

Sociální komunikace

autorka:

doc. PhDr. Martina Urbanová, Ph.D.



Použité zdroje:

Urbanová, M. a kol. Rétorika nejen pro právníky. Plzeň:
Aleš Čeněk, 2020.

Vybíral, Z. Psychologie lidské komunikace, Praha:
Portál, 2000.

Sociální komunikace

- Komunikace – přenos informací
- Sociální (společenské)
- Právní komunikace-přenos právních informací

Sociální komunikace – získat, to co chceme

- Uspěť u zkoušky
 - Vyřídít potřebné na úřadě
 - Pozvat někoho na rande
 - Smlouvat o ceně
 - atd.
- Klíčem k rozvoji dovednosti je sociální komunikace

Komunikace a právo

- Efiates (462 p.n.l.) zavedl funkci porotních a odvolacích soudů tzv. héliaií
- 6000 soudců
- V kolegiích 201-1501 u případu
- Úloha logografů

Druhy komunikace

- Komunikace verbální (slovní), tj. písemný i mluvní projev - 7 %
- Komunikace neverbální (neslovní a mimoslovní) - 55 %
- Komunikace paralingvistická (vokální - hlasová) - 38 %

Druzí nás hodnotí nejvíce podle neverbální komunikace

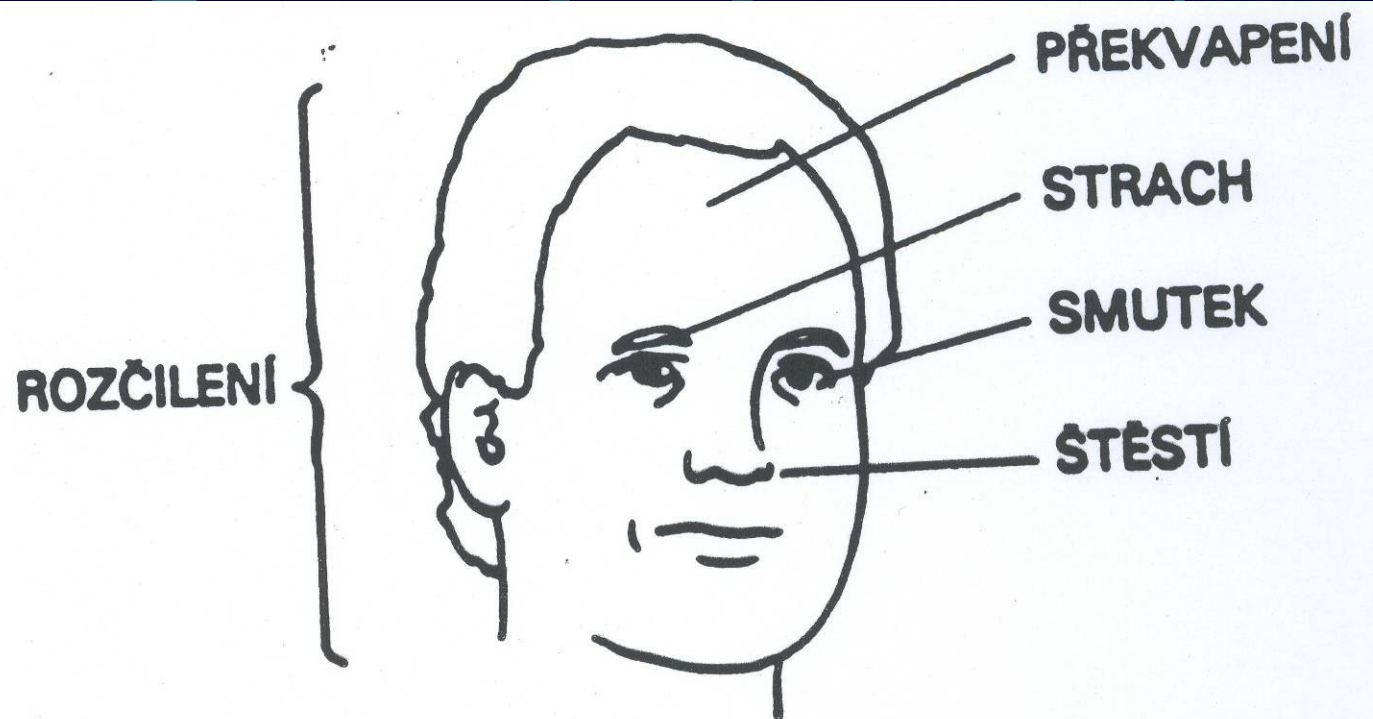
1. **Není pravda, že „je možné „komunikovat“.**
Všude tam, kde spolu lidé přicházejí do styku, si něco sdělují.
I tehdy, když se míjejí a ani na sebe nepohlédnou, si tím něco říkají.
2. **Není pravda, že „spolu mluvíme jen slovy“.**
Mimoslovní komunikace tvoří podstatnou část našeho sdělování.
3. **Není pravda, že „slova jsou tím nejdůležitějším, co si v sociální interakci sdělujeme“.**
Rozhodující je to, co děláme a jak se chováme.
4. **Není pravda, že „nezáleží na tom, jak říkáme to, co říkáme“.**
Způsob, jakým sdělujeme, dotváří sdělované.
5. **Není pravda, že „rozhodující je umění mluvit“.**
Umění naslouchat je cennější. Ten, kdo nemá co hodnotného říci, to nezakryje ani sebedokonalejším projevem.
6. **Není pravda, že „si musíme rozumět, když spolu mluvíme stejnými slovy“.**
Pod stejným slovem si každý z nás představuje něco nepatrně odlišného.
7. **Není pravda, že „ty slyšíš přesně to, co já říkám“.**
Ještě před tím, než někdo něco řekne, má již naslouchající určitou představu, co asi mluvčí řekne. Tím je předávaná informace ovlivněna. Často neslyšíme to, co je řečeno, ale *to, co slyšet chceme* a neslyšíme to, co *slyšet nechceme*.
8. **Není pravda, že „věta přesně vystihuje myšlenku“.**
Vyslovená věta vystihuje to, co máme na mysli jen přibližně.
9. **Není pravda, že „slova jsou jen slova“.**
Slovem se můžeme naslouchajícího dotknout, můžeme jej i ranit.
Ale můžeme jej také p otěšit a povzbudit.
10. **Není pravda, že „slova si sdělujeme jen holá fakta a nic víc“.**
Každá naše sdělená informace obsahuje i složku postojovou a emoční vzhledem k osobě, se kterou komunikujeme.

