

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Kateřina Stuparičová

**Přehled základních nedostatků a příčin ztrát informací
při špatném naslouchání v rámci mluvené komunikace**

Bakalářská práce

Praha 2006-05-19

Vedoucí bakalářské práce: Peter Pálka

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 19. května 2006

.....
podpis studenta

STUPARIČOVÁ, Kateřina. *Přehled základních nedostatků a příčin ztrát informací při špatném naslouchání v rámci mluvené komunikace. [Overview of the basic deficiencies and causes for information loss at wrong eavesdropping within the frame of verbal communication.]*. Praha, 2006-05-19. 43 s., 9 s. příl. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Peter Pálka.

Abstrakt

Ústředním tématem této bakalářské práce je ztráta informací během mluvené komunikace. Úvodní kapitola se zaměřuje na informaci, na jejímž přenosu je celá komunikace založena. V dalších kapitolách se práce zabývá komunikací na obecné rovině, komunikačním procesem a aktéry, kteří se komunikačního procesu účastní. Důraz je dále kladen na verbální komunikaci, jakožto sice menšinou část celé komunikace, ale s ohledem na výběr tématu. Poslední kapitola práce je věnována procesu naslouchání. Závěrem je shrnutí příčin ztrát informací během naslouchání při verbální komunikaci, které lze vyčíst z předchozích kapitol, a soupis technik aktivního naslouchání, které nám pomůže ztráty informací během naslouchání omezit.
[Autorský abstrakt].

Klíčová slova

komunikace, verbální komunikace, informace, naslouchání, informační ztráta, komunikační proces, informační přenos, kódování, dekódování, komunikátor, komunikant, komuniké

Obsah

1. Informace a informační společnost	8
2. Komunikace	9
2.2 Sociální komunikace	13
2.3 Interpersonální komunikace	14
2.4 Komunikační kanály	15
2.5 Komunikační schopnosti	16
3. Komunikační proces	17
3.1 Kódování informace	18
3.2 Komuniké (sdělení neboli obsah)	18
3.3 Dekódování informace	20
3.4 Zpracovávání informace v naší mysli	21
3.5 Komunikační akt a jeho cíl	22
3.6 Komunikační situace	22
4. Interakce	23
4.1 Osobní prostor	26
5. Verbální komunikace	27
6. Naslouchání	31
Závěr	37
Seznam použité literatury	40
Seznam příloh	43

Předmluva:

Téma mé bakalářské práce se může na první pohled zdát velmi jednoduché, a tedy tím i snadno popsitelné. Popravdě řečeno byla tato myšlenka jednou z určujících k mému výběru tématu. Přišlo mi lidsky blízké a z pohledu informačních studií potenciálně přínosné.

Ve chvíli, kdy jsem si ho vybírala, jsem netušila, jak obtížné bude sehnat odpovídající literaturu. Na komunikaci jako na přenos informací se dá pohlížet z několika možných hledisek, avšak téma ztráty informací ve verbální komunikaci se v literatuře nevyskytuje. Moje obzory se tak musely zaměřit spíše než na informační vědu směrem do sociologie, komunikologie a psychologie. Poněvadž jsou mi tyto obory dost blízké, jsem svému výběru tématu nakonec ráda. Snažila jsem se ho udržet v rovině mého oboru a výběrem literatury nesklouznout do oborů příbuzných. Věřím, že se mi to v rámci možností povedlo.

Tímto úvodem však nechci říct, že jsem zpracovávala téma, které do oboru Informačních studií a knihovnictví nepatří, neboť by to nebyla pravda. Základním jeho bodem je komunikace, tedy proces přenosu informací, což s oborem informačních studií a knihovnictví úzce souvisí. Literatura, jež jsem si zvolila za svou základní, se může zdát být zastaralá. Z mého pohledu se však dá v teorii vycházet i ze starších publikací, které problém vhodně vysvětlují.

V komunikaci se pohybuje každý z nás denně, proto je toto téma velmi aktuální. Svým pohledem, přečtenou literaturou a nasbíranými poznatky bych ráda předložila závěry ohledně ztráty informací v mluvené komunikaci. Nejen, že bych ráda případně zájemce o této problematice informovala, ale také předložila možnosti změn - tedy co dělat lépe, abychom se do této situace nedostávali vůbec anebo velmi sporadicky.

V práci jsem se snažila vycházet z příslušné literatury k tématu práce a co nejvíce se vyhnout populárně naučným psychologickým knihám, které se však na komunikaci zaměřují nejvíce. Mým vysvětlením pro tento fakt je to, že v dnešní době, o které se mluví jako o "uspěchané", přibývá lidí, kteří mají s mezilidskou komunikací problémy. Úkolem psychologů je řešit příčiny, proč dané problémy vznikají a z čeho vycházejí. Cílem a tou správnou pomocí informačního pracovníka je ulehčovat orientaci jedince v nadbytku informací, aby se v co nejkratším čase dostal k informaci, kterou potřebuje. I pro tento důvod se mi toto téma nezdá nesouvisející s mým studijním oborem.

Výběru literatury předcházelo zpracování bibliografické rešerše v rámci předmětu Bibliografické a rešeršní služby na téma Komunikace a ztráta informací. Vyhledáno bylo 80 záznamů relevantních k tématu bakalářské práce.

Uspořádání textu do kapitol a podkapitol je rozvrženo s ohledem na vhodnost. Práce začíná tématem informace, jakožto hlavním předmětem samotné komunikace. Dále práce pokračuje od komunikace popsané zcela obecně, přes komunikační proces a jeho aktéry až k určitým jednotlivostem komunikace. Poté je důraz kladen na verbální komunikaci, jako sice menšinou část celé komunikace, ale s ohledem na výběr tématu. Poslední kapitola práce je věnována celému procesu naslouchání. Samotný závěr pak shrnuje příčiny ztrát informací během naslouchání při verbální komunikaci, které lze vyčíst z předchozích kapitol.

Práce má celkem 43 stran, 9 stran příloh a je v ní citováno dle normy ISO 690 a ISO 690-2, dle metody Harvardského systému.

1. Informace a informační společnost

Téma mé práce je založeno na oboru komunikace, která vyplývá z přenosu informací. Z toho důvodu mi připadá vhodné si na začátek stanovit, co si pod pojmem informace definujeme a proč se dnešní společnost charakterizuje jako společnost informační.

Informace má základní význam pro fungování společnosti jako celku i pro jednotlivé společenské útvary. Spadá do dynamické kategorie, což znamená, že musí být neustále v pohybu, musí být neustále komunikována. Aby plnila svůj společenský význam, jež se od ní očekává, musí být v procesu přenosu. [Žibritová 1984; 9] Tento pohyb a přenos se uskutečňují v poli obecně nazývaném sociální komunikace, kterému se blíže věnuji na dalších stránkách.

Teorie přenosu informace spočívá v tom, že množství informace, které bylo přeneseno prostřednictvím určitého signálu, se rovná rozdílu mezi stavem vědomostí příjemce před obdržetím signálu a po něm. Proto se očekává, že při příjmu zprávy příjemce plně využije zkušeností a znalostí, které má už předem. [Bell 1961; 118]

Celá komunikace se skládá z větších či menších a více či méně uvědomělých pohybů a přenosů informací. Proto je pro dnešní společnost, která se velmi rychle mění a její vývoj je dynamický, charakteristický termín **informační společnost**. Podle odborníků stojí za tak rychlým rozvojem informační společnosti již samotný pojem, který je ve svém nitru nejednoznačný. Častá nedorozumění vznikají tím, že se nerozlišuje potencionální informace - "znakově, textem, obrazem či zvukovým zápisem zaznamenané znalosti, zkušenosti, příběhy a prožitky" od informace, kterou vědomě přijímáme svou myslí a mozky - "informace jako psychofyziologický jev a proces". [Cejpek 2005; 101] Z tohoto důvodu se může člověk cítit informacemi zahlcen, aniž by se zamyslel nad tím, že ne všechny "potencionální informace" se musejí pro něj změnit v informace relevantní.

Dle názoru N. Wienera může být pro člověka nadbytek informací stejně škodlivý jako informační nedostatek. Neboť nadměrné množství informací, které člověk není schopen utřídit, uchovat a použít, způsobí v jeho mozku jedině zmatek. Prudký nárůst informací v dnešní době totiž klade mnohem větší důraz na schopnosti jedince se v těchto informacích orientovat. Mezi nejpotřebnější vlastnosti člověka patří schopnost kritického myšlení a kritického zhodnocení každé informace. Jde o to myšlenky pouze slepě nepřijímat, ale vždy se nad nimi zamyslet. [Cejpek 2005; 101-102]

Lidé se snaží být odjakživa s většími či menšími úspěchy selektivní. Proto si vybírají, co budou číst, na co se budou dívat a jaké informace budou vnímat. Vždy se obracejí k tomu, co je zajímavá a co je shodné s jejich přesvědčením. Staré anglické pořekadlo v komunikaci prý praví, že neexistuje komunikace, dokud příjemce neobdrží zprávu. **viz příloha č. 1.** Z toho plyne, že když odesílatel zprávu odeslal, tak to ještě nesvědčí o jejím doručení. Lidská výběrová pozornost a výběrové uchování informací je většinou funkcí spolehlivosti zdroje. [Day 1975; 65] Tímto jsem se na problém nadbytku informací podívala i ze druhé strany, kdy si člověk sám určuje, jakou zprávu přijme a jakou ne. Pokud je zdroj nebo odesílatel velmi spolehlivý, lidé mu důvěřují mnohem více. A tak se můžeme o hodně více cítit informačně zahlceni ze spolehlivých zdrojů, než ze zdrojů do té doby nám neznámých. Jak nastíním na dalších stránkách, v procesu komunikace jde z velké části o důvěru mezi komunikujícími.

2. Komunikace

Ti, kteří se domnívají, že komunikovat není složité, mají nejspíše na mysli komunikaci nepromyšlenou, komunikaci volnou. Komunikace je však komplexní proces, který se skládá z určitých složek. Každá z těchto složek má své výhradní zastoupení a bez ní dochází lehce k informačnímu šumu. Na dalších stranách se tak zaměřím na bližší popsání oněch složek.

"Komunikací se rozumí proces, při kterém je informace vyměňována a chápána mezi dvěma a více lidmi, většinou se snahou motivovat či ovlivnit chování." [Daft 1991; 435] Tento proces pak může být jednosměrný nebo vícesměrný, rozvíjí-li se pak v rozhovor dvou či více osob. Za pojmem komunikace se nesmí vidět pouhý proces vysílání informací, velmi důležitou složkou je právě ono chápání, pochopení informace. Rozdíl mezi samotným posíláním a sdílením informací je znatelný a je klíčový nejen pro odborníky z oblastí managementu.

Pojem "komunikace" nemá v literatuře jednotnou definici. Například podle Ch. Morrise je komunikace "použití znaků pro dosažení společného označení". Definice G.H.Meada označuje komunikaci za takovou, která má "jazykovou povahu a užívá znakové symboly". [Žibritová 1984; 16] Z této nejednotnosti definic pak vyplývá přesah pojmu "komunikace" do jiných pojmů, jako například "reakce", "aktivita", "interakce", "chování".

Obecně se dá komunikace definovat jako "interakce prostřednictvím symbolů". Je to zamýšlené jednání, ve kterém je komunikátorovým cílem přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů. [Kunczik 1995; 11]

Mezi nejobecnější rozdělení komunikace patří:

- verbální a nonverbální
- záměrná (ovládaná vůlí komunikátora a komunikanta) a nezáměrná (bezděčná)
- kognitivní (poznávací) a efektivně emocionální

[Slámová 1994; 6]

Jak tvrdí Cherry ve své knize, všichni máme stejný potenciál se spolu navzájem dorozumět, neboť používáme stejnou znakovou sadu. [Cherry 1970; 261-262]. V praxi to však funguje jinak, vzhledem k tomu, že každá kultura, popřípadě skupina lidí, si onu znakovou sadu upravila, či vylepšila. Proto vznikají komunikační problémy a nedorozumění. Pokud znaky, které jsou vysílány směrem k nám, nemůžeme nikterak rozeznat, těžko se ve stejné znakové sadě dále domluvíme. S naším komunikačním partnerem musíme buď najít znakovou sadu, která bude založena na stejných znacích, nebo není komunikace možná.

Ačkoli považujeme v dnešní době komunikaci za naprostou samozřejmost, málokdo z nás doopravdy docení její význam a důležitost pro náš život. Bez komunikace však nemůže žádná společnost existovat, vyvíjet se a přežívat. Jak známo, společnost je soubor individuí, jež se snaží vytvářet nějaké společné akce, pro jejichž provedení potřebují význam oněch akcí komunikovat.

