

Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha,
Mojmír Sedláček, Eva Šírová

Psychologie komunikace



 GRADA®



KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Boukalová, Hedvika, 1979-

Psychologie komunikace / Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha, Mojmír Sedláček, Eva Šírová. -- Vydání 1.. -- Praha : Grada, 2023. -- 1 online zdroj. -- (Psyché)

Obsahuje bibliografii a rejstřík

ISBN 978-80-247-4970-9 (online ; pdf)

* 316.77 * 316.772.2 * 316.77:81'42 * 316.772.4 * 316.776.33 *
(048.8:082)

- komunikace (sdělování)
- nonverbální komunikace
- verbální komunikace
- komunikační dovednosti
- interpersonální komunikace
- persuaze
- mediální komunikace
- interkulturní komunikace
- kolektivní monografie

316.4/.7 - Sociální interakce. Sociální komunikace [18]

Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha,
Mojmír Sedláček, Eva Šírová

Psychologie komunikace

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována ani šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **restně stíháno**.

Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha, Mojmír Sedláček, Eva Šírová

PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 234 264 401
www.grada.cz
jako svou 8582. publikaci

Recenzovali:

Doc. PhDr. Dana Dobrovská, CSc.

Redakce a korektura Jana Semelková
Grafická úprava Jan Šístek
Návrh a zpracování obálky Antonín Plicka
Počet stran 224
Vydání 1., 2023

Tisk a vazba Graspo CZ, a.s., Zlín

© Grada Publishing, a. s., 2023

ISBN 978-80-247-4971-6 (ePub)
ISBN 978-80-247-4970-9 (pdf)
ISBN 978-80-271-1388-0 (print)

Obsah

Úvod	11
1. Vymezení komunikace (Hedvika Boukalová)	15
2. Neverbální komunikace (Hedvika Boukalová)	19
2.1 Funkce neverbální komunikace	19
2.2 Komunikace dotyky – haptika	21
2.3 Komunikace vzdáleností – proxemika	25
2.4 Komunikace pohledy očí	30
2.5 Komunikace pohyby obličeje – mimika	32
2.6 Komunikace pohyby paží a rukou – gesta	39
2.7 Komunikace postojem těla, pohyby těla – kinezika, posturologie	41
2.8 Paralingvistika	42
2.9 Artefakty, fyzické prostředí a čas	43
2.10 Neverbální projevy moci a dominance	45
3. Verbální komunikace, komunikační dovednosti (Hedvika Boukalová)	49
3.1 Komunikační akt – základní schéma interpersonální komunikace	50
3.2 Věcná a subjektivně zabarvená rovina sdělení	54
3.3 Signály řízení konverzace	55
3.4 Efektivní naslouchání	57
3.5 Zpětná vazba	59
3.6 Mlčení	62

4. Intrapersonální komunikace (<i>Hedvika Boukalová</i>)	65
4.1 Zaměření vnitřního hovoru	65
4.2 Funkce vnitřního hovoru	66
4.3 Vnitřní hovor – Self-talk ve sportu	68
4.4 Intrapersonální komunikace a soucit se sebou	71
4.5 Teorie dialogického self	72
5. Konflikt v komunikaci (<i>Hedvika Boukalová</i>)	75
5.1 Styly řešení konfliktu	78
5.1.1 Soutěživý, soupeřivý styl	79
5.1.2 Vyhýbavý styl	80
5.1.3 Přizpůsobivý styl	82
5.1.4 Kompromisní styl	82
5.1.5 Integrativní styl	83
5.1.6 Řešení za účasti autority	83
5.2 Komunikační nástroje a strategie zvládnutí konfliktu	84
5.2.1 Postupy, které konflikt eskalují	85
5.2.2 Příznivé strategie k deeskalaci a věcnému ukončení konfliktu	87
6. Komunikace v rámci přesvědčování (<i>Hedvika Boukalová</i>)	89
6.1 Cíl persvazivní komunikace	89
6.2 Obsah persvazivní informace a informační kanál	90
6.3 Zdroj persvazivního sdělení	92
6.4 Příjemce persvazivního sdělení	94
6.5 Strategie vlivu v rámci procesu persvaze	95
6.6 Persvazivní techniky	98
7. Lež v komunikaci (<i>Hedvika Boukalová</i>)	103
7.1 Společenská lež	104
7.2 Jak se naučíme lhát?	105

