

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
Pedagogická fakulta

Katedra českého jazyka a literatury

**RÉTORIKA
A
KOMUNIKAČNÍ KOMPETENCE**

Distanční text

Milena KROBOTOVÁ

Olomouc 2012

Obsah

Úvod.....	5
1 Komunikace a její místo v našem životě	7
1.1 Charakteristika pojmu komunikace	7
1.2 Základní nedostatky při komunikaci.....	9
1.3 Vztah nadřizený	10
- podřizený z hlediska komunikace.....	10
1.4 Mluvit znamená tvořit.....	10
1.5 Zásady správné komunikace	11
2 Komunikace verbální a neverbální	15
2.1 Druhy komunikace	15
2.3 Komunikace verbální	16
2.4 Komunikace neverbální	20
2.4.1 První dojem.....	20
2.4.2 Mimika.....	21
2.4.3 Řeč pohledů.....	21
2.4.4 Proxemika (z angl. proximity - blízkost)	22
2.4.5 Teritorialita (z lat. territorium - území).....	23
2.4.6 Posturika (z řec. positura - poloha)	23
2.4.7 Kinezika (z řec. kinesis - pohyb)	24
2.4.8 Gestika (z lat. gero, gerere - projevoval, nosit).....	25
2.4.9 Haptika (z řec. hápto - připevňuji, spojuji)	26
2.4.10 Prostředí	27
3 Mluvený projev - jeho příprava a zásady	31
3.1 Projevy mluvené a psané.....	31
3.1.1 Mluvené projevy	31
3.1.2 Psané projevy	32
3.2 Jak připravit projev	33
3.3 Základní fáze projevu.....	35
3.3.1 Invence	36
3.3.2 Kompozice	36
3.3.2.1 Logická stavba projevu	37
3.3.2.2 Členění textu na odstavce	40
3.3.3 Stylizace	41
3.4 Formální příprava projevu	41
3.5 Duševní příprava na vystoupení.....	41
3.5.1 Tréma	42
4 Mluvní projevy v praxi	47
4.1 Slohové postupy a útvary	47
4.2 Dělení řečnických projevů	49
4.2.1 Propagující projevy	49
4.2.2 Odborné projevy	51
4.2.3 Pracovní projevy	57
4.3.4 Příležitostné a ceremoniální projevy	63
5 Z dějin rétoriky.....	67
6 Ke vztahu mluvčí - posluchač	77
6.1 Jak komunikovat s lidmi	77
6.2 Řečník a jeho posluchač.....	79
6.3 Argumentace	81

6.4	Specifické prostředky mluveného projevu	83
6.4.1	Sugestivní prostředky	83
6.4.2	Emfatické prostředky	84
6.4.3	Názorné prostředky	84
6.4.4	Dramatické prostředky	85
6.4.5	Ozdobné specifické prostředky	85
	Literatura	89
	Příloha 1	91
	Příloha 2	99

Úvod

Žádný člověk není tak dobrý, aby nemohl být ještě o něco lepší. S mluveným slovem je to stejné. Vždy je co zlepšovat.
(S. Povich)

Živé, mluvené slovo si zachovalo po celá staletí v našem životě nezapomenutelné místo. Je pravda, že jsme se naučili mluvit, stejně jako jsme se naučili jiným dovednostem, například běhat, provádět různé manuální úkony apod. Mnoho žáků a studentů, ale i dospělých si proto klade otázku, proč se mají zabývat komunikací. Vždyť v mládí nepotřebovali žádné učebnice, žádná pravidla, a přesto se s ostatními lidmi dorozuměli. Mluvení se pro ně stalo něčím samozřejmým, v podstatě zautomatizovanou činností. Uvedla jsem, že například běhat jste se naučili nevědomky, ale abyste dosáhli dobrého sportovního výkonu, musíte se již učit soustavně a uvědoměle. Stejně tak je tomu s mluvním projevem. Český jazyk vás pravděpodobně zajímá (anebo nezajímá) z jiných důvodů než třeba různé typy aut či letadel. Avšak také jazyk je složité zařízení s mnoha součástkami, zařízení, které funguje dobře, nebo špatně, podle toho, jak je zkonstruováno, a také podle toho, jak s ním umíme zacházet. Vždyť když je někdo špatný řidič, je v podstatě jedno, zda jede škodovkou či mercedesem.

Nikdo nežije izolovaně, musí dennodenně vstupovat do kontaktů s lidmi známými či neznámými, méně či více sympatickými. Není proto jistě náhoda, že v umění komunikovat se musíme zdokonalovat, neboť komunikační úspěch je v podstatě synonymním výrazem pro úspěch společenský. Předpoklady pro řečnictví má každý člověk. Je ovšem třeba mít dobré vzory a zejména chuť ke cvičení.

Studijní materiál, který máte před sebou, je určen nejen posluchačům pedagogické fakulty, ale každému, kdo má zájem zlepšit své komunikační dovednosti, každému, kdo přijde do úzkého kontaktu s lidmi a bude muset pomocí jazyka dosáhnout předpokládaných výsledků. Je však třeba připomenout, že při jakékoli komunikaci nevystačíte pouze s jazykem. Abychom získali předpokládaného výsledku, je třeba vycházet také ze základních poznatků z psychologie, sociologie i pedagogiky, ale také z disciplín dalších.

V tom, jak a co říkáme, jak se chováme, co děláme či neděláme se odráží náš vztah k lidem a ke světu. Lidé jsou pro nás jakýmsi sociálním zrcadlem, v němž se vidíme. Pokud na našem pomyslném zrcadle vzniknou šmouhy, nejlepším prostředkem k jejich vyčištění je právě komunikace. Chceme-li se ve své profesi dobře uplatnit, musíme umět dobře a správně mluvit.

Po nastudování předloženého materiálu byste měli být schopni:

- zlepšit způsob svého jednání s lidmi,
- dokázat sestavit působivý projev pro různé příležitosti a objektivně ho zhodnotit,
- zamyslet se nad vhodností některých používaných jazykových prostředků,

- určit si vlastní cestu pro postupné zdokonalování svého jednání i vystupování.

Kapitola věnovaná stručnému pohledu do historie rétoriky by vám měla pomoci konfrontovat dřívější názory s názory současnými a vzít si z nich poučení pro vlastní praxi.

Pokud získáte po prostudování tohoto materiálu pocit, že jste zvládli základní vhléd do problematiky a podnítí vás k dalšímu studiu, domnívám se, že jeden z hlavních cílů mého záměru byl splněn.

Přeji vám hodně úspěchů, vytrvalost, trpělivost, ale i trochu fantazie, abyste se mohli vžít do popisovaných zkušeností i praktických prožitků. Byla bych ráda, kdybyste při vašem seznamování s rétorikou měli na paměti: *Každý člověk, který projde tímto životem, tu nevědomky něco zanechá a něco si odnese. Většinou to „něco“ nemůžeme ani vidět, ani slyšet, ani spočítat. Ale nic bez toho nemá smysl.*

Autorka

1 Komunikace a její místo v našem životě

Nestačí mluvit k věci, musí se mluvit k lidem.
(S. J. Lec)

Cíle

Po prostudování této kapitoly získáte předpoklady k tomu, abyste dokázali:

- Vysvětlit význam komunikativních dovedností v současné době.
- Uvést, v čem tkví podstata vhodné komunikace.
- Charakterizovat časté nedostatky při komunikaci.
- Objasnit zásady, které pomohou při účinné komunikaci.

Průvodce studiem



Každý člověk, který přichází do styku s lidmi a musí s nimi pracovat (včetně učitelů), dobře ví, že tato práce je velmi náročná a že vyžaduje trpělivost, takt, schopnost zaujat své posluchače. Často si možná kladete otázku, zda dovedete vhodně formulovat své myšlenky, zda dokáže vnést do projevu „sebe sama“, zda vás budou posluchači akceptovat a zda si z vašeho vystoupení něco odnesou (nemusí to být jen poučení!). Někdy se dostanete do situací, v nichž musíte prokázat svou pohotovost i schopnost jednat s lidmi. Právě k tomu bych vám chtěla dát v této kapitole několik rad, vést vás k zamyšlení nad sebou, svým jednáním a vystupováním. Proto věnuji pozornost také základním nedostatkům, jichž se lidé při komunikaci dopouštějí. Věnujte prosím jednotlivým částem kapitoly náležitou pozornost. Nečtěte jen text, ale zamýšlejte se nad ním. Předpokládám, že kapitolu zvládnete prostudovat během **2 hodin**.

1.1 Charakteristika pojmu komunikace

Výraz *komunikace* je v současném jazyce velmi frekventovaný, a dokonce se na „neumění komunikace“ či na chybnou „komunikační strategii“ alibisticky svádějí nedostatky řečníků, které mnohdy nemají s komunikací co do činění.

Všude tam, kde se setkává člověk s člověkem, dochází nejen ke komunikaci, ale také k *hodnotové interakci*. Vždy platí tyto zásady:

- Není možné nekomunikovat.
- Není možné nějak se nechovat.

Člověk se musí naučit žít mezi lidmi, vždyť mezi základní lidské potřeby patří i potřeba sociálního kontaktu. V tom, jak a co říkáme, jak se chováme, co děláme i neděláme, se odráží náš vztah a postoj k lidem i ke světu. Nejde pouze o činy přítomné, ale i předchozí a následné.

Nedostatky nejsou jen chybou komunikační strategie

Lidé - partneři při komunikaci



Průvodce studiem

Zastavte se nyní ve studiu a sami pro sebe se pokuste odpovědět na otázku, zda dovedete přiznat, že jste se zmylili. Je to obvykle velmi těžké, protože mnohým z nás chybí ve slovníku slůvko *promiň*. Lidem odedávna připadá mnohem jednodušší přestat spolu mluvit, pomlouvat, rozdávat rány, střílet a bombardovat, než se omluvit. Až se vám příště něco nepovede, zkuste nahlas říct: „*No, to jsem tomu dal!*” a uvidíte, co se stane.

Jak můžeme komunikovat?

Podle Slovníku spisovné češtiny pro školu a veřejnost (2005, s. 141) výraz *komunikace* označuje *dopravní cestu*, ale také *sdělování*, *výměnu informací*, *komunikování*. Pokud bychom chtěli vyjít z prvního významu *komunikace - cesta*, mohli bychom ho chápat jako cestu jednoho člověka ke druhému, kterou je třeba někdy velmi náročně vybudovat.

Komunikaci chápeme jako vzájemnou výměnu informací, jako spojení člověka s vnějším světem. Svě názory můžeme sdělovat slovně (verbálně), mimoslovně (neverbálně), ale také činy (aktivitou, jednáním, chováním apod.).

Způsob předávání informací

Komunikace může být přímá (tváří v tvář - *face to face*), anebo nepřímá (účastníci jsou např. při telefonování oddělení prostorem), podle účasti mluvčího a adresáta může jít o monolog, anebo dialog, někdy lze počítat se zpětnou vazbou (reakce auditoria), anebo zpětná vazba chybí (pořady v televizi či rozhlasu apod.), podle počtu účastníků může být komunikace částečná nebo hromadná apod.

Nebojme se mluvit

Předpoklady pro řečnictví má každý člověk. Je ovšem třeba mít dobré vzory, a zejména chuť ke cvičení a zdokonalování. Dobrým řečníkem se člověk obvykle nerodí, ale stává se jím cvičením, četbou, pozorováním života kolem sebe a soustavným studiem. Musíme činnosti, které nás provázejí životem, vykonávat rádi. Dáme-li najevo elán, posluchač se také nadchne a projeví zájem. Nikdy bychom neměli připustit, aby se naše projevy staly komunikačním aktem, při němž jeden mluví a druhý ho neposlouchá.

Dosáhnout komunikační úspěšnosti nebývalo po dlouhá staletí zvláště obtížné, neboť mnoho situací bylo ritualizováno (jednotlivé komunikační prvky za sebou následovaly ve více či méně automatizovaném pořádku. V současné době se prostředí, v němž se odehrává komunikace, rychle mění. Nezvládnutí komunikační role znamená zpravidla celkový nezdar.

Být diplomatem i v jazyce

Základem všech projevů by se měla stát jazyková diplomacie, která spočívá v umění použít pro splnění určitého záměru vhodných jazykových prostředků, sestavit poutavý text a přednést ho tak, abychom posluchače získali, abychom dokázali působit na jejich rozum i cit. Adresátům našich projevů se nepřiblížíme ani neukázněností, obhroublostí či hranou familiárností.

1.2 Základní nedostatky při komunikaci

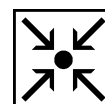
Kdybychom měli uvést základní nedostatky, kterých se při každodenní komunikaci dopouštíme, asi bych k nejméně frekventovanějším zařadila tyto:

- Nehovořit o záležitostech, které se mohou druhého člověka nepříjemně dotknout.
- Zvážit, o čem lze v určité společnosti hovořit a o čem je slušnější mlčet.
- Neptat se na to, o čem někdo nechce hovořit.
- Neurážet přesvědčení, vkus a cit druhých (nejen to, co si myslím já, je správné, to, co se někomu líbí, nemusí platit jako všeobecné pravidlo).
- Nesnažit se mít pravdu za každou cenu, je třeba umět i prohrávat.
- Uvědomit si, že stres je obvykle rána, kterou jsme si způsobili sami.
- Nezapomínat na vhodnou argumentaci.
- Nevyhýbat se kontroverzním tématům.
- Nehovořit hlasitě, nebavit se pomlouváním jiných lidí (zvláště v dopravních prostředcích, v restauracích, kavárnách apod.).
- Nemluvit příliš rozvláčně, afektovaně či škrobeně.
- Nepřenášet důvěrné rodinné otázky, problémy pracoviště apod. do projevů na veřejnosti.
- Nepoužívat cizí slova, jejichž význam ani sami neznáme.
- Nevychvalovat přehnaně sebe a svou rodinu na veřejnosti ani v úzkém kruhu přátel.
- Vyprávět pouze takové anekdoty či humorné příhody, které nikoho neurazí.
- Nenaslouchat pouze tomu, co chci slyšet.
- Dokázat poslouchat druhé. V této souvislosti lze připomenout anticou moudrost: *Protože jsem nenaslouchal člověku, s nímž jsem hovořil, nic jsem se nedozvěděl, nenašel jsem s ním kontakt a nemohl jsem mu pomoci.*
- Nehovořit stále (a mnohdy opakovat totéž). Na uvedený nedostatek upozorňoval již Seneca ve svém známém výroku: *Neumí v pravý čas promluvit, kdo neumí v pravý čas mlčet.* A v této souvislosti lze rovněž připomenout stále platnou tezi: *pokud někdo hovoří o mně, dokázal bych ho poslouchat celé hodiny* (to však není smyslem komunikace).

Nebojme se svých nedostatků

Příklad

Častá neřest učitelů je po položení otázky „dopovídat“ za žáky odpovědi, pravděpodobně ve snaze urychlit tempo při vyučovacím procesu. Není tomu tak pouze při výuce na základní škole, ale i na škole střední a vysoké. Mnohdy při zkoušce se učitel sám rozhovoří, nedá žákům prostor pro jejich vlastní úvahy, názory a myšlenky. Je třeba zamyslet se i nad způsobem kla-



dení otázek, často s vysokou frekvencí zájmen a chybným slovosledem, př. *Tak to tedy uděláme jak?* Žák často pracně zjišťuje, na co se učitel ptá. Mnohým to patrně jistě připomene humorný výrok: *Používáš mnoho zbytečných slov. Odpovídej jenom ano nebo ne. Tak tedy: Co je to parní stroj.*

Dalším nedostatkem učitelů je hovořit příliš často o sobě, o svých soukromých problémech, „vylévat“ si srdce, poukazovat na své mnohdy fiktivní „ukřivdění“ vzhledem ke svým kolegům apod. Takové přístupy se nedoporučují a nejsou vhodné. Měli bychom být ke svým chybám velmi kritičtí. Vždyť již E. Hemingway říkal: *Člověk raději poznává vesmír než sebe samého.*

1.3 Vztah nadřízený - podřízený z hlediska komunikace

Kdybychom se měli přenést na pracoviště, na základě výsledků naší ankety odsuzují žáci, ale i podřízení tyto způsoby řečového chování svých nadřízených:

- Zbytečné poučování (nedomnívejme se, že pouze my jsme schopni správně rozhodnout).
- Špatná nálada (nikdy nepřenašíme do zaměstnání své problémy - někdy i soukromé a učitelé by o nich neměli se žáky mluvit). Vždy byste si měli také připomenout: *Nedokážeš-li přemoci hněv, začne on přemáhat tebe.* (Seneca)
- Nesrozumitelné vyjádření typu: *Nevím, ale...* Kdo vyžaduje rozhodné jednání a přesnou práci, musí se srozumitelně vyjadřovat, dávat jasná rozhodnutí a operativně vést.
- *Nemám čas!* Oblíbená výmluva i v případech, kdy nejsme ochotni problém řešit.
- Neustálá kontrola. Nemožnost rozhodnout i o maličkostech vede k poklesu motivace. Někdy je třeba věřit ve výkon jednotlivce.
- Neochota naslouchat. Pouze ten, kdo dokáže naslouchat a odpovídat, ten umí nadchnout ostatní pro společnou věc.
- Nemít vždy pravdu. Na neměnných názorech nadřízeného bychom neměli nikdy ztroskotat.
- Nestavět se stále do popředí. Každý pracuje efektivněji, když je součástí funkčního týmu, který usiluje o společné cíle.

Co se nelíbí nejen žákům

1.4 Mluvit znamená tvořit

Již více než dva tisíce let existuje zásada, platná od období antiky, a to *Poznej sebe sama*. V této zásadě je hluboká moudrost, i když její uskutečňování je velmi obtížné. Sebepozorování má pro člověka velký význam. Práce na sobě samém je velmi užitečné počínání pro každého člověka. Co víte a umíte, to vám zůstává po celý život. Snad vám v mnoha situacích pomůže i

myšlenka, kterou vyslovil filozof Seneca: *Trpaslík nebude větší, i kdyby se na horu postavil.*

Pro zájemce

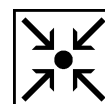


Již z dob antiky je známé přání: *Kéž bych se po jeden den viděl tak, jak mě vidí ti druzí.* Pokuste se zamyslet sami nad sebou, vybavte si své přátele (ale i ty, kteří k nim zrovna nepatří) a napište na papír několik svých vlastností kladných a několik záporných. Buďte sami k sobě kritičtí. Zamýšlet se nad sebou, nad svým jednáním i chováním ke svému okolí je velmi prospěšné.

Komunikace jako prostředek upevňování vztahů

Smyslem komunikace je navázání kontaktu. Není to lehké. Žádný člověk se nerodí geniální, ale musí se k úspěchu dopracovat vlastními silami a především pílí. Již A. Edison řekl, že *Genialita je jedno procentu inspirace a 99 % potu.*

Příklad



Náš život je životem v komunikaci. Každá komunikace probíhá správně, jestliže se její záměr shoduje s předpokládaným účinkem. Volá-li Platon ve svých Dialozích „*Řekové, co je mocnější než slovo?*“ mohli bychom odpovědět komunikace. Ona totiž není jen výměnou slov. Nezapomínejte na to, že *nic nečiní člověka lidštějším než úcta k lidem.*

Mluvený projev má posluchače získat, neunavit jejich pozornost a vytvořit mezi nimi a sebou přátelskou, nebo alespoň korektní atmosféru. Stále je platná myšlenka, že *komunikace je hra, kterou hraje mluvčí s posluchačem proti silám zmatku, které jsou reprezentovány obvyklými potížemi při sdělování, nebo nějakými jedinci, kteří se to sdělování snaží rušit.*

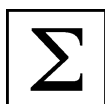
1.5 Zásady správné komunikace

Předložíme několik zásad, které vám pomohou při jednání a komunikaci:

Úspěch či neúspěch při projevu

- Kdo chce úspěšně komunikovat s lidmi, musí je mít rád.
- Chceme-li získat pozornost, vyjadřujeme se stručně! (Nevyprávějte tomu, kdo chce vědět, kolik je hodin, jak pracuje kyvadlo.)
- Je třeba uvědomit si myšlenku Horatia, že *Vyřčené slovo již letí a nelze je přivolat zpět.* Zvažujme proto dobře slova, protože jedno nevhodné vyjádření může mít dalekosáhlé důsledky.
- Nejlépe spatra přednesená řeč je ta, kterou jsme předem dobře napsali.
- Rozhodující je odhodlaný přístup. Dáme-li najevo elán - posluchač se nadchne také.

- Je třeba si uvědomit starou moudrost: *návnada musí chutnat rybě, nikoli rybáři.*
- Nadšení nikdy nepředstíráme.
- Kdo se bojí využít své energie, bojí se žít.
- V praxi komunikujeme nejen slovy a mimoslovně, ale i svými činy.
- Nepředstíráme upřímnost a otevřenost. Vyhne se sarkasmům.
- Nikdy neříkáme to, co nemůžeme udělat, uvádíme jen to, co udělat můžeme.
- Pěstujeme si široký rozhled. Snadněji se naváže kontakt s jinými lidmi.
- Vystupujeme sympaticky, fundovaně a spolehlivě.
- Zdůrazníme pozitivní fakta. (Nechť se neobyčejné věci vyjadřují obyčejnými slovy, nikoli věci obyčejné slovy neobyčejnými.)
- Nezapomínáme využívat pozitivních prvků. Patří k nim: úsměv, vzpřímený postoj, vizuální kontakt, suverenita, úměrná gesta, ovládnutí prostoru.



Shrnutí

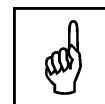
- V životě není možné nekomunikovat, stejně jako není možné se nějak nechovat.
- Chceme-li mít v životě úspěch, musíme dobře vycházet s lidmi.
- Komunikovat můžeme verbálně, neverbálně, ale také činy.
- Rozlišujeme komunikaci přímou a nepřímou.
- Dobrým řečníkem se může stát člověk soustavným cvičením, zkušenosti získává při vystupování.
- Jazyková diplomacie spočívá v použití vhodných prostředků, působících na rozum i cit.
- Vždy je třeba vyvarovat se nedostatků, které mohou projev znehodnotit.
- Smyslem komunikace je navázání kontaktu.
- Při vyjadřování se doporučuje výstižnost a stručnost.
- Dáváme najevo elán, který nikdy nepředstíráme.
- Vždy se snažíme využít pozitivních prvků.



Kontrolní otázky a úkoly

1. V čem spočívá podstata správné komunikace?
2. Jaké předpoklady by měl splňovat dobrý řečník?
3. S kterými nedostatky se v řečnické praxi nejčastěji setkáváme?
4. Co se nejčastěji setkává s kritikou posluchačů (žáků)?
5. Jakým způsobem byste vysvětlili výrok *Mluvit znamená tvořit*?

Pojmy k zapamatování



- komunikace
- komunikace přímá a nepřímá
- komunikační strategie
- zpětná vazba
- jazyková diplomacie
- komunikace částečná a hromadná

Průvodce studiem



Jsem přesvědčena o tom, že jste úspěšně zvládli první seznámení s komunikací, která každého z nás provází celým životem. Úkoly jsem do této kapitoly nezařazovala. Domnívám se, že pro každého z vás je důležité zamyslet se nad svými projevy a přistupovat k nim s co největší kritičností. Pokud se vám podaří uvědomit si některé nedostatky, na něž jsem vás upozornila, domnívám se, že jeden z hlavních cílů jste splnili. Nebudete tomu třeba věřit, ale z vlastní zkušenosti vám mohu říct, že velmi dobrým přítelem člověka jsou i překážky, jež mu život staví do cesty. Jejich překonávání vás obvykle naučí nejvíc. Při jejich řešení budete muset využít všech znalostí i osobních zkušeností, které jste během studia získali a v dalších kapitolách ještě získáte. Věřím, že také následující kapitola vás zaujme a přinese vám podněty pro zkvalitnění vašich komunikačních dovedností. K tomu vám přeji hodně úspěchu.

2 Komunikace

verbální a neverbální

*Mezi tím, co chceme a co musíme,
se utváří celý náš život.*
(J. Čapek)

Cíle

Po nastudování této kapitoly byste měli být schopni:

- Charakterizovat druhy komunikace.
- Vysvětlit pojmy verbální a neverbální komunikace.
- Uvést zásady verbálních a neverbálních projevů.
- Poznat základní nedostatky verbálních i neverbálních projevů.
- Aplikovat získané poznatky při svých vystoupeních.

Průvodce studiem



Budeme se společně věnovat dvěma druhům komunikace, komunikaci verbální a neverbální. Stručně vás seznámím s oběma druhy komunikace. Pomůže vám, když si vzpomenete na studium kapitoly předcházející, protože některé zásady budete moci aplikovat také při dalším studiu. Jsem přesvědčena o tom, že vás tato kapitola zaujme a pomůže zdokonalit vaše veřejná vystoupení. Studium by nemělo přesáhnout **3 hodiny**.

2.1 Druhy komunikace

Podle toho, co je základem komunikace, rozlišujeme:

Verbální komunikaci. Je realizovaná formou *mluvenou* nebo *psanou*. Ve formě mluvené se uplatňují prostředky *paralingvální* (síla a barva hlasu, melodie, přízvuk, rytmus a tempo řeči, vkládání pauz aj.). Při komunikaci se někdy kombinuje slovo mluvené a psané (např. při přednáškách).

Verbálně-neverbální komunikaci. Jde o kombinaci prostředků verbálních s prostředky nonverbálními (extralingválními), k nimž obvykle řadíme využití:

- *proxemiky* (míry vzdálenosti mezi komunikanty),
- *haptiky* (dotyku, fyzického kontaktu, podání ruky, polibek, ale i pohavek...),
- *posturiky* (polohy a konfigurace těla mluvčího a posluchače),
- *kineziky* (pohyby komunikantů, gestika, mimika, ale i pohyby těla, včetně chůze při komunikaci).

Při komunikaci může jít také o kombinaci s hudbou nebo s obrazy, dalším příkladem jsou komiksy, v nichž základem sdělení jsou obrázky provázené stručným, často chudým slovním doprovodem umístěným v „obláčcích“, dále plakáty, televizní nebo některé rozhlasové pořady aj.

Nejen jazyk je důležitý při komunikaci.

Neverbální komunikaci. Radíme k ní např. pantomimu, kreslené vtipy nebo reklamy beze slov, sdělování realizované třeba světelnými či jinými signály (světla na křižovatce, smluvené zvukové signály pro různé poplachy) aj.



Příklad

Neverbální výpovědní hodnotu má také *barva*. Svým významem se řadí mezi klíčové kategoriální pojmy moderní techniky, neboť symbolizuje jejich vlastnosti. Máme na mysli barevné kódy pro označení různých technických objektů, např. elektronických součástek (rezistorů, kondenzátorů), využití barvy jako nositele důležité bezpečnostní informace (červená znamená zákaz, modrá příkaz, žlutá výstrahu, riziko, nebezpečí, zelená bezpečí), připomenout lze výstražné barvy (označení nádob s výbušnými a hořlavými plyny, označení nebezpečných míst, únikových cest apod.). Barva je důležitým ergonomickým prvkem (umělé osvětlení, barva stěn pracovišť, barevné pozadí různých objektů apod.), nositelem rozlišovací funkce (v klasických kabelech pro rozlišení jednotlivých vodičů) atd. Důležitá je i její funkce zvýrazňovací (v učebnicích a učebních pomůckách ulehčuje zapamatování zvýrazněné informace) apod.

Připomenout můžeme např. výraznou žlutou barvu, často používanou jako barvu taxislužby, anebo naopak střízlivý modrošedý interiér letadel. V evropských podmínkách se ustálil význam zvláště barvy černé (barva smutku) a barvy bílé (barva nevinnosti).

Barvou oblečení nejen ovlivňujeme své okolí, ale působíme také sami na sebe. Chystáme-li se např. na důležité jednání a potřebujeme-li být ofenzivní, můžeme si obléknout jasně červený svetr, neboť červená barva přitahuje pozornost a naznačuje sílu. Černou barvou můžeme dát najevo svůj negativistický postoj k tomu, co nás obklopuje. Některé firmy využívají dokonce barevného testu při náboru nových pracovníků, neboť podle toho, jaké barvy kdo preferuje, lze do jisté míry odhadnout, jak se v určitých situacích zachová.

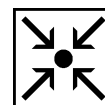
2.3 Komunikace verbální

Verbální komunikace zahrnuje zvukovou i písemnou podobu řeči. Základem komunikačního systému je jazyk jako nejdůležitější prostředek mezilidského styku a nástroj myšlení.

Verbální projevy mohou být:

- *zvukové*: vzniklý jazykový projev (komunikát) je mluvený (ústní), popř. zpívaný;
- *grafické*: vzniklý jazykový projev je psaný (písemný) nebo tištěný;
- kombinované *zvukově-grafické*, např. mluvený projev je doprovázen psaním na tabuli... nebo psaný projev je promítán a doprovázen zvukovým komentářem...

Lidé v životě více mluví než píšou. Chceme-li se v jakékoli oblasti dobře uplatnit, musíme se umět správně vyjádřit, a proto je důležitá pohotová, přesná a výstižná volba výrazů. Pokud tomu tak není, nemůžete obhájit své názory, objasnit své představy, seznámit se s dalšími lidmi, trávit čas ve společnosti druhých apod.

Příklad

Jazyk nabízí celé své bohatství a záleží jen na nás, původcích konkrétních promluv, jak s tímto bohatstvím naložíme. Nesnažíme se být za každou cenu módní. Kominík by měl zůstat kominíkem a nikoli *analytickým koordinátorem popelových technik*, komicky zní, když správkyňě domu prohlásí, že se v topné sezóně *nanosí do bloku ornice* apod. Jak správně připomíná J. Chloupek, nebudeme přece našim dětem místo pohádky O perníkové chaloupce vyprávět *historii samostatné obytné jednotky komplexně konstruované z trvanlivého pečiva*. Vybírejme obezřetně z bohatství slov v našem jazyce. Nesnažme se ani být moudří tam, kde adresáti projevů si naše výroky mohou obtížně ověřit. Při jedné cestě do Washingtonu vlastenecky založený otec vysvětloval synovi: *Vidíš támhletu trojúhelníkovou osmistěnnou budovu? Tak to je Pentagon*.