Nejčastěji páchané chyby při mezilidském jednání jsou:

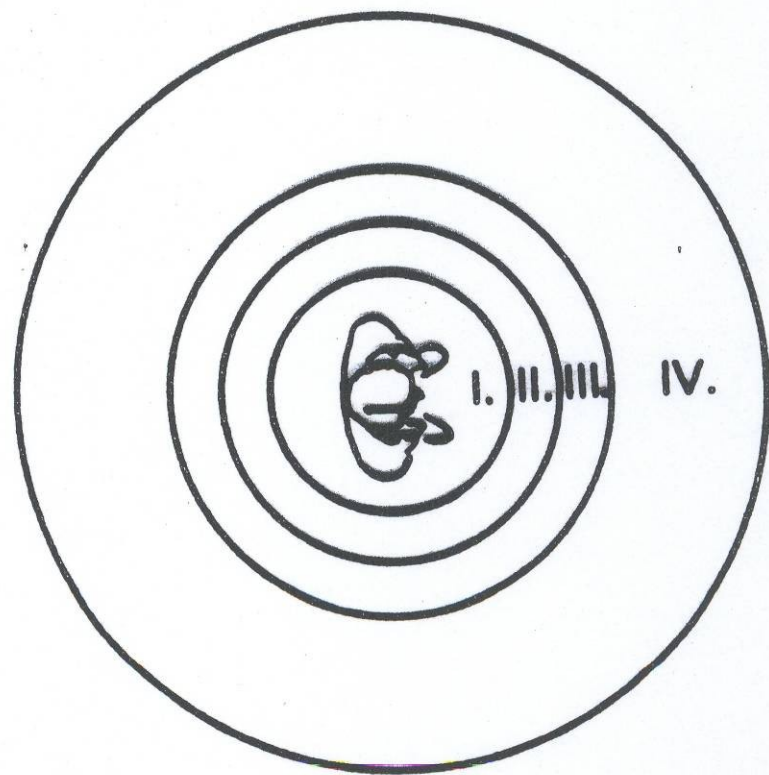
- **Povýšené chování (arogantní nádech)**
- **Sarkastické poznámky**
- **Příkazování (vojensko policejní způsob)**
- **Intolerance**
- **Lhostejnost k osobě druhého**
- **Netrpělivost, nepozornost**
- **Neschopnost naslouchat**
- **Poučování, mentorování (kantorský syndrom)**
- **Sobectví (egocentričnost)**
- **Nadřazenost**
- **Vyslýchání (typ křížový výslech - dominantní žárlivý partner)**
- **Vyhrožování, osočování, hrubost**
- **Podceňování partnera, neustálé udělování rad**
- **Ješitnost (vzrůstá s výší naměřeného IQ)**
- **Vlastní neomylnost**
- **Hraní si na psychologa (častější úkaz u mužů než u žen)**
- **Neurčitost projevu, vágnost používaných frází**
- **Vyjadřování varovných předpovědí, skepticismus až apokalyptičnost**
- **Moralizování a puritánství**
- **Subjektivizování, podléhání vlastnímu prvnímu dojmu**
- **Zamračená tvář (misantropismus)**
- **Já, Já, Já jenom Já (hyperjáství)**

