

1. KOMUNIKACE

Slovo **komunikace** má mnoho různých významů. Je to proto, že se komunikuje v množství situací, ve kterých se sledují různé cíle a dospívá se k různým výsledkům. Dance a Larson (1976, cit. dle Civiklyové 1992, s. 7) zaznamenali 126 definic, které vyjadřují různé přístupy, hlediska či dimenze komunikace.

Původ slova můžeme nalézt v latinském *communicare*, což znamená informovat, oznamovat, radit se s někým. Podívejme se na tři hlavní vymezení komunikace.

1. Nejjednodušší vymezení označuje komunikaci jako **dorozumívání**. Dorozumívání je odvozeno od slova dorozumění, což znamená pochopení se, shodu myšlenek. Z toho vyplývají podmínky komunikace: aby si lidé rozuměli, mluvili stejným jazykem, hovořili o jedné věci a dosáhli myšlenkového souladu.
2. Komunikaci lze charakterizovat také jako **sdělování**. Jedná se vlastně o informování, podávání poznatků, obeznámení se se svými pocity, postoji, názory apod. Všimněme si, že v tomto případě je komunikace vymezena tak, že vyžaduje partnera, druhého člověka, který je adresátem informace. Jeden partner chce něco říci druhému, informovat ho, poučit ho apod.
3. V rámci třetího vymezení komunikaci chápeme jako **výměnu informací** mezi lidmi. Jeden komunikující vyšle informaci, druhý ji přijme, následně si vzájemně úlohy vymění, informaci vyšle druhý komunikující a první ji přijímá. Přirozeně, kromě přijetí a vyslání informací, oba dva komunikanti informace i vnitřně zpracují – analyzují je, porovnají jim. V souvislosti s tímto vymezením je již zřejmé, že se komunikace vyznačuje obousměrností. Informace směřuje nejen od jednoho partnera ke druhému (jak to naznačovala předcházející vymezení), ale i naopak. Oba partneři si předávají slovo a každý z nich přispívá k informování a dorozumívání. Přestože v běžném životě existují situace, kdy hovoří pouze jeden člověk a ostatní mu naslouchají (např. přednáška, napomínání, kázání, rozhlasové zprávy), je pro komunikaci typická spíše obousměrnost, která má formu dialogu.

Interakce

V souvislosti s komunikací se často používá také pojem interakce. Jedná se o **vzájemné působení** nebo **ovlivňování**. Můžeme říci, že lidé jsou téměř pořád ve vzájemné interakci. Důraz je na slově vzájemné, tj. nejde o jednostranné působení. I když se to na první pohled nezdá, každý mezilidský styk je interakcí. Interakcí je již vzájemný pohled dvou lidí. Každý z nich totiž zanechává v tom druhém určitou informaci – jak vypadá, co dělá, jak se tváří. Tím na něj působí. Typičtější je však interakce aktivní. Jeden člověk působí na druhého za určitým cílem – aby něčeho dosáhl, aby něco podpořil, aby něčemu zabránil apod.

Interakce a komunikace jsou pojmy příbuzné, nikoliv však totožné. Komunikace je nástrojem realizace interakce, umožňuje interakci (Janoušek 1984, s. 23). Komunikace je vlastně interakce pomocí symbolů (Vybíral 2000, s. 19). Hlavním symbolickým nástro-

jem je jazyk. Symboly mohou být také obrazové (obrázky, loga), nebo jim mohou být jiné neverbální prvky (úsměv, gesto, oblečení apod.). Interakce se nemusí uskutečňovat pouze slovem, ale také konáním, činy, předměty apod. Může se uskutečnit i zprostředkovaně – prostřednictvím média.

Kdyby lidé nemohli vzájemně komunikovat, nemohli by na sebe ani efektivně působit a ovlivňovat se. Pomůckou k rozlišení interakce a komunikace může být uvědomění si, že interakce (působení, vliv) je spíše sociálně-psychologická záležitost, zatímco komunikace je spíše činnost sociálně-informační, realizovaná prostřednictvím jazykových a neязыkových prostředků.

