

Plaňava, Ivo

Komunikační proces

In: Plaňava, Ivo. *Jak (to) spolu mluvíme : (psychologie dorozumívání i nedorozumění mezi lidmi)*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, 1992, pp. 17-20

ISBN 8021004126

Stable URL (handle):

<https://hdl.handle.net/11222.digilib/132054>

Access Date: 21. 02. 2024

Terms of use: Digital Library of the Faculty of Arts,

Version: 20220831

Masaryk University provides access to digitized

documents strictly for personal use, unless otherwise specified.

MUNI
ARTS

Masarykova univerzita
Filozofická fakulta

Digital Library of the Faculty of Arts,
Masaryk University

digilib.phil.muni.cz

3. Komunikační proces

Osoba A (Albert) potřebuje rychle tři tisíce v hotovosti. Nemá je, ze spořitelny vybrat nechce či nemůže, nezbyvá než si vypůjčit. I rozhodne se požádat osobu B (Bohouše) – a tedy požádá. Bohouš musí pochopit, co po něm Albert chce, a poté mu dát najevo, že – řekněme – půjčí. Tuhle napohled prostou komunikační transakci teď musíme podrobněji popsat, abychom mohli dále uvažovat o žádoucí i nežádoucí komunikaci mezi lidmi.

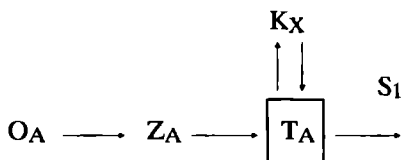
Dotyčný Albert má svůj komunikační záměr, který označme Z_A : požádat někoho o půjčení tří tisíc. Takový úmysl zřejmě vyplývá z určitých potřeb, přání, hodnot a je též výsledkem přemýšlení (potřebuji, nemám, musím vypůjčit). Navíc jsou ve hře zcela určité city, třeba ten nepříjemný, když člověk peníze potřebuje, nemá je a musí někoho prosit. A tohle vše, co ovlivňuje i utváří záměr Z_A nazvěme O_A , čímž máme na mysli tak řečené osobnostní proměnné pana Alberta.

Tedy: $O_A \Rightarrow Z_A$, neboli: osobnostní proměnné vedou Alberta ke komunikačnímu záměru vypůjčit si tři tisíce. Jenže od koho? Z Albertovy paměti se noří několik osob: kdo je schopný a bude ochotný půjčit? Budu raději dlužit tomu nebo onomu? A vůbec: koho si mohu dovolit požádat? Jinak řečeno, Albert právě provádí jistou bilanci svých vztahů s lidmi, musí tudíž uvážit vztahové souvislosti, které nazvěme vztahovým kontextem, označme $K \times V$ a vyjádřeme takto:

K x V

$O_A \rightarrow Z_A$

Svůj záměr Z_A Albert potřebuje dát Bohoušovi najevo – musí jej tedy přeměnit čili transformovat ve sdělení S_1 . A když se má něco transformovat, je zapotřebí transformátor T_A :



Transformátor T_A je otevřený směrem nahoru, kam jsme nakreslili dvě šipky a nad ně napsali K_X (kontext), což znamená, že komunikační proces se děje ve zcela určité situaci, čili v jistém kontextu a současně kontext ovlivňuje, utváří.

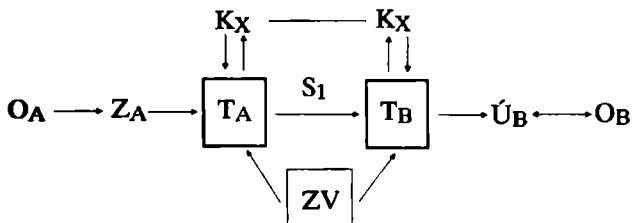
Představme si, že Albert na pohřbu kondoluje Bohoušovi slovy: „Upřímnou a hlubokou soustrast, milý můj příteli. Mohl bys mi půjčit tři tisíce?“ Tady Albertův transformátor zafungoval špatně, neboť nepřijal a nezpracoval tak řečený situační kontext.

Těch kontextů je ovšem víc – nejen vztahový a situační, nýbrž i časový. Co předcházelo uvažované komunikační transakci? O čem byla řeč před chvilkou?

Předpokládejme teď, že Albertův transformátor zapracoval v souladu s nejrůznějšími kontexty, a tedy Albert požádal o půjčku ve vhodné situaci, nikoli na pohřbu ani poté, kdy si mu Bohouš trpce stěžoval na naprostý nedostatek peněz.

Také Bohouš však má své osobnostní proměnné (O_B); také jemu nějak funguje transformátor (T_B), což mu umožňuje Albertovo sdělení S_1 přijmout, pochopit, interpretovat. A tudíž Albertovo sdělení má na Bohouše jistou sumu účinků, což označme $Ú_B$.

Komunikační proces mezi Albertem a Bohoušem teď vypadá takto:



Každá komunikace probíhá správně tehdy, jestliže se záměr shoduje s účinkem ($Z = Ú$). Nebo alepoň přibližně by měl Bohouš chápat sdělení tak, jak je Albert myslel ($Z \doteq Ú$).

Horší je, jestliže $Z \neq Ú$, což nastává zejména tehdy, když:

- ☛ osoba A nesdělí svůj záměr jasně a pro adresáta srozumitelně, přičemž příčinou může být nejasnost projevu sdělovatele, menší chápavost adresáta nebo též skutečnost, že pod stejnými slovy rozumí každý něco jiného;
- ☛ příjemce B momentálně není na příjmu, což se často stává tehdy, je-li příliš zaujatý sám sebou;
- ☛ oba účastníci komunikačního procesu rozdílně a neslučitelně zpracovali kontext.

Ve všech takových případech platí: buď A ví, že $Z \neq \text{Ú}$, anebo to neví. Co z toho je horší? Zajisté když neví. Aby věděl, je zapotřebí něčeho veledůležitého – zpětné vazby (ZV).