

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Institut mezioborových studií Brno

Komunikace v normě i patologii

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí práce:
PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:
Jana Jobánková

Brno 2005

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikace v normě i patologii“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu literatury, který je v práci uveden.

.....
Jana Jobánková

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínu Olejníčkovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Děkuji celé své rodině za podporu a pomoc při studiu.

OBSAH

Úvod	2
I. Historie	4
1.1 Komunikace posuňky, signály, skřeky	4
1.2 Komunikace pomocí řeči	5
1.3 Komunikace pomocí písma	6
1.4 Závěr	9
II. Komunikace pomocí technických prostředků	11
2.1 Středověk a komunikace pomocí tisku	11
2.2 19. století a komunikace v epoše masové komunikace	12
2.3 Současnost a komunikace v epoše počítačů a Internetu	15
2.4 Závěr	17
III. Komunikace verbální a neverbální	19
3.1 Komunikace verbální	20
3.2 Komunikace neverbální	25
3.3 Manipulace, asertivita	28
3.4 Závěr	36
VI. Komunikace v patologii	38
4.1 Komunikace ve stresu	40
4.2 Perverzní komunikace	42
4.3. Způsoby pomoci lidem, kteří se dostali do patologie vlivem traumatu	42
4.1 Závěr	45
V. Závěr	46
Resumé	48
Anotace	49
Literatura a prameny (použité informační zdroje)	50

Úvod

Název „Komunikace v normě i patologii“.

Cílem této práce je ukázat rozdíl mezi komunikací patologickou a komunikací normální. Komunikací v patologii se rozumí komunikace lidí, kteří jsou pod tlakem, lidí v krizových situacích života, lidí nějakým způsobem zkoušených nebo lidí psychicky či psychiatricky nemocných. Komunikace v normě znamená komunikaci lidí, kteří si povídat chtějí a žádné výše uvedené příznaky nevykazují.

Komunikace je velmi široké téma. Je jednou ze tří složek sociálního styku člověka, bez které se člověk nemůže obejít. Platí pravidlo, že nekomunikovat nelze. Původ slova komunikace je latinského původu. V latině *communicare* znamená *communem reddere* – *učinit společným*. V češtině lze tento pojem vyjádřit slovem *sdílení*. V užším pojetí hovoříme o výměně informací. Je to proces tvoření a sdílení srozumitelných představ, kdy efektivní komunikace nezávisí na přesnosti skutečnosti, ale na bohatosti představy. K nim řadíme i představy, ideje, nálady, pocity a postoje, které si lidé při komunikaci vyměňují. Komunikaci chápeme jako vzájemnou výměnu významů, sdělování informací, symbolů, spojení člověka s vnějším světem.

Co může člověk sdělovat? Zprávy a informace, jak chápat co říkáme, jak se cítí, jaké má názory k předmětu komunikace nebo k druhé osobě, žádosti, přání a očekávání.

Jak člověk sděluje? Slovy – verbálně, mimoslovně –neverbálně, činy-aktivitou nebo chováním.

Komunikaci rozdělujeme na:

komunikaci přímou a nepřímou – přímou komunikaci představuje rozhovor „face to face“, zatímco v nepřímé komunikaci jsou účastníci odděleni prostorem a časem, např. při telefonování,

komunikaci jednostrannou a dvoustrannou – je založena na přijímání rolí, tj. na rolích řečníka a posluchače (jde o monolog nebo dialog),

komunikaci se zpětnou vazbou a bez zpětné vazby – rozlišení je založeno na tom, zda komunikátor má možnost přijímat reakce auditoria (např. řečník v televizi tuto možnost nemá),

komunikaci částečnou a hromadnou – je dána počtem účastníků (např. předvolební mítink),

komunikaci masovou – je zvláštním druhem hromadné komunikace, je to nepřímá jednosměrná komunikace bez zpětné vazby (např. televizní nebo rozhlasové vysílání).

Jednou ze základních otázek je otázka čím člověk komunikuje? Gesty, slovy, elektronickou poštou, tím jak se pohybuje nebo jiným způsobem.

I. Historie

O tom, že člověk musel ve své dávné historii nějak komunikovat, není sporu, ale o tom, jak taková komunikace vypadala, se můžeme jen dohadovat. Například podle kosterních vykopávek neandrtálců vědci usuzují, že řeč byla nedostatečná. Podobně jako opice měli hrtan příliš vysoko a nedokázali lidským způsobem artikulovat, vydávali hrdelní skřeky. Podle dalších výzkumů a teorií se neandrtálec vyvíjel rychleji než člověk, jak naznačují výzkumy stavby jeho těla a paleontologické nálezy. Jak tito lidé komunikovali, se můžeme jen dohadovat. Jejich poselství budoucím generacím je jen v nálezech pracovních pomůcek. Neexistovalo písmo v jakékoli podobě, ze kterého by se dala odvodit úroveň řeči. Můžeme se jen domnívat, jak tito lidé řešili duševní problémy svých druhů. Přístup byl stejně tvrdý a nemilosrdný jako doba, ve které žili. Francouzští jazykovědci jsou přesvědčeni, že první slovo, které kdo na zeměkouli vyslovil, znělo baba (tata). Několik let zkoumali tisíc cizích jazyků z celého světa a hledali v nich společné výrazy. Slovo baba a jeho společné obdoby jako papa nebo bapa je společné skoro všem a znamená otec. Lidé podle lingvistů začali mluvit před padesáti, možná až sto tisíci lety. Ze společného jazyka se nakonec postupně vyvinuly všechny jazyky lidstva, kterých jsou dnes nejméně čtyři tisíce. Francouzští vědci se pokoušejí rekonstruovat prajazyk přesto, že z té doby pochopitelně neexistují žádné knihy. Nahrávají jim údaje, které shromáždili genetici. Pralidí podle nich bylo tak málo, že mluvili jedním jazykem. Není to nová hypotéza, protože dlouho za prapůvodní řeč považovali latinu či hebrejštinu. Ve srovnání s historií lidstva jsou však tyto jazyky velmi mladé. Také indoevropština, z níž se vyvinula čeština, se podle nejnovějších výzkumů objevila před deseti tisíci lety. Český přítom naši předci začali mluvit teprve před několika stoletími.

1.1 Komunikace posušky, signály, skřeky

Epocha znamení a signálů je dobou, kdy způsoby komunikace můžeme přirovnat ke komunikaci dnešních savců. Podstatnou roli v ní hrály vrozené a instinktivní reakce, naučené chování bylo omezeno na minimum. Základní komunikační dovednosti této epochy tvořily zvuky, mimika, gesta, tělesné postoje, tedy nonverbální komunikační prostředky. Dorozumívání pouze nonverbálními prostředky bylo pochopitelně značně omezené, komunikace byla

složitá a velmi pomalá. Vědci jsou přesvědčeni, že nepodporovala ani rozvoj myšlení ani rozvoj kultury. Vývoj člověka směřoval proto kupředu jen velmi pomalu. Ruku v ruce s postupným vývojem a zvětšováním mozku se rozšiřovala schopnost učení, tj. schopnost osvojení si určitých ustálených a sdílených znaků a signálů a jejich významů a stejně zvolna rostlo množství naučených forem jednání. Jak se systém signálů zdokonalovat, stával se účinnějším a význam komunikace nabýval na intenzitě. Komunikace se stávala nezbytnou součástí života našich předků.

1.2 Komunikace pomocí řeči

V této době, epoše řeči, se základním komunikačním prostředkem stala řeč. Z hlediska časové posloupnosti druhá, ale svým významem pro člověka nepochybně stojící na prvním místě, vypukla poměrně najednou a nebyla by vůbec nastala, kdyby anatomie našich předků neumožnila používat hlasové ústrojí k vyluzování takové škály zvuků, jakou lidská řeč vyžaduje. Vznik a rozvoj řeči je obvykle dáván do souvislosti s objevením člověka kromaňonského (naši předkové, kteří žili někdy v období mezi 90.000 a 40.000 lety, byli pravděpodobně prvními mluvícími humanoidy v naší historii).

Dříve než se podíváme na přínos fenoménu řeči, stojí za úvahu otázka „PROČ“ vlastně řeč vznikla. Co bylo impulsem pro vznik tak složitého fenoménu, jakým je lidská řeč, nejsme dodnes schopni jednoznačně určit. K dispozici máme hned několik teorií.

Podle jedné teorie existuje mnoho zmínek o souvislostech mezi vývojem neverbálních komunikačních dovedností a rozvojem řeči. Kořeny řeči nachází v činnosti rukou, ve hře prstů, kterou je možno pozorovat např. u lidoopů. Teorie nám říká: „Bez pozorování konstelací, které při ní /činnosti rukou/ tvořily prsty a které se musely pomalu vtiskovat do paměti hledajícího, bychom se pravděpodobně nikdy nebyli propracovali ke znakům věcí, a tedy ani k řeči. Slova a předměty byly projevem a výsledkem jediného zážitku, jímž bylo právě znázornění rukama.“

Řeč s sebou přinesla princip dělení a oddělování, člověk byl vytržen z univerzálního bytí a stal se čímsi samostatným, co stojí mimo tuto minulou jednotu, avšak získal něco nového, co je, zdá se, ostatní přírodě odepřeno,

získal odstup, náhled. Lidská řeč se stala první technologií, která člověku umožnila pustit své prostředí, aby je novým způsobem uchopil.

Schopnost převádět jevy a zkušenosti do pojmů vedla k obrovskému zjednodušení a urychlení komunikace; myšlenkový proces zabral kratší časový úsek, lidé si lépe pamatovali to, co už proběhlo, a snáze predikovali, co bude. Ovládnutí symbolických soustav tak nastartovalo rozvoj všech myšlenkových procesů, které dnes známe. Jako skupina se lidé této epochy (díky snadné komunikaci) mohli koordinovat účelněji, a tak i jejich přežití a rozvoj byly snadnější a rychlejší. Celá kultura této epochy se brzy stala vázanou na ústní tradici, zvyklosti a názory. Myšlenky byly vázány do slov a přenášeny ústním podáním.

O lidské řeči a jejím vlivu na celé lidstvo najdeme zmínky i v základní knize naší kultury, v Bibli. Všeobecně známý je např. mýtus o Babylonské věži, který poukazuje na společný jazykový základ evropských jazyků (dodnes jsou jazykovědci schopni určit jistý společný „proto-indoevropský“ základ některých slov). Jak se jednotlivé skupiny lidí rozpínaly, jazyk se postupně ze společného základu vyvíjel a měnil a dal tak vzniknout několika základním jazykovým větvím a celé řadě specifických jazykových odnoží. I tato skutečnost má do dneška na vývoj člověka vliv, jak uvádí např. McLuhan (1991, s. 83): „Každá mateřština učí své mluvčí zcela jedinečným způsobem vidět a cítit svět a jak ve světě jednat.“ Jakoby v každém jazykovém systému byl zakotven celý systém osobité životní zkušenosti toho okruhu předků, kteří tu kterou jazykovou větev představovali a současně s přijímáním jazyka za svůj jakoby předcházela také tato „historická“ životní zkušenost, postoje i myšlenkové principy života jedince, který si tento jazyk osvojuje. [24]

1.3 Komunikace pomocí písma

Písmo je výhradně lidské, což nelze říci o řeči. I zvířata se dokáží jistými zvukovými sděleními dorozumívat. Písmem se lidé definitivně odlišili od ostatních tvorů. Potřeba a někdy nutnost komunikace mezi lidmi ve svých počátcích často souvisí s výtvarným projevem. Písmo zachycovalo nejen sdělení mezi jednotlivci příslušné doby, ale tlumočí i myšlení, zvyklosti, zákony a především kult té které pospolitosti. Ve vyspělé formě zachovává i literárně umělecké výtvary nebo historická vypsání tehdejších událostí.

Tlumočí vědecké názory své doby, zvláště z oblasti medicíny, přírodních věd, matematiky i geometrie. Písmo v této funkci pomáhá přenášet, rozvíjet a stále prohlubovat umělecké i vědecké názory a znalosti, neboť je přirozené, že na zkušenostech minulých generací se kultura dále a nově rozvíjí.

V jaké formě národy přijaly písmo, o tom svědčí i termín pro slovo psátí. Latinské sloveso *scribere* znamenalo původně vrýti. Od něho je odvozeno francouzské *écrire*, španělské *escribir* i německé *schreiben*. České psátí je odvozeno ze staroslověnské formy *pisatŭ*, pocházející z latinského *pingere*, což původně znamenalo malovati. Slovanské národy poznaly v 9. století písmo ve formě psané, respektive malované na pergamenu, zatímco Římané je v původní formě poznali tesané do kamene a teprve později psané na papyru. Vývoj i charakter písma úzce souvisí s použitou psací technikou, která byla ovlivněna zeměpisnou polohou a přírodními zdroji, jež země nabízela, i lidskou vynalézavostí. Vývoj psací techniky závisel především na psací látce, která vyžadovala odpovídající psací nástroj, jenž ovlivnil tvar a povahu písma. Jiný charakter má písmo tesané do kamene, jiný písmo ryté do hlíny a vypalované, jinak se utvářelo písmo kreslené štětcem na dřevo nebo látku, psané perem na papyrus, na pergamen nebo na papír. Písmu se vyvíjelo pět tisíc let – stejnou dobu se vyvíjela lidská civilizace. Stále se jedná o záznam neverbální komunikace, komunikace psané. Lidské slovo bylo zachyceno až o mnoho tisíc roků později.

Na počátku dlouhého vývoje písma jsou upamatovací (mnemotechnické) značky, které jsou prvními pokusy lidstva o sdělení praktického rázu, později i myšlenky, svému okolí. Bylo by obtížné stanovit, ve kterém stádiu vývoje začal člověk sdělovat tímto způsobem své myšlenky. Jednoduchým sdělením byla například vhodně umístěná větev nebo nepotřebný šíp, ukazující hrotem směr, kterým má opozdivší se lovec následovat tlupu. [9]

Před 7 až 5 tisíci lety začala nová éra, kdy lidstvo začalo používat nové přenosné médium – písmo. Lidská civilizace získala během několika staletí zcela novou tvář. Tento komunikační prostředek byl přibližně ve stejné době vynalezen nezávisle na sobě v různých částech světa. Různé národy si vyvinuly své psací soustavy samostatně a nezávisle. Jednalo se o Číňany a Maye. Všechny aktivity, které směřovaly k vývoji písma, dnes nacházíme ve formě vykopávek nebo nálezů jeskynních maleb.

