



Univerzita Palackého v Olomouci

Pedagogická fakulta

Vybrané aspekty komunikační výchovy

Mgr. Jana Kusá, Ph.D.

Olomouc 2015

Obsah

1	Úvod	4
2	Monologická komunikace	5
2.1	Zásady mluveného projevu	6
2.2	Monologické projevy z pohledu metodického.....	20
2.2.1	Příprava mluveného projevu.....	21
2.2.2	Analýza mluveného projevu	28
3	Specifika dialogické komunikace.....	32
3.1	Dialog versus monolog	33
3.2	Zásady dialogické komunikace	36
3.3	Nácvik dialogické komunikace	42
4	Neverbální komunikace.....	47
4.1	Neverbální komunikace – její funkce a druhy	48
4.2	Metodika neverbální komunikace	55
5	Argumentační schopnosti	59
5.1	Věcná argumentace.....	60
5.2	Argumentace nevěcná	62
5.3	Metodika argumentace	65

1 Úvod

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

předložený studijní text *Vybrané aspekty komunikační výchovy* je určen všem, kteří se zajímají o kulturu mluveného projevu a různé formy komunikace a zároveň o možnosti rozvíjení a zdokonalování komunikačních schopností. Zcela jistě jste si vědomi skutečnosti, že komunikace sehrává v našem životě významnou úlohu. Často je faktorem, který přímo ovlivňuje kvalitu společenského uplatnění jedince. Z tohoto důvodu proniká komunikační výchova jako studijní obor prakticky do všech úrovní naší vzdělávací soustavy, vysokoškolské vzdělávání nevyjímaje. Logicky vyvstává potřeba rozvíjet v této oblasti jak oborové, tak didaktické kompetence pracovníků, kteří se na komunikační výchovu zaměřují.

Ve studijní opoře se zabývám především těmi oblastmi, které tvoří obsahové jádro kultury mluveného projevu a mají zásadní vliv na kvalitu naší komunikace. V průběhu studia se tak seznámíte s teoretickými východiskami *monologické a dialogické komunikace*. Každá má svá specifika, proto pojednání o nich tvoří vždy samostatnou kapitolu. Zároveň však mají mnoho společného – ani při rozhovoru ve dvojici či skupině nelze opomínat vhodný výběr jazykových prostředků nebo samotnou techniku mluveného projevu, tedy správnou artikulaci hlásek, práci se zvukovými prostředky jazyka, hygienu dechovou a hlasovou. Na teoretická východiska přímo navazuje kapitola věnovaná metodice, v níž se seznámíte se základními postupy a metodami, které lze aplikovat při rozvíjení monologické a dialogické komunikace.

V následující kapitole se poté věnujeme *komunikaci neverbální*. Opět získáte nejprve základní informace k jednotlivým prostředkům neverbální komunikace, poté budeme soustředit pozornost na metody a další výukové aktivity, jež jsou založené právě na využití mimoslovních signálů. Úspěch při komunikaci, a to jak monologické, tak dialogické, je ovlivněn rovněž kvalitou *argumentace*. Po prostudování páté kapitoly budete mít základní přehled o principech věcné, ale i chybné argumentace. Kapitola zahrnuje rovněž část metodickou. Představeny budou vybrané metody, které směřují k osvojení argumentačních dovedností.

Na začátku každé kapitoly naleznete cíle – formuluji tedy to, k čemu byste po prostudování textu měli dospět. Orientační pro Vás jsou rovněž pojmy k zapamatování a kontrolní otázky a úlohy, které každou kapitolu uzavírají. V pasážích určených pro zájemce naleznete doplňující informace či odkazy na další odborné zdroje související s danou tematikou.

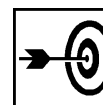
Věřím, že v předložené studijní opoře naleznete potřebné teoretické poznatky a také metodické náměty, které Vám usnadní realizaci disciplín věnovaných komunikační výchově a kultuře mluveného projevu. Zároveň jsem si vědoma skutečnosti, že problematika není pojednána v celé její šíři – mým hlavním cílem je poskytnout Vám především podněty a nastítnit způsoby, jakými lze v komunikační výchově postupovat. Závěrem je důležité připomenout, že jen poté, co jedinec ovládne všechny zmiňované dovednosti, vstupuje do komunikace jako rovnocenný komunikační partner, který je schopen adekvátně reagovat, ale také vnímat ostatní mluvčí a pracovat na vytváření komunikačního souladu.

Přeji Vám hodně štěstí při studiu!

Jana Kusá

2 Monologická komunikace

Cíle



Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- znát zásady monologického projevu, rozpoznat dobrý mluvený projev od projevu chybného;
- vybrat vhodné jazykové prostředky a identifikovat takové, které snižují kvalitu mluveného projevu;
- orientovat se v zásadách spisovné výslovnosti, uvést základní prohřešky proti ortoepické normě;
- objasnit uplatnění zvukových prostředků jazyka v mluvené řeči;
- ovládat postup při přípravě mluveného projevu a jeho analýze;
- orientovat se v hlavních metodách a postupech, které lze využít při zdokonalování techniky mluveného projevu a při nácvičku souvislého monologu.

Průvodce studiem



V následující kapitole se budeme společně věnovat problematice projevu monologického. V úvodní podkapitole se seznámíte s hlavními zásadami působivého a jazykově vytříbeného monologu. Zevrubněji se zaměříme na jazykovou stránku mluvených projevů a také na samotnou techniku řeči, která zahrnuje zejména správnou artikulaci hlásek, dodržování normy spisovné výslovnosti a účelné využití zvukových prostředků jazyka. Dobrý mluvený projev je povětšinou ten, kterému předchází důkladná příprava. Je proto třeba seznámit se jednak s postupem při přípravě mluveného projevu, jednak se skutečnostmi, které by měl mluvčí před realizací projevu zohlednit a jež ovlivní jeho výslednou podobu. Přinášíme rovněž základní informace potřebné k realizaci analýz mluvených projevů. Pozornost věnujeme také metodám a postupům zaměřeným na zdokonalování monologického projevu. Věříme, že získané teoretické a praktické poznatky uplatníte při realizaci Vašich mluvených projevů a zároveň při vlastní pedagogické činnosti.

Doba potřebná ke studiu



K prostudování kapitoly budete potřebovat přibližně **tři hodiny, dvě hodiny** poté věnujte vypracování kontrolních otázek a úkolů.

