



Komunikace z pohledu psychologie

PhDr. Michaela Peterková, www.psyx.cz

Skutečnost, že člověk žije ve společnosti jiných lidí, ba dokonce že je na ni v podstatě odkázán, ho předurčuje k tomu, aby se s nimi dorozumíval - komunikoval s nimi. Komunikují spolu i sociálně žijící zvířata - pomocí pachů, zvuků, gest, pohybových struktur...

Chaos, který by nastal, kdyby spolu jednotliví členové jakékoli společnosti nekomunikovali, si lze jen velmi těžko představit. Ostatně, ani si ho představovat nemusíme - takový živočišný druh, který by nebyl schopen dorozumívání, by pravděpodobně velmi brzy po svém vzniku vyhynul.

Předchozí odstavec je o komunikaci interpersonální - tedy s druhým(i); mluvíme ovšem také sami k sobě a pak se jedná o intrapersonální komunikaci.

V užším významu chápou lidé komunikaci jako slovní sdělování, ovšem rozsah celé problematiky je mnohem širší: Komunikujeme slovy, intonací, rychlostí mluvy, gesty, pohyby těla, očima, podáním ruky, svojí pozicí vůči druhému, tituly na vizitce, svojí postavou, úpravou zevnějšku, ... již pouhou svojí přítomností v "komunikačním prostoru" a dokonce i svojí nepřítomností. Jeden významný teoretik (a nepochybně i praktik) komunikace razil heslo: "Nelze nekomunikovat" (tzv. Watzlawickův axiom). Tím podle názoru některých odborníků de facto ztotožnil komunikaci s chováním - a že na tom něco bude, ilustruje výše uvedený výčet komunikačních možností. Možná lze jít ještě za chování - člověk totiž může komunikovat, aniž by se z hlediska příjemce svého sdělení jakkoli choval. Představme si situaci, že pan A. má smlouvanou schůzku, ale nedorazí na ni. Zcela jistě tím panu B., který přišel a čeká na něj, cosi komunikuje, resp. B. to vnímá tak, že je mu něco komunikováno - pokud pana A. zná, tak ví, že třeba nemá ve zvyku bez omluvy porušit danou dohodu, a vsadí asi na nějaký mimořádný problém (nejede auto, je v bezvědomí nebo uvězněný v bance jako rukojmí); pokud pana A. nezná a má třeba špatné zkušenosti s včasností a seriózností druhých lidí, bude jej nejspíš podezírat právě z neserióznosti nebo přezírání. Každopádně - není přítomen, tím pádem se z hlediska pana B. nijak nechová a přece mu něco komunikuje.

Komunikace se podle užitého prostředku rozlišuje verbální a neverbální - neboli slova a všechno ostatní (viz příklady výše). Studium toho "všeho ostatního" je dnes velmi populární; svědčí o tom nepřeborné množství publikací o "řeči těla". Svými gesty, mimikou atd. můžeme svůj slovní projev zdůraznit, ilustrovat, ale též mu odporovat. Je dobré vědět, že

Online testy na
www.psychotesty.psyx.cz

EQ-TEST



Test emoční inteligence Dokážete komunikovat s druhými, umíte správně odhadnout, jak se cítí? Vládnete svým emocím nebo ony ovládají vás?

OSPAT



Test typů a poruch osobnosti Jaké je celkové zaměření vaší osobnosti? Nemáte některé vlastnosti příliš silně nebo naopak příliš slabě vyvinuté?

BITEPT



Test psychických poruch Dělá vám starosti vaše psychika? Chcete pomoci odhadnout, jak jste na tom s duševním zdravím?

FULJOB



Test profesní orientace Na jakou školu nebo práci se hodíte? S jakou profesí ladí vaše osobnost?

MEMREX/COGIT



Test paměti a test mentálního výkonu. Jak funguje vaše paměť? Jak dobří jste v zapamatování a vybavení? Myslí vám to pružně, rychle a bezchybně? Neselháváte v pozornosti?

