

# PSYCHOLOGICKÉ ZÁKLADY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci
- Významová dynamika a struktura komunikačního aktu
- Komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální
- Vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci



# PSYCHOLOGICKÉ ZÁKLADY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci
- Významová dynamika a struktura komunikačního aktu
- Komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální
- Vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

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

Tato práce vznikla v rámci Programu rozvoje vědních oblastí na Univerzitě Karlově č. P07 Psychosociální aspekty kvality života, podprogram Psychologické a sociální aspekty utváření životních drah, životních stylů a kvality života – determinanty a perspektivy.

**prof. PhDr. Jaromír Janoušek, DrSc.**

**PSYCHOLOGICKÉ ZÁKLADY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE**

Vydala Grada Publishing, a.s.  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7  
tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400  
www.grada.cz  
jako svou 5922. publikaci

**Recenzovali:**

prof. PhDr. Jan Kořenský, DrSc.  
PhDr. Ivan Slaměník, CSc.

Odpovědný redaktor PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.  
Sazba a zlom Milan Vokál  
Návrh a zpracování obálky Antonín Plicka  
Počet stran 384  
Vydání 1., 2015

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

© Grada Publishing, a.s., 2015  
Cover Photo © allphoto.cz

ISBN 978-80-247-9851-6 (ePub)  
ISBN 978-80-247-9850-9 (pdf)  
ISBN 978-80-247-4295-3 (print)

<b>Předmluva</b>	<b>9</b>
<b>1. Verbální komunikace jako psychologický problém</b>	<b>10</b>
1.1 Fyziologické procesy, chování a činnost	10
1.2 Společnost a kultura	12
1.3 Základní psychické procesy a jejich funkce ve verbální komunikaci	16
1.4 Verbální komunikační akt	21
1.5 Lidský hlas jako nositel verbální komunikace	23
1.6 J. Habermas a filozoficko-sociologické základy verbální komunikace	25
1.7 Ch. Morris a sémiotické základy verbální komunikace	31
1.8 H. Grice a logicko-pragmatické základy verbální komunikace	40
<b>2. Verbální komunikace jako výzkumný problém</b>	<b>44</b>
2.1 Postup od abstraktna ke konkrétnu při výzkumu významové dynamiky a struktury verbální komunikace	44
2.2 Různé koncepte významových jednotek	47
2.2.1 <i>Významová jednotka podle L. S. Vygotského</i>	47
2.2.2 <i>Činnostní jednotka podle A. N. Leontjeva</i>	48
2.2.3 <i>Koncepte C. Ogdena a I. Richardse</i>	49
2.2.4 <i>Koncepte J. Fodora</i>	50
2.3 Koncepte komunikačního aktu jako metodologické východisko k postupnému výzkumu významové dynamiky a struktury verbální komunikace	51
2.4 Kooperace a komunikace	57
2.5 Metodologické závěry	63
<b>3. Problém vztahu jazyka a psychiky jako východisko k analýze významové dynamiky a struktury verbální komunikace</b>	<b>64</b>
3.1 Koncepte N. Chomského	65
3.1.1 <i>Užívání jazyka</i>	66
3.1.2 <i>Hloubková a povrchová struktura</i>	68
3.1.3 <i>„Minimalistický program“</i>	72
3.1.4 <i>Význam koncepte N. Chomského pro výklad psychologických základů verbální komunikace</i>	74
3.2 Výklad porozumění a tvoření vět podle Ch. Osgooda	82

3.3	Koncepce R. Rommetveita	87
3.4	Inferenční výklad D. Sperbera a D. Wilsonové	91
3.5	M. Tomasello o kooperaci a komunikaci	108
3.6	Tvořivost kooperace, verbální komunikace a myšlení	112
<b>4.</b>	<b>Individuálnost, interpersonálnost, skupinovost a hromadnost ve významové dynamice a struktuře verbální komunikace</b>	<b>115</b>
4.1	Komunikace a roviny společné činnosti	115
4.2	Interpersonální komunikace	119
4.3	Intrapersonální komunikace	124
4.4	Skupinová komunikace	124
4.5	Hromadná komunikace	131
4.6	Vnitřní vazba mezi verbální komunikací a kooperací	134
<b>5.</b>	<b>Intrapersonální komunikace, vnitřní řeč, hloubková struktura a smysl</b>	<b>137</b>
5.1	Intrapersonální komunikace	137
5.2	Vnitřní řeč	139
5.3	Hloubková struktura, vnitřní kooperace a vnitřní řeč	146
5.4	Pojetí smyslu ve verbální komunikaci a jejích vnitřních procesech	148
<b>6.</b>	<b>Psaná řeč a písemná komunikace</b>	<b>153</b>
6.1	Začátky výzkumu vnitřní řeči a první experimenty týkající se její úlohy při tichém čtení podle R. Pintnera	153
6.2	Vztah psané řeči, čtení a psychiky v pojetí L. S. Vygotského a A. R. Luriji	154
6.3	Jiná pojetí čtení a psaní	159
6.4	Žinkinův výzkum psaní	162
6.5	Náš výklad	170
<b>7.</b>	<b>Specifičnost ženské a mužské komunikace</b>	<b>178</b>
7.1	O ženské a mužské psychologii	178
7.2	Začátky psychologického rozboru ženské a mužské komunikace	179
7.3	Biologické předpoklady sexuálních rozdílů v komunikaci mezi ženami a muži	180
7.4	Sociální předpoklady rodových rozdílů v komunikaci mezi ženami a muži	181
7.5	Specifičnost ženské a mužské komunikace z psychologického hlediska	184
7.6	Komunikační styly žen a mužů	186
7.7	Jazykové shody a rozdíly mezi ženami a muži	189
7.8	Komunikace emocí	193
7.9	Komunikace, atraktivita a intimní vztahy	194