Podle historiků považujeme za první vývojové stadium písma obrázkové písmo, s odborným názvem **piktografické**. Principem tohoto písma je řazení obrázků za sebe, tím se zobrazuje myšlenka nebo děj, písmo však dosud není členěné na jednotlivá slova. Jde o první písmo, jehož znaky mají konvencionalizované, ustálené významy. Druhým vývojovým stadiem bylo písmo **ideografické**. Tento druh písma je založen na principu zobrazování znaků pro každé jednotlivé slovo. Příkladem mohou být egyptské hieroglyfy, které se vytesávaly do kamenných zdí, ale i čínské aj. typy dnešních druhů písma. S myšlenkou vytlačovat písmo seříznutým brkem do hliněných destiček se pojí vznik sumerského klínového písma. Třetím stadiem vývoje písma byl vznik písma hláskového, jehož princip spočívá ve fonetickém přepisu slov. Zprvu se používaly samostatné znaky pro jednotlivé slabiky, později pouze pro souhlásky. Odsud byl jen drobný krůček k dnešnímu písmu, které používá samostatný znak pro každou jednotlivou hlásku, a tím je písmo **fonografické**. První abecedu (základ hláskového písma) vytvořili Féničané z předchozích forem písma. Z ní asi v 15. století př. nl. vzniklo řecké písmo a z něj asi v 6. století př. nl. vzniklo latinské písmo, které dnes k písemné komunikaci používá asi 35-40% lidstva.

Existují dvě teorie příčin vzniku písma. První teorie říká, že písmo bylo použito k duchovním účelům. Např. egyptské hieroglyfické písmo bylo jako posvátné písmo používáno v monumentálních nápisech tesaných do kamene. Kněží používali pro psaní na papyrus písmo hieratické. Úřednictvo ovládalo méně složité písmo, které bylo nazýváno démotické. Druhá a opačná teorie říká, že písmo bylo potřeba k světským záležitostem, jako byl např. záznam vlastnictví, záznam hranic, záznam budov. Znalost komunikace pomocí písma znamenala moc, autoritu.

Nemůže být sporu o tom, že činnosti zanechávající za sebou vizuální stopu (tj. malba, kresba, rytiny apod.) a především písmo, jakožto jejich zásadní představitel, přesunuly zaměřenost člověka od auditivní, sluchové zkušenosti, ke zkušenosti vizuální, zrakové. Na rozdíl od vizuálních sdělení je zvuk, jakožto nositel informace (resp. do doby zcela nedávné zvuk byl), záležitostí pouze kontaktní. Do předminulého století, zdá se, neexistovala žádná přenositelná zvuková média a byl-li jako komunikační kanál použit sluch, byla přítomnost sdělovatele nezbytná. Charakter vizuálních sdělení však

není podmínkou přítomnosti komunikátora vázán. Z této odlišnosti lze odvodit, že kultura založená na používání vizuálního komunikačního kanálu bude obecně výrazněji projevovat tendence k oddělování (separaci, izolaci).

Vzniku písma lze rovněž připsat vznik časoprostorové kontinuity celé společnosti. Vždyť na papíru psaný text je volně přenositelný a jeho trvání mnohdy několikanásobně překonává život autora textu. I naše vlastní dějiny vycházející především z psané historie. [9]

1.4 Závěr

Lidský druh, druh homo sapiens, nedisponuje přirozeně všemi svými komunikačními prostředky odpradáva. V průběhu historického vývoje prošly lidské komunikační prostředky několika etapami zásadních proměn, přičemž každá z těchto změn měla dalekosáhlé důsledky pro člověka jako jednotlivce, pro společenský život, stejně tak jako pro vývoj člověka ve smyslu celého lidského pokolení. Vědci předpokládají, že čím byla možnost dorozumět se dokonalejší, tím snazší bylo pro člověka objevovat, shromažďovat, předávat ostatním a také promýšlet jedinečná řešení životních problémů, která mu pomohla vyrovnat se s okolními podmínkami a vhodně se adaptovat. Zdokonalená schopnost dorozumění však neumožnila člověku pouze snazší přežití, ale také všechny komunikační prostředky měly silný vliv na vývoj myšlení, chování i kultury, na vývoj lidské civilizace vůbec. Podle vědců vývoj komunikace má kumulativní charakter, tj. že staré prvky nezanikají, naopak se dále rozvíjejí a současně se objevují a rozvíjejí prvky nové.

Písmo je jedním z podivuhodných výtvorů lidského ducha. Jestliže ve vývoji člověka prvním důležitým okamžikem bylo použití ohně k přípravě pokrmu i získání tepla a užívání nástrojů, čímž se odlišil od svého primitivního vývojového stadia, pak druhým kvalitativním zlomem je užití písma. Písmo je záznamem řeči. Je to fixace sdělení nebo vzpomínky obrazovým záznamem, a proto je také spjata vždy s určitou řečí. Písmo tedy patří k řeči svou kulturní povahou, zachovává jazyky národů v jejich historickém vývoji i jazyky národů již dávno vymřelých. Kde není písma, není dějin. Národy, které neměly písmo, snadno měnily řeč, která se buď rozpadla na dialekty, nebo podlehla jazyku sousedních národů, které již písmo znaly. Neznalost písma tedy znamenala v řadě případů zánik řeči a splynutí národů s kulturnějším okolím. O epoše,

kdy kmeny a národy písmo neznaly, mluvíme jako o době prehistorické nebo předdějinné. Osudy těchto národů se zabývá archeologie na základě vykopávek, eventuálně zachovaných staveb. U většiny kulturních národů, které znaly písmo, je zpravidla období, kdy je možno psané prameny konfrontovat s výsledky archeologických výzkumů. Vývoj rodu probíhá v jistých analogiích, často v časově rozdílných obdobích.

II. Komunikace pomocí technických prostředků

2.1 Středověk a komunikace pomocí tisku

O tom, jak spolu lidé komunikovali ve středověku, se můžeme stejně jako ve starověku domnívat pouze z historických nálezů písemných záznamů. V době středověku byly opuštěny svitky. Psacími nástroji bylo olůvko, jímž se pergamenový list nalinkoval, aby řádky udržely rovnost, a pak zvláště pero ze seříznutého brku nebo rákosové pero a inkoust z duběnek nebo zelené skalice. Hromadná produkce písemností započala až v 15. století, kdy se začaly objevovat různé knihtiskařské stroje. Epocha tisku se tradičně datuje vynálezem tiskařského lisu s výměnnými kovovými písmeny vynálezce Gutenberga z Mohuče, tedy přibližně rokem 1455. Tomuto převratnému vynálezu však předcházelo poměrně dlouhé období fáze dřevorytného knihtisku, který byl velice pracný a pomalý. Gutenbergův knihtisk byl na svou dobu velmi moderní, velice brzy se rozšířil do celé Evropy a později do celého světa. Od tisku Bible v latině, přes Bible v národních jazycích, po masově distribuované noviny a beletrii; od letáků a jednolistých prohlášení k vícelistým pravidelným novinám – tak by bylo možno stručně shrnout vývoj tištěného média od Gutenberga po současnost. Podle historiků se před Gutenbergem v Evropě tiskly knihy rychlostí asi 1.000 titulů za rok, pro současnou společnost je toto číslo nepředstavitelně malé.

Noviny od svého počátku dodávaly především informace o opravdu důležitých společenských, obchodních či politických událostech. Postupem času se noviny staly dostupné pro širokou veřejnost, tuto skutečnost umožnila jejich nízká cena. Nové „noviny pro všechny“ redefinovaly pojem „zprávy“, aby vyhovoval i méně vzdělaným vrstvám – přidaly se aspekty „vzrušující“ a „zábavné“ na úkor aspektu všeobecné významnosti zprávy. Podobně lze sledovat postupné změny v obsahu a formě knih. Od prvotních, zpravidla biblických výtisků jsme v současnosti dospěli k opravdu širokému spektru knih jak z hlediska obsahu, tak kvality. Záplava módních bestsellerů naznačuje nový trend pomíjivosti, kdy se z knihy stal časopis na jedno přečtení. [24]

Tisk přinesl přesnost, novou vlastnost, která umožnila různým autorům zavést ji ve svých definicích. V době, kdy se knihy ručně opisovaly, to nebylo možné. Někteří autoři z filozofických kruhů se pokoušeli zavést přesnost do

svých filosofických definic, čímž měly být odstraněny neustálé filozofické polemiky.

Historikové uvádějí, že výhodou a poselstvím tisku je jeho opakovatelnost, která je základem mechanického principu. Důsledkem rostoucího důrazu na vizuální projektování a přesnost, který přišel spolu s knihtiskem, byla fragmentarizace moci i poznání. Tisk (počítejme do něj i výkresy a mapy) měl významný podíl i na rozvoji moderní vědy a technologie.

Hlavním důsledkem rozšíření knih a tiskovin pro lidskou společnost však nepochybně zůstává nárůst gramotnosti.

2.2 19. století a komunikace v epoše masové komunikace

Jednotlivé etapy vývoje lidské komunikace se v závislosti na urychlování a zlepšování komunikačních prostředků, a tím i komunikační dovednosti lidského rodu, postupně urychlovaly a zkracovaly. Vrcholem, zdá se, je dnes pouhá dvě století „stará“ epocha masové komunikace, jejíž tempo a proměny jsou tak rychlé, že změny už zasahují do života jednotlivé generace. Počátek této prozatím poslední epochy bývá spojován, jak bylo již uvedeno, s nástupem levných novin na počátku 19. století. Vzápětí následoval další skok – elektronická média v podobě telegrafu a posléze i telefonu. Tyto dva prostředky ještě nepovažujeme za masová média, i když právě jejich přispěním mohl nastat prostor pro vznik „pravých“ masových médií: filmu, rozhlasu a televize. Byl to právě příchod těchto médií do obyčejné domácnosti, co způsobilo, že první masová média změnila celkovou organizaci života jednotlivce i celé společnosti. [24]

Film

Předpokladem pro rozvoj každého jednotlivého druhu masového sdělování je mj. rozvoj odpovídající techniky. S filmem tomu nebylo jinak. Nejprve se muselo vyřešit samotné promítání stínových obrázků. Následovala zkoumání principů vnímání obrazu a pohybu, aby se jako výsledek mohl objevit první přístroj na promítání „živých obrazů“. Technická stránka filmové produkce se odvozuje od prvních objevů na tomto poli – objevu světelného projektoru a kamery obskury („temné místnosti“). Tyto vynálezy mají své kořeny již u starých Řeků a např. ze 17. století máme zprávy o tom, že kamera

obscura byla používána různými šarlatány a mágy k pobavení publika, které se v těch dobách rekrutovalo především z vyšších vrstev tehdejší Evropy. Kolem roku 1645 sestrojil německý jezuita Kischer první, byť poněkud nedokonalý projektor a technická stránka problému byla vyřešena. Záhy následovalo řešení problému iluze pohybu. Za praotce je považován Belgičan J. Plateaun, který vysledoval dva podstatné aspekty zrakové percepce. Za prvé jistý expoziční čas (aby perceptuální proces zachytil vjem), za druhé fenomén vizuálního zpoždění (který vjem krátce prodlužuje). Na základě znalosti těchto principů sestrojil Plateau první přístroj pro předvádění „pohyblivých obrazů“ – phenakiskop či fantaskop. Posledním technickým problémem bylo získání kvalitního obrazového materiálu. Na vyřešení této otázky se podíleli ve stejné době nezávisle na sobě tři vědci. Největší úspěch zaznamenala technika fotografického procesu L. Dageurra. Fotografie se uchytla téměř okamžitě, hlad po portrétech byl prý neukojitelný. Pro rostoucí střední a pracující třídu se fotografie stala masově konzumovanou náhražkou za výše ceněné plátno portrétistů. Brzy technika překlenula používání tvrdých desek a nastoupila éra používání ohebných fotografických materiálů na nitrocelulózovém filmu. Technické základy pro rozvoj filmu byly tedy v polovině minulého století položeny. Na konci 19. století zkombinoval Thomas Alva Edison výchozí prvky a sestrojil filmovou kameru a filmový projektor. Na přelomu století se promítání oživených obrázků postupně stávalo velmi populárním. V roce 1895 byl v Paříži otevřen salón Kinematograf, kde se promítalo několik krátkých filmů, v Anglii se kamery zaměřily na Derby 1896 a podobné události. První filmová tvorba byla údajně nevalného vkusu, oblíbené byly naivní a lechtivé komedie. Stále se nejednalo o záznam lidské komunikace slovem, herci a aktéři záznamů sdělovali své pocity nonverbálně. Koncem 20. let 20. století se film obohatil o zvukovou stopu.

Objev elektřiny přinesl předpoklad pro rozvoj prvního vysílání na dálku. První aplikací pak byl **telegraf**. Jeho vynález se objevil na několika místech současně. Autorem prvního a nejpoužívanějšího patentu byl Američan Samuel Morse (první meziměstská zpráva „proletěla“ v roce 1844). V roce 1876 se objevil vynález Alexandra Bella¹ – **telefon**, tento vynález posunul lidskou

¹ Podle článku LN 9/12/2003 byl telefon vynalezen v roce 1863 německým vědcem Philipem Reisem, přístroj byl schopen přenosu lidských hlasů, ale měl velice malý maximální možný dosah.

komunikaci, dva lidé mohli spolu komunikovat v jednom čase ze dvou různých míst.

V roce 1897 nechal Marconi patentovat bezdrátový telegraf na podstatě vysílání radiových vln. Ten měl především využití v námořní dopravě. O rádiovém zařízení jako předmětu masové komunikace se dosud vůbec neuvažovalo. Jistý Fessenden rozvinul bezdrátový telegraf do takové míry, že byl schopen přenášet i složitější signály než tečka – čárka. A tak v roce 1906 uslyšeli námořníci poprvé ve svém radiotelefonu lidský hlas. K velkému rozvoji užití technických prostředků zprostředkujících komunikaci došlo v době první světové války.

Na návrhy různých společností se rádio rozšířilo jako prostředek masové komunikace. Od roku 1920 byl obrovský zájem o **rozhlas**. Podle psychologů rozhlas plnil jednu velice důležitou funkci, a to, že odpoutával pozornost lidí od jejich problému. Slouží jako zvuková kulisa nebo jako tlumič okolních šumů, působí jako rušič stresorů. Vyvolává a probouzí fantazii. Někteří psychologové dále uvádí, že rozhlas umožnil vyvolat v lidech pocit sounáležitosti. Pocit, že jsou přímo aktéry různých setkání nebo kulturních představení.

