

# Sociálna komunikácia

Človek ako „zoon politikon“ je neprestajne v interakcii s inými ľuďmi, s ktorými si vymieňa a potrebuje vymieňať informácie najrôznejšieho charakteru. Pojem komunikácia pochádza z latinského „communicare“, ktoré sa dá preložiť ako „communem reddere“, pričom toto slovné spojenie znamená **urobiť spoločným**. V komunikácii skutočne vytvárame z obsahov nášho vedomia niečo spoločné s obsahom vedomia človeka, s ktorým komunikujeme. Komunikáciou sa zbavujú naše obsahy vedomia subjektivity a v širšom zmysle to môžeme vnímať **ako oznámenie**.

Otázkou ostáva, prečo vôbec človek komunikuje. Z vlastnej skúsenosti každý z nás vie, že jednoducho nemôžeme nekomunikovať, pretože komunikácia súvisí s každodenným životom a poskytuje nám nespočetné množstvo informácií. Zároveň prostredníctvom komunikácie nadobúdame poznatky, názory, prijímame rôzne postoje, hodnoty, spôsoby života a životné štýly. Komunikácia má vo veľkej miere ovplyvňuje naše konanie, správanie, výkon a aspirácie. V zásade komunikujeme preto:

1. aby sme si vymieňali a získavali informácie
2. aby sme presviedčali a získavali iných na svoju stranu
3. aby sme poznali lepšie samých seba
4. aby sme nadväzovali kontakty a neboli izolovaní.

Komunikácia nie je len ľudskou záležitosťou, ale stretávame sa s ňou aj u zvierat. Ľudská komunikácia sa vytvorila počas fylogénzy, antropogénzy a ontogénzy a na rozdiel od komunikácie zvierat, nie je založená na inštinktoch.

Sociálnu komunikáciu je **v užšom zmysle** vnímaná ako **oznamovanie** a **výmena informácií**. V **širšom zmysle** je sociálna komunikácia **vzájomnou** výmenou obsahov vlastného vedomia, **výmenou vlastných myšlienok** v priebehu socio-kultúrnej a ekonomickej praxe. Ak **komunikujeme**, tak stále prostredníctvom a **s pomocou** nejakého **znakového systému** a **s určitým cieľom**. Sociálna komunikácia je tak prijímanie a odovzdávanie informácií v sociálnom styku.

Komunikácia je odovzdávanie informácií, pričom **informácia je rozdiel medzi tým, čo sme vedeli** pred prijatím novej správy **a tým, čo vieme** po jej prijatí. Každá informácia má dve základné zložky, jedna sa vzťahuje na **kvalitu informácie**, ktorá je určovaná subjektívnou hodnotou danej informácie. Druhou zložkou je **kvantita informácie**, ktorá sa udáva v bitoch. Všetky informácie prechádzajú od ich tvorcu k príjemcovi po tzv.

**informačných kanáloch.** Množstvo informácií, ktoré prejdú za určitý čas informačným kanálom nazývame **informačný tok**. Je potrebné si uvedomiť fakt, že **vnímanie jedinca je obmedzené** a preto **informácie**, ktoré k nemu prichádzajú **nad limit sú odmietané**, čo sa prejavuje v ich zabúdaní.

Prostredníctvom sociálnej komunikácie sa jedinec dokáže orientovať v spoločnosti, v ktorej žije, zároveň sa s jej pomocou adaptuje na podmienky a situácie spoločenského života. Komunikácia nám umožňuje zúčastňovať sa na formovaní a ovplyvňovaní siete našich sociálnych vzťahov. Komunikácia zároveň zaručuje zdravý psychický vývin jedinca a je aj faktorom jeho psychickej stabilizácie.

Každá komunikácia môže prebiehať na troch základných úrovniach:

1. **Makroúroveň.** Komunikácia na makroúrovni sa odohráva v širšom kontexte spoločenských vzťahov určitých historických obdobiach.
2. **Mezoúroveň.** Táto úroveň sa týka komunikácie v užšom kontexte, ktorý sa viaže na určitú kultúrnu činnosť, akou je napríklad hra. Jedná sa tu o interakciu konkrétnej sociálnej skupiny, pričom časový rámec komunikácie tvoria hodiny či minúty.
3. **Mikroúroveň.** Tu sa jedná o komunikáciu vo veľmi úzkom kontexte, kedy dochádza ku komunikácii medzi dvojicou, trojicou a pod. Príkladom komunikácia na tejto úrovni je komunikácia v dvojici, ktorá sa odohráva podľa jednoduchého scenára *otázka - odpoveď*.