Teorie komunikace

Komunikace je činnost, kterou uskutečňují lidé (ale i zvířata, stroje a jiná zařízení). Zkoumáním (analýzou a popisem) této činnosti se zabývá vědní oblast **teorie komunikace**. Je to odborná disciplína, která má praktické, aplikační vyústění. Více se teorii komunikace budeme věnovat v části 2.

Rétorika

V souvislosti s komunikací se můžeme setkat také s pojmem **rétorika**. Jedná se o soubor zásad k přípravě a realizaci ústních, převážně monologických projevů. Rétorika vznikla o mnoho dříve než teorie komunikace. Její kořeny sahají minimálně do období antického Řecka, kde se rozvíjela jako teorie a praxe veřejných, převážně přesvědčovacích projevů. Rétorika se vyučovala také na starověkých a středověkých školách jako součást trivía, je-
dož další dvě složky tvořily gramatika a dialektika.

Poznatky rétoriky se uplatňují také v současné teorii komunikace. Teorie komunikace představuje širší oblast než rétorika, ale na druhé straně je rétorika podstatně starší disciplínou než teorie komunikace.

Které z následujících výroků jsou správné? (Uvažujte také o oblastech mimo lidskou společnost.) Vysvětlete důvod:

Komunikace může existovat bez interakce.

Interakce může existovat bez komunikace.

Odpovězte:

V jakých situacích člověk nekomunikuje?

Co znamená výrok „Komunikuji, tedy jsem“?

Klíčové pojmy

komunikace

interakce

teorie komunikace

rétorika

2. PŘÍSTUPY KE ZKOUMÁNÍ KOMUNIKACE

Komunikace se vyznačuje velkou různorodostí, vyskytuje se v nesečtených situacích, v jejichž rámci se vyměňují rozmanité informace. Proto se nelze divit, že se v této souvislosti vyvinuly různé **přístupy ke zkoumání komunikace**, z nichž se každý zabývá (popisuje, analyzuje a vysvětluje) komunikací z hlediska svého teoretického rámce. Každý přístup přináší vlastní terminologii. V rámci publikace, kterou nyní držíte v rukou, budeme věnovat pozornost třem přístupům, z nichž každý měl zásadní vliv na rozvoj teorie komunikace: **teorie informace**, **teorie sociální komunikace** a **etnografie komunikace**. Paralelně s výše uvedenými existují i další přístupy – lingvistický, biologický, medicínský atd. Jejich problematika je však vzdálená zaměření této publikace, proto se jim nebudeme věnovat.

2.1 Teorie informace

V mnoha definicích komunikace se vyskytuje pojem informace. Jeho výhodou je všeobecnost. **Informace je obsahem komunikace**. Je to jakýkoliv údaj, fakt či stimul, který se přenáší prostřednictvím komunikace.

Pojem informace je velmi dobře rozpracovaný v teorii informace. Tato matematická disciplína zkoumá optimální přenos a zpracování informací zejména v technických systémech (strojích, zařízeních), jejichž cílem je minimalizovat chyby či poruchy vznikající při přenosu informace a zabezpečit úspornost přenosu a vysokou propustnost komunikačních kanálů. V zájmu teorie informace stojí především kvantitativní povaha informace. Množství informace se vyjadřuje pomocí jednotky zvané bit (zkratka z anglického *binary digit*, dvojkové číslo). Každý bit představuje volbu ze dvou možností – např. ano-ne, zapnutý-vypnutý. Teorie informace používá matematické metody zjišťování kapacity komunikačních kanálů (např. telefonních linek).