Komunikace neverbální

- Mimika
- Oční kontakt
- Gestika
- Kinezika
- Posturika
- Proxemika
- Haptika
- Chronemika
- Neurovegetativní reakce
- Úprava zevnějšku
- Rekvizitální signály
- Parametry prostředí a teritoria

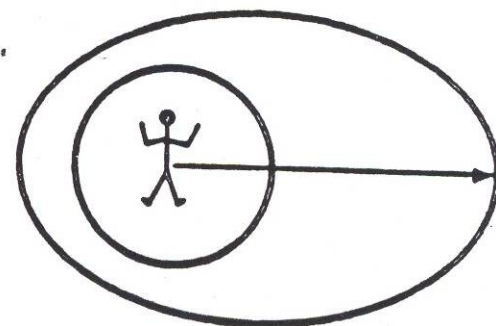
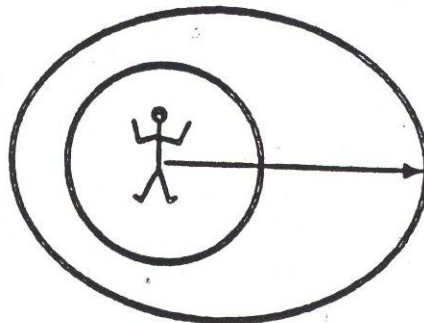
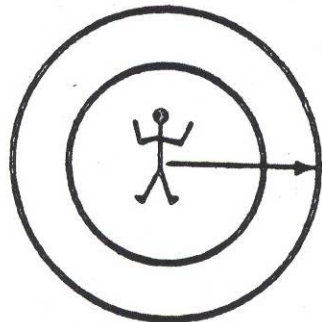
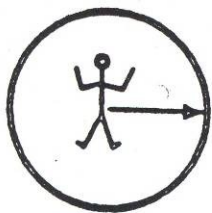