Abychom byli schopni přesně vyjadřovat své myšlenky, je nezbytné věnovat stálou pozornost našemu vyjadřování. Stejně jako si musíme obnovovat znalost cizího jazyka, je třeba věnovat pozornost i jazyku mateřskému.

Lidé, kteří málo čtou a málo mluví, mají chudý slovník. Rozšiřování slovní zásoby lze uskutečňovat především četbou, ale také poslechem opravdu dobrých řečníků. Doporučuje se zapamatovat si některé vazby, popřípadě si je zapsat a pokusit se je zařadit do svých projevů.

Podle Humboldta podstatnou vlastností jazyka je *nekonečné užívání konečného počtu prostředků*. Záleží však na každém z nás, jak těchto prostředků využije a jak s nimi naloží.

Nejvlastnějším smyslem jazyka je sdělení, jehož podstatu vysvětluje pravidlo: *Kdo, co a komu říká, kdy a z jakého důvodu*. Cílem sdělovacích potřeb je porozumět druhým a být jim srozumitelný.

Každý uživatel jazyka je neustále konfrontován s ostatními mluvčími. Liší-li se svým projevem výrazněji od jazykových zvyklostí, může mít potíže s dorozuměním, ale i problémy společenského charakteru.

Rozšiřujeme si svou slovní zásobu

Konfrontace s ostatními mluvčími



Pro zájemce

Mnoha lidem činí potíže navazovat styky, a proto uvádíme několik rad, které by jim měly pomoci. Nejdříve je třeba vytvořit kontakt. Jste-li někomu představeni či setkáte-li se s náhodným člověkem (např. v dopravním prostředku) a chcete-li s ním navázat hovor, je třeba s ním nejdříve navázat kontakt. To znamená hledat oblast společného zájmu, o níž začneme hovořit. Nemusí to být ve všech případech počasi. Výhodnější je, pokud se hovorem snažíme získat představu o tom, co druhého zajímá (sport, film, divadlo, technika, přírodověda, sběratelství, šití, pletení aj.). Jakmile zjistíte téma, které je i vám blízké, je již cesta k hovoru otevřená. Případný ostých překonáváme tím, že budeme systematicky vyhledávat příležitost k navazování rozhovorů se známými i neznámými lidmi.

Je třeba se přizpůsobovat jednotlivým komunikačním situacím s cílem dosáhnout co největší komunikační úspěch. Dobré zvládnutí mateřského jazyka je prestižní záležitost.

Kterým zásadám je třeba věnovat pozornost

G. Orwell uvádí tyto zásady pro mluvní projev:

- *Co se snažím říci?*
- *Kterými slovy to lze vyjádřit?*
- *Jaká představa (přirovnání) mi pomůže?*
- *Je to neotřelé a působivé?*
- *Lze to zkrátit?*
- *Je vhodné něco přidat?*
- *Není to nepatřičné?*

Jazyk má nejen dorozumivací funkci

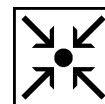
Jak jsme již uvedli, základní funkce jazyka je funkce dorozumivací. Nejde však o funkci jedinou. Obvykle se uvádějí i funkce další, k nimž patří:

- *funkce společenská* (v určitých společenských situacích se používá různých výrazových prostředků);
- *funkce poznávací* (umožní rozšířit náš obzor);
- *funkce tvořivá* (kreativita patří od narození dítěte k jeho činnostem, neobejdou se bez ní učitelé, ba ani významní umělci či spisovatelé);
- *funkce estetická* (každé naše sdělení by mělo vhodně působit na posluchače a být realizováno vhodně zvolenými jazykovými prostředky);
- *funkce uchovávající* (umožňuje přenos poznatků z generace na generaci).

Vyhýbejme se tajům a záhadám

Sdělovací potřeby podporují rozvoj řečových dovedností po celý život. Každá (i ta nejkratší promluva) by měla být zcela jasná, srozumitelná, prostá všech nezáměrných tajů a záhad.

Příklad



Ne vždy touží posluchač či čtenář po tzv. *pythické větě*, formulované záměrně tak, aby připouštěla nejméně dvě interpretace. Je známá epizoda o tom, jak bájná věštkyně Pýthie předpovídala králi Kroisovi výsledek válečného tažení: *Překročíš-li řeku Halys, zničíš velkou říši. Král překročil řeku, byl však poražen. Říše padla, bohužel jeho vlastní.*

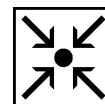
Některé zásady rozhovoru při společenském setkání

Při společenském setkání platí několik zásad, kterým bychom vždy měli věnovat pozornost:

Jak uspějeme ve společnosti

- Soustředit se na rozhovor. Pokud je to vhodné, snažíme se najít vhodný způsob, jak rozhovor navázat či zapojit do něho sebe i jiné členy společnosti.
- Zvážit, o čem lze ve společnosti hovořit a o čem je vhodnější pomlčet.
- Akceptovat rozdílné názory.
- Brát na vědomí, že mlčení „o ničem“ může být nejtaktnější rozhovor.

Příklad



V mnoha rétorikách i psychologiích se traduje příklad z jednoho anglického večírku, na němž si jeden z jeho účastníků chtěl ověřit, nakolik lidé vnímají to, co bylo řečeno. Po úvodních pozdravech položila paní domu typickou otázku *Jak se máte?* Host zachmuřeně odpověděl: *Právě mi zemřela babička.* Paní domu na to bez rozmyšlení reagovala: *To je výborné, dáte ji sendvič?* Jsem přesvědčena o tom, že vy se do této situace nemůžete dostat.

Čeho bychom se měli vždy vyvarovat:

Čeho se musíme vyvarovat

- Neprobírat důvěrné otázky jinde než v úzkém kruhu rodinném.
- Nebavit se klábosením a pomlouváním nepřítomných.
- Nehovořit o záležitostech, které se mohou někoho nepříjemně dotknout.
- Nepoužívat cizí slova, která často neumíme ani správně vyslovit.
- Neptat se na to, o čem někdo nechce hovořit.
- Dokázat vyslechnout druhého a „neskákat“ mu do řeči.
- Nikdy neuvádět místo argumentů nevhodné výroky typu: *To je lež! To není pravda! To je nesmysl!* aj.
- Neurážet vkus a cit jiných.

- Respektovat názory druhých.
- Nevyprávět anekdoty a vtipy, které mohou někoho ze společnosti urazit.
- Nepoužívat „silných“ slov ani vulgarismů (mohou být projevem primitivní snahy být alespoň něčím nápadný a upoutat na sebe pozornost).

2.4 Komunikace neverbální

Neverbální komunikace se nezabývá obsahem informace vázaným na slovo, ale průvodními, zdánlivě nepodstatnými a podružnými jevy, které slovní projev doprovázejí.

Hovoříme i beze slov

Pouze nezkušený řečník dbá jen na to, co říká, a neví si toho, jak to říká, jak působí na posluchače a své okolí.

Lidé o sobě neustále vypovídají, i když mlčí. Vždyť již stará moudrost praví, že *Mlčením mnoho řečí člověk odbude*.

Na posluchače nepůsobíme pouze slovy, ale i svým vzhledem a celou řadou prostředků dalších, ovlivňují úspěch nebo neúspěch našeho vystoupení. Obvykle se také říká, že „oko je lačnější než ucho“.



Průvodce studiem

V dalších částech kapitoly se pokusím provést vás některými „úskalími“ spojenými s neverbální komunikací a upozorním na některé prohřešky, jichž bychom se měli vyvarovat. Ale to není všechno. Pokusím se vám dát několik námětů pro to, abyste dokázali lépe pozorovat lidi a „vyčíst“ z neverbálních prostředků co nejvíce o jejich zvyklostech, ale i charakteru. Věřím, že si některé postřehy vezmete k srdci a třeba se jich v budoucnu sami vyvarujete.

2.4.1 První dojem

Okamžitý úsudek o mluvčím

Úsudek o profesionalitě, společenském postavení, zásadách a inteligenci si posluchači začínají tvořit téměř okamžitě. Na tom, kdo veřejně vystupuje, vnímají všechno (jeho příchod, oděv, výraz tváře, celkovou upravenost, jistotu vystupování, postoj apod.).

Dokonce se tvrdí, že ženy potřebují 8-10 vteřin k tomu, aby odhadly muže, s nimiž se poprvé setkají. Nemohu to s určitostí potvrdit. Vím jen to, že první tři až čtyři minuty jsou pro úspěch vystoupení nejdůležitější.



Pro zájemce

Na základě výsledků našeho výzkumu (2005) zaměřeného na neverbální komunikaci jsme dospěli k závěru, že žáci obou pohlaví stejnou měrou pre-

ferují elegantní oblečení pedagogů. Bez zajímavosti není ani to, že více než polovina respondentů uvedla, že se jim na vyučujících nejvíce líbí moderní a sportovní oblečení.

Západoevropská zkušenost potvrzuje, že lépe oblečení lidé jsou i lépe hodnoceni. Je však třeba pečlivě zvážit, má-li být vaše nové oblečení lepší než oblečení vašeho nadřízeného.

2.4.2 Mimika

Mimika se projevuje různým utvářením obličeje mluvčího. Téměř vždy předchází slovo a je do značné míry automatizována (bez hereckého výcviku málo měnitelná). To, co člověk prožívá, se ze všeho nejdříve projeví ve výrazu tváře. Obličej mluvčího by měl být během vystoupení klidný, přátelský s náznakem úsměvu a sympatie. Doporučuji, aby řeč byla doprovázena úsměvem (mám na mysli úsměv spíše naznačený). Usmívejte se alespoň očima! Nikdy mimiku chaoticky neměňte! Existuje jen málo vystoupení, která snesou projevy afektu a patosu.

Obličej hovoří za nás

Pro zájemce

Zkuste se zamyslet nad tím, co odpovíte na otázku *Jak se máte?* Pravděpodobně se zachmuříte, mávnete rukou někam do neurčita a zamumláte něco o nepřízni osudu. Výraz vaší tváře tomu bude odpovídat, úsměv se na ní pravděpodobně neobjeví. Naopak, byl by podezřelý. Česká mentalita je vůči *keep smiling* poněkud nedůtklivá. Obvykle nám chybí nadhled.



2.4.3 Řeč pohledů

Kontakt se často navazuje očima, neboť ty také vysílají první kontakt, vyvolávají souhlasnou či nesouhlasnou odpověď (aniž mluvíme). Vždyť také pouhým mrknutím lze leccos sdělit!

Oči navazují kontakt

Při nácviku projevu a vystoupení na veřejnosti je třeba věnovat pozornost těmto situacím:

- Neulpívejte delší dobu pohledem na jednom z posluchačů. Jde často o neřest učitelů (mnohdy preferují pohledem ty žáky, kteří souhlasně kývají hlavou při jejich projevu). Je třeba obsáhnout pohledem všechny posluchače a nepreferovat pohledem ani skupinu posluchačů.
- Nedívejte se při rozhovoru svému protějšku přímo do očí. Doporučuji pohled směřovat spíše na kořen nosu nebo na čelo. Připomínám, že v asijských zemích je přímý pohled považován za projev nedostatečného respektu.

- Neprodlévejte při projevu pohledem někde v imaginárním prostoru, aniž byste se dívali na své posluchače.
- Respektujte zásadu častého odpoutávání od stránek papíru. Nebojte se, že se při návratu k textu zmýlíte, že „přeskočíte“ nějaký připravený odstavec. Nevšímejte si toho, pokračujte dál. Nikdo přece nezná váš text, jen vy sami.
- Nedívejte se upřeně na učební pomůcku, o níž hovoříte.
- Respektujte stále aktuální moudrost, že *oči chodí tam, kam by šly nohy, kdyby ovšem mohly*. Věnujte proto pozornost tomu, kam a na koho se díváte.



Pro zájemce

Nemusí být vždy pravdivý tradiční názor, který zatracuje všechny ty, jež nevydrží pohled z očí do očí. „Uhýbání očima“ může mít různé příčiny, např. rozpačitost, anebo ostych (při rozhovoru s osobou požívající velké autority). Dlouhá prodleva se zavřenýma očima může signalizovat hlubokou únavu, přemýšlení, ale také stav, kdy člověk na to, co se děje kolem něho, už nemá sílu se dívat.

Nemáte-li odvahu ovládat prostor pohledem, zaměřte se na imaginární bod, který si představte na zadní stěně učebny (asi 2-3 metry nad podlahou). Budete-li se při projevu dívat tímto směrem, budou mít posluchači dojem, že se váš pohled právě míjí s tím jejich.

2.4.4 Proxemika (z angl. proximity - blízkost)

Výpovědní hodnotu má i prostor

Prostorové cítění souvisí s kulturou (arabské národy obvykle udržují mezi sebou menší vzdálenost než Evropané). Nemalý význam má fyzická vzdálenost mezi komunikujícími osobami. Tuto fyzickou vzdálenost lze současně chápat i jako vzdálenost psychickou. Distanci mezi lidmi byste měli věnovat pozornost i z hlediska jejich vzájemné podřízenosti a nadřízenosti. V odborné literatuře se dočtete, že vlivní lidé mají tendenci svůj prostor zvětšovat na úkor lidí jiných.

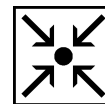
Přednášející se obvykle nedopustí chyby, když (třeba jen náznakem) zkrátí vzdálenost mezi sebou a posluchači.

V odborné literatuře se hovoří o tzv. *proxemických zónách*, tj. o vzdálenosti při různých typech setkání. Máme na mysli:

- *intimní vzdálenost* (asi do 45 cm), která je vyhrazena blízkým rodinným příslušníkům a důvěrným stykům,
- *osobní vzdálenost* (asi 45-120 cm), do níž mohou vstoupit pouze blízcí přátelé a příbuzní,
- *společenskou vzdálenost* (asi 120-360 cm), která je vyhrazena pro setkání s cizími lidmi a neosobní jednání se skupinami,
- *veřejnou vzdálenost* (asi více než 370 cm), týká se např. přednášejících.

Respektujte především intimní sféru, kterou má kolem sebe každý člověk, a nepřekračujte ji. Vzpomeňte si na nepříjemný pocit, který máte v přeplněné tramvaji nebo v plně obsazeném výtahu. Ani konvenční rozhovor se úspěšně nerozvíjí, pokud některý z jeho účastníků (ať již vědomě či nevědomě) tuto hranici nerespektuje.

Příklad



Na základě výsledků našeho výzkumu, realizovaného v roce 2005 a zaměřeného na neverbální komunikaci, jsme dospěli k závěru, že žáci negativně hodnotí, jestliže se pedagog pohybuje mezi nimi a sleduje jejich práci. Více než 60 % respondentů se cítí lépe, když učitel setrvává za katedrou a u tabule.

Svou „intimní sféru“ má i váš automobil, a proto je nezbytné dodržovat patřičný odstup také na silnici. Jistě ne náhodou se říká: *Dobré způsoby odpovídají zkušenosti, že lidé mají mezi sebou bezpečnostní odstup právě tak jako lodi na moři.*

Dodržujeme odstup?

2.4.5 Teritorialita (z lat. territorium - území)

Každý má své oblíbené místo (ať doma, nebo ve třídě), kde nejraději tráví čas. Jestliže mu toto místo někdo „obsadí“, a to i neúmyslně (např. host), nese to nelibě. Obdobně je tomu se žáky ve třídě. Stačí jen připomenout, jak neradi se „přesazují“, a navíc mnohdy své teritorium „brání“ i tím, že kreslí uprostřed lavice křídou čáru, aby jim spolužák nezasahoval do „jejich prostoru“. Záleží proto na učiteli, aby se nad některými svými rozhodnutími předem zamyslel a zvážil, zda pomohou nebo spíše uškodí.

Chráníme si své místo

2.4.6 Posturika (z řec. positura - poloha)

Výpovědní hodnotu má i náš postoj, tj. konfigurace jednotlivých částí těla. Vždy bychom měli být přirození. Dosáhnout přirozeného postoje není snadné. Děje-li se tak za cenu velkého volního úsilí, výsledek nebývá nejlepší (vybavte si například situaci u fotografa, anebo vaše první vystoupení před tabulí, u níž stojíte v kantorské roli jako adept učitelství).

Nevhodné je, když mluvčí přešlapuje, střídá těžiště, pohybuje tělem dopředu a dozadu, stojí „křížem“ (velmi častý a nevhodný postoj především u dívek!), přechází po místnosti, posunuje si brýle, upravuje stále vázanku apod. Nikdy také „neodcházíme“ od posluchačů například k oknu a nepřednášíme svůj projev „ulici“. Esteticky nepůsobí ani „zhroucený“ postoj, a navíc vyvolává pocit nejistoty. Obvykle jde o bezděčné pohyby a projevy, které se staly návykem a působí jako rušivý prvek.



Pro zájemce

Způsob, jakým sedíte nebo stojíte, také vyjadřuje váš vztah k prostředí, v němž se nacházíte. Obvykle se uvádí, že směr, jímž jsou „natočeny“ nohy, ať již sedícího či stojícího člověka, označuje směr, kterým chce odejít (či uprchnout), jakmile jednání skončí.

Je rovněž vhodné všimnout si postavení dvojice lidí zabraných do hovoru. Stojí-li čelem proti sobě, nedoporučuje se, abyste jednoho z hovořících oslovili. Je-li však mezi postojem obou lidmi určitý úhel, jsou otevřeni také dalšímu kontaktu.

Jestliže chceme někoho přivítat, nebo se s někým rozloučit, obvykle povstaneme. Při oficiálním jednání vstaneme tehdy, jestliže chceme neverbálně signalizovat, že náš rozhovor považujeme za ukončený.

2.4.7 Kinezika (z řec. kinesis - pohyb)

Jak se pohybujeme

Postihuje komunikaci realizovanou pohyby rukou, nohou, trupu či hlavy. Tyto pohyby by nikdy neměly působit nefunkčně. Rušivě působí, když si někdo neustále hraje s nějakými předměty (klíče, tužka, křída, pravítko...).

Pohyby musí být úměrné

Je nutno však přiznat, že nevědomá manipulace s věcmi napomáhá soustředění, a netrvá-li příliš dlouho či není-li nápadná, lze ji tolerovat.



Pro zájemce

Je možné, že *kuřácká vášně* někdy není vyvolávána láskou k nikotinu, ale spíše touhou po manipulaci s kuřáckými potřebami. Zvláště zřetelné je to u kuřáků dýmky. Porovnáte-li dobu, určenou k manipulaci s dýmku a k nejruznějším rituálům s tím spojeným, s časem, kdy kuřák skutečně kouří, uvědomíte si, že zlovyk je až na druhém místě.

Dobrému pozorovateli neunikne ani to, že každý pije jinak kávu. Již z toho, jak se drží šálek, můžete na leccos usuzovat. Hrníček v ruce také napomáhá představě (například na večírku, kde nikoho neznáte), že jste důležitá a zaměstnaná osobnost, i když tento šálek je už třeba delší dobu prázdný a sedlina na jeho dně začíná pomalu vysychat. O menší vychovanosti svědčí to, že někdo ignoruje ouško a drží hrníček v ruce, dobrodružné povahy prý zapomenout vyndat lžičku ze šálku, zdvižený malíček (i při držení přístroje) svědčí o afektovanosti a člověk metafyzického založení se prý dívá na roztok standardní směsi jako na kámen mudrců.

Svou výpovědní hodnotu mají i brýle. Kdo si během rozhovoru náhle sundá brýle, dává najevo, že je pod nátlakem. Kouše-li jejich konce, odkládá své rozhodnutí a symbolicky si tím uzavírá ústa, aby mu neuniklo ani slovo. Opětovné nasazení brýlí znamená „kostky jsou vrženy“. Ve škole je velmi častý komunikační úkaz znázorňující výtku: brýle jsou posunuty na špičku nosu a přes ně směřuje káravý pohled „na pachatele“. Demonstrativní sun-

dání brýlí a jejich okázalé čištění s pohledem upřeným do stropu znamená: *prohráli jste, nemáte naději na úspěšné řešení, můžete odejít.*

2.4.8 Gestika (z lat. gero, gerere - projevovat, nosit)

Gesto je po řeči nejtvárnějším výrazovým prostředkem (jde především o pohyby hlavy a rukou). Na rozdíl od pohybů, o nichž hovoří kinezika, jsou gesta v komunikačním procesu významově stabilizována. Neúměrná gesta a přehnaná mimika do dobrého projevu nepatří. Gesta závisí do určité míry i na povolání. Čím vyšší je společenské postavení, tím by měla být gesta úspornější.

Vše musí být úměrné situaci i postavení

Příklad

Gestikulace ustupuje nejen s vyšším postavením, ale také s pokročilejším věkem. Představte si, že potkáte na továrním dvoře běžet mladého učně - to asi nebude nic neobvyklého. Činí-li však totéž generální ředitel, vzbudí to pozornost a obvykle vyvolá představu: *Něco se děje, je třeba mít se na pozoru.*

Gesta mohou být zádná pro toho, kdo se rozhodne z jakéhokoli důvodu neříkat pravdu. Prozradí ho tzv. „mikrosignály“ (cukání koutků úst, chvění rukou, stopy potu na tváři, červeň ve tváři, nejisté držení těla, těkající pohled aj.). To je vše patrnější, čím je tento člověk blíže (zvláštní pozornost by tomu měli věnovat učitelé!). Obvykle se říká, že nejhůře se lže u jednoho stolu. Údajně daleko lépe je tomu za psacím stolem, který vystupuje jako bariéra, a vůbec nejlépe v telefonu.

Nejvýznamnější gesta realizují ruce. Jimi řečníci zdůrazňují např. přízvukná slova nebo jinak dokreslují obsah sdělení. Údajně se také říká, že na mužské ruce se prý ženy dívají hned po obličeji. Je však žádoucí rozpoznat hned na počátku, natahuje-li se ruka k ráně či pohlazení (pochopitelně myšleno obrazně). Mnohorukost indických božstev nebyla náhodná - bohatství gest násobilo bohatství božských skutků.

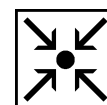
Věnujme pozornost mikrosignálům

Ruce mluví za nás

Pro zájemce

Když se setkáte s příslušníky jiných národností, lze se v mnoha případech domluvit i bez toho, aniž byste použili slov. Na znamení souhlasu se většinou přikyvuje hlavou. Odborníci se domnívají, že jde o jakési gesto vrozené lidským jedincům, které je zakódované v genech děděných z pokolení na pokolení. Výjimku však tvoří Bulhaři, kteří na znamení souhlasu kývají hlavou opačně. Zavrtění hlavou je projevem nesouhlasu (na rozdíl od Bulharů). Opět sahá až do útlého dětství, neboť dítě, jakmile zažene hlad a žízeň, začne kroutit hlavou a odstrkuje od sebe láhev.

Lidé vžitá gesta velmi často opakují. Kinetika gest a kinetika artikulace jsou v momentu promluvy synchronizovány. Představte si sebe jako telefonující-



ho člověka. Dobře víte, že Vás adresát neuvidí (i když v současnosti je to technicky realizovatelné), ale přesto gestikulujete, pokyvujete hlavou, anebo celým tělem, jako byste s příjemcem sdělení hovořili v přímém kontaktu.



Pro zájemce

Naučte se pozorovat lidi a potom i pohyby rukou získají pro Vás určitou výpovědní hodnotu. Ruce podepírající hlavu údajně jen předstírají zájem. Zkřížené ruce tvoří pomyslný plot a mluvčí se svými argumenty se za něj jen obtížně dostává. Ruka sevřená v pěst je pomyslnou zbrání (i když jen v kapse). Lidé, kteří si radostně mnou dlaně, mohou mít radost, ale toto gesto bývá i projevem potměšilosti a škodolibosti. Ruce v kapsách jsou velmi dobrou bariérou, nepůsobí však právě společensky. Znamý Guth-Jarkovský (předválečný ceremoniář pražského Hradu) by jistě nechal všechny kapsy zašít.

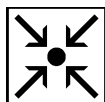
V současné době mohou působit obě ruce v kapsách nepříjemně a arogantně, avšak jedna ruka (zpravidla levá) údajně dodává mluvčímu sebejistoty. Ruka otevírající se dlaní nahoru je vstřícná, kooperující, ochotná podřídit se, hřbet ruky vypovídá o majiteli zvyklém přikazovat. Učitelé dobře vědí, že vztyčený ukazováček neznamená jen hrozbu či varování, ale také upozornění. Navíc lidé nemají rádi, když se na ně ukazuje.

O pravdivosti výroků některých lidí bychom měli přemýšlet tehdy, pošrábou-li se při nich za uchem, popostrčí-li si brýle na nose, anebo odstraňují-li neexistující smítko z tváře.

2.4.9 Haptika (z řec. hápto - připevňuji, spojuji)

Kontakt se vyjadřuje různě

Pojednává o bezprostředním dotyku dvou jedinců ve vzájemné interakci. Haptických projevů spíše ubývá a omezují se na podání ruky. Také v těchto případech je třeba se vyvarovat extrémů. Přiměřený stisk ruky by měl být doprovázen vizuálním kontaktem a neměl by trvat déle než 8 vteřin. Potřásat někomu oběma rukama je poněkud teatrální a působí neseriózně. V Polsku a Rakousku je doposud zvykem políbit ženě ruku. Tento polibek je symbolický a jde o pouhé naznačení polibku doprovázené úklonou.



Příklad

Haptické projevy jsou ovlivněny transkulturními rozdíly. Evropané a Američané si radostně potřepávají rukama, Japonci se pouze uklánějí, Angličané jsou velmi zdrženliví. Uvádí se, že v pařížské kavárně se mladá dvojice vzájemně dotkne stodesetkrát za hodinu, v kavárně londýnské se tak nestane ani jednou.

Nejen pomocí rukou se zprostředkovává celá řada vžitých kontaktů. Lidé zřejmě ani nedokáží vyjádřit radost ze setkání, anebo smutek při loučení bez toho, aniž by své pocity zdůraznili nějakým posunkem. Základní formou

tohoto rituálu je tělesný dotyk. Nejčastějším projevem je „padnutí si“ do náručí provázené objímáním, poklepáváním po ramenou, polibky nebo plácem. Vždy se doporučuje přiměřenost.

2.4.10 Prostředí

Za zmínku stojí i to, že výpovědní hodnotu má také prostředí. Připomínáme, že moderně zařízená kancelář ještě není důkazem toho, že v ní sedí pracovní člověk a zastánce moderních názorů.

Výpovědní hodnotu prostředí, v němž žijeme

- Kancelář je symbolem postavení každého člověka a prozradí mnohé o charakterových vlastnostech jejího uživatele. Také rozestavení nábytku by mělo korespondovat s čapkovským výrokem: *...věci fungují hladčeji a úsporněji, jsou-li na svém místě.*
- Zdědíte-li kancelář po svém předchůdci, snažte se ji nějak vylepšit. Pokud se omezíte pouze na to, že přesunete nádobu na tužky zleva doprava, nic tím nezískáte. Převzali jste totiž image svého předchůdce. Nebojte se investovat určité úsilí do oživení a zkvalitnění pracovního prostředí, posilujete tím svou prestiž. Zbavte se všeho, co do místnosti nepatří a co tam překáží. Kriticky posuďte i to, co visí na stěnách (vhodnější než všeset kýčovitě předměty je ponechat stěnu prázdnou).
- Udržujte pořádek ve skříních a registraturách. Nikdy nevíte, před kým je budete muset otevřít, až budete hledat nějaký důležitý dokument.

Shrnutí



- Komunikaci rozlišujeme na verbální, verbálně-neverbální a neverbální.
- Různí lidé mohou mít na stejnou věc různé názory; je nutné dobře se připravit na rozhovor s těmi, kteří mají jiný názor.
- Každá sdělovaná informace by měla být podána tak, aby byla jasně pochopena.
- Komunikace verbální zahrnuje zvukovou i písemnou podobu řeči.
- Verbální projevy mohou být zvukové, grafické nebo kombinované zvukově-grafické.
- V životě častěji mluvíme než píšeme, a proto je nutné rozvíjet schopnost přesně se vyjádřit.
- Cílem je porozumění druhým a být jim srozumitelný.
- Dobré zvládnutí mateřského jazyka je nezbytné, a navíc prestižní záležitost.
- Jazyk plní funkci dorozumivací, společenskou, poznávací, tvořivou, estetickou, uchovávací; všem je třeba věnovat pozornost.
- Při společenském setkání se musíme soustředit na hovor, zvažovat o čem hovořit (a o čem nehovořit), akceptovat rozdílné názory.

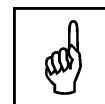
- Měli bychom se vyvarovat hovoru o rodinných záležitostech, pomlouvání, nepoužívat cizí slova, jimž ani sami nerozumíme, neptat se na to, o čem druhý nechce hovořit, „neskákat“ nikomu do řeči, neurážet vkus a cit jiných, nevyprávět nevhodné a obhroublé anekdoty, nepoužívat vulgarismů.
- Neverbální komunikace se nezabývá obsahem informace vázaným na slovo.
- Lidé o sobě vypovídají, i když mlčí.
- První dojem si lidé tvoří po několika minutách; mezi vzhledem a osobní identitou by měla být úzká souvislost.
- Mimika se projevuje různým utvářením obličeje mluvčího.
- Nikdy mimiku chaoticky neměňte.
- Při nácviku projevu je třeba věnovat pozornost tomu, kam, na koho a jak se díváte.
- Velký význam má fyzická vzdálenost mezi komunikujícími.
- Rozlišujeme vzdálenost intimní, osobní, společenskou a veřejnou.
- Každý člověk má své oblíbené místo, kde nejraději tráví svůj čas.
- Konfigurace jednotlivých částí těla mají také svou výpovědní hodnotu.
- Jakékoli pohyby by nikdy neměly působit nefunkčně.
- Neúměrná gesta do dobrého projevu nepatří.
- Nejvýznamnější gesta realizují ruce.
- O bezprostředním dotyku dvou jedinců pojednává haptika.
- V našich zemích se obvykle omezuje na podání ruky.
- Výpovědní hodnotu má i prostředí, v němž žijeme.



