

MO7 - INTERAKCE A KOMUNIKACE MEZI LIDMI

communico (latinsky) = sdílet, svěřovat se

- **komunikace** = přenos významů prostřednictvím symbolů (lidé, zvířata, rostliny?), psaná a mluvená

- **sociální interakce** – dorozumívání, sdělování informací, myšlenek, názorů a pocitů mezi živými bytostmi

výměna informací – **základní lidská potřeba**, nemožnost komunikace může vést k psychické deprivaci či chorobě

Historie komunikace

- **pravěk** – prvopočátky lidské komunikace, řeč

- **starověk** – sdělení pomocí znaků, písmo

- **středověk** – 15. století objev knihtisku

- **novověk** – moderní formy masové komunikace

-> **epocha znamení a signálů** – počátek existence lidstva, primitivní signály, znamení a omezené zvuky, krátká a jednoduchá sdělení, vliv na myšlenkové procesy a společenský život

-> **epocha mluvení a jazyka** – používání jazyka 35. tis. let, mluvené slovo jeden z nejvýznamnějších a nezastupitelných prvků komunikace, nástroj k vyjadřování se, analyzování, zvažování, předávání, pamatování a chápání delších a složitějších sdělení, přechod od lovců a sběračů k rozvoji zemědělských civilizací

-> **epocha psaní** – 5 tis. let, vynález abecedy (fénická abc 22 znaků), nahrazení akustického (sluchového) vnímání vizuálním vnímáním, písmo prostředkem přenosu a uchování informací (nepřesnost ústního předávání a lidské paměti)

-> **epocha tisku** – 1453, knihtisk, Johannes Gutenberg, možnost kopie textů, historie, poznatky, kulturní dědictví, kultura, základ pro budoucí tiskařské technologie

-> **epocha masové komunikace** – počátkem přelom v pol. 19. st., výroba papíru + tisková technika, zlevněný tisk a více čtenářů, tiskoviny k široké veřejnosti – první masové médium (noviny), telegraf – první elektronické médium

- **masmédia** – hromadné sdělovací prostředky, předání informací velkým skupinám lidí
- **20. a 21. st.** – extrémní vývoj/rozvoj, rádio (rozhlas), film, televize, internet, sociální sítě
- **typické znaky** – jednosměrnost (bez zpětné vazby), příjemce je anonymní (nebo žádý), různorodost příjemců
- **funkce** – orientační, informační, interpretační (veřejné mínění, názory), kontrolní (př. média hlídají demokracii X autoritativní systémy), socializační (společenské normy a hodnoty, podpora konformismu), zábavní a oddechová

Struktura (proces) komunikace

- **komunikátor** – osoba, která sděluje informaci (řečník, pisatel)
 - **komunikant** – osoba, která přijímá informaci (příjemce, adresát)
 - **komuniké** – obsah informace (sdělení)
1. zakódování významu
 2. vysílání zprávy
 3. přenos zprávy
 4. příjem zprávy
 5. interpretace zprávy
- problém komunikačních šumů (Voní tady Herkules, Postaráte se mi o Bobíka?)
 - kontext – souvislost slova a události

Základní typy komunikace

- **interpersonální** (jednotlivci)
- **skupinová**
- **masová** (zpravodajství apod.)

Další dělení

- **verbální** – slovní
- **neverbální** (nonverbální) – mimoslovní
- **symetrická** – kritériem je vyváženost neboli symetrie podílu účastníků na průběhu komunikace
- **asymetrická** – setkávání v odlišných rolích, jasně dané hranice, rozdíly v sociálním postavení, odbornosti, věku, zodpovědnosti
- **harmonická** – osoby dospívají v průběhu komunikace k souladu zájmů
- **konfliktní** – dochází k disharmoniím a rozepřím
- **dvousměrná** – mezi lidmi, reakce na sdělení
- **jednosměrná** – př. média, pouze sdělení (bez další reakce)
- **formální** – podle určitých pravidel, city ustupují do pozadí, přítomnost nadosobního hlediska, v komunikaci lze diferencovat rovinu obsahovou a vztahovou, obsahová - co je sdělováno, vztahová - jak je to sdělováno (potvrzuje vztah mezi komunikačními partnery)
- **neformální** – náš vztah s daným člověkem je osobní, komunikace převážně na základě osobních hledisek a zájmů, vzájemných sympatií, lásky či zloby (rodiče)
- **soutěživá** (kompetitivní) - překonání druhého, o prokázání „kdo z nás je lepší“
- **spolupracující** (kooperující) - vycházení si vstříc