Okrem úrovní komunikácie rozlišujeme aj štyri základné **druhy komunikácie**, ktorými sú: **1. interpersonálna komunikácia**, ktorá je zameraná na vzájomnú výmenu informácií medzi jednotlivcami. **2. intrapersonálna komunikácia** sa zameriava na získavanie informácií z počítača alebo nejakých archívov. **3. manažérska komunikácia** má za úlohu prenos informácií medzi manažérom a zamestnancami a **4. masová komunikácia**, ktorá sa tiež zameriava na prenos informácií, ale tento prenos uskutočňuje prostredníctvom masmédií.

## Interpersonálna komunikácia

S interpersonálnou, resp. medziľudskou komunikáciou sa stretávame každodenne od nášho narodenia a v podstate sme jej účastníkmi bez obmedzenia. **Interpersonálna**

**komunikácia**, ako aj ostatné druhy komunikácie je neprestajným procesom, ktorý **sa uskutočňuje** spravidla **v troch rovinách**.

Prvou rovinou je **rovina znakov**o vyjadrovacia. V tejto rovine sa vymieňajú informácie, ktorých výmena je sprostredkovaná pomocou **znakov**. Znak sa takto stáva základným sprostredkujúcim činiteľom (článkom) komunikácie. Jedine človek používa pri komunikácii **špecificky ľudský znakový systém**, ktorým je **reč**. Reč rozoznávame ako jazyk hovorený (hlasný), alebo ako jazyk písaný. Druhou rovinou je **rovina sociálno-štruktúrna**. Na jej utváraní sa podieľajú sociálno-ekonomické a psychologické vzťahy, ktoré v komunikácii vznikajú a pôsobia. Podstatou tejto roviny je fakt, že stále keď s niekým komunikujeme, **nachádzame sa v najrozmanitejších interpersonálnych vzťahoch**, ktoré zároveň ovplyvňujú priebeh komunikácie, no i komunikáciu samotnú. Treťou, poslednou rovinou je **rovina cieľová a inštrumentálna**. Jednotlivci i skupiny komunikujú s určitým zámerom, snažia sa dosiahnuť splnenie nejakej úlohy a to je základom tejto roviny.

Interpersonálna komunikácia je vnímaná ako proces, na tvorbe ktorého sa podieľajú tri základné subjekty, zložky. Sú nimi komunikátor, komunikant a komunikačný kanál. **Komunikátor** je zdroj, ktorý vysiela informáciu. Na to aby sme prijímanú informáciu akceptovali, je okrem jej pravdivosti potrebná aj dôveryhodnosť informácie samotnej, ale aj komunikanta. Veľký dôraz sa kladie aj na štýl prejavu, rýchlosť reči, neverbálne prejavy komunikátora a v nepodstatnom rade aj jeho prítťaživosť. Druhým subjektom komunikačného procesu je **komunikant**, teda ten, kto danú informáciu prijíma a spracúva. Hlavnou úlohou komunikanta je správne dekodovanie prijatej informácie a vyabstrahovanie tých zložiek informácie, ktoré sú preňho podstatné. Na samotné spracovanie informácie má veľký vplyv momentálny fyzický a psychický stav komunikanta ale aj ďalšie faktory, ako sú napr. jeho vzdelanie, pamäť, sociálny status a rola a pod. **Komunikačný kanál** umožňuje prenos informácie od komunikátora ku komunikantovi. Jedná sa vlastne o spôsob prenosu informácie, pričom sa rozlišuje **jednokanálové komunikačné spojenie**, akým je napr. rozhlas, kde sa informácie prenášajú len v zvukovej podobe a **viackanálové spojenie**, v ktorom sa napr. v televízii pridáva k hlasu aj obraz. Bežne sa rozlišujú tri základné skupiny komunikačných kanálov: **verbálny**, ktorý prenáša informácie v slovo-akustickej podobe, **neverbálny**, ktorým je mimoslovná komunikácia a **komunikácia činom**. S posledne menovaným sa stretávame bežne, ale pre interpretáciu informácií, ktoré cez neho prechádzajú je dôležitý kontext. Týka sa napr. estetickej úpravy pracoviska, čistoty, poriadku a pod.

V procese komunikácie sa nedozvedáme len informácie, ktoré rozširujú naše vedenie a poznanie, ale sú nám oznamované aj postoje k obsahu a forme informácie, postoje k jednotlivcom, informácie o aktuálnom fyzickom a psychickom stave. Do samotnej

komunikácie prenášame aj určitý obraz samých seba a zároveň naznačujeme aj ďalší priebeh vzájomných vzťahov etc.