7.3	Zatajení	106
7.4	Sebeprezentace	107
7.5	Sebeklam	108
7.6	Psychopatologie obelhávání	109
7.7	Motivace ke lhaní	110
8.	Komunikace v rodině (Eva Šírová)	113
8.1	Vliv komunikace na vývoj dítěte	113
8.2	Intuitivní, naladěná a intersubjektivní komunikace	115
8.3	Různé styly komunikace v rodině	118
8.4	Klíče k budování efektivní rodinné komunikace	120
9.	Komunikace v masových médiích a digitálních technologiích (Mojmír Sedláček)	127
9.1	Všemocná média	128
9.2	Omezené účinky médií	130
9.3	Návrat silných médií	131
9.4	Dohodnutý vliv	133
9.5	Současnost masové komunikace	135
9.6	Mediální praktiky	140
9.7	Ideály versus realita	143
9.8	Sociální sítě: Hrozba, nebo příležitost?	145
10.	Komunikace a kultura (Ondřej Cerha)	151
10.1	Koevoluce jazyka a kultury	155
10.2	(Ne)verbální interkulturní komunikace	159
10.3	Hledání univerzality a spor o lingvistický relativismus	162
10.4	Self, kultura a styl komunikace	169
10.5	Vybrané koncepce interkulturní komunikace	171
10.5.1	Čas, prostor a kontext (Edward T. Hall)	172
10.5.2	Software lidských myslí (Geert Hofstede)	174

10.5.3	Kulturní nástrahy globálního byznysu (Fons Trompenaars)	176
10.5.4	Kolize kulturních typů (Richard D. Lewis)	178
10.5.5	Kulturní mapa (Erin Meyer)	180
10.5.6	Kultury a paradox času (Philip Zimbardo)	182
10.5.7	Těsné a volné kultury (Michele Gelfand)	184
10.5.8	Vybrané koncepce interkulturní komunikace – shrnutí	185
Literatura		191
Jmenný rejstřík		215

Autorský kolektiv:

PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D., Policejní prezidium České republiky

PhDr. Mgr. Ondřej Cerha, Ph.D., Ústav etnologie FF UK; Centre for Culture and Evolution, Brunel University London

Mgr. et Mgr. Mojmír Sedláček, Ph.D., Katedra psychologie FF UK

PhDr. Eva Šírová, Ph.D., Institut pedagogicko psychologických studií MÚVS ČVUT

Úvod

Problematika komunikace je velice široká oblast a mnoho již o ní bylo řečeno a napsáno. Jak přinést nové poznatky, které nebudou vytrženy z kontextu, jak se věnovat zdrojům, aby nebylo opakováno stále to samé? Cílem naší práce na této publikaci bylo vyvážit tyto stránky tak, aby informace nebyly izolované, aby zároveň byly zajímavé také pro ty, kdo si chtějí o komunikaci z psychologického hlediska něco přečíst jen tak, ze zájmu.

Publikace, kterou vám předkládáme, má být ve své první části úvodem do problematiky psychologie komunikace, ve druhé se pak má věnovat tématům, která byla na katedře psychologie FF UK v Praze do roku 2022 podrobněji výzkumně i aplikačně zpracovávána.

