

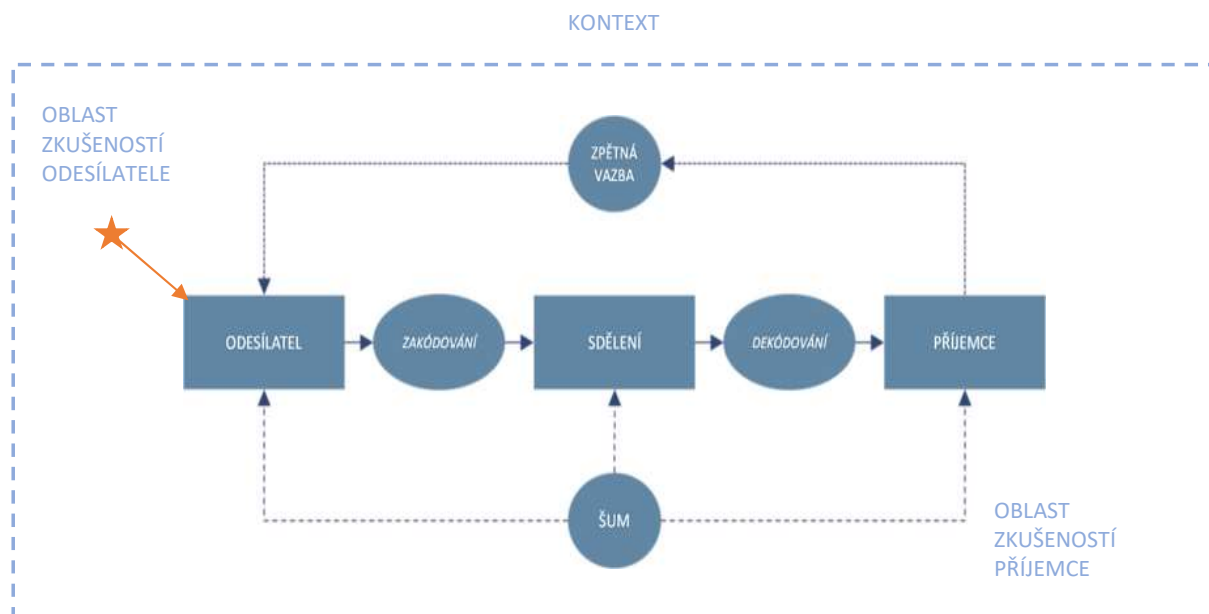
Příloha č. 4.4 – Co je informace? Přenos a příjem informace 1. hodina (shrnutí pro žáky)

Přenos a příjem informace

Proces předávání, sdílení informací se nazývá komunikace (mezilidská komunikace, sociální komunikace, masová komunikace, elektronická komunikace, verbální, neverbální apod.). Komunikace má vždy nějaký cíl, pokud příjemce přijme sdělení a pochopí jej správně, můžeme komunikaci považovat za úspěšnou.

Základní model sociální komunikace

Níže je zobrazen základní model sociální (mezilidské) komunikace mezi dvěma subjekty (osobami) např. při rozhovoru tvář v tvář (viz obrázek č. 7). Stejný princip funguje i při komunikaci uvnitř malé skupiny či projevech k veřejnosti. Pro zdárné předání informace je důležitá zpětná vazba – možnost příjemce doptat se: Myslel jsi to takto...? Případně si může odesílatel sdělení ověřit: Pochopil jsi to takto...? V modelu masové komunikace (předávání sdělení skrz masmédiá) probíhá přenos informace podobně. V rámci masové komunikace nicméně není možná okamžitá zpětná vazba.



★ Část objektivní reality, (zdroj) informace, to o čem chce odesílatel vypovídat.

Obrázek 11 Základní model sociální komunikace, inspirovaný modelem interpersonální komunikace dle DeVita (2001, s. 20).

Model znázorňuje tzv. transakční pojetí komunikace, kdy každá osoba (odesílatel i příjemce) funguje zároveň jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy odesílatel vysílá svá sdělení, také přijímá sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby. Můžeme hned vidět, jak druhá osoba reaguje například výrazem ve tváři. Transakční pojetí pohlíží na prvky komunikace (odesílatel, příjemce, šum, zpětná vazba, kódování) jako na vzájemně závislé, nikdy je nepovažuje za nezávislé. Každý existuje v určitém vztahu k ostatním. Změna v kterémkoliv prvku procesu vyvolává změnu i v ostatních prvcích.

- **Kontext** = každá komunikace se děje v nějakém prostředí – fyzickém, kulturním (škola, kancelář, obývací pokoj, v autobuse, ti co komunikují, jsou vychováni určitým způsobem,

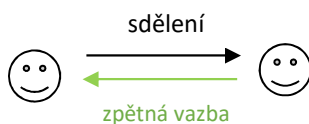
naučení, jak mají komunikovat s dospělým, s babičkou, s mužem, s ženou ...) Místo, kde, s kým a jak se odehrává komunikace, ovlivňuje přenos a vnímání sdělení.