2.1 Zásady mluveného projevu

O jazyku mluvených projevů

U oficiálních mluvených projevů je požadována zejména jejich spisovnost, tzn. užití těch jazykových prostředků, které řadíme k **spisovným útvarům národního jazyka**. Spisovnou češtinu vnímáme jako reprezentativní, prestižní, celonárodně uznávanou a oficiální podobu českého jazyka, jež je užívána v úředních a dalších dokumentech (např. v odborných textech) a v mluvené podobě právě zejména v **projevech veřejných, v médiích, ve vzdělávacích institucích, v oblasti vědy** – tedy všude tam, kde je požadováno kultivované, jazykově vyčištěné a bezchybné vyjadřování.

I spisovná čeština je ale dále rozvrstvena – zahrnuje prostředky **hovorové, neutrální, knižní a archaické**. Užití knižních výrazů (*pakliže, neb, dbáti, kýžený* apod.) je typické spíše pro projev psaný, z mluvených projevů (a zvláště veřejných, ryze oficiálních) je ale nelze zcela vyloučit. V této souvislosti však bývá připomínána tzv. **snaha o hyperkorektnost**, tedy záměrná a přehnaná snaha o stylově vyšší vyjadřování a jazykovou správnost. Mluvený projev, který je přesycený knižními výrazy (a mnohdy i nesprávnými tvary slov, jež mluvčí považuje za spisovné – např. *by jste* namísto *byste*), pak může být posluchači vnímán jako nepřirozený, strojený či neživý, strnulý. Jako nevhodné se pak jeví užívání výrazů archaických (např. předminulý čas, přechodník minulý, výrazy jako *an, kterak, jest* apod.).

S **hovorovou češtinou** se setkáváme především v **méně oficiálních mluvených projevech** (např. užití slovesných tvarů *můžu, můžou* namísto *mohu, mohou*, výrazů *fotbalisti, Slovani* namísto *fotbalisté, Slované* apod.). Oficiální projevy na veřejnosti by neměly obsahovat výrazy z **interdialektů** (*mladej, voběd* aj.) či **dialektů** (*bóchat, d'ura* aj.), slova **slangová** (*snowbič, dotykáč* aj.), **profesionalismy** (*pacoš, prezenčka* aj.) nebo **argotismy** (*čórnout, bengá* aj.).

Vždy je třeba brát v potaz rovněž **hledisko stylové**.

- Projevy **funkčního stylu odborného** (např. přednášky na odborné téma) vyžadují striktní dodržování normy spisovného jazyka a výběr odpovídajících jazykových prostředků, tedy zejména terminologie daného oboru. I tento styl je však vnitřně diferencovaný – sestává ze stylu vědeckého, prakticky odborného, populárně naučného a stylu učebních textů. Zvláště u mluvených projevů spadajících do stylu prakticky odborného a populárně naučného se lze setkat s užitím prostředků z nespisovných útvarů národního jazyka, zejména s profesionalismy.
- Stejně tak např. u **projevů ceremoniálních, slavnostních** záleží na míře oficiality, zaměření projevu, jeho cíli či na adresátech – je tedy nutné při výběru jazykových prostředků zohlednit tzv. objektivní slohotvorné činitele. Jak ale uvádí E. Lotko (2009), je třeba vždy volit takové výrazy, které nevyvolávají rušivé konotace u posluchačů. Jazykové prostředky z jiných stylových vrstev pak lze v mluvených projevech využít se záměrem **jazykové aktualizace**.

- V případě, že se jedná o projevy spíše soukromého charakteru, tedy určené známému publiku (proslov v rodinném kruhu apod.), lze tolerovat např. jazykové prostředky citově zabarvené, hovorové či nespisovné (např. nářeční nebo slangové).

Slovní zásoba českého jazyka je bohatá a umožňuje mluvčímu vybírat z široké škály jazykových prostředků. Mluvený projev, který je jazykově vytríbený a pro posluchače poutavý, je **z hlediska slovní zásoby pestrý**, tzn., že **dochází v minimální míře k opakování slov**.

Dobrý a zkušený řečník dovede i při nepřipraveném mluveném projevu pracovat se **synonymy** (např. namísto slova *krásný* tak může vybírat z celé řady synonymních výrazů, které jsou významově identické nebo podobné – *půvabný, nádherný, sličný, okouzující, překrásný, skvostný, čarokrásný, kouzelný*; mnohdy je výběr výrazu dán také stylovou vrstvou – např. u synonymních výrazů k neutrálnímu *plakat* – *brečet, naříkat, slzet, ronit, řvát, bečet, bulit* aj.). U projevů méně zkušených a začínajících řečníků je nezbytná důkladná příprava, a to zejména ve fázi stylizace, kdy je třeba věnovat zvýšenou pozornost jazykovým prostředkům a jejich případné náhradě. Výběr slov musí být promyšlený, ne nahodilý.

Jazykovou úroveň mluvených projevů rovněž snižuje **nadměrné užívání ukazovacích zájmen** (to je často spojené právě s opakováním slov).

Určité **míře opakování se nevyhneme ale např. v projevech odborných** – tedy při užití příslušné terminologie, kdy je kladen důraz zejména na přesnost a jednoznačnost jazykového vyjádření. Zde je využití synonym povětšinou omezeno na záměnu termínu cizího původu za označení domácí (*lingvistika/jazykověda; subjekt/podmět* apod.).

Kvalita mluvených projevů souvisí také s mírou jejich **srozumitelnosti**, přístupnosti pro posluchače. Ta je dána jednak výběrem a zpracováním tématu s ohledem na posluchače, jednak právě užitými jazykovými prostředky. S tím je spojené také **přiměřené využívání cizích slov**. Jejich přítomnost v jazyce je silně ovlivněna tzv. **intelektualizační tendencí**, která se projevuje zejména v jazyce odborném, ale přenáší se i do běžné komunikace (časté užívání odborných výrazů – mnohdy cizího původu – poté vede k jejich **determinologizaci**; slova jako *počítač, tablet, smartphone* aj. tak pronikají do slovní zásoby běžného uživatele).

Projevy, jež jsou ale cizími slovy přesyceny, bývají posuzovány jako nevhodné – v této souvislosti se často hovoří o **jazykovém snobismu**, pro který je typické časté a neúčelné užívání cizích slov, zejména slov přejatých z angličtiny. Jak uvádí E. Lotko (2002), je motivací k takovému jazykovému chování např. snaha povyšovat se nad druhé, dát najevo vyšší intelektuální úroveň, demonstrovat modernost, příslušnost k lepší profesní skupině apod. Jazykový snobismus je poměrně častý především v podnikatelské či politické sféře (např. užívání výrazů jako *coffee break, full time, open office, meeting, brainstorming* nebo novodobých označení pro různé profese – *area manager, office manager, sale assistant* apod.).