7.10	Ženská a mužská komunikace v pracovních vztazích a důsledky změny postavení žen a mužů ve společnosti pro další vývoj komunikace	196
<b>8.</b>	<b>Komunikační významy ve virtuální realitě</b>	<b>198</b>
8.1	Počítače jako prostředky pro komunikaci mezi lidmi	198
8.2	Psychologické aspekty počítačově zprostředkované komunikace	200
8.3	Technologická specifičnost počítačově zprostředkované komunikace	205
8.4	Přednosti a úskalí počítačově zprostředkované komunikace	206
8.5	Identita účastníků počítačově zprostředkované komunikace	208
8.6	Základní typy komunikačního aktu v podmínkách počítačově zprostředkované komunikace	211
<b>9.</b>	<b>Naše dřívější výzkumy dyadické a triadické komunikace</b>	<b>213</b>
9.1	První experiment	213
9.2	Druhý experiment	220
9.2.1	<i>Funkční struktura úkolového dialogu jako celku</i>	225
9.2.2	<i>Modifikace funkční struktury úkolového dialogu v závislosti na podmínkách výchozí informovanosti</i>	226
9.3	Třetí experiment	230
9.4	Čtvrtý experiment	237
9.5	Pátý experiment	244
<b>10.</b>	<b>Experimentální výzkum psychických procesů a jevů v psané řeči a písemné komunikaci při řešení problému</b>	<b>250</b>
10.1	Brainwriting jako psané produkování nápadů individuálně a ve skupině	250
10.2	Cíl a hypotézy výzkumu	252
10.3	Podmínky experimentu, účastníci a jejich úkoly	253
10.4	Projekt experimentu	255
10.4.1	<i>Slovní analýza</i>	256
10.4.2	<i>Syntaktická analýza</i>	257
10.4.3	<i>Obsahová analýza</i>	260
10.5	Výsledky slovní analýzy	261
10.6	Výsledky syntaktické analýzy	263
10.7	Výsledky obsahové analýzy	266
10.7.1	<i>Závěrem k dosavadním analýzám</i>	268
10.8	Analýza mezivětných a mezisouvětných souvislostí v textu	269
10.8.1	<i>Syntaktická analýza mezivětných a mezisouvětných souvislostí</i>	269
10.8.2	<i>Syntakticko-sémantická analýza mezivětných a mezisouvětných souvislostí</i>	270
10.9	Srovnání repliky v jednosměrné komunikaci s následným textem	277

10.10	Přehled a zhodnocení odpovědí řešitelů na otázku dotazníku, týkající se jejich prožitků při různých způsobech tohoto řešení	288
10.10.1	<i>Typ S-I</i>	289
10.10.2	<i>Typ I-S</i>	290
<b>11.</b>	<b>Souvislost některých základních psychologických metod s významovou dynamikou a strukturou verbální komunikace</b>	<b>292</b>
11.1	Pozorování	293
11.2	Sebepozorování čili introspekce	299
11.3	Vztah sebepozorování a verbální výpovědi	301
11.4	Experiment	304
11.5	Dotazování	313
11.6	Rozhovor	317
11.7	Dotazník	320
11.8	Analýza produktů	321
<b>12.</b>	<b>O udržitelnosti verbální komunikace jako prostředku dorozumění a porozumění mezi lidmi</b>	<b>323</b>
12.1	Dorozumění a porozumění	323
12.2	Informační a vztahová funkce verbální komunikace	325
12.3	Možnosti kultivování komunikace	326
	<b>Závěr</b>	<b>331</b>
	<b>Summary</b>	<b>346</b>
	<b>Literatura</b>	<b>354</b>
	<b>Rejstřík věcný</b>	<b>369</b>
	<b>Rejstřík jmenný</b>	<b>377</b>



# Předmluva

Práce je zaměřena na výklad psychických procesů, které jsou v základě verbální komunikace nebo představují její vnitřní pozadí. Zároveň se zabývá vlivem verbální komunikace na tyto procesy. Klíč k poznání souvislosti verbální komunikace a vnitřních psychických procesů je nalézán v jejich významové dynamice a struktuře. Přirozeným východiskem analýzy je rozbor vnějších verbálních procesů a struktur spjatých s komunikací. Analýza jejich významovosti umožňuje potom přejít k analýze odpovídajících procesů a struktur psychických.

Pokus o takový výklad je hlavním cílem této monografie. Navazuji v tom na předchozí monografii *Verbální komunikace a lidská psychika* (Janoušek, 2007) a na další vlastní dřívější práce. Na rozdíl od předchozí monografie, která k tomuto problému přistupovala z různých stránek, je to nyní pokus o souvislý teoretický a metodologický výklad mé koncepce. Výklad opírám také o vlastní experimenty a některé experimenty jiných autorů. Kromě psychologie jako základu navazuji v práci do jisté míry i na jiné obory, pokud se zabývají konceptem významu, zejména na lingvistiku, sociologii a sémiotiku, z ní hlavně na pragmatiku. Zároveň částečně sleduji filozofické aspekty.

Osou výkladu je postup od nejobecnějších a nejabstraktnějších charakteristik ke konkrétní charakteristice významové dynamiky a struktury verbální komunikace v jejich komplexu. Pokud k tomuto účelu navazuji na některé partie mých dřívějších prací, výslovně na to poukazuji. Ve výkladu je totiž obsažena částečně i charakteristika vývoje mé koncepce samotné. Zejména je to zřetelné ve výkladu mých experimentů. Jsem si vědom toho, že zvolená výkladová linie je uskutečnitelná jen částečně. Velmi bych proto uvítal, kdyby měl čtenář pro tuto komplikovanost výkladu pochopení.