- **Oblast zkušeností** = představuje veškeré znalosti, uznávané hodnoty, všechno, co jste kdy viděli, slyšeli a dělali. Tyto zkušenosti ovlivňují přenos informace (sdělení) – vše, co říkáte, jak to říkáte, co sami sobě dovolíte vnímat. Když se oblasti zkušeností dvou lidí překrývají, je pro oba relativně snadné spolu komunikovat (např. jsou oba ze stejné třídy nebo školy). Naopak když lidé pochází z odlišných kultur a mají odlišný jazyk, mohou si význam sdělení vyložit jinak. Oblast zkušeností nám může pomoci přijímat či sdílet snadněji nějaké sdělení, ale zároveň může způsobit chybné porozumění informaci např. v případě, že do komunikace vstupujeme s předsudky.
- **Odesílatel a Příjemce** (mluvčí a posluchač) = účastníci komunikace, každý účastník komunikace je zároveň mluvčí a posluchač. Když mluvíte (odesíláte sdělení), sledujete a dešifrujete reakce druhého – souhlas, porozumění, rozpaky, zmatek, sympatie a tak dále. A naopak jako posluchač dáváte mluvčímu, že sdělení rozumíte např. pokyvováním hlavy.
- **Zakódování a dekodování** = prostřednictvím písma, zvuku, symbolů, jazyka nebo obrazů odesílatel zakóduje informaci pro příjemce, příjemce jej dekoduje. K dekodování pomáhá příjemci, pokud zná kód (jazyk, písmo), které používá odesílatel pro zakódování zkušenosti. Příjemci též v porozumění pomáhá předchozí zkušenost, určité před porozumění (vím, že socha z židli má znázorňovat nějakou věc, kterou mají spolužáci společnou). Někdy ovšem předchozí zkušenost (předsudky) může komplikovat dekodování.
- **Sdělení** = může mít mono forem – verbální (mluvené i psané slovo) či neverbální (zvuk, gesto, mimika, fotografie, obraz), elektronickou (e-mail, zvuková nahrávka, video nahrávka). Sdělení má vždy nějakého autora, který nám informaci zprostředkovává (zakóduje) například prostřednictvím jazyka, obrazu či zvuku.
- **Komunikační kanál** = médium, kterým se přenáší sdělení. Při konverzaci mezi lidmi je to např. hlasový kanál, zrakový kanál, čichový kanál. Za kanály lze považovat i jednotlivé komunikační prostředky – mobilní telefon, internet, elektronickou poštu, televizní vysílání, rozhlas, kouřové signály. Médium = to co zprostředkovává, v rámci komunikace může být i dopisní papír, radiové vlny, vzduch
- **Šum** = překážky v komunikaci, které zkreslují sdělení nebo brání v přijímání signálu od odesílatele (mluvčího). Šum může mít povahu fyzickou (například hluk z dopravy, pokud se bavíme na ulici, bouřka rušící příjem televize), nepochopení významu slov (lidé hovořící jiným přízvukem, jazykem), rozmazané písmo v tištěném textu, sluneční brýle, které má mluvčí/posluchač znemožňující číst neverbální signály, předpojatost a klamné úsudky o druhém.
- **Zpětná vazba** = reakce na sdělení příjemcem sdělení (mračení, pokyvování hlavou). Na základě zpětné vazby – například reakce posluchačů při projevu na veřejnosti – může řečník pokračovat v promluvě nebo naopak měnit obsah. V médiích lze sledovat zpětnou vazbu složitěji, typicky prostřednictvím sledovanosti, na internetu např. počtem IP adres, které navštívili stránku, dopisy od čtenářů.

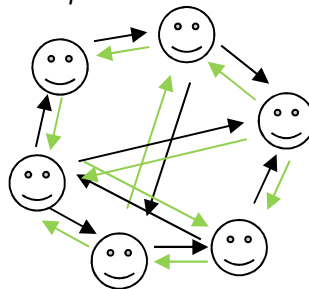
Masová komunikace

Zpětná vazba k hromadným sdělovacím prostředkům je zdlouhavá a proto se v souvislosti s nimi mluví o jednosměrné komunikaci, jednosměrném předávání informací (mluvčí → posluchač). Hromadné sdělovací prostředky – televize, noviny, časopisy, billboardy, i mnoho z počítačové komunikace je označováno jako lineární (jednosměrný) model komunikace (předávání informací), umožňují nám přijímat sdělení, ale nedovolují nám přidat svá vlastní. Respektive nedovolují okamžitou zpětnou vazbu. Samozřejmě nicméně existují např. na internetu diskuze pod článkem a můžeme kontaktovat autora či redakci novin, televize. Zpětnou vazbu uskutečnit lze, ale se zpožděním. Na druhou stranu i odesílatel informace má ztíženou pozici pro získání zpětné vazby. Pokud odesílatel (autor) sdílí informaci přes hromadné sdělovací prostředky, je třeba, aby sdělení formuloval co nejpřesněji. Zpětnou vazbou pro masmédiá může být sledovanost, poslechovost či čtenost média. Takové statistiky si vede každé sdělovací médium. Moc masových médií spočívá v jejich možnosti oslovit a ovlivnit názory velké masy lidí.

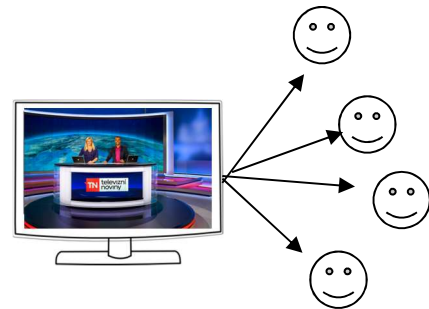
Interpersonální komunikace



Skupinová komunikace



Masová komunikace



Tabulka 5

Zdroje:

- DE VITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Garda Publishing, spol. s r. o., Praha 2001.

Zpětná vazba pro žáky:

- Které konkrétní jevy související s přenosem a příjmem informace jste si procvičili a ověřili při hodině? Například, když jste dekodovali zprávy od spolužáků? Nebo naopak, když jste se snažili předat informaci spolužákům?
- Jaký je rozdíl, mezi předáváním a přijímáním informace (sdělení) mezi dvěma osobami při rozhovoru a v rámci masové komunikace?