Slova cizího původu však nelze z jazykových projevů zcela vyloučit. Jelikož mnohdy přejímáme novou skutečnost společně s cizím pojmenováním, neexistuje pak vždy v českém jazyce ekvivalentní slovo původu domácího. Jazykové prostředky cizího původu lze zároveň využít při hledání výrazů synonymních. Nikdy by se tak nemělo dít na úkor srozumitelnosti a jasnosti projevu. S užitím cizího slova se pak nutně pojí **důkladná znalost jeho významu a výslovnosti** (to platí rovněž v případě cizích vlastních jmen). Jen takový řečník, který dovede správně vyslovit veškeré užití jazykové prostředky a zároveň je schopen vysvětlit jejich význam, bude posluchači vnímán jako důvěryhodný, přesvědčivý a profesionální. Vždy je třeba při výběru jazykových prostředků cizího původu zohlednit jak téma řečnického projevu, tak jeho adresáty (jejich věk, vzdělání, povědomí o tématu apod.).

Srozumitelnost mluvených projevů je dána také **poměrem mezi slovy konkrétními a abstraktními**. Řeč, která obsahuje značné množství abstrakt (např. slova zakončená na -ismus, -ost, -ctví, -ství apod.), může na posluchače působit nejasně. Míra jejich zaujetí je často nižší, stejně tak se snižuje srozumitelnost projevu.

Úkol nebo cvičení



S projevy jazykového snobismu se můžeme setkávat rovněž v současné komunikaci v médiích. Vyhledejte příklad takového mluveného projevu, který je ovlivněn módou v jazyce – tzn., že obsahuje např. množství cizích slov užitých zejména z důvodu poukázat na vyšší společenskou a intelektuální úroveň mluvčího.

S jazykovým snobismem a módou v jazyce souvisí také užívání tzv. **módních slov a módních obrátů**. Často se jedná právě o výrazy přicházející do naší slovní zásoby z angličtiny (*cool, image, outfit, projekt, realizace, implementovat, drink, look* apod.), slangové módní obraty (*ten nový film je nejvíc* – ve smyslu *je skvělý, být out/in* apod.) či nevhodně a nadměrně užívané knižní výrazy (např. *nicméně*). Kultivované mluvené projevy užití těchto jazykových prostředků nepřipouštějí. Stejně tak by se dobrý řečník měl vyhnout **opakování obsahově prázdných frází** (např. *napříč politickým spektrem, časový horizont*).

Pro zájemce



V roce 2003 vydal Vladimír Just publikaci *Slovník floskulí. Malá encyklopedie polistopadového newspeaku: klišé, slogany, hantýrky, tiby, partiové metafory, slovní smogy*, v roce 2005 potom *Slovník floskulí II* a v roce 2009 *Velký slovník floskulí*. Ve všech uvedených publikacích můžete najít značné množství příkladů bezobsažných frází, módních slov a slovních obrátů, které pronikly do slovní zásoby uživatelů jazyka zejména v devadesátých letech 20. století. S mnohými z nich se určitě setkáváme i v dnešní době.

Pro zájemce



Působivosti mluveného projevu lze dosáhnout rovněž užitím různých **řečnických tropů a figur**, které řeč obohatí a ozvláštňují. S přehledem nejužívanějších specifických řečnických prostředků se můžete seznámit v publikaci E. Lotka *Kapitoly ze současné rétoriky*. Autor vychází z klasifikace J. Mistríka a člení řečnické tropy a figury na prostředky **sugestivní**, které umocňují sugestivnost řečnického projevu (např. anafory, epifory, enumerace, epanastrofy apod.), **emfatické** – tedy prostředky, jež jsou spontánní a signalizují citové zaujetí řečníka (např. řečnické otázky a řečnické odpovědi, apostrofy), prostředky **názorné** – ty se uplatňují zejména v projevech odborných a agitačních (např. přirovnání, apozice, hyperboly, parenteze, aluze aj.), a prostředky **ozdobné**, které slouží k aktualizaci mluveného projevu a k zesílení jeho přitažlivosti pro posluchače (např. epiteta, oxymórony, eufemismy, perifráze aj.). K ozvláštění mluvených projevů lze využít také citace, aforismy či okřídlená slova.

Současná rétorika, jež je orientovaná na projevy faktografického a agitačního charakteru, pracuje s uvedenými rétorickými prostředky v menší míře. Jejich znalost a schopnost vhodného užití by však měly být v kompetenci každého dobrého řečníka. Základní zásadou je ale rozhodně přiměřenost – **v opačném případě se mluvený projev může vyznačovat přehnanou ornamentálností, patetičností.**

Minimální by měl být rovněž výskyt **hezitačních zvuků**, tedy přerušování souvislého a plynulého projevu vokály nebo jinými hláskami (*eeee, hmmm, ehmm*), případně odkašláváním. Nevhodná jsou také tzv. **parazitní slova**.

K nejčastějším vycpávkovým či vatovým výrazům patří *prostě, vlastně, jako, jakoby, jako kdyby, že, že ano*. Hezitační zvuky pronikají do mluveného projevu zvláště ve chvíli, kdy mluvčí hledá myšlenku, snaží se ji zformulovat. Vhodnější je užití formulační pauzy, a to zejména z toho důvodu, že hezitační zvuky výrazně poutají pozornost posluchače a odvádějí ji od samotného obsahu projevu. V případě parazitních slov se často jedná o zlozvyk, kterého si mluvčí nemusí být vždy vědom. Přítomnost hezitačních zvuků i vatových slov se negativně podepisuje na kvalitě mluveného projevu – mluvčí na posluchače působí nejistě, nepřipraveně, jeho projev lze považovat za neprofesionální. I zde je třeba důsledně pracovat na eliminaci užívání takových slov.