Za cenné připomínky velmi děkuji prof. PhDr. Janu Kořenskému, DrSc., a PhDr. Ivanu Slaměnkovi, CSc. Dr. Slaměník mi podstatně pomohl s opravami textu i po formální stránce. Za statistické zhodnocení mého posledního experimentu, vyloženého v kapitole 10 této práce, patří můj velký dík Ing. J. Vignerové, CSc., a Ing. M. Brabcovi, PhD. Významnou pomocí v konečné fázi mi byla odborná redakční pomoc PhDr. Dany Pokorné. S vděčností oceňuji rovněž účast bývalých studentek a studentů, kteří se v době svého studia na mých experimentech podíleli.

Práci věnuji svým dětem – Haně a Jaromírovi.

Jaromír Janoušek

# 1. Verbální komunikace jako psychologický problém

Verbální komunikace je specificky lidský proces a jev patřící k podstatným charakteristikám lidského jedince i lidského společenství. Vymezuje ji předběžně jako specifickou formu spojení mezi lidmi, a to jednak prostřednictvím předávání a přijímání verbálních významů, jednak prostřednictvím jejich sdílení či nesdílení. S tímto předběžným vymezením budeme dále pracovat, upřesňovat je a rozvíjet.

Verbální komunikace má řadu podob vystupujících při běžném pohledu jako odlišné a někdy i jako sobě si odporující. Verbální komunikace je individuální i sociální, formální i obsahová, spontánní i dodržující normy, mluvená i psaná. Při hlubším pohledu se však ukazuje vnitřní souvislost takových a dalších podob, která nedovoluje stavět vnějším způsobem jednu proti druhé ani považovat jednu jako jednoduše primární vůči druhé.

Jedním z překlenovacích klíčů k takovému hlubšímu pohledu je právě psychologický výklad, o který se snaží naše monografie. Pro psychologický výklad verbální komunikace platí především to, co platí v širším rámci pro výklad psychiky samotné.

Při výkladu psychologických základů verbální komunikace je proto třeba začít širším kontextem. Do tohoto kontextu patří vztah mezi psychikou a funkcemi lidského organismu, zejména nervové soustavy, vztah mezi psychikou a chováním, případně činností člověka, dále vztah mezi psychikou a společností, kde má zvláštní místo kultura, a posléze na základě předešlých vztahů charakter lidské psychiky samotné. Průběžně přitom sledujeme, jaké místo tu má verbální komunikace.

## 1.1 Fyziologické procesy, chování a činnost

Vztah mezi psychikou a funkcemi lidského organismu, zejména nervové soustavy, spočívá v tom, že psychika existuje díky jejich fungování. Na druhé straně psychika umožňuje a usnadňuje fungování lidského organismu a nervové soustavy tím, že revokuje minulou zkušenost s vlivy vnějšího a vnitřního prostředí a anticipuje zkušenost budoucí, a to v bezprostředním kontaktu s těmito vlivy i „na dálku“. Jak k tomu dochází, jaký je vztah fyziologických procesů a psychična, je nejobtížnějším problémem psychologie vůbec a naše práce si nemůže dělat sebemenší nároky ani na nastínění tohoto problému.

Spíše pro naznačení specifiky psychiky a její nezbytnosti při procesu formování podmíněného reflexu u člověka, obvykle chápaného pouze fyziologicky, uvádíme stručnou charakteristiku experimentu A. N. Leontjeva (Leontjev, 1966, s. 45–96). Na význam tohoto „experimentu crucis“ upozorňuje V. F. Petrenko (Petrenko, 2013, s. 126). Na dlaň pokusné osoby byl promítán světelný paprsek, který osoba neviděla, protože měla ruku od zápěstí po prsty vsunutou do přístroje s ukazováčkem na telegrafním klíči. Zároveň filtry zabraňovaly působení tepla tohoto paprsku na dlaň. Bezprostředně po světelném podnětu dostala osoba elektrické podráždění klíčem do ukazováčku. Tomuto podráždění se mohla vyhnout včasným nadzvednutím ruky. Podle teorie podmíněného reflexu by se měl u osoby po několikanásobném spojování světelného podnětu a elektrického podráždění vytvořit podmíněný reflex na světelný paprsek jako podmíněný podnět k nadzvednutí ruky v potřebnou chvíli. K tomu však nedocházelo, příslušný podmíněný reflex nebyl vytvořen. Byla nutná instrukce experimentátora probandovi, že až „něco ucítí“, může se nadzvednutím ruky elektrickému podráždění vyhnout. Doplňující podmínkou bylo, že pokud osoba zvedne ruku chybně, ozve se varovný signál a dojde k elektrickému podráždění. Probandi popisovali toto „něco“, na které skutečně bezchybně reagovali, jako „vánek“, „dotknutí ptačího křídla“, „něco jako vlna“ aj. K vytvoření podmíněného reflexu tak nestačil světelný podnět sám o sobě, ale byl nutný jeho subjektivní počitek. O existenci tohoto počítka svědčilo jak vytvoření podmíněného reflexu na něj, tak možnost jeho slovní formulace, i když proband světlo neviděl ani nepocítoval jeho teplo.

K tomu dodáváme, že na vzniku počítka se zřejmě podílela i verbální komunikace. Ta v daném případě spočívala v instrukci experimentátora a ve slovní formulaci a odpovědi probanda. Z vnitřní souvislosti psychiky a verbální komunikace plyne, že i verbální komunikace, která nesporně existuje díky fyziologickým procesům v hlasových a sluchových, případně dalších smyslových orgánech a příslušných mozkových centrech, překračuje rámec vzájemné beprostřední fyziologické stimulace mezi lidmi a představuje kvalitativně nové jak časoprostorové, tak významové dorozumívání mezi nimi.