Obr. 12. *Kde se v obličejí nejvýrazněji projevují různé emoce*



Obr. 18. *Odstupňování proxemických zón*

- I. Intimní zóna
- II. Osobní zóna
- III. Sociální zóna
- IV. Veřejná zóna



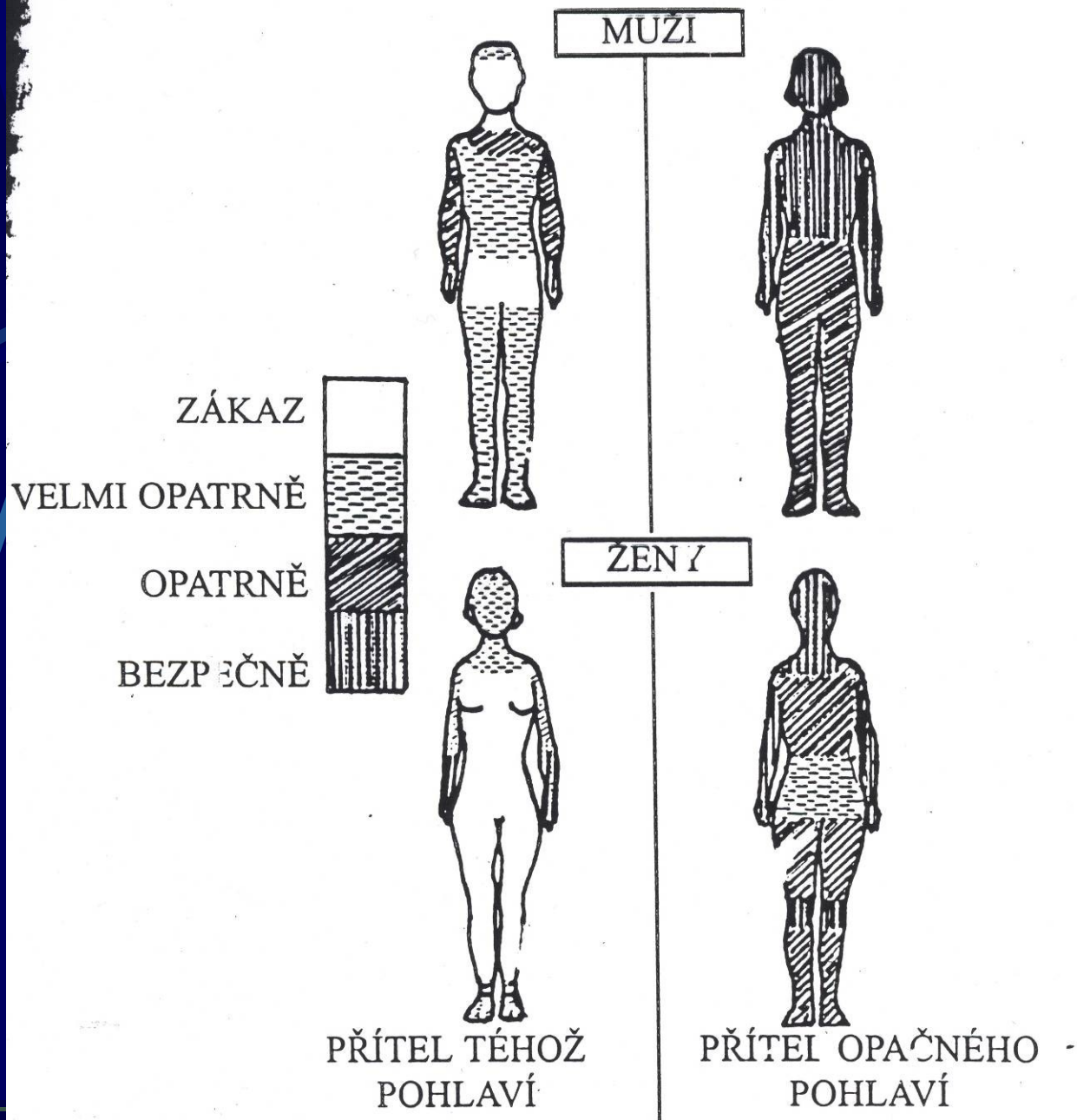
intimní zóna
0–0,5 m

osobní zóna
0,35–1,20 m

sociální zóna
1,20–3,60 m

veřejná zóna
3,60 m a více

vzdálenost	národnost
blízká	Arabové Japonci Jihoameričané Francouzi Řekové černí Severoameričané Iberoameričané Italové Španělé
střední	Britové Švédové Švýcaři Němci Rakušané
velká	bílí Severoameričané Australané Novozélandčané



obr. 2. Intimní zóny a tabu (podle Lewise, 1989, str. 141). „Bezpečná“ a „zakázaná“ místa pro doteky přítele stejného nebo opačného pohlaví.