V úvodních kapitolách se kniha kromě vymezení komunikace věnuje oblasti **neverbální komunikace**, kde prochází její jednotlivé komponenty. Vrací se ke kořenům studia těchto oblastí, přináší také vybrané aktuální postřehy. Dále postupuje ke kapitole o **verbální komunikaci**, kde na podkladě schématu komunikačního aktu přibližuje řadu proměnných, které do komunikace vstupují a jichž bychom si, při snaze jí porozumět, měli být vědomi. Zabývá se efektivním nasloucháním, signály řízení konverzace i zpětnou vazbou. Možná méně obvyklou je pak kapitola o **intrapersonální komunikaci**, tato opomíjená oblast „hovorů k sobě“ je však psychologicky velmi zajímavá a domnívám se neprávem přehlížená. Možnosti využití jejích principů v rámci psychologie sportu i sebestimulace a sebezpoznání naznačují, že jde o oblast se značným výzkumným i aplikačním potenciálem. Následuje kapitola věnovaná **konfliktu v komunikaci**, která je zaměřena výrazně aplikačně, má přinést zamýšlení nad různými strategiemi řešení konfliktu, tedy tím, co

můžeme změnit, na čem můžeme pracovat. Ráda by také nabídla ke zvážení pohled na konflikt, který není sám o sobě nutně vždy špatný a nepřiznivý. Jednotlivé styly zvládání konfliktů mají své silné a slabé stránky. K tématu konfliktu se rovněž váže problematika **přesvědčování** a následující kapitola se věnuje prvkům a strategiím v komunikaci, které snahu přesvědčit někoho o určité věci mohou podpořit. Zamýšlí se také stručně, proč tomu tak je, jak tyto prvky fungují.

Kapitola o **lhaní** již tvoří určité přemostění ke speciálnějším tématům oblasti komunikace. Problematika lhaní je spojena s řadou stereotypů a zaručených doporučení, pod optikou důkladnějšího zkoumání však většina z nich neobstojí. Kapitola shrnuje to, co v současnosti můžeme o projevech lži ve verbální i neverbální komunikaci říci spolehlivě. Opět se dívá také na to, s čím lhaní v našem každodenním životě souvisí.

Následuje kapitola **Evy Šírové o komunikaci v rodině**. Zaměřuje se na vliv komunikace na vývoj dítěte a specificky se věnuje tématu naladěné a intersubjektívni komunikace rodiče a dítěte. Věnuje se tomu, jak efektivní a intersubjektívni komunikaci v rodině pěstovat.

Devátá kapitola **Mojmíra Sedláčka je věnována problematice komunikace v masových médiích a prostřednictvím digitálních technologií**. Shrnuje historické podklady studia dané problematiky a vývoj dopadů médií na publikum. Seznamuje se současnými mediálními praktikami, diskutuje očekávání, která od médií máme. Přináší i specifika sociálních sítí z hlediska komunikace ve veřejném prostoru.

Závěrečná kapitola **Ondřeje Cerhy** se věnuje tématu, které se publikací prolíná, ale zde je zpracováno samostatně a koncentrovaně. Je to téma **kultury a jejího prolínání s tématem komunikace**. Zachycuje teoretické přístupy k samotnému uchopení a studiu problematiky. Seznamuje s celou řadou koncepcí interkulturní komunikace.

Naším cílem bylo přinést poznatky výzkumně dobře podložené, zároveň se zřejmou návazností na komunikační praxi tak, aby mohly být zdrojem inspirace a přehledu dané problematiky jak pro odbornou populaci, tak pro širokou čtenářskou populaci, která má o téma komunikace hlubší zájem.

V Praze dne 7. 6. 2022

Za autorský tým,
Hedvika Boukalová

1. Vymezení komunikace

Hedvika Boukalová

Pro psychologii je oblast komunikace tématem velmi zajímavým a důležitým, možná i proto, že, jak se říká, „nemůžeme nekomunikovat“. Komunikace hraje centrální roli v našem životě. Úspěšné životy jsou budovány na dobrém podkladu komunikačních dovedností. 80 % manažerů hodnotilo komunikační dovednosti jako jedny z nejdůležitějších kvalifikačních předpokladů zaměstnanců, 65 % také zařadilo dovednosti spojené s vedením druhých (Burgoon, Guerrero, Floyd, 2016).

Komunikace umožňuje předávání určitých **významů** mezi jednotlivci či skupinami, v širším měřítku pak také směrem od jednotlivce ke skupinám velkým či masám.