Podle C. Cherryho je komunikace v podstatě "sociální záležitost, neboť člověk vyvinul diferencovaný systém komunikace, který činí možným jeho sociální život. Komunikace není bez systému znaků a pravidel operování s nimi. Znaky pak něco reprezentují – jsou to signály, symptomy a symboly, které mají určitý sdílený význam, jsou-li nositeli informace." [Cherry 1966, citováno dle (Nakonečný 1999; 157)]. A z tohoto důvodu - uskutečňování našeho sociálního života, se dá proces komunikace označit pojmem **komunikativní chování**. V rámci tohoto chování na sebe v komunikaci reagují úmyslná a neúmyslná sdělení. Proto se přenášená informace (komuniké) někdy označuje také za zprávu, obsah, sdělení či dokonce poselství, jak naznačím dále.

Za prostředek komunikace se považuje **řeč**, ačkoli se tím nechci omezit pouze

na mluvené chování. Pomocí řeči - jazyka se snaží člověk úmyslně něco sdělit jinému člověku, přičemž očekává nějaký efekt (snaha zaujmout, přesvědčit, apod.), je zde očekávána nějaká reakce.

J. W. Vander Zanden v komunikaci očekává "*common sense* neboli společné sdílení významu znaků, které jsou prostředkem komunikace". [Zanden 1987, citováno dle (Nakonečný 1999; 158)]. Každá kultura si tak vytvoří určitý vlastní systém komunikace, jež kromě společného jazyka obsahuje i společná specifická gesta a způsoby chování, které se mohou diametrálně lišit od příslušníků jiné kultury.

Systém vzájemně sdílených znaků tvoří následující formy komunikace:

1. verbální (mluvená a psaná řeč)
2. paralingvistické (nebo meta-) znaky neboli parajazyk - jsou všechny zvukové vlastnosti lidské řeči, z nichž většina nemá svůj protějšek v grafických prostředcích. Skládají se ze dvou základních složek:
 - vydávání hlasu zahrnuje hlasové identifikátory (smích, pláč, nárek, zívání, atd.) a hlasové kvalifikátory (intenzita, výška, rozsah, zkrácená slova, aj.) a hlasové oddělovače (mimoslovní výplňky jako "mm-hmm")
 - hlasové kvality zahrnují ozdoby, se kterými podtrhujeme či obměňujeme obsah sdělení jako je ovládání rozpětí výšky našeho hlasu, ovládání zvukovosti našich rtů, ovládání hlasivek, artikulace, frázování, rezonance a tempo. S použitím alespoň jednoho z těchto kvalifikátorů se změní zcela smysl obsahu našeho sdělení.

Obecně řečeno se používají všechny tyto kvalifikátory ke sdělování emocí nebo pocitů, které se buď nedají jednoduše ústně zprostředkovat nebo jsou to ty, které se nedají slovně lehce přiblížit. [Day 1975; 57]

3. nonverbální (výraz – mimika, kinesika, vokalizace; chování – jednání, gesta , aj.)

Ve své práci se vymežím pouze na komunikování lidí, i když podle zjištění odborníků se komunikace pouze na lidi samozřejmě nevztahuje. Je stejně tak důležitá u všech sociálně žijících druhů zvířat, neboť se všichni potřebují dorozumět, sdělit si určité informace. "Man is the only animal that laughs and cries and knows why." [Morris West 1965, citováno dle (Cherry 1971; 1)]

2.1 Efektivní komunikace

Jak všichni známe z denního života, komunikace není pouhým odesláním a příjmem zpráv, nýbrž všichni komunikujeme s jistým záměrem. Takový typ se samozřejmě nejvíce uplatňuje v oblasti prodeje a obchodu jako takovém. Efektivní komunikace má však jednu z nejvýznamnějších rolí ve všech aspektech našeho života, neboť všichni chceme své informace takzvaně prodat. Skrze správné použití komunikačních principů si můžeme nejen upevnit mezilidské vztahy, ale též se můžeme vyhnout jakýmkoli nedorozuměním.

Pokud bychom si vzali za názorný příklad již zmíněnou oblast prodeje, uvidíme, že záleží už na samotné komunikaci, povede-li se nám výrobek prodat či nikoliv. Komunikace v oblasti prodeje však znamená mnohem více než jen popisování výhod. Vše záleží na celém komunikačním procesu, který musí být aktivní a musí se skládat z obousměrné výměny nápadů a myšlenek.

Efektivní komunikací nazýváme fakt, kdy příjemce přesně rozpozná, co mu chtěl odesílatel svou zprávou sdělit. V opačném případě se hovoří o komunikačním selhání.

K němu mohou vést tři faktory:

1. odesílatel nezakódoval své myšlenky správně
2. příjemce nedekódoval správně došlou zprávu
3. přesnost komunikace závisí z velké části na komunikačním šumu, který se vyskytuje na celé cestě komunikačního procesu. Ke zlepšení komunikačního procesu se proto vyžaduje omezení komunikačního šumu na minimum.

[Pederson 1988; 167] viz. příloha č. 2

Struktura celé komunikace se pak dá dle H.D.Laswella shrnout do sedmi bodů:

1. kdo (komunikátor)
2. říká co (komuniké)
3. komu (komunikant, recipient)
4. čím (druh komunikace, např. slova)
5. prostřednictvím jakého média
6. s jakým úmyslem (intence, motivace)
7. s jakým účinkem

Ačkoli si H.D.Laswell touto teorií vydobyl v polovině padesátých let minulého století značnou popularitu a jeho teorie se stala hlavní myšlenkou předmětu sociální komunikace

v sociální psychologii, objevili se i kritici, kteří mu vyčítali neúplnost jeho formulace. Podle nich v teorii chybí vnitřní popisy při komunikování a celý komunikační proces staví pouze do "mechanistického světla". [Žibritová 1984; 22]

2.2 Sociální komunikace

Sociální komunikací, která se uskutečňuje prostřednictvím chování, se zabývá obor sociální psychologie, ve smyslu komunikace a přenosu informací z lidského hlediska. V pojetí Karla Jasperse znamená sociální komunikace "naslouchající sounáležitost a odpovědnou otevřenost, s níž vycházíme přes své osobnostní fondy jeden druhému vstříc." [Cejpek 2005; 75] Základem sociální komunikace je přímá komunikace mezi dvěma jedinci se zprostředkováním věcných obsahů. Tyto věcné obsahy umožňují, abychom se o něčem dorozuměli. Porozumět však neznamená pouze rozumět jazyku, reprodukovat jeho prožitky, ale především se domluvit o konkrétní věci. [Cejpek 2005; 73] Janoušek ještě doplňuje dvě zprostředkovanosti jako základní složky sociální komunikace: "zprostředkovanost sociálně strukturní (role, norma, status, aj.) a zprostředkovanost cílově instrumentální" neboli taková, kdy určitým nástrojem – instrumentem – dosáhneme určitého cíle. [Janoušek 1988; 42]

M. Nakonečný, jakožto odborník na sociální psychologii, hledá ve své knize odpověď na otázku typu: "Pokud je komunikace chování a pokud je komunikace založená na úmyslnosti, existuje pak chování, které nic nesděluje?" [Nakonečný 1999; 160] Podle něj byly prokázány náhodné způsoby chování, které sice něco sdělují, ale neví se, pro koho jsou určeny. Neví se, kdo je příjemcem těchto zpráv, kdo a jak je má dekodovat, a proto stojí na okraji mého zkoumání. Ve své práci jsem se zaměřila především na přenos informací mezi dvěma osobami, neboť je to přenos nejjednodušší, nejčastější a tudíž i nejnvýznamnější.

Pro ilustraci uvedu výčet všech komunikačních skupin dle vztahového hlediska, neboli podle počtu zúčastněných osob se komunikace dělí na tyto skupiny:

- intrapersonální (komunikátor i komunikant jsou jedna osoba)
- interpersonální (dvě komunikující osoby)
- skupinová (v rámci malých skupin)
- meziskupinová komunikace (v rámci jedné komunity)
- organizační komunikace (politické systémy nebo podnikatelské firmy)
- celospolečenská komunikace, např. masová (hromadné sdělování velkých nebo neohraničených sociálních skupin) [Slámová 1994; 6 a McQuail 1999; 27]

2.3 Interpersonální komunikace

Interpersonální neboli mezosobní komunikace spočívá v tom, že jeden člověk sděluje něco o něčem druhému člověku. Je aktem současně individuálním (neboť vzniká z podnětu jednoho člověka) i společenským (neboť zahrnuje nejméně dvě osoby) a probíhá nejméně po dvou liniích: tematické (téma, které se sděluje nebo přijímá) a interpretační (dle významu, který komunikující přikládají danému tématu). Tyto linie vyžadují ke svému vyjádření různé prostředky – verbální nebo neverbální povahy nebo obojí zároveň. [Janoušek 1988; 42]

Klíčové pojmy interpersonální komunikace, jak je definovali S.L.Tubbs a S.Mossová:

- mluvené sdělení je každý typ mluvené komunikace, který užívá jedno či více slov;
- intencionální verbální sdělení jsou vědomé pokusy o komunikaci s druhými osobami prostřednictvím mluvené či psané řeči v rámci jazyka;
- nonintencionální verbální sdělení aneb "věci, které říkáme bez významu";
- interference nebo šumy narušují informaci nebo znemožňují recipientovi její přijetí. Rozlišujeme "interferenci technickou" (například hlučné prostředí) a "sémantickou" (například recipientova neschopnost sloučit verbální sdělení s neverbálním, vysílaným ve stejném čase);
- nonverbální sdělení jsou "všechna sdělení, která transmitujeme beze slov nebo za slovy, jež používáme";
- intencionální nonverbální sdělení jsou "sdělení, která chceme transmitovat";
- nonintencionální nonverbální sdělení jakožto všechny "nonverbální aspekty našeho chování, transmitované bez naší kontroly (např. výraz obličeje, tón hlasu, pohyby rukou, držení těla, atd.)"
- za kanály komunikace face-to-face se považují smyslové orgány.

[Nakonečný 1999; 162-3]

Komunikační proces, který je blíže popsán dále, se zabývá především přenosem informace. Avšak komunikace se dá definovat z významového hlediska, a to od prvotního záměru komunikátora až po finální efekt u příjemce. Pět fází tohoto procesu popsal Merta takto:

- záměr komunikátora
- smysl sdělení pro komunikátora
- věcný obsah sdělení

- smysl sdělení pro příjemce
- efekt u příjemce

[Merta 1970; 32]

Přestože se chci ve své práci vymežit především na komunikaci interpersonální (mezosobní), a to zejména mluvenou, myslím, že za zmínku stojí i **abstraktní komunikativní funkce** předmětů, zejména uměleckých děl. O jejich komunikativní funkci se nemusí spekulovat, přestože je pro každého člověka rozdílná, složitá na pochopení a na formulování poznatků. Ačkoli nás umění oslovuje, jeho řeč je "složitá a svérázná, má jinou strukturu a řídí se jinými pravidly než řeč mluvená a psaná." [Nakonečný 1999; 160]. Při vnímání uměleckého díla člověk rozpozná zprávu, která se k němu donesla a určitým způsobem ho ovlivňuje. Její vyjádření se však pro něj může stát velmi obtížné, neboť umění vnímáme smysly. Pocity z této emocionální stránky, které v nás dílo vyvolává, se obtížně objasňují další osobě.

2.4 Komunikační kanály

Nejenom při vnímání umění používáme veškeré naše smysly. V rámci těchto lidských smyslů, jimiž dokáže recipient informaci zachytit, se definuje šest komunikačních kanálů:

1. "auditivní neboli vokální kanál (tj. mluvená řeč – verbální a paralingvální komunikace)
2. vizuální kanál (vnímání zrakem – výraz tváře, výměna pohledů, gesta a pohyby těla, celkový vzhled, aj.)
3. hmatový neboli taktilní kanál (použití hmatu – dotyky, strkání, apod.)
4. čichový neboli olefaktorní kanál (vnímání vůně těla)
5. teplotní neboli termální kanál (pocit'ování tepla jiné osoby)
6. chuťový neboli gustatorní kanál (vnímání chuti)"

[Kunczik 1995; 13]

2.5 Komunikační schopnosti

Při hodnocení komunikačních schopností jedince se musíme nejprve zaměřit na otázku **motivace**. U člověka jako původce veškeré komunikace se rozlišuje hned několik druhů motivace. Žibritová definuje "motivační egoismus", jehož podstatou je, že "člověk komunikuje proto, aby uspokojil nějakou svojí potřebu". "Motivační altruismus" spočívá ve snaze člověka komunikováním pomoci uspokojit potřeby partnera. Kolektivní typ motivace se vyskytuje ve chvíli, kdy člověk chce svou komunikací uspokojit potřeby své, partnerovy, popřípadě potřeby dalších lidí. Existuje však ještě jeden případ potřeby komunikovat, všem lidem v určité míře vlastní, kdy člověk komunikuje bez zvláštního důvodu. [Žibritová 1984; 36]

Munby ve své lingvistické knize popsal, že komunikační schopnosti vznikají z komunikačních potřeb. Pokud je podpoříme správnými schopnostmi jazykovými a schopnostmi myšlení, dosáhneme kýžených komunikačních schopností. [Munby 1991; 30]
viz příloha č. 3.

