

1 Komunikace (Doc. PhDr. Marie Zouharová, Ph.D.)

Obsah kapitoly

Text kapitoly

Studijní cíle



- Pochopit podstatu komunikace.
- Poznat zákonitosti komunikačního procesu.

Požadované znalosti

- Orientovat se v komunikačním procesu jako celku i ve specifických komunikačních situacích.
- Osvojit si jednotlivé fáze komunikačního procesu.
- Umět analyzovat charakter textu ve vztahu ke komunikantům i komunikátu.

Slovníček pojmů, klíčová slova

Komunikace, komunikační proces, komunikační situace, etapy komunikačního procesu, účastníci komunikace (komunikanti), recepce komunikátů, text.

Průvodce studiem



Komunikace je proces dorozumívání, společenský styk s cílem výměny myšlenkových obsahů mezi účastníky komunikace - komunikanty (Čechová, 2011, s. 378). Na komunikaci se podílejí tyto základní komponenty:

- účastníci komunikace (komunikanti),
- záměr produktora a očekávání recipienta,
- způsob kontaktu komunikantů a vztahy mezi nimi,
- téma (skutečnost, o níž se komunikuje),
- kód (dohodnutý systém znaků a pravidel pro přenos informace),
- kanál komunikace (prostředek a prostředí napomáhající k přenosu informací),
- komunikát.

Kód je dohodnutý systém znaků, i pravidel spojování, řazení znaků pro přenos informace, popř. systém pravidel pro přiřazení významu k označujícímu znaku nebo signálu (např. kód číslicový nebo telegrafní). V jazykové komunikaci je tímto kódem použitý jazyk.

Kanál je prostředek nebo soustava prostředků a prostředí sloužící k přenášení signálu, k spojení komunikantů např. umožňující dálkový přenos - televizní kanál, telefonní vedení apod. v přímé komunikaci je to prostor, v němž se komunikanti při komunikaci stýkají.

Komunikát je chápán jako součást celého komunikačního aktu, jako výsledek psaný nebo mluvený. K označení výsledku pro vzniklý komunikát se používá výrazu **text**. Pojetí tohoto termínu není jednoznačné, někdy bývá chápán i jako označení verbální struktury komunikátu (tedy ve smyslu vzorec, schéma zachycující vnitřní vztahy komunikátu). Text chápeme jako složku nejvyšší jazykové roviny.

Vztah termínů komunikát a text

Termín text se užívá:

1. Pro označení řečového jednání, komunikační nebo textové události, tzn. pro označení **procesu dorozumívání, komunikování**. Toto označení se používá řídce.
2. Častěji se užívá pro označení **výsledku komunikování**, tzn. pro vzniklý **komunikát** (jazykový projev pojmenovaný někdy jako promluva).
3. Dále se užívá pro označení **verbální struktury komunikantů**. Hovoříme tak o vzorci či schématu zachycujícím vnitřní vztahy komunikátů, zvláště vztahy mezivětné. V tomto smyslu se používá někdy i výrazu **textura**.

Ve studijní opoře budeme používat výraz text ve významu 3. Ve významu 1. a 2. se užívá i výrazu **diskurs** - ani užití tohoto termínu však nebývá jednoznačné (podrobněji Čechová, 2012, s. 379).

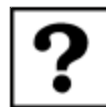
Text je konstitutivní složka nejvyšší jazykové, tj. textové roviny. Má různý rozsah a může být tvořen celou sestavou různých textů, potom text se skládá z textu. V každém případě je text pojmem vyšší roviny, než je věta. Můžeme konstatovat, že text začíná tam, kde jsou spojeny více než dvě výpovědi, které jsou uvedeny do vztahu. Komunikát je útvar, jehož strukturu tvoří text.

Nadvětné útvary se vytvářejí podle určitých pravidel, podobně jako věty, ale tato pravidla jsou složitější a méně prozkoumaná. Proto se jeví jako méně přesná.

Do komunikátů zahrnujeme i **komplexy komunikátů**. Jedná se např. o projevy dialogické (diskuse, rozhovory, hádky apod.), dále cykly a soubory projevů (reklamní katalog, jedno číslo časopisu, učebnice, cyklus přednášek, sbírka povídek, blok televizních zpráv apod.).