Kontrolní otázky a úkoly

1. Charakterizujte základní druhy verbální komunikace.
2. Vysvětlete pojem neverbální komunikace.
3. Uveďte, které zásady pro mluvní projev jsou důležité při styku s lidmi.
4. Vysvětlete, co vše můžete vyčíst z neverbálních projevů.
5. Uveďte na konkrétních příkladech, co a jak sdělujeme při mimoslovní komunikaci.
6. Jak je vhodné navázat kontakt s neznámou osobou?
7. Které jsou zásady rozhovoru při společenském setkání.
8. Uveďte, jakých chyb se nejčastěji dopouštíme a jak se jich vyvarovat.

Pojmy k zapamatování



- komunikace verbální
- komunikace neverbální
- komunikace verbálně-neverbální
- první dojem
- mimika
- zvukové verbální projevy
- řeč pohledů
- grafické verbální projevy
- proxemika
- zvukově grafické verbální projevy
- intimní sféra
- kontakt
- osobní sféra
- dorozumívací funkce jazyka
- společenská vzdálenost
- společenská funkce jazyka
- veřejná vzdálenost
- poznávací funkce jazyka
- teritorialita
- tvořivá funkce jazyka
- posturika
- estetická funkce jazyka
- kinezika
- uchovávací funkce jazyka
- gestika
- haptika

Průvodce studiem



Zvládli jste poměrně obsáhlou kapitolu, jejímž hlavním cílem bylo stručně vás seznámit s verbální a neverbální komunikací. Pokusila jsem se „ulehčit“ vaše studium různými příklady, kterých můžete použít ve vaší pedagogické i nepedagogické praxi. Jednotlivé kapitoly v tomto textu na sebe navazují, a proto bych byla ráda, kdybyste nezapomněli zopakovat si ty zásady, o nichž jsem se již zmínila. Jde o kapitolu obsáhlejší, jsem však přesvědčena o tom, že uvedené poznatky přijmete za vlastní a budete se jimi řídit.

3 Mluvený projev

- jeho příprava a zásady

Dobře mluvit může jen ten, kdo věci důkladně rozumí.
(Cicero)

Cíle

Po nastudování této kapitoly byste měli umět:

- Specifikovat odlišnosti mezi projevy mluvenými a psanými.
- Popsat proces přípravy projevu a objasnit jeho základní fáze.
- Zdůvodnit, čemu bychom se měli při sestavování projevu vyvarovat.
- Objasnit, jak co nejlépe formálně i obsahově připravit projev.
- Vysvětlit, v čem spočívá podstata trémy a jak se jí vyvarovat.

Průvodce studiem



Dobře připravit mluvený projev je pro nezkušeného řečníka velmi náročné. Nestačí pouze improvizovat, je třeba seznámit se s některými zásadami, na které bych vás chtěla v této kapitole upozornit. Společně si všimneme jak obsahové, tak také formální přípravy projevu a budeme věnovat pozornost i tolik obávané trémě. Snažila jsem se o to, abych předloženou problematiku co nejvíce zjednodušila a nechala prostor také vám pro zamyšlení a vlastní zhodnocení svých dobrých, ale i méně dobrých zkušeností.

3.1 Projevy mluvené a psané

Podle formy třídíme projevy na mluvené a psané. Nejprve existovaly projevy mluvené (jako původní a základní podoba) a teprve později se člověk naučil zachycovat mluvenou řeč písmem. Na omylu by však byl ten, kdo by se domníval, že psaný jazyk je jen graficky zachycený jazyk mluvený. Sami se o rozdíl můžete přesvědčit, když o stejné události budete vypravovat a následně psát. Váš projev se bude od sebe podstatně lišit, např. délkou vět, používáním souvětí, výběrem slov apod.

Psaní není mluvení

3.1.1 Mluvené projevy

Mluvené projevy jsou vnímány sluchem a využívají zvukových prostředků (např. melodie, zabarvení hlasu, tempa řeči, rytmu, pauz apod.). Vyjadřují se jimi různé významové odstíny, citový vztah, zaujetí mluvčího aj.

Má mluvčí výhodu?

Důležitá je jejich situační zakotvenost (jsou úzce spojeny se situací, v níž se realizují). Když řekneme *ty jdi tam a ty zase tam*, je tento pokyn bez znalosti situace nesrozumitelný.

Často jde o bezprostřední reakci na skutečnost, a proto jsou tyto projevy mnohdy citově zabarvené, volba jazykových prostředků není tak uvědomělá a stavba vět bývá volnější než u projevů psaných.

Jejich výhoda spočívá v tom, že se mluvčí může přizpůsobit reakci posluchačů (zvolnit tempo řeči, zesílit hlas, zopakovat některé údaje apod.). Jejich nevýhodu můžeme vidět zase v tom, že probíhají v čase, a proto se posluchač nemůže vrátit k jednotlivým myšlenkám (pokud projev nezaznamenáme pomocí dostupné techniky). Důležité proto je, aby mluvené projevy byly co nejvíce přehledné.

Přímý kontakt s posluchačem umožňuje využít mimojazykových prostředků (posunky, gesta, mimika, pohyby těla aj.).

Pokud je mluvený projev předem připraven (napsán), ztrácí obvykle rysy mluvenosti. Platí totiž přímá úměra: čím více je projev připraven, tím méně má rysů spojených s mluveností.

3.1.2 Psané projevy

Respektujte čtenáře!

Psané projevy jsou vnímány zrakem a využívají grafických prostředků (interpunkčních znamének, odlišného typu písma, velikosti písma, podtržení apod.). Přehlednosti lze dosáhnout různými způsoby plošného členění textu (nadpisy, titulky, mezititulky, členěním na odstavce, kapitoly apod.). Nelze u nich označit tempo řeči, sílu a zabarvení hlasu či mimojazykové prostředky, a proto tyto odstíny, když je to třeba, popíšeme slovně, např. *řekla tiše, pronesl důrazně* aj. Projevy nejsou bezprostřední reakcí na skutečnost; volba vyjadřovacích prostředků je uvědomělejší, jsou hutnější a pojmově i skladebně složitější. Čtenář může tempo vnímání textu přizpůsobit svým možnostem, vrátit se k pasážím, kterým nerozuměl, studovat je. Jejich nevýhodou je to, že při nich chybí kontakt s adresátem. Zřetel k adresátovi se však musí projevit ve formě projevu, tj. ve vhodné volbě jazykových prostředků a v přístupu ke zpracování tématu.



Úkol

*Rozhodněte, zda jde o projev **mluvený** nebo **psaný** (uved'te proč):*

Racek chechtavý

Racek chechtavý není tak veselý pták, jak vypadá, naopak, je to nešťastný tvor, tak rád by šel někdy na koncert nebo na přednášku, ale cožpak si to může dovolit, zná se moc dobře, ví, že by se smál od začátku do konce, že by rušil ostatní, například bernardýny, kteří pozorně sledují, co se říká, a uvažují o tom, ale racek ať uvažuje jak uvažuje, nakonec se vždycky dá do smíchu a to je pobuřující, uznáte sami, a racek si myslí, něco s tím musím udělat, nemůžu to přece nechat tak, a letí k psychiatrovi, který bydlí na ná-

břeží, ale když přiletí blíž, vidí, že bude muset hodně dlouho čekat, na ná-
břeží je tolik racků, že se to nedá spočítat.

(Podle M. Macourka)

...A pokud jde o muziku, vy jste neslyšeli tu minulou relaci. Tam někdo ří-
kal, jeden mladý člověk říkal: „Mě to nebaví, oni chtěli, abych se učil muzi-
ku.“ Já jsem s tím nesouhlasil. Já jsem se bohužel nenaučil nic, pokud běží o
muziku. A mně je to líto, že nevím nic o muzice. Že neznám noty. Že si tře-
ba nějakou věc neumím poznamenat, tak jako si ji můžu poznamenat slovně,
že si ji neumím poznamenat jaksi hotově...

(Podle J. Drdy)

3.2 Jak připravit projev

Připravit jakýkoli projev je složitý proces. Jde o tvořivou činnost, která vy-
žaduje vnímavé pozorování jevu, podnětné myšlení a fantazii, výstižné vy-
jadřování myšlenek, citů a nálad slovy. Jestliže chcete dobře psát, musíte
mít dobrou slovní zásobu. Znamená to hodně číst, všimnout si věcí, které nás
obklopují, a neustále „na sobě pracovat“. Nestačí pouze „nahodit“ myšlenky
na papír, ale je třeba dobře je utřídit. A nezapomeňte: Když kritizujete (ně-
koho nebo něco), kritizujte seriózně a zvažte dosah vašeho vystoupení.

Základem je tvořivá činnost

Průvodce studiem

Již jsem vás upozornila na to, že jazyk má dvě podoby (mluvenou a psanou).
Chtěla bych vás požádat, abyste nikdy nepodcenili přípravu projevu,
abyste správně řadili myšlenky, přesně se vyjadřovali a projev realizovali
správně s dodržováním zásad kultury vyjadřování. Vždy mějte na paměti, že
myšlenky vyjadřujete pro posluchače, a ne pro sebe. Mnohdy se jen rádi po-
sloucháme a v podstatě nic neřekneme. Když pak projev skončí, oddechnou
si posluchači více než řečník. Dobrá příprava je předpoklad úspěchu. Neber-
te si příklad z těch, kteří si tvoří takzvanou „kartotéku projevů“, ve vhodnou
dobu do ní sáhnou, projev mírně zaktualizují a vystačí se zásobou textů po
celý život. A nyní se již společně vrátíme k našemu textu.



V přípravné fázi si vždy musíte uvědomit:

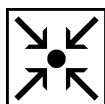
- **Co je cílem projevu.** Každé vyjadřování by mělo být úsporné. Nej-
prve si promyslete, o čem budete hovořit, a pak si připravte osnovu.
Neutápějte se v podrobnostech, ale ani nepřeskakujte od jednoho
tématu ke druhému bez logických přechodů. Nesnažte se o obsahov-
vou stručnost za každou cenu. Co je třeba vysvětlit, vysvětlete.
Zvažte, co je hlavní a co vedlejší. Důležité myšlenky opakujete, roz-
víjejte, a hlavně zdůvodňujte. Již P. Syrus řekl: *Nic nejde dělat spěš-
ně a současně moudře.*

O čem budeme mluvit

- **Ke komu budeme hovořit.** Po celou dobu vystoupení sledujte reakci posluchačů. Jeví-li známky rozpaků, zvolněte tempo výkladu a znovu vysvětlíte jinými slovy předcházející tvrzení. Jeví-li známky nepozornosti, oživte výklad příkladem, vhodnou příhodou apod. Nehovořte příliš specializovaně ani příliš všeobecně. Nepomůže vám „podbízení se” publiku používáním nespisovných výrazů, účinek bývá opačný. Jen srozumitelně vyložené myšlenky, návrhy a náměty vedou k přemýšlení a budou pozorně vyslechnuty. Dobrý řečník ve vhodných částech projevu nahrazuje 1. osobu jednotného čísla (*já*) 1. osobou množného čísla (*my*). Naznačuje tím, že posluchači jsou zainteresováni na společné věci. Pozornost lze získat také tím, že se na posluchače obrátíte s přímou výzvou, s přímým oslovením apod. Nezapomínejte, že základem umění vycházet s lidmi jsou především dobré lidské vlastnosti a dobrý charakter řečníka. A ještě jedna poznámka: s myšlenkami uvedenými v připraveném vystoupení byste se měli ztotožnit. Faleš posluchač odhalí, stejně jako lež. Tomu, kdo prokazatelně lhal, posluchači již neuvěří, i kdyby mluvil pravdu.
Jak jsem vám již připomněla, náladu „rozjasní” úsměv. Stále totiž platí slova A. Langer (1993): „*Lidé jsou jako zrcadlo - usmívej se na ně a svět se bude na tebe usmívat zpátky, mrač se na lidi, oni se na tebe budou mračit také.*“

Čas jsou peníze

- **Jak dlouho budeme hovořit.** Současná uspěchaná doba šetří časem. Optimální pozornost udržíme dobře připraveným a předneseným projevem 15-25 minut. Tento limit lze rozšířit na 40-60 minut. Není proto náhoda, že vyučovací hodina ve škole je vymezena 45 minutami. Projev na běžné téma, který trvá déle než 70 minut, vyžaduje od mluvčího i od posluchačů maximální úsilí a soustředěnou pozornost. Řečník obvykle mluví, ručičky hodinek ubíhají a posluchači sledují ne jeho, ale hodinky. Vždy si připomeňte, že lidé nejvíce mluví, když nemají o čem. Již Sofokles říká: *Mnoho mluvit je jedna věc. Mluvit dobře je druhá věc.* Připomenout můžeme také myšlenku E. Hubbarda: *Řečnictví je jako umění řídit automobil: napřed musíme vědět, jak zastavit.* Aktuální je v tomto smyslu rovněž myšlenka, kterou vyslovil L. N. Tolstoj: *Provaz je dobrý, když je dlouhý, a řeč, když je krátká.*



Příklad

V Řecku však nežili samí Demosthenové, a proto se nelze divit jednomu Spartánovi (jak se dodnes traduje), který na adresu zvláště upovídaného Athéňana řekl: *Tvá řeč byla tak dlouhá, že jsme už zapomněli začátek, a to nám brání pochopit i konec.*

- **Kde budeme hovořit.** Je-li to ve vašich možnostech, věnujete pozornost i prostředí. Podstatně lépe se vystupuje v uklizené a uprave-

né místnosti s přiměřenou teplotou, kde je dostatek čerstvého vzduchu, vhodné osvětlení, popř. mikrofon. Když je prostředí neútné a neuspořádané, vyvolává v řečníkovi i posluchačích zábrany.

Pořádek pomáhá

Vždy byste měli znát místní podmínky i to, v čem se budete moci na ně.

- **Kdy budeme hovořit.** Tato skutečnost má význam politický i časový. Je nutné uvědomit si politickou, hospodářskou, kulturní nebo jinou situaci (např. místní), zda na určité jevy v projevu reagovat, aby byl aktuální a spojen se životem. Pokud budete vystupovat v novém prostředí a v jiném městě (nebo jiné zemi), doporučuji vám, abyste se důkladně seznámili s některými regionálními či kulturními zvláštnostmi a získané poznatky použili ve svém projevu. Přiblížíte se tak posluchačům.
- V úvahu musíte brát také to, **v kterou dobu hovoříte.** Dopoledne můžeme klást vyšší nároky na intenzitu pozornosti posluchačů, odpoledne nebo večer, kdy jsou unaveni, je vhodné přerušit delší výklad poznámkou, odbočením, vtipným přirovnáním apod., které pomohou zahnat únavu. Této skutečnosti se věnuje pozornost i při sestavování rozvrhu ve škole.

Žijeme v určité době a v čase

Pro zájemce



Velmi často se nezkušení řečníci dopouštějí chyb například při vystoupení před televizní kamerou. K nejčastějším chybám patří:

- bojová dikce,
- únik od podstaty věci (strach z odpovědnosti),
- rozpačitost, nervozita, obranná pozice (tréma),
- snaha „mít to co nejrychleji za sebou“, a proto mluvit rychle a nesrozumitelně (stres),
- nedostatečná příprava (však ono to nějak dopadne).

3.3 Základní fáze projevu

Mějme na paměti, že nejlépe „spatrá“ přednesená řeč je ta, kterou jsme předem dobře sestavili a napsali. Při sestavování projevu bychom měli věnovat pozornost třem základním fázím, které by měly být součástí vaší přípravy.

Základem je tvořivá činnost

Mám na mysli:

- invenci,
- kompozici,
- stylizaci.

3.3.1 Invence

Vybírejte správně

Při vytváření souvislého projevu vybírejte jen některé jevy, které určují téma. Uplatňujete přitom smyslové vnímání a dosavadní zkušenosti, podpořené vlastním studiem a četbou. Toto shromažďování látky a její celkové pojetí se označuje jako invence. Nezbytná je dobrá znalost věci, proto je důležité vytvořit si schopnost pozorování jevů a jejich analýzy. Postřehnout význam souvislostí není lehké. Znamená to kontrolu informací, zaznamenávání i malých změn a těch podrobností, které jsou pro sdělení nezbytné.



Úkol

Napište vhodné věty s těmito spojeními:

Otevřený člověk, otevřené prostranství, otevřená hra, otevřené moře, otevřená vzpoura, otevřená rána.

Plný počet, plné jméno, v plném proudu, plnou parou, plná moc, plné květy, v plném květu, v plné kráse, v plné zbroji.

Mít po ruce, být na dosah ruky, prodávat pod rukou, růst pod rukama, přiložit ruku k dílu, mít pevnou ruku, být v dobrých rukách, jít na ruku, jít ruku v ruce.

3.3.2 Kompozice

Vše má své zásady

Když jste látku shromáždili, je třeba ji logicky a účelně uspořádat, utřídit a určit konečný slohový postup. Této fázi se říká kompozice. Rozhodujícím činitelem pro kompozici je obsah (co chcete říct nebo napsat). Tentýž obsah je možno vyjádřit různými slohovými útvary (zpráva, oznámení, referát, vypravování apod.). Kompoziční postupy se jen zřídka objevují v tzv. čisté podobě. Často se různě kombinují, např. při vypravování se někdy nelze vyhnout popisu či charakteristice apod. Vhodná a přiměřená kombinace postupů při zachování charakteristické linie projevu je znakem stylistické pohotovosti.



Úkol

Seřad'te věty správně za sebou:

V dešti

Ani jsme při hře nepozorovali, že je vítr pomalu žene k nám. - Skutečně spadlo i několik velikých kapek. - My jsme jejich výstraže porozuměli a šli jsme se schovat. - Daleko za štíhlými topoly stály temné mraky. - Teprve když byly nad našimi hlavami, vypadaly hrozivě. - Jako kdyby nás chtěly varovat. - Sotva jsme byli pod střechou, snesl se pořádný lijavec.

Význam práce s osnovou

K zachování proporcionality slouží osnova. Člení projev na tři základní části:

- **úvod** (uvádí do prostředí, problematiky, nálady),
- **jádro** projevu (v přiměřené délce rozvádí událost, popíše jev nebo zdůvodní tvrzení; obsah v této části má odpovídat tématu, má být konkrétní, zajímavý, vyčerpávající, v logickém sledu, bez frázovitosti),
- **závěr** (nerozvádí dále nové události nebo tvrzení, ale zdůrazní hlavní myšlenku, její aplikaci v životě či praxi).

Přehlednost pomáhá čtenáři

Chybí-li jedna z těchto částí, jde o hrubou chybu. Do osnovy nikdy nepište jen *úvod, jádro, závěr*, ale vlastními slovy vyjádřete, čeho se děj týká.

V **úvodu** oslovíme posluchače a snažíme se získat jejich sympatie. Vytyčíme téma, stanovíme cíl, uvedeme základní problémy, jimiž se budeme zabývat. V antice se měl řečník hned v úvodu „vemluvit“ do přízně posluchačů, nejčastěji chválou jejich kvalit, rozhledu a vzdělání. S touto antickou zvyklostí však zacházejte s rozvahou, abyste své posluchače spíše neurazili než pochválili.

Vlastní stať obsahuje hlavní problematiku, se kterou chceme posluchače seznámit. Nesmíme zapomenout na to, že řečník musí umět všechna svá tvrzení přesvědčivě dokázat. Důležitá je proto vhodná argumentace.

V **závěru** stručně shrneme hlavní myšlenky svého vystoupení, neboť posluchači si nejlépe pamatují to, co uslyší na závěr. Můžeme uvést také podněty pro další rozvinutí tématu v diskusi. Řečník se dopouští chyby, dává-li najevo, jak je rád, že jeho vystoupení už skončilo. Zbytečně tak mnohdy pokazí celkový dojem. Posluchači by měli mít vždy pocit, že kontakt s nimi byl pro řečníka přínosem.

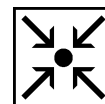
3.3.2.1 Logická stavba projevu

Každý projev musí mít **logickou stavbu**. Vyjadřujeme se přesně, vyhýbáme se ukvapeným zobecněním. Na základě jednoho kladu nemůžeme hodnotit celek kladně a zase jediný nezdar nestačí k tomu, abychom vše odsoudili a přehlédli úspěchy. Problematiku musíme posuzovat svědomitě, nejen zběžně a povrchně.

Vyhýbejte se ukvapenosti

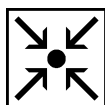
Příklad

Jestliže někdo řekne: *Stroje v této továrně jsou moderní a dobře pracují, a proto je továrna moderní a dobře pracuje*, asi si neuvědomí, že i moderní továrna může být zastarale organizována, může vyrábět podle starých modelů apod. Problematiku musíme posuzovat svědomitě, nejenom zběžně a povrchně. Mějte na paměti, že *každá strana čtverce je úsečka, ale čtverec přesto není úsečka. Muž XY nemusí být dobrý člověk proto, že o něm není slyšet nic špatného*. Nejukvapeněji zobecnujeme informace citově zabarve-



né, např. muž, který se rozešel s herečkou, prohlašuje, že žádná herečka nemůže být dobrou manželkou. Takovýchto zobecnění bychom se měli vždy vyvarovat.

Každý projev musí být srozumitelný. Veřejné projevy realizujte spisovným jazykem. Jednou z nejčastějších chyb je neúměrné používání cizích slov, a to i v těch případech, kdy za ně máme v češtině rovnocennou náhradu. Jestliže se ve vystoupení vyskytnou cizí slova, musíme je umět správně vyslovit a znát jejich pravý význam. Jde-li o slovo v našem jazyce málo frekventované, vždy bychom je měli posluchačům vysvětlit.



Příklad

Uvedu vám příklad ze své praxe. Chybná záměna některých slov může přivést autora projevu do nezáviděníhodné situace. Pokud někdo řekne, že z letadla vyskočila *paradentózní jednotka* (místo *paradesantní*), nezíská tím na popularitě. Nesnažme se být světoví za každou cenu a napodobovat různé vzory! Často jsme svědky zvláště komolení pravopisu některých cizích slov, ba dokonce rádo by anglických zápisů, kterým by ovšem ani Angličan nerozuměl. Viděla jsem kýčovitý „upomínkový předmět“ - ruku zvednutou na pozdrav s nápisem *bay, bay* - asi pozdravem na rozloučenou. Autor si pravděpodobně neuvědomil, že vyslovované [baj baj] se píše *bye, bye* a že Angličan skupinu *-ay-* čte nejčastěji jako [ej], tedy že psané *bay* vyslovované jako [bej] značí záliv. Necht' jsou uvedené případy varováním před přílišnou světovostí!

Ne vše je srozumitelné

Do projevu nepatří zkratky, které nejsou srozumitelné široké veřejnosti a jejichž výklad není jednoznačný.



Pro zájemce

Nejednotnost přinášejí některá značková pojmenování (přejatá z angličtiny) pro novou komunikační technologii. Slovo *e-mail* (elektronická pošta), vyslovované [ímejl] je frekventované a již spisovné. Pod vlivem angličtiny se začínají šířit i další slova s první částí *e-*, např. *e-adresa*, *e-podpis*, *e-obchod*, a to vedle nezkrácených podob *elektronická adresa*, *elektronický podpis*, *elektronický obchod*. Tento zkrácený způsob psaní není v češtině příliš obvyklý. Lze však předpokládat, že se pro svou úspornost vžije jak v administrativních, tak i odborných projevech. Nejednotná doposud zůstává výslovnost. Vedle [é adresa], [é podpis] se vyskytuje [í benking].

Za zmínku stojí i vznik nových zkratk, většinou anglického původu. Vyskytují se převážně v e-mailech, chatech apod. Jako příklad lze uvést: *BTW - By The Way* (*mimochodem*), *AKA - Also known as* (*také znám jako*), *FYI - For your information* (*pro tvou / vaši informaci*), *IAE - In Any Event* (*v kaž-*

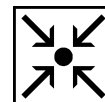
dém případě) apod. Uvedené zkratky se vžívají a pronikají do českého jazyka, často se píšou automaticky, aniž uživatelé znají jejich pravý anglický význam.

V posledních letech se setkáváme s rostoucím zájmem o latinský jazyk. S tím je spojen i zájem o zkratky latinského původu a o jejich význam, které se mohou stát vhodným motivačním prvkem. Jako příklad lze uvést *N. T. - NON TESTATUR* (není dosvědčeno). Bývá tak označována např. nezaručená novinářská zpráva. Zvuková podoba zkratky [enté] asociovala v německém prostředí slovo *die Ente* (kachna) a z německého prostředí přešlo také k nám a projevovalo se ve spojení „novinářská kachna“.

Nepoužívejte nadbytečná slova (*tedy, prostě, pravda, že ano, normálně, tak nějak, poměrně, tuším, fakt* apod.), odvádějí pozornost posluchačů a počítání jejich frekvence v projevu je oblíbenou hrou publika. Jestliže nemůžeme okamžitě nalézt pokračování myšlenky, je vhodnější zařadit kratší přestávku, která už sama o sobě zvýší pozornost.

Zbavte se zlovyků

Příklad



Repertoár uvedených nadbytečných slov se často mění, některá mizí a na jejich místo nastupují jiná. V současné době je takovým „módním“ slovem např. slovo **řádově**; jde o determinologizaci matematického termínu (*Na připravená místa zasedlo řádově 50 osob. Premiéra divadelního představení bude řádově začátkem ledna.*). Neméně frekventované je české slovo **nicméně**, významem blízké spojením typu: *a přesto, přesto však, a přece*. Není vhodné použít spojky tam, kde o žádnou míru nebo srovnání množství nejde, př. *Prší, nicméně půjdeme na procházku. Je neděle, nicméně budu psát blahopřání svým příbuzným.* V současné době se rovněž šíří používání slov **samozřejmě** (z něm. *selbstverständlich*), **údajně** (z něm. *angeblich*), **přírozeně** (z něm. *natürlich*). V prvních dvou případech jde zřejmě o napodobeniny částic německých, třetí má zřetelnou povahu evropeismu, který se do češtiny dostal také prostřednictvím německým. K často a zbytečně používaným výrazům patří i slůvko **potazmo**. V současných slovnících ho nenajdeme. Musíme proto sáhnout po slovníku starším. Trávníčkův slovník z doby první republiky uvádí na prvním místě podobu *potahmo* (vedle *potazmo*) s významem *vzhledem, vlastně, nebo* (podoba *potahmo* se vyskytovala i u našich klasiků, př. Jungmanna nebo Nerudy). Dnešní *potazmo* se užívá při delším výčtu věcí ve významu *respektive, popřípadě*. Raději se tomuto slůvku vyhneme a nepoužíváme ho, zvláště v případech typu: *Přišel potazmo dříve, než jsme si domluvili.* (Co měl autor na mysli, to nevíme, snad bylo vhodnější použít *ale* nebo *však*.) Nedoporučujeme ani začínat každou větu nebo delší výpovědní celek slovy *takže* nebo *tak*.

Nepoužívejte dlouhých vět a složitých souvětí. Špatně se čtou, znesnadňují orientaci v textu a ztěžují pochopení myšlenek. Často při jejich přednesu chybně rozvrhnete vdechové pauzy, zajiknete se a pak slyšíme ono známé *ééé, aaa, mhm, kašláni* apod. Pro lepší srozumitelnost lze použít tzv. uvozovacích vět (např. *Když jsme si objasnili tento zásadní termín, můžeme při-*

stoupit k... apod.). S těmito uvozovacími větami však zacházíme opatrně, musíme se vyvarovat tzv. *textového balastu* (mluvní vaty). Přehlednosti textu a lepšímu přednesu slouží i členění textu na odstavce.

3.3.2.2 Členění textu na odstavce

Prispějte k porozumění textu!

Každý rozsáhlejší projev je třeba nějakým způsobem rozčlenit, abychom se lépe orientovali v jeho obsahu a aby adresát správně pochopil to, co mu chcete sdělit. Náš jazykovědec Vilém Mathesius dokonce napsal celou stať, kterou nazval *Umění psát odstavce*. A snad to skutečně v jistém slova smyslu umění je.

Chcete-li se přesvědčit, zda jste správně text rozčlenili na odstavce, pokuste se vyjádřit obsah každého odstavce stručným heslem. Když tato hesla uvedete pod sebou, dostanete osnovu toho, co jste napsali. A každý projev osnovu mít musí.



Pro zájemce

Odstavec je tematický celek a obsahuje určité téma (myšlenku). Odstavce jsou od sebe odděleny, proto jsou to *od-stavce*, neboť jsou *od-staveny* od kraje. Ve větším celku by měly na sebe navazovat. Někteří autoři dokonce na konci odstavce nějakým způsobem shrnou to, co uvedli, nebo připraví čtenáře na to, co bude následovat. V mnoha učebnicích (stejně jako v této studijní opoře) jsou u jednotlivých odstavců po straně uvedena hesla, která pomáhají lépe se orientovat v textu. Jde o hledisko logické.



Úkol

Pokuste se rozčlenit text do odstavců:

Když už je člověk skloněn nad padesátou stránkou ve svém pokoji, řekne si - v čem to je? A předpokládá, trochu se bojí, že se tak bude ptát i čtenář. Je to snad o něm samotném? Koho by to v tom případě asi zajímalo? Má to být účtování? Vzpomínky? Ale je to vůbec důležité, co to vlastně je? Povídám si. Stoupám si stráněmi stránek a snažím se vyslovit několik díky, protože pravý čas díky člověk obvykle promešká a lidská vděčnost je skoro vždy pozdní. A jsou to, mají to být Mariánské Lázně. To ony, to právě ony v tom prvním vzplanutí léta mne vždycky zastaví. Postůj. Alespoň ty, člověče, postůj, když nepostojí okamžik; třeba bys o to žádal sebenaléhavěji, třeba bys za to dával sebevíc.

(Podle M. Horníčka)

Vedle logického členění textu na odstavce rozhoduje mnohdy autor o členění podle vlastního záměru. Tento způsob se vyskytuje nejčastěji v umělecké literatuře, př. uvádění přímé řeči na zvláštní řádek apod.

3.3.3 Stylizace

Autor vybírá ze souboru pojmenování vhodný výraz a uvádí ho ve vztah podle mluvnické normy. Nejde o záležitost jednorázovou. Doporučuji vyhotovit nejprve pracovní verzi, kterou budete dále propracovávat a doplňovat ji.

Pospíchat se nevyplácí

3.4 Formální příprava projevu

Projev bez jakýchkoli poznámek (bez jakékoli přípravy) nelze doporučit ani zkušenému řečníkovi. Nikdy však (s výjimkou politických a diplomatických projevů) by neměl řečník svůj projev doslovně číst. Chybí pak kontakt s posluchači a četba textu posluchače brzy unaví.