Schopnost komunikace má několik předností, kvůli kterým se neustále větší procento lidí snaží tuto techniku zlepšovat. První z nich je, že všichni mají v jejím rozvoji, a tedy sebezlepšování, stejné možnosti. Schopnost komunikovat neeliminuje nikoho, můžete ji zlepšovat bez ohledu na postavení ve společnosti, zaměstnání, věk, pohlaví, barvu pleti, víru či finanční situaci. Snaha o neustálé zdokonalování se v této oblasti pochází z myšlenky, že "čím jasněji a úplněji dokážeme sdělovat své nápady a myšlenky, tím úspěšnější budeme ve veškerém našem konání." [Thomson 2001; 8]

Zásadním krokem k rozvinutí komunikačních schopností je samotné pochopení komunikačního procesu.

3. Komunikační proces

Pro popsání celého komunikačního procesu musíme začít u člověka, bez něhož by žádný proces neexistoval. Každý člověk je individualita. Mnohé znaky jsou charakteristické pro celé lidstvo společně, ale mnohými se liší. Každý má jiné fyzické znaky, typ nervové soustavy, temperament, smyslovou citlivost, soubor vrozených a získaných reakcí. Člověk je během života ovlivňován životními zkušenostmi společně s citovou vnímavostí, charakterovými znaky, životními ideály a cíli, názory na svět a hierarchií hodnot. Celý člověk se tedy skládá z relativně stálých, i když stále se měnících specificky členěných psychických znaků. Tím vším se stává každý komunikační proces unikátním. [Žibritová 1984; 35]

Jak už jsem se zmínila, komunikace není otázkou jednoho člověka. Definice komunikace W. Schramma nám to potvrdí, neboť vychází z latinského communis = společný, jakožto snaha při komunikaci o dosažení společnosti s někým. [Žibritová 1984; 16]

Základními prvky v komunikačním procesu jsou: odesílatel (komunikátor), zpráva (komuniké) a příjemce (komunikant). Příjemcem je osoba, která danou přichozí zprávu přijme a dekoduje ji v tom smyslu, že si ji dokáže přečíst, vyslechnout či uvidět. [Berkowitz 1989; 435] **viz. příloha č. 4**

Komunikační proces se tak chápe jako vztah mezi komunikujícími partnery. Vynecháme-li intrapersonální komunikaci, kde člověk komunikuje sám se sebou, vyplyne nám, že jedinec si nemůže usmyslet komunikovat sám. Intrapersonální komunikace nepředstavuje žádné sociální jednání, žádnou sociální akci. Na komunikaci se tedy musí podílet alespoň dva lidé dohromady. Neměli bychom zapomínat, že v průběhu komunikace odevzdává člověk z menší či větší části i sám sebe. Mimo samotný smysl zprávy posílá komunikátor komunikantovi i sdělení o své úrovni, momentálním stavu, pocitech, názorech, apod. **viz. příloha č. 5**

V průběhu komunikace je žádoucí si stanovit, aby předávání informací bylo záměrné. Pouhá reakce na nějaký podnět nebo neúmyslné předání informace nepředstavuje komunikaci v tom pravém slova smyslu, i když se taková situace často prezentuje jako předání symbolů nesoucích informací. [Kunczik 1995; 12]

Užití jazyka v komunikačním procesu je podmíněno příslušným sociálně kulturním prostředím v dané situaci, avšak vychází z naší komunikační schopnosti. Ta je daná uměním přizpůsobit vyjadřování, dikci, atd. všem okolnostem dané situace. A to vše nejlépe tak, aby výsledek odpovídal očekáváním předpokládaného příjemce sdělení. [Kunczik 1995; 13]

3.1 Kódování informace

Samotný proces začíná u odesílatele neboli zdroje zprávy, která má být komunikována. V obecném pojetí může být touto osobou kdokoli, kdo chce komunikovat nějakou myšlenku směrem k příjemci. **viz. příloha č. 6.**

Jelikož však příjemce neumí číst myšlenky odesílatele, musí odesílatel svoje myšlenky převést do slov. Pro ovládnutí jazyka nestačí, abychom uměli smysluplně formulovat sdělení. Je důležité znát, jaké kódy, jaké kanály a výrazy mohou být použity, v jaké situaci a pro koho. Téma komunikace vybírá komunikátor v souladu se svým zhodnocením situace a s dalšími záměry ohledně této zprávy.

Kódování se vytváří dle volby kódů nebo systému kódů, podle nichž se pak vybírá kanál či kanály, které budou využity v komunikaci. Kromě toho se zaměřuje na výběr formy, která je adekvátní situaci. Pro takový výběr musí být však člověk komunikačně způsobilý (to při verbální komunikaci zahrnuje například znalost toho, kdy a jak volit mezi spisovným jazykem a dialektem). Na kódování informace by se měl komunikátor předem dohodnout s příjemcem zprávy, aby následné dekódování proběhlo správně a smysl informace byl neporušen. Proto je potřeba, aby příjemce ovládal v první řadě jazyk, ve kterém byla zpráva zaznamenána. Předpokladem pro tuto společnou, efektivní komunikaci je "společná zásoba znaků, ale také společná zásoba oboustranně významných otázek, problémů a zkušeností". [Nakonečný 1999; 161]

Při užití více jak jednoho komunikačního kanálu je pro správný přenos a kladné doručení sdělení nejdůležitější jejich synchronizace. Existuje též tzv. záměrná asynchronizace kanálů, která však není pro mou práci relevantní (např. lhaní či přenos zpráv, s nímž osobně nesouhlasíme, aj.).

3.2 Komuniké (sdělení neboli obsah)

Obsah komunikace tvoří jádro komunikačního procesu, který probíhá ve chvíli, pokud máme co říci. Komuniké se dá definovat jako "komplex přenesených významů, jehož elementy jsou verbální nebo nonverbální znaky, přenášené ve formě signálů" [Schnecke; (Nakonečný 1999; 162)]. Obor, zabývající se používáním znaků v mezilidské komunikaci se nazývá pragmatika.

Posloucháme-li důkladně, jsme schopni v komunikátorově zprávě rozlišit tyto složky:

- věcné informace – pamatujeme si je nejlépe z celé komunikace, jsou to fakta

- představy – ze všech fakt, která byla vyřčena, si naslouchající vytvoří určitou představu, což znamená, že si často do zprávy přidá i to, co vyřčeno nebylo
- postoj – komunikátorův příklon k určitému či odklon od určitého faktu
- předsudek – předem vytvořený soud o určité věci
- názor – "spojení určité představy s hodnotícím soudem"
- přesvědčení – mělo by být nejdůležitějším prvkem, který v komunikaci rozeznáme. Kromě představ a názorů zahrnuje i hlubší osobní vztah dané osoby k celé věci. "Právě přesvědčení ovlivňuje nejvíce myšlení, chování a jednání člověka."

[Nakonečný 1999; 36-7]

V mnohých sděleních se dá najít jejich symbolická povaha, což znamená, že "reprezentují něco, co se nachází za nimi". [Nakonečný 1999; 161] Nejedná se pouze o komunikátorovo momentální rozpoložení, ale dle Nakonečného je potřeba se u sdělení též zaměřit na vlastnost, ke které obrací svou pozornost. "Fakticky jsme nikdy neslyšeli nebo neviděli 'slova' v lingvistickém smyslu, ale jen fyzikální signály." [Cherry 1966; (Nakonečný 1999; 162)]

Vztahem komunikátora a příjemce k obsahu komunikace je podmíněn význam komunikace. Mluví kóduje své sdělení ve fyzikálních zvucích a posluchač tyto zvuky dekóduje a slyší je jako slova, ke kterým si přiřadí určitý význam. Obsah musí být srozumitelný oběma partnerům komunikace, jinak nenastane komunikační spojení. Obsah, který je srozumitelný pouze jednomu z partnerů, nemá společenský význam a funkci. Pro komunikanta by měl být něčím novým, aby se proces komunikace dal označit za efektivní. Prostřednictvím obsahu komunikace vstupují do procesu komunikace "jevy objektivní reality jako výsledek poznávacího procesu". [Žibritová 1984; 19] I z tohoto pohledu je zřejmé, že výsledek komunikace se nedá předem plánovat a že každý komunikační proces je unikátní.

Obsah má společenskou platnost pouze tedy, pokud je v pohybu, tzn. pokud se pohybuje od komunikátora ke komunikantovi a naopak. Poté, co je patřičně zakódován, je přenášen kanálem či kanály, které mohou nabývat různých podob, jak bylo uvedeno výše. Zpráva může být přenášena hlasem, komunikací přímou takzvaně z očí do očí, skrze telefon, psanou formou, apod. Má povahu procesu, v čase se odehrávajícího děje, a za určitých okolností může být při přenosu rušena. Přijímané signály jsou registrovány smyslovými orgány recipienta. Nepočítáme-li informační šum, jenž se může objevit v komunikačním

kanále, jsou právě smyslové orgány místem, kde může dojít lehce k deformaci či ztrátě informace díky selektivnímu vnímání přicházejícího sdělení či selektivní pozornosti, která se zaměřuje pouze na určité aspekty sdělení. [Kunczik 1995; 15]

Kunczik ve své knize protirečí ostatním odborníkům (např. Day – viz. s. 8), kteří definují komunikaci za proces vyslání, přijetí a pochopení zprávy. Podle Kunczika není pro existenci komunikace důležité přijetí sdělení příjemcem. Rozhodující je samotný záměr komunikátora. Vyslání informace směrem k příjemci považuje za komunikaci i bez toho, jak dopadne samotný závěr onoho přenosu. Z pohledu komunikátora tak neexistují symboly, které by nemohly být vyslány. Bohužel i v tom případě, že komunikátor tuší, že příjemce nebude schopen jeho symboly dekodovat. [Kunczik 1995; 12]

3.3 Dekódování informace

Po příjmu oné zprávy musí příjemce zprávu dekodovat a snažit se o pochopení jejího významu. Aby bylo možné dekodovat informaci a dekodovat ji ve správném znění, tzn. ve znění v jakém byla poslána, je jednou ze základních podmínek její adekvátní příjem. Snaha o co nejkvalitnější příjem, i když je častokrát přenos rušen, je pro dekodování zprávy velmi žádoucí. [Kunczik 1995; 16]

Avšak i ve chvíli, kdy je příjem informace optimální a kódování informace je nám předem známé, může dojít k nedorozumění. A to ve chvíli, kdy příjemce dekoduje informaci dle svého pohledu, avšak odlišně od definování situace. "Vnímání je proces, který používá každý z nás k pochopení prostředí. Avšak vnímání jako takové nevede vždy k přesnému zobrazení prostředí." [Daft 1991; 437] . Onen fakt je založen na rozlišnosti u každého jednotlivce. "Význam každého slova je vždy jen přibližný." [Nakonečný 1999; 24] Proto si každý může jednu určitou zprávu vyložit rozdílně, podle svého, neboť se vnímání u každého z nás liší. Daná zpráva je pak pro druhého pouze domněnkou, neboť první jí mohl rozumět něco zcela jiného.