Online testy na
www.psychotesty.psyx.cz

je-li verbální složka sdělení v rozporu se složkou neverbální, věříme mnohem více tomu neverbálnímu sdělení. Máme na to, takřkajíc, nos - kolikrát sledujeme člověka, který nám něco říká a jasně cítíme, že lže, přestože tento dojem nemáme jak racionálně podložit.

Pravdivost slovního komunikování lze snižovat poměrně snadno. Je pravda, že je možné naučit se lhát i gesty, ale - je to velmi těžké a i trénovanému člověku se stává, že po pár minutách sklouzne zpět k "pravdivé" gestikulaci. O něco jednodušším způsobem, jak tento neúprosný fakt obejít, je buď gesta vůbec nedělat (což působí velmi nepřírozně) nebo schovat co největší část těla - třeba sedět za stolem, pod který není vidět. Údajně nejméně lžou nohy, na druhou stranu se ale "řeč nohou" také nejhůře interpretuje.



Tohle je tak trochu cimrmanovský důkaz, že v případě nesouladu verbální a neverbální složky sdělení upřednostníme složku neverbální. Verbálně (nápis na ceduli) je nám komunikováno, že to vedle je klokan, ale neverbální část sdělení (obrázek zvířete) nám říká, že o klokana vskutku jít nemůže. Upřednostníme neverbální sdělení.

Jiné dělení komunikace je možné podle míry intencionality neboli záměrnosti - rozlišujeme komunikaci záměrnou (úmyslnou, intencionální) a nezáměrnou. Slovní komunikace bývá často záměrná, ale absolutně to neplatí - vezměme si třeba spontánní slovní reakci na silný úlek - pro tyto účely má každý člověk zcela individuální repertoár vyjádření. Převážně nezáměrná bývá komunikace neverbální, ale i tady existují výjimky - třeba zamávání jako pozdrav na dálku.

Komunikovat zdaleka neznamená pouze předávat informace - každé vyjádření je současně zprávou o osobě komunikujícího - jeho momentálním rozpoložení, postoji k diskutované problematice, o jeho vztahu ke svému komunikačnímu protějšku, ... a také signálem k nějaké akci.

V každém komunikačním aktu lze rozlišit tato stadia:

1. Mluvčí (komunikátor) se rozhodne něco sdělit, přičemž zvaží, čeho chce dosáhnout, jak má sdělení působit na druhého
2. zakóduje to do určité formy (slovní, psané, pohybové);
3. pak proběhne samotné sdělení,
4. příjemce (komunikant) sdělení přijme a dekoduje
5. a určitým způsobem ho interpretuje - zkoumá, co mu tím chtěl jeho protějšek říci.

Na tomto místě je důležité uvědomit si, že pouze bod číslo tři je pro oba (všechny) zúčastněné stejný; jediné tato část komunikačního aktu je objektivní. Jenomže celý akt komunikace se pouhým sdělením nevyčerpává a z toho plyne jedno zákonité úskalí celé komunikace - NIKDY se nepodaří předat ani přijmout vše, co bychom chtěli; komunikační oblasti komunikátora a komunikanta se kryjí pouze

Online programy proti úzkosti a depresi

* zbavte se svých potíží z pohodlí svého domova

* zcela anonymní

* potřebujete jen zájem a internet



www.velka.zlutasova.cz

Test duševního zdraví - MENFIT

* posuzuje pozitivní i negativní vlivy na vaši psychiku

* zjišťuje možný výskyt nejčastějších psychických poruch

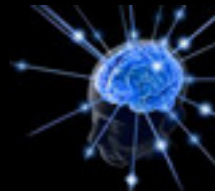
www.psychonet.cz

Stáhněte si relaxaci v mp3

* relaxační metody pomáhají proti úzkosti, stresu, při potížích se spánkem a jiných problémech