V 50. letech 20. století prošel rozhlas zkouškou, na scéně se objevilo nové masové médium, televize. Rozhlas musel pozměnit svůj rozsah i obsah, zaměřil se na témata, která byla pro nové médium (televizi) nezajímavá.

Televize

Proces rozvoje masmediální komunikace byl završen příchodem televize do společnosti. První televizní vysílání se uskutečnilo v roce 1929 ve Velké Británii, bylo to vysílání BBC. Na příchod pohyblivých obrázků byli lidé připraveni již kinematografií. V prvních letech vysílání se stala televize, ostatně jako každá novinka, symbolem sociálního statusu a luxusu. Rozšířením do běžných domácností vyvolala pocit nejistoty a neklidu ve společnosti, která je založena na slovu.

Vliv televize na člověka je značný. Podle psychologů na člověka televize zaútočila totálně vtahujícím všesmyslovým vlivem (na rozdíl od „nazírání“ do novin). Říkají, že televize je extenzí hmatu, v němž dochází k souhře všech smyslů. Synestetické působení televizních, ale i rozhlasových „vln“ rozráží

naši vizuální homogenitu a abstraktní podstatu západního člověka. Taktilní a další vícesmyslové podněty se stávají novou vášní.

Televize se od kinematografického filmu liší principem zobrazování. Tento mozaikovitý způsob vysílání bodů vzniklých prosvícením (na rozdíl od kina či fotografie, kde je obraz odrazem nehybného záběru) působí sjednocující synestetickou silou, která svojí podstatou směřuje k sjednocování smyslového a imaginativního života jejího diváka. Televize ničí perspektivu a linearitu, působí difúzně (zatímco film prý působí uniformě).

Televize je nazývána „chladným médiem“. Svým charakterem je zaměřena spíše na prezentaci procesů, nežli produktů (vzpomeňme si na počáteční nadšení pohybem u filmu). Televize angažuje, navozuje potřebu být „při tom“, což je proces, který nastartoval rozhlas. Publikum participuje na vnitřním životě televizního herce stejně jako na vnějším životě filmové hvězdy. K tomuto tvrzení dokládá autor pokusy, v nichž bylo zjištěno, že děti při sledování televize nezaměřují svoje oči na scénu, nýbrž na výraz herce, tj. že nesledují akci, ale reakci (oproti kinu, kde je divák zaměřen přímo na akci). Televize vytváří krátkozrakost. Je zaměřena na „tady a nyní“. Televizní dítě nedokáže předvídat. Byly provedeny výzkumy, které uvádějí, kolik násilí vidí malé dítě v televizi, psychologové zkoumají, jaký vliv má tato skutečnost na vývoj dítěte. Podle článku z Psychologie Dnes vidělo dnešní třináctileté dítě v televizi 52.000 vražd, znásilnění, ozbrojených loupeží a přepadení, průměrné dítě stráví nejméně 25 hodin týdně před obrazovkou.

2.3 Současnost a komunikace v epoše počítačů a Internetu

V současné době člověk skoro výhradně komunikuje prostřednictvím technických prostředků. Tomuto druhu komunikace se říká komunikace pomocí prostředníka. Prostředníkem bývá telefon, Internet, mobilní telefon², fax, média. Svět se používáním moderních technologií zmenšil a zkrátil. Co bylo v minulosti záležitostí třeba i několika měsíců, to je v dnešní době otázkou několik vteřin. Ještě před sto lety bylo zaslání zprávy z kontinentu na kontinent záležitostí minimálně jednoho měsíce, což je pro dnešní dobu naprosto nepředstavitelně dlouhá doba.

² První hovor mobilním telefonem byl uskutečnil v roce 1973.

Rychlost předávání a zpracování zpráv roste nebývalou měrou. Naše komunikační prostředky jsou schopny zpracovat informace mnohonásobně rychleji, než jsme toho schopni my sami. Od roku 1982 byla pro běžného uživatele data standardně zpracovávána v počítačích rychlostí do 20 Hz v osmi bitech, oproti dnešnímu 300-400 Hz v 32bitech a vývoj se ani zde nezastavuje.

S rostoucí rychlostí a obsažností komunikačních prostředků jsou kladeny stále vyšší nároky na zpracovatelské schopnosti jejich příjemců. Je pravděpodobné, že naše kognitivní kapacita není neomezená (např. je známo, že kapacita naší pozornosti je 7+-2 prvky), můžeme proto sledovat nový trend ve změnách formy informací: z klasické analytické formy alfabetského písma se softwaroví tvůrci přeorientovali např. na používání obsažnějších informací znakového charakteru – na používání ikon. Existuje názor, že přijetí počítače a virtuální reality může symbolizovat obecný odklon západní kultury od analytické, fonografické komunikace a její obrat „zpět“ ke komunikaci znakového charakteru, ke komunikaci tzv. „ikonografické“.

Stále více můžeme pozorovat proměnu, v níž se konzument, tj. pasivní příjemce, postupně stává opět aktivní součástí, spolutvůrcem komunikačního procesu. Dnes jsme schopni v podstatně větší míře působit na informace, které nám média zprostředkovávají: nejen, že máme možnost zvolit zdroj informací, různě kombinovat (můžeme např. přepínat programy, ladit stanice), ale svojí aktivitou můžeme také přímo ovlivňovat aktivity odehrávající se na obrazovce – monitoru (v médiu).

Někteří autoři nazývají současný svět „globální vesnicí“. Svá tvrzení podporují názory, že není místo na světě, kde by člověk prostřednictvím techniky nemohl komunikovat. Prostřednictvím mobilních telefonů a Internetu se člověk dorozumí prakticky všude, jeho komunikování v současné době není závislé na přítomnosti elektřiny v daném prostoru. Svět byl propojen, prakticky neexistují periferie.

Po zvážení všech faktů můžeme tvrdit, že s rostoucí rychlostí a se zvyšujícím se podílem aktivity uživatele se vývoj komunikace znovu obrací k přímé komunikaci, jejímž centrem se opět stává (nyní obohacená) lidská individualita.

2.4 Závěr

Až do roku 1864 se komunikace výhradně odehrávala stylem tváří v tvář. Tuto skutečnost změnil vynález a sestavení přístroje zvaného fonograf, který sloužil k záznamu zvuku. Jednalo se o hudební nahrávky. Přístroj pro trvalý záznam a reprodukci zvuku patentoval jako první Thomas Alva Edison v roce 1877. V průběhu dějin se technické prostředky ke komunikování neustále vyvíjely. Od hliněných destiček až po Internet a mobilní telefony, dnes už videotelefony. Vystává otázka, zda tyto technické prostředky mění komunikování lidí. Z. Vybíral se ve své knize „Co, čím, jak a s kým komunikujeme“ tímto problémem zabývá. Říká: „Mění se nejen komunikování. Technické prostředky mění i myšlení, algoritmy lidského uvažování. Mění představivost, rychlost, dostupnost, kapacitu, směry a úmysly lidského komunikování. Mění slovní zásobu, zjednodušuje vyjadřování.“ [32] Svět je prosítován. Internet je největší světová počítačová síť, která sdružuje desetitisíce počítačových sítí, je k ní připojeno více než 40 milionů počítačů. Počet uživatelů, kteří tuto síť užívají na všech kontinentech, je odhadován na 150 milionů. Tato čísla se mění každým okamžikem. Internet dokáže člověk připojit z kanceláře, obývacího pokoje a komunikovat s libovolným člověkem, který se nachází třeba na druhé straně zeměkoule. Před několika lety byl tento způsob komunikace zcela nepředstavitelný. Dnes mají lidé téměř z kteréhokoli místa na světě možnost komunikovat se svými blízkými (telefonovat, faxovat, e-mailovat z internetových kaváren) třeba i ze „zapadlého“ místa.

Internet a mobilní telefony sice „zmenšily“ svět, ale také způsobily změny ve slovní zásobě i v užívání jazyka, hovoříme o zjednodušení vyjadřování. Podle některých psychologů vyjadřovací schopnosti upadají. Lidé spolu méně mluví, více si posílají esemesky a e-maily. Takové komunikaci chybí spousta důležitých prvků a je velmi odosobněná. Na druhé lodi si vytváříme názor, aniž bychom viděli jejich gesta, mimiku, cítili jejich vůni, slyšeli jejich intonaci či přízvuk. Textové zprávy nejsou spontánní, jejich obsah si můžeme připravit, několikrát přepsat, i proto se jejich prostřednictvím snadněji lze nebo vyřizují nepříjemné záležitosti. Internet pokud je používán uměřeným způsobem, může významně přispět k vývoji osobnosti a identity dospívajícího, stejně jako k rozvoji jeho vědomostí a znalostí. Podle výzkumu, který provedli britští odborníci, je důvodem rozčilování lidí nad telefonováním

z mobilních telefonů ve veřejných prostorech zvědavost. Lidé slyšící jen jednu část hovoru jsou chtě nechtě zvědavi i na obsah zbytku hovoru. Rozhovory fungují na základě vzájemného dorozumění. Je nutné pochopit vyslanou informaci a potom na ni odpovědět. Člověk, který se náhodou nachomýtně k hovoru jiného jedince, má podvědomé nutkání reagovat na to, co ten druhý říká.

III. Komunikace verbální a neverbální

Sociálně žijící druhy zvířat spolu komunikují, sdělují si určité informace, dorozumívají se. Funkce dorozumívání je zřejmá. Je to především upozorňování, např. na nalezenou pastvu nebo nepřítele, ale také na vzdálení se od stáda apod. Různé druhy zvířat vyvinuly různé způsoby komunikace, např. prostřednictvím dotyků, pachů, skřeků atd.. Známy je tanec včel medonosných, vlastně určité pohyby, kterými včela při návratu do úlu signalizuje svým družkám směr a vzdálenost vydatné pastvy. Podle zoologů, kteří zkoumali komunikaci zvířat, je dorozumívání vnitrodruhová záležitost: „k vlastnímu dorozumívání dochází tehdy, když vysílatel signálů náleží k témuž druhu“. Vábí-li např. rozehřáté lidské tělo komáry, není to dorozumívání, ale vábí-li samička motýla svým tělesným pachem samečka, je to komunikace. Podle psychologů si člověk vyvinul specifickou formu komunikace, mluvenou a psanou řeč (jazyk). Komunikace znamená, že informace přechází z jednoho místa na druhé. U člověka rozeznáváme dvě formy komunikace, komunikaci verbální (mluvená, psaná řeč) a komunikaci neverbální. Rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací spočívá v tom, že komunikace verbální je úmyslná a komunikace neverbální je zpravidla neúmyslná (řečí svého těla člověk sděluje něco ze svých vnitřních stavů, komunikací je zde každý pohyb těla). Setkají-li se dva lidé, pak nejzřetelnějším projevem jejich vzájemných vztahů a jejich vzájemné interakce je to, co si navzájem sdělují, a způsob, jak si to sdělují. V této komunikační interakci si též vytváří, dotváří, a případně i přetváří svůj vzájemný vztah. O tom, co se děje při vzájemném setkání dvou lidí, nám teorie sociální komunikace říká: „Není možno nekomunikovat“. Při setkání s někým je možno se dívat stranou, abychom ho neviděli, ale i to je již určitým sdělením. Při setkání s někým je možno ho nepozdravit a dělat, že ho neznáme, ale i to je již určitým sdělením. Při setkání s někým je možno stavět se neviditelným a neslyšitelným, ale i to je již zcela určitým sdělením. Sdělením je i pouhé letmé podívání se na druhého, dlouhé zadívání se mu do očí. Sdělením je úsměv i zakabonění tváře. Sdělením je také způsob, jak provedeme gesto pozdravu, způsob jak se k druhému přiblížíme, vzdálenost, kterou od něho zaujmeme. Sdělením je způsob podání ruky, naklonění, obejmutí, políbení i pozdrav. Sdělení je i rozhovor, který s druhým vedeme, tj. to, o čem

hovoříme, i způsob, jak spolu hovoříme. Setkají-li se dva lidé, nemohou spolu nekomunikovat. *Co* všechno si člověk sděluje? Sděluje si informace, svůj postoj k věci o níž hovoří. Sděluje postoj k posluchači, vše je možné vyčíst z tónu hlasu, z mimiky i pantomimiky, z toho, jak se při setkání k němu chováme, není možno se nijak netvářit, není možno se nijak nechovat. Druhá otázka je, *jak* člověk sděluje? Řeč není jediným komunikačním kanálem mezi lidmi. Není jen důležitý obsah toho, co říkáme, ale také jak to říkáme. Sociální psychologové hovoří o vícekanálovém komunikačním spojení mezi dvěma lidmi. V technice je možno vidět určitou obdobu tohoto vícekanálového spojení např. při televizním přenosu, kdy se na jiné vlnové délce vysílá obraz a na jiné zvuk. Máme-li mít u televize úplný dojem, pak nutně musíme přijímat signály oběma kanály a sladit je do jednoho smysluplného celku. Obdobně je tomu i při mezilidském sdělování.

3.1 Komunikace verbální

Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov (ve zvláštních případech i jinými znaky jazykového systému, nikoli slovy může být dorozumívání s dítětem pomocí slabik při výuce čtení, kdy dítě napovězenou slabiku doplňuje další a spoluvytváří slovo). Je to mluvená a psaná řeč, která tvoří základ verbální komunikace a je nejfrekventovanějším a nejvýznamnějším komunikačním systémem v sociální komunikaci. Jako příklad slovního komunikování jedné osoby lze uvést vnitřní řeč k sobě samému či samomluvu, ale také tzv. vytváření emisí do zvukových schránek. Pojem verbální komunikace v sobě zahrnuje veškerá sdělení pomocí slov. V praxi tento typ komunikace provozujeme v několika podobách:

1. v komunikaci písemné – jedná se o jakýkoli písemný projev, korespondenci, sdělení, zprávy, zápisy, záznamy, články, objednávky, faktury, výdejky.

2. v komunikaci ústní – jedná se o rozhovory, pohovory, nezávazné telefonické rozhovory, informace. Verbální komunikace je nejvyspělejší známá forma společenského styku, to co si navzájem sdělujeme pomocí zvuků – slov naší řeči. Řeč je nejuniverzálnějším prostředkem komunikace, neboť při přenosu informací řečí se nejméně ztrácí smysl sdělení. Je však nutné, aby byla

provázena vysokým stupněm porozumění dané situaci, a to všemi účastníky komunikace.