Tím se především proces kódování a dekodování informace stává hlavním zdrojem výskytu chyb. Zpráva tak může být na své cestě poškozena, zničena či podrobena silnému komunikačnímu šumu. Abychom se vyvarovali komunikačního selhání, nesmíme předem předpokládat, že všichni porozumí stejně tomu, co říkáme. Na druhou stranu bychom neměli předem předpokládat, že porozumíme veškerým otázkám, na které se nás budou příjemci zpráv případně tázat. Pokud v komunikačním procesu nastane okamžik, kdy jedné nebo druhé straně není něco jasné, je nejjednodušší a neúčinnější metodou se zeptat. Za neefektivnější

komunikační princip se považuje použití takových vyjádření, u kterých se sníží riziko nepochopení či ztráty informace na minimum. Tyto zprávy by měly být:

- jednoduché a krátké
- přehledné a jasné
- výstižné a podnětné

[Nakonečný 1999; 72-3]

V efektivním komunikačním procesu se kromě prostého sdělování informací můžeme snažit o naše vlastní obohacování a rozvíjení. Pokud bychom chtěli fungovat v takovém komunikačním procesu, měli bychom si na **příjemce** klást speciální požadavky tak, aby naše informace nebyla pouze přijata, ale i řádně vnímána. Náš posluchač by se měl účastnit rozhovoru na 100%, měl by v danou chvíli odhlédnout od své osoby a soustředit se pouze na nás, tedy na komunikujícího. Taková osoba musí být podle M. Kroegra osobnostně zralá: "Výše zralosti osobnosti toho, kdo mi naslouchá, spoluurčuje možnou míru dozrání osobnosti mé vlastní, když s ním hovořím. " [Nakonečný 1999; 47] Zralostí osobnosti se myslí, že má zralé všechny tři složky, a to:

- emocionální – schopnost ovládat své emoce
- sociální – schopnost jedince fungovat v kolektivu, ale též jednat individuálně
- morální – soubor morálních hodnot jedince je v harmonii s chováním a jednáním druhých lidí

[Nakonečný 1999; 49-50]

3.4 Zpracovávání informace v naší mysli

Podvědomý dekodovací proces zpracovávání informací se dá zjednodušeně aplikovat na dvě úrovně mysli člověka - vědomou a nevědomou. Vědomí hodnotí informace, které dostáváme prostřednictvím smyslů. Zjednodušeně se můžeme zaměřit na zpracovávání pouze jedné informace v určitý okamžik, i když je prokázáno, že ve skutečnosti jich může být až sedm. Naopak podvědomí, ve kterém jsou uloženy naše vzpomínky, informace nehodnotí, pouze je ukládá. [Thomson 2001; 28]

Pomocí smyslového vnímání informaci absorbujeme a prostřednictvím úst ji vynášíme ven. Tato teorie se dá v komunikačním procesu uplatnit ve směru formulování otázek. Pokud jsou nám známy veškeré detaily, jak informaci přijímat i odesílat, dokážeme si otázky upravit ve svůj prospěch, ve smyslu odpovědi, kterou chceme slyšet. Pro příklad: Pokud

chceme na svou otázku slyšet odpověď ano, měli bychom svou tázací větu zakončit spojkou "že". Mimo jiné bychom se měli vyhnout negativním otázkám (sloveso obsahuje zápornku "ne-"), které u posluchačů podvědomě vyvolávají zápornou odpověď. [Thomson 2001; 29]

Věty negativního charakteru či přímo negativní povely paradoxně zprvu vyvolají opačný účinek. Člověk si nejprve onu větu přeformuluje do pozitivního významu, aby zcela pochopil její smysl, a teprve poté si ji zneguje. Proces je tak zdlouhavý a účinek minimální. Dobrým příkladem je věta: "Prosím nestůj." Její význam pochopí člověk za delší dobu než formulaci: "Prosím, posad' se."

Toto prvotní obrácení je dobře znatelné u dětí, kterým se velmi často vytýká, že dělají pravý opak toho, co se jim řekne. Například věta: "Nerozbij to!" povede dětský mozek nejprve k myšlenkám o rozbití. Bylo dokázáno, že děti takto reagují neúmyslně, avšak trvá jim delší dobu, než si přeformulují negativní rodičovský apel do obrácené podoby. [Thomson 2001; 31]

Znalost této teorie zpracování informace v našem mozku po jejím obdržení můžeme dobře uplatnit v praxi při komunikování v běžném denním životě.

3.5 Komunikační akt a jeho cíl

Ačkoli v komunikačním procesu vstupují všechny jeho prvky do vzájemných vztahů, lze ho rozčlenit na jednotlivé komunikační akty. Pokud definujeme ony akty za uzavřené procesy, pak se dá tato uzavřenost nazvat jednou komunikační situací, obsahem a časovým úsekem. [Žibritová 1984; 18] Každý komunikační akt je prováděn s určitým komunikačním záměrem, jehož prostřednictvím se dosahuje určitého efektu, jenž se dá popsat jako "dosažený záměr". [Žibritová 1984; 21]. Záměr neboli cíl komunikace nám nemusí být znám na samém počátku komunikace a zdaleka ne každý záměr se přemění v efekt. Příčinou může být použití nevhodných pomůcek během procesu komunikace, nespolupráce komunikanta při příjmu informace, aj.

3.6 Komunikační situace

Vzhledem k tomu, že komunikace probíhá v určitém prostoru, dají se jednotlivé části komunikace označit za komunikační situace. Žibritová rozděluje komunikační situace na spontánní – vznikají náhodně - a záměrné, které jsou prostorově uspořádané

a organizované. Spontánní situace nemůžeme za žádných okolností ovlivnit, kdežto záměrné situace tvoří do jisté míry komunikátor tím, že je podřizuje efektu, jehož chce prostřednictvím komunikace dosáhnout.

Na komunikační situaci pak závisí, zda se komunikace vyvine v obousměrnou nebo zůstane u komunikace jednosměrné. Se situací souvisí atmosféra, ve které se komunikace odehrává. Situace tak má v komunikaci výraznou funkci a ovlivňuje její charakter. [Žibritová 1984; 22-3]

Ačkoli bude následující věta znít dobově zabarvená, autorka ve své knize píše, že "zvyšování efektu v procesu komunikace je sociálním požadavkem." [Žibritová 1984; 21] Myslím, že svým způsobem platí význam této věty do dnešních dní. Je přeci skutečně sociálním požadavkem, aby především v odborné komunikaci probíhal komunikační proces co nejefektivněji. Již na začátku konverzace bychom si měli určit cíl, jehož se chceme dobrat a vhodně zvolenou konverzací se snažit dospět k nám požadovaným cílům.

4. Interakce

Ačkoli se pojem komunikace a interakce velmi často spojuje, někdy se dokonce i slučuje v jeden, Žibritová v nich vidí zásadní rozdíl. Přestože v komunikaci existuje určitý druh interakce, může se vyskytovat v různých rovinách. V takovém případě vystupuje komunikace jako relativně nezávislá. Jde především o komunikaci na velké vzdálenosti, týká se věcí časově a místně velmi vzdálených nebo věcí neexistujících. V takových případech je vzájemná interakce minimální. Dle autorky komunikace snadno překračuje hranice skupin lidí, aniž by mezi nimi došlo k minimálnímu ovlivnění. [Žibritová 1984; 16]

M. Nakonečný s tímto tvrzením polemizuje ve smyslu toho, že i v přímé interakci lze sdělovat neexistující, avšak nelze v ní komunikovat. Její podstatou, jak tvrdí, je totiž komunikativní chování, které má určitý obsah, tedy i význam, ale musí být vždy uvažováno v širších interakčních souvislostech. Samotné komunikování je "velmi komplexní fenomén, v němž dochází k úmyslnému i neúmyslnému sdělování pomocí znaků." [Nakonečný 1999; 160]. Z Nakonečného tvrzení tak vyplývá, že ke komunikaci se musí přistupovat jako ke komplexu, kde samotný lexikální význam slov je doplněn o nonverbální komunikaci, o které se zmíním dále.

Pokud však do komunikace zahrneme i proces interakce, pozdvihneme všeobecně zažitě chápání komunikačního procesu nad pouhé odevzdávání informací. Zároveň však komunikace neznamena vzájemné ovlivňování. Komunikace je procesem vzájemného porozumění a pochopení, ve kterém odevzdávání informací a ovlivňování obou partnerů jsou pouze podřadné momenty. [Žibritová 1984; 16]

Zaměřujeme-li se pouze na tematické sdělení, můžeme podle Janouška přijmout "psychologický mechanismus aktivity příjemce jako zrcadlový odraz mechanismu aktivity mluvčího". To znamená, že záměr vyslat zprávu se rovná záměru ji přijmout, proces jejího zakódování by se měl rovnat procesu jejího dekodování. Počáteční informace by se tak měla donést až k příjemci, čímž by se znalosti komunikátora měly stát znalostmi komunikanta, a tím by se pomyslný komunikační kruh uzavřel. [Merta 1970; 33]

Ve skutečnosti je však tento teoretický kruh ovlivněn interakcí v meziosobní komunikaci, v níž si chtějí obě strany uspokojovat svou informační potřebu. Taková komunikace se považuje za efektivní, neboť zlepšuje účinnost a přesnost v komunikačním procesu. Její hlavní výhodou je tzv. **zpětná vazba**, kterou obdrží odesílatel od příjemce. Její podstata spočívá v tom, že odesílatel dostane zpětnou informaci o účinku odeslané informace. Na základě této zpětné vazby se pak může odesílatel ve svém dalším komunikačním procesu zlepšovat. Zpětná vazba však v praxi není pouhým zrcadlovým obrazem odeslané informace. Na minimální informaci můžeme dostat obsáhlou odpověď a naopak. Pro příklad nám může sloužit marketingový koncept, který je na obousměrné komunikaci vybudován. Z něho se pak vychází ve veškerém obchodním jednání.

Obecně řečeno se snaží komunikátor i komunikant do jedné zprávy promítnout své předpoklady představ, mínění a postojů. Komunikátor usiluje rozšířit své domněnky o daném sdělení na komunikantovy, potažmo na celý efekt oné zprávy. Snaží-li se člověk v pozici komunikátora vyvodit cíle, jaké bude jeho zpráva mít, může to nejen ovlivnit formu jeho sdělení, ale často se může ve svých předpokladech zcela mýlit. Za takových okolností je však vztah komunikátora i komunikanta nevyvážený a jejich role se liší. [Merta 1970; 33]

Dle Janouška se dá tato nesymetričnost stručně popsat v následujících bodech:

1. Mluvčí nejprve zváží téma svého sdělení na základě konfrontace potřeb svých a potřeb svého posluchačstva. Teprve poté proběhne zakódování zprávy a probíhá komunikace. V této fázi nemůže posluchač uplatnit své předpoklady, ty se objeví až s příjmem příslušného sdělení.

2. Posluchač zváží, zda má na obdrženu zprávu reagovat též verbálně. V této fázi porovná své předpoklady s došlým sdělením a zváží očekávání partnera v případě odesílání zpětné vazby.
3. K dokončení předešlého procesu dochází ve chvíli, kdy se posluchač sám ujal slova.
4. Ve fázi, kdy se ke slovu dostal 1. komunikační partner, probíhá korekce jeho předpokládaného vývoje komunikace z reakce jeho partnera. Během dalších výměn dochází k postupnému potvrzování, odmítání či korekci jejich vzájemných očekávání.

O možnosti fungování takovéto komunikace rozhoduje v první řadě posluchač. On se rozhodne, zda se do dialogu zapojí či na aktivitu mluvčího neodpoví, ale v každém případě se dá jeho chování považovat za určitou reakci. [Merta 1970; 34-5]

Z obyčejného lidského hlediska se též upřednostňuje komunikace obousměrná, neboť lidé odjakživa raději participují v komunikačním procesu, kde se mohou tázat, polemizovat či oponovat, než jen informace slepě přijímat. Podmínkou úspěšného mezosobního sdělování je podle Janouška schopnost komunikantů představit si sebe samotného v roli druhého partnera. [Merta 1970; 36]

Tím, že komunikace využívá kromě slov gesta a chování vůbec, stává se nejen rozvinutou sociální interakcí, ale i předpokladem samotné interakce. V procesu komunikace dochází ke vzájemnému ovlivňování dvou osob, což znamená, jak jsem se již zmínila výše, že se role komunikátora a komunikanta střídá. Pro dosažení co největšího komunikačního úspěchu, musejí se obě strany navzájem co nejvíc otevřít. Ačkoli se touto otevřeností stávají pro druhé velmi zranitelnými, je to jediný způsob, jak co nejlépe proniknout do myšlenek našeho komunikačního partnera.

Interakcí tak ovlivňujeme vzájemné rozvržení rolí v komunikaci a tříbíme si jí schopnosti **empatie**. Schopnost empatie je v komunikačním procesu důležitá, neboť nám našeho komunikačního partnera přibližuje či nám umožňuje se s ním obrazně řečeno sloučit. Empatičtí lidé tak oplývají schopností předcházet myšlenkám komunikačního partnera, předvídat jeho potřeby a chovat se v souladu se společnými potřebami – našimi (z motivačního egoismu) a potřebami našeho partnera (dle motivačního altruismu).