Prostředky – paralingvistika (hlas – intonace, přestávky, dikce, rychlost), mimika, proxemika, posturika, gestika, haptika, image + prostředí

Proxemické zóny

- **intimní zóna** – cca 30 cm, porušit mohou pouze naši intimní přátelé, blízcí, aniž by v nás vyvolali nepříjemné pocity, dovoluje se navzájem dotýkat.
- **osobní zóna** – do cca 75 cm (35-120 cm), kontakt je přátelský s možností eventuálních dotyků
- **sociální zóna** – do asi 2 m (120-360 cm), umožňuje neosobní jednání, obchodní či služební styk, komunikaci ve skupině
- **veřejná zóna** – vzdálenost od 3,5 do 7 m (>360 cm), ze které hovoří např. řečník, komunikace nepřilíží osobní, neumožňuje debatu nebo řešení problémových situací

Kulturní rozdíly

- př. **kontaktní** – Italové, Francouzi, Japonci, Španělé, Jihoameričané
nekontaktní – Američané, Australané

Komunikační styly

- **konvenční styl** – potkáme na ulici známého, pozdravíme, vyměníme si pár nezávazných vět, jsme spíše formální, struční, držíme se zaběhnutých konvencí
- **konverzační styl** – neformální, emotivnější, sdělujeme si a sdílíme své názory
- **intimní** – rodinné a jiné blízké vztahy, neformální a plný emocí

Rétorika – řečnictví, nauka mluveného slova, vznik/fenomén ve starověku (Gorgiás, Demosthénes (filipiky – prudký bojovný/útočný proslov, proti Filipu II. – otec Alex. Vel. Makedonského), Cicero - 14 řečí proti Antoniovi, Marcus Aurelius)

manipulace v komunikaci – jednání, které umožňuje dosáhnout cíle oklikou a na úkor druhého, prostředky – křik, pláč, výčitky, moralizování, lichotky, sliby atd., manipulátoři se dopouštějí komunikačních faulů

komunikační fauly

- **čtení myšlenek** – nejčastější faul, kdy si do sdělení druhého vkládáme svůj význam (mlčí, protože je nudím)
- **nereagování na sdělení** – při konverzaci se např. díváme z okna a nepřítomně přikyvujeme
- **nejasné a nekonkrétní sdělení** – věty typu „mělo by se uklidit“, „někdo by měl vynést koš“
- **přehánění** - „stokrát jsem ti to říkal“
- **značkování** – druhému dáváme nálepku s negativním nádechem („blázen, povaleč“)
- **připisování úmyslu** – nařčení druhého z úmyslu, pro který nemáme důkazy („to mi děláš schválně“)

Konflikt

- střetnutí protichůdných sil na cestě k nějakému cíli (neshoda, rozpor), při řešení je nezbytné porozumět tomu, v čem spočívá problém pro každou zúčastněnou stranu

Prvky konfliktu – racionální = obsahové, věcné, iracionální = emocionální

Druhy konfliktu

- **interpersonální** – mezi jedinci či skupinami, dvě, více osob nebo skupin působící na sebe dlouhodoběji se dostanou do stavu, který vnímají jako situaci rozdílu, ohrožujícího další průběh vzájemných vztahů, není možné se dohodnout na společných potřebách a východiscích, vzniká konflikt, následuje reakce na konflikt a výsledkem je postupné zmírňování a řešení konfliktu nebo jeho další stupňování = eskalace
- **intrapersonální** – vnitřní rozpory jedince samotného

základní typy chování v situaci konfliktu, pro úspěšné zvládnutí konfliktu je důležité postupně hledat možné cesty jeho řešení

