

# Sociální komunikace

---

PhDr. Lucie Klůzová Kráčmarová, Ph.D.

[Lucie.kluzova@fhs.cuni.cz](mailto:Lucie.kluzova@fhs.cuni.cz)



# Komunikace jako sdílení

---

- communicatio znamenalo původně vespolné účastnění
- communicare činit něco společným, společně sdílet (Vybíral, 2000, s. 17)
  
- Interakce = komunikace
- Zdánlivá nepřítomnost interakce je ale také komunikací => i reálná či jen představovaná komunikace je také v určitém smyslu komunikací...

# PROČ KOMUNIKUJEME?

---



Fotka od Geralt - Pixabay

# Motivace ke komunikaci dle Plaňavy

---

## Kognitivní

- Získávání informací
- příklad: „Včera jsem byl doma, psal jsem skripta a tak se do toho zabral, že jsem Ti zapomněl zavolat.“

## Kontrolně-mocenský

- vyjadřuje většinou implicitně obsaženou snahu o kontrolu o získání v asymetrickém uspořádání té dominantnější pozice

## Kontaktně-vztahový

- snaha navázat a (případně) následně udržet vztah s druhým
- Příklad „Dobrý den. Víím že je to asi trochu opovážlivé, ale chci Vám říci, že mně velmi zaujala Vaše elegance a krása. Již jste to jistě mnohokrát slyšela, ale vyčítal bych si, kdybych se neosmělil Vás oslovit.“  
😊

# Motivace ke komunikaci dle Vybírala

---

- Kognitivní
- Sdružovací - odráží potřebu kontaktu, navázání vztahu či jeho pěstování a udržení.
- Sebepotvrzovací - odráží potřebu identifikace, sebevyjádření i sebe vymezení. Komunikujeme částečně ' sami pro sebe' , kvůli sobě samým.
- Adaptační - naše přijetí určité role. Jde o proces sociální integrace.
- Přesilová - komunikace může sloužit snaze vyniknout v porovnání s druhými.
- Existenciální - Komunikace slouží i strukturaci času, zaplnění pobytu, zaplašení nudy.
- Požitkářská

# Komunikace jako forma spojení

---

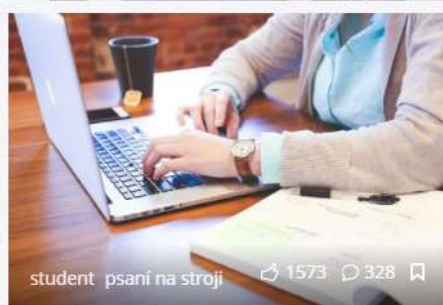
- Forma spojení mezi lidmi – předávání a přijímání významů
- Prostřednictvím kooperace, vzájemného působení, interakce, společenských vztahů působí komunikace na lidskou psychiku a vědomí a naopak.
  - Např. komunikace může snižovat nebo zvyšovat prožívání sdělovaného obsahu:

„Sdělená radost je dvojnásobná radost a sdělený žal je poloviční žal.“

- Komunikace má interakční charakter
  - Může ale probíhat i na dálku! tzn. s minimální interakcí zúčastněných



Obrázek by Truthseeker08 - Pixabay



student psaní na stroji 1573 328



/cs/illustrations/umělá-inteligenc



# Komunikace a společenské vztahy

- Komunikace probíhá vždy ve společenských vztazích
- Tyto vztahy se projevují uvnitř samotné komunikace
- Převažujícím vztahům odpovídá typ komunikace
  - intrapersonální (se sebou samým)
  - interpersonální
    - ve dvojici (dyadická)
    - ve skupinové vztahy (skupinová)
    - celospolečenské vztahy (masová)