Základem komunikačního systému je jazyk. Podíváme-li se např. na jazyk zvířat, můžeme si všimnout, že i jejich jazyk – zvuky, které vydávají, mají určitý význam, zejména signalizační (varovný, zstrašovací), ale jejich jazyk nemá komunikační strukturu. Jazyk je nejdůležitějším prostředkem mezilidského styku, je nástrojem myšlení, je předpokladem pro poznání i pro existenci lidské společnosti. Mluvená řeč má daleko menší schopnost sdělit skutečný stav emocí a vzájemných mezilidských vztahů než daleko starší mimoslovní projev. Má však možnosti, jak přesně a jasně sdělit to, co sdělit chceme, vyjádřit např. i logické vztahy. Ve styku s lidmi je důležité umění mluvit i umění naslouchat. Důležitý je vliv klimatu kolem hovořících osob, co se říká, jak se to říká a jak je to, co bylo vyřčeno, přijímáno, chápáno, zpracováno. V případě verbální komunikace je důležité rozlišení komunikátora, tj. autora mluvené či psané řeči a recipienta, tj. příjemce sdělení. Může jím být posluchač nebo čtenář. U akustické formy řeči se rozlišuje mluvení a naslouchání, u písemné formy pak psaní a čtení. Řečí se zabývá řada vědních oborů. Nauka o řeči - *lingvistika* - patří k nejrozvinutějším oborům lidského vědění. Dospělý člověk má určitou zásobu slov, jichž používá aktivně (aktivní slovník) a daleko větší zásobu slov, kterou ovládá pasivně (pasivní slovník) – zná jejich význam, ale nepoužívá je. Když hovoříme, vybíráme slova ze zásoby slov aktivně používaných. Někdo přitom čerpá z malé zásoby, druhý z velké. Je pochopitelné, že ten, kdo má k dispozici více slov, je schopen se přesněji vyjadřovat, lépe volit slova a barvitěji líčit události, než ten, jehož slovník je chudší.

3. v komunikaci znakové – jedná se o specifickou formu verbální komunikace, verbální komunikace zahrnuje všechny systémy, jejichž základní jednotkou je slovo (z lat. *verbum*). Mezi verbální komunikační prostředky lze přirozeně zařadit také znakovou (posunkovou) řeč neslyšících. Uznání znakové řeči jako plnohodnotného verbálního komunikačního prostředku nebylo samozřejmostí. Znaková řeč je definována jako systém dorozumívání pomocí znaků a gest. Vědci dlouho nerozlišovali mezi jazykem a řečí, mezi schopností hovořit a dorozumět se. Zlom nastal, až když se francouzský kněz abbé de l'Épée naučil řeč neslyšících a v roce 1755 založil v Paříži první školu pro

neslyšící. Jeho žák L. Clere začal v USA učit nejznámější verzi znakové řeči – American Sign Language. Tehdy se rozproudily bouřlivé debaty o znakové (posunkové) řeči. Obavy, že se jedná o defektní způsob komunikace, završil kongres pedagogů v Miláně, který roku 1880 znakovou řeč prostě zakázal. Teprve o století později roku 1986 byla znaková řeč opět uznána jako plnohodnotný verbální komunikační prostředek. Odpovědět, zda je tento závěr skutečně oprávněný, nám může pomoci následující srovnání orální a znakové řeči: Základní jednotkou verbální komunikace je slovo. Na slova ve vokální řeči můžeme pohlížet z různých zorných úhlů, analogicky lze však pohlížet na znaky v posunkové řeči, můžeme sledovat jak gramatickou tak sémantickou stránku znakového jazyka. Při studiu jednotlivých slov ve vokální řeči můžeme sledovat rozdíl v jejich konotaci a denotaci, tedy sledovat rozdíly v jejich objektivním významu a subjektivním smyslu. Je zcela zřejmé, že pro kteréhokoli uživatele znakového jazyka mají jednotlivé znaky stejně specifickou osobní vazbu ke skutečnosti a jsou spojeny se stejně specifickými prožitky, jako by se jednalo o slova vokální řeči. I tyto dva aspekty tedy můžeme v posuncích nalézt. Ke všem mimojazykovým prvkům verbální komunikace lze nalézt analogie v řeči znakové, jen s jediným rozdílem: namísto akustických přístrojů používáme k jejich zkoumání taková zařízení, která postihují vizuální aspekty, např. dynamice vokálního projevu (změnam hlasitosti) odpovídá prudkost či pomalost pohybů při tvorbě znaků a jejich rozsah, zabarvení a tónu hlasu může odpovídat „ladnost“ pohybů a využití prostoru. Pazvuky vokální řeči nahrazují pohyby nevyjadřující verbální obsah, tedy pohyby doprovodné. Chyby v řeči jsou opět zcela analogické. Je zajímavé, že stadia vývoje posunkové řeči odpovídají stadiím vývoje orální řeči slyšících. Vědci tvrdí, že první lidský jazyk byl právě posunkový. Dále tvrdí, že paží lze vyjádřit až 700 000 znaků, přičemž průměrný dospělý člověk používá jen kolem 30 000 slov. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že znaková řeč je zcela adekvátním verbálním komunikačním prostředkem a orální řeči se zcela vyrovná. [2]

Verbální komunikace je specificky lidským způsobem komunikace, který má formu mluvené nebo psané řeči v užším smyslu (tj. formu jazyka). Mluvenou řeč umožňuje specificky lidská artikulace, jemné pohyby mluvidel, umožňující při mluvení článkování hlásek. Také např. lidoopi komunikují hlasově, ale činí tak pomocí neartikulovaných zvuků (skřeků).

Pro celou řadu rysů verbálního „slovního“ jazyka bychom zcela jistě našli analogie i ve světě zvířat, ve způsobu jejich sdělování. Jsou to např. různé zvuky, které však mají určitý význam varovný, zstrašovací apod., ale to je jen jakýsi pouhý základ komunikačního systému, nikoliv však komunikační struktury, která je právě zcela typická jen pro lidskou řeč, která má své vlastní označení – jazyk. Je to nejen nejdůležitější prostředek mezilidského styku, ale je to i nástroj myšlení. Je předpokladem nejen poznání, ale je také předpokladem existence lidské společnosti.

Lidský verbální jazyk je tedy prostředek, kterým si navzájem sdělujeme „něco o něčem“. Sledujeme-li mluvenou řeč, zjišťujeme, že má nejspíše daleko menší schopnost sdělit skutečný, pravý stav citů, emocí a vzájemných mezilidských vztahů než daleko starší neverbální projevy. Na druhé straně má však možnosti, jak přesně a jasně sdělit to, co sdělit chceme. Řečí můžeme naznačit i různé možnosti, alternativy – „buď a nebo“, či vyjádřit příčinné vztahy „jestliže, pak“. Verbální vyjadřování má nespornou přednost v tom, co bychom asi gesty nebyli schopni sdělit, a to je vyjádření logických vztahů. To je pravá doména lidské řeči. Řeč sama je nemírně složitým jevem a soustřeďuje se na ni pozornost celé řady oborů, z nichž psychologie je relativně jedním z nejmladších. Ve styku s lidmi se setkáváme nejen s uměním mluvit, ale patří sem i umění naslouchat. Svůj velmi důležitý vliv má i klima, atmosféra, či ovzduší, které obklopuje hovořící osoby. Někdy může převládat atmosféra napětí a podrážděnosti, jindy je klima plné pohody, porozumění a klidu. To vše pak dává jiný „náboj“ nejen tomu co se říká, ale i způsobu, jak se to říká, eventuálně jak je to, co bylo vyřčeno, přijímáno, chápáno a zpracováno. Jestliže bychom četli doslovný zápis naší řeči a pak měli možnost slyšet její věrnou nahrávku ze záznamu, byli bychom překvapení, o co je zápis projevu chudší. Chybí tam především to, co se v písemném záznamu zachytit nepodaří, i když je to v naší řeči obsaženo. Jsou to všechny ty aspekty a složky lidské řeči, které jsou jiné než lingvistické – říká se jim také paralingvistické projevy. Sem patří např. rychlost řeči, tempo slovní produkce, plynulost slovního projevu, hlasitost, barva a výška hlasu, délka řeči, počet přestávek, pauz během rozhovoru, patří sem i to, jak se člověk v těchto pauzách projevuje – zda je úplně potichu nebo různě pokašlává, pobrukuje apod.

Z **hlasitosti** slovního projevu můžeme poměrně snadno rozpoznat psychický stav, ve kterém se hovořící člověk nachází. To je důležité např. v případě krizové telefonní linky. Člověk v depresi, který je skleslý, unavený a vyčerpaný, který se ocitl vlivem okolností v beznaději, který rezignoval a chybí mu dostatek síly k odporu, takový jedinec nebude jistě proklamovat svůj stav křikem. I nemocný člověk mluví spíše tichým hlasem, bez výraznější modulace. A naopak – zvýší-li se u někoho vyhlídka na úspěch, vyjádří stav naděje a „vzchopení se“ hlasitějším projevem své řeči. Sebejistý člověk hovoří hlasitěji než ten, který tone v nejistotě, je nucen mluvit o věcech, o kterých sám příliš neví. Stejně tak méně hlasitě mluví člověk, který se cítí v podřízeném postavení, člověk nesmělý a také většinou introverti si nelibují v příliš hlasitém projevu.

Daleko více možností než hlasitost řeči nám nabízí **barva hlasu**. I v telefonu poznáme poměrně snadno o koho jde, ještě dokonce dříve, než se sám stačil představit. Poznáme také, je-li člověk smutný, nebo má naopak radost, je-li rozrušen, rozzloben nebo se cítí skleslý a depresivní. Při verbální komunikaci je také důležité **tempo** řeči a slovní produkce, množství vyslovených symbolů. Psychologové vyzkoumali, že to, jak člověk mluví, je závislé na věku, pohlaví a stavu člověka. Nejvyšší slovní produkci mají ženy s asi 26 000 slovy za den. Malé dítě vysloví denně asi okolo 15 000 slov a dospělí muži zůstávají zhruba u 10 000 až 12 000 vyslovených slov, jsou tedy relativně „málomluvní“. Tempo řeči je ale také závislé na situaci, za které hovor probíhá. Člověk má též tendence při verbální komunikaci užívat tzv. „ventilových slov“, kterým se také říká slova „parazitická“. Jsou to naučené výrazy, které se vlétají do řeči.

Péče o mluvený projev má velmi dlouhou tradici. První zmínky o rétorice, jako nauce o řečnictví, pocházejí z 5. stol. př. Kristem. V antickém Řecku a Římě bylo řečnictví (rétorika) důležitou složkou výchovy a vzdělávání. Byli to právě Řekové, kteří vytvořili teorii řečnictví. Rétorika si již v antice, ještě jako součást filozofie, založila vlastní teorii, pojmový aparát, školy i základy své historie. V minulých letech byla rétorika velmi opomíjena. Nyní i u nás dochází k její renesanci. Stále více lidí si uvědomuje, jaký význam má v oblasti mezilidských vztahů (pomáhá lidské komunikaci, učí navazovat kontakt, správné argumentaci a zprůhledňuje ji). Pro správné

mluvení je nesmírně nutné správné a uvědomělé dýchání. Je základem správné dikce a dobrého posazení hlasu. Chceme-li mluvit pěkným, čistým hlasem, musíme s dechem správně hospodařit. Vyrovnaný a pevný hlas je tvořen účelnou, ale hlavně uvědomělou koncentrací výdechového proudu, neboli dechovou oporou. I trému můžeme do určité míry zvládnout dechem (jedná se o prohloubené, tzv. abdominální břišní dýchání a dodechnutí – klavikulární dýchání), kdy dechová cvičení vedou i k celkovému uklidnění.

V současné době existuje celá řada knih, které se zabývají problematikou komunikace, hlavně takových, které radí, jak nejlépe zapůsobit, udělat dojem, jak vést rozhovor, jak např. nejlépe a nejefektivněji telefonovat atd. V některých publikacích se často pod jiným názvem skrývá návod, jak s druhou stranou manipulovat.

3.2 Komunikace neverbální

Neverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování. Vztahy mezi kojencem a jinými lidmi spočívají zpočátku výlučně na tělesných kontaktech a jsou později postupně nahrazovány vizuálními kontakty, mimikou a gestikou. Termín „mimoslovní“ – nonverbální – neříká mnoho o tom, o jaký druh sdělení jde. Víme jen, že jde o jiný druh sdělení nežli o řeč. Bližší pohled do pojednání o nonverbální komunikaci nám naznačí, že jde o poměrně velice pestrou skupinu způsobů sdělování. Najdeme zde pohledy (řeč očí), mimiku (sdělování výrazy obličeje), pantomimiku (sdělování fyzickým postojem, oddálením, polohou a pohyby rukou i nohou atp.). Neverbální komunikace se uskutečňuje jako tzv. „body language“, což znamená řeč těla.

Druhy nonverbálního, mimoslovního sdělování:

Proxemika – je sdělování přiblížením a oddálením se. Každý člověk si kolem sebe vytváří jisté zóny, do kterých umožňuje vstup dalším osobám, a to podle toho, s kým komunikuje a jakým typem osobnosti je (závisí to od pohlaví, věku, mocenského postavení, temperamentu, jestli jde o introverta nebo extroverta, na vzájemném vztahu komunikujících). Komunikační zóny jsou: *intimní zóna* (do 45 cm, např. mezi matkou a dítětem, mezi milenci, manžely), *osobní zóna* (45 – 120 cm, např. mezi sourozenci, přáteli, při osobních neformálních setkáních), *sociální zóna* (120 – 360 cm, např. při nakupování, při obchodních jednáních, ve služebním styku), *blízce veřejná*

zóna (360 – 720 cm, např. při školeních, kurzech), *veřejná zóna* (nad 720 cm, např. při větších shromážděních, při politických projevech – nejchudší na komunikaci). Psychologické výzkumy dokazují, že např. muž spíše pustí do svého osobního nebo intimního prostoru ženu než jiného muže. Také lidi extrovertního typu volí při komunikaci spíše přiblížení se k partnerovi, introverti naopak. Pokud se však dostanou do našeho nejbližšího kontaktu, do osobní nebo dokonce do intimní zóny cizí lidé, neseme to velice nelibě. Výzkumy také dokázaly, že lidé z velkoměsta, kde je méně prostoru, mají i zmenšené komunikační zóny a naopak lidé z venkova, kde mají více prostoru, mají své komunikační zóny zvětšené.