Zdraví:

- mladší staršího
- muž ženu
- podřízený nadřízeného
- vstupující do místnosti

Ruku podává:

- žena muži
- starší mladšímu
- nadřízený podřízenému
- hostitel hostovi

Představujeme:

- muže ženě
- mladšího staršímu
- méně společensky významnou osobnost důležitější osobnosti

Sféra	Optimální distance (v centimetrech)	Popis (příklady)
veřejná	větší: 750 - 900 menší: 350 - 750	vnímáme několik osob, skupinu, gestikulaci, pozice těla (veřejný proslav); mluvící pečlivě volí slova, snaží se mluvit spisovně, v zorném poli i více osob (přednáška, diskuse ve větší skupině)
společenská	větší: 200 - 350 menší: 120 - 200	vnímají se detaily: pleť, vlasy, mimika; mezi účastníky bývá stůl, pult (společ. známých, nakupování, kontakty při práci, v zaměstnání, úřední jednání) zaměřenost na detaily tváře, zejm. na oči (kontakty pracovní i společenské dvou až tří osob)
osobní	větší: 75 - 120 menší: 45 - 75	jasně vnímáme detaily tváře, vzdálenost je na délku paže, mluví se tišším hlasem (sdělování důvěrnějších informací, flirtování) ke kontaktu očí se připojuje čich, vnímáme parfém (flirt přechází ve zřetelné namlouvání, sdělujeme si důvěrné informace)
intimní	větší: 15 - 45 menší: 0 - 15	přidávají se doteky, partneři jsou plně zaujati jeden druhým, mluví potichu (společ. tanec, namlouvání má kladnou odezvu, milostná vyznání) doteky dominují, velkou roli též hraje čich, oči jsou přivřené či zavřené, mluví se šeptem, často se též mlčí (tanec zvaný "lepeňák", líbání, mazlení, sex)

Komunikace paralingvistická


- Hlasitost
- Barva hlasu
- Výška hlasu
- Pomlky
- Frázování
- Emoční náboj
- Kvalita řeči
- Rychlost řeči
- Slovní vata
- Chyby v řeči
- Plynulost
- Objem řeči

Komunikace verbální

- Osobní komunikace (intrapersonální)
- Interpersonální komunikace
- Skupinová komunikace
- Masová komunikace
- Extrapersonální komunikace

Aby byl projev srozumitelný a slovo bylo živé, je třeba dodržovat zejména tyto zásady

- volit přiměřené tempo vzhledem k obsahu projevu i k úrovni posluchačů
- myšlenky správně frázovat
- důležité jsou přízvuky (důrazy, akcenty)
- přiměřená musí být dynamika hlasu
- nezbytná je modulace hlasu
- vhodně volené pomlky

Úspěšnost v oblasti komunikace
 závisí na lidských schopnostech,
které dělíme na:

Schopnosti vrozené a schopnosti
získané.