Teorie informace používá následující základní pojmy. **Vysílač** (kodér) je zdrojem informací. Je to zařízení, kde vzniká signál, který se přetváří (kóduje), aby se dal přenášet. Například při telefonním rozhovoru je hlas překódován do elektrických signálů. Signál přechází **komunikačním kanálem**. Je to prostředí, ve kterém se komunikuje, nebo zařízení, které spojuje vysílač s přijímačem (při telefonickém rozhovoru jsou to rozvody, při komunikaci tváří v tvář je to vzduch a při písemné komunikaci papír). Na druhé straně signál přijímá a dekóduje zařízení zvané **přijímač** (dekodér). Při telefonickém rozhovoru se elektrické signály znovu transformují do hlasové podoby. V komunikačním kanále působí také **šum** (rušivé elementy). Šum deformuje informaci a způsobuje její ztrátu, zkrácení nebo oslabení. Šum nemusí být pouze hluk, může to být jakýkoliv deformující faktor. Přijímač podává vysílači **zpětnou vazbu** o tom, že došlo k přenosu informace. Také při telefonickém rozhovoru lidé uskutečňují kontrolu spojení – na začátku rozhovoru většinou zazní „haló“, které znamená „Jste tam? Došlo ke spojení?“

2.2 Teorie sociální komunikace

Teorie sociální komunikace popisuje a zkoumá komunikaci mezi lidmi – **interpersonální komunikaci**. Velký rozdíl spočívá mezi technickým a matematickým pohledem na komunikaci a pohledem společenské vědy, jakou je **teorie sociální komunikace**.

Při sociální komunikaci je důležitá především kvalitativní stránka informace, tj. nejen to, kolik informací, jakým směrem a v jaké frekvenci se přeneslo, ale důležité je i to, jaký má informace vliv na člověka, na jeho dosavadní vědomosti, názory, postoje, motivy, potřeby, očekávání, konání a chování. Člověk není stroj, a proto jeho komunikace vyjadřuje také momentální nálady a citové stavy. To znamená, že informace není „holá“, neutrální, ale odráží i afektivní a vztahové prvky. Charakter komunikace ovlivňuje také to, kdo s kým komunikuje, jaké zastává postavení, společenskou roli, v jakém vztahu jsou komunikující – příbuzní, známí, neznámí, nadřízení, podřízení.

Komunikovat neznamená ani tak něco si navzájem sdělovat, ale spíše v sobě měnit. Přesněji, informacemi měnit jeden druhého.

Kolominskij (1982, s. 169)

Interpersonální komunikace představuje komunikaci mezi lidmi. Je to komunikování mezi členy lidské komunity. Přitom může jít o rozhovor mezi dvěma nebo několika lidmi (například rozhovor prodáváče a nakupujícího), či o řeč adresovanou velké skupině lidí (například přednáška vysokoškolského učitele v aule, kázání kněze, projev státníka na mítinku apod.).

Komunikace provází člověka od narození a již od této chvíle dítě komunikaci také efektivně využívá. Operuje s jasnými signály, skrze které komunikuje – dává najevo spokojenost, hlad, žízeň, bolest... Postupně se jeho komunikační prostředky zdokonalují, stávají se pružnějšími a mnohostrannými.

Komunikace dítěte s dospělým je nástrojem **socializace** člověka, jeho přeměny z biologického jedince v kulturní bytost. V průběhu socializace se jedinec naučí poznávat sebe sama, své prostředí a pravidla spoluzítí s jinými (**primární socializace**). V průběhu školní docházky dítěte pak pokračuje **socializace školská (sekundární)**. Dítě si osvojuje hodnoty a sociální normy školy jako vzdělávací instituce.

Nedá se však říci, že je dítě jen produktem svého prostředí. Nejedná se v žádném případě o „sériový odlietek“ vnějších poměrů, naopak rozvíjí se v osobnost s jedinečnými vlastnostmi. V průběhu dětství tak dochází nejen k socializaci osobnosti, ale také k její individualizaci.