Jak psát text

Text projevu se obvykle píše v některém vhodném textovém editoru a používá se širšího řádkování.

V další fázi by si ho řečník měl sám pro sebe nahlas přečíst, vyznačit si důležité části, sledovat dobu trvání projevu, zkonfrontovat si skutečný čas s časem, který má k dispozici, a naznačit si, které části a v jaké rozsahu může, anebo musí zkrátit.

Pomáhejte sami sobě

Takto upravený projev znovu vytiskněte nejlépe na papír formátu A 5. Zvolte tužší papír, aby se vám při přednesu na veřejnosti neprohýbal. Zachovávejte širší okraje vpravo i vlevo, můžete si na ně v průběhu přípravy zaznamenávat další úpravy, poznámky, popř. připomínky z diskuse.

Důležitá je přehlednost. Nešetřete místem, pište jen po jedné straně papíru, jasně vyznačte mezititulky, stránkování, odkazy, a to i graficky (např. barevné podtrhávání).

Takto připravený text by měl mít u sebe i ten nejlepší řečník. Jde nejen o jeho oporu při realizaci projevu, ale také o psychický moment, kterým působí na posluchače.

Připravený text můžete shrnout do přehledných tezí a přednášet z takové přípravy.

3.5 Duševní příprava na vystoupení

Při vystoupení byste neměli být nápadní, ale ani příliš skromní. Projevy nesmí působit silácky, namyšleně, ale neměly by být ani nejisté či ustrašené.

Odvážené, ale s mírou

Do neznámé místnosti, v níž budete hovořit, je vhodné přijít již o přestávce nebo ještě před začátkem vystoupení. Seznámíte se tak s prostředím i s posluchači. V závěrečné fázi přípravy na vystoupení zkontrolujete znovu svůj projev, zda je úplný, a celkově se uvolníte. Svým chováním musí řečník vyjadřovat jistotu a sebedůvěru.

3.5.1 Tréma

Neutíkáme ani neútočíme

Vážným problémem při vystupování na veřejnosti je tréma. Čím více na ni myslíme, tím máme menší odvalu vystoupit. Je to přirozená reakce na stres. Projevy strachu jsou totiž už od pravěku přirozenou reakcí lidského těla na stresovou situaci. A tato reakce je také již od pravěku stejná: útěk nebo útok. Při veřejném vystoupení však nelze prchnout a nemělo by se ani útočit.

Tréma nikdy netrvá dlouho, když dodržíme určitá pravidla.

- Základem trémy je strach z neúspěchu. Tyto obavy jsou zbytečné, je-li projev dobře připraven.
- Nehovořte s nikým o své trémě před zahájením vystoupení, mohli byste se jen utvrdit ve svých pocitech.
- Před vystoupením si nikdy nesugerujte depresivně působící výroky typu: *Co když to zapomenu?* - *Určitě se mi rozklepou kolena.* - *Vždycky lidi v první řadě poprsám.* - *Stejně mě nebude slyšet.* - *Na žádnou otázku nedokážu odpovědět.* - *Přeskočí mi hlas.* apod.
- Nezůstávejte sami, hovořte však jen o nepodstatných věcech a strach z toho, co vás čeká, ve svém vědomí potlačte.
- Několik minut před vystoupením se uvolněte, zaujměte na chvíli pohodlnou pozici, několikrát se zhluboka nadechněte. Soustřeďte se na úvodní část projevu. Teprve potom přistupte k řečnickému pultu.
- Nezačínajte mluvit okamžitě. Urovnejte si své poznámky, sobě i posluchačům dopřejte krátkou chvíli pro uklidnění. Teprve potom začněte zvolna mluvit. Snažte se překonat tendenci mluvit rychle a bez přestávek.
- Řečník nemusí působit přehnaně klidným až chladným dojmem. Mírné vzrušení si posluchači vysvětlí jako zaujetí pro věc.
- Neobávejte se možných „technických nehod“ (nefungující přístroje apod.). Pokud k tomu dojde, vše vyřešte s úsměvem, klidem a přehledem.

Chcete-li zvládnout trému, nesmíte se vystoupení na veřejnosti vyhýbat. Čím častěji si ověříte, že tréma se dá skutečně překonat, tím snáze v budoucnu vystoupení zvládnete. Vždyť již Lucanus řekl: *Velký strach lze odvahou zakrýti.*

Jak zvládat trému

Realnost se vyplácí

Z dané situace si každý musí pomoci sám. Velikost trémy souvisí s vaším základním postojem vůči události, která vás očekává, a živí ji iracionální představy (určitě omdlím). Je třeba se uklidnit myšlenkami reálnými. Jsou to takové věty, kterým musíte stoprocentně věřit, V odborné literatuře se uvádí:

- Publikum chce, abych si vedl dobře.
- V zásadě vím o tématu víc než kdokoli z přítomných.
- Víím, co chci říct a jak to říct.

Těmito větami spolehlivě snížíte nervozitu z vystoupení.

Pro zájemce



Návod na cvičení

Najděte si dvakrát denně místo, kde vás 5 minut nebude nic rozptylovat, zavřete oči a vyvolejte si v duchu atmosféru vašeho vystoupení. Snažte se, aby představa byla co nejreálnější. Vykreslete si obecenstvo i zařízení a osvětlení místnosti, představte si i sám sebe stojícího před posluchači. Nevadí, že nevíte, jak to na určitém místě vypadá, v tuto chvíli jde o vaše dokonalé představy. Ke všem vyvolaným obrazům přidejte vědomí, že své vystoupení začnete už za malou chvíli. Vsugerujete-li si tuto informaci dost intenzivně, během několika sekund pocítíte fyzické příznaky trémy. Nechejte je na sebe působit. A pak si uvědomte, čeho se vlastně bojíte. Proč máte trému, když o nic nejde, jste sami v klidné místnosti jen se svými myšlenkami. Co je příčinou vašeho strachu? Vy sám, když si připouštíte myšlenky typu: *když to pokazím, znemožním se*. Proto začněte usilovně myslet na něco jiného. Vzpomeňte si na výše uvedené 3 „zázračné věty“. Vyslovte je nahlas. Lidé silněji reagují na racionálnost než na iracionálnost. Proto vám tyto věty pomohou potlačit strach a zmenšit trému.

I mluvení vyžaduje cvik

Zdůvodnění

Proč máte cvičit dvakrát denně po dobu 5 dnů před prezentací? Aby se uvedené tři věty dostaly do vašeho podvědomí, a vy pak budete méně nervózní. Je třeba mít trpělivost a určitou systematickosti. Během tréninku zjistíte, že třetí den se vám obtížněji vyvolává pocit trémy.

Nepřestávejte se cvičením, jinak celá metoda pozbývá účinnosti. Reálnými větami si pomozte, kdykoli vás přepadne pocit úzkosti.

Co dělat před vystoupením (prezentací)

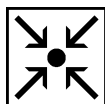
- V předvečer prezentace jděte včas spát a před spaním si ještě představujte, jak působivě nazítří vystoupíte. Začněte se na vystoupení těšit.
- V den prezentace nepijte kávu nebo omezte její množství. Dopřejte si 20minutový odpočinek. Klesne vám vnitřní napětí.
- Několik minut před vystoupením vstupte jistě do místnosti. Opakujte si úvod projevu a svírejte prsty v botách, abyste spotřebovali stresové hormony.
- Před vystoupením pohladte panoramatickým pohledem své posluchače a přitom neslyšitelně vydechněte a pohněte svaly v ramenou. Promluvte hlasitěji, než byste sami chtěli.

Co nám pomůže

Pokud máte méně než 5 dní, vyzkoušejte některou z dalších metod.

Soustředění pozornosti

Člověk nemůže usilovně myslet na 2 věci najednou. Když nechcete, aby se vám hlavou „honily myšlenky“ na trému, odstraňte je soustředím pozornosti k něčemu jinému. Jde o trénink koncentrace (schopnost udržet pozornost na jedné věci).



Příklad

Představte si sami sebe v roli správce budovy, v níž právě jste. Prohlédněte si pomalu a pečlivě celou místnost, v níž se nacházíte, a proveďte její inventuru. Sledujte její vybavení, vymalování, druh vytápění... Posuďte vhodnost osvětlení a barevné sladění celého zařízení. Zvažte celkový dojem, který ve vás místnost vyvolává. Uvažujte o možnosti dalšího využití této místnosti, odhadněte potřebné investice pro eventuální změny. Po celou dobu inventury myslíte zcela vážně jen na problémy s ní spojené a nepřipusťte vpád jiných myšlenek.



Cvičení

Postavte se zpříma, chodidla v rovnoběžné pozici. Zkontrolujte, zda váha vašeho těla je rovnoměrně rozložena na obě nohy a současně i na celá chodidla obou nohou. Ruce připažte, prsty narovnejte. Dlaně přitiskněte ke stehnům. Nyní proveďte 4 hlavní úkony:

Napnutím předních stehenních svalů povytáhněte kolenní česky vzhůru a v této pozici je udržujte.

- *Napněte stehenní svaly a stáhněte obě půlky hýždí pevně k sobě a rovněž je takto udržujte.*
- *Aniž zadržíte dech - dýchejte podle možnosti lehce a jen velmi povrchně - vtáhněte břicho a vypněte co nejvíce prsa.*
- *A konečně narovnejte záda a šíji, kterou jako bychom posunuli dozadu. Hlava se nesmí zaklonit, dívejte se rovně před sebe, brada se tím poněkud stlačí.*

Všechny tyto úkony provádějte pokud možno současně nebo alespoň v jednom sledu za sebou tak, aby se celé tělo vědomě dostalo do velkého přepětí. Tento postoj udržte asi 10 vteřin. Pak uvolněte napětí v těle, aniž změníte postavení nohou nebo se pohnete z místa. Z vašeho postoje pouze zmizí prvek napětí. Tento na pohled prostý cvik je velmi důležitý, protože odvádí z těla přebytečné napětí a spotřebovává při trémě v nadledvinkách vyloučený adrenalin a hormony jemu podobné.

Asociace

Vzpomeňte si co nejživěji na prostředí, kde vám bylo dobře. Nezáleží na tom, jestli se přenesete k moři nebo do borového lesa. Důležitá je intenzita představy. Dostaví se i příjemný psychofyzický pocit uvolnění a pomůže překonat strach.

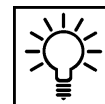
Dechová cvičení

Dechových cvičení existuje mnoho a já se společně s vámi k nim ještě vrátím. Připomínám jen, že mluvní profesionál se dechové technice učí intenzivně nejméně půl roku.

Při dechových cvičeních nezačínáme nádechem, ale výdechem. Z jednodušších dechových postupů vybírám:

- Těžiště těla přeneste na přední část obou chodidel. Postoj se uvolní a zpevní. Umožní hlasivkám pracovat v souladu a bránici a plícemi.
- Dýchejte zhluboka a pomalu.
- Při řeči dýchejte pravidelně a uvolněně.

Cvičení



Pro nácvik se doporučuje také tento postup. Pohodlně se posaďte. Vydechujte pomalu a v duchu počítejte do čtyř, dokud z plic nevypustíte všechny vzduch. Jestliže výdech trvá 4 vteřiny, počkejte 2 vteřiny, 4 vteřiny zase nadechujte a pak zadržte dech 2 vteřiny. Postupně cvičení prodlužujte, ale vždy dodržujte pauzu. Pusťte všechno ostatní z hlavy a soustřeďte se pouze na dýchání. Vydechujeme zhluboka (až z břicha) a nehrbíme se.

Doporučení!

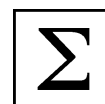
Na nic nereagujte okamžitě, snažte se získat čas, během kterého nejprve ovládnete sám sebe.

Neposlouchejte pseudorady, k nimž nejčastěji patří:

Ne každý radí dobře

- Improvizuj! Nežádoucí důsledek: riskujete koktání, přeříkávání.
- Představuj si posluchače nahé, jako hlávky zelí, jak sedí na záchodě... Nežádoucí důsledek: řečníka to rozptýlí a často zapomene, co chtěl povídat.
- Nacvičuj si projev před zrcadlem a pozoruj se. Nerealizovatelné. Nežádoucí důsledek: působí depresivně; jestliže to nedokážu říkat ani do zrcadla, jak se pak můžu představit publiku?
- Dej si panáka. Nežádoucí důsledek: nebezpečné, nevím, jak na nás alkohol při stresu bude působit.
- Čti to. Důsledek: chcete-li, aby si vás publikum vážilo, nečtěte.
- Ber to neformálně. Nežádoucí důsledek: přílišná hovorovost a familiárnost projevu, nevyvážená gesta a mimika.
- Tiskni proti sobě prostředník a palec. Nežádoucí důsledek: řečník se soustředí více na prsty než na promluvu

Shrnutí



- V životě se neobejdeme bez kontaktu s jinými lidmi. Nejdůležitějším prostředkem dorozumívání je řeč, a to její mluvená i psaná podoba.
- Mluvené projevy jsou vnímány sluchem, využívají zvukových prostředků a u mnohých z nich je důležitá jejich situační zakotvenost.
- Psané projevy jsou vnímány zrakem a využívají grafických prostředků. Nemůžeme považovat psaný jazyk za pouhé grafické zachycení jazyka mluveného.

- Vždy je třeba si uvědomit, k jakému účelu je projev určen. Tomu je třeba přizpůsobit vyjadřovací prostředky i celkovou výstavbu projevu.
- Při formální přípravě věnujeme pozornost invenci, kompozici a stylizaci. Vhodné je zamyslet se nad osnovou, logickou stavbou projevu a členěním textu na odstavce.
- Důležitá je rovněž duševní příprava na vystoupení. Nepodceňujeme především působení trémy, kterou lze dobrou přípravou a promyšleným přístupem zmírnit na minimum.



Kontrolní otázky a úkoly

1. Jaký je rozdíl mezi mluveným a psaným projevem?
2. Které fáze by měly provázet přípravu projevu?
3. Jaké zásady platí pro sestavení osnovy?
4. Čemu bychom měli věnovat pozornost při členění textu na odstavce?
5. Proč je důležitá duševní příprava na vystoupení?
6. Jak můžeme docílit zmírnění trémy před vystoupením.



Pojmy k zapamatování

- mluvený projev
- psaný projev
- osnova
- situační zakotvení projevu
- stylizace
- invence
- odstavec
- kompozice
- téma



Průvodce studiem

I když byla tato kapitola obsáhlejší a snad pro někoho i náročnější, jsem přesvědčena o tom, že jste ji úspěšně zvládli. Ani na chvíli nepochybuji o tom, že se vám podařilo vyřešit všechny úkoly i všechna cvičení. Věřím, že i následující kapitoly vás zaujmou a zvládnete je stejně úspěšně jako tuto kapitolu.

4 Mluvní projevy v praxi

Úspěch je dítětem dvou rodičů: vytrvalosti a přesnosti.
(Marden)

Cíle

Po prostudování této části studijního materiálu byste měli dokázat:

- Charakterizovat nejčastěji používané slohové postupy a útvary v řečnické praxi.
- Objasnit rozdíly mezi projevy propagujícími, odbornými, pracovními a příležitostnými.
- Zvládnout kompozici různých projevů.
- Používat vhodných jazykových prostředků pro jednotlivé projevy.
- Vytvořit konkrétní řečnické útvary podle uvedených návodů.
- Poznat nedostatky při stylizování základních řečnických projevů.

Průvodce studiem



V této kapitole vás seznámím s některými zásadami uplatňovanými při jednotlivých druzích a formách řečnických projevů. Věřím, že se po této cestě vydáte společně se mnou, neboť do přímého kontaktu s adresáty vašich projevů se dostáváte dennodenně. Domnívám se, že někdy stojíte před přípravou vhodného projevu trochu nerozhodně, nevíte, jak své posluchače co nejvíce zaujmout. Následující text by vám měl pomoci a připravit vás na využití jednotlivých slohových útvarů ve vaši projevech. Nikdy nezapomínejte na to, že ten, kdo chce získat pozornost, se vyjadřuje krátce.

Přeji vám hodně zdarů při studiu

4.1 Slohové postupy a útvary

Z předchozího studia již víte, že obsahové složky každého jazykového projevu musíte nejprve uspořádat a myšlenky vhodně seřadit tak, aby váš projev adresáta upoutal. K tomu je nezbytné zvolit určitý slohový postup.

Jiné téma, jiný přístup

Podle toho, jak autor přistupuje k danému tématu, jak je rozvádí, jak řadí jednotlivé tematické složky, rozlišujeme různé slohové postupy, a to:

- *Informační postup* je v podstatě nejjednodušší, neboť podává jen základní informace (např. různé zprávy, krátké projevy, oznámení výzvy apod.).
- *Vyprávěcí postup* seznamuje s nějakou událostí, vlastním prožitkem nebo příhodou v určitém sledu dějových prvků (časovém nebo příčinném). Může jít o vyprávění příhod, zážitků, vzpomínek aj.
- *Popisný postup* vystihuje základní znaky a vlastnosti popisovaného celku a zjišťuje, jak spolu tyto části souvisí. Radíme k němu odborné i umělecké popisy, popisné partie vědeckých studií, charakteristiky aj.

- *Výkladový postup* srovnává různé jevy a objasňuje jejich vzájemné vztahy, zvláště vnitřní; vyvozuje logické závěry a podává zdůvodněné hodnocení. K základním slohovým útvarům patří výklad, pojednání a úvaha. Radíme k němu výklady v referátech a diskusích, ve vědeckých pojednáních, ale také úvodníky či politické komentáře apod.



Pro zájemce

Často se při přednáškách pro učitelskou i neučitelskou veřejnost setkávám s dotazem, jaký je rozdíl mezi výkladem, pojednáním a úvahou. Pro ty, kteří mají o tuto problematiku zájem, zařazuji stručné vysvětlení.

Výklad popularizuje výsledky vědeckého bádání a obvykle je zjednodušuje. Vědecké závěry zprostředkovává, ale nerozvíjí. Vychází z různých pramenů, vědeckých spisů, odborných prací, učebnic apod. Pro určité téma shromážďujte látku vždy z několika pramenů a vybírejte jen to, co se bezprostředně vztahuje k problému. Opírejte se také o vlastní zkušenosti a uvádějte příklady z praxe. Nezapomeňte citovat prameny, z nichž jste čerpali. Hodnotu výkladu zvyšuje závěr, v němž byste měli shrnout poznatky, které jste vyložili na základě odborné literatury.

Pojednání se od výkladu liší tím, že přináší nové poznatky, názory a závěry, ke kterým autor dospěl vlastním výzkumem. Zachycuje výsledky vědeckého bádání odborníků zabývajících se stejnou nebo podobnou problematikou, ale tyto výsledky odlišuje autor od vlastní práce graficky, a proto pojednání obsahuje bohatý poznámkový aparát (odkazy na bádání předchůdců a komentář k vlastní práci). Autor se s těmito názory vyrovnává, hodnotí je, popř. k nim zaujímá stanovisko. Při citaci rozebíraného materiálu se v poznámkách uvádí úplný bibliografický údaj. Podobným způsobem jako pojednání, ovšem na menší ploše, řeší problémy studie. Pro zájemce ještě připomínám, že ve středověku se místo dnešní studie hovořilo o *traktátu* (věcné pojednání původně náboženského, později i filozofického, popř. jiného obsahu) nebo i o *diskursu* (v současné době zastaralé pojmenování rozhovoru, diskuse, debaty).

Ústní formou můžete popularizovat výsledky bádání v *přednášce*. Účastníci přednášky někdy obdrží přehled jejích základních myšlenek, tzv. *syllabus* (výťah z přednášky). Nověji se používá termín *handout* či *hand-out* [hendaut], tj. písemné znění základních (nebo některých) bodů přednášky, které poskytnete svým posluchačům k snazší orientaci.

Úvaha osvětluje problém, ukazuje jeho podstatu, složitost, vysvětluje ho z různých přístupů, uvádí nové aspekty pohledu, naznačuje zajímavé cesty řešení, hodnotí význam problému. Jejím východiskem mohou být známé skutečnosti, ale i nahodilé zážitky. Cílem jsou obecně platné zásady, o nichž chce autor adresáta přesvědčit. Obvykle rozvíjí myšlenkové pochody a hodnotí jevy z různých přístupů. Správná úvaha je vždy logická.

Slohový útvar tvoří hotová, ucelená, obsahově i formálně uzavřená textová jednotka, která má v komunikaci určitou funkci. Může být rozsáhlá, ale ně-

kdy i velmi stručná. Vyjádření typu *Nekouřit!* má jasnou výpovědní hodnotu, stejně jako různé pozdravy, blahopřání aj.

Průvodce studiem



Pravděpodobně jste si teď položili otázku, proč vás tolik zatěžují teorie. Domnívám se však, že úvodní pasáž této kapitoly je nutná pro pochopení slohových útvarů, jimiž se budete postupně zabývat. Znovu bych chtěla připomenout, že tentýž obsah může být vyjádřen různými způsoby. V další části této kapitoly vás seznámím s jednotlivými slohovými útvary v řečnické praxi. Začneme těmi nejjednoduššími. Dříve si však ještě připomeneme, že cílem každého řečníka by měla být snaha co nejvíce zaujmout posluchače.

Každý projev vnímáme nejen sluchem a zrakem, ale také srdcem. Měli bychom oslovovat city lidí. Nejde jen o to slyšet, co druhý říká, ale být aktivním posluchačem a chápat, porozumět, tj. správně interpretovat to, co někdo sděluje. Nesoustředěný posluchač zachytí maximálně 25 % toho, co bylo řečeno.

4.2 Dělení řečnických projevů

Řečnické projevy budeme dělit do čtyř skupin:

- Propagující projevy.
- Odborné projevy.
- Pracovní projevy.
- Příležitostné a ceremoniální projevy.

Projevy nejsou stejné

4.2.1 Propagující projevy

Jsou úzce spojeny se situací. Formulace musí být dobře promyšleny, zpětná vazba se dává najevo potleskem nebo stupněm ticha při projevu. Základní úlohou těchto projevů je přesvědčit, získat. V úvodu není třeba mnoho vysvětlovat, protože projev se opírá o politickou nebo společenskou situaci a souvisí také s osobou řečníka. V jádru dbáme na tematické členění a logický postup. Závěrečná část bývá delší a srozumitelně v ní znovu shrneme hlavní myšlenky vyplývající z textu. K těmto řečnickým útvarům patří:

Získat, ale neunavit

Projev. Autor zaujímá stanovisko k nějakému problému (politickému, kulturnímu, hospodářskému), stručně ho rozebírá a hodnotí. Základem bývá úvaha, která však nejde do hloubky.

Proslov. Je kratší, méně oficiální projev, někdy bývá zakončen výzvou. Jeho obsahem může být informace o veřejné události, výročí, důležitá výzva

aj. Do popředí vystupují jazykové prostředky působící na cit. Jeho předpokládaná délka je 5 až 10 minut.

Výzva. Má posluchače přesvědčit o nezbytnosti jisté akce nebo jednání. Musí být podepřena argumenty, které jsou seřazeny podle důležitosti (od všeobecně známých důvodů až po vážné, obecně platné argumenty). Někdy jsou výzvy koncipovány nepřímo (*je třeba, abychom; bylo by nutné, abychom* apod.). Bývají jako doprovodný útvar např. u politického projevu, jako samostatný útvar jsou vždy krátké.

Řeč. Velmi náročná forma veřejně mluveného projevu, nejpropracovanější řečnický útvar, který má za úkol posluchače získat, přesvědčit, přimět je k nějakému jednání. Obvykle rozlišujeme *řeč soudní, politickou, parlamentní a náboženskou*.

Řeč soudní. Jejím obsahem je kritická úvaha o vině, jejím rozsahu a vlivu i o navrhovaném trestu; argumentace působí na city účastníků soudního jednání. Jde o řeč obžaloby, obhajoby, repliky právníků v průběhu soudního přelíčení, závěrečné řeči apod. Mluvit u soudu znamená mluvit k věci. Přílišný patos je směšný, přílišná učenost nudí.

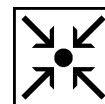
Řeč politická. Má po všech stránkách působit na posluchače. Musíme se v ní vyvarovat nic neříkajících frází, bezobsažnosti, mechanického napodobování apod. Předpokladem úspěchu je řečníkův zápal pro věc, pohotovost, schopnost improvizace v určité situaci. Součástí politické řeči jsou řečnické otázky, zvolací věty, heslovité formulace základních politických požadavků, oslovení posluchačů, opakování zásadních myšlenek, názorné přirovnání apod. Uvádíme v ní fakta a čísla jen přibližně, pro ilustraci (v politických referátech se uvádějí přesně, neboť mají informativní charakter). V současné době nabývá na důležitosti *řeč parlamentní*. Od parlamentního řečníka se vyžaduje dokonalá znalost věci, o níž hovoří, není možno nahrazovat fakta bezobsažnými frázemi.

Řeč náboženská. Jde o kázání, liturgickou řeč, katechetickou řeč, ale i delší příležitostné projevy. Zabývá se myšlenkami a city náboženskými. Styl promluvy musí odpovídat obsahu, tón by měl být důstojný - až vznešený, jak to vyžaduje i mluva bible, které se duchovní nejčastěji dovolává. Účinnost řeči je závislá na řečnickově osobnosti.

Nebojme se originality

Interview [-vjú-] je osobitým způsobem stylizovaný druh zprávy. Má dialogickou formu a autentickým způsobem informuje o různých skutečnostech. Osoba, která rozhovor řídí, musí klást provokující otázky, ale současně je tematicky usměrňovat. Odpovědi by měly tvořit kompaktní celek. *Pozor!* Nikdy nezačínejte odpověď stejnou formulací, jakou měla otázka. (Příklad: *A: Jak se Vám líbilo divadelní představení? B: Divadelní představení se mi líbilo tak, že...*). Jde o stylistický nedostatek. Připomínám, že interview se může uskutečnit i psanou formou.

Příklad



K získání pohotovosti ve vyjadřování slouží celá řada cvičení. Motivovat vás může například M. Horníček. Z jeho „Odpovědny“ uvádíme:

A: Proč jsou v krabičkách olejovky bez hlaviček?

B: Olejovka je již za života ryba velmi prchlivá. Fakt, že je vylovena, ji velmi rozruší. Nedivte se proto, že když je dokonce uzavřena do krabičky, ztratí úplně hlavu.

A: Chytaje nedávno lelky, chytil jsem jednoho. Co s ním?

B: Chyťte ještě jednoho - do páru. Začnou se pak množit sami a vám zbude čas pro užitečnější práci.

Kladení „základních“ otázek je velmi oblíbené také u žáků i studentů. Při snaze o vtipnou odpověď se cvičí v pohotovosti vyjádření i reakce. Ukázky, které uvádím, jsou přepsány z diktafonového záznamu a nejsou upravovány ani jinak dotvářeny.

A: Co bys dělal, kdy ses zamotal do mucholapky.

B: Nesnažil bych se vyprostit, protože by to bylo zbytečné, a oddal bych se meditacím.

(Student)

A: Proč v zámku u dveří nebydlí princezna?

B: Nechce prožívat klíčové momenty.

(9. třída)

A: Proč se medvědi neopalují?

B: Protože se jim zdá, že už jsou dost hnědí. // Nemají na opalování postavu. // Obtížně sundávají kožich.

(5. třída)

Nechtěli byste to zkusit také? Určitě se vám to podaří a procvičíte si pohotovost vašeho vyjádření.

V závěru této části bych chtěla připomenout slova Metternicha: *Jen diplomat si nemusí myslet to, co říká, ale musí myslet na to, jak to říká.*

4.2.2 Odborné projevy

Mají posluchače poučit. Jsou proto ještě více situačně zakotveny než projevy propagující. Působivost je nejen v obsahu, věcnosti a jasnosti podání, ale také v kompozici a jazykové formě.

Řadí se k nim:

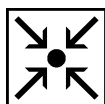
Přednáška. V podstatě jde o ústně přednesený výklad, v němž vysvětlujete

Odborné nemusí být nezajímavé

Adresát je náročný

a objasňujete určitou problematiku. Její kompozice je složitější než stavba referátu. Přednáška má trichotomní členění.

V **úvodu** seznámíte posluchače s tématem a osnovou (o čem budete hovořit, jaké problémy budete řešit a jaké cíle sledujete; můžete stručně uvést i výchozí prameny, z nichž jste čerpali). Úvod nemá být příliš dlouhý a neměly by se v něm vyskytovat omluvy přednášejícího (např. že se nestačil na přednášku dobře připravit). Řečník by neměl předem prozradit hlavní argumenty, aby zájem posluchačů nebyl oslaben.



Příklad

Traduje se historka o tom, že jeden přední fyzik zahájil svou odbornou přednášku tím, že promítl svou fotografii znázorňující ho v koupelně, jak se holí. Přítomní odborníci byli šokováni, avšak záhy se jim dostalo vysvětlení. Slovný fyzik uvedl, že právě při holení ho napadly myšlenky, které by chtěl na své přednášce prezentovat. A přednáška měla neobvyklý úspěch. Jak vidíte, lze i odbornou přednášku zahájit netradičně, a přesto zajímavě.

V **jádro** provádějte na konci každé dílčí pasáže krátké shrnutí. Při argumentaci se neomezujte jen na údaje svědčící ve prospěch naznačené hypotézy, upozorněte také na sporné otázky a seznamte posluchače i s negativními argumenty. Nestačí jen konstatovat, je třeba zaujmout vlastní stanovisko. Doporučuji používat názorných pomůcek, které obsah sdělení nejen doplňují, ale i zvýrazňují. Vždy je však třeba zachovat jednotu obsahu a formy. Neopakujte a nevysvětľujete to, co už bylo jednou vysvětleno a pochopeno. Každé zbytečné odbočování od hlavního tématu, pokud není nutné, je pro posluchače únavné a ruší myšlenkový postup přednášky.

Závěr obsahuje stručné shrnutí všech podstatných myšlenek a poukazuje na možnost praktického využití. Můžete uvést i náměty do diskuse. Osvědčuje se napsat (promítnout) body přednášky a pak s nimi pracovat.