Co vše je za těmito významy? Nejsou to jenom informace a poznatky. V rámci společné činnosti velmi efektivně rozvíjíme také vlastní dovednosti a tím pomáháme druhým zlepšovat se například při vaření. Diskutujeme s ostatními o našich postojích, ale i obecnějších hodnotách, normách a ideálech. Bavit se ale můžeme o běžných životních zkušenostech a komunikace nám umožňuje sdílet je s velkou živostí a autenticky. A v neposlední řadě dáváme najevo své emoční rozpoložení, stejně jako vnímáme, zda jsou překvapení či veselí druzí. V rozpoznávání emocí se můžeme také cvičit a zlepšovat, zvyšovat tak svou emoční inteligenci, zlepšovat empatii a tím i naši schopnost spokojeně ve vztazích fungovat. Prostřednictvím komunikace můžeme druhým v emoční tísní vyjádřit podporu pouhým obejmutím, a tak komunikovat poměrně komplexní význam.

Komunikace je zcela zásadní pro **utváření našich schopností a dovedností**, k jejichž plnému rozvinutí nám pomáhá jazyk. Jednotlivé významy jsou však vázány na **psychiku jednotlivce**. Platí tedy, že každý máme nějaké osobní zkušenosti a charakteristiky, na jejichž základě interpretujeme a vnímáme to, co nám druzí říkají. A tak když se řekne slovo Vánoce, většina lidí (alespoň v naší společnosti) bude vědět, že jde o období kolem 24. prosince, ale zatímco si někdo vybaví radostné očekávání a tajemnou náladu Štědrého večera, jiný si představí možná chaos a nervozitu. Význam slov je vázán i na **situační kontext**, takže když někomu v práci řeknu se zívnutím bezprostředně po obědě, že „mám krizi“, bude vědět, že jde o krátkodobý, nepříliš závažný stav, stejným slovem ale může být označeno i náročné období mnohem závažnější, např. ve vztahu, či krize přímo globální. Do třetice je velmi významný společenský a s ním úzce související **kulturní kontext** daného významu. Shodná gesta jsou tak za různých společenských situací a v různých kulturách chápána odlišně. Poklepání na čelo může značit chytrý nápad, stejně jako něco významově zcela opačného.

Komunikace je také klíčová pro **vytváření a udržování vztahů**. Jsme sociální bytosti a trávníme velkou část bdělého života v kontaktu s ostatními lidmi. Učíme se, pracujeme, hrajeme si, jdeme na rande, vychováváme, kupujeme, prodáváme, vyjednáváme, přesvědčujeme, hovoříme, komunikujeme spolu – komunikace v různých podobách naplňuje podstatu celé řady aktivit.

Významná je také spojitost **komunikace s interpersonální interakcí**, s vytvářením, udržováním a někdy rovněž ukončováním vztahů. Interaktivita komunikace hraje roli v angažovanosti účastníků a toho jsou si vědomy i marketingové společnosti. Snaží se vtáhnout své zákazníky do aktivní komunikace, do hodnocení produktů, nabízí odpovědi na otázky. V mezilidských vztazích je však interaktivita komunikace zásadní také pro **rozvoj jedince**. Komunikace, která doprovází hru a další činnosti, umožňuje tento vývoj výrazně akcelarovat, jde o téma, které rozpracovává Vigotský v rámci svého konceptu zóny nejbližší-

ho vývoje (Vigotsky, 2019). Komunikace je určena k dorozumění se mezi lidmi, nevyhnutelně však vznikají i nedorozumění, kterým bude věnována pozornost v kapitole zabývající se různými přístupy k interpersonálním konfliktům.

Oblast komunikace bývá členěna do nejrůznějších podoblastí, pro které je charakteristické, že i přes svá specifika jsou vzájemně značně provázané, v podstatě neoddělitelné. Oblast komunikace slovy je provázána s neverbálními prostředky komunikace, komunikace mezi dvěma jedinci se často prolíná s komunikací meziskupinovou a masovou. Přesto se jim tato publikace věnuje také odděleně.