MOZEK

levá polovina

analýza
plánování
matematika
organizace
řeč/čtení

pravá polovina

syntéza
emoce
muzikálnost
řeč těla
rytmus/tanec

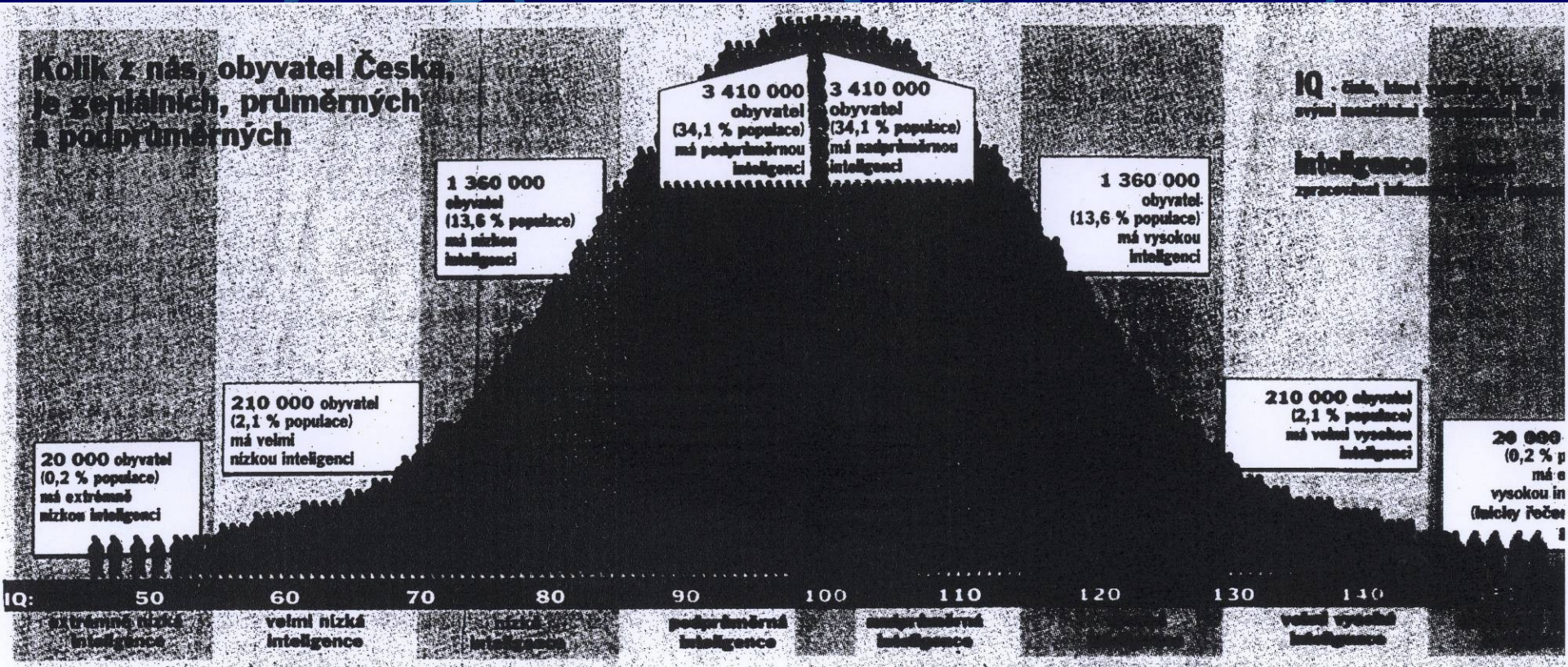
digitální myšlení

verbální komunikace
paměť na slova/čísla
jazyková paměť
je detailní
je logické

analogové myšlení

vizuální komunikace
paměť na osoby/věci
perceptivní paměť
je celostní
je obrazově názorné

Kolik z nás, obyvatel Česka, je genálních, průměrných a podprůměrných



IQ - číslo, které vyjadřuje, jak se člověk vyrovná s určitými mentálními úkoly.
Intelligence - schopnost zpracovávat informace, řešit problémy.

20 000 (0,2 % populace) má extrémně vysokou inteligenci (může řešit problémy, které ostatní nemohou).

<i>IQ</i>	<i>Stupeň intelligence</i>	<i>Charakteristika</i>	<i>Podíl obyvatel</i>	<i>Inovační/ tvůřivé myšlení</i>
od 140	vynikající	geniální	1,5 %	
do 140	velmi dobrý	talentovaný	11,5 %	
do 120	dobrý	inteligentní	18,0 %	
do 110	průměrný	normálně nadaný	48,0 %	
do 90	nízký	obtížně vzdělávatelný	14,0 %	
do 70	velmi nízký	mentálně postižený	5,0 %	
do 50	extrémně nízký	mentálně narušený	2,5 %	

Učební potenciál

Druhy inteligence

- verbální
- matematicko logická
- prostorová
- pohybová
- hudební
- interpersonální
- intrapersonální

Projev člověka je závislý na jeho temperamentu. Rozlišujeme tyto typy:

- sangvinik
- flegmatik
- choleric
- melancholik

Konstituční typologie rozlišuje tři vizuální typy

- astenický typ
- pyknický typ
- atletický typ

Image jako komunikace a směnná hodnota

- Image má každý (objev Guy Deborda)
- Charisma pouze vyvolení

Umění jednat s lidmi stojí na třech pilířích

- Umění vyznat se sám v sobě (odhad sebe sama, sebepoznání).
- Umění vyznat se v jiných lidech (znalosti, odhad druhých).
- Umění vyznat se v situaci (situační odhad).