Odbornost a srozumitelnost

Referát. Upozorňuje na něco nového, aktuálního. Jeho účinnost zvýšíte použitím názorných pomůcek. Od referujícího se předpokládá důkladná znalost tématu a patřičná informovanost, a proto nikdy nemůžete čerpat jen z jednoho pramenu. Referát musí zaujmout především věcnou stránkou - důkladnou znalostí věci. Text nesmí být přesycen fakty, aby neunavoval posluchače. Referáty o knihách můžete doplnit předčítáním nebo recitací úryvků z těchto knih, referáty o hudebních skladatelích poslechem ukázek jejich skladeb, referáty o technických otázkách promítáním obrazů, grafů, diapositivů apod. Společným rysem všech druhů referátů je logická, přehledná a jasná výstavba.

Obecné schéma osnovy referátu:

- Stručné seznámení s problematikou, zdůvodnění zájmu o problematiku (úvod).
- Konkrétní problematika přehledně a logicky členěná (jádro).
- Shrnutí, výzva, doporučení apod. (závěr).

V úvodu je vhodné oslovit posluchače, získat jejich sympatie, vytyčit téma a cíl, včetně přehledného rozvržení referátu. V hlavní části rozvedeme myšlenky naznačené v úvodu, vyjádříme se k možným námitkám, pokud s nimi nesouhlasíme, vyvracíme je, stále zdůrazňujeme hlavní tvrzení. V závěru stručně zhodnotíme hlavní poznatky, k nimž jsme dospěli, a snažíme se zapůsobit na posluchače.

Ve všech typech referátů se využívá hodnotících výrazů, př. *příkladná pozornost, významné místo, příznivý stav, pozoruhodná výstava, bohaté zájmy, úctyhodné výkony; soustavně sledovat, příznivě ovlivnit, pečlivě připravená soutěž* aj. Větná stavba bývá rozmanitá, nedoporučujeme používat dlouhých vět a souvětí.

Pro zájemce



Jak jsem již uvedla, účinnost referátu zvýšíte použitím názorných pomůcek. Projekci však musíte věnovat náležitou pozornost. Ne všechno, co se někdy promítá, lze považovat za názornou pomůcku. Okopírovaná stránka hutného textu z učebnice (navíc špatně čitelná) k úspěchu referátu nepřispěje. Názornost nevzniká pouhým promítáním nebo předváděním čehokoliv. Základní požadavky na názorný materiál jsou: jasnost, jednoduchost, přehlednost a srozumitelnost.

Všechna použitá zobrazení musí být dostatečně výrazná, a to i barevně. Nikdy se nedoporučuje umístit např. modrý text na zelené pozadí.

Koreferát je doplňujícím textem k referátu; bývá referátu podřízený. Poukazuje na věc (událost) jen z určitého zorného úhlu, je exkursem do některé důležitější oblasti (problematiky) související s předmětem referátu a odlišuje se do něho svým rozsahem (je podstatně kratší).

Diskuse. Je založena na dialogu. Cílem není pouhá konfrontace názorů, ale hledání východiska. Příspěvky mohou být připraveny předem, ale musíte umět také improvizovaně, pohotově reagovat na námitky, vysvětlit svá stanoviska. Mluví se soustředěně na základní problém, neutápí se v podrobnostech. Vystoupení má být stručné, jasné a má obsahovat návrh na řešení. Nikdy neunavujte posluchače „vyléváním svých citů“, anebo slovním „napadáním“ dalších diskutujících. Nezlehčujte protivníka ani jeho diskutovaný problém, nezveličujte význam toho, co prosazujete.

Slušnost nade vše

Kvalita příspěvku se projevuje v přesvědčivé argumentaci. Stále aktuální je myšlenka, že správné uvažování je stejně vzácné jako dokonalé zdraví. Špatná formulace může značně ovlivnit posluchače a vést k chybám, kterých třeba budeme litovat, a to nejen v osobním životě. Chybné je rovněž domnívat se, že všechno, co se shoduje s naším přáním a s našimi představami, je správné.

Neusilujte o komunikační vítězství za každou cenu. To, co říkáte, byste měli myslet vážně. Dodnes platí myšlenka Cicerona, že *lháři obvykle nevěříme, ani když mluví pravdu*. Pokud žertujete, musí to vaše okolí poznat. Nepochopené žerty výrazně oslabují atmosféru jednání.

Každý dialog je třeba začít něčím pozitivním. Nepronášejte ostře formulované zásadní soudy, nedávejte najevo, že ten, kdo si myslí něco jiného, nemá právo na komunikační existenci.

Při jakémkoli jednání, doporučujeme dodržovat tyto zásady:

- neopouštějte hlavní téma rozhovoru;
- ponechte si nějaké argumenty „v rezervě“;
- připravte si ústupovou cestu, ale za případné ústupky požadujte únosnou protihodnotu;
- neprovokujte a na útok neodpovídejte okamžitým protiútokem;
- neutápějte se v detailech; buďte otevření, ale nekomentujete své pocity;
- nevyhledáváte rozpory;
- aktivně naslouchejte a projeďte svůj zájem;
- podporujte myšlenku oboustranného prospěchu;
- po skončení jednání vyhodnoťte sami pro sebe jeho průběh i výsledky.



Úkol

Uved'te, kterých základních chyb se dopustil autor diskusního příspěvku:

Vážení přítomní!

Nechtěl jsem se svým diskusním příspěvkem původně vůbec vystoupit. Ale teď vidím, že nelze podceňovat hlas každého z nás, kdo se nad zásadními otázkami naší práce svědomitě zamýšlíme. Mlčení nám neprospěje. Naopak, výměna názorů, třeba i ostrá, je jediným prostředkem k tomu, abychom rozrušili ono ticho lhostejnosti, které by mohlo zaplavit celé naše jednání. Je totiž nesporné, že složitost otázek, jak to naznačili ostatně i někteří diskutující přede mnou, mohla by nás odradit natolik, že bychom před komplexem otázek a potíží ztratili onen příslovečný elán, který je nejspolehlivější zárukou důsledného řešení. Přitom nepopírám, že jsou věci hlavní a věci vedlejší, ale ptáme se, které věci jsou hlavní a které vedlejší? To je tuším právě ta nejzávažnější otázka, kterou se musíme zabývat přednostně, a to ještě před tím, než se zmocníme celého komplexu obtížné stavby. Někteří z vás to už začínají chápat a věřím, že už vstoupili na cestu, která nás přivede k úspěšnému závěru. Nu což, jiní ještě váhají, ale brzy přestanou váhat a řeknou nám, proč v tak důležitých výrobních otázkách váhají. Protože takové váhání není nahodilé, jak se říká, nespadlo nám z nebe, ale je symptomem poučené rozvážnosti, která netápe, ale soustavně hledá a řeší. A to - jistě mi dáte bez výjimky za pravdu - jsme potřebovali včera, potřebujeme dnes a potřebujeme zítra. Zítra, to není tak daleko, jak se zdá dnes, zítra je bezprostředně před námi a potom nám pochopitelně nezbude čas ani na to, abychom litovali, proč jsme včera promarnili tolik drahocenného času neplodnými debatami o věcech, které se už tehdy jasně, ano prosím, jasně(!) jevíly jako nepodstatné. A to všechno je dobré uvědomit si už dnes, kdy nám prospěje spíše práce než bezkoncepční výměna názorů a spíše tvůrčí klid a radostná

pohoda než vzrušená ostrá výměna názorů. Věřím, že jsem nevyčerpal celou problematiku našeho jednání, ale jsem ochoten vrátit se k věci podrobněji při odpoledním zasedání v sekcích. Lepší zítřek bude takový, jaký si jej uděláme! A to mějme na paměti, aby nebyli lidé, kteří si lehnou, aniž stlali! Děkuji za pozornost.

(Podle J. Chloučka)

Řízení diskuse

Velký význam má dobré řízení diskuse. Ten, kdo diskusi řídí, udílí a odní má slovo (nikdy však nemůže odejmout řečníkovi slovo proto, že s ním nesouhlasí), děkuje diskutujícím a komentuje příspěvky (ne však zbytečně dlouze a rozvláčně). Jestliže se již nikdo nehlásí do diskuse, neusiluje o její protahování a ukončí ji. V závěru obsah diskuse shrne a objektivně ji zhodnotí.

Bud'te velkorysí

Rozlišujeme několik druhů diskuse:

Cílem **řetězové diskuse** je nacvičit schopnost sledovat, shrnovat a spontánně formulovat text. Ve škole začne např. učitel řetěz navozením problému a po něm se postupně vyjadřují diskutující tak, že každý nejprve shrne to, co již bylo řečeno, a potom připojí vlastní myšlenku.

Komentářová diskuse spočívá v tom, že posluchači obdrží teze, prostudují je a potom o nich diskutují.

Pódiová diskuse se uplatňuje na mezinárodních konferencích, kongresech a symposiích. Jde o diskusi několika odborníků, kteří si vyměňují názory před očima veřejnosti - na pódiu.

Při **panelové diskusi** zasahují do rozhovoru i posluchači.

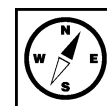
Skupinová diskuse se koná tak, že lektor rozdělí frekventanty do kroužků, které potom izolovaně diskutují a nakonec oznámí výsledky svých rozhovorů. Užívá se také metody **Philips 66**, při níž se o problémech diskutuje v šestičlenných skupinách po dobu šesti minut. Výsledky se shrnují.

Burza nápadů (brainstorming) je diskuse v malé buňce, která má společně vytvořit co nejvíce nových myšlenek. Lektor napíše na tabuli problém, ke kterému se mají přítomní věcně a pohotově vyjadřovat. Výsledky se nakonec shrnou.

Nově a přínosně

Průvodce studiem

V současné době se velmi diskutuje o problematice brainstormingu, často se využívá také ve školní praxi, a proto jsem pro vás v Příloze 3 připravila několik zásad a postřehů, jež můžete uplatnit ve vaší praxi. Doporučuji vám používat tyto moderní metody. Nejde jen o to, že jsou moderní, jsou také účinné a mohou přinést velmi neformální a originální řešení problematiky, na niž se zaměříte.



Ostrá diskuse je **polemika**. Polemický příspěvek se liší od diskusního tím, že je útočný, expresivní, polemika je více subjektivní.

Přílišná útočnost není vhodná

Ostrá polemika se někdy nazývá *filipika*. Název vznikl v období antiky. Démosthenes vedl ostré řeči proti Filipu Makedonskému a podle těchto ostrých polemik nazval Cicero své řeči proti Antoniovi „Orationes Philippicae“.

Pohledy z různých úhlů

Beseda. V podstatě jde o přátelský rozhovor lidí, kteří se navzájem dobře znají (beseda soukromá), nebo o rozhovor mezi odborníky, kteří hovoří o jedné věci z různých hledisek (např. besedy o letech do vesmíru se může zúčastnit lékař, odborník v raketové technice, meteorolog, zoolog aj.). Veřejné besedy přecházejí často do diskuse.

Debata. Má neoficiální ráz, jde o výměnu názorů na nějaký dílčí nebo závažný problém; koná se v užším kruhu odborníků.

Veřejnost a komunikace

Public relations. Neoddělitelnou součástí dnešní reality jsou public relations [pablik rilejšnz]. Termínu se dříve používalo pouze v úzce odborném vyjadřování. V současnosti jde o obor zabývající se vztahy k veřejnosti a komunikací s ní. Jeho cílem je vytvořit a uchovat atraktivní pověst osoby nebo organizace v očích veřejnosti, prostřednictvím informací, přesvědčováním a přizpůsobením získat veřejnou podporu pro činnosti hnutí nebo instituce.

Praxe vztahů s veřejností se v odborné literatuře definuje jako plánované a udržované úsilí vytvořit a udržet dobrou vůli a porozumění mezi organizací a jejím publikem. V podstatě jde o získání souhlasu veřejného mínění a o jeho aktivní spoluvytváření.

Mám na mysli nejen způsob komunikace jedinců, ale také organizací, vlády či zástupců jednotlivých států. S. Black (1994) uvádí, že *...je mnohem snazší stát se úspěšným v dosažení vytyčených cílů za podpory a pochopení veřejnosti, než pokud čelíme veřejné opozici nebo nezájmu. Jde o pověst, vnímání, důvěryhodnost a důvěru, soulad a hledání vzájemného pochopení pomocí pravdivých a úplných informací.*

Činnost ve smyslu public relations je tvůrčí činností, v níž se prolíná více oborů (ekonomie, psychologie, sociální komunikace, politika aj.), jde o vytváření a udržování komunikačních kanálů, o hledání možnosti spolupráce.

Kontakt s veřejností může být ohrožen různými bariérami, které někdy bývají větší než okolnosti nakloněné komunikačnímu procesu. Máme na mysli např. zdůraznění emocí na úkor reality (viz výše). Lidé, inklinující k nějakému názoru, se mnohdy záměrně vyhýbají těm zprávám, jež by mohly rozkolísat jejich postoje, a raději vyhledávají kontakt s těmi, kteří mají na věc stejný názor. Není proto náhodný ani výběr médií. Obvykle volíme ta média, s nimiž se ztotožňujeme. Objeví-li se zpráva v oblíbeném sdělovacím prostředku, lze předpokládat, že bude přijata a dále šířena. Připomínáme v této souvislosti skutečnost, často uváděnou v současných odborných pracích: čím větší je stupeň vzdělání, tím větší je závislost na tištěných informacích, čím nižší je stupeň vzdělání, tím větší je závislost na zvukových a obrazových médiích. Z psychologického hlediska je důležité vědět také to, že lidé jednostranně orientovaní na vizuální stránku informace jsou netrpěliví, preferují rychlá a razantní řešení, jsou přístupnější emocím.

Public relations jsou univerzální aktivitou působící ve všech oblastech lidského života. Každý člověk uplatňuje jejich principy při kontaktu se svými blízkými, ať již hledá pochopení, chce spolupracovat nebo ovlivňovat něčí mínění. V komunikaci s veřejností je vždy nutno uvážit, co je třeba sdělit, komu je to třeba sdělit a jaké metody k tomu mají být použity. Klasik americké publicistiky Joseph Pulitzer formuloval své dodnes platné komunikační krédo takto: *Předlož jim to krátce tak, aby to četli, jasně tak, aby to ocenili, barvitě tak, aby si to zapamatovali, a především přesně tak, aby se tím mohli řídit.*

4.2.3 Pracovní projevy

K těmto projevům řadíme všechny projevy spojené s pracovním jednáním. Nejčastěji se setkáte s uvedenými projevy v těchto oblastech:

Věcnost bez podbízení

Porada a její řízení

Smyslem porady je nejen výměna informací, ale také formulování závěrů, za něž někdo odpovídá. Svolávat poradu jen proto, aby se konala, nemá smysl. Každá porada musí být připravena. Existuje přímá úměra: čím je porada lépe připravena, tím může být kratší. Důležitá je také doba, na níž poradu naplánujeme. Pozdě odpoledne jsou již všichni unaveni.

Mlčí-li účastníci porady, jde o chybu předsedajícího, který řízení nezvládl. Předsedající musí prokázat dobré řídicí a komunikační dovednosti.

Poradu je třeba zahájit pozitivně. Zastrážit neznamená přesvědčit. Úspěšný vedoucí musí být především výborným posluchačem. Naš potenciální společník by neměl být ten, jemuž závěry diskuse příliš často obracejí jeho názorový plášť.

Odolejte pokušení dokončovat věty za jiné. Vyhýbejte se konfliktům. I když obecně platí zásada, že papoušci nejméně riskují, nebojte se vyslovit svůj názor. Nemusíte mít pravdu za každou cenu, musíte umět i prohrávat. Nevyhýbejte se ani kontroverzním tématům. Nikdy nezapomínejte na vhodnou argumentaci!

Připomínáme antickou moudrost: *„Protože jsem nenaslouchal člověku, s nímž jsem hovořil, nic jsem se nedozvěděl, nenavázal jsem s ním kontakt a nemohl jsem mu pomoci.“*

Vedení dialogu

Jeden z Murphyho zákonů říká, že *dva monology ještě netvoří dialog*. Při komunikaci by mělo být slovo nejen slyšeno, ale také vnímáno. Slyšet není totéž jako vnímat. Při jednání musíme věnovat pozornost zpětné vazbě, přesvědčit se o tom (např. vhodně položenou otázkou), zda byly naše myšlenky správně pochopeny.

Naučte se naslouchat

Na dialog je třeba se připravit, ujasnit si svůj záměr a zamyslet se nad předpokládaným záměrem partnera. Doporučujeme nejen stanovit vlastní výchozí pozici, ale také připravit i případnou důstojnou cestu k ústupu. To, co říkáme, měli bychom myslet vážně. Pokud žertujeme, musí to naše okolí poznat. Nepochopené žerty výrazně oslabují atmosféru jednání. Každý dialog začínáme něčím pozitivním. Nepronášíme ostře formulované zásadní

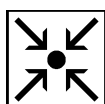
soudy. V podstatě platí tytéž zásady, které jsem již uvedla při charakteristice diskusních vystoupení.

Jak se úspěšně bránit

Ne vždy musíte souhlasit

Pracovní lidé to mají obvykle těžké. Vedoucí pracovníci se na ně mohou spolehnout, a proto jim svěřují stále více úkolů. A nejde jen o sféru pracovní, ale také o sféru soukromou. Mohu vám pouze poradit: *Nedejte se!* Existují totiž verbální prostředky, tzv. slovní sebeobrana, která vám může v různých situacích pomoci. Uvádím alespoň několik námětů.

- Požádejte o čas na rozmyšlenou (platí to např. o návrzích vašich podřízených, partnera nebo dětí). I když odmítnete, budou mít pocit, že je berete vážně a záleží vám na nich.
- Řeknete-li při pozvání, že se vám to nehodí, málokdo se zeptá proč. Hlavně nic nevysvětľujte, neomlouvejte se, i když nic jiného neplánujete a jen nechcete návštěvu absolvovat.



Příklad

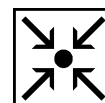
Nejhůře se odmítají nevyřčené žádosti. Příbuzná například potřebuje s rodinou zůstat ve vašem městě a neví, kde sehnat nocleh. Můžete se tvářit nechápavě, proč vám to povídá. Vyplatí se však spíše odpovědět rovnou na nevyřčenou prosbu a říci, že nocleh u vás nepřichází v úvahu. Neznamená to, že jí nepomůžete problém řešit. Nocleh neshánějte, jen zjistěte, kde jí poskytnou potřebné informace.

- Nikdy se nerozčilujte. Je obtížné zachovat klid, když s vámi někdo jedná hrubě, když si vám rozčilený člověk stěžuje a nadává vám. Je těžké nerozčítit se, ale jde to. Stačí více přemýšlet a méně mluvit. Neměli bychom nikomu udělat radost a rozčítit se. Jdete-li si stěžovat vy sami, pak nechejte doma svůj vztek a negativní emoce. V klidu vyslovte stížnost a chtějte vědět, co ten, na koho si stěžujete, učiní k nápravě věci. Stěžovat si lze konstruktivně, nebo destruktivně. Konstruktivní stížnosti naznačují už svou formulací, že chyba se stát může, ale napravit se musí. Poskytujete tím prostor pro kladné reakce.
- Pokud jste sami adresátem stížnosti, i když jste situaci stěžovatele nezavinili, plně se soustřeďte, abyste pochopili, o co stěžovateli jde. Nikdy nevysvětľujte, kde se stala chyba, natož pak, že vy za ni nemůžete. Chybu prostě přiznejte, politujte stěžovatele a omluvte se, že nebylo všechno v pořádku. Vždy nabídněte způsob, jak lze chybu napravit, ujasněte si se stěžovatelem, jaký způsob řešení by mu vyhovoval. Nikdy neberte stížnost či stěžovatele jako útok na vaši osobu. Konstruktivní přístup ke kritice se vyplatí.
- Každý občan má právo na informace i radu a příslušný úředník je povinen je poskytnout. Zopakujte si to vždy, než otevřete dveře úřadu. Požadovat nějakou věc musíme zdvořile, věcně, klidně a neústupně. Pokud vysvětlování nerozumíte, požádejte, aby správný postup úředník s vámi znovu prošel krok za krokem. Osvědčuje se

dělat si poznámky nebo požádat o svolení použít diktafon. Úředníci jsou hned ochotnější.

- Když se naučíme zachovávat klid při jednání s cizími lidmi, nebude nám zatěžko stejně jednat doma. Z pouhého náznaku nemusí partner pochopit, že po něm něco chcete.
- Nikdy nic nevyčítejte. Na výčitky se nedá reagovat pozitivně. Stud nemotivuje k akci. Klidně si s osobou, která vám opakovaně nevyhověla, promluvte.
- Mějte vždy na paměti, že jakýkoli problém se dá řešit bez rozčilování, pokud vám jde o to, abyste problém vyřešili.

Příklad



Váš partner nevyměnil žárovku. Požádejte ho o to znovu s tím, že takhle brzy zašlápnete v temné předsíni kočku nebo nejmladší dítě. Pokud hned nevstane a nepustí se do práce, nerozčilujte se.

Je zbytečné abstraktně žehrat na nepořádnost a nesamostatnost dětí. Vyplácí se nechat každý den např. na ledničce stručný seznam úkolů. Děti obvykle udělají to, oč je v seznamu požádáte.

Vhodné oslovení

Každý kontakt začíná oslovením. Mezi mládeží toto oslovení obvykle nepředstavuje velký problém. Horší je to u dospělých, anebo ve vztahu nadřazený - podřízený (včetně vztahu učitel - žák). Málo zdvořilé je oslovení pouze příjmením, např. *Nováková, telefon!* Z tohoto oslovení obvykle nezaujatý pozorovatel nevyčítá věcnou stručnost, ale spíše nekultivovaný vztah ke spolupracovníkovi. Stejná situace vznikne, když hovoříme o třetí osobě (ať je přítomná nebo nepřítomná) a používáme pouze zájmen *on* nebo *ona*.

Slovy *pan*, *paní*, *slečna* bez příjmení oslovíme pouze osobu, kterou neznáme a s níž musíme jednat. Můžeme si pomoci i tím, že vynecháme přímé oslovení, např. *Dobrý den, promiňte prosím, nevíte náhodou, kde je Vídeňská ulice?* Doporučit mohu jen to, abyste nevynechávali ze svého slovníku výrazy *prosím*, *prosím vás*.

Někdy můžeme mít problémy, zda ženu oslovit *paní* nebo *slečna* (například při vedení různých kursů dospělých, při kontaktu se studenty v kombinovaných formách studia apod.). Některé ženy totiž trvají na oslovení *slečna*, u jiného typu žen je tomu naopak. Doporučujeme pro všechny oslovení *paní*.

Při jednání se známými osobnostmi, použijeme v oslovení vždy příjmení (včetně oslovování v dopisech). Zdvořilost ukládá věnovat pozornost příjmení osloveného. Nikdy bychom ho neměli zkomolít, ani bychom si nikdo neměli poplést s někým jiným.

Při používání příjmení se velmi často vyskytuje první pád místo pádu pátého. Jde o nedostatek především v psaných projevech (zejména v úřední korespondenci). Vždy proto oslovujeme: *Pane Nováku!*, nikoli *pane Novák!*

Úcta k adresátovi

První pád je typický zvláště pro židovské prostředí (v anekdotách se zásadně uvádí podoba *pane Kohn*, doprovázená nepřechýleným tvarem *paní Pollack / Roubíček* a onikáním), nebo pro prostředí vězeňské, vojenské ap. (*Vopršálek, jedu jedu, dyž mam rajóny!*), někdy i nevhodně pro prostředí školní (*Novák, k tabuli!*), anebo v lidovém vyjádření (*pozdrav pámbu, pane Randák!*).



Pro zájemce

I když jsem uvedla, že je vhodné používat při oslovování pátý pád, musím vás upozornit i na další úskalí, která s tímto oslovením souvisí. Mohou se v podstatě rozdělit **do čtyř skupin:**

- U německých jmen zakončených na *-er*, zvláště pokud nemají českou podobu, ponecháváme *-e-* a neměkčíme, př. počestěná podoba *Šnajdr - pane Šnajdre*, ale německá podoba *Schneider - pane Schneidere*; *Weizsäcker - pane Weizsäckere*.
- U domácích jmen zakončených na *-ec* se měkčení můžeme vyhnout volbou jiné koncovky, př. *Rožec - pane Rožče* zní až archaicky, i když existuje také tvar *pane Němče*; doporučujeme proto používat *pane Rožci* (a snad i *pane Němci*), podobně jako říkáme *Švec - pane Šveci*.
- Cizí příjmení končící v písmu i ve výslovnosti *na samohlásky*, např. *Rousseau* [rusó] (Poe, Néhrú) sice skloňujeme *Rousseaua* [rusóa] (Poea, Néhrúa), *Rousseauovi* [rusóovi] (Poeovi, Néhrúovi), *Rousseauem* [rusóem] (Poem, Néhrúem), ale při oslovení ponecháme 1. pád: *pane Rousseau* (Poe, Néhrú): málokdo by asi řekl [pane rusóe, poue, néhrúe].
- Příjmení *Skřivánek* se skloňuje podle vzoru pán (pana Skřivánka), ale 5. pád je *pane Skřivánku*, stejně jako u slov typu *tajemník* (tajemníka) - *pane tajemníku*.

Ženská příjmení

Věnujte pozornost ženám

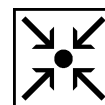
Nebojme se přechylování jmen, tj. odvozování ženských podob z jmen mužských, př. *učitel - učitelka, lékař - lékařka, rektor - rektorka, pedagog - pedagožka, chirurg - chirurgyně / chirurgžka, psychiatr - psychiatryně*, nově i *psychiatřička* aj. Připomínám, že celá řada jmen mužských se tvoří také od jmen ženských, př. *liška - lišák, husa - houser* aj. Je pravda, že nemusíme tvořit ženské protějšky za každou cenu. Jak bychom si třeba poradili se slovem *boxer*? U některých profesí se protějšky netvoří, i když jazyk nám možnosti dává. Jsou profese, které vykonávají muži (*horník, hutník*) a které vykonávají ženy (*letuška, pokojská*) aj. Chápeme také určité jazykové hříčky, kdy uvádíme dvojice *had - hadice, krab - krabice* apod. Pokud však protějšek vytvořit můžeme, vytvoříme ho a používáme. Nebojme se užívat např. vedle slova *modelka* také výraz *model* (pro muže, který předvádí modely).

Pozornost musíme věnovat také ženských příjmením. Neslovanské národy tyto starosti nemají. V Německu je *Herr Richter* (*pan Richter*) i *Frau Rich-*

ter (paní Richter), ve Francii *monsieur Carnot* [m'sjé karno] i *madame Carnot* [madam karno], v Anglii *mister Britten* i *miss Britten*, v Itálii *signore Mascagni* [siñore maskaňi] i *signora Mascagni* apod.

V češtině existuje frekventovaná přípona *-ová*, která umožňuje jednoznačně informovat o tom, že pojmenovávanou osobu není muž, nýbrž žena, a umožňuje příjmení skloňovat (nepřechýlené ženské příjmení v češtině skloňovat nelze). Českou příponu lze také připojovat ke jménům cizího původu. Některá jména však přechylovat nemusíme, např. jména zakončená na *-ů*, př. *paní Petřů, Havlů* (řidčeji *Petrová, Havlová*).

Příklad



Do nepříjemné situace se můžete dostat, kdybyste náhodou použili nepřechýlenou podobu a ženu vydávali za muže. Sama jsem jednou vyslechla v odborném referátu konstatování, že *M. Montessori* řekl... Oproti správnému *M. Montessoriová* řekla..., neboť šlo o ženu.

Oslovovat ženy *paní ředitelová, paní doktorová* není vhodné a nedoporučuje je. Jde o přežitek 19. a počátku 20. století, o dobu, kdy ženy byly většinou připoutány k plotně a domácnosti.

Lékařka byla v dřívějších dobách doslova bílou vránou a je nepředstavitelné, že by existovala *soudkyně*, nebo dokonce *ministřyně*. Kdyby se tehdy na ulici objevila žena ve vojenské uniformě (coby *desátnice, poručice, plukovnice, četařka, kapitánka* nebo *majorka*), byl by vyhlášen patrně poplach. Existovalo skutečně málo povolání, která si ženy mohly zvolit, a proto i označení jejich povolání jsou v podstatě nová. Jak jsem již uvedla, spíše se vyskytovala *paní doktorová, lékárníková, profesorová, továrníková, ředitelová* apod. Obnovování těchto oslovení v současnosti může být považováno za projev snobismu.

Tykání na pracovišti

Jsou-li lidé v užším vztahu (spolupracovníci, sousedé apod.), přecházejí někdy na vzájemné oslovení jménem. Před jmény žen se používá slovo *paní, slečna* (Helena), před jménem muže *pan* (Zdeněk). To ještě neznamená, že si musí tykat.

Tykání je zpravidla znakem příbuzenských vztahů. Děti tykají rodičům i dalším příbuzným (v některých rodinách, zvláště na venkově, je doposud zachováno vykání). Dospělí tykají dětem do věku 12-16 let, i když i tato hranice je individuální. Tykání je rozšířené mezi mládeží, sportovci, členy různých „fanklubů“ apod. V současné době se k nám šíří především pod vlivem angličtiny.

Tykání na pracovišti není a nemělo by být samozřejmostí. Nejednou vedoucím pracovníkům podstatně ztěžuje udržovat si patřičný odstup, autoritu, možnost přiměřeně vyjádřit nespokojenost a kritiku určenou spolupracovníkům. Nikdy by neměl nabídnout studentům tykání učitel gymnázia, anebo vysokoškolský učitel. Pokud se tak stane, lze použít tykání pouze v soukro-

mí a nikoli v kolektivu dalších lidí, aby byl dán „na obdiv“ vztah s člověkem, jemuž ostatní vykaží.

Méně kulturní lidé žijí někdy v předsudku, že komu oni tykají, ten by jim měl nejen prominout chyby, ale být vždy na jejich straně i v případě oprávněné kritiky.

Mezi mužem a ženou, kteří se často setkávají a vykáni jim po čase připadá nevhodné, může muž požádat o souhlas tykat ženě. Jestliže žena odpoví kladně, znamená to ochotu tykat muži. Žena může takový návrh odmítnout i bez zdůvodnění. Vždy bychom měli pečlivě zvážit, s kým si budeme tykat.