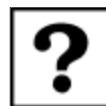
Ve významu jazykový projev se užívá i výrazu **promluva**. Označuje nejen mluvený projev, ale i psaný, v podstatě se jedná o elementární typ komunikátu.

Otázky k zamyšlení



Ve studijní opoře se zabýváme komunikáty verbálními. Jaké komunikáty neverbální povahy existují?

Otázky, které vyžadují písemnou odpověď



Domluvte se ve skupince a napište jeden typ komunikátu podle vlastního výběru. Výsledný text rozeberte a prodiskutujte.

Druhy komunikace

Komunikace se podle prostředku, který je jím základem, dělí na:

1. Verbální - je realizovatelná výhradně pomocí jazyka - hlásek, morfémů, slov a vět. Forma může být mluvená nebo psaná. V mluvené formě lze uplatnit i prostředky paralingvální, jako je síla a barva hlasu, melodie, přízvuk, rytmus a tempo řeči, vkládání pauz. V psané podobě využíváme různých druhů písma, interpunkce apod. V komunikaci se někdy kombinuje mluvené slovo a slovo psané, např. na přednášce Power point je prezentace doprovázena mluveným komentářem.

Na základě těchto skutečností potom členíme verbální projevy na:

- zvukové,
- grafické,
- zvukově - grafické.

2. Verbálně-neverbální - jedná se o kombinaci prostředků verbálních a paralingválních s prostředky nonverbálními, k nimž patří využití proxemiky (míry vzdálenosti mezi komunikanty), haptiky (uplatňování fyzického kontaktu: dotyky, podání ruky, polibek...), kinetiky (celkové pohyby komunikantů: gesty rukou, ale i pohyby celého těla).

V psaném projevu odpovídají uvedeným prostředkům projevu mluveného příslušné prostředky grafické. Při komunikaci může jít i o kombinaci s hudbou či s obrazy, znaky, symboly. Např. tzv. šmajlíci při psaní sms, komiksy: obraz a slovo v „bublinách“ apod.

3. Neverbální - patří sem např. pantomima, kreslené vtipy, reklamy beze slov, sdělování realizované světelnými signály (semafor na křižovatce) apod.

1.1 Komunikační proces ↑

1.1.1 Komunikační situace ↑

Komunikační akt vždy probíhá za určité situace - tj. v určité době, na určitém místě a v jisté společenské atmosféře. Tyto faktory komunikaci ovlivňují. Součástí této situace je i situace komunikační. Tvoří ji počet účastníků a jejich sociální, vzdělanostní, věkové složení, jejich vztahy, prostředí a čas, v nichž komunikace probíhá.

Na komunikační situaci jsou více vázány projevy nepřipravené a mluvené. V projevech přijímaných v jiné době a na jiném místě, než vznikly, se vliv všech činitelů komunikační situace nemůže projevit.

Mluvčí spojuje text se situací, v níž se realizuje. Proto je situace a vázanost na ni jistým faktorem jeho konstituování. Vázanost textu na situaci je výrazná zvláště v dialogu ve výpovědích typu *Tady to máš*. Až ve vztahu k určité komunikační situaci získávají slova *tady*, *to* smysl. Také při zvolání *Pomoc!* je teprve z určité komunikační situace zřejmé, o jaký druh požadované pomoci jde.

Text tedy zapojuje mluvčí do určité komunikační situace a odkazuje k ní - referuje. Reference je potom charakterizována jako „odkaz mluvčího k předmětům nebo situacím reálného světa promítnutým do našeho vědomí“ (Příruční mluvnice češtiny, 2003, s. 653). Prostřednictvím výrazů jako *tady*, *ted'*, *potom* apod. je mluvčí schopen odkazovat na jedinečně chápané situace, skupiny objektů, popř. prostor a čas vymezené vzhledem k mluvčímu. Např. *Podej to sem. Petr jede do Prahy. Ten film je napínavý* apod.

V rámci reference se rozlišuje **reference individuální** - tj. odkaz k jedinečnému předmětu, a **reference generická** - odkaz ke třídě předmětu. Např. *Maminka koupila dětem mléko. (To) mléko se jí ale po návratu domů rozlilo* - jedná se o referenci individuální. Ale v případě *Mléko je zdravé* jde už o referenci generickou.

V komunikační situaci identifikuje mluvčí jisté předměty řeči a vymezuje je vůči jiným, popř. je blíže určuje. Tato identifikace může být určitá či neurčitá.