2. Neverbální komunikace

Hedvika Boukalová

2.1 Funkce neverbální komunikace

Jak již bylo výše zmíněno, neverbální komunikace je často úzce provázána s komunikací verbální. Dá se říci, že neverbální komunikace je všudypřítomná, doplňuje prakticky každý komunikační akt. Dokáže nést několik významů či plnit několik účelů zároveň v jednom jediném okamžiku. Je možné někoho jedním gestem zabrzdit, přivítat, vyzvat k aktivitě, řeči, aniž by bylo řečeno jediné slovo.

Verbální komunikaci často doplňuje, může umožňovat klást na některá vyjádření důraz, sdělení rytmizovat, zpřehledňovat, někdy však také zcela zastupovat. Někdy, například při vyjádření vzteku, je neverbální rovina v popředí, hlasitější než verbální obsah sdělení. Různí se odhady toho, jaké množství informace je neseno neverbální komunikací. Některé zdroje uvádějí, že až 93 %, nicméně půjde pravděpodobně o ne zcela správnou interpretaci dvou raných studií Mehrabiana a kol. (Mehrabian, Ferris, 1967, Mehrabian, Wiener, 1967), další odhady hovoří o asi 66 % (Birdwihstell, 1955). Jisté je, že v různých situacích to bude různé, někdy to může být klidně 100 %, pokud právě někdo třeba jen pokrčí rameny a nic neřekne.

Způsob, jakým se vyjadřujeme, má velký vliv na to, co je řečeno a jak je sdělení přijato. Velcí řečníci mají na své straně často právě výborně rozvinutou neverbální komunikaci.

Neverbální komunikace může slovnímu sdělení ale také odporovat. Takový nesoulad může upoutat naši pozornost a přinést zmatek a někdy i nedůvěru. Neverbální projevy je důležité vnímat právě v kontextu – jak dalších neverbálních projevů, tak z hlediska toho, co bylo vyřčeno – a je potřeba brát v úvahu i situační a další, výše zmíněné důležité vlivy. Interpretace jednotlivých projevů, např. gest podle určitého vzoru, může být zavádějící, stejně jako jejich mechanické osvojování. Pokud tak chce někdo působit sebevědomým a kompetentním dojmem, nebude mu stačit, aby se naučil několik gest.

Někteří autoři také zdůrazňují, že neverbální komunikace je věrohodnější, více vypovídající rovinou, na níž je méně možné něco zastírat, nicméně i neverbální chování jsme schopni do určité míry kontrolovat. Jak to je s projevy lži v rámci neverbálních vyjádření, je pojednáno v samostatné kapitole.

Neverbální komunikace může do určité míry vytvářet jakýsi univerzální jazyk. Existuje řada kulturních specifik v komunikaci, o nichž je také pojednáno blíže v dalších kapitolách tohoto textu, ale řadě neverbálních výrazů rozumíme podobně – úsměvu, ukázání prstem určitým směrem. Může nám tak umožnit nějaké minimum dorozumění se i v situaci, kdy hovoříme odlišnými jazyky či kdy se neslyšíme.

Zatímco když mlčíme, tedy neříkáme žádná slova, můžeme na verbální rovině nekomunikovat, na té neverbální to nejde. Vždy máme nějaký výraz, ať již v obličeji nebo v postoji celého těla, i když nemusí být nijak nápadný. Pokud se na někoho usmějeme a on nám úsměv neopětuje, dostáváme možnost se stáhnout, regovat na sdělení, které by možná do slov bylo obtížné převést. Neverbální komunikace tak dokáže vyjádřit to, co by verbální komunikace v některých situacích vyjádřit nedokázala nebo možná ani neměla.

Neverbální komunikace je primární v našich interakcích s druhými – často nejdříve vnímáme tělesný postoj, zjev, oblečení druhého člověka, než s ním komunikujeme verbálně. Její značný význam je spojován se vztahy, neverbální komunikace naznačuje, jaký je charakter

našeho vztahu s druhým člověkem, umožňuje sdílet sociální záměry (Matsumoto, Frank, Hwang, 2013).

Neverbální komunikace je spojována zejména s emocemi, podává tedy informaci např. o aktivaci, intenzitě zažívaného emočního stavu, ale také sděluje charakter zažívané emoce.