Úspěch projevu závisí na uvědomění si

- o čem chci mluvit,
- k jakému okruhu posluchačů budu mluvit,
- proč mluvím (cíl),
- kdy, kde a po jakou dobu budu mluvit.

Po obsahové stránce je nutné, aby projev byl

- logický,
- úplný, věcný, přesný,
- dostatečně diferencovaný,
- zajímavý a poutavý,
- jistý a přesvědčivý.

K hlavním zásadám správné diskuse patří řečnický takt, který je založen na těchto zásadách:

- Mluví jen jeden
- Stručnost
- Jasnost a srozumitelnost
- Názornost
- Empatie

Zásady logického myšlení a správné argumentace

- Myšlenky mají být jasné, působivé a přesvědčivé.
- Jak kdo argumentuje, takový je!

Základní myšlenkové operace

- Analýza
- Syntéza
- Srovnání
- Zobecnění
- Abstrakce

Myslet logicky znamená

- Myslet jasně a určitě
- Myslet důsledně a odůvodněně
- Myslet správně a své myšlenky dobře formulovat a zdůvodnit své názory

Etika argumentace

Je nepoctivé

- Vědomě argumentovat nepravdivými argumenty.
- Překroutit nebo ignorovat tvrzení nám nepříznivá.
- Zatajit skutečnosti zásadního významu.
- Prohlašovat nepravdivě, že to co jsme říkali, jsme už tehdy mínili jinak, než se protivník domnívá.
- Podkládat protivníkovi něco, co neříkal.
- Zastrašovat protivníka.
- Získávat spojence v debatě příslibem aliance nebo výhody, abychom tak kompenzovali nedostatečnost své argumentace.

Etika argumentace

Je nepoctivé

- Brát protivníkovi možnost, aby se mohl vyjádřit.
- Zatahovat do diskuse nevěcné argumenty.
- Odvést diskusi od původního cíle k cíli, který je pro nás snadnější.
- Rozbíjet diskusi výroky („každý má svou pravdu“, „co je to pravda“ atd.).
- Žádat nemožný výkon („definuj přesně spravedlnost“ apod.).

Chybné argumentace

- Vyhrožování
- Vydírání působením na city
- Společenský apel
- Individuální apel
- Dovolávání se authority
- Víceznačnost slov a vět
- Unáhlené zobecnění
- Černobílý falešný závěr
- Falešný závěr použitím neověřeného zdroje
- Atd.

Vědecké kliše a jak mu často rozumět

- Je již dlouho známo – byl jsem líný najít původní citaci
- Záležitost velkého praktického i teoretického významu – zdálo se mi to zajímavé
- Zatím nebylo možné uspokojivě odpovědět na tyto otázky – experimenty se moc nepovedly
- Pokus v další časové periodě by pravděpodobně ukázal – neměl jsem čas to zjistit
- Obecně se předpokládá – pár lidí si to myslí
- Je zřejmé, že vyhodnocení experimentu si vyžádá další nemalé úsilí – nerozumím tomu

**Na závěr se pokuste splnit
několik úkolů – česká přísloví
přeložená do vědecké češtiny
znovu převést do běžné řeči**

Vědecký folklór

- Pokuste se najít v následujícím větách lidová rčení podle vzoru.

Kdo odolává pokušení podlehnout touze nechat dřímat vlastní energii, bývá oklopen chlorofylem. - **Komu se nelení, tomu se zelení**

Verbální komunikace vedená temně přitlumeným zabarvením a sníženou hlasitostí na minimum slyšitelnosti je v přímé korelaci s jednoduchým vyoráváním brambor. -

Lidová rčení

■ Druhá mocnina ze tří profesí se jeví prvním dvojčíslím dekadické soustavy pauperizace -

■ Prognózu optimálního okamžiku pro své akce proved' podle modelového vztahu domestikovaného vodního opeřence k plodenství kulturních trav. -

■ Při zjištění záměrného transportu části horniny od občana A k občanu B je posledně jmenovaný povinen uskutečnit zpětný přesun po stejné dráze, tedy v opačném směru, k prvně jmenovanému, avšak s použitím žitného pečiva. -

Děkuji za pozornost