

### 3. Komunikační proces

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

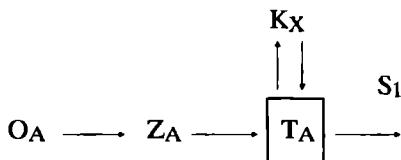
Dotyčný Albert má svůj komunikační záměr, který označme  $Z_A$ : požádat někoho o půjčení tří tisíc. Takový úmysl jistě vyplývá z určitých potřeb, přání, hodnot a je též výsledkem přemýšlení (potřebuji, nemám, musím vypůjčit). Navíc jsou ve hře zcela určité city, třeba ten nepříjemný, když člověk peníze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

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

K x V

$O_A \rightarrow Z_A$

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



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

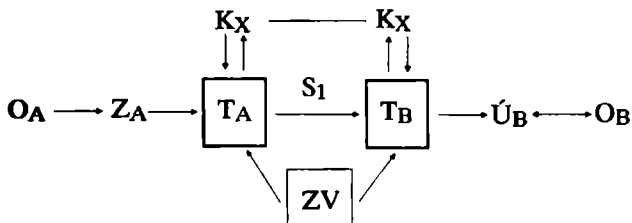
Představme si, že Albert na pohřbu kondoluje Bohoušovi slovy: „Upřímnou a hlubokou soustrast, milý můj příteli. Mohl bys mi půjčit tři tisíce?“ Tady Albertův transformátor zafungoval špatně, neboť nepřijal a nezpracoval tak řečený situační kontext.

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

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

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

Komunikační proces mezi Albertem a Bohoušem teď vypadá takto:



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

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

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

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