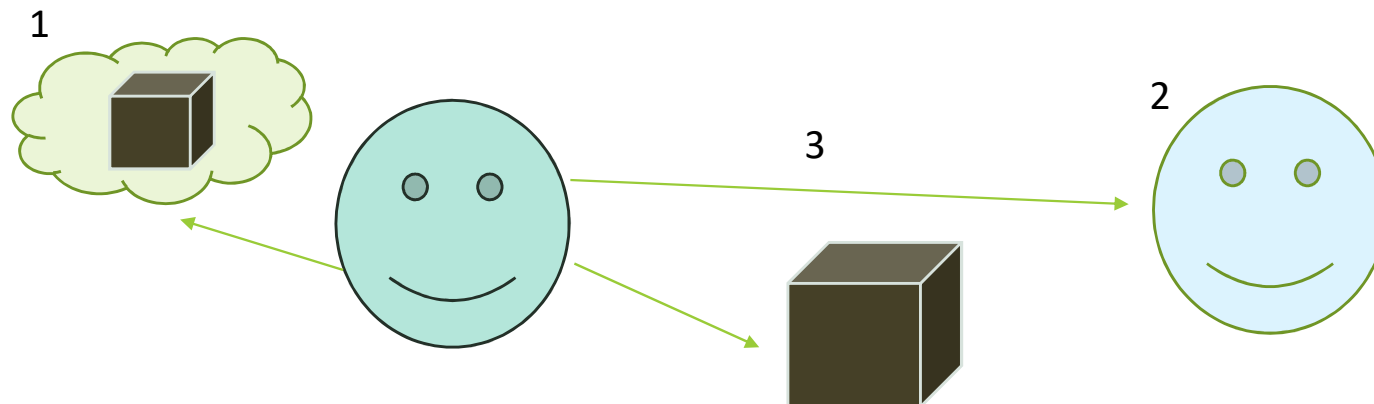
Obrázky: StockSnap; ean254, sofi5t via Pixabay



# Záměrná a nezáměrná komunikace

---

- Záměr
- 1) vyjádřit vlastní myšlenky a stavy mysli
  - 2) Komunikovat s druhou osobou
  - 3) Záměr poukazovat na zvláštní věci nebo události



Intencionalita zahrnuje vztah k sobě, k obsahu sdělení i příjemci komunikace...

# Záměrná a nezáměrná komunikace

---

Záměrnost a nezáměrnost souvisí s obsahem komunikace

- Obsah **kognitivního** charakteru **spíše záměrný**
- Obsah **emocionálního** charakteru **častěji nezáměrný** (jde více o komunikované prožívání)

Rozdíl mezi záměrnou verbální a neverbální komunikací

- R. Farr (1990, s. 40) verbální akt vyvolává u příjemce víceméně stejný dojem jako u mluvčího, ale mnohé neverbální komunikační akty vedou k odlišným dojmům v mysli příjemců ve srovnání se záměrem aktéra.



Obrázek: Alessandro Squassoni via Pixabay

# Verbální a neverbální komunikace

---

## **Verbální komunikace**

- slovní výrazy mluvené či psané a další odvozené znakové soustavy, jako jsou jazyky vědecké a umělecké.

## **Neverbální komunikace**

- používá mimoslovní prostředky, jako jsou pohledy, gesta, doteky, prostorové umístění, pohyby, výrazy tváře, neverbální aspekty řeči.

**Vnímáme obojí najednou – nedokážeme úplně oddělit vnímání verbální a neverbální komunikace**

# VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

---



Obrázek: mohamed\_hassan via Pixabay

# Verbální komunikace

---

Základní způsob předávání a přijímání **významů** mezi lidmi

**Význam** je vše, o čem lidé mezi sebou komunikují.

- Mohou to být informace, poznatky, emoce, normy, hodnoty, ideály, postoje, dovednosti.
- Nehovoříme zde o obsahu – ten je obsažen ve významu
  - **Obsah komunikace se ale váže** na individuální psychiku a osobnost účastníků komunikace, a také na situační a společenský kontext, v němž se komunikuje
- Např. „Bylo to na houby...“ „Co to **pro vás znamená?** (Co si pod tím mohu představit)?“ Ptám se, jaký to má **význam** pro daného člověka, co si pod tím mohu představit...

# Komunikační proces

---

1. motivace mluvčího
2. záměr či intence mluvčího,
3. smysl sdělení pro mluvčího,
4. kódování mluvčím,
5. promluvu s věcným obsahem sdělení
6. dekódování příjemcem
7. smysl sdělení pro příjemce
8. odhad záměru či intence mluvčího příjemcem
9. efekt sdělení na příjemce včetně jeho motivace.



# Shanon a Weaver (1947)

---

Osoba A (OA) má záměr (intenci) (ZA) něco vyjádřit

OA = osoba A, ZA – záměr, KA – kódování – čáry = channel, u toho ale působí šumy, pak DB dekódování, účinek na osobu B, a Osoba B a ta pak zpětná vazba pro mluvčího...