Haptika (dotyky) – jedná se o komunikaci prostřednictvím dotyků. Je to hmatový kontakt, např. podání ruky, dotyk paže, uznalé poklepání po rameni. Způsob, jakým člověk podává jinému ruku, může signalizovat jeho aktuální prožívání, postoje, vztah k partnerovi nebo předmětu komunikace. Např. přílišný stisk ruky svědčí o snaze dát najevo sílu a dominanci, ochablé podání bez stisku odhaluje člověka, který se cítí nejistým, ohroženým, nebo mu je dotek nepříjemný. Jiné formy tělesného dotyku svědčí o intimitě mezi sobě blízkými lidmi. Každá kultura má pro haptiku zvláštní zvyky.

Mimika – je vyjadřovaná pohybem obličejových svalů (výraz obličeje, hra svalů na tváři, dorozumívání očima – zrakový kontakt). Vyjadřujeme jí emoce, aktivitu, očekávání. Zejména očima lze sdělit mnoho informací. Obličej je poměrně nejbohatším sdělovačem nonverbálních zpráv. Je též nastavován jako zrcadlo druhému člověku, jsme-li s ním v interakci. Dva lidé se po dobu hovoru dívají jeden na druhého průměrně 30-40% času. Pohled obvykle trvá od jedné do sedmi vteřin. Zbytek času se hovořící i naslouchající dívají jinam. Člověk se častěji dívá, když naslouchá, než když hovoří. Hlavním důvodem, proč se lidé dívají na druhého je, aby zjistili jeho reakci na svá slova. Několik významů může mít např. *úsměv*! Může být rozpačitý, když člověk nerozumí, co mu druhý vypráví. Může vyjadřovat nadřazenost nebo pohrdání, spojen se souhlasným pokyvováním povzbuzuje hovořícího. Mezi milenci nahrazuje slova, stejně jako pohled do očí. V určitých případech je vhodné se na hovořícího nedívat, zejména když hovoří o příliš osobních věcech. Např. je známo o Freudovi, že při psychoanalýze pacient ležel uvolněně na pohovce a Freud seděl za jeho hlavou.

Gestikulace (gestika) – zahrnuje kulturně tradované pohyby rukou, posunky uvědomělé i neuvědomělé, podmíněné i osobnostně a situačně. Gesta musejí doprovázet a doplňovat mluvené slovo. Nesmějí přitahovat pozornost více než řeč sama. U některých národů je stupeň gestikulace větší (např. u Italů, Španělů), u jiných menší (např. u Angličanů nebo severských národů Evropy). Gestikulace hodně souvisí s temperamentem a kulturní tradicí. Je také dobré znát význam některých gest s ohledem na různé země.

Postoje, figury (posturologie) – je sdělování fyzickými postoji, vyjadřování prostřednictvím držení těla (rukou, nohou, hlavy) a postojových konfigurací. Z nich je možné vyčíst míru sebevědomí, citové ladění, strojenost. Hovor můžeme vést při různých polohách těla – vsedě, vestoje, vleže (např. na koupališti) nebo třeba při plavání ve vodě. Jestliže i ostatní účastníci komunikace zaujímají stejnou polohu těla, neovlivňuje to hovořícího. Zaujímal-li on jinou polohu než ostatní, může to mít na něho vliv. Tato rozdílnost poloh může souviset se vztahem podřízenosti a nadřízenosti.

Kinezika (pohyby) – jedná se o komunikační pohyby, které mají vztah i k tomu, co se v mezilidské interakci děje. Klasifikují se podle části těla, která se pohybuje, a podle rozsahu pohybu. Např. pohybem hlavy se dá vyjádřit souhlas i nesouhlas, strnulé a jakoby nehybné držení hlavy může vyjadřovat neúčast i vzdor. Všechny mimoslovní pohyby, jako např. žmoulání kapesníku, škrábání se ve tváři nebo na jiných částech těla, mnutí rukou, pokyvování nohou, klepání prsty apod., signalizují napětí, neklid, nepohodu, nervozitu nebo jiné, zejména citové rozpoložení člověka.

V souvislosti s neverbální komunikací má veliký význam a o mnohém vypovídá i úprava zevnějšku, oblékání a celkový vzhled komunikujících. Tímto způsobem komunikuje zejména mládež, příslušníci různých sekt a skupin. Ve světě, ale už i u nás, existují profese a povolání, které kladou na své zaměstnance jisté požadavky i ve směru oblékání, vystupování, chování na veřejnosti a dokonce i v soukromém životě. Vyžadují specifický životní styl, uznávání stejných kulturních a životních hodnot a dodržování předem vymezených zásad a norem. Pokud se nový člen nepřizpůsobí těmto požadavkům, většinou v dané profesi neobstojí. Může jít o právníky, ale i manažery různých firem, finanční makléře a poradce, zaměstnance reklamních agentur nebo filmového průmyslu apod. Vzhled mnoho prozrazuje.

Co člověk sděluje při neverbální komunikaci? *Emoce* (pocity, nálady, afekty), *záměr sblížit se nebo distancovat* (je možné jej vyčíst z pohledu, výrazu tváře, z prostorového přiblížení se nebo oddálení), *snažíme se ve druhém vytvořit dojem o tom, kdo jsem já* (např. vypnutou hrudí, vztyčenou hlavou, důležitým výrazem ve tváři), *snažíme se ovlivnit partnera nebo postoje posluchačů* (např. gesty, mimikou), *řídíme chod vzájemného styku a mezilidské interakce* (např. předávání slova, dávání přednosti při vstupu do dveří). V souvislosti se sdělováním prostřednictvím nonverbální komunikace nelze nevzpomenout francouzského herce Louise DeFunés. Ve všech jeho filmech lze výše vyjmenované situace najít. Byl mistrem neverbálního projevu, jeho mimika, gestika, kinezika a posturologie byly bezkonkurenční. Gestika a mimika nejvíc vyjadřují city, proto např. filmoví herci, kteří hrají špióny či bezohledné zločince, šetří co nejvíce gesty a pohyby. Svaly jejich obličeje zůstávají nepohnuté i při smrtelném nebezpečí. Tím výborně charakterizují muže železných nervů, bez citu a slitování. Možnosti mimoslovního vyjadřování jsou však ohraničené. Mimoslovními způsoby se nedá sdělit např. dilema, bezeslovná sdělení bývají někdy nejednoznačná. Např. jsou slzy radosti, žalu i vzteku a nezasvěcený pozorovatel nemá snadnou úlohu, pokud chce rozlišit, o který případ jde. Mimoslovní sdělování má tedy své meze, ale přesto zaujímá v sociální komunikaci nezastupitelné místo. Umožňuje předávat citově zabarvená sdělení. Pohledem se dá vyjádřit vztah, který se jen těžko formuluje slovy. Podobně výraz obličeje může sdělovat, jak člověku právě je, co je mu příjemné, co nepříjemné. Čím intenzivnější jsou pocity člověka, tím živější je mluva jeho těla.

3.3 Manipulace, asertivita

Manipulace znamená využívat nevědomosti, nejistot, dobromyslnosti, naivity, strachu, slušnosti i dalších citů a vlastností lidí k uskutečňování vlastních, zpravidla skrytých zájmů a cílů. Ty mohou být nevinné a malicherné, ale stejně tak může jít o naprosté podmanění člověka i celých národů. O schopnostech manipulovat se ví odnepaměti. Psychologové si všimli, že k ochraně proti manipulaci je třeba splnit několik podmínek.

1. Rozpoznat a určit manipulativní nebezpečí.
2. Naučit se postupům, jak se snahám o manipulaci bránit.

3. Mít vybudované pevné a košaté „já“, jehož součástí je jasné vědomí vlastních práv.

Mnoho lidí se pokoušelo nahradit slovo manipulace, ale to, co označuje, vystihuje slovo manipulace nejlépe. Co je manipulace v komunikaci? Je to řeč nepřímá, skrytá, někdy nečestná, podlá, podvodná, nezdvořilá, egoistická, porušuje zásady jednání „dospělý-dospělý“, bere ohled pouze na sebe a přitom se tváří, že jde o blaho všech nebo toho druhého. Manipulaci po poučení rozpoznáme snadno a hned je třeba upozornit manipulátora, že se o manipulaci jedná. Manipulace se pozná nejlépe tak, že se sleduje, kdo bude mít z jednání konečný materiální prospěch či emoční zisk. Psychologové charakterizují manipulaci takto: Manipulací se rozumí různé ovlivňování chování druhých lidí pomocí různě skrytých a různě rafinovaných nepřímých manévrů. Cíle manipulace bývají ziskové, přičemž se sám manévr i jeho účel vydává zpravidla za něco úplně jiného.

Druhy manipulací

1. Nečestné jednání k dosažení vlastního cíle – prosazení si neoprávněné potřeby, úlevy v povinnostech, získání neoprávněného nebo nepřiměřeného ocenění.

2. Snaha vyvolat v druhém pocit viny – „slušný člověk, dobře vychovaný se přece musí o mne postarat, musí se zajímat o druhé, číst jejich požadavky a myšlenky“.

3. Ohlupování, odvolávání se na zvyklosti, morálku podle svého výkladu, poukazování na úspěchy druhých lidí a požadavek je napodobit (např. že jsem si nevzala Františka, ten je ve všem lepší než ty).

4. Získání vlastního komfortu, pohody na úkor druhého, využívání jeho dobroty a laskavosti, snaha uvolnit se na druhém, přenést na druhé část své bolesti, neúspěchů a neštěstí.

5. Snaha mít jen práva a druhý má jen povinnosti, přenášení zodpovědnosti na druhé.

Manipulace může mít charakter **pasivní** či **agresivní**, ale jedná se stále o slova, facka, to je přímá agrese. Rozbití milé věci druhého, nakopnutí jeho zvířecího miláčka, omezení volnosti pohybu, to je nepřímá agrese, ale ne

manipulace. Pasivní verbální manipulace snadno přechází v agresivní manipulaci, skutečnou agresi – např. facku, nadávky, vyhrožování, rozbití věcí apod.

Pasivní manipulace

Stydlivost, pasivita, mlčení, útěk do nemoci, přehnané sebeponižování, nezvyklé podřizování se autoritě, vyvolávání soucitu pláčem, přehnaná skromnost, neadekvátní smutek, vyhýbání se setkání s druhými, předstírání ochablosti, únavy a zbytečně nízký výkon při dobrých schopnostech a zdraví, vyžadování časté kontroly druhými, zbavení se odpovědnosti za sebe, útěk od konstruktivní komunikace, neochota uzavřít dohodu, udělat kompromis, malý rozsah zájmů a společenských aktivit, neochota sám si něco zařídit, koupit, obstarat - to jsou časté způsoby pasivní manipulace. Je zde velká vzdálenost od normy, od chování druhých, manipulátor je v extrémním postoji. Snad každý zažil řeč na „půl huby“, odsekávání. Velmi obtížně člověk reaguje na pasivní manipulaci typu „*břečťan*“. Manipulátor zde oznamuje s úzkostí v očích obavu a zároveň vyhrožuje: „Bez tebe nemohu žít, jsi pro mne všechno, nesmíš mne opustit, jinak se budu velmi trápit, možná že se pokusím i o sebevraždu.“ Tuto techniku mohou používat i rodiče vůči svým dospívajícím dětem, pokud nechtějí, aby z rodiny odešly. „Doma je ti nejlíp, kam bys chodil, vždyť já se budu o tebe starat dál, zbytečně bys platil někde nájem a utrácel za jídlo, u nás máš vše, co potřebuješ.“ Vše, jen ne volnost. Rodiče si tak zajišťují možnost kontrolovat dítě i v jeho dospělosti. Jiný příklad z oblasti pasivní manipulace je chování člověka, který se tváří ustaraně a smutně. Na otázku. „Co je ti?“ řekne: „Nic, nestarej se!“ Ale chce tázajícímu naznačit, že on je spoluvinen za jeho trápení a že s ním musí jednat jako s miminkem a bezvýhradně splnit jeho potřeby. Někteří hysteričtí lidé dokáží takto manipulovat s druhými celý život. V jednom kuse jsou rozervaní, nešťastní, smutní, pláčou, dělají scény, hodiny nebo i dny nemluví, protože je ten, koho chtějí trestat, urazil apod. Život s takovým manipulátorem je hotové peklo. Oblíbenou pasivní manipulací je „útěk do nemoci“, vyhnutí se povinností předstíráním nemoci a návštěvou lékaře. Lékaři je pacienta většinou líto, napíše mu neschopnost a člověk má mocnou zbraň! Když jsem nemocný, musí to každý respektovat! Někdy manipulátor jako „nemocný“ chodí ještě nějakou dobu do práce, a tím si získává další uznání. Jednou z nejdokonaleji ovládanou pasivní manipulací je

rčení „neumím to, nejde to“, jsou tím myšleny případy, když je člověk líný přemýšlet a raději použije manipulaci „neumím to“.

Agresivní manipulace

Křik, omezování práv druhých, výčitky, útok na lidi jiným milé, porušování hranic druhého, zasahování do jeho komfortu, pošklebování se, skrývání se za autoritu obecně uznávanou, soustavné pozdní příchody na schůzky či do práce nebo domů, předstírání velkého pracovního zatížení, přepracovanosti. Nadávky, vmetky, snaha uvolnit se na druhém mechanismem záporného emočního přenosu, sedání si zády k druhým, sedání na stůl kolegy, prohlížení jeho věcí bez jeho souhlasu, otvírání korespondence, která patří jiným lidem, snaha druhého zesměšnit, ponížit, ale i nadměrné čerpání společných peněz pro své potřeby apod. – to vše je agresivní manipulace. Agresivní manipulátor typu „*mafián*“ – člověk je v nouzi a „mafián“ bez velkého úsilí pomůže, hned při pomoci se ujistí o pomoci jemu, až bude potřebovat (udělám pro tebe hodně, ale musíš mi věrně sloužit, až já budu potřebovat). Typ „*křikloun*“ - ten prostě při každé příležitosti křičí, snaží se tím přehlušit názory druhého. „Křikloun“ - manipuluje svou hrubostí, nehorázností, myslí si, že má patent na rozum, že je neomylný, může tedy hrát roli soudce, velitele, rozhodčího, vychovatele. Typ „*drzoun*“ - bere si vaše věci, aniž by se dovolil, odvolává se na povolení příbuzného či jiného člověka. Typ „*populista*“ - ten se odvolává na faráře, politiky, bibli, vyhlášku XY, kterou si upravil. Nejde mu o pravdu, ale o zachování se hodným a přitom vám nevyhovět. Typ „*hysterická osobnost*“ - ta má nejpropracovanější manipulace, protože uplatní i herecké nadání, kterým podpoří to, čeho chce dosáhnout. Hysterická osobnost je velmi citlivá na to, na čem vám nejvíc záleží a dokáže to řádně zneužít. Její chování je velmi dynamické, rychle přechází od extrému do extrému, přitom pozorně sleduje, zda její manipulace zabírá. Hysterická osobnost je vlastně osobnost nemocná, ale většinou si to neuvědomuje. Neváhá udělat jakoukoli scénu, pokusí se klidně i o sebevraždu, odejde bez jediného slova z domu a za čas se zase vrátí, jako by se nic nestalo. Soužití s hysterickou osobou je velmi složité.