www.relaxace.psychoweb.cz

Inteligentní test osobnosti IES

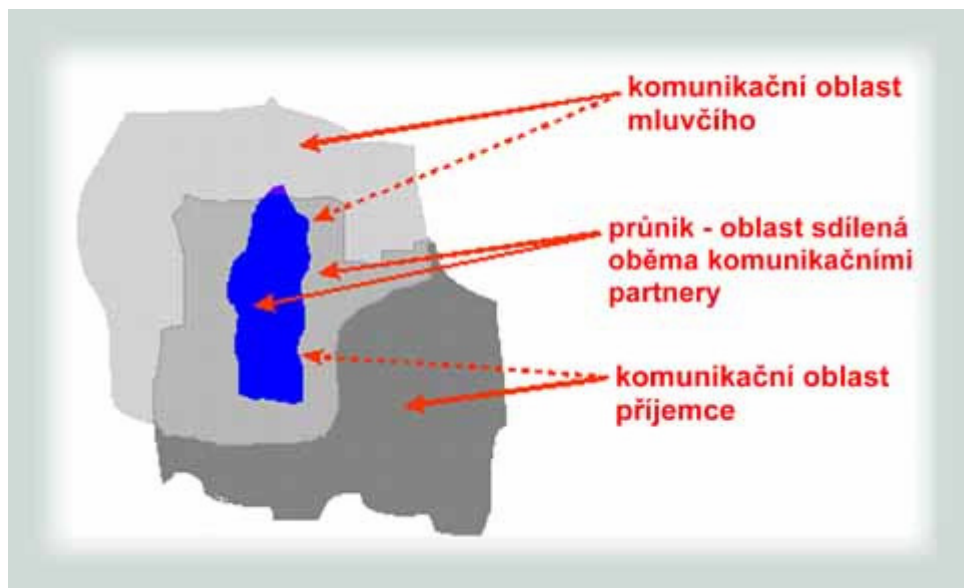


* hodnotí 14 klíčových lidských vlastností

* podrobné vyhodnocení bez čekání, ihned

www.psychonet.cz

částečně. Je to danost, se kterou nelze nic udělat; můžeme se jedinečně snažit o to, aby onen průnikový prostor byl co největší.



modrá oblast - slova - verbální část sdělení
šedé oblasti - neverbální faktory

Tohle je příklad komunikačního aktu, v němž se podařilo sdělit a přijmout téměř celou verbální oblast (ten malý kousek nahoře, který leží mimo průnik, může představovat třeba slovo, které příjemce přeslechl). Ovšem pokud se týká té mimoverbální oblasti, tam je situace jiná - komunikační protějšek ji přijal jen zčásti a celé sdělení si navíc doplnil podle sebe.

Do hry vstupují osobnosti komunikačních partnerů, jejichž působením se informace opakovaně "lomí" - sdělení je při předávání formováno mluvčím a při interpretaci pak příjemcem.

Každý člověk je jiný - má jinou genetickou informaci, vyrostl v jiném prostředí, má jiné zájmy a názory, jinou práci a nachází se v jiném aktuálním naladění... Jen pro ilustraci - bude-li se bavit lékař nebo psycholog s ekonomem o depresi, asi si budou muset ujasnit význam, protože zatímco prvním se při vyřčení slova deprese vybaví porucha nálady, druhý bude uvažovat o ekonomickém propadu. Má-li někdo traumatickou vzpomínku na autohavárii, může v něm vaše nevinná zmínka o "bouračce" tuto vzpomínku aktivovat, což zřejmě ovlivní další průběh rozhovoru. Důležité jsou i aktuálně působící zážitky - pokud někdo ráno zjistil, že mu nějaký dobrák vykradl nebo pro jistotu rovnou ukradl auto, asi mu nebude celý den moc do smíchu; jeho protějšek si to ovšem může vyložit jako výraz antipatie vůči vlastní osobě. A naopak čerstvě zamilovaný člověk nepřestane zářit ani ve chvíli, kdy mu šéf oznamuje rozhodnutí zrušit právě jeho pracovní místo.