Určitá identifikace se realizuje různými výrazovými prostředky. Mohou to být:

- a. vlastní jména: *Petr jede do Prahy* apod.;
- b. ukazovací výrazy spojující se s gesty (osobní zájmena, ukazovací zájmena, ukazovací adverbia): *Já se posadím tady, ty se posad' tam. Vezmu si toto* apod.;
- c. určité deskripce (individuální popisy), tj. spojení substantiva a
 - identifikátorů typu *ten*, *tento*, *onen*, *takový*, *týž*, *tentýž*, *ten stejný*, hovorově *ten samý*, *takový*, *tamhleten*, *tenhleten* a jejich modifikace: *Tancoval jsem s tou samou dívkou jako posledně. Takovou hudbu nemám rád*;
 - přivlastňovacích zájmen: *Moje žena pracuje na gymnáziu. Potkal jsem jeho přítelkyni*. V některých případech můžeme identifikovat přímo přivlastňovacím zájmenem, to vede k jeho substantivizaci, lze připojit i identifikátor *ten*: *Ta moje pracuje na gymnáziu*;
 - přivlastňovacích adjektiv: *Podej mi (ten) babiččin šátek*;
 - restriktivních vztahných vět: *Volala mi (ta) učitelka, které se Petr tak bojí*.

Rozšiřující text



Adresáti jsou však schopni identifikovat komunikační situaci i bez užití uvedených výrazových prostředků. Je to dáno tím, že nereferují výrazy, ale mluvčí s ohledem na situaci. Jsou využity jiné výrazové prostředky, které jsou adekvátní. V příkladu *Nevím, z čeho budu vařit. Mléko je kyselé* je zřejmé, že v případě výrazu *mléko* jde o referenci individuální. Je-li kontext méně jednoznačný, přidáváme výrazy, které zaručují jednoznačnost identifikace. Např. *To mléko* nebo *mléko v naší lednici* nebo *mléko, které držím v ruce, je kyselé*. V příkladu *Jen si dej ještě skleničku mléka. Mléko je zdravé* je zřejmé, že v případě výrazu *mléko* jde o referenci generickou. To

nám naznačuje i parafráze této výpovědi: *Mléko je, jak všichni víme, zdravé.*

Průvodce studiem



Při neurčité identifikaci nemusí mluvčí vždy využít speciálních lexikálních prostředků, ale významně se uplatňuje slovosled a umístění větného přízvuku.

Např. **Noviny** (= *noviny, které jsi chtěl*) 'neměli' - jedná se o identifikaci určitou. *Koupila jsem ti 'noviny* (nějaké *noviny*) - jde o identifikaci neurčitou.

Můžeme však použít i lexikálních prostředků:

- neurčitá zájmena typu někdo - kdosi - kdokoliv, něco - cosi - cokoliv apod. **Někdo** klepe na dveře, Za uzdravení dám **cokoli**;
- spojení substantiv a zájmena nějaký, jakýsi, jeden. Letáky roznáší **jakýsi člověk**.

Identifikovat můžeme také spojením substantiv nebo zájmen a kvantifikátorů, tj. číslovek, substantiv ve funkci číslovek a zájmen typu *každý, všichni, některý, ostatní, jiní*. **Někteří stále tomu nevěří**. Kvantifikátory doplňují nebo nahrazují identifikátory. **Všichni, kdo se bojí...** . **Tři muži, které jsme viděli dnes ráno, ...** .

Rozšiřující text

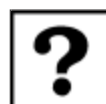


Situace má význam pro **koherenci** textu. Např. v případě komentáře televizního přenosu sportovního utkání: *Holík ... Pospíšil ... znovu Holík ... a a a gól!* Obrazová část přenosu podmiňuje porozumění části jazykové.

Pro koherenci textu má význam i situace modelová. Znalost pragmatických skutečností probíhající při realizaci modelové situace determinuje výběr a množství jazykových prostředků pro porozumění textu. Na pozadí modelové situace se pak konkrétní (na první pohled neúplný text) jeví jako koherentní. Příruční mluvnice češtiny (2003) uvádí následující příklad:

Natankoval plnou nádrž. Pak si ještě na stojánku všiml pěkného hřebenu. Zaplatil, a než vyrazil, umyl si ještě okno. I když slova *natankoval, stojánek, zaplatil, okno* spolu významově nesouvisejí, je jejich sounáležitost zřejmá díky znalosti modelové situace *tankování u pumpy*.