Vztah mezi psychikou a **chováním**, případně **činností** jako specifickým, předmětným chováním nositele činnosti – aktéra – zaměřeným s pomocí prostředků na cíl, je pro náš problém klíčový. Spočívá v tom, že chování a činnost jsou projevem lidské psychiky. Projev psychiky v chování a zejména v činnosti je vzhledem k nim převážně, i když ne výlučně, regulační. Na druhé straně se psychika v chování a činnosti nejen projevuje, ale i utváří. Přitom utváření psychiky není jen ontogenetické, ale i sociálněhistorické a aktuálně genetické.

To platí i pro verbální komunikaci, protože verbální komunikace je také chováním a činností *sui generis*. Psychika se rovněž ve verbální komunikaci projevuje i utváří a zároveň verbální komunikaci reguluje. Jinak řečeno, verbální komunikace je projevem psychiky i její formující determinantou. Jak ukazuje K. Fiedler (Fiedler, 2007, s. 3 n.), komunikace při svém verbálním charakteru uskutečňuje mimolingvistické, pragmatické funkce, jako je přesvědčování, vyjednávání, instruování, vlichocování atd. Tyto funkce

jsou motivované cíli a zaměřené na jejich realizaci. Dodáváme, že mají výrazně činnostní charakter. Jejich zpětný vliv na psychiku účastníků je nesporný.

## 1.2 Společnost a kultura

Vztah mezi psychikou a společností, který nás v souvislosti s naším problémem vedle vztahu mezi psychikou a chováním zejména zajímá, spočívá především v tom, že společnost psychiku determinuje. Tato determinace není však přímá a bezprostřední. Zde je možné upozornit na Bourdieuovu koncepci (Bourdieu, 1998). Podle něho vnější determinanty, například ekonomické krize, politické revoluce nebo změny v oblasti techniky, se mohou uplatňovat jedině prostřednictvím z nich plynoucích změn ve struktuře pole. Pole má lomivý účinek podobně jako hranol. Například změny ve vztazích mezi spisovateli, k nimž dochází třeba při změně politického režimu, můžeme podle Bourdieua pochopit jenom tehdy, pokud známe specifické zákony, podle nichž pole, v daném případě vztahy mezi spisovateli, funguje. Zákony, podle nichž pole funguje, lze vyjádřit jako „koeficient lomu“, případně stupeň jeho autonomnosti. Tím se pojetí sociální determinace zajímavě obohacuje.

Možnost využití této Bourdieuovy koncepce je podle našeho názoru omezena tím, že Bourdieu jednostranně akcentuje vztahovost na úkor jejích nositelů – jedinců, skupin, společenství různého druhu a velikosti. Tato jednostrannost akcentace vztahů není však u samotného Bourdieua dodržována. Sám se na různých místech konkrétními jedinci, skupinami – například rodinou – a společenstvími zabývá.

Sociální determinace ovlivňuje rovněž verbální komunikaci, a to na různých úrovních v různé míře. Je ovlivněna bezprostřední sociální situací, v níž probíhá, skupinami, v nichž probíhá, i velkými společenstvími, kde se v různých podobách realizuje.

Pojetí sociální determinace je ovšem třeba dále rozšířit o aktivní spolupodíl samotných jedinců, skupin a společenství různého druhu a různé velikosti na této determinaci. V interakci jedince s jinými lidmi, skupinami, společenstvími a společností jako celkem se jeho individuální psychika projevuje a utváří a zároveň tuto interakci reguluje. V komplexnější podobě to platí i o interakcích mezi skupinami různé velikosti a různého druhu. V těchto interakcích se potom projevují a utvářejí i skupinové a masové psychické procesy, které tu zároveň mají svou regulační funkci. Aktivní podíl verbální komunikace je v tom nesporný. Vzhledem k vnitřní souvislosti psychiky a verbální komunikace z toho plyne, že sama verbální komunikace se vyskytuje v intrapersonální, interpersonální, skupinové a masové podobě, respektive že má své reálné nositele – jedince a společenství různého druhu –, a tím společenskou determinaci psychiky ovlivňuje.

To, co představuje psychika různých velkých společenství a společností vůbec jako celků, je ovšem složitým a relativně samostatným problémem. Podobně je tomu s problémem, jak různá velká společenství a společnosti vůbec komunikají samy se sebou

a s jinými velkými společenstvími a společnostmi. Tyto složité problémy necháváme až na některé dílčí aspekty převážně stranou. Omezujeme se na jedince, interpersonální vztahy, malé skupiny a meziskupinové vztahy malých skupin. Podle toho rozlišujeme také intrapersonální, interpersonální, skupinovou a meziskupinovou komunikaci. Pokud jde o komunikaci hromadnou či masovou, zabýváme se jí kromě obecné charakteristiky zejména z toho hlediska, jak souvisí s předešlými druhy komunikace. (O tom podrobněji v kapitole 4.)

Významnou společenskou determinantou psychiky i verbální komunikace je **kultura**.

Nemůžeme se zde zabývat porovnáváním jejích různých definic. Uvádíme pouze pracovní definici autorů L. Conweye a M. Schallera, která svou obecností pro výchozí orientaci podle našeho názoru stačí. Kultura je podle těchto autorů „soubor přesvědčení (*beliefs*), zvyklostí, symbolů a charakteristik, který je sdílen určitou populací lidí, a liší se od souboru přesvědčení, zvyklostí, symbolů a charakteristik sdílených jinou odlišnou populací“ (Conway, Schaller, 2007, s. 109). Soustředíme se hlavně na faktory, které kulturu podle různých autorů tvoří.

Kulturní faktory ve svém celku tvoří systém kultury dané doby. Ten proniká psychikou lidí té doby. To zdůraznil ve své koncepci K. J. Gergen (Gergen, 1994). Tento průnik je nesporný, ale podle našeho názoru to neznamená, že psychika lidí jedné kulturní epochy je zcela odlišná od psychiky lidí jiné kulturní epochy. A to právě proto, že kulturní faktory jsou neoddělitelné od psychických funkcí vůbec.