Úroveň mluveného projevu ovlivňuje také **charakter větné stavby**. I v oblasti syntaktické je třeba dodržovat určité zásady:

- syntaktická rovina dobrého mluveného projevu se vyznačuje **pestrostí** – řečník užívá jak rozvitě věty jednoduché, tak souvětí – převažovat by měly věty hlavní, souvětí podřadná by měla mít jednoduchou formu; méně vhodné jsou věty vložené;
- nedochází k **hromadění podobných konstrukcí** – v opačném případě projev působí těžkopádně (*Vědí, že chtějí být svobodní. Vědí, že všechno v životě něco stojí. Vědí, že lepší je spolehout se sám na sebe. Vědí, že na sobě musí pracovat.*);

- **souvětí by neměla být příliš rozsáhlá** – ta jsou náročná jak pro řečníka (častěji pak dojde k syntaktické chybě), tak pro posluchače (není jednoduché sledovat tok myšlenek vyjádřený obsírně v podobě obsáhlého souvětí celku, dochází ke ztrátě pozornosti, neporozumění souvislostem apod.), důraz je kladen na **přehlednost větné stavby**;
- nevhodné jsou věty přesycené **podstatnými jmény slovesnými** (*Došlo ke schválení podepsání usnesení o přeorganizování oddělení.*);
- převažovat by měly **věty v činném rodě**;
- chybný je výskyt **nemotivovaných odchylek od větné stavby**:

Anakolut	vyšínutí z větné vazby	<i>Ti studenti, kteří mají zájem o podpis petice, nabízíme účast na pondělní demonstraci.</i>
Kontaminace	smíšení vazeb či různých konstrukcí podobného, případně protikladného významu	<i>To opravdu nerozumím.</i>
Zeugma	zanedbání dvojí vazby	<i>Včera jsem viděla a mluvila s předsedou vlády.</i>
Atrakce	spodoba, změna tvaru slova vlivem jiného slova ve větě	<i>Ve většině případech se jedná o porušení základních lidských práv.</i>

- dobrý řečník se vyhne užití **nepravých syntagmat** (*Musel uhasit rychle hořící svíci.*);
- vhodné je účelné využití **motivovaných výpovědních modifikací** – např. výpustek (stylistickou chybou jsou však elipsy nevhodné, které často vedou k nejednoznačnosti sdělení), vsuvek (*Vloni, bylo to myslím v druhé polovině roku, došlo k výraznému obratu na poli zahraniční spolupráce.*), samostatných větných členů (*Moře, to je ten pravý odpočinek!*), výtýkáčích opisů (*Byl to právě on, kdo nás před nebezpečím zachránil.*);
- k navázání kontaktu s posluchači využívá řečník **prostředky kontaktové** (opět s ohledem na stylovou vrstvu a adresáta projevu) – např. oslovení (musí být vhodně formulované, zdvořilé, nesmí dojít např. k vynechání významných účastníků projevu v řadách posluchačů či hostů), užívání první a druhé osoby množného čísla (*Jistě si dovedete představit, jaké*

okolnosti mému rozhodnutí předcházely. Představme si nyní, jaké okolnosti mému rozhodnutí předcházely.), řečnické otázky (Kdo z vás by se v takové situaci zachoval jinak?), v projevech méně oficiálních dativ kontaktové (To vám byl neskutečný dobrák.) aj.

K normě spisovné výslovnosti

Kultivované mluvené projevy, a zvláště ty oficiální, pronášené na veřejnosti, vyžadují dodržování **normy spisovné výslovnosti**. Projevy, v nichž dochází k porušování ortoepických zásad, mohou být jednak nesrozumitelné, jednak poukazují na nepečlivost, nedbalost a pohodlnost mluvčího.

Stabilizovaná norma spisovné výslovnosti je označována jako **ortoepie** (z řec. *orthos* = správný, *epein* = mluvit). Se základními pravidly, která jsou pro uživatele spisovné češtiny závazná, se můžeme seznámit v publikaci **J. Hůrkové-Novotné Česká výslovnostní norma**. Jak autorka uvádí, existuje norma spisovné výslovnosti přímo v jazyce – je souborem objektivně existujících pravidel, která jsou uživateli daného jazyka pocítována jako závazná. Norma spisovné výslovnosti vymezuje pravidla výslovnosti jednotlivých hlásek a hláskových skupin. Zároveň se dotýká problematiky slovního a větného přízvuku, frázování a intonace vět.

Průvodce studiem



Nyní se seznámíme s **hlavními ortoepickými zásadami**. Nejprve se zaměříme na výslovnost samohlásek a samohláskových skupin, dále na souhlásky a souhláskové skupiny. Následně budeme věnovat pozornost základním pravidlům u výslovnosti cizích slov. Vycházíme z *České výslovnostní normy* a zmiňujeme zejména jevy problematické.

Výslovnost samohlásek

- chybou je **nenormativní příliš otevřená výslovnost hlásky I-Í**, která se výslovností blíží hlásce E-É (např. *vím* [vém], *kytka* [ketka]);
- stejně tak je chybná **velmi otevřená podoba hlásky E-É**, jež se výslovností blíží A-Á (např. *léto* [láto]);
- **samohláska O se v příliš otevřené podobě podobá samohlásce A** (např. *zdroj* [zdraj]);
- častou chybou je **zkracování samohlásek**, a to nejčastěji samohlásky **Ú/Ů** a **Í** (např. *hnůj* [hnuj], *mluvím* [mluvim]) – ke zkracování dochází v nepřízvukných slabikách (např. *rohлік* [rohlik]), u přivlastňovacích zájmen (např. *svůj* [svuj]) či ve slabikách přízvukných (např. *říkám* [řikám]).

Ortoepická norma předepisuje **důsledné dodržování délky samohlásek** a **zachování jejich kvality**. Jejich záměna způsobená nepečlivou výslovností může negativně ovlivnit srozumitelnost

a jednoznačnost mluveného projevu, a to zvláště tam, kde změna kvality či kvantity hlásky mění význam slova (např. *kroj/kraj, jejich/jejích*).

K výslovnosti samohláskových skupin

Při spojení dvou samohlásek (u slov nesložených – tedy v případě diftongu, složených nebo u dvou různých po sobě vyslovených slov) rozlišujeme tři typy výslovnosti (dle M. Krobotové):

1. **s přechodem přímým** – s přímým přechodem, tedy s plynulou výslovností, se setkáme u výslovnosti dvojhlásky (*bouřka*) nebo u dvou sousedních samohlásek, které náležejí dvěma slabikám (*neustrojený, poučný*) – zde je ale možná i výslovnost s přechodem rázovým, která přispívá k větší srozumitelnosti projevu;
2. **s přechodem s J** (*historie, satorie* apod.);
3. **s přechodem rázovým** – závazná je výslovnost s rázem po neslabičných předložkách (*k oknu, s autem* apod.), doporučována je např.:
 - při setkání dvou stejných nebo různých samohlásek na hranici předložky a slova (*do okresního města, do Evropské unie* apod.);
 - při setkání dvou stejných nebo různých samohlásek na hranici předpony a slovního základu (*potevřený, neetický, neobratný* apod.);
 - u přídavných jmen a příslovcí s předponou nej-, po níž následuje samohláska (*nejelegantnější, nejobratněji* apod.);
 - ve složených slovech (*severoafriický, hnědooký* apod.);
 - při setkání dvou samohlásek na hranici slov (*staré obložení* apod.) aj.