Složky interpersonální komunikace

Významným faktorem ovlivňujícím některé aspekty komunikace je **fyzické prostředí**. Odlišný charakter má komunikace, která probíhá doma, jíná na pracovišti, v dopravním prostředku, u lékaře, na sportovním stadionu, ve škole atd. Prostorů ovlivňuje nejen způ-

sob a frekvenci komunikace, ale často také obsah sdělovaných informací. Fyzické prostředí často determinuje postavení, které zaujmají komunikující vůči sobě navzájem, a to následně ovlivňuje jejich komunikační možnosti. Ve škole hrají významnou roli rozměry a vybavení třídy, druh školního nábytku a rozmištnění žáků. To vše má silný dopad na obsah komunikace i míru participace učitele v komunikaci na straně jedné a žáků na straně druhé.

Komunikace předpokládá **komunikační záměr** účastníka. Komunikuje proto, aby dosáhl určitého cíle. Komunikace může být uskutečňována s různými záměry. Může jít o vysvětlení, poučení, přesvědčování, řešení konfliktu, vyjednávání, uklidňování. Většina z výše zmíněných záměrů se realizuje také ve škole.

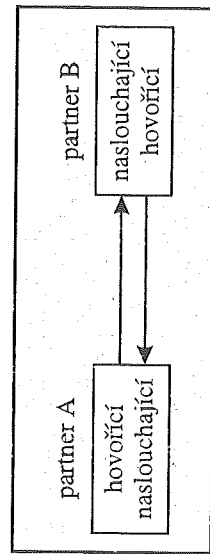
Nepřetržitý proud komunikace je možné rozdělit na základní jednotky, **komunikační akty**. Komunikační akt je úsek komunikace obsahující jeden komunikační záměr a jeden komunikační obsah. Komunikační akt je daný jednotou situace, obsahu a času. Jinými slovy, komunikující jsou v dané situaci a čase ve styku a hovoří o jedné věci.

Vyučování je nepřetržitý řetězec komunikačních aktů. Jedná se o akty mezi učitelem a žákem – učitelem a žáky. Jestliže se nejedná o frontální vyučování, může ve třídě probíhat několik komunikačních aktů současně, a to v rámci rozhovorů žáků mezi sebou. Komunikační akt může být různě dlouhý, od několika až po velmi mnoho replik, přičemž záleží na obsahu, komunikačním záměru a „sestavě“ účastníků komunikace.

Komunikace může být **přímá**, odehrávající se tváří v tvář, kdy jsou komunikující bezprostředně přítomni. Druhým typem je komunikace **zprostředkovaná**. V tomto případě komunikující spojuje médium, mezičlánek, který umožňuje přenos či uchování informací, např. telefon. Patří sem také zprostředkovaná komunikace se vzdálenou recepcí informace, a to pomocí média, které umožňuje uchování informace a její pozdější přijetí (např. dopis, záznamník, e-mail apod.).

Účastníci sociální komunikace

Teorie informace rozděluje schematicky komunikující do dvou skupin – ti, kdo informace vysílají, a ti, kdo je přijímají. V interpersonální komunikaci je však vhodné hovořit spíše o **komunikačních partnerech**. Je tak naznačena existence živých bytostí, které jsou navzájem ve vztahu. Partnerství znamená i to, že se (obyčejně) střídají v rozhovoru. Nejprve hovoří jeden, druhý naslouchá, poté se role vymění. Výměna rolí probíhá pravidelně, střídání je cyklické. Jedná se o typický znak dialogu mezi lidmi.



Obr. 2: Střídání činností partnerů v komunikaci

Společenská role je definována jako způsob chování osoby v určitém sociálním postavení. Každá role má svůj způsob chování a vystupování, který se od ní očekává. Typické jsou role otce a matky, dítěte a dospělého, staršího a mladšího partnera, nadřízeného a podřízeného. Jestliže člověk jedná proti zvyklostem své role a chová se nevhodně, vzbuzuje pozornost a rozruch.