Stejně jako Merta i já nemohu souhlasit s Festingerovou teorií "kognitivní disonance". Podle ní se partner v komunikaci a priori vyhýbá příjmu informací nebo je redukuje na minimum, pokud nemá stejné názorové přesvědčení, znalosti víry, hodnoty a postoje jako jeho komunikační partner. [Merta 1970; 31] Myslím, že do komunikace naopak vstupuje

většina lidí bez předsudků a je informacím otevřená. Fungovala-li by Festingerova teorie, komunikace by probíhala jen ve skupinách, založených na určitém tmelícím prvku společnosti.

4.1 Osobní prostor

Ke komunikaci a k životu obecně potřebuje každý člověk prostor. Vnímání a význam lidského a sociálního prostoru definoval Hall (1966) jako polo-matematickou studii. "Vzájemný vliv dvou osob je nepřímo úměrný nejenom čtverci jejich vzdálenosti ale možná ani krychli prostoru mezi nimi." [Day 1975; 57-8] Dále říká, že pokud se "vzdálenost mezi lidmi zvětší ze 7 na 14 metrů během konverzace, stupeň vlivu mezi nimi se posune z $\frac{1}{4}$ na $\frac{1}{16}$ u čtverce a z $\frac{1}{8}$ na $\frac{1}{64}$ u kostky". Hall dodává, že se jeho výpočty sice mohou zdát někomu zcela zbytečné, ale podle jeho názorů se na těchto neúměrnostech odehrává každodenní komunikace a každodenní ovlivňování lidí.

Osobní prostor je podle Halla jakási bublina kolem individua. Její rozměry se liší v každé kultuře, ale obvykle bývá od 4 do 10 metrů. Pokud je tento osobní prostor narušen, člověk se cítí nepříjemně. "Sociální prostor je bublinou imaginární kolem jednoho určitého sociálního systému, složeného z jeho členů. Když je tento sociální prostor narušen nečleny, členové se cítí nesví." [Day 1975; 58]

Osobní a sociální prostor je však hlavní tematikou neverbální komunikace. Přestože se jí ve své práci více nevěnuji, vím, že při přenosu zprávy je většinou velmi těžké oddělit verbální od neverbální složky. Verbální i neverbální elementy na sebe v komunikaci působí, oba se navzájem doplňují. Nonverbální znaky mohou měnit význam verbálních sdělení, ale také mohou jejich význam podtrhovat a velmi často se zcela významně doplňují. Čím lépe se komunikující osoby znají, tím jsou si v komunikaci blíže, nehledě na to, kolik slov pronesou. "Důvěrně známí lidé mohou spolu komunikovat i tím, že spolu mlčí." [Cejpek 2005; 75] nebo citát G.Egona: "I když dva lidé jsou spolu a mlčí, může být atmosféra jejich setkání plná sdílení." [Nakonečný 1999; 31]

5. Verbální komunikace

Verbální komunikací se rozumí přenos slov (ať již přímou komunikací z očí do očí, telefonem nebo psanou zprávou). Slova mohou být abstraktní, konkrétní stejně jako mohou mít citové či neutrální zabarvení. Konkrétní slova často přinášejí více informací a jsou méně náchylná k nepochopení než slova abstraktní. Na druhou stranu se však dají poměrně snadno vyjádřit i komunikací nonverbální, a proto se verbální komunikace používá především ke sdělování abstraktních pojmů, které jsou nonverbální komunikací nepostihnutelné. Verbální komunikace je vždy úmyslná, kdežto své vnitřní stavy sdělujeme (často i nechtěně) právě komunikací nonverbální.

Verbální komunikace je specificky lidským způsobem komunikace, jež se objevuje buď v mluvené nebo psané řeči. Mluvenou řeč umožňuje artikulace, která je specifická právě pro lidi. Při mluvení článkujeme hlásky pohyby mluvidel, což činí na rozdíl od zvířecí komunikace tu lidskou srozumitelnou. Její základní formou je rozhovor. Pod tímto pojmem rozumíme "záměrný jazykový styk, při kterém se mluva komunikujících střídavě prolíná, a který probíhá v konkrétní předmětné a sociální situaci." [Janoušek 1988; 45]

Lingvista K. Bühler rozlišil funkce řeči v užším smyslu na "označovací a komunikativní, jejíž typickou formou je rozhovor mezi dvěma nebo více osobami". [Nakonečný 1999; 164]

H.P.Grice popisuje čtyři nejdůležitější složky rozhovoru, aby jeho průběh byl bezproblémový a založen na principu kooperace.

1. člověk má být informativní jen v té nejnutnější míře (ne méně, ale ani více, abychom se nestali rozvláčními)
2. má mluvit vždy pravdu
3. naše mluva má být relevantní, tzn. nemáme hovořit o tématech, která nejsou předmětem rozhovoru
4. vždy máme užívat jasné, jednoznačné a co nejkratší výrazy a formulace

[Nakonečný 1999; 164]

Výhody mluvené komunikace:

1. Při ústní komunikaci se nevyžaduje žádné technické vybavení, komunikace probíhá zcela přirozeně pouze na základě fyziologické vybavenosti člověka.

2. Tempo mluvené komunikace vysoce převyšuje možné tempo písemné komunikace. Pouze slovní komunikace umožňuje přímou slovní reakci na rychle se měnící životní události a tím napomáhá k rychlým výměnám replik.
3. Zprávy komunikované ústně obsahují mnohem více paralingvistických a emocionálně-estetických informací než zprávy písemné.
4. V myšlení člověk obvykle používá obrazy zvukových jazykových znaků než grafických.

[Žibritová 1984; 65]

Verbální komunikace je v závěrečném shrnutí mnohem lepší v rychle se měnících životních situacích, při vyjadřování emotivních a paralingvistických informací, apod. Je součástí našeho každodenního života a museli-li bychom se bez ní obejít, hledali bychom těžko adekvátní náhražku (např. znakovou řeč, aj.).

Základními prvky mluvené řeči jsou morfémy, ze kterých se tvoří zvukové struktury nesoucí určitý význam, které my označujeme jako **slova**. Slova jsou pak "symboly objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi, a jako taková umožňují diferencované označování a dorozumívání se". [Nakonečný 1999; 163] Zprávu, zamýšlenou k odeslání směrem k příjemci, zakódujeme do těchto symbolů. Důležité je již samotné poznání, že slova jsou pouze symboly a mají pro různé lidi různý význam. Opravdový význam slov není v nich samotných nebo v interpretaci těchto slov příjemcem zprávy, ale ve výběru těch správných slov odesílatelem zprávy, jenž pak odesílatel ukáže na umístění daných slov ve větě nebo na emocionálním akcentu. [Pederson 1988; 179]

Odesílatel si musí uvědomit, že slova mají rozličný význam v různých kulturách, v různých zemích, různých oblastech, apod. Jako příklad uvádí Nakonečný slovo "kompromis", které "v Anglii znamená úspěch, kdežto jinde spíše ústup". [Nakonečný 1999; 163] Tím se komunikace stává na jednu stranu obtížnější, na stranu druhou přináší nová slova do komunikace nové významy, poznatky a komunikace se tak stává unikátním zážitkem s neočekávaným průběhem a cílem obohatit a rozvinout jedince. Právě verbální komunikace nám dává tu jedinečnou možnost prezentování jednoho výrazu v několika variantách, jak uvedl Bernard Shaw: "Existuje padesát způsobů, jak říci *ano*, pět set, jak říci *ne*, ale pouze jeden, jak tato slova napsat." [Cejpek 2005; 73].

K dorozumívání se prostřednictvím mluvené řeči potřebujeme jazyk, respektive jeho národní formu. Samotná slova nám pomohou vyjádřit konkrétní či abstraktní výrazy, utvořit

otázku a odpověď, tzn. že umíme použít jejich lexikální význam. Bohužel jimi nevyjádříme onu emocionální složku, například naše zkušenosti ve formě emocí. Pro tyto případy je dobré znát jazyk do hloubky, abychom mohli použít například metafor.

Nejen při verbální komunikaci se snažíme o to, aby naše zpráva, či lépe řečeno informace, byla úplně pochopena. V tom případě se musí zcela podřídít lidskému jazyku, i když se může jednat kromě lidské řeči i o jazyk symbolický. Nechceme-li ztratit zprávu, která je pronesena ústně, měli bychom se postarat o její zachování tím, že ji zaznamenanáme. [Meadows 1991; 20] Tuto metodu ostatně velmi dobře známe v podobě **ústní lidové slovesnosti**. Jak název napovídá, jedná se o informace, které byly přenášeny výhradně mluvenou formou, a to z člověka na člověka, popřípadě z generace na generaci. Základem ústní lidové slovesnosti je slovo, které nese určitou informaci s určitou hodnotou. Funkce této myšlenky byla zábavná, naučná a morálně poučná. Její tvůrci byli jednotlivci, ačkoli tyto myšlenky byly určeny široké veřejnosti. Šířily se anonymně a jejich podoba se často měnila, právě proto, že nebyly nikde zaznamenané. Ustálenou podobu pro příští generace dostaly až ve chvíli, kdy je nějaký sběratel posbíral, sepsal a vydal.

Prvopočátky ústní lidové slovesnosti jsou spjaty především s venkovským prostředím a souvisejí s potřebou lidí sdělovat si zkušenosti, vysvětlovat si různé jevy a předávat je dál. Tato metoda byla stejná všem lidem celého světa, a proto se rozvíjela všude obdobně.

Základní charakteristika mluvené komunikace:

1. Ani komunikátor ani recipient se nemohou v průběhu komunikace vrátit k nějaké určité části mluvené komunikace, aby ji změnili (u komunikátora) nebo si ji lépe uvědomili či pochopili (u recipienta). Recipient je odkázán pouze na svou paměť.
2. Přenos i příjem ústní komunikace se musí uskutečňovat ve sladěném a dostatečně rychlém tempu. Pokud se tempo přenosu zprávy hodně zpomalí, recipient nezachytí zprávu ve správné struktuře.
3. Ústní komunikace bez použití veškerých technických prostředků se musí odehrávat v bezprostřední blízkosti komunikátora a komunikanta.

Zvuková komunikace v ústní lidové podobě byla v průběhu dlouhých století a tisíciletí jediným prostředkem výměny informací mezi lidmi. Zprávy se přenášely z pokolení na pokolení. Lidé nepocíťovali omezení z neuspokojení jejich informační potřeby. Ve chvílích, kdy se společnost začala rychleji rozvíjet, lidé vyvinuli písemný systém

na záznam jejich verbální komunikace. Na rozdíl od písemné formy, ve které se grafické znaky vnímají dle jejich rozložení, vnímá člověk znaky mluvené komunikace ve své časové souslednosti. [Žibritová 1984; 64-5]

Jak již bylo řečeno, mluvená komunikace je založena na přenosu velkého množství slov. Je obvyklé, že se posluchač v jejich množství ztrácí a těžko rozezná, co je a co není důležité. A protože obsah informace závisí na vnímání, které je subjektivní, jak již bylo uvedeno, přikládáme zprávám různé významy. Tím se nám mohou zdát některé informace banální, ačkoliv pro odesílatele mají velký význam. Úkolem dobrého posluchače je rozeznat, proč má tato zpráva pro odesílatele tak velký význam, v čem je pro něj výjimečná.

[Nakonečný 1999; 33]

Ačkoli naslouchat všemu, co je vyřčeno, je nadlidský úkol, neměli bychom připustit chybu lidského faktoru – poslouchat, co chci slyšet – místo – poslouchat, co je řečeno.

[Nakonečný 1999; 33] Pro ulehčení naslouchacího procesu definoval Paul W. Swets skupiny slyšeného tak, aby poukázal na ty, které mohou být vynechány (od nejbanálnějších k nejdůležitějším):

fráze a klišé – termíny běžně používané, které však příliš častým opakováním ztratily svůj hlubší význam a staly se z nich pouze prázdná slova či formální sdělení. Jejich pozitivní vlastností je, že dokážou otevřít komunikaci, slouží jako úvodní formule.

fakta neboli ověřené skutečnosti - slova či věty, do kterých nemusíme přidávat vlastní názor ani nad nimi přemýšlet, a proto se nám o nich hovoří velmi dobře.

myšlenky – "interpretace určité události nebo uvedení vztahu dvou fakt." [P.W.Swets, citováno dle (Nakonečný 1999; 34)] Často začínají úvodními formulacemi: "Domnívám se, že..." nebo "Výrok uvádí, že ...", aj.

emoce – momentální psychický stav vyprávěče

kdo je to – nejdůležitější složka celého procesu vyprávění a naslouchání, ve které se dozvídáme, s kým máme tu čest komunikovat.