Výslovnost souhlásek

- k individuálním odchylkám řadíme vady řeči – např. rotacismy (nesprávná výslovnost hlásek R a Ř) a sigmatismy (nesprávné tvoření sykavek – častá je nadměrná sykavost);
- jako nedůsledná je vnímána taková výslovnost, kdy dochází k **deformaci jednotlivých souhlásek nebo k jejich zániku** – často se tak děje u souhlásek, které se nacházejí mezi dvěma samohláskami (*pivo, toho* apod.);

- chybná je také redukováná výslovnost hlásky M, ke které dochází obvykle při rychlém mluvním tempu (např. při *včerejším fotbalovém utkání*).

Vybrané zásady výslovnosti souhláskových skupin

- u **výslovnosti souhláskových skupin SH** existuje dvojí normativní výslovnost (např. slovo *shoda* je možné vyslovit [schoda] i [zhoda], přičemž první varianta se objevuje častěji v Čechách, druhá na Moravě);
- u spojení **předložky K se slovem, které začíná na nepárovou souhlásku**, je výslovnost [gmatičce] (*k matičce*) považována za nenormativní;
- u **spojení předložky S se sedmým pádem** je možná dvojí výslovnost (např. [s láskou] [z láskou]) – pouze u zvláště kultivovaných projevů se upřednostňuje výslovnost s neznělou souhláskou;
- **předložka SE** se vždy vyslovuje nezněle (např. [se sestrou]), znělá podoba je nenormativní (např. [ze sestrou]);
- u **spojení ostré sykavky s polosykvavkou** je za nenormativní považována taková výslovnost, kdy se sykavka přizpůsobí polosykvavce (např. [ščasat], [heščí]) – u kultivovaných projevů je třeba zachovat výslovnostní podobu obou hlásek;
- u **spojení ostré a tupé sykavky** často dochází k splývavé výslovnosti, která je rovněž nenormativní (např. [roštěp]) – opět je třeba zachovat obě souhlásky;
- nenormativní je rovněž **zjednodušená, tedy redukováná výslovnost u spojení tupých sykavek se sykavkami ostrými** (např. [pařískí]), norma vyžaduje zachování obou souhlásek;
- **zjednodušená výslovnost dvou stejných souhlásek** je možná např. u slov *panna*, *plamenný*, *bezcenný*, *babiččin* apod.;
- **důsledná výslovnost obou souhlásek** se doporučuje tam, kde by mohlo dojít ke změnám smyslu slova (např. *nejjistější/nejistější*), u tvarů podstatných jmen (např. *racci/raci*), na švu slov složených (např. *půllitr*), u rozkazovacího způsobu (např. *uvědomme si*), na hranici dvou slov (např. *tvůj jazyk*), na švu předpon před-, od-, nad-, roz-, bez- (např. *poddůstojník*, *rozzlobený*, *bezzuby*);
- **výslovnost souhlásek artikulačně příbuzných:**

- a. zjednodušená výslovnost skupin TS, TŠ uvnitř slova je normativní (např. *dětský* [d'eckí]);
- b. **zachování výslovnosti obou souhlásek** se doporučuje např. na švu předpon od-, pod-, nad- (např. *podšívka, podstata*), u předložek nad, před, pod, od (např. *pod skálou, nad stoly*), u spojení D+Z a D+Ž (např. *podzim, Bydžov*), podobně u spojení T+C, T+Č, D+C, D+Č (např. *soudci*) a také u spojení TĚ, DĚ, ŤT (např. *předtisk, oddíl, platte*);
- c. **nenormativní je změkčování ve slovech typu puntík, pondělí** (chybná je tedy palatalizovaná výslovnost [puňtí:k] a [poňd'elí]);
- **výslovnost počátečního J u tvarů slovesa být** – u tvarů *jsem, jsi, jsme, jste, jsou* je možná zjednodušená výslovnost bez J; neredukovaná výslovnost se zachovává u tvarů záporných (*nejsme, nejste* apod.) a tam, kde je sloveso být považováno za plnovýznamové (např. *Strašidla jsou.*);
 - **výslovnost počátečního J u dalších slov** – zachovává se na počátku slov (*jméno, jho, jmělí* apod.), u ustálených spojení (např. *jde o to*), uvnitř slov (např. *sejmi, půjčíme* apod.);
 - nenormativní je také **redukce dvoučlenných nebo tříčlenných souhláskových skupin na začátku nebo uvnitř slova** (např. *hřbitov, vzdělaný, když, prázdniny, deštník, jedenáct*);
 - jako chybná je vnímána změna hlásek při výslovnosti slov typu **ženský, slovinský** (tedy výslovnost [ženckí, slovínckí]) nebo **menší, menšina** (s výslovností [menčí], [menčina]);
 - zjednodušená výslovnost je přípustná u slov **dcera, ctnost, srdce** (tedy [cera], [cnost], [srce]);
 - dvojí výslovnost je možná u slov **džbán, džber**;
 - dvě výslovnostní podoby mají také **číslovky sedm, osm** (tedy [sedm] i [sedum], [osm] i [osum]) – vokalizované podoby jsou však stylově nižší.

Vybrané zásady při výslovnosti slov přejatých

Při výslovnosti slov přejatých z jiných jazyků jsou problematické zejména ty lexikální jednotky, jež obsahují zvukové jevy, které čeština nemá, tedy takové hlásky, jejichž výslovnost v původním jazyce není identická s výslovností v češtině. V takových případech dochází k tzv. **ortoepické adaptaci** (ta je zároveň mnohdy spojena s adaptací ortografickou).

Pro zájemce



Při přejímání cizích slov se můžeme setkat s **různými druhy adaptace**. Kromě **adaptace ortoepické**, při níž dochází k počest'ování výslovnosti hlásek, je to **adaptace ortografická**, při které se přizpůsobuje psaná podoba jazykových prostředků (často právě s ohledem na výslovnost).

Setkáváme se rovněž s **adaptací tvaroslovnou**, kdy dochází v různé míře k začlenění přejímky do našeho deklinačního a konjugačního systému, a s **adaptací slovotvornou** – o té hovoříme tehdy, když se přejímka účastní slovotvorných procesů (např. tvoření zdobnělin, přechylování, derivace adjektiv od substantiv apod.).

