Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha,
Mojmír Sedláček, Eva Šírová

Psychologie komunikace

PSYCHÉ

GRADA®

GRADA®

KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Boukalová, Hedvika, 1979-
Psychologie komunikace / Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha, Mojmír Sedláček, Eva Šírová. -- Vydání 1.. -- Praha : Grada, 2023. -- 1 online zdroj. -- (Psyché)
Obsahuje bibliografii a rejstřík

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

* 316.77 * 316.772.2 * 316.77:81‘42 * 316.772.4 * 316.776.33 * (048.8:082)
– komunikace (sdělování)
– nonverbální komunikace
– verbální komunikace
– komunikační dovednosti
– interpersonální komunikace
– persuaze
– mediální komunikace
– interkulturní komunikace
– kolektivní monografie

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

Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha,
Mojmír Sedláček, Eva Šírová

Psychologie komunikace

PSYCHE

GRADA®

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

Hedvika Boukalová, Ondřej Cerha, Mojmír Sedláček, Eva Širová

PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE

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

Recenzovali:
Doc. PhDr. Dana Dobrovská, CSc.

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

Tisk a vazba Graspo CZ, a.s., Zlín

© Grada Publishing, a. s., 2023

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

Obsah

Úvod **11**

1. Vymezení komunikace *(Hedvika Boukalová)* **15**

2. Neverbální komunikace *(Hedvika Boukalová)* **19**
2.1 Funkce neverbální komunikace 19
2.2 Komunikace dotyky – haptika 21
2.3 Komunikace vzdáleností – proxemika 25
2.4 Komunikace pohledy očí 30
2.5 Komunikace pohyby obličeje – mimika 32
2.6 Komunikace pohyby paží a rukou – gesta 39
2.7 Komunikace postojem těla, pohyby těla – kinezika, posturologie 41
2.8 Paralingvistika 42
2.9 Artefakty, fyzické prostředí a čas 43
2.10 Neverbální projevy moci a dominance 45

3. Verbální komunikace, komunikační dovednosti *(Hedvika Boukalová)* **49**
3.1 Komunikační akt – základní schéma interpersonální komunikace 50
3.2 Věcná a subjektivně zabarvená rovina sdělení 54
3.3 Signály řízení konverzace 55
3.4 Efektivní naslouchání 57
3.5 Zpětná vazba 59
3.6 Mlčení 62

4. Intrapersonální komunikace *(Hedvika Boukalová)* **65**
4.1 Zaměření vnitřního hovoru 65
4.2 Funkce vnitřního hovoru 66
4.3 Vnitřní hovor – Self-talk ve sportu 68
4.4 Intrapersonální komunikace a soucit se sebou 71
4.5 Teorie dialogického self 72

5. Konflikt v komunikaci *(Hedvika Boukalová)* **75**
5.1 Styly řešení konfliktu 78
5.1.1 Soutěživý, soupeřivý styl 79
5.1.2 Vyhýbavý styl 80
5.1.3 Přizpůsobivý styl 82
5.1.4 Kompromisní styl 82
5.1.5 Integrativní styl 83
5.1.6 Řešení za účasti autority 83
5.2 Komunikační nástroje a strategie zvládání konfliktu . . 84
5.2.1 Postupy, které konflikt eskalují 85
5.2.2 Příznivé strategie k deeskalaci a věcnému ukončení konfliktu 87

6. Komunikace v rámci přesvědčování *(Hedvika Boukalová)* **89**
6.1 Cíl persvazivní komunikace 89
6.2 Obsah persvazivní informace a informační kanál 90
6.3 Zdroj persvazivního sdělení 92
6.4 Příjemce persvazivního sdělení 94
6.5 Strategie vlivu v rámci procesu persvaze 95
6.6 Persvazivní techniky 98

7. Lež v komunikaci *(Hedvika Boukalová)* **103**
7.1 Společenská lež 104
7.2 Jak se naučíme lhát? 105

7.3 Zatajení 106
7.4 Sebeprezentace 107
7.5 Sebeklam 108
7.6 Psychopatologie obelhávání 109
7.7 Motivace ke lhaní 110

8. Komunikace v rodině *(Eva Šírová)* **113**
8.1 Vliv komunikace na vývoj dítěte 113
8.2 Intuitivní, naladěná a intersubjektivní komunikace . . 115
8.3 Různé styly komunikace v rodině 118
8.4 Klíče k budování efektivní rodinné komunikace . . . 120

9. Komunikace v masových médiích a digitálních technologiích *(Mojmír Sedláček)* **127**
9.1 Všemocná média 128
9.2 Omezené účinky médií 130
9.3 Návrat silných médií 131
9.4 Dohodnutý vliv 133
9.5 Současnost masové komunikace 135
9.6 Mediální praktiky 140
9.7 Ideály versus realita 143
9.8 Sociální sítě: Hrozba, nebo příležitost? 145

10. Komunikace a kultura *(Ondřej Cerha)* **151**
10.1 Koevoluce jazyka a kultury 155
10.2 (Ne)verbální interkulturní komunikace 159
10.3 Hledání universality a spor o lingvistický relativismus 162
10.4 Self, kultura a styl komunikace 169
10.5 Vybrané koncepce interkulturní komunikace 171
10.5.1 Čas, prostor a kontext (Edward T. Hall) 172
10.5.2 Software lidských myslí (Geert Hofstede) 174

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

Literatura 191

Jmenný rejstřík 215

Autorský kolektiv:

PhDr. Hedvika Boukalová, Ph.D., Policejní prezidium České republiky
PhDr. Mgr. Ondřej Cerha, Ph.D., Ústav etnologie FF UK; Centre for Culture and Evolution, Brunel University London
Mgr. et Mgr. Mojmír Sedláček, Ph.D., Katedra psychologie FF UK
PhDr. Eva Šírová, Ph.D., Institut pedagogicko psychologických studií MÚVS ČVUT

Úvod

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V Praze dne 7. 6. 2022

Za autorský tým,
Hedvika Boukalová

1. Vymezení komunikace

Hedvika Boukalová

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Neverbální komunikace

Hedvika Boukalová

2.1 Funkce neverbální komunikace

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

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

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