Základ pro manipulativní komunikaci je vždy získán od rodičů a v rodině. Jsou to hlavně věty typu: „Ty jsi tak zbabělá, že to dál nejde....!“, „Každý den je to stejné, táta i já se za tebe musíme stydět!“, „Někdy se mi

nechce ani věřit, že ty jsi moje dítě!“, „To snad není ani možné, jak nemožně jíš u stolu!“,.....atd.

Komunikační manévrování

V hovorovém jazyce si pod označením „manévrovat“ představíme obratné „kličkování“, schopnost něco obejít a vyhnout se něčemu nepohodlnému nebo chystání se k útoku. Ten, kdo umí v rozmlouvání manévrovat, bývá uhýbavý, raději by nekomunikoval nebo chce mít poslední slovo, zastírá, co si opravdu myslí, apod. Manévrovat lze i beze slov, povytažením obočí a „významným pohledem“ v pravý čas, prodlužováním pauzy (získávání času na odpověď) nebo třeba nedostavením se na sjednanou schůzku nebo nedodržením slibu. Manévrování může nabýt v extrémní podobě charakteru tzv. crazy making – to když chce komunikátor úmyslně udržovat druhého člověka ve zmatku a navodit v něm pocit, že se „snad zbláznil“ nebo že „vůbec ničemu nerozumí“. Z manévrování se stává znevažování druhého partnera jakožto bytosti. V manévrování je také možné vidět dovednost, a to při vyjednávání. Manipulace diskvalifikování se používá např. při manželském sezení v poradně, kdy ani jeden z partnerů neřekne nic proti druhému přímo, přesto oba druhého nepřímou a velmi citlivě „shodili“, zasáhli v nejzranitelnějším místě a diskvalifikovali v očích třetí osoby. Psychologové říkají, že kde se o reálných problémech nehovoří přímo, nelze je ani řešit. Další manipulací je mystifikace. Mystifikátor je obměnou diskvalifikátora. Mystifikátor říká: „To, co vidíte (slyšíte, cítíte nebo často: to, co si myslíte), není pravda. Nyní vám řeknu, co je pravda (co máte slyšet, co si máte myslet)“. Mystifikace může mít mnoho podob. Snad nejhorší manipulací, zhoubnou pro zdraví příjemce, je „dvojná vazba“. Ta označuje takový komunikační produkt, který je vyslán souběžně ve dvou úrovních, ve verbální i neverbální rovině, přičemž v obou rovinách je sdělováno něco, co je spolu v paradoxním vztahu a logicky vzato se vylučuje.

O dvojnou vazbu se hovoří za splnění tří podmínek:

1. mezi komunikujícími existuje komplementární vztah (matka – dítě, nadřízený – podřízený),
2. jedno sdělení popírá (neguje) druhé, souběžně vyslané sdělení,

3. situace je beznadějná v tom smyslu, že se matení adresáta nedá v dané situaci vyjasnit a ze vztahu není úniku (dítě se nemůže vzdálit).

Dalším typem je sugerování. To je takové předání názorů, podsouvání postojů či indukování citů, při kterém sugerujícím jde o to, aby příjemce nakonec „sám od sebe“ myslel, zaujímal postoje a prožíval, aniž by si uvědomoval, že byl někým ovlivněn nebo zmanipulován. Sugerování je zpravidla klíčovým podtónem reklamy, mající dopad na příjemce. Stačí velmi málo, „dokreslující“ záběr či hudba, způsob řazení záběrů apod.

Dalším odvětvím, kde dochází k manipulaci, je reklama. Reklama útočí na člověka ze všech stran. Stále se vyvíjí a hledá nové prvky a strategie, jak na člověka zapůsobit. Reklama je stará jako lidstvo samo. V době, kdy jediným prostředkem komunikace mezi lidmi bylo písmo, existovala reklama psaná na papíře. Nejstarší dochovaná reklama je 3000 let starý papyrus, který se nachází v Britském muzeu. Majitel uprchlého otroka v něm požaduje jeho navrácení. Strategie dnešní reklamy je psychologicky propracovaná do všech detailů. Používají se různé techniky manipulativního - nátlaku barva, hlas, hudba. Je známý slogan, že před reklamou se neschováte. Hitem poslední doby je tzv. dvoufázová reklama. Princip strategie této reklamy spočívá v rozdělení na dvě vzájemně související části. Je koncipována jako příběh, přičemž zápleтка děje a její rozuzlení je rozděleno do dvou spotů. Cílem této práce není zabývat se psychologií reklamy, uvádím tyto příklady jen jako ukázky manipulace prostřednictvím komunikace prodávajícího a kupujícího.

Proti manipulaci se doporučuje chovat se asertivně, dát manipulátorovi najevo, že jsme si vědomi, že s námi chce manipulovat, a že nám to vadí. Obrana proti manipulaci reklamou je velmi nesnadná.

Asertivita je ochota stát za svými právy a respektovat přitom práva druhých. Výraz ASERTIVITA je odvozen z latinského slova ASSERE (něco si osobovat, tvrdit, ujišťovat, zdůrazňovat). Asertivní jednání je potom takové jednání, které umožňuje sebeprosazení bez agrese, pasivního přizpůsobení se. Je to jednání typu „dospělý – dospělý“. Dospělý, vyzrálý člověk říká, co si myslí, dělá to, co říká. Nesnaží se s druhými manipulovat, zbytečně nenarušuje práva druhých. Dospělý zralý člověk má ujasněné reálné cíle, umí odpovědět na otázky: Co v životě chci?, „Čeho chci ještě dosáhnout?“, „Co nechci?“, „Co nepřipustím v žádném případě?“, „Co jsem schopen a ochoten se ještě

naučit?“, „Kolik mi snad zbývá roků do smrti?“, „Chci ve zbytku roků, které mi jsou vyměřeny, jednat otevřeně a přirozeně?“ Mnoho autorů se pokusilo různě modifikovat 10 základních asertivních práv.

1. Mám právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
2. Mám právo nenabízet žádné výmluvy ani omluvy svého chování.
3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.
4. Mám právo měnit svůj názor.
5. Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
6. Mám právo říci „Já nevím“.
7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli druhých lidí.
8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím.“
10. Mám právo říci: „Je mi to jedno.“

Existuje také ještě 7 asertivních povinností:

1. Vědět, co chci.
2. Nést odpovědnost za své chování.
3. Nenalhávat si do vlastní kapsy.
4. Nenalhávat si o druhých.
5. Nestydět se říci, co chci a jak situaci prožívám.
6. Nesnažit se s druhými manipulovat.
7. Naučit se pozorně naslouchat a slyšet.

Oblasti, které asertivita zahrnuje a kde může pomoci.

Pomáhá zvýšit sebeúctu, umožňuje konstruktivní řešení problémů. Umožňuje vyjádření stavu vlastní mysli, pocitů, přání. Pokud nemám na věc nárok, mohu ještě požádat o laskavost. Hladčeji člověk dosáhne uspokojení oprávněného požadavku. Pomáhá dosáhnout přijatelného kompromisu.

Umožňuje daleko rychleji překonat diskomfort, nepohodu. Asertivně umíme říci „ano a ne“. Lidé se baví o svých názorech a ne o svých pravdách. Upozorní diskutujícího na to, co se v konverzaci nesmí. Pomáhá rozpoznat manipulaci a bránit se jí. Kdo zná asertivitu, nestydí se před lidmi a navazuje aktivně kontakty. Neprožívá pocity viny při chybě nebo neúspěchu (udělal jsem pro to vše, nepodařilo se, nevadí, podaří se něco jiného). Snižuje amplitudu emocí. Asertivita šetří psychiku a umožňuje její optimální využití. Pomůže vyřešit staré konflikty, kde jste již rezignovali. Člověk se lépe domluví se svými rodiči a dalšími příbuznými. Osvojí si důkladněji složitější systémy komunikace. Postoupí ve svém zaměstnání. Bude vnímán jako příjemný a nekonfliktní společník. Lidé se budou na asertivního člověka obracet o rady a pomoc a on se bude moci rozhodnout, zda jim pomůžete či nikoliv.

Druhy asertivních dovedností:

Negativní aserce je technika, která učí akceptovat vlastní omyly a chyby. Umožňuje posouzení vlastního jednání bez obrany, úzkosti či popírání vlastní chyby, přičemž zároveň redukuje zlost a hostilitu kritika.

Negativní dotazování je technika, která vede k aktivní podpoře kritiky s cílem použít získané informace (jsou-li konstruktivní) nebo je vyčerpát (jsou-li manipulativní). Kritik je přitom veden k větší asertivitě, otevřenosti a menší závislosti na manipulativních technikách.

Otevřené dveře je technika, která učí akceptovat manipulativní kritiku tak, že člověk klidně přizná svému kritikovi, že na tom, co říká, může být něco pravdy. Dovoluje člověku zůstat konečným soudcem sebe a toho co dělá. Umožňuje přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obrany a neposkytovat zároveň manipulativnímu kritikovi žádné behaviorální posílení (musí se spoléhat jen na to, co sám ví a co sám vymyslí).

Pokažená gramofonová deska je technika, která klidným opakováním toho, co člověk chce, učí vytrvalosti a prosazení svého, bez nutnosti použít připravené argumenty nebo pocity zlosti. Umožňuje ignorovat manipulativní a argumentační léčky a trvat přitom na svém.

Přijatelný kompromis – není-li v sázce sebeúcta člověka, je vhodné v rámci sebeprosazování nabídnout protějšku pro obě strany přijatelný kompromis. Tam, kde je v sázce osobní sebehodnocení, kompromisy

neuzavírat. (Kompromis je vlastně částečná výhra a částečná prohra jednoho z partnerů, druhé kolo může být prohra – prohra, vyšší stupeň kompromisů je systém WIN – WIN – výhra – výhra).

Sebeotevření je technika usnadňující sociální komunikaci a redukující manipulaci pomocí sdělování pozitivních i negativních aspektů osobnosti a chování člověka. Umožňuje klidně vyjádřit i takové věci, které dříve způsobovaly procitnutí ignorace, úzkosti a viny.

Volné informace je technika, která učí rozpoznávat v konverzaci prvky indikující to, co je pro partnera hovoru zajímavé a důležité. Snižuje plachost při zahajování rozhovoru a rozhovor oběma stranám usnadňuje. Psychologové doporučují poskytnout druhému člověku v rozhovoru nejvýše 2 volné informace, aby druhý člověk nebyl zahlcen a mohl plynule na nabídku témat k dalšímu rozhovoru reagovat.

3.4 Závěr

Spolupůsobení verbálních a nonverbálních (neverbálních) elementů komunikace. Nonverbální signály mohou měnit význam verbálních sdělení, mohou podtrhovat význam a jsou si v některých případech komplementární (kdo sděluje smutnou zprávu, sděluje ji vážným tónem), výraz obličeje sdělené podporuje, případně dotváří.

Výcvik asertivity, jedné z metod komunikace, byl v posledních letech hitem. Jsou bohužel lidé, kteří věří, že asertivita je spása a že vše vyřeší. Žádné bezchybné užívání metody nezaručí splnění požadavků. Efektem asertivity je získávání určité sebejistoty a nadhledu, které pomáhají zvládat zbytečné afekty. Asertivní práva umožňují posoudit vlastní chování, nehroudit se z chyb, nepřesvědčovat přesvědčené a nezachraňovat nezachránitelné. Nabízejí nadhled a možnost v klidu zvážit, co člověk skutečně chce a co může, aniž by podléhal manipulaci. Jde o pocit, že nejsem sice ve všem jednička, ale i tak jsem člověk cenný a schopný dostat mnohým ze životních cílů. Systém, jenž učí člověka přijmout chyby své i druhých lidí, učí, že chyba je jen chyba a chybami se člověk učí. Chyba neznamená ztrátu vlastní hodnoty ani potvrzení neschopnosti. Je to daň za aktivitu. Asertivita zbavuje ostychu tehdy, kdy díky novým poznatkům může člověk měnit názor. Mít stále stejné názory je totéž, jako by se člověk ve svých čtyřiceti letech oblékal stejně jako ve dvou

nebo třech letech a odvolával by se na zásadovost v oblékání. Díky asertivitě se člověk může mít rád, nepoklonkovat před nikým a před ničím. Ten kdo se má rád, snese kritiku a jen tak se nezhroutí, hovoří jasně, přesně a přiměřeně zvučně. Je mu rozumět. Mimo jiné i proto, že umí poprosit o laskavost. Asertivita má být snad s výjimkou konfrontační formy vlídná. I díky ní člověk ví, že „lidé jsou obvykle lepší, než vypadají na první pohled“. Vyplatí se umět je požádat o laskavost. Prosbu opakovat s osobním podtextem: „Udělejte to pro mě, buďte tak hodný(á).....“ Není třeba bát se tzv. sebeotevření, tj. postup, kterým člověk nechá nahlédnout za kulisy svého chování. I tvrdá nepopulární opatření nejsou projevem lidské zlé vůle, ale důsledkem situace. Jak známo, zubní lékař působí nepříjemným zákrokem bolest, aby pomohl, a nepomůže, pokud by naše dásně a líce jen ovíval vavřínovým věncem. Znalec asertivity jedná dle svého nejlepšího rozhodnutí, rychle, rázně, směrem k cíli. Nechodí kolem horké kaše a zároveň přesně ví, o kterou kaši usiluje. Kořen slova asertivita je totožný s latinským „sázet“. Člověk tedy zasadí kýženou rostlinku (cíl) a krok za krokem se systematicky stará, aby vzkvétala. Povrchní znalost asertivity může vyvolávat nejen přehnané naděje, ale také obavy. Např. mýtus „hroší kůže“, spočívající v názoru, že asertivita nebere ohled na druhé. (Omyl, metoda jen nadřazuje poslušnost nad svědomí a nezbavuje odpovědnosti za vlastní činy.) Mýtus „kamikadze“ zase předpokládá neústupnost dvou znalců metody. (Omyl, asertivita učí kompromisu.) Mýtus „naši furianti“ je mylná představa, že prosadíme za každou cenu svou. (Omyl, stejně asertivní je rozhodnout se pro prosazení i pro rezignaci. Jen se pak člověk nesmí učiněným rozhodnutím trápit a měnit je třikrát za hodinu.) Mýtus „nemorální anarchie“ soudí, že každý si bude asertivně dělat, co chce bez ohledu na zákony. (Omyl, co je nemorální a nezákonné, není asertivní.).