[Nakonečný 1999; 34-5]

6. Naslouchání

"Rozhovor může být účinný jen tehdy, naučíme-li se nejprve naslouchat, a pak teprve hovořit." [Nakonečný 1999; 34-5]

Naslouchání je způsob, kterým přijímáme a dešifrujeme sdělení. Jedná se o typ vnímání, kterým přijímáme a zpracováváme znakové signály.

Typy naslouchání:

skelný pohled (neaktivní naslouchání, kdy se díváme skrze mluvčího)

automatické odpovídání (v situacích, kdy se nám nechce odpovědi rozvádět, používáme nejčastěji automatické "ano")

opakování několika posledních slov

aktivní - dokáže vyvolat pozitivní pocity v jedinci, který hovoří a jemuž je nasloucháno.

Aktivní naslouchání slouží několika důležitým účelům:

1. pomáhá posluchači ověřovat, zda pochopil, co mluvčí řekl a hlavně co tím mínil
2. prostřednictvím aktivního naslouchání dává posluchač mluvčímu najevo, že uznává a přijímá jeho pocity
3. aktivní naslouchání podněcuje mluvčího, aby zkoumal své pocity a myšlenky

Techniky užití v aktivním procesu naslouchání:

- opakování informací (po vynesení informace ji zopakujeme)
- parafráze myšlenek mluvčího (schopnost aktivně reprodukovat získané informace třetí osobě bez přítomnosti mluvčího, popřípadě umět získané informace i samostatně vysvětlit, nebo dokonce zodpovědět dotazy k tématu)
- ujasnění si informací, vyptávání se
- vyjádření pochopení pocitů druhého
- hodnocení konverzace
- tolerance ticha

Typy aktivního naslouchání:

- **empatické** – nejčastější typ, posluchač se dokáže vcítit do myšlení druhých (vidí svět jejich očima, cítí to co oni)

- **hloubkové vs. povrchové** – Pokud si naslouchající neosvojí techniky hloubkového naslouchání, pravděpodobně ztratí příležitost navázat účelný kontakt s pocity a skutečnými potřebami druhého. Většina sdělení má však smysl velmi jednoduchý, který lze odvodit z jejich doslovného znění, a to je význam vnější. Poněvadž se vyskytuje jen málo sdělení, které mají jen jednu významovou rovinu, je nutné, aby se posluchač zaměřil na obě roviny.
- **objektivní** – posluchač s účastí vyslechne hovořícího, ale též popřemýšlí o druhé straně problému (např.: stížnost na určitou věc může a nemusí mít své oprávnění)
- **nezaujaté, kritické** – Po fázi nezaujatého naslouchání, kdy je posluchač otevřen novým informacím, a tím si vytvoří předpoklad pro lepší porozumění druhému člověku, může nastat fáze kritického hodnocení a závěrů. Nezáujaté naslouchání je velmi nesnadné, a proto bychom ke kritické fázi měli přistupovat teprve tehdy, pokud si jsme svými znalostmi, možnostmi a schopnostmi zcela jisti.

[Thomson 2001, 12-15; De Vito 2001, 122-123]

V komunikačním procesu se zásadně rozlišují dva pojmy "slyšet" a "naslouchat". Slyšet se charakterizuje jako "fyziologický proces, při kterém zvukové vlny narážejí na ušní bubínek a uvádějí tak do chodu orgány středního a vnitřního ucha. Zde se mění na nervové impulsy směřující do mozku." [Van Pelt 2001; 44] Proces slyšení tak spočívá ve vnímání toho, co nám někdo vypráví, zatímco naslouchání vyžaduje výběr toho, čemu chceme věnovat svoji plnou pozornost. Naslouchání nelze popsat pouze jako schopnost jednoho z našich smyslových orgánů, neboť je to psychologický problém. Nasloucháním tedy rozumíme interpretaci toho, co slyšíme. [Nakonečný 1999; 15]. Schopnosti naslouchat se musíme naučit. Jde o porozumění druhému, o pochopení jeho názorů, jeho smýšlení a cílů, kterých se chce dobat.

Podle Van Peltové se může schopnost naslouchat zdát snadnou, avšak je mnohem obtížnější, než se stát dobrým řečníkem. [Van Pelt 2001; 44] Neboť se naslouchání označuje jako psychologický proces, jak bylo uvedeno výše, postupuje podle předem daných bodů:

- záměr – motivace, potřeba, přání, chtíč komunikátora vyslovit se
- slovo – kódovaný obsah zprávy, aby jí rozuměl i příjemce
- výklad – příjemce zprávy porovná došlou zprávu s tím, co zná a snaží se zde najít určitou podobnost

- pochopení – fáze, ve které se snaží naslouchající pochopit původní záměr komunikátora vyslat tuto zprávu.

[Nakonečný 1999; 15-16]

Van Peltová vidí zásadní problém v tom, že mnozí poslouchají bez snahy naslouchat. Z výsledků studie, které provedla mezi 500 účastníky manželských kurzů, vyplynulo, že polovinu dotázaných jejich komunikační partner pozorně poslouchá málo, občas nebo neposlouchá vůbec. 55% dotázaných připustilo, že je jejich partner obviňuje z nevnímání při komunikaci. Výsledek na základě pohlaví vzešel Van Peltové takový: ženy si povětšinou stěžovaly, že je mužský protějšek poslouchá jen trochu nebo vůbec, kdežto muži si stěžovali, že ženy záměrně neslyší to, co jim povídají. [Van Pelt 2001; 23,45]

Pokud bychom nedělali rozdíly na základě pohlaví, vyplyne nám všeobecný závěr: V komunikaci a v naslouchání zvláště jde především o snahu. O snahu vnímat druhého a snahu porozumět mu. Bez tohoto základu bude naše komunikace pouhým posloucháním, ale ne nasloucháním.

Kromě pojmu informační společnost vyjadřuje podstatu dnešní společnosti koncepce individualismu. Podle něj se jedinec snaží najít své orientační body uvnitř sebe a snaží se dosáhnout nezávislosti na dialozích, které ho provázejí. Z tohoto důvodu se "moderní" člověk často cítí smutný, nespokojený, zoufalý, opuštěný, chybí mu něco, co nedokáže popsat, apod., neboť není možné dosáhnout samostatnosti, sebevědomí a spokojenosti bez potřeby rozhovoru. [Nichols 2005; 7-8] Podle Nicholse se rozhovor, který jsme ochotni vymezit pro naši rodinu a přátele stal pouhou snůškou lichotek a "pasivních rušivých vlivů", kdežto opravdové povídání a naslouchání mizí. Na druhou stranu si klade otázku, zda-li nenaslouchání není spíše následkem než příčinou moderního života. Neboli, polemizuje s psychology, kteří tvrdí, že se ocitáme v jakémsi vakuu, neboť neumíme naslouchat a vést dialogy, kdežto podle Nicholse možná vyhledáváme samotu, neboť nám nikdo nenaslouchá. [Nichols 2005; 7]

A tak, ačkoli se to možná nezdá, v mnohých rozhovorech nejde ani tak o samotný přenos informací, ale o možnost popovídat si, projevit svůj názor, o dobrý pocit z toho, že nás někdo poslouchá. Odpovědnou otevřenost v rozhovoru definuje Cejpek jako možnost "uplatnit svou vůli vyjít druhému natolik vstříc, abych mohl snáze pochopit kořeny jeho vlastního uvažování". Tato schopnost je uložena hluboko v našem "osobnostním fondu

(endoceptu)“, v našich schopnostech, zkušenostech a vlastnostech. Naslouchající sounáležitost a odpovědná otevřenost ovlivňují celou lidskou existenci. [Cejpek 2005; 75]

Z průzkumů amerických psychologů vyplývá, že průměrný člověk si pamatuje pouze 50% poslouchaného sdělení těsně po vyslechnutí a jen 25% po dvou měsících. [Slámová 1994; 13] Již proto by se měl člověk snažit své naslouchací techniky zlepšovat, aby si z komunikace odnášel informací co nejvíce a aby se ona prokázaná procenta nesnižovala, ale naopak vzrůstala.

Charakteristickými znaky člověka, který umí naslouchat, jsou:

1. je připraven naslouchat
2. má zájem a dokáže správně odhadnout oblasti zájmu
3. je v naslouchání flexibilní, drží se pouze myšlenek rozhovoru (předem se vyvaruje předsudků, nedá na vzhled hovořícího)
4. hledá hlavní myšlenky (jedná-li se o přednášku, je dobré mít pro tento účel připravený sylabus s hlavními myšlenkami)
5. poslouchá kriticky – během naslouchání hodnotí, zvažuje a předvídá to, co daná osoba řekne dál
6. při naslouchání se plně koncentruje
7. pokud je to vhodné, dělá si poznámky
8. pomáhá řečníkovi (svým nasloucháním podporuje druhého v pokračování řeči)

[Slámová 1994; 14-5 a Daft 1991; 442]

Mnozí se nesprávně domnívají, že efektivní komunikace dosáhnou přehnaným mluvením. Vezmeme-li si příklad opět z obchodního jednání je zažitým avšak špatným zvykem snaha zákazníka přemluvit za každou cenu. Obchodníci většinou jednají v dobré víře s tím, že vše, co o výrobku vědí, musejí sdělit. Tím však naprosto zapomínají na zákaznickou potřebu.

Naopak naslouchání se ukázalo nejkritičtější aspektem efektivní komunikace, neboť se považuje za její nejučinnější složku. Dle odborníků strávíme v bdělém stavu 70% času v komunikaci, ať už s druhými, nebo tím, že sami něco říkáme, vyprávíme, posloucháme, čteme nebo píšeme.

Čas strávený v komunikaci je rozdělen tímto způsobem:

<u>činnost</u>	<u>čas strávený v procentech</u>
psaní	10%
čtení	15%
mluvení	35%
naslouchání	40%

Je to dáno prostým fyziologickým základem člověka, jehož průměrná rychlost řeči je definovaná na 100 až 150 slov za minutu, kdežto všichni jsme stejně schopni přijmout skoro 800 slov za minutu. Z toho vyplývá, že normální jedinec myslí skoro 8x rychleji než mluví. [Daft 1991; 441]

Právě díky tomuto nepoměru se lidé při naslouchání častokrát stávají nepozornými, můžeme říci dokonce línými. Jejich pozornost upadá a často si pamatují pouhou polovinu právě proneseného textu. Mnozí se totiž soustředí mnohem více na to, co svému protějšku odpoví či na co se zeptají dále, než aby poslouchali, co je jim říkáno. Důvodů však existuje mnohem více od nezájmu přes nepříjemné vystupování mluvčího či špatné naslouchací návyky z domácího prostředí.

Celý proces naslouchání se však neomezuje pouze na sluchové orgány, jak by se mohlo na první pohled zdát. Naslouchat bychom měli celým tělem. Ačkoli se to může zdát nepravděpodobné, slova představují pouhých 7% z celkového obsahu sdělení. Výška hlasu a gesta tvoří 38% a výraz tváře až 55%. Ve své práci jsem se tak zaměřila na úplné minimum komunikačního procesu, vzhledem k tomu, že skoro 93% komunikace probíhá beze slov. Pro lepší schopnost naslouchání je tak nejdůležitější zcela pochopit neverbální projevy. Z předchozí věty vyplývá, že lidem, kteří neverbální komunikaci používají minimálně nebo si ji úzkostlivě hlídají, je těžko rozumět. Jejich posluchač má pouze neúplný obraz sdělení, již dříve zmíněných 7%. [Van Pelt 2001; 54]

Kromě celkového tělesného postoje, gest a dílčích částí našeho těla, je nejdůležitější oční kontakt. Očným kontaktem vzbudíme u partnera jistotu a důvěru, že nás jeho komunikace zajímá. Důvěra je přitom jednou z nejdůležitějších složek v celém komunikačním procesu. Na ní záleží, jakým směrem se bude komunikace vyvíjet dál. Pohledem se kromě důvěry a podpory dají vyjádřit i emoce protikladné jako radost-smutek, přijetí-odmítnutí, překvapení-nezájem, aj. [Van Pelt 2001; 23,45-8]

Cíl naslouchání, důvod proč se o něm zmiňuji a proč bychom ho měli neustále chtít rozvíjet, vyjadřuje nejlépe citát Wilfrieda Webera: "Cílem naslouchání je doslova stát se jedním velkým uchem – vnímat hovořícího všemi smysly a chápat ho jako celek."
[Nakonečný 1999; 31] Je v našem vlastním zájmu, pochopit našeho komunikačního partnera, ať už se s ním shodujeme nebo si v komunikaci odporujeme. V obou případech nám dostatečná empatie a teoretická znalost pomůže v průběhu komunikace, v projevení vlastních názorů a v ovlivnění postojů a chování (zpětné vazby) druhého partnera. Opravdové naslouchání druhému člověku totiž náš život obohacuje.