Podle *České výslovnostní normy* dochází např. k těmto změnám:

- **slovní přízvuk** se posouvá na první slabiku (často u lexikálních jednotek pocházejících z francouzštiny nebo ruštiny);
- **cizí hlásky** se nahrazují zvukově podobnými hláskami (např. anglická obouretná hláska W se nahrazuje českou hláskou V – whisky [viski]; hlásky P, T, K vyslovované s předechem jsou nahrazeny hláskami P, T, K);
- **německé Ö, Ü** nahrazují přední samohlásky E, I (např. u slova *rentgen*);
- **otevřené samohlásky** se nahrazují odpovídajícími českými samohláskami – např. u slov z angličtiny;
- **nosové samohlásky** se nahrazují odpovídajícími samohláskami nenosovými ve spojení s nosovou souhláskou N nebo retnou souhláskou M (např. u slova *šantán, camembert*);
- **dlouhé samohlásky se vyslovují** např. v základech slov (*anténa, móda, série* apod.), na konci slov (např. *filé, relé, negližé*), ve slovech zakončených např. na -ino (např. *bambino*), v základech slov zakončených na -ium (*helium, radium* apod.);
- **dlouhá i krátká samohláska je normativní** např. u slov zakončených na -ida (např. *bronchitida*), -iva (např. *defenziva*), -ivní (např. *pasivní*), -ura (např. *kultura*), -iv (např. *archiv*), -en (např. *alergen*), -emie (např. *pandemie*), -orie (např. *kategorie*), -log (např. *politolog*) aj. (přehled přípon, u nichž je možná dvojí výslovnost, naleznete v publikaci *Česká výslovnostní norma*);

Pro zájemce



Značně rozkolísaná je výslovnost u slov zakončených na -on (např. *beton, fejeton, telefon, balkon, citron* apod.). U mnohých z nich se vyskytují také ortografické dublety (např. *citron* i *citrón*). K zevrubnému prostudování problematiky doporučujeme *Českou výslovnostní normu* (s. 54) a zároveň *Internetovou jazykovou příručku*, která zachycuje ortografickou podobu a upozorňuje na výskyt dublet.

- problematická může být také výslovnost souhlásek S a Z – *Česká výslovnostní norma* uvádí určitá pravidla, podle kterých by se uživatelé jazyka měli řídit:
- **znělé Z** se vyslovuje většinou po předponě kon- (*konzistence, konzerva* apod.);
- **výslovnost neznělého S** zůstává u slov méně frekventovaných (např. *konsekuce*), dále na konci slov bez ohledu na pravopisnou podobu (*kurz/kurs* se tedy vyslovuje v nominativu [kurs], v ostatních pádech se pak objevuje také výslovnost v podobě znělého Z), některá slova si zachovávají výslovnost dvojí – a stejně tak dvojí ortografický záznam (*disertace/dizertace, resort/rezort* apod.), přičemž výslovnost znělého Z je frekventovanější;
- **výslovnost neznělého S** je zachována např. u slov *secese, recese, agrese, profesor, demise* apod.;
- u slov **inkoust, plakát, akát** je možná výslovnost znělého G i neznělého K, u všech ostatních slov je výslovnost znělého G považována za nenormativní a nekultivovanou (např. [demogracije], [grém], [degret]);
- problematická se jeví také **výslovnost slov zakončených na -ing** – zatímco v nominativu se vyslovuje neznělé K, v ostatních pádech je u slov s dubletní pravopisnou podobou možná dvojí výslovnost (např. [marketyngu] i [marketyjku], u slov nově přejímaných je pak častější výslovnost znělého G (např. [rejtyngu]);
- u citátových výrazů se výslovnost co nejvíce blíží výslovnosti původní (např. *en face, all right, curriculum vitae*).

Pro zájemce



V mluveném projevu se často nevyhneme ani cizím vlastním jménům, která mnohdy pocházejí z jazyků češtině značně vzdálených. Nezbytná je opět důkladná příprava mluvčího – musí si tedy výslovnost ověřit. Jen poté se vyhne nepříjemným situacím způsobeným zkomolením výslovnosti vlastního jména – o to závažnější je to prohrěšek v případě, že je daná osoba projevu přítomna. *Česká výslovnostní norma* J. Hůrkové-Novotné uvádí opět několik hlavních zásad, které je třeba při vyslovování cizích vlastních jmen dodržovat – seznámíte se s nimi, pokud si prostudujete s. 65 až 69.

Využití zvukových prostředků jazyka

Při mluveném projevu (a to jak monologickém, tak dialogickém) je nutné rovněž funkčně a správně využívat zvukové prostředky. Díky nim je mluvený projev **dynamický, rytmický, melodický** a **přiměřeně hlasitý**. V opačném případě působí řeč monotónně, je příliš rychlá, nebo naopak pomalá, chybně členěná (s nedostatečným množstvím pauz či s jejich přemírou) nebo melodicky neodpovídá základním intonačním modelům typickým pro český jazyk.

Průvodce studiem



Již z výše uvedeného vyplývá, co přesně řadíme ke zvukovým prostředkům jazyka. V následujícím textu se seznámíme se **základy paralingvistiky**, budeme tedy věnovat bližší pozornost slovnímu a větnému přízvuku, frázování a umístění pauz, intonaci, tempu řeči, síle hlasu a modulaci barvy hlasu. Uvedeme vždy hlavní zásady a zároveň se zaměříme na nejčastější prohřešky, s nimiž se u mluvených projevů můžeme setkat.

Slovní a větný přízvuk

Slovní přízvuk je v češtině stálý – dochází k zesílení hlasu na první slabice slova. Hovoříme o tzv. **hlavním přízvuku**. Pokud slovu předchází jednoslabičná předložka, posouvá se slovní přízvuk na předložku (např. na stole). Předložky neslabičné přízvuk nemají, vyslovují se se jménem, které za nimi následuje. Vlastní přízvuk nemají tzv. **příklonky** (enklitika) a **předklonky** (proklitika). Předklonky (např. navazovací částice, spojky) se váží ke slovu, které za nimi následuje, kdežto příklonky (např. *mě, tě, se, mi, ti, ji* apod.) ke slovu, jež jim předchází. Sled jedné přízvukné slabiky a několika nepřívukných označujeme termínem **takt**. Při produkci řeči dochází k vytváření taktů obdobné délky. Tato skutečnost se podílí na **rytmu řeči**.