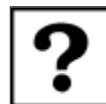
Otázky, které vyžadují písemnou odpověď



Texty se vážou nejen na situaci, ale také na všeobecné znalosti a hodnoty sdílené daným jazykovým společenstvím. Mluvčí se na ně odvolává obraty typu *jak se říká, jak víme* apod. Některé texty vznikají jako reakce na jiný text - odpověď na dopis, recenze, kritika.

Vytvořte dle vlastního výběru komunikát, který reaguje na jiný text.

Otázky k zamyšlení



Intertextové (mezitextové) relace a odkazy text doplňují po stránce obsahové, usnadňují postížení jeho funkce.

Propojení s jinými texty se realizuje:

- odkazem na mluvčího (autora, kulturní autoritu...),
- citací nebo parafrází díkce jiného mluvčího, textu, sdílených hodnot apod.
- odkazem na texty jejich názvy, ale také způsobem vyjádření textu (Příruční mluvnice češtiny, 2003, s. 657).

Navazuje-li komunikát na jiný komunikát, na jiné komunikační události, jedná se o jejich zapojení do **komunikačního kontextu**. Komunikáty mohou reagovat na jiné komunikáty, citovat je, explicitně na ně odkazovat, variovat je, distancovat se od nich. Nebo implicitně na jiné komunikáty činí narážky v pozitivním nebo odmítavém

smyslu. Tyto narážky - neboli **aluze** mohou identifikovat a plně pochopit jenom adresáti, kteří příslušné pre-komunikáty znají.

Rozšiřující text



1.1.2 Etapy komunikačního procesu ↑

Komunikování - pokud není bezprostřední, nepřipravené, mívá zpravidla tři etapy:

1. Komunikační koncepce (plán). Zahrnuje představy o rozvržení komunikace a o způsobu podání. Zohledněna je komunikační situace, zúčastnění komunikanti a autorův záměr, výběr tematiky apod.
2. Vlastní komunikování - lokuce (sám akt vyjadřování), ilokuce (akt užití jazyka s jistým záměrem). Zahrnuje realizaci kompozičního postupu a vlastní stylizaci.
3. Recepce neboli přijímání komunikátu - obsahuje vnímání, porozumění.

Následuje potom perlokuce, která zkoumá, zda a jak se realizuje komunikační záměr.

Průvodce studiem



1.1.3 Komunikanti ↑

Z hlediska kontaktu komunikantů lze hovořit o komunikačním **styku bezprostředním** (odehrává se z očí do očí), **zprostředkovaném** (např. při telefonickém rozhovoru) a **nepřímém** - proces tvorby a recepce komunikátu neprobíhají současně (jde o písemné projevy - korespondence, novinové články apod., mluvené projevy - relace v rozhlase, televizi, vzkazy na záznamníku apod.)

Příslušné rozdíly se potom odrážejí i ve výstavbě a stylizaci komunikátů.

Pro komunikaci je důležitý vztah mezi komunikanty. Průběh a charakter komunikace je ovlivněn tím, zda se účastníci znají (**komunikace důvěrná** nebo **komunikace neutrální**). Záleží i na sociálním postavení komunikantů, jejich věku. Nemalou roli hraje i psychika účastníků, jejich pohlaví, vzdělání aj.

Na ráz komunikace má vliv i to, jaký vztah mají komunikanti k věcnému obsahu, který je předmětem komunikace, jaká je jejich míra a hloubka znalosti předmětu komunikace. Podstatný je **vztah mezi tzv. zkušenostním komplexem**, zkušenostním fondem, tj obsahem a **objemem vědomí komunikantů**, který zabezpečuje předpoklad úspěšné komunikace. Komunikace je v podstatě procesem vyrovnávání rozdílů zkušenostního fondu komunikantů v určité tematické oblasti.

Podle účasti komunikantů lze projevy rozčlenit na:

- **dialogické** - při nichž se aktivně účastní komunikace dva nebo více účastníků
- **monologické** - jazykově aktivní je jen jedna strana.