## Šumy

- Všechny zatěžující fyzikálně-psychické faktory, které nepříznivě ovlivňují přesnost a srozumitelnost komunikace

Typy zpětné vazby:

- chápající pozitivní
- chápající neutrální
- chápající negativní
- nechápající, žádající zpřesnění



# Asymetrie v komunikačním procesu

---

- Mluvčí anticipuje smysl a porozumění příjemce obsahu ještě před jeho sdělením, kdežto příjemce může obsah rekonstruovat, až po jeho sdělení
- Věcný obsah může být v zásadě shodný, ale smysl může být pro mluvčího a příjemce rozdílný
  - Vztah mezi denotací (znakem) a smyslem
  - „Sněží . Denotace je jasná, padá sníh. Smysl však může být zcela odlišný, neboť může vyjadřovat zklamání z toho, že je třeba odložit cestu autem jako nebezpečnou, nebo naopak potěšení z toho, že si nasadíme běžky a vyrazíme se proběhnout. (Řehan, 2007)



# Shrnutí

---

Verbální komunikace probíhá nejméně po dvou významových liniích

- linie **tematická** – obsahová, to, o čem se mluví
- linie **interpretační** – jaký výklad – smysl tématu komunikující lidé přikládají
  
- Tyto linie probíhají současně a jsou paralelně vyjadřovány verbálně i neverbálně při každé komunikaci

# NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

---



Obrázek 8007199 via Pixabay

# Neverbální komunikace

---

- tělesný kontakt
- blízkost
- orientace (úhel, v němž lidé stojí či sedí vzhledem k sobě navzájem), vzezření, pozice těla, kývnutí hlavy, výraz tváře, gesta, pohledy a neverbální aspekty řeči (Argyle, 1972)
- Na jedné straně jde o komunikaci využívající přirozené lidské orgány, končetiny či části těla nebo tělo jako celek
- Jiné pojetí ale hovoří ale i o tom, že mezi neverbální prostředky patří
  - Artefakty jako oděv a kosmetika (Duncan Jr., 1969)
  - Nakládání s časem (chronemika) (dle Wahlstroma) nebo další výpovědi o (způsob řízení auta, zařízení bytu, pořádek či nepořádek na stole).

# Význam neverbální komunikace

---

- Význam neverbální komunikace je po kognitivní stránce zpravidla názorný, smyslově vnímatelný, nikoliv pojmový, abstraktní.
- Nejčastěji jde o výraz **vlastního emocionálního stavu**.
- Člověk může vyjadřovat svůj emocionální vztah **záměrně i nezáměrně**
- Efekt neverbálního aktu na příjemce může být různý
  - Získávání, odpuzování, ovládání aj.
  - Je obvykle rovněž emocionálně prožíván

# Někdy funguje sama o sobě

---

**Gesta - emblémy** – neverbální projevy, které mají specifický význam v dané kultuře

- Jde o symboly, které nepotřebují verbální doprovod, aby byl jejich význam jasný
  - Palce nahoru = dobrá práce
  - Fingers crossed = hodně štěstí/ u nás zatnu obě pěsti = držím ti pěsti
  - V jiné kultuře to může znamená něco jiného
- 
- **Ilustrátory - akcentace**
  - Používáme automaticky a pomáhají nám zdůraznit slova, která chceme vyjádřit
  - Ale záleží na kontextu, jak moc vyjadřujeme emoci neverbálně – jinak mezi přáteli a jinak v práci...
  - Většinou nepřemýšlíme nad gesty, která používáme

# Jak se verbální a neverbální komunikace doplňují

---

- Neverbální komunikace velmi často plní svou funkci ve vazbě na komunikaci verbální.
- Podle K. Scherera (1970) může neverbální chování verbální komunikaci
  - nahradit (substituce), (např. díky emblémům)
  - zvýraznit (amplifikace),
  - odporovat jí (kontradikce)
  - nebo měnit její význam (modifikace).
- Tok řeči může být neverbálním chováním segmentován a rytmizován

# Nonverbal leakage a dvojná vazba

---

## Nonverbal leakage

- Neverbální únik - forma neverbálního chování, ke které dochází, když jsou naše verbální a neverbální projevy protichůdné – verbalizujeme něco, ale řeč těla naznačuje něco jiného (co se snažíme skrýt)
  - mikroexprese – i velmi rychlé exprese základních emocí nás mohou prozradit

## Dvojná vazba

- Naprostý rozpor mezi verbální a neverbální komponentou (mimický i paraverbální projev)
  - Příklad: Matka s **hněvivě staženou tváří říká ledově** svému dítěti – „Pojď ke mně Ty můj **miláčku**“.
- Pro dvojnou vazbu musí být splněny 3 podmínky:
  - Komunikující jsou v **komplementárním vztahu** (matka– dítě, nadřízený–podřízený, ...).
  - Jedna **úroveň sdělení je v protikladu**, tedy popírá druhou úroveň sdělení.
  - Protikladnost obsaženou ve sdělení **nelze aktuálně vyjasnit** a kvůli komplementaritě **nelze uniknout ze vztahu**.