Závěr

Závěr své práce pojmu jako shrnutí popsaných poznatků v odpovědi na zadané téma, tedy přehled základních nedostatků naslouchání, z nich plynoucích příčin ztrát informací a rozvíjejících technik naslouchání:

Jak tvrdí Bell ve své teorii informace, je "...při přenosu informací po libovolném kanále s danými vlastnostmi teoreticky možno dosáhnout toho, aby nenastávaly prakticky žádné chyby, a to až po jistou maximální rychlost přenosu. [Bell 1961; 45] Hlavním a zásadním článkem, který neblaze ovlivní tuto ideálně znějící teorii, je lidský faktor. Jak bylo zmíněno výše a v podstatě v celé práci, je komunikace teoreticky snadno naplánovatelná, ale v praxi se často liší. Kdyby tomu tak nebylo, svět by byl ideální a má práce bezpředmětná.

Největším a základním nedostatkem v procesu naslouchání je člověk sám.

- Prvním, ovlivňujícím faktorem je fyziologický problém (např. nedoslýchavost). Z toho plynoucí příčinou ztráty informací je přeslechnutí nebo neslyšení informace. Informace se ve svém přenosu nedostala až ke komunikátorovi, podle některých odborníků tak nebyla vůbec komunikována, nedospěla ke svému cíli.
- Jak bylo uvedeno již výše, je však rozdíl mezi slyšením a nasloucháním, které je charakterizováno jako interpretace toho, co slyšíme. Z toho plynoucí příčina ztráty informací je následující: Vzhledem k tomu, že naslouchání závisí na interpretaci toho, co slyšíme, je více než pravděpodobné, že si dva lidé zprávu vyloží odlišně. Nesprávnou interpretací informace se komunikace naruší (zpráva je pozměněna) nebo se zcela přeruší (informace se vyloží nesprávně bez následné zpětné vazby, což vede k ukončení komunikace). Celá komunikace se proto dá považovat za subjektivní proces.
- V komunikaci jde o snahu porozumět komunikačnímu partnerovi. Záleží na vůli a ochotě každého, kdo do komunikace vstupuje, zda-li se chce snažit porozumět partnerovi či nikoliv. Příčina ztráty vychází ze všeobecně platného hlediska, že se míra této snahy nedá určit, vyčíslit ani nařídit. Nebude-li se komunikační partner snažit informaci přijmout, informace bude ztracena.
- Fyziologický nepoměr mezi myšlením a mluvením přispívá k nepozornosti při naslouchání. Z oné nepozornosti vyplývá třeba i nevědomá ztráta informací, kdy člověk není plně soustředěn a nedokáže rozeznat relevantní informace od těch méně podstatných.

Do těchto čtyř bodů jsem shrnula hlavní nedostatky naslouchání a příčiny ztráty informací ve mluvené komunikaci. Abychom informací ztráceli co nejméně, krátce nastíním, proč je důležité techniky efektivního naslouchání rozvíjet. Efektivní naslouchání nám totiž umožňuje:

- mít vliv na druhé (jestliže náš komunikační partner vidí, že mu nasloucháme, má tendence dělat to samé)
- mít vliv na množství získaných informací (pokud je náš naslouchací zájem znatelný, bude se náš partner snažit uvádět co nejpodrobnější informace). Informace získávat, učit se, získávat poznatky o světě, o druhých a o sobě.
- lépe rozumět lidem
- navázat, zlepšovat a udržovat vztahy
- řešit problémy (mnoho problémů by se dalo odstranit kvalitním nasloucháním. Neznamená to vše odsouhlasit, ale snažit se druhému porozumět).
- logičtěji a snáze se rozhodovat

Za efektivní naslouchání se považuje činnost aktivní. Člověk, který chce doopravdy naslouchat svému protějšku, se snaží proniknout do jeho mysli a vyčíst jeho nejtajnější zájmy, potřeby a požadavky. Lidé, kteří naslouchají aktivně, během tohoto procesu přemýšlejí o závěrech, ke kterým chce hovořící dospět, hodnotí s jakou jistotou se člověk před nimi prezentuje, rozčleňují podstatná a nepodstatná fakta.

Hlavním důvodem, proč se o efektivním naslouchání zmiňují, jsou situace, kdy je aktivní naslouchání nejen vhodné, ale je přímo vyžadováno. Jsou to chvíle, kdy potřebujeme získat důležité informace, když je pro nás hovořící osoba důležitá, mohlo-li by dojít v komunikaci k nedorozumění či tehdy, když je mluvčí ovlivněn nekontrolovatelnými emocemi.

C.E.Shannon zkoumal v jednom ze svých známých pokusů, zaměřujícího se na teorii informace, vnitřní (tedy apriorní) informaci angličtiny. Tedy takovou, kterou člověk (stanovme si ho jako anglicky mluvícího) může nabýt bez předchozích zkušeností (nebo ještě před přenosem). V pokusu vypouštěl postupně ze zprávy písmena a zkoumal, nakolik je nezávislý pozorovatel schopen si chybějící písmena doplnit. Došel k závěru, že z vyslané zprávy je možno vynechat až polovinu informace, aby příjemce pochopil smysl zprávy. [Bell 1961; 44-5]

Z tohoto pokusu nám plyne, zdánlivě ideální rovnice. Jak bylo řečeno výše, člověk si díky nepoměru myšlení a mluvení pamatuje zhruba polovinu právě pronesené řeči, stejně jako

je možno vynechat zhruba polovinu informace, aby příjemce pochopil smysl zprávy. Za optimálních podmínek (komunikace ve stejném jazyce a na stejné úrovni) by tedy člověku mělo stačit jeho běžné, "líné" vnímání, aby byl schopen pochopit smysl zprávy. Jak však poznáme, že jsme vynechali pouhou polovinu nebo že jsme vynechali doopravdy pouze to nedůležité? Tento proces podle mě ovlivnit nedokážeme, neboť neumíme v právě probíhající komunikaci určit, které informace můžeme vynechat a které nikoliv. Neměli bychom se proto o selektivnost informací snažit předem, ale k vytříbení relevantní informace by mělo docházet postupně až po obdržení celé zprávy. Tím předejdeme zamýšlené ztrátě informací.

Shrnutí a má rada na závěr: Snažit se vyposlechnout si zprávu až do samého konce, neselektovat informace během přijímání zprávy a v rámci seberozvíjejících technik se stávat lepším posluchačem. Aktivní a empatické naslouchání je mnohdy řazeno mezi univerzální léčebné faktory v řadě psychoterapeutických směrech, a tak může být pro náš život v mnoha ohledech více než zásadní.

Seznam použité literatury

BELL, D.A. *Teorie informace a její použití v technice*. Praha : Státní nakladatelství technické literatury, 1961. 193 s.

BERKOWITZ, Eric N.; KERIN, Roger A.; RUDELIUS, W. *Marketing*. 2nd ed. Homewood : Irwin, 1989. 25, 752 s. ISBN 0-256-07513-1.

BLUME, Andreas. Equilibrium refinements in sender-receiver games. *Journal of Economic Theory*, October 1994, vol. 64, no. 1, s. 66. ISSN 0022-0531.

BUDD, John M. Relevance : language, semantics, philosophy. *Library Trends*, 2004, vol. 52, no. 3, s. 447-462. ISSN 0024-2594.

BUDD, John M. The library and its users: the communication process. *School Library Media Quarterly*, 1993, vol. 22, no. 1, s. 55. ISSN 0278-4823.

CARTER, Robert M. *Communication in organizations : an annotated bibliography and sourcebook*. Detroit : Gale Research Comp., 1972. ix, 272 s.

CEJPEK, Jiří. *Informace, komunikace a myšlení*. 2., přeprac. vyd. Praha : Karolinum, 2005. 233 s. ISBN 80-246-1037-X.

CORNER, John; HAWTHORN, Jeremy. *Communication studies, an introductory reader*. London : Edward Arnold, 1993. 281 s. ISBN 0-340-56500-4.

DAFT, Richard L. *Management*. 2nd ed. Chicago : The Dryden Pr., 1991. 744 s. ISBN 0-03-033092-0.

DAY, Stacey B. *Communication of scientific information*. München : Verlag Dokumentation, 1975. 240 s. ISBN 3-8055-2156-1.

DE VITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1.vyd. Praha : Grada publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8

FISKE, John. *Introduction to communication studies*. 2nd ed. London ; New York : Routledge, 1990. xvi, 203 s. ISBN 0-41504-671-8.

HLAVÁČEK, Libor. *Mluvíti stříbro, mluvíti zlato : slova, gesta a činy v mezilidské komunikaci*. Praha : VOX, 2005. 140 s. ISBN 80-86324-45-1.

CHERRY, Colin. *On human communication : a review, a survey, and a criticism*. Massachusetts : The Massachusetts institute of technology, 1970. xiv, 337 s.

CHERRY, Colin. *World communication : threat or promise? A socio-technical approach*. London : Wiley Interscience, 1971. xiv, 229 s. ISBN 0-471-15343-5.

JANOUŠEK, Jaromír. *Sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. 185 s.

- KOŤÁTKO, Petr. *Význam a komunikace*. Praha : Filosofia, 1998. 294 s. ISBN 80-7007-117-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. 1. vyd. Praha : Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X.
- KUNCZIK, Michael. *Základy masové komunikace*. Praha : Karolinum, 1995. 307 s. ISBN 80-7184-134-X.
- McQUAIL, Denis. *Úvod do teorie masové komunikace*. Praha : Portál, 1999. 448 s. ISBN 80-7178-200-9
- MERTA, Augustin. *Společenské aspekty komunikace odborných informací*. Praha : Ústředí vědeckých, technických a ekonomických informací, 1970. 209 s.
- MUNBY, John. *Communicative syllabus design : a sociolinguistic model for defining the content of purpose-specific language programmes*. 8th ed. Cambridge : Cambridge Univ. Press, 1991. 6, 232 s. ISBN 0-521-22071-8.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha : Academia, 1999. 105 s. ISBN 80-200-0690-7.
- NICHOLS, Michael P. *Zapomenuté umění naslouchat: (proč naslouchání vztahům prospívá)*. 1. vyd. Praha : Návrat domů, 2005. 300 s. ISBN 80-7255-106-X.
- OLSZEWSKI, Wojciech. Informal communication. *Journal of Economic Theory*, August 2004, vol. 117, no. 2, s. 180. ISSN 0022-0531.
- PEDERSON, Carlton A.; Wright, Milburn D.; Weitz, Barton A. *Selling : principles and methods*. Homewood : Irwin, 1988. ISBN 0-256-03644-6.
- PLAŇAVA, Ivo. *Jak (to) spolu mluvíme : psychologie dorozumívání i nedorozumění mezi lidmi*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 1992. 130 s. ISBN 80-210-0412-6.
- REED, Michael. Artefacts, archives and knowledge. In MEADOWS, A.J. (ed.) *Knowledge and communication. Essays on the information chain*. London : Library Association Publishing, 1991, s. 164. ISBN 0-85157-454-8.
- SATCHWELL, Peter. *Keep talking : teaching in the target language*. 1st ed. London : Centre for Information on Language Teaching and Research, 1997. 74 s. ISBN 1-874016-73-9.
- SLÁMOVÁ, Hana. *Sociální komunikace. Učební texty pro studenty VŠIS*. Praha : VŠIS, 1994.
- ŠVAGR, Alexej. *Komunikace*. 2. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1999. 139 s. ISBN 80-70795-99-9.
- THOMSON, Peter. *Tajemství komunikace*. Vyd. 1. Brno : Alman, 2001. 245 s. ISBN 80-86135-16-0.

VAN PELT, Nicky. *Umění komunikace : kniha o porozumění v partnerském vztahu*. Vyd. 1. Praha : Advent-Orion, 2001. 205 s. ISBN 80-7172-564-1.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

ŽIBRITOVÁ, Gabriela. *Sociálna komunikácia*. Bratislava : Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1984.