Role se nedědí, jsou osvočovány socializací. Dítě se učí rolím pozorováním chování druhých lidí, formou her, kde napodobuje osoby ve svém okolí, jednotlivé profese a další situace. Děti umí napodobovat širokou škálu chování dospělých. Prostřednictvím her se více orientují ve společnosti a zároveň se intenzivně připravují na život v ní (Jůva 1995, s. 31).

Z hlediska zaměření této publikace nás zajímají především role učitele a žáků. Jejich komunikace a chování jsou vázány jak písemnými, tak tradovanými pravidly. Pozornost jim budeme věnovat ve čtvrté části této knihy. Člověk, který vzdělává a vychovává žáky, zastává roli učitele. Tato role se rozpadá na množství dalších rolí:

- učitel jako odborník na učivo
- učitel jako pomocník při učení
- učitel jako poradce
- učitel jako model člověka pro žáky
- učitel jako formální autorita
- učitel jako činitel socializace dítěte
- učitel jako představitel vzdělávací instituce
- učitel jako výzkumník
- učitel jako člověk (Friedrich, Galvin, Book 1976, s. 39-42).

U žáků můžeme pozorovat tyto role:

- žák jako učící se
- žák jako badatel
- žák jako kooperující (pracuje společně s jinými žáky)
- žák jako vrstevník (kamarád).

Známé jsou však také speciální role žáků:

- premiant (vynikající žák, hvězda třídy)
- iniciátor (často se hlásí, přichází s nápady)
- samarián (řád pomáhá spolužákům)
- diverzant (vyrušuje, neplní příkazy, napovídá ostatním spolužákům)
- šašek třídy (baví třídu).

Urcete typické role:

- matky
- otce
- prarodičů
- ředitele školy
- soukromého učitele cizích jazyků
- školnička
- au-pair.

Společenské skupiny

Člověk nežije sám, ale ve společenství s jinými lidmi. Nekomunikuje sám se sebou (až na případy intrakomunikace, které se budeme věnovat později), ke komunikaci potřebuje partnera, druhou osobu. Je vždy členem většího či menšího společenství, ve kterém probíhá komunikace.

Lidská společnost je strukturovaná. Dělí se na menší celky, které mají společné znaky. Označujeme je jako **společenské skupiny**. Takovou skupinou je rodina, vrstevnická skupina, většinou utvořená podle pohlaví (chlapci, děvčata), sportovní oddíl apod. Hovoříme-li o skupinách lidí podobně profesně orientovaných, např. vědci či umělci, můžeme je zahrnout pod termín profesní skupiny. V tomto případě se jedná většinou o skupiny větší. Mezi velké společenské skupiny zařazujeme náboženské community, obce, etnické skupiny, národy; existují i nadnárodní společenské skupiny (např. Evropané). Z výše zmíněného tedy vyplývá, že člověk může být zároveň členem několika skupin.

Není však možné označit jakoukoli množinu lidí za skupinu, neboť skupina musí splňovat základní charakteristiky:

- uvědomění si sebe sama jako člena skupiny
 - uvědomění si společných cílů a záměrů skupiny.
- V menších skupinách existuje:
- společná interakce
 - vzájemná závislost.

Styk osob ve skupině není náhodný či krátkodobý. Skupina potřebuje čas k vytvoření a získání uvedených znaků. Jednotlivé skupiny mají vlastní kulturu, tj. normy, způsoby chování, sdílí společné hodnoty a cíle. Pojtkem skupiny je pocit sounáležitosti. Skupina je v opozičním vztahu k jiným skupinám. Člen skupiny má pocit „toto jsme my, tamto jsou oni“.

Ne každé uskupení lidí můžeme nazývat skupinou. Např. lidé nakupující v obchodě skupinou z pohledu sociologie nejsou. V tomto uskupení chybí několik podstatných znaků – společný cíl, vzájemné vztahy a komunikace. Na druhé straně můžeme jako příklad skupiny uvést učitelský sbor a školní třídu.