# Parajazykové projevy

---

- Soubor vokálních – hlasových projevů, vyskytujících se **na pomezí mezi neverbálními mimohlasovými prostředky a mluvenou řečí**.
- Nejblíže k neverbálním mimohlasovým projevům, jsou např. sténání, vzdychání, smích, pláč.
- Nejblíže k mluvené řeči jsou např. pauzy, důraz, výška, objem řeči, rytmus, hlasitost, modulace, protahování a zkracování slov.
- Těmito jevy se zabývá také paralingvistika jako lingvistická disciplína.
- Čím blíže k standardním verbálním projevům mluvené řeči, tím je zřejmě emocionálně významová náplň parajazykových projevů diferencovanější. Mohou vyjadřovat hostilitu, svádění, obdiv, potěšení, překvapení a podobně



# Interpersonální komunikace

---



---

V rámci komunikačního aktu u mluvčího vzhledem k příjemci sdělení je implicitně obsažen jejich **vzájemný interpersonální vztah**.

Základním projevem explicitní interpersonální komunikace je **rozhovor**.

- Střídání se mluvčího a příjemce

Pokud má charakter společné soustředěné komunikace zaměřené na dosažení určitého cíle = **dialog**

# Intrapersonální komunikace a vnitřní řeč

- komunikace se sebou samým jako druhým subjektem
- zahrnuje více či méně vědomou reflexi tohoto procesu
- Může být
  - Vnější – slyšitelná, pozorovatelná
  - Vnitřní – přístupná introspektivně
- prolíná se s vnitřní řečí, ale leží mimo těžiště vnitřní řeči
- ve vnitřní řeči nedochází k diferenciaci subjektu, méně vědomá



Obrázek: geralt via Pixabay

# Výzkum vnitřní řeči

---

R. Duncana a J. Cheyna (1999) bylo použito dotazníku, který má podobu zprávy o vlastní řeči zaměřené na sebe sama. Příkladem jsou následující položky:

„Někdy, když pracuji na obtížném problému, vyjadřuji své myšlenky slovně.“

„Někdy, když hledám něco, co jsem založil/a, přemýšlím pro sebe nahlas.“

„Někdy, když jsem kvůli něčemu rozčilen/a, vyjadřuji své myšlenky slovně.“

Kromě dotazníkových metod se dnes využívají i zobrazovací metody

Nikdo nepochybuje o existenci vnitřní řeči, ač ji nikdo neslyšíme u druhých

# Skupinová komunikace

---

**Komunikace je sdílení určitého souboru významů.** Tyto významy představují zobecněnou společenskou zkušenost.

Podle F. Bartletta

- Mají různé kultury schémata o různých věcech v závislosti na tom, co je pro danou kulturu důležité.
  - Tato schémata také ovlivňují, co si lidé různých kultur pravděpodobně pamatují.
- Význam souvisí s fungováním skupiny
  - Význam se stává reálným tehdy, když se stává konvencí skupiny

---


Nejmenší skupina = triáda

Komunikace mezi dyádami i celkem – společná komunikace umožňuje společný význam

Společný význam – i autonomní přijetí významu – potažmo skupinových norem

Uplatnění skupinových norem

Vliv skupinové normy se nemůže vůči jedinci dostatečně uplatňovat, není-li tento jedinec v komunikaci s ostatními členy skupiny



---


Skupinová **diskuse lépe navozuje kooperaci než individuální poučování.**

**Co je však v základě této produktivnosti skupinové komunikace?**

Dva výklady se jeví podle N. L. Kerra a C. Kaufman-Gillilandové jako schůdné.

Podle jednoho výkladu skupinová diskuse **zvyšuje skupinovou identitu či solidaritu,**  
podle druhého výkladu skupinová diskuse **vyvolává závazky ke kooperaci.**

I když problém zůstává otevřen, autoři se kloní k druhému výkladu (Kerr, Kaufman-Gilliland, 1994).



---

Ukázalo se, že v případě omezení komunikace v triádě v dané době na dyadickou komunikaci a **dočasnou izolaci třetího člena** členové triády vnímají sebe samé i druhé členy jako **kompetitivnější**, což vede k **menší spokojenosti ve skupině**. V triádě, kde probíhá současná komunikace mezi všemi třemi, je tomu naopak.