M. Cole nalézá základní elementární fenomén, který odlišuje specificky lidskou kulturu od přírody, v artefaktu (Cole, 1997). Na možnou námitku, že různé druhy živočichů produkují také různé artefakty, uvádí specificky lidskou schopnost produkovat flexibilní kombinace artefaktů. My bychom dodali: produkci takových artefaktů, které produkují další artefakty.

L. S. Vygotskij ve své teorii kulturněhistorického vývoje ukázal, že kulturní faktory neovlivňují jenom obsah psychiky, ale i její funkce (Vygotskij, 1976). Hovořil o podílu kulturních faktorů na tzv. vývoji vyšších psychických funkcí. To znamená, že kulturní faktory ovlivňují nejen obsah, ale i strukturu poznávacích procesů, emocí a konativní, případně volní regulace. K této teorii se ještě vrátíme.

C. Ratner (Ratner, 2002, s. 10) rozlišuje ve Vygotského pojetí kulturních faktorů tři druhy. Jsou to aktivity, artefakty a pojmy. Tyto druhy kulturních faktorů lze skutečně u Vygotského nalézt, i když ne v systematické podobě. Jejich konkretizace u Ratnera slouží Ratnerově pojetí kultury. Aktivitami jsou podle Ratnera výroba zboží, výchova dětí, vzdělávání obyvatelstva, navrhování a uskutečňování zákonů, léčení nemocí, hraní a umělecká tvorba. Artefakty jsou nástroje, knihy, noviny a časopisy, hrnčířské výrobky a keramika, zbraně, jídelní přístroje, hodiny, oblečení, budovy, nábytek, hračky a technologie. Pojmy jsou podle Ratnera o věcech a lidech. Například posloupnost forem, které nabývá pojem osoby v životě lidí v různých společnostech, se mění podle právní soustavy, náboženství, zvyků, sociálních struktur a mentality. Tyto tři druhy faktorů interagují komplexně mezi sebou a zároveň s psychologickými jevy. Ratner tak dospívá

k vymezení kultury jako systému kulturních aktivit, artefaktů, pojmů a psychologických jevů. Toto pojetí kultury staví Ratner proti pojetí kultury u Brunera, který se také v mnohém k Vygotskému hlásí.

J. Bruner charakterizuje kulturu jako symbolický systém. Symbolické významy tu jsou interpersonálně pojednávány prostřednictvím diskurzu. Podle Brunera realita takových sociálních jevů, jako je demokracie nebo hrubý národní produkt, není ve věcech ani v hlavách, ale v aktech argumentování a jednání o takových pojmech. Sociální reality nejsou cihly, o které zakopneme nebo o které se potlučeme, ale jsou to významy, kterých dosahujeme sdílením lidských poznatků (Bruner, 1982, s. 835 n., 1990, s. 33).

Pro náš problém významové dynamiky a struktury verbální komunikace je bezprostředně využitelné pojetí Brunerovo, avšak zřetel ke kulturnímu zprostředkování komunikace vyžaduje vzít v úvahu obsahovou rozmanitost kultury, kterou zdůrazňuje Ratner. Účastníci komunikace jsou rozmanití lidé, kteří komunikují o rozmanitých významech, které mají pro ně rozmanitý smysl.

Zde se setkáváme se závažným problémem. Nelze jej jednoduše obejít tím, že jde o rozdíl hmotné kultury akcentované Ratnerem a duchovní kultury akcentované Brunerem. Jsou tu obsaženy ve vzájemném průniku otázky rozdílu mezi hmotnými a sociálními faktory, rozdílu mezi sociálními a psychologickými faktory a také rozdílu mezi komunikací významů a jinými hmotnými a sociálními aktivitami.

Kulturní obsah, případně vzorec, je sice podstatnou, i když často skrytou komponentou každého verbálního významu, zároveň však jako společenský produkt verbální význam přesahuje. Tuto přesaznost čili transcendenci není nutné při běžné analýze verbální komunikace sledovat, při jejím hlubším výkladu je však třeba ji brát v úvahu. Ukažme to na třech procesech.

Za prvé je to proces osvojování kompletního kulturního obsahu jedincem. V čem je jeho specifčnost ve srovnání s komunikačním předáváním a přijímáním verbálního významu vůbec? Tato specifčnost se týká místa kulturního obsahu ve vztazích jedince k okolnímu světu, ke zprostředkovateli a k sobě samotnému. Protože kulturní obsah je sdílen i jinými lidmi mimo daného jedince, je pro tohoto jedince zároveň součástí okolního světa. Kulturní obsah začíná být osvojován jedincem, jestliže se začne týkat jeho potřeb a zájmů. Řečeno s L. S. Vygotským a A. N. Leontjevem (Vygotskij, 1970; Leontjev, 1966), kulturní obsah se stává významem ve struktuře vědomí, jestliže nabývá pro jedince nějakého smyslu.

Zprostředkovateli tohoto kulturního obsahu pro jedince mohou být rodiče, sourozenci, vrstevníci, učitelé a podobně. Jsou rovněž částí okolního světa. Zároveň mají mnoho společného s daným jedincem. Řečeno s M. M. Bachtinem (Bachtin, 1973), fungování kulturního obsahu ve struktuře příjemcova vědomí zahrnuje splývání hlasů zprostředkovatele a příjemce. Uvědomění si této podobnosti u jedince je prvním krokem ke sdílení kulturního obsahu s nimi, a tím ke vstupu do příslušného společenství.