Existuje také **přízvuk vedlejší**. Můžeme se s ním setkat například u pomalé řeči (bývá na lichých slabikách dlouhých slov). Často bývá také umístován na druhý slovní základ kompozit (např. tisícíkoruna).

Větný přízvuk (neboli důraz) slouží ke zdůraznění určité části výpovědi. Dobrý řečník dokáže účelně větného přízvuku využít – efektivně tedy pracuje s důrazem, zvýrazňuje přízvukem sdělně důležitější části výpovědi. Při **objektivním pořádku slov** (tedy takovém, kdy jádru předchází východisko), je zpravidla umístěn na konci výpovědi. Větný přízvuk se však může v rámci jádrové složky posouvat – mluvčí tak může zdůraznit jakoukoliv část jádra výpovědi. V případě **subjektivního pořádku slov** (výpověď obsahuje nejprve jádro a až poté východisko) může být důraz umístěn i na začátku věty. Ukažme si uvedené skutečnosti na praktických příkladech:

Větný přízvuk na konci výpovědi:

Zítra pojedeme na dvoudenní výlet do Prahy.

Zdůraznění jiného výrazu ve výpovědi:

Zítra pojedeme na dvoudenní výlet do Prahy.

Větný přízvuk na začátku výpovědi:

Na dvoudenní výlet pojedeme zítra!

Frázování

Frázováním máme na mysli členění řeči na větné úseky. Velmi úzce je spojené s umístěním pauz. Ty jsou kladeny tak, aby nedošlo k oddělení těch částí projevu, které spolu významově souvisí.

E. Lotko (2009) rozlišuje **několik druhů pauz** (pomlky):

- **fyzilogická:** slouží k nadechnutí;
- **logická, gramatická:** pomocí ní dochází k členění projevu na větné úseky;
- **řečnická:** slouží ke zdůraznění určité části projevu;
- **formulační:** mluvčí během ní formuluje myšlenky; s tímto typem pauzy se setkáváme hlavně u projevů odborných.

V oblasti frázování může dojít k **chybám různého druhu**. V případě, že mluvčí řeč dostatečně nečlení, provází jej často problémy s dýcháním (chybí pauzy fyziologické). Zároveň může dojít ke změně významu výpovědi (např. v situaci, kdy pauzou neoddelíme ty části výpovědi, které k sobě nepatří). Nevhodná je také neúměrná segmentace řeči – nadbytek pauz vede k roztrhání promluvy, řeč není plynulá a působí nepřírozně.

Větná intonace

Větnou intonací rozumíme tónový průběh výpovědi, tedy střídání výšky a síly hlasu v průběhu výpovědi. V českém jazyce se nejčastěji setkáváme s **intonací klesavou** (tzv. kadencí). Ta je příznačná pro věty oznamovací, rozkazovací a otázky doplňovací (*Těšíme se na výsledek zítřejšího zápasu. Těš se na výsledek zítřejšího zápasu! Kdo se těší na výsledek zítřejšího zápasu?*). S jiným intonačním modelem se setkáváme u otázek zjišťovacích, jedná se o **intonaci stoupavou** (*Chceš jít*

domů? Těšíš se na výsledek zítřejšího zápasu?). Tu využíváme také k signalizaci pokračování výpovědi, např. u souvětí.

Řeč, která se vyznačuje nedostatečnou intonací, působí monotónně. Chybná je však také intonace přehnaná – mluvený projev není zpěv. Často se lze setkat také s chybou spočívající v realizaci chybného intonačního modelu (např. stoupavé intonace u oznamovacích vět). Intonace plní v promluvě různé funkce – slouží k vyjádření postojů mluvčího, k členění promluvy a zároveň naznačuje přítomnost emocí doprovázejících mluvený projev.

Mluvní tempo

Rozlišujeme mluvní **tempo národní** a **individuální**. Národní tempo je dáno charakterem jazyka samotného (český jazyk se pohybuje v průměrných hodnotách, rychlejší než čeština je například francouzština). Osobní, tedy individuální tempo souvisí úzce s temperamentem mluvčího.

Během promluvy **lze s mluvním tempem efektivně pracovat, funkčně jej využít** – u pasáží, které jsou významově závažnější, tempo zvolníme. Mluví-li ale řečník výrazně pomalu, a to po celou dobu promluvy, pozornost posluchačů si pravděpodobně neudrží. Ani rychle vyslovená řeč není vhodná, opět dochází k snížení koncentrace adresátů. Vždy je třeba zohlednit také charakter daného řečnického útvaru (v případě odborných projevů, např. přednášek, je doporučováno tempo pomalejší, dynamičtější jsou například různé debaty, diskuse).

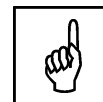
Hlasitost

Také u hlasitosti je základní zásadou **přiměřenost**. Příjemné nejsou projevy hlasité, pro posluchače náročné jsou ale také projevy příliš tiché, které prozrazují nejistotu mluvčího. Sílu hlasu můžeme rovněž využít funkčně – **hlasitěji vyslovíme ty pasáže, které jsou sdělně důležité**. Vždy je třeba zohlednit také okolnosti, za kterých mluvený projev probíhá (počet posluchačů, velikost místnosti, akustika).

Barva hlasu (témbr)

Barva hlasu je dána fyziologicky, její modulace je tedy do jisté míry omezená. Posluchače zaujmou častěji hlasy hlubší, znělé, tónově pestré. V určitých komunikačních situacích může zbarvení hlasu podpořit porozumění sdělenému, neboť signalizuje např. emoční zaujetí řečníka. Modifikace barvy hlasu může být rovněž prostředkem, který slouží k zdramatizování promluvy.

Pojmy k zapamatování



hyperkorektnost:

módní slova:

fráze:

vatová slova:

hezitační zvuky:

norma spisovné výslovnosti:

intonace:

důraz:

témbr:

tempo řeči:

pauzy (fyziologická, řečnická, formulační, logická):

2.2 Monologické projevy z pohledu metodického

Jak jste se mohli přesvědčit v předcházející kapitole, působí na kvalitu mluveného projevu mnoho jevů. Při rozvíjení dovednosti vést veřejný monolog, tedy hovořit souvisle ke skupině posluchačů, je třeba pracovat se všemi uvedenými faktory (a nejen s nimi – úroveň řeči je ovlivněna např. také charakterem neverbálního chování či schopností věcné a přesvědčivé argumentace – tato témata budou zevrubně pojednána v následujících kapitolách).