Počas komunikácie však môže dôjsť aj k rôznym nedorozumeniam, ktoré spôsobuje nejasnosť, nezrozumiteľnosť a nesprávnosť informácie, neprimeraný spôsob prenosu informácie atď. Ak sa objavia spomenuté problémy, stretávame sa s **pseudokomunikáciou**.

## Masová komunikácia

Tento druh komunikácie je značne špecifický; **jedinec** v takejto komunikácii **vystupuje vo vzájomných vzťahoch**, s inými jednotlivcami, pričom sú tieto vzťahy formálneho, ale aj neformálneho charakteru. V procese komunikácie sa jedinec stáva členom nejakej skupiny, ktorá sa na komunikácii podieľa a tak mu môže byť daná rola komunikátora, ale rovnako môže vystupovať aj ako člen auditória, teda ako komunikant. Špecifickým znakom tohto druhu komunikácie je to, že ako komunikátor, tak aj komunikant nie je len jednotlivec, ale predovšetkým skupina. Ďalším znakom je **verejný charakter komunikácie**, takže sa na nej môže podieľať každý potencionálny záujemca. Ďalšou črtou masovej komunikácie je, že **informácie postupujú** vo väčšine prípadov **jednosmerne** od komunikátorov ku komunikantom, medzi ktorými je častým javom aj priestorová a časová vzdialenosť a teda nie sú v priamom kontakte. **Masová komunikácia sa najčastejšie realizuje prostredníctvom masových médií**, najmä médií elektronických, akými sú rozhlas, televízia a v poslednej dobe boom zaznamenávajúci internet.

Masové médiá nesmierne silno ovplyvňujú verejnú mienku, pôsobia na zmenu názorov a postojov jednotlivcov, ale aj celých skupín. **K ich najzákladnejším úlohám patrí sprostredkovanie a rozdeľovanie aktuálnych informácií**. Sprostredkované informácie sú však spravidla selektované a zamerané na nejaký cieľ. Na druhej strane však komunikantovi za istých okolností umožňujú, aby si vybral len tie informácie, ktoré považuje za vhodné a potrebné a tak môže všetky nepotrebné informácie omietnuť. Okrem sprostredkovania aktuálnych informácií je úlohou médií aj oboznamovanie s normami, pravidlami a hodnotami danej skupiny, kultúry, spoločnosti, ale aj napríklad politickej strany. Médiá majú sprostredkovať aj vedomosti a majú vzdelávať, čím sa nezanedbateľným spôsobom podieľajú na formovaní zdravého jedinca a pomáhajú mu orientovať sa v každodennom živote.

V dobe masových a verejnoprávných médií sa komunikátorom môže stať každý jedinec alebo skupina. Komunikácia medzi zdrojom a publikom je však ovplyvňovaná a najčastejšími **činiteľmi** tohto **ovplyvňovania** sú **zhodnosť alebo nezhdnosť** medzi

prezentovanými názormi a pôvodnými názormi publika. Dôležitou súčasťou masovej komunikácie je aj **účasť racionálnych a emocionálnych prvkov, vhodne podnecovaná motivácia publika, efektívna organizácia komunikácie**, ale aj **generačná** (veková) **príslušnosť auditória**.

## Verbálna komunikácia

Je spôsobom dorozumievania sa pomocou prirodzeného jazyka, ktorý je medzi ľuďmi najdôležitejším prostriedkom odovzdávania informácií. Verbálna interpersonálna komunikácia sa odohráva v troch rovinách, ktoré sú istým spôsobom prepojené.