Za druhé je to proces předávání hotového kulturního obsahu jedincem jako zprostředkovatelem jinému jedinci jako příjemci. Toto předávání se děje nebo by se mělo dít

u zprostředkovatele na rozdíl od předávání prosté informace s vědomím přesažnosti, transcendentnosti kulturního obsahu. Proto také zde mluvíme o zprostředkovatelích, a ne pouze o původcích. Například předávání morální normy jako kulturního obsahu matkou nebo učitelem dítěti nebo mladému člověku je vyjadřováno nebo by se mělo vyjadřovat jako něco dobrého, důležitého a potřebného jak samo o sobě, tak pro daného jedince a jiné lidi, a tedy hodné osvojení daným jedincem. To znamená stručně řečeno předávání s vědomím transcendentálnosti předávaného. Je zřejmé, že předání je úspěšné, jestliže recipient si přesažnost, transcendentálnost daného obsahu uvědomí.

Třetím procesem je vytvoření nového kulturního obsahu. Jestliže dva dosud uvedené procesy se mohou uskutečňovat i pouze ve dvojici zprostředkovatele a příjemce, pro vytvoření kulturního obsahu je nezbytné společenství. Spolu s tím je nezbytné protínání více nezávislých proudů komunikace. Vznik nového kulturního obsahu je totiž vázán na dosažení konsenzu, shody většiny, což u dvojice není možné. Zárodek transcendentnosti, přesažnosti lze proto sledovat podle našeho názoru ve skupině počínaje trojicí. Spojujeme jej s možností přesahu většiny nad menšinou a také s možností dočasného odstupu některých účastníků od probíhající komunikace ostatních. To podstatné však je, že díky kulturnímu zprostředkování vzniká význam zobecněný. I zde je možné připomenout koncept M. M. Bachtina o polyfonii hlasů ve skupině. Ta je zesilována interanimací hlasů ve skupině a vede ke zrodu nového vědomí na průsečíku více jazyků. Podobně F. Bartlett hovoří o procesu konvencionalizace a spojuje jej jednak s kulturou, jednak s působením jedné skupiny na druhou v rámci meziskupinových vztahů. Při konvencionalizaci přechází element kultury z jedné skupiny na druhou (Bartlett, 1932, s. 176; podrobněji o tom Janoušek, 2007, s. 108). To je ovšem pouze první krok k výkladu vzniku nového masového kulturního obsahu. Takový výklad se však již vymyká rámci této naší práce.

Vraťme se k problému souvislosti kultury s verbální komunikací. Verbální komunikace je kulturou modifikována nejen obsahově, ale i ve své dynamické struktuře. Například elektronická komunikace se svou dynamickou strukturou liší od běžné verbální komunikace. Ani ona ovšem není jenom pohybem elektronických artefaktů, ale zůstává sdělováním a sdílením významů. Podobně to platí o komunikaci v různých jazycích.

Důležité je, že verbální komunikace není jen kulturou ovlivňována, ale že také probíhá proces v opačném směru. Kulturní obsah, jak jsme ukázali, je produkován ve společné komunikaci v rámci skupiny či širšího společenství, je osvojován jedincem v komunikaci s jinými jedinci a může být předáván komunikačně jedincem jinému jedinci.

Vzniká však otázka, jak konkrétně verbální komunikace kulturu utváří či přesněji spoluutváří. Tím se zabývají již zmínění L. Conway a M. Schaller (Conway, Schaller, 2007). Lze s nimi souhlasit, když východisko k tomuto problému vidí v tom, že samotný jazyk je podstatnou součástí kultury té či oné kultury. Problém potom analyzují se zřetelem k interpersonálním procesům.

Jedním možným přístupem je analýza procesu přesvědčování jako verbální komunikace. Autoři se v tom odvolávají na tzv. teorii dynamického sociálního účinku. Úspěch sociálního přesvědčování a vlivu vůbec závisí podle této teorie na třech procesech –

konsolidaci na základě postupného sdílení, shlukování do trsů (*clustering*) a korelování, uvádění do vztahů. Konsolidací se rozumí nárůst konsenzu mezi účastníky díky komunikaci. Závisí na síle, bezprostřednosti a opakování předávaných a přijímaných sdělení. Proces shlukování do trsů je do jisté míry rubem procesu konsolidace. Spočívá v tom, že v dané lokalitě dochází u lidí ke shlukování podobných přesvědčení a zároveň k jejich odlišování od shlukování přesvědčení u lidí v jiné lokalitě. Konečně korelování spočívá v tom, že se v průběhu komunikace uvádějí do vzájemných souvislostí jednotlivé prvky kultury a jejich celé trsy. I když autoři charakterizují těmito procesy interpersonální komunikaci, je zřejmé, že jde spíše o charakteristiky globálnějších komunikačních procesů.

Pro náš problém základních psychologických procesů komunikace je proto zajímavější druhý přístup, který autoři uplatňují. Charakterizují jej jako postup od poznání, kognice, přes komunikaci ke kultuře. Začínají pamětí jako předpokladem komunikativnosti. Jde o následující rysy. Nejprve je to „ulpívanost“, zakotvenost příslušné informace v individuální paměti. Další rys je „vržení“ této informace do interpersonálního prostoru. Třetím rysem je „přitažlivost“ informace pro někoho dalšího. To však ještě není samotný proces vzniku nového kulturního obsahu díky interpersonální komunikaci.

Při snaze vyložit tento proces se autoři oprávněně znovu vracejí k Bartlettovu klasickému výzkumu pořadové reprodukce určitého příběhu. Popsali jsme jej v dřívější práci (Janoušek, 2007, s. 107 n.). Spočívá v tom, že to, co reprodukuje osoba A, je dále reprodukováno osobou B, její verze je následně reprodukována osobou C atd. To je pochopitelně zároveň proces interpersonální komunikace. Pořadová reprodukce přináší přitom radikální změny ve vybavovaném materiálu, jehož výsledná podoba je spíše konstrukce. Podle našeho názoru lze zde vidět náznak přirozeně vznikajícího zobecnění, i když Bartlett to tak nenazývá. Tento produkt pořadové reprodukce vystupuje v Bartlettově procesu konvencionalizace, který jsme uvedli v této kapitole dříve, a kde jde již o element kultury. Autoři však kulturní produkt jako zobecněný výsledek interpersonální komunikace necharakterizují, což považujeme naopak za velmi důležité. Omezují se na základě uvedených a dalších zajímavých přístupů na závěr, že informace a vědění se systematicky v průběhu komunikace mění, mnohé je vypouštěno, ale určitý společný základ v podobě sdílených kulturních znalostí a norem zůstává.