Některé skupiny jsou trvalé, jiné dočasné, vytvořené v závislosti na konkrétní příležitosti (např. skupina frekventantů v autoškole). Důležitým kritériem pro klasifikaci skupin je **formálnost a neformálnost skupiny**. Formálné skupiny vznikají a fungují na



skupiny – většinou v čele s vedoucím či koordinátorem, jasně definovaným programem nebo plánem aktivit.

Neformální skupiny se formují a vznikají spontánně a stejným způsobem také vznikají. Neformální skupina je například skupina vrstevníků, zatímco školní třída nebo učitelský sbor školy jsou skupinou formální. Sportovní družstvo je formální skupina (má vedoucího, trenéra, dresy), ale lidé scházející se s menší pravidelností ve fitness centru tvoří skupinu neformální (nemají vedoucího, přítomnost není povinná atd.).

Pro některé skupiny je typický také společný jazyk, kterým se skupina liší od jiných – vrstevnické skupiny mají svůj slang, profesně zaměřené skupiny svůj žargon (žargon prodavaček) nebo terminologii (armáda, vědecké skupiny).

Komunikace ovlivňuje fungování a soudržnost skupiny. Jestliže se zmenšuje intenzita komunikace nebo dochází k jejímu selhávání a rozpadu, vznikají v ní odstředivé tendence. Koordinace a regulace činnosti členů skupiny se dosahuje systémem pozic a společenských rolí (Krech, Crutchfield, Ballachey 1968, s. 352).

a) Určete, zda se z hlediska uvedené teorie jedná o skupinu.

b) Jestliže se o skupinu jedná, určete zda je formální či neformální:

- lidstvo
- cestující v kupé vlaku
- návštěvníci výstavy
- věřící na bohoslužbě
- četa v armádě
- lidé navštěvující klub důchodců
- obyvatelé nájemního domu
- obyvatelé Olomouce
- skupina děvčat ve třídě 5. B
- studenti pedagogické fakulty
- rodiče žáků třídy 8. A
- lumírovci
- indická kasta.

UHOA

V evropských školách je složení třídy relativně stabilní. Žáci ve třídě se během školního roku nemění, většinu vyučovacích předmětů se učí ve stejném složení. Ve většině amerických středních škol se však na každý vyučovací předmět schází jiná skupina žáků a různě se přeskupují do jednotlivých učeben. Tento stav je způsoben nejednotností kurikula a diferencovaností vyučování (viz např. televizní seriál Beverly Hills 90210). Odhadněte, jaké skupiny žáků tu mohou existovat a jaké mezi nimi bývají vztahy.

UHOA

Velikost skupiny

Skupina musí být tvořena alespoň třemi lidmi. V případě dvou osob hovoříme o dvojici, nikoliv o skupině, i když mezi nimi probíhá intenzivní komunikace. Vztah mezi nimi se označuje pojmem **dyáda**. Typickou dyádou ve třídě může být párové učení – žáci jsou rozděleni do dvojic a každá dvojice pracuje na samostatné úloze.

Sociologie rozlišuje malé skupiny (do 40 členů) a skupiny velké (nad 40 členů). Školní třída je tedy „malou“ skupinou. Učitel ji však může při různých aktivitách rozdělit na skupiny menší, např. po 4 - 8 žáků. Každá skupina pracuje na samostatných úlohách a jednotliví členové spolu komunikují. V didaktice proto tento jev označujeme jako skupinové vyučování.

Symetrické a asymetrické vztahy mezi komunikujícími

Vztahy ve skupině jsou dány společenským postavením, věkem, pohlavím, resp. pracovním zařazením. Při **asymetrickém vztahu** je jeden komunikující nadřazený, tj. má větší pravomoc, druhý je podřízený, tj. má pravomoc menší. Při **symetrickém vztahu** jsou větší pravomoc, druhý je podřízený, tj. má pravomoc menší. Při **symetrickém vztahu** jsou v rovnocenném postavení, mají shodné pravomoc. V symetrickém vztahu jsou např. rodiče (otec, matka), ale v případě vztahu rodič – dítě hovoříme o vztahu asymetrickém. Vedoucí podniku je v symetrickém vztahu s vedoucím na podobné úrovni, ale v nadřazeném vztahu k pracovníkům nižší oblasti. Učitel je se žáky v asymetrickém vztahu, ale dva žáci vzájemně jsou ve vztahu symetrickém.