Seznam příloh

1. Významová struktura sdělení. [Janoušek 1988; 42]
2. Schéma přenosu informace, která je přenášena v signálech, nejspíše vlnách. Tyto signály jsou během přenosu rušeny šumem. Nevýhodou příjemce zpráv je, že nedokáže rozeznat, na kolik byla díky šumům původní zpráva změněna. Zpráva, která se k němu dostane se dá rozdělit na dvě složky: a) původní, pravdivá zpráva, b) přidané informace, které výslednou zprávu mění v dezinformaci. [Cherry 1971; 200]
3. Model komunikačních schopností. [Munby 1991; 31]
4. Schematický diagram komunikace podle Newcomba, Turnera a Converse (1965) – [Nakonečný 1999; 161]
5. Předpokladem efektivní komunikace je společná zásoba znaků, ale též společná zásoba oboustranně významných otázek, problémů a zkušeností. [Hiebsch, Vorweg 1980; dle Nakonečného 1999; 161]
6. Richardsův “trojúhelník reference” [Merta 1970; 89]
7. Čtyři komunikační modely:
 - a) přenosový (transmisivní) model - základní struktura komunikace. [Nakonečný 1999; 158]
 - b) model na poli zkušeností – model Wilbura Schramma: Je založen na zkušenostech, které komunikující mají. Signál se objeví v tom místě, kde se naše zkušenosti překrývají. Z toho vyplývá, že máme-li nějakou oblast společnou, komunikace je v tom místě snazší.
 - c) spoluúčastnický (participativní) model – je modifikací modelu přenosového. Zde je však kódující zároveň i dekodujícím. Ve chvíli, kdy dekoduje, informaci zároveň interpretuje.
 - d) Gerbnerův komunikační model – je považován za jeden z nejlépe popsáných a do dnešních dob je využíván v teorii žurnalistiky.
8. Test naslouchacích schopností. [Van Pelt 2001; 196-200]

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 19. 5. 2006

Kateřina Stuparičová

Jméno	Katedra / Pracoviště	Datum	Podpis

Dokážete naslouchat?

- Odpovědi tohoto testu nejsou ani "správné" ani "nesprávné".
- Nabízené odpovědi se nemusí nutně shodovat s tím, jak byste se vyjádřili vy. V takovém případě zvolte tu, která je vám nejbližší, a anebo na otázku vůbec neodpovídejte, pouze si připočtete maximální počet bodů.
- Některé otázky mohou hlouběji prověřit vaši paměť, neměla by se z toho však stát nekonečná meditace spojená s hledáním přesné odpovědi.
- Nejlepší formou testu je, když vám partner čte otázky. Právě tím se už vaše schopnost naslouchat podrobí nelehké zkoušce.

1. Když v práci mluvíte se svým podřízeným, obvykle vám připadá:
 - uzavřený a plný starostí
 - lhostejný a "duchem nepřítomný"
 - plně zaujatý prací
2. Otázky typu: "Proč je nebe?" nebo "I babičky mají maminky?" vám vaše děti kladou:
 - často
 - nikdy
 - občas
3. Co je podle vás účelem rozhovoru?
 - lépe druhého poznat
 - vnutit druhému svůj názor
 - vyměnit si a konfrontovat názory
4. Prozpěvujete si při svých ranních rituálech nějakou píseň?
 - ano, vždycky tu samou
 - ano, ale často písně střídám
 - ne, nikdy

5. Dáváte řečníkům otázky, když skončí nějaká konference?
 - ano, zcela systematicky
 - občas ano, zvláště, když s ním nesouhlasím
 - nikdy, svůj názor bych stejně nezměnil
6. Dokážete po rozhovoru s přítelem či kolegou změnit svůj názor?
 - ano, často
 - někdy ano
 - nikdy
7. Při poslouhání přednášky:
 - mám dojem, že jsem téma pochopil/a ještě než přednášející skončil, a proto se začínám nudit
 - mám sice dojem, poslouchám však nadále
 - poslouchám až do konce, protože chci mít jistotu, že předkládané problematice rozumím
8. Řečníci, kteří své projevy koření slovními obraty typu "dobře... tedy... jak jsem už řekl..."
 - mě dráždí
 - mi nedovolí, abych jejich vystoupení bral vážně
 - mi tím nebrání, abych dokázal uvažovat o obsahu
9. Při rozhovoru s druhými:
 - jsem většinou já, kdo má v řeči "převahu"
 - je můj partner obvykle výřečnější
 - jsem rovnocenným partnerem
10. Jaké zboží byste si vybrali, kdyby bylo za stejnou cenu?
 - CD disk
 - knihu
 - dám přednost návštěvě kina

11. Váš soused se vám svěřil s problémy, které se vás netýkají. Myslíte si, že:
- ztrácíte svůj čas?
 - nad nimi získáváte převahu?
 - jste jim pomohli?
12. Mítinků nebo veřejných shromáždění během volební kampaně se zúčastňujete proto:
- abyste si poslechli názory druhých lidí
 - abyste oponovali řečníkům a přivedli je do rozpaků
 - podobným akcím se zásadně vyhýbáte
13. "Měla moc pěkný hlas."
- ta věta mi připadá jako z Červené knihovny nebo z nějakého filmového románu
 - tuhle větu jsem už taky použil
 - myslel jsem si to, ale neměl jsem odvahu to vůbec vyslovit
14. Pokud se mi stane, že během přednášky nepochopím třeba i jen jedno slovo:
- raději přeruším přednášejícího a požádám ho o vysvětlení
 - zapíšu si ho a po ukončení přednášky se na něj zeptám
 - ještě se mi nestalo, že bych něčemu nerozuměl/a
15. Který z těchto výroků nejlépe koresponduje s vaším názorem?
- pouze odborník může mluvit o daném tématu
 - každý může mluvit o všem, je však důležité, aby se uměl srozumitelně vyjádřit
 - odborníci nemusí být automaticky těmi, kdo vědí o daném tématu nejvíce
16. Poznáte podle zvuku, kdy se už vana naplnila?
- ano, zmýlím se jen málokdy
 - ne, vždycky musím být v koupelně a hlídat to
 - nikdy jsem si nevšiml/a, že s přibýváním vody se zvuk mění
17. Dokázali byste ocitovat větu z nějaké reklamy nebo zazpívat kousek melodie, kterou jste ráno zaslechli v rádiu?
- ano, hned a bez problémů
 - ano, ale musel bych si trochu "namáhat hlavu"
 - ne, nevzpomněl bych si, ani kdybych se snažil sebevíc
18. Ve srovnání s reklamou v novinách vám reklama v rádiu připadá:
- účinnější
 - méně účinná
 - účinná ve stejné míře
19. Přijdete do společnosti již hovořících lidí a snažíte se zapojit do rozhovoru. Obvykle:
- vám připadá, že vás nikdo neposlouchá
 - všichni zmlknou, aby si vás vyslechli
 - se do rozhovoru nezapojujete
20. Řečníci, kteří v projevu dělají chyby, vám připadají:
- nekompetentní a nedůvěryhodní, je to pro vás ztráta času
 - nervózní, protože hovoří před mnoha posluchači
 - neprofesionální, ale přesto může být zajímavé je poslouchat
21. Aktuální rozhled získáváte zvláště:
- z televize
 - z rádia
 - z novin, časopisů, odborných publikací
22. Lidé se vám svěřují:
- velmi často
 - někdy
 - nikdy, do cizích záležitostí se raději nemíchám

23. Na varietním umělci oceňujete zvláště:
- jeho hlas
 - jeho vzhled
 - profesionálně zvládnutou roli
24. Při poslechu rozhlasového vysílání byste uvítali, kdybyste mohli poznat fyzický vzhled moderátora:
- ne, vůbec ne, důležité je, co říká
 - ano, protože výraz tváře může být výmluvnější než slova
 - ano, pokud bych měl zájem poznat jeho osobnost
25. Pokud jdete na přednášku:
- ruší vás zvuky z okolí
 - slyšíte jen reakce posluchačů
 - soustředíte se pouze na přednášejícího
26. Nejsoustředěněji poslouchám:
- svého přímého nadřízeného
 - některého z mých spolupracovníků
 - domovníka
27. Návštěva koncertu je pro vás:
- vždy velkým potěšením
 - nudná záležitost
 - radost, pokud se mi uvedené dílo líbí
28. Myslím, že poslouchat děti do věku pěti let a odpovídat jim na otázky:
- je velice důležité
 - není důležité
 - nikdy jsem si takovou otázku nepoložil/a
29. Při poslechu klasické hudby z rádia je potřebné:
- dát všechno stranou a soustředit se pouze na hudební zážitek
 - zesílit hlasitost na maximum, abyste se cítili pohlceni hudbou
 - klasickou hudbu nikdy v rádiu neposlouchám, protože její reprodukce není příliš kvalitní
30. Určité zvuky, melodie, které třeba náhodně zaslechnete, ale i kohoutí zakokrhání mohou ve vás vyvolat vzpomínky:
- ano, často
 - někdy ano
 - ne, nikdy

Bodovací tabulka

Otázky Odpovědi

	A	B	C
1	2	1	3
2	3	1	2
3	2	1	3
4	2	3	1
5	2	3	1
6	2	3	1
7	1	2	3
8	2	1	3
9	1	2	3
10	3	1	2
11	1	2	3
12	3	2	1
13	1	3	2
14	3	3	1
15	1	2	3
16	3	2	1
17	3	2	1
18	3	1	2
19	2	3	1
20	1	2	3
21	3	3	1
22	3	2	1
23	3	1	2
24	3	2	2
25	2	2	3
26	2	3	2
27	3	1	2
28	3	2	1
29	2	1	3
30	3	2	1
Celkem			

HODNOCENÍ

30 až 45 bodů

Pokud jste na otázky v testu odpověděli pravdivě, zdá se, že vám působí těžkosti, když máte poslouchat druhé. Možná jste však zatím nezjistili, jak to pro vás může být zajímavé a krásné. Zkuste v tom najít zalíbení a uvidíte, že vás to obohatí...

46 až 60 bodů

Jste pouze průměrným posluchačem a sluch není vašim oblíbeným komunikačním nástrojem (smyslem). Pokuste se překonat psychické bariéry, které ve vás rozhovor vyvolává. Je pochopitelné, že druzí se od vás mohou mnohému naučit, ne vždy jste však jediným "hlasatelem pravdy". Nevybírejte si ze slyšeného pouze to, co pokládáte za potřebné.

61 až 70 bodů

Jste dobrým posluchačem a příjemným partnerem pro rozhovor. Váš protějšek má pocit, že komunikace s vámi je snadná. Podařilo se vám zvládnout psychické bariéry a dokázete se vcítit do názorů a postojů druhých. To je schopnost, kterou je třeba stále rozvíjet, abyste se nestal pouze tuctovým posluchačem.

71 až 84 bodů

Skutečně jste nehledali tu "správnou" odpověď a na všechny otázky jste odpověděli co nejupřímněji? Pokud ano, pak jste mimořádně pozorný posluchač, který je obdařen jemnou a neustále kultivovanou schopností naslouchat. Pokud se však spokojíte pouze s nasloucháním, hrozí nebezpečí, že zůstanete pouze pasivním posluchačem. Ve snaze o dokonalost nezapomeňte, že i vy máte co říci. Umět naslouchat neznamená vždycky mlčet.

Detailní hodnocení

Získali jste tři body alespoň u sedmi z těchto jedenácti otázek:

1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 20, 22

Měli byste přehodnotit pýchu, kterou pociťujete vůči své osobě. Váš partner a vaši přátelé či kolegové na pracovišti vás považují za smutného a uzavřeného člověka, se kterým se téměř nedá promluvit. Vaše rezervovanost je pro ty druhé znakem pýchy. Ruku na srdce, nepodceňujete občas své blízké? Nejste náhodou jedním z těch, kdo jsou se svým úsudkem (často negativním) o druhých příliš rychle hotovi? Tento postoj by se mohl obrátit proti vám. Nenasloucháte-li druhým, dříve či později přestanou on naslouchat vám.

Získali jste tři body alespoň u sedmi z těchto jedenácti otázek:

3, 4, 5, 6, 7, 9, 15, 20, 25, 26, 29

Určitě jste dobrými posluchači. Tento způsob komunikace pokládáte za důležitý. Často doslova nenasytně "hltáte" slova hovořícího. Ale nenechte se mýlit. Přílišná důvěra v magii a krásu slova může být zavádějící.

Získali jste tři body alespoň u sedmi z těchto otázek:

1, 2, 3, 9, 11, 12, 16, 19, 322, 25, 26

Pokud jste nehledali "správné" odpovědi, pak zřejmě dokážete citlivě naslouchat. Přesto jste si však příliš jisti sami sebou. Možná, že naslouchání pro vás zase není tak snadné, jak se domníváte. Nemáte někdy sklon zaměňovat sny za realitu? Nepřeceňujete své pocity? Jsou-li však vaše odpovědi upřímné a nestranné, jste skutečně výbornými posluchači. Máte dar vzbudit v druhých důvěru a oni se vám taky rádi svěřují. Když vám vyprávějí, nemají pocit, že by mluvili do holých zdí.