Právě v souvislosti s vyjadřováním emocí je zmiňován fylogenetický základ neverbální lidské komunikace a její ontogenetický primát (Burgoon, Guerrero, Floyd, 2016). Kromě toho však přináší řadu dalších významů.

Je zřejmé, že pokud bychom omezili neverbální komunikaci jen na oblast, kde nekomunikujeme slovy, bylo by to velmi úzké vymezení.

2.2 Komunikace dotyky – haptika

Název této oblasti pochází z řeckého slova „hápto“, které znamená *spojuji*. Oblast haptiky zahrnuje komunikaci dotykem, fyzickým kontaktem. Jde o komunikační kanál, který je velmi důležitý po celý život člověka, ačkoli si to možná méně uvědomujeme. Jde o značně přímočarý způsob komunikace. Bezprostředně a v krátkém okamžiku tak mohou být komunikována velmi komplexní sdělení. Jde o oblast mezilidské komunikace, která byla i z hlediska jejího významu ve vývoji jedince poměrně značně výzkumně zanedbávána (Bremner, Spence, 2017).

Pozornost je více věnována tomuto způsobu komunikace v dětství a také v období prenatalním, kdy plod reaguje na dotek matky na bříše aktivací a zvýšením pohybů, na hlas matky pak naopak zklidněním (Marx, Nagy, 2015). Její význam u dětí je dokladován například tím, že v průběhu života tato senzitivita klesá (Zingarettia, Pettab, Cruciana, Spitoni, 2019). Dnes se na základě výzkumu odborníci shodují na tom, že doteky jsou kritické pro zdravý vývoj dětí a jejich přežití (Field, 2001). Doteková stimulace během prvního roku a půl života je zásadní

údajně i pro zdravý vývoj mozku dítěte. Děti, které takovou stimulaci neobdržely, měly v menší míře vyvinuty dráhy, které zpracovávají sociální a emoční informace (Gerhart, 2004).

Hmat má však, jak bylo již uvedeno, i v dospělosti velkou informační hodnotu a význam i pro zdraví člověka. Fyzický kontakt a doteky mohou mít pozitivní vliv a mohou přispívat ke zlepšení u astmatu, poruch spánku, ale třeba i dermatitid u dospělých (Burgoon, Guerrero, Flynn, 2016).

Významným přínosem k poznání této oblasti byly z historického pohledu experimenty Harryho Harlowa s makaky rhesus, které probíhaly zejména v padesátých a šedesátých letech 20. století. Sledoval mláďata těchto opic ve chvíli, kdy je odebral matce a dal jim k dispozici pouze drátěnou figurínu, která měla matku představovat. V některých případech byla figurína vybavena tak, že mládě od ní mohlo sát mléko, v jiných případech byla potažena hebkou látkou, která imitovala srst matky. Během pozorování se ukázalo, že mláďata preferují figurínu potaženou srstí, k níž se mohou tulin, před drátěnou figurínou, od které se mohou jen nakrmit. Tato mláďata se také chovala jistěji, pokud se objevil nový podnět, a dříve opustila iluzorní bezpečí blízkosti takové náhradní matky, aby nový podnět zkoumala. Mláďata, která byla v kontaktu s drátěnou matkou, byla ustrašenější a nejistější při kontaktu s nějakou změnou v prostředí. Nejlépe pak prosperovala mláďata, která byla v kontaktu s matkou vlastní. Ukazuje se, že dotykový kontakt je pro raný vývoj důležitý a ovlivňuje zásadní odvahu mláďat explorarovat svoje okolí a tím se rozvíjet. Harlow pokračoval s experimenty s makaky a vystavoval je také úplné sociální izolaci. Ta podstatným způsobem ovlivnila jejich kontakt s dalšími vrstevníky i s vlastními mláďaty i psychiku makaků a navodila stavy podobné depresi. Za své experimenty sklídl i kritiku pro trýznivé a poškozující zacházení se zvířaty. Výstupy experimentů podpořily tvrzení Johna Bowlbyho, že těsný kontakt a podpora matky dítěti je, kromě krmení matkou, dalším