## 1.3 Základní psychické procesy a jejich funkce ve verbální komunikaci

Psychiku můžeme charakterizovat třemi základními procesy. Je to poznávání, prožívání a regulace chování a činnosti. Jinak řečeno, jde o procesy kognitivní, emocionálně afektivní a regulační, zejména volní.



Pro náš problém je důležité, že člověk poznává **prostředí**, prožívá své postavení v něm a reguluje své chování a činnost vůči němu na základě významnosti, kterou pro něho jednotlivé faktory prostředí mají. Některé tyto faktory souvisejí s udržením a rozvojem lidského života velmi těsně, jiné naopak velmi vzdáleně. Některé mohou být s udržením a rozvojem života dokonce ve faktickém rozporu (podle Janoušek, 2007, s. 39). Jednoduchý příklad: Vykouření cigarety, která leží před kuřákem na stole, mu poskytuje uklidnění, ale tento význam vykouření cigarety je v rozporu se zachováním jeho zdraví. V každém případě však významy faktorů prostředí pro člověka představují zároveň konkrétní zaměření uvedených psychických funkcí, případně procesů. Můžeme hovořit o významové struktuře a dynamice psychiky jako celku.

Vzhledem k vnitřní souvislosti psychiky a verbální komunikace z toho plyne, že také v samotné verbální komunikaci se projevují poznávací, emocionálně afektivní a regulační, zejména volní, procesy a jevy, zaměřené podle významnosti faktorů prostředí pro člověka. Pokud jde o základní druhy psychických procesů, předpokládáme, že jsou přítomny v různé míře ve všech komponentách komunikačního aktu. Kognitivně reprezentativní procesy jsou zřejmě zastoupeny zejména v intenci či záměru mluvčího a v odhadu intence či záměru mluvčího příjemcem, emocionálně afektivní procesy v motivaci mluvčího a efektu na příjemce včetně jeho motivace, regulačně volní procesy v rozhodování mluvčího o podobě zprávy spjaté s jejím kódováním a v rozhodování příjemce o přijetí či nepřijetí zprávy spjaté s jejím dekódováním. Naše pojetí verbální komunikace je v základních obrysech následující. To, co je významné, a to pro daného jedince nebo pro jiného jedince nebo pro celé společenství, si lidé sdělují či nesdělují a zároveň to sdílejí či nesdílejí. To je oblast komunikace. Její základní, i když ne jedinou formou je komunikace verbální. Komunikace může mít i jinou podobu, zejména neverbální. My se zde však soustředíme na komunikaci verbální. Pokud budeme mít na zřeteli jinou formu komunikace, zejména neverbální, výslovně to uvedeme.

Verbální komunikaci a psychiku tak spojuje především to, že obě mají kromě činnostního charakteru svou vlastní významovou dynamiku a strukturu. Přesněji řečeno, jejich činnostní charakter spočívá do velké míry ve významové dynamice a struktuře. Významová dynamika a struktura lidské psychiky na jedné straně a verbální komunikace na druhé straně nejsou sice totožné, zároveň však existuje jejich vnitřní souvislost.

Psychická významová dynamika a struktura spočívá především v tom, že člověk poznává své prostředí, prožívá své postavení v něm a reguluje své chování a činnost vůči němu na základě významnosti, kterou pro něho jednotlivé faktory prostředí mají. Významnost faktorů prostředí pro člověka je dána jeho vztahem k nim, čím jsou samy o sobě, a tím, k čemu jsou pro něho.

Významová dynamika a struktura verbální komunikace je především sdělováním či nesdělováním a sdílením či nesdílením osvojených či nových významů. Tyto významy mají své zvukové či písemné nositele, které umožňují jejich přenos mezi účastníky komunikace. I proto tady vystupuje významná úloha prostředí. Nositele významů, ať

již přírodní, nebo lidmi upravené artefakty, jsou jeho součástí. Můžeme hovořit o *ekologických* základech verbální komunikace.

Psychická významová dynamika a struktura a verbálně komunikační dynamika a struktura se vzájemně pronikají. Psychika se významově obohacuje o významy přijímané komunikací od jiných lidí. Naopak tím, že význam faktorů prostředí se vyjevuje na základě vztahu člověka k nim, je verbální komunikace přirozeně zakotvena nejen v prostředí, ale i v lidské psychice samotné. Jestliže se zabýváme verbální komunikací jako psychologickým problémem, máme na mysli její hlubší rozkrytí na základě tohoto vzájemného průniku.

Přirozeným východiskem významové dynamiky a struktury verbální komunikace je analýza přístupnějších vnějších verbálních procesů a struktur. Analýza jejich významovosti by potom měla ukázat, jak je verbální komunikace zakotvena ve vztahové dynamice a struktuře lidské psychiky a jak zase verbální komunikace průnik významů od jiných lidí a společnosti vůbec do lidské psychiky zprostředkovává. Obecněpsychologický problém verbální komunikace je tak zároveň problémem sociálněpsychologickým.