Souhlas k tykání provází (ale nemusí) podání ruky. Je to jen předsudek, že tykat si je třeba při sklenici vína. Není ani nezbytné zpečetit tykání polibkem. Připomínáme: jestliže si muži (přátelé, kolegové, známí) navzájem tykají, nepřechází tykání automaticky i na vztah mezi jejich manželkami.

Zvláštní pozornost při oslovení je třeba věnovat **titulům**. Není důvod upírat někomu jeho titul, i když skutečně kulturní člověk s jakýmkoli vysokým titulem se s ním nebude honosit v situaci, v níž by tím někoho znevažoval nebo mu dával pocíťovat, že on takový titul nemá.

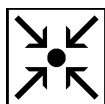
Telefonování

Nejen obsah, ale i forma

Veškeré informace nese hlas. Vše lze ovšem získat, anebo i pokazit první větou.

Také pro telefonování platí některé zásady, které je třeba respektovat. Připomínám alespoň základní:

- Neměli byste telefonovat déle než 3 minuty.
- Nenechávejte telefon dlouze zvonit (optimální je dvojí až trojí zazvonění).
- Voláte-li někomu, vždy se na hovor připravte.
- Mluvte pomalu a zřetelně, zachovejte si přátelský tón a nezapomeňte se i „do telefonu“ usmívat. Věřte, příjemce hovoru to pozná.
- Neslibujte to, co nemůžete udělat.
- Nikdy nehovořte o nikom neslušně.
- Při soukromých hovorech vždy zvažte čas vhodný k telefonování.
- Volaný by se měl ohlásit jménem, číslem telefonní stanice nebo názvem pracoviště.
- Když voláme spolužáka nebo kolegu a ohlásí se někdo z rodičů, je nezbytné představit se plným jménem a až potom žádáme volaného k telefonu.



Příklad

Často se v praxi setkáváme s otázkou, jak telefonní hovor ukončit. Někdy opravdu nelze zastavit proud řeči volajícího. Mohu vám však poradit. Nevymlouvejte se na poruchu, neodkládejte sluchátko, nevypínejte mobil. Oslovte volajícího jménem. Každý člověk instinktivně zmlkne, uslyší-li, že se o něm mluví. V tomto okamžiku se můžete slušně rozloučit, třeba s příslibem, že se brzy zase ozvete.

Buďte i do telefonu diskrétní. Odpovíte-li na dotaz *Kde je šéf?* bezelstným *U psychiatra*, nemůžete se potom divit následkům, zvláště pokud někdo tuto poznámku slyší.

Velmi náročné na slušnost jsou omyly. Doporučuji slušně se oznámit se slovy, že jde o omyl. Neslušné je reagovat zlomyslně, ohlásit se jako krematorium, pohřební ústav nebo zoologická zahrada apod. Pokud jste neúmyslně „vstoupili“ do cizího hovoru, slušnost vyžaduje, abyste neposlouchali, ale ihned odložili sluchátko nebo přerušili hovor.

4.3.4 Příležitostné a ceremoniální projevy

Nic nevysvětlují, nepřesvědčují ani nezískávají. Mají příznaky slavnostních, svátečních vystoupení. Proto se při nich dbá i na etiketu oblečení a vystoupení. Texty nejsou dlouhé ani kompozičně složité, obsahují obvykle citáty, sentence, abstraktní, často archaická slova, můžeme použít metafory, paralely aj. Obvykle v nich vypočítáváme a hodnotíme jen pozitivní rysy oslavence. Jejich posláním je přispět k slavnostnosti určité chvíle. Formu krátkého projevu má např.

Společenské chování - nutnost

Přípitek. Obsahuje vtipné, neotřelé blahopřání. Počítá-li se s několika přípitky, je nutno dbát na pořadí podle významnosti těch, kteří je přednesou.

Slavnostní řeči. Navozují kromě slavnostnosti i citový vztah posluchačů k tomu, co je jejich předmětem.

Rodinné projevy. Jsou orientovány na okruh důvěrně známých, velmi blízkých lidí, kteří prožívají určitou událost společně (svatební, pohřební projevy, vítání novorozeňat apod.). Jsou to texty, jimiž se prohlubují a znásobují pocity zúčastněných. Přednes těchto projevů bychom neměli improvizovat, doporučuje se alespoň částečné pamětní zvládnutí textu, aby se řečník lépe vyrovnal se situací.

Průvodce studiem



Jak jste si jistě všimli, tato část kapitoly vás uvádí do různých slavnostních příležitostí, ale přivádí vás také do společnosti. Jsem přesvědčena o tom, že víte, co a jak máte dělat. Abyste si však byli ještě více jisti, vyřešte si náš test, který jsem zařadila do Přílohy č. 1. Nedívejte se předem na řešení! Nejprve test vyřešte sami a teprve potom si zkontrolujte vaše odpovědi. Přeji vám hodně zdaru.

Představování

Často se ve společnosti dostáváme do ne právě příjemných situací a mnohdy si nevíme rady s představováním.

Jak prezentovat nejen sebe

Rozhodně je třeba se představit, když poprvé přicházíme do kolektivu lidí, s nimiž se budeme častěji setkávat, popřípadě se stáváme novými členy společenské skupiny (škola, zájmový kroužek, pracovní kolektiv apod.).

Chcete-li seznámit osoby, které se dosud neznají, měli byste dodržovat tato pravidla:

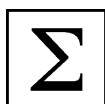
- představit muže ženě (chlapce dívce),
- věkově mladšího věkově staršímu,
- blízkého méně blízkému,
- společenským postavením nižšího společenským postavením vyššímu (pouze podstatně mladší ženu podstatně staršímu nebo význačnému muži).

Při představování je třeba jasně říct jméno i příjmení. Tituly se uvádějí pouze při oficiálních příležitostech. Když neslyšíte dobře příjmení představovaného, můžete se podle pravidel slušnosti ještě jednou zeptat.

V průběhu představování má každý vstát (žena může zůstat sedět v případě, že představený muž není starý, anebo když je představovaná velmi mladá dívka).

Představovaný nikdy nepodává ruku první, ale čeká, až zprostředkovatel řekne jeho příjmení. Ruku podá ten, komu je představovaný. Upozorňují, že při představování není bezpodmínečně nutné podat ruku. Stačí, když se muž mírně ukloní a žena pokyne hlavou. Muž musí vždy počkat, až mu žena podá ruku. Je správné, aby představovaný i ten, komu ho představujete, se při seznámení dívali do očí.

Nezapomeňte! Když si domů přivedete přátele (kolegy), je třeba představit je rodičům. Také rodiče by to měli od svých potomků vyžadovat.



Shrnutí

- Projevy nevnímáme jen sluchem a zrakem, ale také srdcem.
- Rozlišujeme projevy propagující, odborné, pracovní, příležitostní a ceremoniální.
- Propagující projevy jsou úzce spojeny se situací. Řadíme k nim projev, proslov, výzvu a řeč (soudní, politickou, př. parlamentní a náboženskou).
- Odborné projevy jsou nejčastěji založeny na výkladovém, někdy i úvahovém slohovém postupu. Nejčastěji jde o přednášky, referáty, koreferáty aj. Řadíme k nim i diskusi, která je obvykle založena na dialogu. Rozlišujeme různé druhy diskusí, např. řetězové, komentářové, pódiové, panelové, skupinové aj. Velmi často se v současné době využívá brainstorming. Polemika je více subjektivní, ostrá polemika se nazývá filipika. Dále do této skupiny řadíme besedy, debaty aj.
- Nezastupitelné místo má v současné době public relations. Jeho cílem je vytvořit a uchovat atraktivní pověst osoby nebo organizace v očích veřejnosti, prostřednictvím informací, přesvědčováním a při-

způsobením získat veřejnou podporu pro činnosti a jejich příčiny, hnutí nebo instituce.

- Pracovní projevy se realizují při různých setkáních na pracovišti. Velmi důležité je umění řídit poradu, vést dialog, dokázat se úspěšně ubránit i odmítnout nepřiměřené nároky kladené na každého z vás.
- Při jakémkoli jednání či jiném kontaktu s adresátem záleží na oslovení. Nebojme se přechylovat ženská příjmení. Je třeba dobře zvážit, kdy si s určitými osobami začít tykat.
- Telefonování je rovněž vizitkou každého z nás. Platí určité zásady, které je třeba respektovat.
- Příležitostné a ceremoniální projevy nic nevysvětlují, jsou to slavnostní vystoupení, při nichž je třeba dbát na etiketu oblečení i vystoupení. Radíme k nim přípitek, slavnostní řeči a rodinné projevy. Velký význam má i představování sebe či jiných osob.

Pojmy k zapamatování



- propagující projevy
- komentářová diskuse
- odborné projevy
- pódiová diskuse
- pracovní projevy
- skupinová diskuse
- příležitostné a ceremoniální projevy
- brainstorming
- projev
- polemika
- proslov
- filipika
- výzva
- beseda
- řeč
- debata
- řeč soudní
- public relations
- řeč politická
- porada
- řeč náboženská
- dialog
- přednáška
- oslovení
- referát
- telefonování
- koreferát
- přípitek
- diskuse
- slavnostní řeči

- řetězová diskuse
- rodinné projevy
- představování

Kontrolní otázky a úkoly



1. Uveďte, kterých slohových útvarů se nejčastěji používá v řečnické praxi.
2. Objasněte základní principy propagujících projevů.
3. Charakterizujte slohové útvary, které řadíme k odborným projevům.
4. Které hlavní rysy jsou typické pro pracovní projevy.
5. Co všechno musíme respektovat při řízení diskuse nebo pracovní rady.
6. Jaké jsou zásady správného vedení dialogu.
7. Pokuste se charakterizovat jednotlivé části projevů (úvod, jádro, závěr).
8. Jaké je obecné schéma osnovy referátu?
9. Které zásady bychom měli dodržovat při diskusi a při vedení dialogu.
10. Uveďte některé druhy diskuse a charakterizujte je.
11. Vysvětlete, jak by se měla operativně vést porada.
12. Kterých chyb se nejčastěji dopouštíme při oslovování mužů a žen.
13. S kým bychom si měli (neměli) tykat.
14. Uveďte zásady správného telefonování.
15. Charakterizujte příležitostné a ceremoniální projevy.



Průvodce studiem

Věřím, že se mi podařilo seznámit vás s některými zásadami, které můžete uplatnit ve vaší praxi. Pokuste se o to a uvidíte, že vaše jednání s lidmi se stane úspěšnější. A abyste se cítili ještě lépe, předložil jsem vám v příloze test, na němž si můžete ověřit, nakolik dokáže být ve společnosti úspěšní. Věřím, že budete úspěšní. A pokud ne? Nic si z toho nedělejte. Po vyřešení testu však se již nikdy nebudete dopouštět těch chyb, o nichž třeba ani sami nevíte. Přeji vám hodně zdarů při práci.

5 Z dějin rétoriky

Mezi tím, co chceme a co musíme, se utváří celý náš život.
(J. Čapek)

Cíle

Po zvládnutí této kapitoly byste měli být schopni:

- Uvést hlavní tendence ve vývoji rétoriky.
- Vysvětlit přínos jednotlivých historických období pro vývoj rétoriky.
- Vyjmenovat přední osobnosti, které se zasloužily o vývoj rétoriky.
- Charakterizovat význam rétoriky v současnosti.

Průvodce studiem



Vážený přítelé, chtěla bych vás provést některými úseky historie rétoriky. Jsem přesvědčena o tom, že půjde o cestu zajímavou, která vám přiblíží mnohé zásady platné dodnes. Současná renesance rétoriky není totiž náhodná, stejně jako není náhodně „objevení“ rétoriky klasické, která si získala své pevné místo vedle teorie komunikace, teorie jazykové kultury i teorie argumentace. Přeji vám hodně zdaru ve studiu. Jsem přesvědčena, že vás seznámení s dějinami rétoriky zaujme a určitě sáhnete po další literatuře, která vás ještě více obohatí v této oblasti.

Ve starém Řecku vznikla klasická pravidla rétoriky, platná až do současnosti. Po celá desetiletí pak patřila příprava v řečnickém umění ke vzdělání svobodných občanů.

Odkaz antiky dnešku

Ve starověkém Řecku měla velký význam **rétorika** (řec. *rhetoriké, rhesis* – řeč), věda o tom jak mluvit, jak tvořit řečnické projevy, aby byly zajímavé, přitažlivé a efektní, věda, která se stala po určitou dobu (spolu s gramatikou a dialektikou) jedním z hlavních školních předmětů.

Mluvený projev byl v té době velmi důležitý prostředek jazykové komunikace, neboť mnoho lidí neumělo číst ani psát. Dobrým stylistou byl ten, kdo byl dobrým řečníkem, ale nejen to, ve starověkých Aténách se slova „rétor“ užívalo pro označení *politik*. Připomínám, že v té době se také před soudem musel umět obhajovat každý sám.

Vztah rétor - politik

V 5. století př. n. l., v době Periklově, vydávali praktické učebnice rétoriky již sofisté. Řečnické projevy ve starém Řecku se členily na *politické, soudní (praktické)* a *slavnostní (estetické)*. V době největšího rozkvětu řečnictví existovali tzv. *logografové*, kteří nejen psali projevy a řeči na objednávku, ale poskytovali také soudním klientům právní rady, učili je působivému sestavení a přednesení soudní řeči.

Nezbytná pomoc logografů



Úkol

Jaké vlastnosti by musel mít logograf v současné době? Byly by shodné jako v antickém Řecku?

Sofisté a pojetí pravdy

V antickém Řecku se o rozvoj rétoriky zasloužili především *sofisté*. Učili tzv. *eristice* (hovořit o stejné věci ze dvou protikladných hledisek). Vycházeli z relativního a subjektivního chápání pravdy a za pravdu považovali to, co se jedinci podle okolností pravdou jeví. Kládli důraz především na slohovou a přednesovou působivost projevu a měli sklon k verbalismu. Dobře připravená řeč měla dosáhnout maximální působivosti.

Změni názory druhých síla a moc?

K sofistům patřil například **Protagoras** (481-411 př. n. l.), který byl přesvědčen o tom, že vhodně přednesenou řečí lze získat vše, dokonce udělat z velkých věcí věci malé (a naopak), z pravdy nepravdu (a naopak), z křivdy právo (a naopak). Když člověk získá sílu a moc, může své názory vnutit druhým.

První škola řečnictví

Činnost sofistů završil **Isokrates** (436-338 př. n. l.). Podle jeho názoru se „slovo jeví vůdcem všech činů a všech záměrů“. Kládl větší důraz na formu než na obsah. Podle jeho názoru zaujme posluchače více „libozvučnost řeči“ než „myšlenkové jádro“. Zdůrazňoval pamětní zvládnutí přednášené řeči. Založil školu, v níž se žáci učili mluvit i psát a v níž se jim dostávalo také všeobecného vzdělání. Jeho tříleté až čtyřleté kursy rétoriky, které pořádal pro mladé lidi, navštěvovali spisovatelé, filozofové, státníci i historikové.



Pro zájemce

Od počátku lidské civilizace byl mluvčí odkázán jen na vlastní hlasové a vyjadřovací schopnosti, neboť psané slovo neexistovalo. Absence písemných podkladů podporovala rozvoj myšlení a paměťových schopností. Mnohdy si učitelé v minulých letech neuvědomovali, že lidé častěji mluví než píšou, a ve školské praxi převažoval písemný projev nad projevem mluveným. I když si uvědomíme, že pravopisná stránka je velmi důležitá, nelze ji přeceňovat. V živé, mluvené komunikaci ustupuje gramatika přece jen poněkud do pozadí a z hlediska komunikace je i v cizím jazyce důležitější volba vhodného výrazu než jeho dokonalá gramatická podoba. Ve školní praxi by však měla být věnována pozornost oběma těmito aspekty.

Hledání pravdy

Proti sofistickým názorům vystupoval **Sokrates** (469-399 př. n. l.) i jeho žák **Platon** (427-347 př. n. l.).

Připomínáme, že **Sokrates** byl především mistrem akademického dialogu jako rétorické formy. Uznával objektivní pravdu a prosazoval myšlenku, že ten, kdo pochopí, kde je pravda a co je to pravda, bude nejen zažívat pocit štěstí, ale také správně jednat a vystupovat.

Cesta k dobru a pravdě

Platonovi (427-347 př. n. l.), žákovi Sokrata, splývala rétorika s filozofií,

neboť podle jeho názoru dává filozofie rétorice cíl. Za dobrého rétora považoval toho, kdo byl i dobrým filozofem. Podle jeho názoru je třeba vést posluchače k dobru a pravdě. Nepodceňoval proto ani znalosti z psychologie, logiky a dialektiky.

Aristoteles (384-322 př. n. l.) člení disciplínu na tři okruhy (jazyk, styl, struktura projevu) a rozlišuje již *řeč knižní* a *ústní*. Úkolem rétoriky je podle něho vysvětlit to, co je v dané věci přesvědčivé a hodnověrné. Řečník má být schopen obhájit protichůdné názory a vyvrátit námitky proti svým tvrzením. Rétorika nesmí být degradována na pouhé „umění přemlouvat“. Do řečnictví řadí proto nauku o důkazu a úvahy o prostředcích na vzbuzování a mírnění citů ve vědomí posluchačů. Zdůrazňuje význam řečnickovy osobnosti a rétoriku považuje za praktické použití logiky ve službách politiky.

Byl nejen vychovatelem Alexandra Velikého, ale také zakladatelem vlastní školy v Athénách, v níž vyučoval žáky při procházkách v zahradách. Hlavní důraz kladl na myšlenkovou hodnotu a logické uspořádání projevu, zdůrazňoval obecný důkaz a příklad. Pozornost věnoval i prostředkům působícím na emoce posluchačů. Rétoriku považoval za nezbytnou součást politiky. Spojuje ji však vždy s etikou, neboť otázka politická byla pro něj i otázkou mravní.

Přesvědčivost a hodnověrnost

Pro zájemce

Dodnes je aktuální Aristotelova charakteristika řečnickovy osobnosti. Je vymezena *ethosem* (řečník je oddán tomu, co hlásá), *pathosem* (dokáže působit na city) a tzv. *logosem* (projev nepostrádá logiku).



Při stručném pohledu na dějiny rétoriky ve starém Řecku nelze nejmenovat **Démosthena** (383-322 př. n. l.), současníka Aristotela, autora známého výroku, že „*básníkem se člověk rodí, řečníkem stává*“. K řečnickému věhlasu se dopracoval svou vlastní pílí. Vypráví se, že brzy osiřel a v dospělosti se musel soudit o poručníky spravovaný majetek, který zdědil po svém otci. Při soudním sporu však sklídl posměch, neboť měl slabý hlas, vadu výslovnosti, a navíc ještě tik, projevující se šubáním ramene. Tento neúspěch překonal intenzivním cvičením. Dech i hlas cvičil v souboji s hukotem mořského příboje, poruchu řeči napravoval vkládáním oblázku pod jazyk a doma si zavěsil ze stropu kopí s ostrým hrotem tak, aby mu těsně dosahovalo k rameni. Pod ním stál, když se učil řeč, a kdykoli trhnul ramenem, hrot se mu zabodl do kůže. Tímto způsobem se postupně zbavoval všech svých chyb a získal pověst slavného rétora. Z jeho díla se dochovalo přes 60 řečí, které jsou jasné a logické. Zvláště známé jsou jeho tzv. *filipiky* (útočné řeči), určené Filipu Makedonskému, neboť ohrožoval svobodu Řecka.

Vytrvalost vede k úspěchu



Pro zájemce

Antická řecká rétorika rozlišovala *projevy poradní* (zvláště politické), *soudní* a *oslavné* (příležitostné). V této době bylo vypracováno praktické schéma výstavby projevů s těmito částmi: *inventio* (nalézání, příprava obsahu a rozsahu tématu - srovnej se současnou invencí), *dispositio* (pořádání, třídění a členění materiálu), *elocutio* (jazyková formulace a stylistická výstavba projevu), *memoria* (memorování, pamětní zvládnutí projevu) a *pronuntiatio* (*i actio* - přednesení, zvuková realizace projevu). Dále se uplatňovala etapa formulování z hlediska posluchače, tzv. *intellectio* (porozumění a interpretace). Cílem prvních pěti etap je působit na proces vnímání a chápání, cílem porozumění je poznat a odhalit vnitřní strukturu složek přípravy projevu, pochopit a utřídit sdělovanou látku.

Řeckou rétoriku rozvíjí Řím

Do Říma pronikly výdobytky řeckého řečnictví v období silné helenizace římské kultury, zvláště pak v období *klasickém* (80 př. n. l.-14 př. n. l.) a *poklasickém* (14. n. l.-117 n. l.). V zámožných římských rodinách pracovali jako vychovatelé vzdělaní Řekové, ve školách vyučovali často také řečtí učitelé. Školy rétorů měly připravovat dobré řečníky. Rétorika se stala významnou zbraní v bojích o politické a hospodářské reformy.

Vyumělkovanost proti střídmosti

V rétorice se odrazily dva protichůdné směry: *analogie* a *anomalie*. K tzv. analogistům patřil **Caesar**, který zdůrazňoval při výběru slov věcnost, pravidelnost, zákonitost a zavrhoval vyumělkovanou syntax, k anomalistům se řadí **Cicero**, jehož principem bylo „ornate dicere“ (mluvit květnatě). Kládl důraz na výběr exkluzivních výrazů. Podle jeho názoru by měl řečník umět hovořit tak přesvědčivě, aby svým vystoupením získal posluchače a poskytl jim přitom i umělecký zážitek. Význam jeho učení přesáhl hranice antického světa a stal se vzorem i pro další generace. Propracoval nejen teorii řečnictví, ale také historii římského řečnictví. Jedním z jeho významných spisů je rozprava *De oratore*.



Pro zájemce

Marcus Tullius Cicero byl jedním z nejvzdělanějších Římanů. Dodnes žije a je aktuální jeho zásada, podle níž si dobrý řečník musí klást tři cíle: *dokázat pravdu, získat sympatie publika a pohnout je k jednání*.

Shrnutí zásad rétoriky

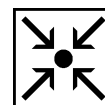
Na vývoji římské rétoriky se podílel i **M. F. Quintilianus** (35-95 n. l.), první státem placený učitel rétoriky. Žil o sto let později než Cicero a napsal práci, která byla u nás vydána v roce 1983 pod názvem *Základy rétoriky* (Praha: Odeon, 1983). Shrnul v ní vše, k čemu antická rétorika za více než pět set let své existence dospěla. Jeho ideálem je klasická vyváženost mezi morální způsobilostí řečníka a dokonalostí jeho vystupování. K ovládnutí řečnického umění nelze dospět pouze znalostí pravidel, ale spojením studia s cvičením a praxí. Zajímavé je, že spíše uznává praxi bez teorie než teorii bez praxe, i když volá po jejich vyváženosti. Jazyková kultura zaujímá

v jeho pojetí výchovy významné místo od kolébky až do dospělosti. Jeho promyšlený systém výchovy ovlivňoval evropské školství ještě dlouho po zániku antického světa.

Příklad

M. F. Quintilianus uvádí: „*Námětem rétoriky je všechno, co jí bude nabídnuto jako obsah řeči, protože rétorika nemá místo jen na soudech a veřejných shromážděních, ale také v záležitostech soukromých a rodinných.*“

Výchovu dobrého řečníka výstižně charakterizuje takto: „*Řečník, kterého vychováváme, nechť je takový, jak ho definuje Cato - čestný muž, zkušený v mluvení, avšak rozhodně a především ať je to čestný muž, to hlavně a na prvním místě. Je to od přirozenosti důležitější a významnější, neboť jestliže schopnost dobře mluvit vyzbrojí špatnost - nebude pro veřejný i soukromý život nic zhoubnějšího než výmluvnost.*“



Antičtí teoretikové zpracovali také teorii o typech a syntaktických figurách; v té době byly už známy např. názvy *metafora*, *metonymie* a *synekdocha*.

Od středověku až do 19. století patřila rétorika nejen na školách humanitního zaměření, ale také na univerzitách k jedné ze základních vzdělávacích disciplín.

Středověké rétorické školy pokračovaly v tradici antických škol, i když nedosahovaly jejich úrovně. Pozoruhodnější díla se nezachovala. Vzorovou rétorikou se stala rétorika Cicerona, avšak přednost se dávala esteticky přitažlivým projevům, které umožňovaly rozvoj individuálních stylů. Podporovaly se však i tendence převzaté ze staroindické stylistiky, jež chápala stylistiku jako ekonomiku řeči, vědu o výrazových prostředcích sloužících ke zkracování projevů, jako *alamkaracastru* (nauku o zkracování). Soustředění pozornosti na cílevědomou ekonomizaci řeči vedlo k rozlišování formy a obsahu řeči.

Vzory středověké rétoriky

Rétorika patřila mezi *svobodná umění* (artes liberales) a na středověkých školách se uplatňovala jako jeden z hlavních a základních předmětů. V Čechách se s rétorikou setkáváme také na Karlově univerzitě, a to již krátce po jejím založení (přednáší se tam pod názvem *Mluvokrása*).

Rétorika nebo mluvokrása?

Pro zájemce



Filozof **Francis Bacon** o rétorice napsal, že je to věda, která vytváří „*koalici rozumu a obrazotvornosti*“; kdyby totiž vůle byla dirigována jen rozumem, postačovalo by použít zkušenost a logiku - ale protože člověk není jen bytostí rozumovou, ale také citovou, nemůže se dobrý mluvčí obejít bez působení na jeho emoční stránku.

Ve středověku byla rétorika součástí tzv. *sedmera svobodných umění* (spolu s gramatikou, dialektikou, aritmetikou, geometrií, hudbou a astronomií) - *trivia a quadrivia*.

Pro zájemce



Trivium bylo nižším stupněm tzv. sedmera svobodných umění a zahrnovalo gramatiku, rétoriku, logiku (dialektiku), do vyššího stupně - quadrivia - patřila astronomie, geometrie a múzika, resp. hudba. Až do 19. století patřila rétorika na humanitně zaměřených školách k základním vzdělávacím disciplínám. Velkou pozornost jí věnovala především církev.

Církev a řečnictví

Musíme připomenout, že řečnictví se pěstovalo hlavně jako nauka o slohu spojená s gramatikou, nikoli tedy s praxí. Její praktické uplatnění se realizovalo pouze při výchově kazatelů a v kazatelství, jež se orientovalo zvláště na *homilie* (výklady biblických textů aplikované na praktický život) a na *apologie* (obhajoby určitých tezí a idejí). Pozornost byla věnována i právníckému řečnictví.



Pro zájemce

Na velký význam jazyka upozorňuje již bible. Na počátku *Evangelia sv. Jana* (I, 1-18) je uvedena oslava slova a jazyka. Slovo Boží je božství slova. Má se lišit od lidského tím, že to není pomíjivý závan, ale sama sdělná podstata. Vše se zjevilo slovem a bez slova se nezjeví nic. Slovo se stalo světlem, které zářilo v temnotách.

O působivosti a významu jazyka pro náboženství pojednává např. také Ludwig Feuerbach v práci *Podstata křesťanství* (1954), z níž citujeme: „*Odkud pramení tato síla v domnělou sílu slova? Jen z toho, že slovo samo je jenom podstatou obrazotvornosti, ale právě proto člověka omamuje, podrobuje ho nadvládě fantazie. Ve slovech je obsažena převratná síla, slova ovládají lidstvo...*“ Potvrzení či zpředmětnění podstaty fantazie je proto zároveň spjato s potvrzením či zpředmětněním podstaty řeči, slova.

Individuálnost slohu a napodobování

Za ideální projev se považovalo co nejzdařilejší napodobování cizích vzorů, hlavně antických, i když se objevil nesmělý požadavek individuálnosti slohu. V každém případě byl jazyk vědy, kultury a administrativy jiný než dorozumivací jazyk lidu. Nelze však tyto dva jazyky hodnotit jako styly, i když každý z nich v podstatě suploval nějaký styl.

Formování lekce

Na středověkých univerzitách se rozvíjelo tzv. *akademické řečnictví* a formulovala se *lekce* (z lat. lectio - čtení). Šlo o původně čtený výklad, později komentovaný.

Rétorika v Čechách

Podobně jako v Anglii a ve Francii bylo to především reformační hnutí, ze kterého vzešla řada vynikajících řečníků. Uvedme alespoň **Milíče z Kroměříže**, **Jana Husa**, **Jana Rokycana** a **Jana Želivského**, jejichž kázání se dochovala dodnes. Klasickou ukázkou řečnického umění je např. i *Apologie Karla staršího ze Žerotína*.

Pro zájemce



Quintilianova, ale i Ciceronova rétorika nepřímo inspirovala i nejstarší český psanou rétoriku **Šimona Jeleny Sušického**, popraveného roku 1621 s ostatními českými pány na pražském Staroměstském náměstí. Zabývá se podstatou renesančního chápání řečnictví a vrací se až k vyhlášenému řečnickému umění husitských kazatelů.

Značnou pozornost věnovala rétorice i jednota bratrská. Připomínáme spis **J. Blahoslava Vady kazatelův** (1571) a **J. A. Komenského Zpráva a naučení kazatelství** (1651). V jeho práci najde mnoho cenných rad i zásad, platných nejen pro kazatele, ale také pro přípravu světských projevů. Citovaná práce je teorií řečnictví, zabývající se prostředky jazykovými, kompozicí řeči, ale i technikou mluvního projevu. Užívalo se ho (zčásti upraveného J. L. Zieglerem) také v době obrození.

Rétorika nejen pro kazatele

Pro zájemce



J. A. Komenský se zmiňuje o čtyřech znacích dobře provedeného kázání, které vyniká:

- hojností a bohatstvím slov, přirovnání a příkladů, které se neopakují;
- světlostí, tj. obecnou přístupností a srozumitelností, správným pochopením věci na straně kazatele i jeho posluchače;
- líbezností, tedy uměřeností (známý je jeho výrok: „*ne maňasem a špalkem býti, ani zas fechtýřem / zápasníkem / či kejklířem*” - podle Kohoutovy *Rétoriky* z r. 1995);
- mocností (pronesené slovo má být tak mocné (silné), aby navždy zůstalo v srdcích posluchačstva).

