, posílání polibku.
13. **Gesta, kterým vyjadřujeme svůj okamžitý stav – rozpaky (**škrábeme se na hlavě), **nudíme** se (prsty propojíme a točíme mlýnek palci).
14. **„Signály přitažlivosti“** pro druhé pohlaví.

**4. Doteky**

Pravděpodobně **geneticky prvotní neverbální podnět**. Psychoterapie podává mnoho důkazů o terapeutických a **podpůrných 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 **bližší nebo vzdálenější vztah**, **dominantní** nebo **submisivní** postavení.

**Čtyři pásma:**

1. **Intimní vzdálenost:**
2. **0 až 15 cm** – **nejintimnější kontakty** (milenci, rodič s dítětem, poskytnutí útěchy druhému, ale také boj).
3. **15 až 45 cm** – **kontakt s nejbližšími příbuznými a přáteli**, ale už zde není přímý kontakt s druhým (jen pomoci rukou).
4. **Osobní vzdálenost** **(45 až 120 cm)** – vzdálenost natažené paže, **běžný rozhovor s lidmi** (bez důvěrného vztahu) – když druhý překročí hranici, ustoupíme – **proxemický tanec**.
5. **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.
6. **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 **prestiž 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 fází konverzace obvykle poskytujete **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 fází 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 fází 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 reciprocity**

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 pomlk** („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**. **Soustřeďte se** na jeho poznámky. Dávejte mu **najevo, že slyšíte a rozumíte**, a poskytujte mu **přiměřenou verbální i neverbální zpětnou vazbu**. Potvrzujte **význam** svého **partnera**. Vhodným způsobem se **ptejte na jeho názory a návrhy**.