Asymetrie způsobuje nerovnováhu v komunikaci a projevuje se širšími komunikačními možnostmi nadřazeného člena. Prakticky se to projevuje v obsahu komunikace (např. více se ptá než odpovídá, více příkazů vydává, než přijímá apod.), někdy také větší frekvencí komunikačních vstupů (hovoří častěji) a delším komunikačním projevem. Zpravidla pravidla komunikace upravují vhodné a nevhodné zásady komunikace. O pravidlech komunikace učitele a žáka pojednáváme v části 4.

UHOA

Zjistěte, zda jde o symetrické nebo asymetrické vztahy mezi komunikujícími:

- dirigent – hudebník v orchestru
- pacient – lékař
- řidič tramvaje – cestující
- prodavač – nakupující
- herec – režisér
- trenér – sportovec
- novinář při interview s respondentem
- policista – řidič
- žák – školník
- učitel – rodič.

Masová komunikace

Masová komunikace je uskutečňována technickými prostředky (rádio, televize, teletext, tisk) a má veřejný charakter. Informace je určena širokému okruhu lidí – publiku, které je rozptýlené. Jedná se o komunikaci jednosměrnou, i když do televizního nebo rozhlasového programu mohou vstoupit svými telefonáty také diváci a posluchači.

Do této chvíle jsme hovořili o komunikaci dvou a více lidí. Jednalo se o komunikaci dyadickou nebo o komunikaci ve skupině. Člověk však komunikuje nejen s druhými lidmi, ale také sám se sebou. Hovoříme o nehlásovém uvažování, reflexi, zahloubání se do sebe nebo o slovním doprovodu vnější činnosti. Nazýváme jej **intrakomunikací**. Člověk si v duchu klade otázky, zvažuje alternativy řešení, posuzuje argumenty a protiargumenty. Jedná se vlastně o dialog se sebou samým.

Intrakomunikace je neoddelitelně spjata s myšlením člověka. Jestliže člověk v bdělém stavu nepřetržitě uvažuje, pak i intrakomunikace probíhá neustále.

V souvislosti s učitelem a žákem má intrakomunikace značný význam. Vnitřní přehodnocování, zvažování, kladení si otázek je důležitou součástí hodnotícího vztahu k sobě a k druhým.

Klíčové pojmy

interpersonální komunikace
socializace
prostředí komunikace
komunikační záměr
komunikační akt
komunikace přímá, zprostředkovaná
partneři v komunikaci
sociální komunikace
společenská role
společenská skupina – formální, neformální
dyáda
vztah mezi komunikujícími symetrický/asymetrický
masová komunikace
intrakomunikace

2.3 Etnografický pohled na komunikaci

Etnografie je věda věnující se hmotné a duchovní kultuře národů a skupin. Mnozí lidé ji chápou jako vědu popisující lidovou kulturu, tradice venkova apod. Přestože tyto oblasti spadají do zájmu a výzkumu etnografie, je nutné upozornit na nedostatečnost tohoto vymezení. Etnografie jej přesahuje, neboť oblastí jejího zájmu je jakákoliv společenská skupina – městská, ženská, dětská, skupina mládeže, podniková, etnická apod.

Etnografie se soustřeďuje na popis každodenního života lidí a jejich chování v roli. Každodenní život se skládá ze situací doma, v práci, na ulici, ve vlaku, na poště atd. Přirozeně sem patří také každodenní život školy – situace a události učitelů a žáků. **Chování v roli** je způsob vystupování v komunikaci, který je v souladu s danou sociální rolí.