- 1. Lingvistická rovina.** V tejto rovine sú **prostriedkom komunikácie slová**, ktoré tvoria reč (jazyk). Pri **reči** rozoznávame jej **hovorenú a písanú** (grafickú) podobu. Ďalej môžeme reč rozdeľovať podľa toho, k akej veľkej skupine poslucháčov sa ňou prihovárame; ak sa rozhovor odohráva medzi dvoma ľuďmi, nazývame ho **dyadický dialóg**, v **malej skupine** sa uplatňujú debaty, diskusie a diskurzy. Bežne sa môžeme stretnúť s rečou **k veľkej skupine**, ktorá je známa ako rečnícky prejav. Človek však dokáže viesť rozhovor aj so samým sebou, dokáže hovoriť sám k sebe a túto reč je nazývaná ako **samovrava**.
- 2. Paralingvistická rovina.** Táto rovina sa venuje tým stránkam reči, ktoré nie sú od nej oddeliteľné, ale zároveň nie sú písomne zaznamenateľné. K paralingvistickým javom patrí rýchlosť hovorenia, zmeny hlasitosti a výšky hlasu. Práve tieto zložky verbálnej komunikácie majú veľký vplyv pri celkovom hodnotení informácií, ale aj komunikátora. Vysoko pozitívne je hodnotený ten, kto hovorí síce rýchlejšie, ale má snahu meniť výšku hlasu. Viac negatívne je vnímaný komunikátor, ktorý komunikuje vysokým tónom, pomaly a monotónne. Dôležitou súčasťou paralingvistického prejavu je aj jeho **emocionálne pôsobenie a presvedčivosť**. Napr. pokojný, vyrovnaný a objektívny rečník je hodnotený ako dôveryhodný, príťažlivý a so záujmom o poslucháčov. Ako odborník je hodnotený ten, kto svoje vystúpenie prednáša s istotou a „bez papiera“.
- 3. Extralingvistická rovina komunikácie.** Aj táto rovina má celý rad prejavov, ktorých podstatou je oznamovanie informácií, ale bez slov, preto je táto rovina v pravom zmysle **komunikáciou neverbálnou**, ktorou sa budeme zaoberať osobitne.

## Neverbálna komunikácia

**Z fylogenetického a ontogenetického hľadiska je tento druh komunikácie prvotný**, ale v ďalšom vývoji človeka bol zatlačený do úzadia komunikáciou verbálnou. Aj napriek tejto sekundárnosti má neverbálna komunikácia stále dôležitý význam, ktorý je hlavne v tom, že **doplňa a podporuje verbálnu komunikáciu**. Pomocou extralingvistických prostriedkov sa vyjadrujú interpersonálne postoje, city, umožňujú nám získať spätnú väzbu od komunikanta a signalizujú pozornosť. Snáď najdôležitejšou je neverbálna komunikácia pri vyjadrovaní našich emócií.

Bežne je verbálna komunikácia stotožňovaná s **mimikou**, ktorá je síce jedným z najdôležitejších a najpoužívanejších prostriedkov, ale nevyčerpáva všetky možnosti a prejavy neverbálnej komunikácie. Mimické výrazy tváre sa pokladajú za **najuniverzálnejšie prejavy citov**. Univerzálnosť mimických prejavov sa dokazuje faktom, že rozlíšiť základné prejavy ako sú radosť, strach, odpor, zlosť a pod. dokážu bez väčších problémov príslušníci najrôznejších kultúr. Výskumy zároveň potvrdili, že mimické prejavy negatívnych emócií sa identifikujú ťažšie ako prejavy emócií pozitívnych. Zaujímavosťou je fakt, že mimické prejavy sú ľahšie čitateľné a rozlúštiteľné u žien a detí, než u mužov<sup>1</sup>.

K nástrojom neverbálnej komunikácie patrí aj **proxemika**, ktorá je rečou priestorových vzdialeností. Prostredníctvom proxemiky naznačujú komunikátor a komunikant svoj vzťah, buď približovaním, alebo vzdialovaním sa pri komunikácii. Vzdialenosť medzi ľuďmi pri komunikácii má svoju **psychologickú hranicu**, po ktorej prekročení nasleduje reakcia, ktorá je emocionálno-citovo vzrušená a zvyčajne negatívna.

**Haptika** je formou neverbálnej komunikácie, kedy sa uplatňujú dotyky a telesný kontakt. K haptike sa radí napr. podanie ruky, pohladenie, bozk, potľapkanie po pleci a pod. Z výskumov vyplýva, že ženy sú oveľa častejšie predmetom haptického dotyku ako muži a to dokonca aj ženy medzi ženami.

Neodmysliteľnou súčasťou interpersonálnej komunikácie sú **pohľady**, resp. reč očí. Pri analýze tohto typu komunikácie sa berie do úvahy nasmerovanie pohľadu, či sa jedná o pohľad „z očí do očí“ alebo „pohľad do zeme, resp. stropu“. Dôležitým je aj trvanie pohľadu, kto sa pozrel ako prvý, či kto uhol pohľadom ako prvý. Zaujímavým prejavom „očnej komunikácie“ je aj veľkosť zrenice, ktorá závisí od intenzity osvetlenia, ale jej zväčšenie spôsobuje aj pohľad na niekoho, alebo niečo čo máme radi alebo čo sa nám páči.