V procesu komunikace může dále působit kromě těchto osobnostních faktorů celá řada (dalších) šumů - projíždějící tramvaj nebo obtěžující zápach z blízké chemičky, bídná slovní zásoba nebo nedoslýchavost komunikačního partnera apod.

Kurzy základů psychologie přes internet

* z každého se může stát dobrý psycholog-amatér

* kurzy pro každého, kdo se o psychologii "jen" zajímá a pro uchazeče o studium psychologie



www.chytra.zlutasova.cz

Psychologické testování pro firmy a personalisty

* zjistíte schopnosti a vlastnosti svých zaměstnanců a uchazečů o práci

* profesionální testy za minimální ceny

* online a s výsledky ihned



www.profi.psychonet.cz

Test duševního zdraví - MENFIT

* posuzuje pozitivní i negativní vlivy na vaši psychiku

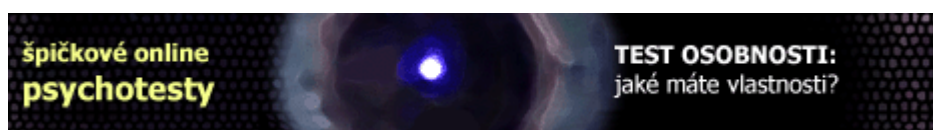
* zjišťuje možný výskyt nejčastějších psychických poruch

www.psychonet.cz

Velkou část uvedených problematizujících činitelů nelze odstranit, ale je dobré o nich alespoň vědět a tuto svou znalost využít tak, že nebudeme zkreslovat dorozumívání více, než je nevyhnutelné.

Kromě toho, že komunikace je v jistém smyslu synonymem společenského života, dále že by si člověk měl být (nejen zde) vědom individuality své i jiných, je třeba být si vědom ještě jedné mimořádně důležité vlastnosti komunikace: co bylo jednou sděleno, můžeme snad dodatečně poopravit nebo se pokusit vysvětlit, ale nemůžeme to vzít zpět. Pokud tedy náš komunikační partner nepatří k těm několika málo promile lidem, kteří trpí např. neschopností zapamatovávat si, je namíste uvědomovat si, že jsou sdělení, kterými lze nenapravitelně ublížit, byť to nebyl původní úmysl... nebo i neopakovatelně potěšit spontánním projevem radosti třeba nad prostým faktem jeho existence.

autor: PhDr. Michaela Peterková, www.psyx.cz



www.psyhotesty.psyx.cz

Psychologie na internetu:

www.psyhotesty.psyx.cz > online psychologické testy
www.psyhoweb.cz > články z psychologie, výtahy z knih
www.psyhonet.cz > inteligentní testy osobnosti
www.profi.psyhonet.cz > psychologické testy pro firmy a personalistiku
www.velka.zlutasova.cz > online programy proti depresi a úzkosti
www.chytra.zlutasova.cz > kurzy základů psychologie přes internet
www.relaxace.psyhoweb.cz > relaxace v mp3 ke stažení
www.psyx.cz > testy, poradna, hypnóza

Online testy na

www.psyhotesty.psyx.cz

EQ-TEST



Test emoční inteligence Dokážete komunikovat s druhými, umíte správně odhadnout, jak se cítí? Vládnete svým emocím nebo ony ovládají vás?

OSPAT



Test typů a poruch osobnosti Jaké je celkové zaměření vaší osobnosti? Nemáte některé vlastnosti příliš silně nebo naopak příliš slabě vyvinuté?

BITEPT



Test psychických poruch Dělá vám starosti vaše psychika? Chcete pomoci odhadnout, jak jste na tom s duševním zdravím?

FULJOB



Test profesní orientace Na jakou školu nebo práci se hodíte? S jakou profesí ladí vaše osobnost?