Důležitá pasáž textu



1.1.4 Recepce neboli přijímání komunikátů ↑

Zahrnuje nejen percepce a dekodování komunikátu, tedy nejen vnímání, ale i porozumění, které se může stát východiskem pro interpretaci. Pro úplnost je třeba objasnit následující termíny.

Výraz **interpretace** se užívá v několika významech:

- umělecké provedení, individuální **reprodukce** (např. interpretace Mozartova díla),
- herecké **předvedení** (Romeo byl dobře interpretován F. Blažkem),
- **výklad**, popř. rozbor díla (např. školní interpretace Babičky B. Němcové),
- **nalézání**, popř. vytváření **smyslu komunikátu** souběžně s jeho **výkladem** (jde nejen o porozumění slovům, ale o výklad funkce projevu). V tomto smyslu termín interpretace používáme.

Téma komunikátu je předmět sdělování, tedy skutečnost, na kterou se sdělování zaměřuje. **Obsah** komunikátu je souhrn informací, které komunikát přináší. Tyto informace mohou mít charakter věcný, emocionální, estetický, ale zahrnují i postoje k jevům (konotace) a narážky (popř. odkazy) na jiné komunikáty (tzv. aluze).

Od tématu a obsahu komunikátu je třeba odlišit jeho **smysl**. Smysl je značně subjektivní, vzniká jako výsledek **recepce** různými komunikanty. Je ale konstruován, konstituován na podkladě vstupní obsahové náplně komunikátu. Na jeho vytváření se podílejí obě strany komunikace.

Smyslem komunikátu se rozumí **obsahově - sémantický komplex**. Vytváří se v mysli příjemce na základě obsahové náplně vložené do komunikátu autorem a modifikované jeho stylem. Smysl je pojem souvztažný s pojmem **záměr** autora. Záměrem autora je, aby adresát interpretoval jazykový projev v určitém smyslu. Stupeň souladu mezi záměrem autora a smyslem, který v projevu nalézá příjemce, je různý. Žádný komunikát z hlediska vnímatele není úplný, každý je nějak vázán na situaci, nevyjadřuje vše explicitně, ale počítá s presupozicí. Jde o zkušenostní podmíněnost významu komunikátu a existuje na podkladě lidské zkušenosti a logiky. Např. smysluplnost výroku *Ilona si umazala halenku* je podmíněno **presupozicí** (zkušenostním předpokladem): *Ilona má halenku*.

Otevřenost smyslu komunikátu vyplývá i z užívání nepřesného pojmenování, z eliptického vyjadřování a jeho slabé soudržnosti. Různé komunikáty tak nabízejí různé předpoklady k posunu smyslu. Příjemce vyvozuje na základě svého zkušenostního fondu, na podkladě své myšlenkové abstraktní činnosti, z jazykového projevu závěry, které v něm nejsou přímo řečeny - usuzuje z něčeho na něco. Např. je-li *Petr tchán Pavla*, lze z toho usoudit, že *Pavel má zetě*. Tento proces se nazývá **interference**.

Přijímání jazykového projevu je provázeno určitým očekáváním - **expetací** spojeným s napětím - **tenzí**. Toto napětí je při úspěšné recepci postupně odstraňováno. Může však dojít k **neporozumění** komunikátu a následně k **nedorozumění**. Komunikáty nepřiměřené obsahem nebo formou vedou u příjemců k neporozumění (k zásadnímu nepochopení smyslu, neodhalení záměru autora textu) nebo k nedorozumění (k mylnému chápání komunikátu nebo jeho části). Původcem tohoto jevu může být jak příjemce - má nižší zkušenostní fond, než předpokládá autor - , tak autor projevu. Buď neodhadne zkušenostní fond zamýšlených adresátů, nebo si neuvědomí potřebu vyjadřovat určité jevy jistým způsobem, nebo to nedovede. Vyjadřuje se nadměrně neurčitě, zkratkovitě, elipticky. Příčinou častého nedorozumění může být i to, že mluvčí neumí své myšlenky vyjádřit adekvátní jazykovou formou. Přičemž nejde ani tak o výběr jazykových prostředků, ale o jejich smysluplné spojování v text.

Nedorozumění může být i záměrné, autor schválně produkuje víceznačný projev (např. anekdoty, hádanky). Naopak příjemce může předstírat neporozumění záměru autora a přikládá komunikátu cíleně jiný smysl, než autor zamýšlel.