Poslednou formou neverbálnej komunikácie je **gestika**. Gestá sú vnímané ako reč kultúrne normalizovaných pohybov. Gestá dopĺňajú slová a niekedy ich môžu úplne nahradiť.

---

<sup>1</sup> Údajne bolo popísaných vyše 20 tisíc rôznych prejavov mimiky.

Rozlišujú sa **synsemantické gestá**, ktoré sú zrozumiteľné len v rámci konkrétnej reči a súvisia s dôrazom a vecným významom slov. Tieto gestá hyperbolizujú silu výrazu a samé o sebe nemajú žiaden informačný význam<sup>2</sup>. **Autosémantické gestá** sú schopné nahradiť v istých situáciách reč<sup>3</sup>. Dôležité je, aby ich význam rovnako chápali adresáti aj autori.

## Komunikačné bariéry a poruchy komunikácie

V niektorých prípadoch môže komunikácia viaznuť, čo spôsobujú rôzne **bariéry**, ku ktorým patria hrozby, vydieranie, nátlak a i.. komunikačnou bariérou je aj zatajovanie, resp. skresľovanie údajov a informácií. Problémy môže spôsobiť aj **uzavretosť partnera**, od ktorého sa ťažko dozvieme jeho postoj, názor. Sociálna psychológia pomenúva túto bariéru ako **nekomunikabilitu jednotlivca**, ktorá nemusí byť úplná. Čiastkovú nekomunikabilitu spôsobuje napríklad prevládajúca antipatia, nedôvera a pod.. Extrémnym prípadom tejto bariéry je **autizmus**, ktorého fundamentom je úplné uzavretie sa, odmietanie rozhovoru a nezáujem o nadviazanie kontaktu.

Poruchy komunikácie sú spojené s **poruchami vzťahov**. Príkladom poruchy komunikácie, ktorá súvisí so vzťahom je komunikácia manželov počas jazdy autom, kedy spolujazdec upozorní vodiča na nejaké nebezpečenstvo. Vodič na pripomienku reaguje agresívne a vníma to ako útok voči svojej osobe.

Istým typom komunikačných porúch sú **izolačné poruchy**, ktoré sú dôsledkom izolácie od druhých ľudí. Extrémnym prípadom sú rukojemníci pri prepade, ktorý sa dostávajú do izolácie, ktorá ich úplne vylučuje z komunikácie. Rukojemník prežíva v prvých momentoch dezorientáciu všetkých doterajších vzťahov. Po tejto fáze nasleduje útok, ktorý je namierené proti útočníkovi, ale často aj proti sebe samému, pričom sa objavujú výčitky a autoagresia. Po určitom čase odpor vystrieda rezignácia a vyčerpanie. Často sa neprijemné zážitky vracajú aj potom, keď sa zajatie skončilo<sup>4</sup>. Menej dramatickým, ale nie menej

---

<sup>2</sup> Príkladom synsémantického gesta je doplnenie odpovede dieťaťa na otázku: „Aké veľké vyrastieš?“ tým, že dieťa odpovie: „Veľké!“ a popritom rozťahne ruky. Samotné rozťahnutie rúk, bez toho aby dopĺňalo predošlú vetu je nezrozumiteľné a nenesie v sebe žiadnu informáciu.

<sup>3</sup> Autosémantické gestá sa používajú napríklad v hlučnom prostredí, kedy nie je možné hluk prekričať; príkladom je utišovanie detí tým, že si rodič priloží na ústa ukazovák, ktorým naznačuje, aby boli ticho.

K tomuto typu gest patria aj rôzne posunky používané v športe, resp. v rôznych povolaniach ako napr. burzovní makléři, policajti etc..

<sup>4</sup> Zvláštnosťou rukojemníckych drám je tzv. Štokholmský syndróm (odohral sa v Švédскеj kreditnej banke v Štokholme 23. augusta 1973 a trval 5 dní). Podstatou syndrómu je zvláštna citová väzba, kedy rukojemník z „vdáky za život“, ktorý mu páchatel dal, sústredí sa na jeho pozitívne stránky a odmieta vnímať prejavy páchatelovej agresivity.

tragickým príkladom izolačnej poruchy je izolácia v starobe, kedy starý človek osamotene chýtra.

Komunikačné poruchy sa netýkajú len vzťahov medzi jednotlivcami, ale zasahujú aj vzťahy medzi väčšími skupinami a týkajú sa tiež verejného života (rasizmus, terorizmus), právneho systému (kriminalita, delikvencia) a pod.