VI. Komunikace v patologii

Jak není jasně stanovená hranice mezi „normálním chováním“ a „nenormálním, abnormálním chováním“, tak není stanovena pevná norma mezi normální a nenormální komunikací. Podle psychologů je mnohem těžší definovat normalitu než abnormalitu.

Otázkou je, co je to patologická komunikace? Je odchylka od normy vždy patologickou komunikací?

Následující rozdělení často akceptuje klinická psychologie a psychiatrie.

1. Poruchy komunikace související s duševní poruchou osobnosti: *patologická komunikace, neurotická komunikace* (hysterická, nutková, fóbická, úzkostná), *narcisní komunikace* (depresivní, hypochondrická, nepsychotická paranoidní, hyperthymní komunikace, nepsychotická schizoidní), *autistická komunikace, nekrofilní komunikace*.

V praxi se většinou jedná o člověka, klienta, pacienta, který bývá v péči psychologů nebo psychiatrů. Tito odborníci jsou na specifika jeho komunikace připravení a umějí adekvátně reagovat. Pro laika může být kontakt s takto nemocným člověkem obtížný a sám řadě jeho projevů nerozumí. Odtud může pramenit další napětí, které mezi komunikujícími zákonitě vzniká. Je potřeba zdůraznit, že pro takto patologicky komunikujícího člověka sama komunikace může přinášet další problémy, které navozují řadu psychosomatických změn v jeho organismu a zdravotně ho poškozují. U neurotiků se vztahem např. k fobickým nebo obsedantním projevům můžeme často diagnostikovat hypertenzi, invazi spánku, úzkostné stavy.

Komunikace a její patologické projevy jsou v těchto výše uvedených příkladech přímo úměrné abnormalitě osobnosti klienta.

2. Poruchy komunikace související s poruchami myšlení: zpomalená, překotná, roztržitá, zabíhavá, ulpívavá, okno, magická komunikace.

Kvalita myšlenkových pochodů se velmi výrazně odráží v komunikaci člověka. S tím souvisí i možnost sdělovat své myšlenky druhým lidem.

S výše uvedenými způsoby komunikace a poruchami myšlení se nejčastěji setkáváme u klientů intoxikovaných, u pacientů po úrazech hlavy

a mozku, u lidí trpících těžkou anemií, u lidí s mentálním poškozením, u starých pacientů, ale i u lidí dlouhodobě hospitalizovaných nebo také omezovaných na svobodě. Některé projevy jsou typické pro pacienty s anentním³ nebo amnestickým⁴ syndromem a jsou doprovázeny výraznými nonverbálními projevy. Taková komunikace s patologickými projevy bývá pro laiky vyčerpávající, pacientovi může pomoci vyškolený odborník.

3. Abnormální komunikace v abnormálních podmínkách: panická reakce

Patologické projevy v komunikaci u této skupiny vycházejí častokrát z výjimečných podmínek, ve kterých se komunikující subjekt nachází. Panika, která zachvacuje člověka, může působit individuálně, často však daleko razantněji vzniká a přenáší se ve skupině lidí. Charakteristické bývají chaotické pohyby a celá škála dalších nonverbálních projevů. Člověk je přemožen strachem, racionální složka osobnosti bývá přechodně potlačována, upřednostňuje se instinktivní, častokrát útěková reakce. Výsledkem verbální komunikace mohou být nekoordinované skřeky, výkřiky, pláč, mlčení. Člověk v takovém stavu může být nebezpečný sám sobě, svému okolí. Jsou známy situace davové paniky, kdy dochází ke zdravotní újmě zúčastněných lidí, k ušlapání, k udušení. Bez možnosti se domluvit a takové situaci zabránit.

Zvládání panických reakcí a následná komunikace vyžaduje odborně připravené pracovníky a silné osobnosti.

4. Poruchy v intrapsychické komunikaci (dysfunkční myšlenky).

V této skupině klientů je komunikace zaměřena převážně k sobě samému a myšlenkové pochody odrážejí realitu vnitřního světa pacienta. Otázky a odpovědi, které takto komunikující člověk nastavuje, mohou být pro pochopení jeho stavu obtížné i pro odborně vyškoleného pracovníka. Přístup v komunikaci s takovým klientem vyžaduje citlivost, trpělivost a vysokou míru vcítění. Často se jedná o pacienty s psychiatrickou diagnózou, může však také jít o stavy delirantní nebo dementní včetně demencí stařeckých. Klienti bývají vnímaví na nonverbální projevy komunikujících partnerů a mohou si též řeč těla nesprávně vykládat.

³ amentní znamená náhlé selhání mozkových funkcí, charakteristické dezorientací, výpadky paměti, poruchou komunikace, chaosem

⁴ amnestický znamená přechodná nebo trvalá ztráta paměti

5. Komunikace ve stresu.

6. Perverzní komunikace.

4.1 Komunikace ve stresu

Podle psychologů může být komunikace zdrojem stresu, ale zároveň může být stresem výrazně ovlivňována. Zdroje stresu (stresory) mohou být fyzické (hlad), psychické (komplex z tloušťky), mentální (touha předčít ostatní, „nestíhám“ v daném čase), sociální (hrozba sankcí, ztráty zaměstnání, civilní stres).

Psychické stresory lze vidět jako více či méně trvalé, mentální stresory plynoucí z naší momentální aspirace, z ambicí, obav apod. Pod vlivem stresu jsou někteří lidé vydráždění a jiní ochablí a unavení. K vyčerpání však nakonec vede delší stres u každého. Vyčerpání je zákonitá třetí fáze nesprávné „adaptace“ na stres. Jestliže v první fázi (alarm, signál) nezvolíme odpočinek, „nevypneme“, nevymaníme se ze stresujícího tlaku, nastartujeme sesuv po šikmé ploše přes druhou fázi (fázi obrany, kladeného odporu, adaptace na stresor či rezistence) nezadržitelně do fáze třetí (syndrom vyčerpání).

Termín „stresor“ je možno chápat jako „negativně na člověka působící vliv“. Stresorem může být materiální faktor (nedostatek potravy, tekutin). Stresorem může být sociální faktor, třeba působení jednoho člověka na druhého (např. působení protivných, agresivních, netaktních, hrubých, neurvalých lidí). Stresovat může dlouhodobě dysfunkční, poruchová komunikace s partnerem nebo pocity bezmoci, že člověk nedokáže čelit ohromné informační invazi. Vystresovaný může být člověk i z nedostatku informací či z nadcházející mimořádné události. Mezi civilizační stresory patří bytová stísněnost, hluk, smog a prašné prostředí ve městech, stresovat může existenční nejistota (zdražování, ztráta zaměstnání, u mladých lidí nemožnost nalézt zaměstnání z důvodu nedostatku praxe a nemožnosti tuto praxi získat).

V popředí podléhání stresu jsou poruchy emocionality: labilita a úzkost. Úzkost se sama stává tzv. sekundárním stresorem, vyprodukovaná stresem sama plodí stres. Stres navozuje následný strach, že se zase budu bát. Je zřejmé, že emocionálně oslabené adaptační mechanismy neskýtají dostatek odolnosti. Některé prameny uvádějí, že stresovaný člověk může působit někdy spokojeným dojmem, v interpersonální komunikaci dovede strhnout druhé, je

vitální, imponuje stálým nepokojem, rozmachem, činností, tím, kolik „toho zvládá“. Podle psychologů existují lidé, kteří více nebo méně záměrně vyhledávají stresory, provokují stresové situace, vyvolávají tak stresové reakce, a tím i zvýšení hladiny endorfinů. Je to určitá forma návyku na vlastní endogenní morfin. Tito lidé si např. podvědomě navozují časovou tíseň, věnují se různým nebezpečným sportům. Komunikace ve stresu se často vyznačuje zvýšeným tempem, chaotičností, rychlostí úsudku, výraznějším emocionálním zabarvením. Zrychlené (a věcné) tempo komunikování vydrží stresovanému člověku často jen na začátku komunikační výměny. Ve chvíli, kdy druhá strana začne klást odpor, stresovanému jedinci se právě čas vymyká z rukou, neboť (i pod vlivem stresu) nedokáže pohotově zareagovat a pokračovat ve věcném tónu, čas mu zabere např. to, že se rozčílí.

Stres se také projevuje reakcí organismu vyúsťující dvěma možnými směry: vyčerpáním nebo vydrážděním. Ve stresu se může projevit obranný mechanismus zvaný regrese (ústup do vývojově mladšího stadia, návrat k infantilním a primitivnějším formám řešení těžkých životních situací). Komunikace se vyznačuje totální apatií, strnulostí, anebo naopak zvýšeným tempem (naléhavě se žádá o pomoc), chaotičností (přeskakuje z jednoho tématu do druhého), zbrklostí úsudku (například ukvapená, předčasná rozhodnutí pracovníků vyčerpaných nadbytkem práce) a též výraznějším emocionálním projevem (pláč, křik, brachiální útok). Tempo řeči je překotné, člověk rychleji mluví, než myslí. Projevuje se zhoršenou schopností komunikace, nesoustředěností, tčkáním. Nedospěje-li situace k řešení a zklidnění, bývá vyústěním celková vyčerpanost člověka a riziko tak zvané posttraumatické stresové poruchy, dokonce i sebevraždy. Sebevražda představuje formu volání o pomoc, zoufalou šanci obrátit pozornost sociálního okolí k osobě sebevraha – to se někdy podaří, obvykle však až po jeho smrti. Suicidální jedinci v 80% ohlašují svůj záměr dopředu, sdělují, že chtějí spáchat sebevraždu, u 50% z nich ale není tomuto apelu věnována žádná pozornost.

Podle některých autorů je nejčastějším příkladem komunikace ve stresující situaci rozhovor lékaře s nemocným. Pacienti bývají pod vlivem přirozených fyziologických reakcí, jež jsou odpověďmi organismu na úzkost a strach. Úzkost někdy zesiluje dlouhé sezení v čekárně, snaha skrýt strach před lékařem, stud. Pacientovu úzkost mohou prozradit např. automatické

neverbální projevy (zakrývání si místa nejcitlivějšího na bolest, překřížení rukou či jen jedné ruky před tělem, překřížování nohou, ale i mnutí si dlaní a další). Lékař hovořící s pacientem působí již svou osobností jako léčebný nástroj, psychologický skalpel: je ostrý a přesný nebo také tupý. Využívání komunikačních dovedností je součástí léčby, ozdravného působení, má terapeuticky prospěšný vliv na řadu potíží a na průběh onemocnění.

4.2 Perverzní komunikace

Názvem perverzní komunikace je označován takový styl komunikace, při kterém dochází k znejistění druhé osoby, k jejímu destabilizování a ke ztrátě sebedůvěry. Jsou při ní používány komunikační postupy navozující iluzi komunikace. Nemá vedena proto, aby spojovala, jejím cílem je osobu zmást a zcela ovládnout. Přímá komunikace neexistuje. Perverzně komunikující jedinec se vyhýbá přímým odpovědím a protože příliš nemluví, působí na své okolí jako moudrý a rozumný člověk. Nic není vyřčeno, vše je jen v náznacích a občasných destabilizujících poznámkách. Nic není pojmenováno, vše zůstává v náznacích. Perverzně komunikující jedinec odmítá to, co se děje, pojmenovat, diskutovat o tom a nalézt společné řešení. Kdyby se jednalo o otevřený konflikt, diskuse i případné nalezení řešení by byly možné. V rámci perverzní komunikace se komunikující především snaží druhému zabránit v myšlení, chápání i reagování. Vyhnout se dialogu je obratný způsob, jak konflikt zhoršit a zároveň ho klást druhému za vinu. Odmítnutím dialogu perverzně komunikující sděluje druhé straně, že ho nezajímá nebo dokonce neexistuje. V zdravém rozhovoru člověk v případě, že nerozumí, položí otázku a může čekat odpovídající odpověď. To v rozhovoru s perverzním jedincem očekávat nemůže. Hovor je mučivý, bez vysvětlení. Perverzní jedinci mají při komunikace se svým protějškem chladný, bezbarvý, mdlý a monotónní hlas. Hlas bez citového zabarvení mrazí, zneklidňuje a zanechává i v nejneškodnějších slovech pohrdání a posměch.

4.3. Způsoby pomoci lidem, kteří se dostali do patologie vlivem traumatu

„Každý člověk potřebuje ucho, do něhož by mohl vypovědět, co má na srdci“.

Hlavní a zásadní pomocí lidem v krizové životní situaci je rozhovor, přičemž naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru. Slyšení a naslouchání mají různou funkci v našem styku s druhými lidmi. Slyšíme, že někdo volá, ale nevěnujeme tomu pozornost. Pracovník linky bezpečí naslouchá svému klientovi na druhé straně telefonní linky a snaží se ho pochopit. (Tím, že někdo člověku věnuje pozornost, mu říká, že ho považuje za člověka hodného úcty, že mu za to stojí, aby ho bral vážně.). Naslouchání je namáhavá dřina, je to boj s mnoha rušivými vlivy. Slyšení je fyziologickou záležitostí, kdežto naslouchání navazuje na slyšení, je to psychologická záležitost. Je to snaha o pochopení a porozumění tomu, co slyšíme, jedná se o interpretaci slyšeného. Slyšení může člověk ignorovat, naslouchání člověk ignorovat nemůže, naslouchání vytváří podmínky k dalšímu rozvinutí hovoru. Nasloucháním dává člověk druhému člověku najevo určitou míru ochoty pomoci mu nejen tím, že ho vyslechne, ale případně s ním bude hledat cestu jak daný problém řešit. Každé naslouchání má své úskalí, posluchač je zranitelnější nežli hovořící.

Podle psychologů známe tři způsoby naslouchání:

I. Naslouchání ušima – slyšením, patří sem to, co je řečeno svrchními tóny řeči: hlasitost, větný důraz, rychlost řeči, pomlky, přestávky, pauzy (podle toho, jak kdo mluví, je možno s určitou mírou opatrnosti usuzovat na to, koho máme před sebou).