- **konfrontace** – cílem je zvítězit nad druhým, jedna strana útočí na druhou, vzájemně si nenaslouchají
- **únik = popření** – popření konfliktu ve snaze vyhnout se mu
- **řešení problému** – snaha hovořit o problému bez napadání, hledání způsobu, jak problém řešit

Pasivita

- člověk ustupuje
- pocit ztráty vlastní hodnoty
- je neúčinné – ničeho nedosáhneme
- přijímáme myšlenky, pocity, potřeby a názory druhých a vzdáváme se svých vlastních

Agresivita

- vyvolává buď protiútok nebo pasivitu
- oboje je nežádoucí
- předkládáte druhým své myšlenky, názory, potřeby a pocity a vynucujete si jejich přijetí

Asertivita

- zdravé, přiměřené sebeprosazení
- je interaktivní – umožňuje vyjádřit vlastní myšlenky, pocity a potřeby a zároveň přijímat myšlenky pocity a potřeby druhých
- agresivita ani pasivita interakci nepředpokládají

Interpersonální vztahy

- (vztahy společenské – vztahy mezi malými a velkými skupinami, národy) – spíše problémem **sociologie**
- **vztahy osobní, mezilidské** – vztah člověka k člověku – problém soc. psychologie
- v průběhu socializace velká řada těchto vztahů – zahrnují **poznávání** druhých, **vzájemnou komunikaci**, **vzájemné působení** prostřednictvím vykonávaných činností

Sociální percepce

- **Social perception** – vnímání a poznávání druhých lidí
- proces vnímání člověka člověkem v němž z **vnějších** projevů druhého člověka usuzujeme na jeho **vnitřní** charakteristiky
- zahrnuje **sociální vnímání** a **hodnocení** toho, co vnímáme
- často bývá subjektivní (individuálně odlišné) a výběrové

Způsob poznávání druhých

- **verbálně** – zeptat se, zdánlivě nejjednodušší, ale leckdy neobjektivní
- **neverbální** cesty – tvář, tělesná stavba, hlas
- další **neverbální klíče** – postoj, gesta, mimika, tělesné pohyby – vyjadřují většinou emoce
- řeč očí – velká vypovídací hodnota

První dojem

- často klíčový, nepatrný čas (desetina sekundy)
- temperament, sebevědomí, společenské postavení, aktuální nálada
- odhad důvěryhodnosti (evoluční vysvětlení) – předpoklad přežití
- snadno se utváří, velký vliv, obtížné změnit, „zaškatulkování“ (brýle x dredy)

Chyby při sociální percepci (příčiny nepřesností)

Haló efekt

- chyba prvního dojmu, ovlivnění posuzovatele **prvním nápadným rysem**, (ale povrchním nebo náhodným), kterým určitý člověk zapůsobil (ať již kladně nebo záporně)
- fyzicky atraktivní – bohatí, úspěšní, šťastní

Logická chyba

- některé vlastnosti logicky souvisejí
- vysoký a statný muž – energický, odvážný, rozhodný

Efekt sociálního postavení

- přisuzujeme vlastnosti obvyklé této profesi
- lékař, učitel, policista ???

Projekce

- přiřítání svých vlastností a způsobů chování vnímané osobě
- př. kdo je sám agresivní, očekává toto chování i u ostatních, agresivní učitel si častěji vysvětluje chování žáků jako úmyslnou agresi vůči své osobě

Stereotypy

- Kluci se rádi perou, Francouzi pijí víno, staří lidé se těžko učí, Číňané jedí psy.....
- usnadňují orientaci (rychlé zpracování x zkreslení)
- **zkreslující a zjednodušující způsob vnímání druhých, není z naší zkušenosti**
- nelze aplikovat na každého jednotlivce
- **autostereotypy** – idealizovaný obraz vlastní skupiny, ze zkušenosti, týkají se příslušníků skupin, jenž jsme členy, často pozitivní
- **heterostereotypy** – často kritické, odlišnosti od jiných skupin, týkají se příslušníků skupin, jenž nejsme členy