Novověk zachovává kontinuitu se stylistickými principy Aristotela a Cicerona, ale zároveň otevírá cestu stylistice jako samostatné vědní disciplíně, stejně jako poetice a rétorice. Trendy se odlišují vzhledem k pojetí v různých zemích, a to úzce souvisí s přístupy ke stylistice. Mluvené projevy získávaly stále výraznější místo v politickém životě a dostávaly často silné tendenční zaměření.

Více pozornosti komunikaci

Nejpozoruhodnější je spis *Umění básnické* (1674) od **N. Boileau-Despréaux**, který se stal „biblí” francouzských básníků 17. a 18. století. Skládá se ze čtyř zpěvů a jde o jakýsi spisovatelský receptář, který věnuje pozornost próze, poezii i dramatu. Není však čistou poetikou, ale obsahuje i stylistické poučky širšího charakteru, např. známé věci je třeba vyslovovat lehce, výrazy zbytečné nerozšiřovat, nepoužívat cizích slov, pozorně volit titulek apod.

Pomůcka pro spisovatele

Požadavek osobitosti vyjadřování se začíná objevovat až u francouzského filozofa **G. Buffona** (1707 - 1788), formulovaný větou: *Styl - toť člověk sám.*

Osobitost vyjadřování

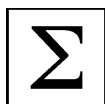
Novověk v českém řečnictví

Vliv na rozvoj řečnictví v Evropě mělo zvláště osvícenství a u nás národní hnutí v době obrozenské. Po roce 1848 patří mezi známé řečníky např. **F. L. Rieger**, v průběhu 19. století vynikli **K. Sladkovský**, **E. Grégr**, **J. Herold** a další. K vynikajícím řečníkům patřil v pozdější době i náš první prezident, **T. G. Masaryk**.

V současné době se zájem o rétoriku stále zvětšuje. Někteří odborníci (**J. Mistrík**, **J. Kraus**, **J. Hubáček**) hovoří o renesanci rétoriky. Vznikají *rétorské školy* (př. New Rhetoric v USA), v roce 1977 je založena v Curychu *Mezinárodní společnost pro rétoriku*. S rozvojem společnosti jsou kladeny stále vyšší nároky na věcný obsah projevu i formu sdělení, výrazně stoupá význam argumentace. Platí to zejména o oblasti odborné a publicistické.

Rétorika v současnosti

J. Kraus ve svých pracích zdůrazňuje *interdisciplinárnost rétoriky*, která čerpá poznatky např. z lingvisticky orientované stylistiky, z logiky, moderní psychologie, psycholingvistiky, sociolingvistiky, kvantitativní lingvistiky, podněty nachází také v teorii mluvních aktů, vycházející z oxfordské filozofické školy, stejně jako v pragmatice. Rétorika se opírá nejen o jazyk, ale také o neverbální systémy dorozumívání. Současná doba ukazuje, že bez praktické znalosti rétoriky se lidé neobejdou.

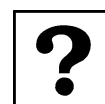


Shrnutí

- Základy rétoriky byly položeny v antické době - v Řecku.
- K předním teoretikům řečnictví patřili sofisté, prosazovali teorii eristika, tj. umění dokázat hovořit o téže věci z protikladných hledisek.
- Se sofistickými názory polemizovali především Sokrates a Platon.
- První řečnickou školu založil Isokrates, který zdůrazňoval především formu projevu.
- Obsah projevů zdůrazňoval zvláště Aristoteles, který odsuzoval frázoovitost a krasořečnění.
- Démosthenes je jedním z nejvýznamnějších řečníků antiky. Proslavila ho především vytrvalost a píle. Jeho projevy jsou jasné a srozumitelné.
- Řečnické umění převzali od Řeků Římané. K nejvýznamnějším osobnostem patří Caesar, Cicero, Quintilianus (shrnul ve svém díle vše, k čemu antická rétorika dospěla za více než pět set let své existence).
- Ve středověku se uplatňovala rétorika jako jeden z hlavních a základních předmětů (součást sedmi svobodných umění). Orientovala se především na církevní rétoriku (homilie a apologie). Snahou bylo co nejzdařileji napodobovat cizí vzory.
- Na středověkých univerzitách se rozvíjelo tzv. akademické řečnictví a formulovala se lekce (z lat. lectio - čtení).
- Mnoho vynikajících řečníků vzešlo z reformačního hnutí, např. Milíč z Kroměříže, Jan Hus, Jan Rokycana, Jan Želivský, ale také Karel starší ze Žerotína.

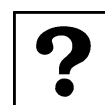
- Rétorické problematice se věnuje i J. A. Komenský. V jeho díle Zpráva a naučení kazatelství je mnoho cenných rad, zabývá se nejen prostředky jazykovými, kompozicí řeči, ale i technikou mluvního projevu.
- Rétorice věnovala pozornost i jednota bratrská (J. Blahoslav).
- Novověk zachovává kontinuitu s principy Aristotela a Cicerona, ale zároveň otevírá cestu rétorice jako moderní vědní disciplíně, mluvené projevy získávaly stále výraznější místo ve veřejném životě.
- V současné době se zájem o rétoriku stále zvětšuje.

Kontrolní otázky a úkoly



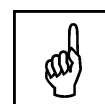
1. Proč kladli Řekové i Římané takový význam na přípravu v řečnickém umění?
2. Co je základem pro sofistickou rétoriku?
3. Jaký byl přínos pro rétoriku v učení Platona a Sokrata?
4. Proč je Démosthenes považován za největšího řečníka své doby?
5. V čem byl přínos anomalistů a analogistů pro rétoriku?
6. Jaké jsou základní vývojové tendence rétoriky ve středověku?
7. Uveďte typické rysy vývoje rétoriky v novověku?

Kontrolní úkol



Co byste poradili Démosthenovi v současné době? Jak by se mohl nejlépe zbavit svých handicapů?

Pojmy k zapamatování



- rétorika
- sofisté
- sokratovský dialog
- filipika
- analogisté
- anomalisté
- trivium
- quadrivium
- homilie
- apologie
- lekce



Průvodce studiem

Stručně jsem vás seznámila s historií rétoriky. Věřím, že mnoho poznatků jste již znali z dřívějšího studia, a proto vám nečinily jistě potíže ani kontrolní otázky. Snažili jsme se naší společnou procházku dějinami obohatit o příklady z děl předních učitelů rétoriky a rétorů. Snad se na ně někdy odvoláte, například ve svých vlastních projevech. Jsou moudré, poučné a bezesporu platí dodnes. Když budete mít někdy čas, doporučuji vám přečíst si Quintiliánovu práci *Základy rétoriky*. Možná mi potom dáte za pravdu, že moudrost antického přístupu k mluvenému projevu nás dovede dnes oslovit stejně jako přes několika sty lety.

Po prostudování této kapitoly se jistě s chutí pustíte do kapitol dalších, abyste se svými projevy vyrovnali těm, kteří jsou pro vás vzorem.

6 Ke vztahu mluvčí - posluchač

*Bezpečněji potkati se s medvědicí osiřelou
než s bláznem a bláznovstvím jeho.
(Šalomoun)*

Cíle

Po prostudování této kapitoly byste měli prokázat schopnost:

- Charakterizovat způsob komunikace s lidmi a nejčastější nedostatky.
- Uvést základní rysy, které by měl mít dobrý řečník.
- Zhodnotit funkci humoru v různých druzích projevů.
- Vymezit hlavní rysy vhodné a nevhodné argumentace.
- Vyjmenovat specifické prostředky mluveného projevu a možnosti jejich využití.

Průvodce studiem



Kapitola vychází z myšlenek a zkušeností předních rétorů, které mohou přispět k hlubšímu zamyšlení nad vašimi projevy, aby vám pomohly usnadnit cestu k druhým lidem. Domnívám se, že získané vědomosti použijete v praxi, a přesvědčíte se tak o tom, jak důležité je vnímat rétoriku očima mluvčího, jehož jazykový projev by měl být pro posluchače přínosem a vést je nejen k zamyšlení, ale i k poučení. Přeji Vám hodně úspěchů při studiu. Kapitulu zvládnete během **3 hodin**.

6.1 Jak komunikovat s lidmi

Délka doby, po kterou jsme s jinými lidmi v osobním styku, je bohužel stále kratší. Z toho vyplývá mnoho naléhavých úkolů. Musíme umět druhého člověka co nejrychleji poznat, to, co mu chceme sdělit, mu musíme umět sdělit co nejvýstižněji a nejstručněji. Ani při takovém sociálním styku však nesmíme ztratit svou vlastní identitu. V pozadí poznání druhého člověka je snaha učinit něco, co by zjednodušilo situaci, co přispěje ke zvýšení subjektivní jistoty našeho očekávání. Vytváření dobrých vztahů mezi lidmi vyžaduje nejen ochotu v oblasti motivace, ale i dovednost vycházet s lidmi v dobrém. K tomu nestačí pouze čas, je zapotřebí i určitého „umění“.

Člověk mezi lidmi

Vztah k lidem

Říká se, že lidé jsou různí. Někdo preferuje samotu, druhý kontakty s jinými lidmi, někdo je sobecký a mluví jen o sobě, druhý dokáže poslouchat a sdílet s jinými jejich problémy.

Nic se nesmí přehánět

Při jednání s lidmi byste si měli uvědomit často zaujímané postoje, které nepřispívají k objektivitě:

Zvažujte své jednání

- nespěchejte s úsudkem o člověku, nevycházejte z kusých údajů, neúplných zpráv a polopravd;
- interpretujte informace o určité osobě s ohledem na situační souvislosti (dělat závěry bez znalostí kontextu je velmi nebezpečné);
- snažte se poznat člověka v co největším počtu situací (v řešení konfliktních situací prozradí často na sebe mnohé z toho, co jinak pečlivě skrývá);
- uvědomte si, že osobní přitažlivost má velký význam při percepci druhé osoby (jinak vidíte člověka, který je vám sympatický, nežli toho, kdo je vám nepříjemný; máte raději toho, kdo sdílí obdobné postoje jako vy);
- nevytvářejte si dojem o člověku jen podle „barvy očí a vlasů“.

Na co nesmíme zapomínat*Jak úspěšně jednat*

Jednání s různými lidmi, ale i se žáky či studenty je velmi citlivá záležitost. Vždy byste si měli uvědomit alespoň základní zásady při osobním jednání:

- Důležité je zvážit situaci a způsob jednání přizpůsobit tomu, s kým jednáme. Nedáváme předem najevo své sympatie či antipatie a nikdy se nenecháme ovlivnit momentální náladou. Nikdo nesmí poznat, že máte např. doma problémy či jiné starosti.
- Taktnost a diskrétnost jsou nade vše. Pokud vám někdo sdělí něco důvěrného (mám na mysli vztah učitel - žák), nikdy toho nesmíte zneužít. I pravdivá kritika by měla být taktní a vhodně formulovaná. Obvykle platí zásada, že chyby se vytýkají mezi čtyřma očima a chválí se veřejně.
- Každý člověk čeká na pochvalu, na ocenění své práce. Uvědomte si, že chválit není totéž co lichotit (v horším případě „podlézat“). Chválou nikdy nešetříme, ovšem jen v těch případech, je-li co pochválit.
- Nikdy nezvyšujeme hlas (ani v krizových situacích). Pokud na vás někdo křičí, odzbrojíte ho tím, že uberete na síle hlasu a začnete mluvit pomaleji. Slušnost obvykle také odzbrojuje (i v partnerských vztazích, i když je to někdy velmi obtížné) a kompromisy mohou pomoci vyřešit spor (nejen vy musíte mít vždy pravdu). Vlídne a zdvořilé chování je jednou z nejlepších zbraní proti hrubosti.
- Pokud s někým jednáte, snažte se zapamatovat si jeho jméno a při dalším jednání ho již oslovovat jménem.
- Velký význam má při jednání vhodně položená otázka (nejčastěji s využitím podmiňovacího způsobu). Lze jí použít místo rozkazů a příkazů (*Mohl bys/byste udělat...? Nemohl byste vyřídit...?*), anebo místo návrhů (*Nebylo by vhodnější přijmout návrh kolegy XY? - Mohl/a/ byste ještě zvážit váš způsob řešení?*) apod.

6.2 Řečník a jeho posluchač

Při každé komunikaci je třeba brát ohled na posluchače. Když se společně se mnou zamyslíte nad některými aspekty vzájemných kontaktů, ale především nad veřejným vystoupením, je třeba uvědomit si především tyto činitele:

Osobnost řečníka

Již staří Řekové vyznávali zásadu: *Chceš-li přinést svým posluchačům prospěch, snaž se získat široké vzdělání.* Komunikaci mezi lidmi usnadňuje přátelské chování, ale jen tehdy, je-li míněno upřímně. Nikdy byste neměli ztratit kontrolu nad sebou, ale ani nad svým slovníkem. Rozum by měl předcházet slovo. Stále totiž platí nejprve napočítat do deseti (anebo vypít sklenici vody) a pak odpovídat. Se starou moudrostí „co na srdci, to na jazyku“ zacházejte opatrně a zvažte, zda se někoho nedotkne.

Rozvážnost se vyplácí

Nedoporučuji vám ani žádné extrémy, které se mohou projevit zvláště při různých jednáních. Nemluvnost může být spojena s ostýchavostí, úctou před autoritou, strachem před velkou společností, ostychem ve vztahu k druhému pohlaví apod. Mnohomluvnost bývá často unavující, zvláště pokud lidé mluví a nic neřeknou, zacházejí do přílišných podrobností, takže posluchačům uniká pointa apod. Nejlepší je proto zlatá střední cesta.

Všeho s mírou

Humor v projevech

Nebojme se používat humoru, ale pouze takového, který nikoho neuráží a nenapadá. V učitelské praxi se stal humor předmětem řady výzkumů.

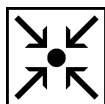
Humor je koření života

Pro zájemce



Slovo *humor* se dostalo do češtiny prostřednictvím němčiny (Humor) a angličtiny (humour). Původ je však třeba vidět v latinském *humor* (vlhkost, tekutina). Ve starověku i středověku se věřilo, že temperament, nálada apod. jsou výsledkem proudění tělesných šťáv (viz i flegmatik, choleric ap.). Mnohé z vás proto už ani nepřekvapí souvislost tohoto slova se slovem *humidita* (vlhkost), které má původ rovněž v latině.

Potvrdilo se, že častěji ho užívají řečníci zkušenější a tvořivější. Při kontaktu s posluchači zlepšuje atmosféru, zmenšuje „psychologickou vzdálenost“ mezi řečníkem a posluchači, zlepšuje vztahy mezi nimi i sociální klima. Humor navozuje u posluchačů pocit svobody, uvolnění, ukazuje, že řečník je také člověk. J. Voskovec v dopise J. Werichovi o humoru uvádí: „Lze po něm sáhnout kdykoli, i tehdy, kdy smích je nemožný; ba lze po něm sáhnout i v pláči a utrpení. Proto je tak strašně aktivní, živelně zdravý... Závěrem tudíž: Sranda přestává, a to bohužel často, humor nikdy. Ztratíme-li smysl pro humor, což se nám bohužel taky stává často, mají z nás srandu ti, co si humor zachovali.“



Příklad

Žákovský a studentský humor je mezi mládeží velmi oblíbený, například některé perličky při odpovědi žáků na učitelovy otázky či různá přeházení, např. *Táta má těžkosti se svým zaživacím traktorem. - K řízku jsme dostali kompost. - Orel je mohutný pták, větší než vrabec. - Prales je les, do kterého lidská ruka ještě nepoložila nohu. - Vycpaný pták vydrží až do konce života.* Humor se nevyhne ani učitelům a jejich přeházení se tradují po mnoho generací, např. *Smotej tabuli a smaž mapu. - Jsi nepořádný a drzý, až potkám tvého otce, řeknu mu totéž. - Nezasloužíš si, lajdáku, sedět vedle slušných lidí! Sedneš si tady vedle mne a ani se nehneš. - Vědomosti vaší dcery se rovnají nule. Pro postup do vyššího ročníku je nutné, aby je alespoň znásobila.* Humor však může být i záměrný a pro různé učitele typický, např. *Upozorňuji vás, že známky dávám za hodnotný výkon, a ne za umělecký dojem. - Kdysi byla sukně podstatné jméno. Ted' na jaře je z ní už jen zkratka. - Píši vám sice dobře, ale mi při tom zle.* Předmětem humorných situací se stávají i některé vzkazy rodičům od učitelů, např. *Vážení rodiče, váš syn potřebuje vysvětlit pojem „sedět potichu“. Prosím vás, vysvětlíte mu i vy, že nemá komentovat každé slovo učitele. Soustavně totiž mění téma hodiny. - Shozením uvedl minimax v život a pak jej drze přinesl do ředitelny s nezapnou otázkou, jak se zastavuje. - Prosím, abyste vzali na vědomí, že váš syn podrývá autoritu školy. Když jeho třídní náhodou vjela nešťastně autem do rybníka, volal na ni - cituji: Ale paní učitelko, takhle se voda do chladiče nenalévá.*

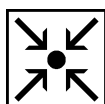
Čím více se nad humorem pohoršujeme, tím hůře pro nás. Jak jsem již uvedla, vhodně použité humorné příběhy mohou oživit naše vystoupení.

O řečnících

Zkušenosti ověřené generacemi

Pokud budete kdekoli vystupovat na veřejnosti, doporučuji vám, abyste si uvědomili zkušenosti získané mnoha generacemi:

- Lepšího výsledku dosáhnou řečníci důvěryhodní, osoby s přirozenou autoritou. Jejich osobní vlastnosti mohou změnit přijetí závěrů, i když nejsou ve vztahu k obsahu sdělení.
- Při přesvědčování je třeba počítat i s vlivem mobilizačního účinku; čím je větší požadavek, tím je současně větší i úspěch. Tato závislost se však ruší u požadavků nespílitelných.



Příklad

Říká se, že stokrát opakovaná lež se stává pravdou. Je tomu bohužel tak a bylo tomu tak. Snad stačí v této souvislosti připomenout slova Iuvenalia: *Názory jsou jako hřebíky. Čím víc do nich bušíš, tím hlouběji zalézají.*

- Když jsou posluchači „přátelsky“ naladěni, můžeme se omezit jen na jednostranné argumentování. Očekáváme-li protiargumenty, je lépe jim předejít a vyjadřovat se k nim již v průběhu vystoupení.

- Obvykle se doporučuje shrnout v závěru hlavní myšlenky či požadavky projevu. U vyspělých posluchačů můžete však ponechat na nich, aby si některé dílčí závěry vytvořili sami. Lze předpokládat, že takto utvořené závěry budou trvalejší.
- V úvahu musíte brát také vliv posluchačů (jako jednotlivců) na přednesená tvrzení. Když posluchače podceníte, volíte naivní příklady, popř. primitivní argumentaci, postavíte je automaticky proti předneseným tvrzením.
- Musíme počítat i s tím, že názory jednotlivců se ovlivňují kolektivem, ke kterému patří, nebo by chtěli patřit. Řečník je mnohdy odměňován za názor proto, že je v souladu s názorem celé skupiny, a naopak s neúspěchem se setkává názor odlišný, bez ohledu na to, zda je správný či chybný. Posluchači, kteří jsou pod vlivem kolektivu, ať již v kladném nebo záporném slova smyslu, jsou nejodolnější ke změně názorů. Podpora našeho tvrzení, třeba jediné osoby v jejich řadách, zeslabuje případný nesouhlas ostatních.
- Když posluchači spolupracují při argumentacích, je doba, po kterou se bude projevovat účinek přesvědčování, podstatně delší. Změnu postojů nelze očekávat bezprostředně po sdělení, ale v době nezbytné k promyšlení tohoto sdělení.

6.3 Argumentace

Argumentovat znamená odůvodňovat, dokazovat. Slovo pochází z latinského *argumentum* (co slouží k objasnění, dokázání) od *arguere* (objasňovat, dokazovat). Není jistě bez zajímavosti, že toto slovo souvisí rovněž s latinským *argentum* (stříbro) a snad bychom dále našli i nějakou souvislost s oním známým *Mluviti stříbro...* Bez dobré argumentace se neobejde žádný řečník, neboť podává důkaz o pravdivosti informace, kterou sděluje. Existují určité zásady, které byste si při argumentování měli vždy uvědomit:

Nepodceňujte dokazování

- Všechny argumenty, jichž použijete, by měly být přesvědčivé, pokud možno nevyvratitelné, a vycházet z důkladných znalostí podložených konkrétními údaji. Základem správné argumentace je logické zdůvodnění.
- Úspěšná argumentace je závislá na výstižném jazykovém vyjádření. Není však vhodné zaujímat postoje a přednášet soudy za každou cenu.
- Základem pro věrohodnou argumentaci nemůže být např. nahodilá osobní zkušenost, povrchní informace, nesprávná interpretace výroku nebo citátu apod.
- Z etického hlediska byste nikdy neměli při argumentaci zlehčovat protivníka nebo diskutovaný jev, ale ani zveličovat význam toho, co prosazujete.

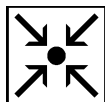
O chybné argumentaci

- Za chybu považujeme tzv. *individuální apel*, zlomyslný útok proti osobě, která své mínění (nebo kritiku) vyslovila, např. urážky, po-

Některé chyby se nemusí vyplatit

dezíráni a obviňování místo pádných argumentů.

- Nedoporučujeme argumentovat ani tím, že se dovoláváme autority jiného člověka (*řekl to XY, a proto to musí být pravda*), nebo tím, že zveličujeme význam své osobnosti (*Jak jistě víte, jsem přední odborník v tomto oboru, a proto musím mít pravdu.*).
- Odmítnout je třeba také „patolízalské“ argumentace typu: *Při vašich mimořádných schopnostech... Při vašem vzdělání... Je pro vás jistě hříčkou pochopit, že...*
- Nejhrubší formou argumentace je vyhrožování. V odborné literatuře se dočteme, že jde o tzv. *argumentum ad baculum* (argumentace holí, klackem), např. *Nevyhovíš-li mé žádosti, dám ti to pocítit...*
- Velmi nevhodné je vydírání působením na city. V učitelské praxi se můžeme setkat např. s různými argumentacemi studentů typu: *Když mi dáte špatnou známku u zkoušky, ztratím stipendium a budu muset přestat studovat.*, popř. *Nebudu moci jít domů.* apod. Při veřejných projevech jsou často vydíratelné vyšší city, jako je láska k vlasti, národu, př. *Milujete-li svůj národ, nemůžete připustit, aby...*
- Společenský apel využívá úlohy různých společenských skupin, které si vytvářejí vlastní veřejné mínění, často velmi obtížně pochopitelné. Může jít o emoce skutečného nebo domnělého ublížení, o emoce pomoci něčemu skutečně nebo domněle potřebnému, o snahu odlišit se, o potřebu vytvořit si o sobě lichotivý obraz, vyzvednout své skutečné nebo domnělé hodnoty. Jedinec se mnohdy ztotožňuje s míněním skupiny, aniž by ho k tomu vedly nějaké rozumové důvody. Často pak jde o velký intelektuální nebo morální sestup.



Příklad

J. A. Komenský (1592-1670) mluví o člověku davovém, který neobrací smysly, rozum a víru k věcem, k nimž má, a způsobem, jímž má. Nositel Nobelovy ceny, Albert Schweitzer (1875-1965), filozof, hudebník, lékař a teolog, uvedl, že *moderní člověk podřizuje svůj úsudek úsudku masovému a osobní mravnost mravnosti kolektivní.*

Společenským apelem se tedy rozumí:

- přímé působení na člověka jako součást davu,
- působení na člověka jako jednotlivce.

K argumentaci společenským apelem patří také působení na vlastnosti, které může jedinec mimo společnost obtížně projevit, např. ješitnost, sobectví, módnost aj. Na tyto vlastnosti působí i reklama ve formulacích typu: *Chcete-li dokázat, že jste úspěšný muž (žena), kupte si (používejte)...*

Ne vždy jsou city vhodné

Důkazy nemohou nahrazovat emocionální výrazy, ale spíše by je měly podporovat, rozvíjet a dokreslovat. Logika řešení každého problému spočívá v tom, že nejprve ukážeme na jeho podstatu, vysvětlíme náš názor na řešení a pak se snažíme pro svůj názor získat i posluchače. Je třeba počítat i s tím, že emocionální výrazy ztrácejí časem svůj citový náboj a stávají se otřelými, frázovitými.

6.4 Specifické prostředky mluveného projevu

Cicero pokládal za schopného řečníka jen toho, kdo dokázal posluchačům svou řečí poskytnout také umělecký zážitek: *Účelem řeči je vyvolat trojí účinek - posluchač má být poučen, jeho smysl pro krásu uspokojen a jeho vůle k činu mocně povzbuzena.*

Jak více upoutat posluchače

Ke specifickým prostředkům mluveného projevu řadíme:

- sugestivní prostředky;
- emfatické prostředky;
- názorné prostředky;
- dramatické prostředky.

6.4.1 Sugestivní prostředky

Patří k nim např. *beletrizující prvky* (různé slovní hříčky, spojení a konstrukce, které upoutají nejen svým obsahem, ale také formou). Jde o:

Jak více upoutat posluchače

- nadsázku (*Prosím tisíckrát za odpuštění.*);
- hromadění synonym různých druhů (*Ukázalo se, že lidé chtějí promyšleně, seriózně, perspektivně řešit problémy našeho výzkumu.*);
- přehledné nebo zdůrazněné shrnutí (*Děti, rodiče, mladí, staří, zkrátka všichni.*);
- zvýraznění některé gramatické kategorie, např. kategorie času (*Tvrdil jsem to včera, tvrdím to dnes a budu to tvrdit i zítra.*) apod.

Časté je opakování jazykového vyjádření, a to:

Opakování není někdy chybné

- slova, části věty, tak i celé věty (*Pracovali, pracovali, ale úspěch ne a ne se dostavit.*);
- jednou již řečené se opakuje lépe a výstižněji (*My jsme vás prosili, ne, my jsme vás důrazně žádali.*);
- slova se opakují za sebou ve stejném tvaru (*Nade vše miloval hudbu, hudbu poskytující mu tolik inspirace.*),
- stejné výrazy se opakují na začátku několika vět následujících za sebou (*Pečoval o lidi, pečoval o svou rodinu, pečoval o své kolegy, pečoval o své známé, prostě o všechny kolem sebe.*),
- slova nebo slovní spojení se opakují jakoby ve fiktivním dialogu (*Tvrdili, že jejich činy jsou motivovány přátelstvím a snahou pomoci. Ale jakým přátelstvím, jakou pomocí?*),
- tatáž slova se opakují na začátku věty a v koncových pozicích věty předcházející (*Vzpomínám na ten nádherný den. Den, který navždy utkvěl v mé paměti.*),
- ve dvou stejných konstrukcích v obráceném pořádku se opakují protikladné pojmy (*Neříkej vždy vše, co víš, ale vždy bys měl vědět, co říkáš.*),

- figury v jedné větě, souvětí nebo sledu vět se záměrně opakují (*Co je základem manželství? Opravdová láska. Co je základem lásky? Vzájemné pochopení obou partnerů.*),
- věty se opakují v opačném sledu: první slovo nové věty je poslední slovo věty předcházející (*Nedůslednost se projevit musela, musela se projevit nedůslednost, a to zvláště ve studijních výsledcích.*) apod.

Sugestivním prostředkem jsou i citáty; musíme je přesně interpretovat, vymezit jejich začátek a konec. Nesmíme se za ně schovávat a ani jich nadměrně používat.

6.4.2 Emfatické prostředky

Využíváme možnosti jazyka

Dokumentují řečnicko citové zaujetí k tomu, co říká. Jejich základním znakem je spontánnost. Používejte je ovšem s rozvahou, abyste nebyli teatrální a nevěrohodní.

Řadíme k nim:

Spontánnost nesmí být nevěrohodná

- zvolání (*Pryč se vši nerozhodností!*),
- řečnickou otázku - formální otázka, na niž neočekáváme odpověď (*Je to opravdu nutné? Můžeme se na takové lidi spolehnout?*),
- řečnickou odpověď - je spojena s řečnickou otázkou, obsahuje vlastní sdělení, které problém teprve řeší. (*Je třeba k tomu ještě něco dodat? Ne, není, věc je jasná. - Co nám v takové situaci zbývá? Nic, celkem nic, jen případ co nejrychleji ukončit.*),
- nedopovězení započaté výpovědi (*Krásná krajina, dobří lidé, jen...*),
- zvolání vyjadřující citový vztah k tomu, co říkáme (*Začneme konečně reálně uvažovat!*),
- přerušení výpovědi (*Kdyby si to by uvědomil zavčas... na začátku... před rokem... před dvěma lety...!*) aj.

6.4.3 Názorné prostředky

Přispějte k porozumění textu

Uplatňují se zvláště v projevech naučného a agitačního charakteru (přednášky, sdělení, projevy aj.). Velmi účinný je především příklad. Opět platí požadavek střídmosti při použití. Nejčastěji se vyskytují:

- přirovnání (*Tvrdohlavý jako beran.*),
- různá rčení (*Být trnem v oku.*),
- přísloví (*Bez práce nejsou koláče.*),
- anekdoty, bajky, paraboly, osobní zážitky aj.

V expresivnějších projevech může řečník něco jen nepřímou naznačit (*Vy dobře víte, co mám na mysli. - Doufám, že vám nemusím všechno podrobně vysvětlovat.*).

Proti sobě můžeme také postavit dva pojmy, např. *teorie - praxe, slovo - skutečnost, věc - člověk, předpoklad - výsledek, zdání - skutečnost* aj., které

se obvykle spojují výrazy: *jenže, oproti tomu* aj., nebo spojkou *a* (*Mít chladnou hlavu, a horké srdce.*).

6.4.4 Dramatické prostředky

Udržují dramatické napětí projevu, přispívají ke zvýšení jeho přitažlivosti. Realizují se nejen vnější podobou (modulace, mimika, gestikulace), ale i vnitřně, prostřednictvím textové výstavby, režii mluveného projevu. Radíme k nim:

Všeho používejte s mírou

- zesílení významu (*Nejenže ho nebrali vážně, ale začali se mu posmívat, a mnozí ho dokonce pomlouvali i obviňovali.*);
- zeslabení významu (*Jeho hlas ztrácel na síle, už neburácel, jen žádal a prosil.*).