Etnografie věnuje pozornost mikroanalýze, tj. velmi podrobnému zápisu a rozboru běžných, každodenních situací. Za hlavní výzkumnou metodu etnografie je považováno zúčastněné (participační) pozorování a interview. Zúčastněné pozorování je dlouhodobé pozorování, při kterém je výzkumník začleněn v pozorovaném prostředí (komunitě, továrně, škole). Jen tímto způsobem dokonale pozná prostředí, získá vhled do zkoumané kultury, zjistí, jak aktéři smýšlejí a proč jednají daným způsobem. Interview je hloubkové, většinou nestrukturované nebo polostrukturované.

Pojem kultura v etnografii

Klíčovým pojmem etnografie je **kultura**. Kultura nikoliv ve smyslu umění, literatury, dramatu apod., nýbrž ve smyslu sociálních norem a chování příslušníků sociálních skupin tak, jak se projevují v každodenním životě. Chování představuje velmi široký pojem a znamená nejen jednání, ale i oblékání, účes, rituály a v neposlední řadě také způsob komunikace.

Lidé jsou členy jedné společnosti a v rámci ní zastávají stejné hodnoty, respektují shodné normy. Následně je využívají v širokém spektru každodenních situací. Lidé jsou definováni možnostmi a omezeními vlastní kultury. Etnografie popisuje, jak se lidé „učí vlastní kultuře“ a jak ji využívají. Vysvětluje chování lidí tak, že popisuje jejich poznání, zamýšlí se nad důvody a možnostmi smysluplného jednání vůči druhým lidem (Spindler 1980).

Kultura velkých skupin (národů, velkých společenství) má relativně dlouhodobě přetrvávající vlastnosti, tj. nemění se v průběhu krátkého času. Tato skutečnost je zapříčiněna hlubokým zakotvením sociálních norem a vzorců chování členů dané kultury. Dítě se učí kultuře v rámci své akulturace. Jestliže člověk přejde do jiné, podstatně odlišné kultury, musí se učit její normy a způsoby chování. Typické to je v případě, přestěhuje-li se jedinec z venkova do města nebo nastoupí-li do nového zaměstnání (existuje kultura podniků), popř. započne-li voják základní vojenskou službu (existuje kultura vojenské posádky) apod.

Z příkladů je patrné, že v rámci (velké) kultury existuje množství **subkultur**. Např. subkultura školy, subkultura žáků, učitelů, ředitelů apod. Zkoumáním této oblasti se zabývá **školní etnografie**. Své metody využívá k popisu subkultury školy. Jedná se o normy a způsoby chování, které učitelé a žáci používají ve škole. Je potřebné říci, že členové daného společenství svoji kulturu nepřebírají pouze pasivně. Často ji sami aktivně formují a přetvářejí. Z praxe známe případy, kdy žák, který si změnil účes či oblečení, zapříčinil tutéž změnu u svých spolužáků. Následně se účes či oblečení – jako forma chování – stanou součástí role žáka a subkultury skupiny. Zajímavé výzkumy etnografie školy můžeme nalézt v časopise Pedagogika 1994, č. 1. Přehled o proudech ve školní etnografii – M. Kučera (1992).

Pojem moc

Pojem moc má často negativní zabarvení, považuje se za cosi nevhodného a nespravedlivého. V etnografii se moc chápe jako schopnost kontrolovat chování (jednání) druhého. Moc není zbytečná, je potřebná k fungování dané kultury, aby nedošlo k jejímu rozvratu.

Vysvětlíme to na příkladu vztahu učitele a žáka. Učitelé a žáci mají očekávání, jak vůči sobě vystupovat. Jestliže toto očekávání vyplývá z jejich rolí, nazýváme je **rolovým očekáváním**. Kdyby tato očekávání neměli a kdyby podle nich nevystupovali, vyučování jako systém by se rozpadlo. Obě dvě strany proto používají pravidla, která rozdělují moc