Zároveň však při omezení na dyadickou komunikaci se lépe uzavírají dohody s přímou reciprocitou, **kdežto při komunikaci mezi všemi třemi členy se lépe uzavírají dohody s nepřímou reciprocitou, které vyžadují větší důvěru**. Jedinec zde nezískává něco od osoby, které něco poskytuje, ale od osoby další.



# KOMUNIKACE V MALÝCH SKUPINÁCH

---



Obrázek: [www\\_slon\\_pics](http://www_slon_pics) via Pixabay

# Komunikační sítě v malých skupinách

---

Leavitt (1951)

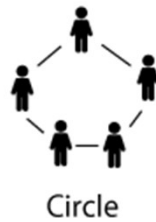
- Rozdělil osoby do několika skupin uspořádaných do jednotlivých sítí po 5 lidech
- Každému 5 osob z dané skupiny dal část informací nezbytných pro řešení problému
- Sledoval, co se bude dít 😊
  - Jak rychle vyřeší jednotlivé skupiny uspořádané do jednotlivých sítí úkol?
  - Kolik budou dělat chyb
  - Která skupina si pošle nejvíc zpráv?
  - Jak budou účastníci v jednotlivých skupinách spokojení?



# Komunikační sítě v malých skupinách

---

a) „kruh“,



b) „řetěz“,



c) „vidlice“,



d) „hvězdice“



e) „každý s každým“

# ÚKOL

---

Sítě byly srovnávány z hlediska **výkonu** a z hlediska **spokojenosti** ve skupině.

## **Míra výkonu**

Ve kterém uspořádání si museli účastníci říci/poslat nejvíce zpráv při řešení úkolu?

Ve kterém uspořádání byl nejvyšší počet chyb při řešení úkolu?

## **Spokojenost ve skupině**

Ve kterém uspořádání skupiny byli členové nejspokojenější?

Ve kterém uspořádání byli členové nejméně spokojení?

# ÚKOL

---

a) „kruh“,



Circle

b) „řetěz“,



Chain

c) „vidlice“,



Y



Wheel

d) „hvězdice“



Network


e) „každý s každým“

# Výsledky

---

Mírou výkonu byly čas potřebný k řešení problému, počet omylů a počet poslaných zpráv.

**V Leavittově pokusu** s uvedenými typy sítí

- nebyl mezi sítěmi rozdíl v průměrném času potřebném k řešení problému.
  - Kruh měl největší počet chyb, vidlice nejmenší, řetěz a hvězdice střední.
  - Kruh vyžadoval poměrně více zpráv než ostatní sítě.
  - Pokud jde o míru spokojenosti členů skupiny, členové kruhu byli nejspokojenější, členové hvězdice nejméně spokojeni, členové řetězu a vidlice průměrně spokojeni.
- 

# Nic ale není tak jednoduché...

---

Vždycky záleží na tom, jak uchopíme výzkumný problém

- **Typ úkolu může změnit pořadí sítí co do výkonnosti.**
- **Hvězdice** je výkonnější v řešení **jednoduchých problémů** (Shaw, 1954)
  - v **komplexních problémech** byly naopak **rychlejší kruhové** skupiny než hvězdicové.
- Sítí „každý s každým“, je výkonnější než sítě s redukovaným počtem kanálů.
  - Členové takto uspořádané skupiny potřebují k řešení méně času, dělají méně chyb a zároveň je tu vyšší stupeň spokojenosti.
- V rámci výzkumů komunikačních sítí doposud není dostatečně zkoumána účinek aktivity samotných subjektů v rámci sítě. Její účastníci si mohou např. svou aktivitou v rámci sítě osvojovat určité komunikační strategie a podstatně tím měnit komunikační strukturu v dané síti.

# Centralizované systémy

---

Mívají vedoucího

- **Hvězdice - wheel**

- Leader má všechny informace a je to jako světlo, které musí svítit všem na cestu, předává informace všem.
- Vedoucí obchodu má 5 zaměstnanců a všechno komunikuje přímo jim a jen jim
- Vhodnější pro menší skupiny, firmy
- Pokud není leader zodpovědný a nekomunikuje celý bussines trpí

- **Vidlice**

- **Řetěz**

- většina může komunikovat se dvěma, ale dva z nich jen s jedním členem



# Necentralizovaný systém

---

- „Každý s každým“ (Síť/Vícekanálová síť)
- Kruh
  - každý může komunikovat se dvěma sousedními členy

V těchto systémech nefunguje standardní hierarchie... např. ve firmě by takto mohl vedoucí komunikovat s nejnižší postaveným zaměstnancem...

Děkuji za pozornost

---