II. Naslouchání očima – viděním sledujeme výraz obličeje, pohledy hovořícího, postoj a pohyby hovořícího (jedná se o velmi aktivní formu naslouchání, sledovat všechny nonverbální projevy hovořícího je velmi náročné).

III. Naslouchání srdcem – milováním (tzn. naslouchat tomu, co je hlubší, nežli to, co můžeme vidět a slyšet při rozhovoru).

Psychologové rozeznávají aktivní naslouchání a pasivní naslouchání. Příkladem pasivního naslouchání je magnetofon nebo diktafon. Ten je pasivně přítomen. Od chvíle, kdy se zapne, registruje nezúčastněně vše. Nic neřekne. K ničemu se nevyjádří. Vše slyší a vše pro sebe uloží, tím je jeho schopnost vyčerpána. Aktivní naslouchání se vyznačuje určitou iniciativou. Není jen slyšením, ale i viděním. Není jen příjmem informací, ale i pokusem o jejich

zpracování do určitého přehledu a smysluplného obrazu. Není jen lhostejným záznamem, ale i pokusem dovést partnera k většímu nadhledu a rozhodnutí.

Nejen tyto dovednosti musí ovládat pracovníci krizových center, kam se obracejí pro útěchu a pomoc lidé ve složitých životních situacích. V naší zemi je možné specifikovat pět forem krizové pomoci, které spočívají buď v osobním kontaktu člověka v krizi s krizovým pracovníkem, nebo v kontaktu telefonickém i prostřednictvím Internetu.

Jednou ze dvou nekontaktních forem pomoci je telefonická krizová intervence, která je běžnou populací nazývána Linkou důvěry. Jejím cílem je snaha o uklidnění klienta, o stabilizování jeho stavu, snížení nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat. Linky umožňují vedení rozhovoru o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru s dospělými, dospívajícími a dětmi. Úkolem pracovníka je usnadnění komunikace klientovi. Výhodou telefonické krizové intervence je okamžitá pomoc, snadná dostupnost, bezbariérovost, bezpečí a kontrola klienta (možnost okamžitě zavěsit a ukončit hovor klientem), nízké náklady, anonymita klienta. V 70% telefonátů rozhovor plynule proběhne, aniž by se klient představil. Nevýhody telefonického kontaktu jsou absence vizuálního klíče, redukce informací o klientovi, časový stres, přerušení kontaktu, nedostatečná zpětná vazba, náročnost.

Linka důvěry jako pracoviště telefonické krizové intervence existuje již od roku 1953, kdy v Londýně vznikla první stanice. Jejím posláním byla prevence vysoké sebevraždnosti. Postupně začaly vznikat linky důvěry po celém světě a v současné době se jedná asi o 500 linek v 25 zemích světa. V naší republice se stala prvním pracovištěm Linka důvěry na Psychiatrické klinice Ke Karlovu 11, v roce 1964. Jejím zakladatelem se stal tehdejší primář MUDr. Miroslav Plzák. V roce 1996 fungovalo v naší republice 37 linek.

Druhou formou nekontaktní pomoci je poměrně nové Internetové poradenství, které je nabízeno prostřednictvím linek důvěry. V České republice v roce 1999 nabízely tuto službu 3 centra, v roce 2004 24 center. V této formě pomoci je dialog nahrazen monologem dvou stran, které na sebe reagují. Výhodou těchto linek je naprostá anonymita klientů, jejich e-mailové adresy neprozradí ani náznak jména. Tato forma pomoci je velmi náročná pro pracovníky center, z textu zprávy klienta musí specifikovat jeho problém,

někdy bývá taková činnost velmi náročná, v internetovém poradenství záleží na každém slově.

4.1 Závěr

Zbyněk Vybíral ve své knize „Psychologie lidské komunikace“ uvádí: „Jak při vzniku intrapsychických, tak při genezi a eskalaci extrapsychických (vztahových, interakčních) poruch připisují autoři komunikaci podstatnou roli. Úlohou psychoterapie je vlastně zabývat se neúspěchy v komunikaci“. Tvrdí, že neurotik má „úzkosti především proto, že komunikace selhala v něm samém a že v důsledku toho poškodila i komunikaci s druhými. Hlavní vinu připisuje nutkavé lidské potřebě neustále hodnotit: buď souhlasit, nebo nesouhlasit s výroky druhého. Vyvozuje z toho jednoduchou zásadu: více naslouchání, méně hodnocení.“ Jiní psychologové nevidí poruchy v mezilidské komunikaci tak jednoduše. Psychoanalytické školy vyprodukovaly již miliony stran o tom, jak „patogenně“ člověk reaguje na konflikty, jakými poruchovými způsoby zpracovává kolize, překážky, odpor svého nevědomí. Mnozí autoři vidí souvislost mezi narušeným komunikováním a civilizací – hlukem, koncentrací ve městech, stresem, přehlcností informacemi, společenským tlakem na výkon, na úspěšnost a konformitu. Proto podle Z. Vybírala za patologickou komunikaci považujeme očividně abnormální projevy jedince, který je zpravidla vážně duševně nemocen. Typologie a zvláštnosti patologické komunikace spadají do klinické psychologie, event. psychiatrie. Při pravidelném setkání s takto duševně narušeným jedincem většinou nemůžeme očekávat „normální“ komunikaci, které je sice schopen, ale zpravidla jen po časově omezenou dobu. Je rychle přetížen podněty a zahlcen úzkostí. Snahy znormlizovat s ním komunikaci natrvalo nebývají úspěšné. Patří sem jedinci psychotičtí (přesvědčení např. že jsou někým jiným nebo že je někdo sleduje, ohrožuje, pronásleduje, chce jim ublížit nebo do nich někdo „vstoupil“ a mluví jejich ústy). Dále jedinci hraniční (balancující na pomezí mezi neurózou a psychózou) a těžce narcisticky narušené osoby. Z široké oblasti psychóz je nejznámější duševní poruchou schizofrenie. [33]

V. Závěr

Moje bakalářská práce je určitým zamyšlením nad problematikou mezilidské komunikace. Takto široké a rozsáhlé téma vyžaduje značný časový prostor a zároveň mezioborové zpracování, stejně jako vyhodnocení velkého množství odborných literárních pramenů.

V souladu se zadáním práce jsem se snažila podle svých možností postihnout všechna základní specifika, která mezilidská komunikace obsahuje a zároveň vysvětlit zákonité vztahy, které při komunikaci mezi lidmi vznikají.

V kapitolách věnovaných historii lidské komunikace poukazují na nezastupitelnost komunikace pro utváření lidské komunikace, na rozvoj kultury, jazyka i písma. Komunikace nepochybně hraje významnou roli v socializaci jedince v rozvoji společnosti. Je projevem myšlení a je spojena se začátky používání primitivních dorozumívacích prostředků a přenášení historických zkušeností z generace na generaci.

Dvěma základním způsobům komunikace – verbální a nonverbální komunikaci, věnuji na stránkách své bakalářské práce více prostoru. Bohatá škála komunikačních projevů je zároveň předmětem zkoumání psychiatrie, psychologie, filozofie, lingvistiky, rétoriky, etiky a dalších oborů.

Současná civilizace, vyspělá technika, rychlý a razantní způsob života, pracovní vytížení, propojení celého světa moderními dopravními prostředky vedou k rozvoji nového způsobu lidského dorozumívání a k masivnímu využití velmi vyspělých komunikačních technických prostředků. Internet, mobilní telefonické sítě, faxy, satelity vedou ke zrychlení zprostředkování kontaktů mezi lidmi, ale podle některých odborníků se vytrácí emotivní vazby mezi komunikujícími. Dochází k určitému odosobnění a zároveň k tvorbě nového technického jazyka.

V závěrečných kapitolách práce se zamýšlím nad problematikou vzniku patologií v komunikaci mezi jedinci. Důležité je uvědomit si, proč patologie vznikají, jak se projevují, zda je možné se dorozumět, zda je nutné je vždy léčit, kdo může pacientům pomoci a jestli můžeme činit nějaká prozatímní opatření, aby k patologickým projevům v komunikaci nedocházelo. Specifika

takovéto komunikace jsou většinou řešena profesionály z oboru psychologie a psychiatrie.

Téma, které jsem ve své bakalářské práci zpracovala, bylo pro mě velmi zajímavé a umožnilo mi zamyslet se nejen nad definicemi, pojmy a výklady ze zpracovávané odborné literatury, ale také nad vlastními možnostmi, jak komunikovat a jednat s druhými lidmi.

Resumé

Bakalářská práce pojednává o lidské komunikaci, o komunikaci v normě i patologii a lidské proto, protože slovo komunikace má mnoho významů. Práce se zabývá vývojem komunikace v historii lidstva a vývojem technických prostředků, pomocí kterých lidé ve své historii komunikovali. Jsou zde charakterizovány základní pojmy, které vymezují komunikaci verbální a neverbální, techniky asertivity a manipulace, ke kterým v mezilidských vztazích dochází. Patologickou komunikací se rozumí komunikace lidí nemocných, lidí pod tlakem, nějakým způsobem zkoušených. Smyslem práce je ukázat rozdíl mezi komunikací „normální“ i patologickou.

Anotace

Jobánková, J. *Komunikace v normě i patologii*. [Bakalářská práce] Brno: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2005, 51 s.

Bakalářská práce pojednává o komunikaci v normě i patologii. Je zde popsán vývoj komunikace v historii lidstva, vývoj přenosu komunikace prostřednictvím technických vymožeností. Komunikace verbální, neverbální, manipulace a asertivita. Komunikace patologická, ve stresu. Slovní pomoc lidem v krizi.

Klíčová slova:

komunikace verbální, komunikace neverbální, asertivita, manipulace, stres.

Annotation

Jobánková, J. *Standard Communication and Pathological Communication*. [Bachelor's Work] Brno: Thomas Bata University in Zlín, 2005, 51 pages.

The Bachelor's work deals with standard communication and pathological communication. It describes the development of communication in the history of mankind, the development of communication transmission by means of technical devices. The work deals with verbal, non-verbal ways of communication, manipulation and assertiveness. Pathological communication, under stress. Verbal aid for people in crisis.

Key words:

Verbal communication, non-verbal communication, assertiveness, manipulation, stress.

Literatura a prameny (použité informační zdroje)

KNIHY:

- [1] ATKINSOVÁ, L. et al. *Psychologie*. Praha: VICTORIA PUBLISHING, 1995. ISBN 80-85605-35-X.
- [2] BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Komunikativní dovednosti*. Olomouc: VUP, 2000. [s 14-15] ISBN 80-244-0160-6.
- [3] BOLELOUCKÝ, Z. et al. *Hraniční stavy v psychiatrii*. Praha: Grada Avicem, 1993. ISBN 80-7169-029-5.
- [4] CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-082-1
- [5] CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*. Praha: KAROLINUM, 1998. ISBN 80-7184-767-4.
- [6] DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- [7] HIRIGOYEN, M. *Psychické násilí v rodině a zaměstnání*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0994-9.
- [8] HONEY, P. *Tváří v tvář (průvodce úspěšnou komunikací)*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-445-2.
- [9] KNEIDL, P. *Z historie evropské knihy*. Praha: Svoboda, 1989. [s.11-15] ISBN 80-205-0093-6.
- [10] KNOPPOVÁ, D. et al. *Telefonická krizová intervence*. Praha: Nadace psychosociální pomoci, 1997. Interní materiál určený pro pracovníky LD a frekventanty výcviku.
- [11] KOUTEK, J., KOCOURKOVÁ, J. *Sebevražedné chování*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-732-9.
- [12] KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a Ty o zdravých vztazích mezi lidmi*. Praha: AVICEUM, 1986. ISBN 08-042-86
- [13] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88.
- [14] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- [15] KŘIVOHLAVÝ, J., *Povídej – naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, J., *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-835-X
- [17] LEWIS, D., *Tajná řeč těla*. EAST PUBLISHING, 1989. ISBN 80-7219-004-0.
- [18] MALONEY, M., Kranzová, R. *O úzkosti a depresi*. Praha: NLN, 1996. ISBN 80-7106-170-0.
- [19] MATES, P., MATOUŠKOVÁ, M. *Evidence, informace, systémy*. Praha: CODEX BOHEMIA, 1997, ISBN 80-85963-27-2.
- [20] MCLUHAN, M. *Jak rozumět médiím*. Praha: Odeon, 1991. ISBN 80-207-0296-2.
- [21] NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
- [22] NAZARE – AGA, I. *Nenechte sebou manipulovat*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-256-4.
- [23] NOVÁK, T., KUDLÁČKOVÁ, Y. *Asertivní žena*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0453-6.
- [24] PETŘÍKOVÁ, J., ŠTĚPÁNEK, D. *Média – prostředky transferu informací*. Brno: MU, 1998. [s 14-24] ISBN 80-210-1992-1.

- [25] PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- [26] POSPÍŠIL, M. *Asertivita*. Plzeň, vydáno vlastním nákladem 1996. ISBN 80-85424-88-6.
- [27] RUSHKOFF, D. *Manipulativní nátlak*. Hradec Králové, Konfrontace, 2002. ISBN 80-86088-07-3
- [28] ŠPATENKOVÁ, N. et al., *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
- [29] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-214-9.
- [30] VAŠINA, L. *Lidská komunikace v normě a patologii*. Brno: U. J. E. Purkyně, 1988. ISBN 55-967-86.
- [31] VODÁČKOVÁ, D. et al., *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- [32] VYBÍRAL, Z. *Co, čím, jak a s kým komunikujeme*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 1999. [s. 67-68] ISBN 80-7041-123-6
- [33] VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. [s. 224-239] ISBN 80-7178-291-2.
- [34] WATZLAWICK, P. et al. *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové: KONFRONTACE, 1999. ISBN 80-86088-04-9.

ČASOPISECKÁ LITERATURA:

- [35] Dnes, 12. srpna, 2004, XV/187,
- [36] LN, 23. dubna 2004, *Za nenávistí k mobilům stojí zvědavost*.
- [37] Psychologie Dnes, Praha 10/2000, *Komunikační manévrování*.
- [38] Psychologie Dnes, Praha 12/2002, *Nikde se neschováš*.
- [39] Psychologie Dnes, Praha 9/2002, *Vychovává televize agresory?*
- [40] Psychologie Dnes, Praha 1/2004, *Záleží na každém slově*.
- [41] Týden, 6/2004, Praha, *Sodoma na úsvitu věků*.