Časté jsou zjemňující prostředky, které nepřímou pojmenovávají proto, aby se autor vyhnul pojmenování drsnějšímu (*je zlý x není nejlepší, je škaredý x není nejkrásnější, je starý x není nejmladší*). K tomuto účelu slouží i použití dvojího záporu (*nemohl nesouhlasit = souhlasil; nedalo se nepřijít = přijít*).

Mezi dramatizující prostředky patří i stimulace pozornosti, např. větami: *Budete překvapeni, když vám řeknu... Nevěřili byste, co následovalo...* aj. Dramatizující funkci mají otázky typu: *A mám vám prozradit, co bylo skutečnou příčinou?*

Napětí do projevu vnáší překvapující zvrát, který se realizuje na hranici dvou vět, př. *I já sám souhlasím s tím, aby se o věci hovořilo - nemohu však souhlasit s tím, aby...*

6.4.5 Ozdobné specifické prostředky

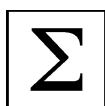
Ke specifickým prostředkům mluveného projevu můžeme přiřadit také ozdobné specifické řečnické prostředky. Tyto prostředky projev patetizují a jejich použití vyžaduje zvláštní pozornost. Řečník si je musí předem připravit a zvážit vhodnost jejich začlenění do projevu. Radíme k nim:

Připravte se předem

- básnický přívlastek (*zbrojný krok, rozvodněný čas*), který musíme odlišit od konvenčního spojení (*tmavá noc, růžové sny, bledý měsíc*);
- opisné a nepřímé vyjádření (*krajina tulipánů = Holandsko, země vycházejícího slunce = Japonsko*);
- protikladné vyjádření (*láska na poslední pohled*);
- zjemnění vyjádření (*odejít na věčnost x zemřít, dělat invektivy x urážet*);
- spojení slov, která si významově odporují, navzájem se vylučují (*chudý boháč, veřejné tajemství, vítězný pád, hořící sníh, živá mrtvola*) aj.

Mohou se vyskytovat protismyslná tvrzení, která odporují vžitým představám (*Někdy je velmi moudrý ten, kdo dovede být hloupý.*) apod.

Časté použití některých výrazů vede ke ztrátě jejich působnosti a k frázovitosti projevu (*neutuchající síla, nehynoucí zásluhy*).



Shrnutí

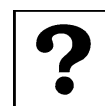
- Je třeba poznávat lidi a snažit se o vytvoření dobrých vztahů mezi sebou a jimi.
- Nespěchejte s úsudkem o člověku, snažte se ho poznat v co nejvíce situacích.
- Přizpůsobujte jednání situaci; chyby vytykejte mezi čtyřma očima, chvalte veřejně.
- Při každé komunikaci je třeba brát ohled na posluchače.
- Významnou roli má postavení řečníka, jeho vzdělanost, pohotovost a schopnost upoutat pozornost.
- Nebojte se používat humoru, který je vhodný a nikoho neuráží.
- Při přesvědčování je třeba počítat s vlivem mobilizačního účinku.
- U vyspělých posluchačů můžete ponechat na nich, aby si vytvořili dílčí závěry.
- Názory jednotlivců se ovlivňují kolektivem, ke kterému patří, nebo by chtěli patřit.
- Bez dobré argumentace se neobejde žádný řečník.
- Všechny argumenty musí být přesvědčivé, jazykově výstižně vyjádřené.
- Nikdy nezlehčujeme protivníka nebo diskutovaný jev.
- K nejčastějším chybám při argumentaci patří individuální apel, dovolávání se autority jiného člověka, podlézavost, vyhrožování, působení na city, společenský apel, emocionální výrazy místo důkazů.
- Specifické prostředky mluveného projevu zvýší jeho účinnost.
- Řadíme k nim prostředky sugestivní, emfatické, názorné a dramatické.
- Mluvený projev obohatí rovněž ozdobné specifické prostředky.



Pojmy k zapamatování

- řečník a posluchač
- specifické prostředky mluveného projevu
- humor
- sugestivní prostředky
- argument
- emfatické prostředky
- argumentace
- názorné prostředky
- individuální apel
- dramatické prostředky
- společenský apel
- ozdobné specifické (řečnické) prostředky
- emocionální výrazy

Kontrolní otázky a úkoly



1. Které nejčastější nedostatky se vyskytují při komunikaci s lidmi.
2. Čemu bychom při komunikaci měli věnovat zvláštní pozornost.
3. Co se vyžaduje od dobrého řečníka.
4. Jak používat humor v projevech?
5. Charakterizujte zásady správné argumentace.
6. Kterých zásadních nedostatků se při argumentaci nejčastěji dopouštíme.
7. Charakterizujte specifické prostředky mluveného projevu.
8. Jakým způsobem se vyjadřují prostředky sugestivní, emfatické, názorné a dramatické.
9. Uveďte, jak mohou ozdobné řečnické prostředky patetizovat projev.

Průvodce studiem



Společně jsme ukončili poslední kapitolu a seznámili se v ní s myšlenkami předních osobností zabývajících se rétorikou. Připomínám, že jen cvičením se stanete mistry.

K tomu Vám přeji hodně úspěchů.

Literatura

- BEČKA, J. V. *Česká stylistika*. Praha: Academia, 1992.
- BLACK, S. *Nejúčinnější propagace. Public relations*. Praha: Grada Publishing, 1994.
- BRABCOVÁ, R., VITVAR, V. *Mluvený projev ve škole i mimo školu*. Praha: SPN, 1978.
- BROCKET, S. *Úspěch na jednáních a konferencích*. Praha: Ivo Železný, 1996.
- CAPPONI, V.-NOVÁK, T. *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992.
- CARNEGIE, D. *Jak se radovat ze života a z práce*. Praha: Talpress, 1996.
- ČECHOVÁ, M. a kol. *Čeština - řeč a jazyk*. Praha: ISV, 1996.
- ČECHOVÁ, M. *Komunikační a slohová výchova*. Praha: ISV, 1998.
- ČECHOVÁ, M.-CHLOUPEK, J. a kol. *Stylistika současné češtiny*. Praha: ISV, 1997.
- ČMEJRKOVÁ, S.-DANEŠ, F.-KRAUS, J.-SVOBODOVÁ, J. *Čeština, jak ji znáte i neznáte*. Praha: Academia, 1996.
- DEFLEUR, M. L.-BALLOVÁ-ROKEACHOVÁ, S. J. *Teorie masové komunikace*. Praha: Univerzita Karlova, 1996.
- EHRENBORG, J.-MATTOCK, J. *Přesvědčivé vystupování*. Praha: Management Press, 1995.
- FORET, M. *Komunikace s veřejností*. Brno: Masarykova univerzita, 1994.
- HAMLINOVÁ, S. *Jak mluvit, aby vás lidé poslouchali*. Praha: Talpress, 1996.
- HARVEY, CH. *Jak vystupovat na veřejnosti a získávat důvěru posluchačů*. Praha: Management Press, 1994.
- HAVLOVÁ, I.-MĚCHUROVÁ, A.-ŠTEMBERGOVÁ, Š. *Kapitoly z rétoriky (Pracovní texty pro budoucí učitele)*. Praha: Univerzita Karlova, 1991.
- HOLČÁK, V. *Společenský takt. Učebnice společenského jednání*. Ostrava: Grafie, 1995.
- HOLASOVÁ, T. *Umíte dobře mluvit?* Jinočany: H&H, 1992.
- HORST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada Publishing, 1994.
- HUBÁČEK J. *O zvukové stránce českého jazyka*. Praha: UK, 1978.
- HŮRKOVÁ, J. *Česká výslovnostní norma*. Praha: Scientia, 1995.
- CHLOUPEK, J. *Knížka o češtině*. Praha: Odeon, 1974.
- CHLOUPEK, J. a kol. *Stylistika češtiny*. Praha: SPN, 1991.
- CHLOUPEK, J. a kol. *Učebnice stylistiky*. Praha: SPN, 1990.
- CHMEL, Z. *Propagace, public relations, média*. Brno: Ante, 1997.
- KAPFERER, J. N. *Fáma - nejstarší médium světa*. Praha: Práce, 1992.
- KING, L. *Nebojte se mluvit*. Praha: Nakladatelství Ivo Železný, 1996.
- KOHOUT, J. *Rétorika. Umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management Press, 1995.
- KOŘENSKÝ, J. *Komunikace a čeština*. Jinočany: H&H, 1992.
- KOŽMÍN, Z. *Tvořivý sloh*. Praha: Victoria Publishing, 1995.
- KRAUS, J. *Rétorika v dějinách jazykové komunikace*. Praha: Academia, 1981.

- KROBOTOVÁ, M. *O češtině pro doktorandy*. Olomouc: Vydavatelství UP, 2003.
- KROBOTOVÁ, M. *Zásady písemného projevu*. (Distanční text.) Olomouc: Centrum distančního vzdělávání UP, 2003.
- KROBOTOVÁ, M. *Spisovná výslovnost a kultura mluveného projevu*. Olomouc: Vydavatelství UP, 2004.
- KROBOTOVÁ, M. *Úvod do české stylistiky*. Olomouc, Vydavatelství UP, 2004.
- KROBOTOVÁ, M. *Cvičení z české stylistiky*. Olomouc: Vydavatelství UP, 2004.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. Praha: Návrat, 1993.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada, 1995.
- LANGER, A. *Úspěch veřejné promluvy*. Praha: Fortuna, 1993.
- LESLY, Ph. *Public relations*. Praha: Victoria Publishing, 1995.
- LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing, 1994.
- LOTKO, E. *Kapitoly ze současné rétoriky*. Olomouc: Univerzita v Olomouci, 1999.
- MACUROVÁ, A.-MAREŠ, P. *Text a komunikace*. Praha: UK, 1992.
- MANDEL, S. *Jak úspěšně vystupovat*. Praha: Linde Praha, a. s., 1993.
- MEDZIHORSKÝ, Š. *Asertivita*. Praha Elfa, 1992.
- MISTRÍK, J. *Rétorika*. Bratislava: SPN, 1981.
- NĚMEC, P. *Public relations. Komunikace v konfliktních a krizových situacích*. Praha: Management Press, 1999.
- PLAŇAVA, I. *Jak (to) spolu mluvíme. Psychologie dorozumění i nedorozumění*. Brno: Masarykova univerzita, 1992.
- POSTMAN, N. *Ubavit se k smrti*. Praha: Mladá fronta, 1999.
- QUAIL Mc, D. *Úvod do teorie masové komunikace*. Praha: Portál, 1999.
- QUINTILIANUS, M. F. *Základy rétoriky*. Praha: Odeon, 1985.
- RICHARDSON, L. *Strategie úspěchu*. Praha: Victoria Publishing, 1992.
- SAMPSONOVÁ, E. *Jak si vytvořit působivý image*. Praha: Management Press, 1996.
- SGALL, P.-HRONEK, J. *Čeština bez příkras*. Jinočany: H&H, 1993.
- SPILLANEOVÁ, M. *Image muže*. Praha: Ikar, 1994.
- SPILLANEOVÁ, M. *Image ženy*. Praha: Ikar, 1995.
- STANĚK, V. *Praktická stylistika*. Praha: Fortuna, 1994.
- ŠPAČKOVÁ, A. *Moderní rétorika*. Praha: Grada Publishing, 2003.
- THIEL, E. *Řeč lidského těla*. Bratislava: Plasma Service, 1993.
- TOMAN, J. *Jak dobře mluvit*. Praha: Svoboda, 1981.
- URY, W. *Jak překonat nesouhlas*. Praha: Management Press, 1995.

Příloha 1

Základní pravidla společenského chování

Předkládáme 50 modelových situací ze života. Vaším úkolem je odpovědět, jak byste je řešili vy. Zakroužkujte vždy jednu z možných odpovědí. V tabulce pro vyhodnocení najdete příslušný počet bodů. Jestliže jste získali 5 bodů, postupovali jste správně, jestliže 1 bod, lze ještě váš postup tolerovat, jestliže 0 bodů, vaše odpověď nebyla správná.

1. Co rozumíme sociálním chováním? Je to:
 - a) přizpůsobování člověka přírodě,
 - b) forma adaptace organismu na prostředí,
 - c) vrozený sociální kontakt.

2. Čím je vymezeno společenské chování člověka?
 - a) souhrnem pravidel, která určují naše chování ve společnosti,
 - b) souhrnem psaných zákonů, které vymezují naše chování,
 - c) pevnou formou rituálů, která určuje styk mezi lidmi.

3. Jaký význam má sebepozorování v životě člověka?
 - a) umožňuje srovnání mezi sourozenci, přáteli,
 - b) umožňuje člověku pohled dovnitř sebe sama,
 - c) umožňuje posilovat naše sebevědomí.

4. Co je smyslem našeho chování?
 - a) využít situace a dosáhnout cíle,
 - b) mít se dobře a být obdivován,
 - c) snaha o zdokonalování a dosahování vytyčených cílů.

5. Co ovlivňuje naše chování?
 - a) výchovný vliv rodičů na dítě,
 - b) výchovný vliv společenského prostředí,
 - c) vrozené dispozice ke společenskému chování.

6. Jak posilovat a upevňovat slušné chování?
 - a) kladným hodnocením, uznáním, pochvalou,
 - b) vlastním příkladem,
 - c) přiměřenými zákazy a tresty.

7. Jak poznáme, které naše rysy jsou kladné a které záporné?
 - a) podle prospěchu, který nám přináší naše chování,
 - b) podle názoru jiných lidí,
 - c) pozorováním druhých lidí a srovnáváním.

8. O čem by se mělo hovořit ve společnosti?
 - a) o problémech rodinného života,
 - b) o problémech druhých lidí,
 - c) o věcech, které se nemohou společníka nepříjemně dotknout.

9. Co je základem slušného chování?
 - a) uplatňovat určité zavedené zvyklosti,
 - b) všeobecná ohleduplnost,
 - c) dodržovat určitá pravidla hry.

10. Na jakých vztazích by mělo existovat přátelství?
 - a) vzájemná ohleduplnost a upřímnost,
 - b) vzájemná užitečnost,
 - c) společné zájmy.

11. Potkali jste na ulici známého nebo známou a oni si vás nevšimli. Potřebujete však s nimi mluvit. Co uděláte?
 - a) zavoláte na něj (ni),
 - b) dojdete jej (ji) a oslovíte,
 - c) počkáte, až ho (ji) ještě potkáte příště.

12. Kdo koho zdraví první při setkání muže a ženy?
 - a) muž ženu,
 - b) mladší staršího,
 - c) ten, kdo dotyčného vidí první.

13. Pokud představujete dvojici složenou z muže a ženy, jak budete postupovat?
 - a) představíte ženu muži,
 - b) představíte muže ženě,
 - c) požádáte je, aby se představili sami.

14. Přijdete do společnosti, kde je už váš partner nebo partnerka. V jakém pořadí se budete s přítomnými zdravit?
 - a) partner (partnerka), přítomné ženy, přítomní muži,
 - b) přítomné ženy, partner (partnerka), přítomní muži,
 - c) přítomné ženy, přítomní muži, partner (partnerka).

15. Kdy se máme představit?
 - a) když požádá muž ženu nebo dívku o tanec,
 - b) když přicházíte poprvé mezi lidi, s nimiž se budete častěji setkávat,
 - c) když si přisedneme do oddělení ve vlaku.

16. Jak se mají oslovovat dospělí?
 - a) jménem a příjmením,
 - b) jménem nebo příjmením,
 - c) slovem pan, paní, slečna a příjmením.

17. Za jakých okolností může muž ženě tykat?
 - a) pokud muž ženu o to požádá a žena souhlasí,
 - b) pokud jsou delší dobu na stejném pracovišti,
 - c) pokud muž si již tyká s jejím manželem.

18. Jak se mohu zdokonalit v umění mluvit?
 - a) podle odborné příručky,
 - b) čtením získat náměty k hovoru,
 - c) navazovat styky s jinými lidmi.

19. Kdy máme odpovědět na dopis?
 - a) až si obstaráme dopisní papír a obálku,
 - b) co nejdříve,
 - c) až budeme mít náladu.

20. Kdy máme telefonovat?
 - a) když nám to působí radost,
 - b) když naše volání bude pro volaného příjemné nebo nezbytné,
 - c) když máme čas na telefonování.

21. Kdo určuje ráz a charakter vzájemných styků?
 - a) starší muž,
 - b) společensky významnější osoba,
 - c) nadřízená žena.

22. Co znamená slovo ETIKETA?
 - a) obsahuje historii vývoje slušného chování,
 - b) je to soubor oblastí lidských vztahů a setkání,
 - c) je to soubor pravidel správného společenského chování.

23. Čím se má řídit vztah muže k ženě, chlapce k dívce?
 - a) je rovnoprávnost, není třeba dělat rozdíly,
 - b) vzájemnou pozorností a spolehlivou oporou,
 - c) být ochráncem své společnosti.

24. Čím se má řídit vztah ženy k muži, dívky k chlapci?
 - a) péčí o vzhled a oblečení,
 - b) sebeovládáním, taktem a rozhodností,
 - c) úrovni vzájemného vztahu, hranicí důvěrnosti, mírou slušnosti.

25. Kdo má uvolnit místo v dopravních prostředcích?
 - a) muž doprovázející ženu,
 - b) školáci a studenti,
 - c) mladší muži, mladší ženy.

26. Jak se pohybovat správně na ulici?
 - a) být ohleduplný a nepřekážet,
 - b) chodit po pravé straně chodníku,
 - c) nevrážet do jiných lidí.

27. Po příchodu do divadla, restaurace pomáhá muž ženě svléci kabát a odevzdat ho společně se svým do šatny. Kdy to má udělat?
- a) až si svlékne a při odchodu oblékne svůj kabát,
 - b) ještě než svlékne kabát, při odchodu až když si oblékne kabát,
 - c) až svlékne a při odchodu oblékne kabát ženě.
28. V jakém pořadí si sednou partneři ke stolu?
- a) muž i žena sedají zároveň,
 - b) nejdříve si sedne žena,
 - c) nejdříve si sedne muž, aby mohl podat jídelní lístek a objednat jídla.
29. Jak se správně obsazují sedadla v divadle?
- a) do řady vchází první muž čelem k návštěvníkům,
 - b) do řady vchází první žena, aby si mohla sednout po pravici muže,
 - c) první vchází ten, kdo je dříve u řady.
30. Jak se má chovat tanečník na taneční zábavě?
- a) chová se ke všem ženám nebo dívkám stejně,
 - b) nenápadně si vybere tanečnici a tančí jen s ní,
 - c) tančí převážně s partnerkou, s níž přišel.
31. Jak se mají chovat děti k rodičům?
- a) dělat radost rodičům dobrými výsledky ve škole,
 - b) pomáhat při domácích pracích a po sobě uklízet,
 - c) upřímně, důvěrně, srdečně, ochotně.
32. Jak správně rozložit příbory k talíři?
- a) příbory má mít stolovník u té ruky, do které je bude brát,
 - b) příbory mají být v tom pořadí, v jakém budou jídla následovat,
 - c) na rozložení příborů nezáleží.
33. Z které strany podáváme jídlo a z které strany naléváme do pohárů?
- a) jídlo zprava, nalévá se zleva,
 - b) vždy zprava,
 - c) z té strany, kde je více místa.
34. Jste na návštěvě a podává se oběd. Jídlo je na stole. Kdo začne jíst jako první?
- a) vy jako host,
 - b) hostitelka,
 - c) všichni najednou.
35. Polévka je skvělá, ale dali byste si kousek chleba. Leží před vámi. Jak si budete počínat?
- a) budete ukusovat menší kousky,
 - b) nalámete si chléb do talíře,
 - c) budete ulamovat menší kousky.

36. Jako druhý chod se podává ryba a speciální rybí příbor marně hledáte. Jak si poradíte?

- a) použijete kousek chleba,
- b) požádáte o rybí příbor,
- c) nějak to zvládnete běžným příborem.

37. V jiné situaci jste dostali skvělou „činu“ a k ní hůlky. Jíst s nimi však neumíte. Co uděláte?

- a) pokusíte se to zvládnout hůlkami,
- b) požádáte o příbor,
- c) odmítnete jíst.

38. Jednou z forem občerstvení je tzv. studený bufet, kdy se hosté obsluhují sami. Co si přitom můžete vzít?

- a) cokoliv, ale jen jednou,
- b) cokoliv, a třeba desetkrát,
- c) cokoliv, ale jen málo.

39. Pozvali jste přátele na večer, ale večeri podávat nehodláte. Co uděláte?

- a) taktně je na to předem upozorníte,
- b) nic, však oni to pochopí nebo poznají sami,
- c) vysvětlíte jim hned po příchodu, že večere nebude.

40. Už jste ve společnosti přátel dost dlouho a chcete odejít. Jak to uděláte nejlépe?

- a) „vypaříte se“, aby si toho nikdo nevšiml,
- b) sdělíte všem, že musíte odejít,
- c) nenápadně se rozloučíte s hostitelem (hostitelkou).

41. Návštěva přinesla květiny. Komu by je měla dát?

- a) nezabalené tomu, kdo otevře dveře,
- b) nezabalené nejstarší osobě,
- c) nezabalené hostitelce.

42. Čím se řídí výběr dárků?

- a) cenou dárku,
- b) vztahem k obdarovávanému,
- c) zda je to dítě, muž nebo žena.

43. Jak uplatňovat hygienu a odívání v domácnosti?

- a) dbát o to, aby děti byly oblečeny vždy čistě a upraveně,
- b) snažit se být pro partnera (partnerku) co nejpřitažlivější,
- c) hygieně a oblékání není třeba věnovat zvláštní pozornost.

44. Jak se máme chovat v přírodě?

- a) chránit zeleň a čistotu vodních toků a studánek,
- b) využívat přírodního prostředí a vodních toků k sportování,
- c) trhat květiny vždy jen pro vlastní potřebu.

45. Jak se máme chovat v kulturních objektech?
 a) podepisovat se jen na některých zdech kulturních objektů,
 b) být dotěrně zvědavý a chovat se vcelku bez zábrán,
 c) chovat se nenápadně a věnovat výkladu patřičnou pozornost.
46. Jak se máme chovat v úřadě?
 a) jednat vždy slušně a zdvořile,
 b) naléhavě žádat přednostní vyřízení žádosti,
 c) dosáhnout vyřízení žádosti úplatkem.
47. Jak se máme chovat v obchodě?
 a) při nákupu pečlivě a dlouho vybíráme,
 b) nezdržujeme déle, než je to nezbytně potřebné,
 c) chováme se tak, jak se k nám chovají prodávající.
48. Na jakých hodnotách má být založeno spoluzití manželů?
 a) na zdvořilosti, dobré náladě a vzájemné úctě,
 b) chovat se uvolněněji než před cizími lidmi,
 c) nebránit vzniku konfliktů a záporných citových vztahů.
49. Co rozumíme manželskou taktikou?
 a) jak manžela (manželku) oklamat a "doběhnout",
 b) v rozhovoru se nevyhýbat ledabylostí a hrubým výrazům,
 c) je to snaha v zárodku likvidovat konflikty a napětí.
50. V čem spočívá výchova dětí ke slušnému chování?
 a) v používání různých druhů trestů,
 b) v schopnosti rodičů dávat příkazy a kontrolovat jejich plnění,
 c) ponechat dítěti volnost a bezprostřednost v projevech chování.

Tabulka pro vyhodnocení odpovědí

OTÁZKA	ODPOVĚĎ			OTÁZKA	ODPOVĚĎ			OTÁZKA	ODPOVĚĎ		
	a	b	c		a	b	c		a	b	c
1	0	5	0	18	0	5	1	35	1	0	5
2	5	0	0	19	0	5	0	36	5	0	1
3	1	5	1	20	0	5	0	37	1	5	0
4	0	0	5	21	0	5	0	38	1	5	1
5	1	5	0	22	0	0	5	39	5	0	1
6	5	1	0	23	0	5	1	40	0	0	5
7	0	1	5	24	1	1	5	41	0	0	5
8	0	0	5	25	1	1	5	42	0	5	0
9	1	5	0	26	5	1	1	43	1	5	0
10	5	0	1	27	0	5	0	44	5	1	1
11	0	5	1	28	0	5	0	45	0	0	5
12	5	1	0	29	5	0	0	46	5	0	0
13	0	5	0	30	1	1	5	47	0	5	0
14	0	0	5	31	1	1	5	48	5	1	0
15	0	5	0	32	5	1	0	49	0	0	5
16	0	0	5	33	5	0	0	50	0	5	1
17	5	0	0	34	0	5	0				

Méně než 130 bodů. Je nám líto, ale o společenském a vlastně i slušném chování toho mnoho nevíte. Patrně sázíte na svůj šarm a umění improvizace. Snad vám to i vychází, ale dobrý dojem rozhodně nezanecháváte. Asi vám příliš nezáleží na tom, co si o vás myslí ostatní, protože jste přesvědčení o své jedinečnosti. Neuznáváte společenský úzus, považujete jej za přežitek a zbytečnost. Člověk je přece svobodný a může si dělat, co chce. Nedivte se, že nepatříte k těm, které si lidé zvou na návštěvu, a že se občas setkáváte s udiveným pohledem.

Rozmezí 130-170 bodů. Je to lepší, ale pořád to ještě není ono. Leccos ze zásad společenského a slušného chování znáte a dodržujete, přesto jsou situace, při nichž jste bezradní. To je jen dobře, protože si uvědomujete své nedostatky. Jste lidé v zásadě optimističtí a slušní, kteří berou ohled na své okolí, snaží se s lidmi vycházet dobře, ne však za každou cenu. Umíte se na věci dívat s nadhledem a značnou objektivitou, nemáte příliš rádi suverénní a arogantní jedince, kteří touží být za každou cenu originální a středem pozornosti. Jste raději v pozadí a do diskusí zasahujete jen tehdy, máte-li co říci. I vám by prospělo prostudování nějaké příručky o společenském chování, navíc by vás to patrně i bavilo.

Více než 170 bodů. Můžete být spokojeni - zásady společenského chování znáte poměrně dobře a umíte se jistě podle nich i chovat. Možná se v tomto ohledu považujete za suveréna, ale pozor - mohli byste se přecenit a udělat faux pas ve chvíli, kdy to nejméně čekáte. I společenské konvence se vyvíjejí, a co platilo včera, může být zítra už trochu jinak. Není však nutné propadat panice, vaše znalosti jsou skutečně dobré a nemusíte se s nimi bát v žádné společnosti, navíc máte i dar vycítit potřebu a improvizovat. Přesto vám doporučujeme občas nahlédnout do pravidel společenského chování, třeba jen pro osvěžení toho, co už víte. Možná najdete i něco, co jste dosud neznali.

Příloha 2

O brainstormingu

Brainstorming je v současné době velmi často využíván ve školní praxi, ale také při různých poradách, a proto bych tuto formu diskuse chtěla zájemcům, kteří se s ní ještě nesetkali, přiblížit. Jde v podstatě o náhlou inspiraci, lépe řečeno o spontánní debatu. Cílem jednání menší skupiny je získat co nejvíce nových myšlenek a pohledů na určitou věc (na určitý problém). Jde o východiska, nikoli o hodnocení.

Účelem takového maximálně hodinového sezení je shromáždit nápady (obvykle „bez ladu a skladu“) se záznamem na diktafón nebo třeba na tabuli s tím, že čím neproveditelněji ten či onen podnět vypadá, tím lépe, protože platí stará zkušenost, že obvykle je snazší myšlenku upravovat, než ji vyprodukovat. Praxe potvrdila, že zdánlivě nesouvisející, náhodně volené věci mohou naznačit analogie, které se pak stanou živnou půdou nových postojů a řešení. Zkušenosti ukazují, že k efektivnímu proběhu takového brainstormingu je vhodné dodržovat tyto zásady:

- Účastníky sezení by měli být i lidé z jiných oborů, aby se dosáhlo co nejširšího a nejkreativnějšího rozsahu názorů.
- Vedoucí uvede problém, a to tak, aby každý pochopil jeho podstatu. Lze ho vytyčit třeba ve formě hesla, které vyjadřuje nějaký konkrétní cíl, např. „nový produkt na vánoční trh“.
- Kritika jednotlivých vstupů ze strany kohokoliv z účastníků je zakázána. Je nepřipustné, aby ten, kdo řídí sezení, vstupoval do příspěvků členů kolektivu, nebo je dokonce chtěl komentovat. Stanoviska k jednotlivým nápadům lze uplatnit až později.
- Neformálnost je vítána.
- Čím větší počet nápadů, tím větší je pravděpodobnost, že mezi nimi budou nápady užitečné.
- Kombinování a vylepšování nápadů je povzbuzující. Účastníci mohou navrhnout, jak spojovat a rozvíjet nápady ostatních.
- Úlohou vedoucího je dbát, aby se každý z účastníků vyjádřil. Stejně tak by měl být zárukou, že nikdo nebude znevažovat názor druhého.
- Vedoucí by si měl vytvořit schéma, podle kterého bude vést záznam nejvhodnějších řešení. Pokud jde o jejich optimální počet, tak se doporučuje zapisovat k jednotlivým námětům 4 nebo 5 kritérií, která začínají výrazem v podmiňovacím způsobu. Například: *z hlediska nákladů by bylo účinnější, kdyby...*
- Každá myšlenka by měla být hodnocena 0-5 body v závislosti na tom, jak odpovídá výše uvedeným kritériím.
- Podnět s nejvyšším počtem bodů představuje variantu optimálního řešení daného problému. Ale je nutné mít v pohotovosti i ostatní náměty, protože se může v praxi ukázat, že varianta číslo 1 nebude nejvhodnější.

Prozíravý vedoucí by neměl zapomínat, že tak jako sada elektrických baterií poskytuje více energie než osamocená baterie, tak i skupina lidských mozků zapojených do koordinované činnosti může v duchu vzájemného souladu vyprodukovat mnohem větší duchovní energii než mozek jediný, byť to byl

mozek samotného vedoucího. Jinak řečeno, právě metoda brainstormingu může uvolnit sílu, kterou má každý pracovník ukrytou a která se v přítomnosti inteligentních lidí (spolupracovníků) stává organizovanou vědomostí. Pak už záleží jen na vedoucích manažerech, zda a jak ji dokáží zapojit do pohybového systému organizace.