Vycházíme z toho, že i elementární verbální komunikace je sama zprostředkována (Janoušek, 1968b, s. 33). Jednak je to zprostředkovanost znakově předmětná, předmětem, o němž se komunikuje, a jeho označením. Za druhé je to zprostředkovanost sociálně strukturní – rolí, normou, statutem účastníků komunikace. Za třetí je to zprostředkovanost cílem, o který komunikace usiluje, a prostředkem jeho dosažení, řekli bychom zprostředkovanost cílově instrumentální. Znakově předmětné, sociálně strukturní a cílově instrumentální momenty se v komunikaci vzájemně pronikají a podmiňují. Pro verbální komunikaci je charakteristické, že všechny tři způsoby zprostředkování jsou ovlivněny kulturou, případně že mají kulturní ráz.

Zde se znovu setkáváme se vztahem verbální komunikace a prostředí. Uvedená zprostředkovanost komunikace představuje aktivní využívání některých momentů prostředí přírodního a sociálního jako prostředků. To je **zprostředkovanost aktivní**. Vedle této aktivní zprostředkovanosti je však pro komunikaci nezbytná i **zprostředkovanost potenciální**. Ta je umožněna tou částí prostředí, která je pro průběh komunikace uzpůsobená, i když nemusí být aktuálně komunikací využívána. Patří sem určitý inventář komunikačních prostředků, který je k dispozici. Zároveň je toto prostředí, které je k dispozici, určitým způsobem strukturováno. To jsou **komunikační sítě**. Mají nejrůznější podobu, patří sem gramatická pravidla, možné vztahy uvnitř skupin i mezi skupinami i internet. Na příslušných místech v dalším výkladu na důležitou funkci sítí poukazujeme.

Vzhledem k nekonečnému množství možných obsahů komunikace je důležité stanovit rovinu obecnosti, na které se budeme obsahovostí verbální komunikace zabývat. Tato nutnost vyvstává již na velmi obecné rovině. Výše jsme například uvedli, že verbální komunikace je mimo jiné zprostředkována **sociální rolí**. Takovými rolmi jsou již role mluvčího a posluchače v elementárním modelu verbální komunikace. Tyto role jsou pochopitelně mnohem obecnější než role učitele a žáka, notabene učitele určité konkrétní školy a žáka určité konkrétní třídy tamtéž, atd.

Jak postupovat u konkretizace obsahovosti v takové velmi obecné rovině, jakou je mluvčí a posluchač?

Výchozí jednotka potřebná pro naši analýzu vztahu významu a verbální komunikace by měla zahrnovat kromě obsahovosti jak vnitřní psychické procesy, tak vnější verbalizaci. Dále by měla postihovat základní intersubjektivitu mluvčího a posluchače a základní společensky sdílenou významovou strukturu. To znamená jak zdvojení, případně množinu účastníků dorozumívání, tak sdílený interpersonální, skupinový a celospolečenský inventář jazykových a kulturních významů. Obojí – jak základní intersubjektivita, tak základní společenské sdílení – má zase svou vnitřní psychickou podobu i vnější verbální podobu.

Zvláštní postavení z hlediska vnitřních procesů mají v komunikaci **smysl sdělení** pro původce a **smysl sdělení** pro příjemce. Účastníci se rozhodují již o navázání komunikačního vztahu, tedy o vstupu do něho, podle smyslu, který pro ně určitá verbální komunikace má nebo může mít. Předpokládáme, že **smysl** představuje průsečík výrazného zastoupení všech základních psychických procesů. Jde totiž především o osobnostní **smysl**, který pro účastníky komunikačního aktu tento akt má. Zatímco věcný obsah sdělení je pro účastníky komunikačního aktu shodný, jeho **smysl** je pro účastníky rozdílný. Zároveň **smysl** propojuje motiv a záměr, respektive cíl komunikačního aktu, které bývají u mluvčího a posluchače rovněž rozdílné. Do smyslu též vstupuje individuální osobnostní profil každého účastníka. K problému smyslu se vracíme v našem výkladu ještě vícekrát.

Základním kognitivně reprezentačním procesem, na který se při rozboru vnitřních psychických procesů zejména soustřeďujeme, je **myšlení**. Je charakterizováno především **analýzou** a **syntézou**. (Na tyto myšlenkové aktivity jsme upozornili v jedné z našich prvních prací – Janoušek, 1957.) Analýze a syntéze jako hlavním myšlenkovým aktivitám se věnoval podrobně S. L. Rubinštejn a jeho škola (Rubinštejn, 1958 a 1960). Analýza a syntéza se ovšem podle Rubinštejna vztahují k celému poznávacímu procesu, nejen k myšlení, ale i k smyslovému vnímání. (Na to jsme v uvedené práci rovněž upozornili.) Rubinštejn a jeho spolupracovníci se však soustřeďují na tyto procesy v myšlení.

Analýza a syntéza jsou podle Rubinštejna vnitřně spjaté. Analýza se většinou uskutečňuje přes syntézu podmínek úkolu s jeho požadavky, syntéza se uskutečňuje přes analýzu částí, elementů, vlastností v jejich vzájemné souvislosti (Rubinštejn, 1958, s. 28 n.). Abstrakce a zobecnění jsou od analýzy a syntézy odvozené. K abstrakci docházíme analytickým vyčleněním podstatných vlastností, zobecnění vzniká analýzou podmínek jednoho úkolu přes syntézu s požadavky druhého úkolu a spočívá v odkrytí podstatných vztahů. Zároveň abstrakce a zobecnění ovlivňují zpětně analýzu a syntézu.

Podstatnou úlohu v úkolu má podle Rubinštejna slovní formulace problému, úkol je slovně formulovaný problém. Slovní formulace slouží zároveň k fixaci výsledků myšlenkového procesu. S. L. Rubinštejn se nezabývá speciálně analýzou a syntézou v řečové činnosti, avšak na analýzu a syntézu jako „společné jmenovatele“ myšlení a řeči výslovně poukazuje (tamtéž, s. 8).