Již mnohokrát bylo řečeno, že **řečníkem (a nejen jím) se člověk nerodí, ale stává**. Zvláště v době, kdy význam mluveného projevu roste, je třeba věnovat zvýšenou pozornost oblasti didaktické a metodické – hledat tedy způsoby, díky nimž lze dospět k dokonalému zvládnutí mluveného projevu, a to jak po stránce obsahové, kompoziční nebo jazykové, tak z hlediska samotné techniky řeči.

Při zdokonalování mluveného projevu sehrávají nezastupitelnou roli zejména tyto faktory:

- základem je **znalost teoretických východisek** (tzn., že se mluvčí důkladně orientuje v prostředcích národního jazyka a jejich stylovém rozrůznění, ovládá základní principy využití zvukových prostředků jazyka a prvků neverbální komunikace, rozliší argumentaci věcnou a falešnou apod.);

- neméně důležitý je samotný **nácvik** – ten může probíhat v dílčích krocích (můžeme tedy např. cíleně pracovat na nácviku spisovné výslovnosti, na aktivaci a obohacování slovní zásoby, různými technikami zdokonalujeme také schopnost pestrého a výstižného vyjádření a věcné argumentace, pracujeme na zdokonalování neverbálního projevu apod.), vždy však směřujeme zejména k nácviku uceleného monologického projevu (tedy skutečného výstupu před posluchači);
- své místo při rozvíjení mluveného projevu má také **pozorování a nápodoba zkušených řečníků** – velmi přínosná je v tomto ohledu analýza zaznamenaných mluvených projevů (ideálně v podobě videonahrávky), která směřuje k rozpoznání kvalitní řeči a k identifikaci vhodných řečnických prostředků.

Průvodce studiem



V následujících podkapitolách se zaměříme zejména na činnosti spojené s přípravou mluveného projevu a také s jeho následnou analýzou. V textu najdete jak teoretické poznatky, tak mnohá praktická doporučení.

2.2.1 Příprava mluveného projevu

Jádrem komunikační výchovy je cvičná realizace monologického mluveného projevu (tedy určitého **komplexního mluvního cvičení**). Samotnému výslednému komunikátu předchází **příprava sestávající z několika fází**. Ta v ideálním případě probíhá pod metodickým vedením zkušeného řečníka, který se důkladně orientuje jak v teoretických východiscích kultury mluveného projevu (jazyková výstavba, technika řeči apod.), tak právě ve specifikách jednotlivých etap procesu přípravy promluvy, zná různé přístupy směřující k jejich zvládnutí, je schopen rozpoznat přípravu pečlivou i nedůslednou, udílí podnětné rady a doporučení.

Etapami přípravy mluvených projevů se zabývali již **řečníci antického období**. I přes značný časový odstup jsou jejich modely stále aktuální, pokud je přizpůsobíme současným jazykovým či nejazykovým zvyklostem a soudobým požadavkům kladeným na oficiální mluvené projevy.

Aristoteles vymezuje **pět základních etap přípravy řečnických projevů**:

1. **inventio** (invence);
2. **dispositio** (dispozice, uspořádání);
3. **elocutio** (elokuce, stylistická výstavba);
4. **memoria** (memorování, pamětní zvládnutí řeči);
5. **actio** (realizace řeči).

Ve fázi **INVENCE** je mluvčí veden k tomu, aby **vhodně zvolil téma mluveného projevu** (pokud mu není zadáno). Během invence dochází zároveň ke **shromažďování potřebných materiálů** k mluvenému projevu. Důležité je vést posluchače k **systematickému přístupu**, a to jak při práci s tištěnými i elektronickými zdroji, tak při soustředění vlastních myšlenek, nápadů, vzpomínek apod.

Dobrým pomocníkem mohou být **myšlenkové mapy**. Jejich využití je mnohostranné:

- tvorba myšlenkové mapy není náročná – v centru listu/tabule je klíčové slovo, k němuž heslovitě či v krátkých větách zapisujeme myšlenky nebo vyhledané informace, které s tématem souvisejí;
- u témat obsahově širokých můžeme dospět k rozsáhlé a bohatě členěné myšlenkové mapě – následně je třeba zvážit, co je podstatné, co naopak méně důležité (doporučujeme grafické odlišení stěžejních témat od témat vedlejších);
- myšlenková mapa také umožňuje stanovit pořadí dílčích témat (zde už plynule přecházíme do druhé fáze, tedy do etapy uspořádání, strukturace mluveného projevu);
- jednotlivé části myšlenkové mapy lze propojovat do obsahově souvisejících celků, je možné hledat souvislosti, protiklady apod.;
- samotná myšlenková mapa (či její zjednodušená verze) může ve fázi realizace mluveného projevu sloužit jako opora namísto tradičních poznámek v bodech;
- zároveň ji lze využít jako doplňující vizuální materiál, který posluchačům téma zpřehlední.

V případě, že se na rozvíjení tématu podílí více osob, je možné využít v této fázi také **rozhovor, krátkou diskusi** či **brainstorming**. Je třeba upozornit, že diskuse je sama o sobě náročnou komunikační technikou – jejímu dokonalému zvládnutí obvykle předchází dlouhodobý trénink. Při skupinových rozhovorech a diskusích je však téma pojednáno z různých úhlů pohledu, jsou nastíněna dílčí témata, odkryta problematická místa, dochází k aktivaci slovní zásoby – to vše může být pro řečníka vhodným východiskem při koncipování vlastního mluveného projevu.

Vždy je důležité upozorňovat na potřebu důsledného zohlednění několika **faktorů, které ovlivní jak volbu tématu řeči, tak její výslednou podobu** (např. délku projevu, výběr jazykových prostředků apod.):

- **adresát projevu, posluchači:** je třeba zvážit, o jakou věkovou kategorii se jedná, zda jsou adresátem projevu ženy, muži či skupina z hlediska pohlaví heterogenní, jaká je oblast jejich zájmů, zkušenosti s danou tematickou oblastí, jaké je jejich vzdělání apod.;
- **cíl projevu:** mluvčí musí vždy při hledání konkrétního tématu formulovat, čeho chce realizací mluveného projevu docílit, promýšlí jeho záměr, zamýšlený efekt (zvažuje, zda chce informovat, přesvědčit či pouze pobavit – posuzuje tedy, o jaký typ řečnického

projevu se jedná, vybírá slohový postup a útvar, který s cílem projevu koresponduje); konkrétní cíle pak formuluje již přímo v souvislosti se zvoleným tématem;

Pro zájemce



V odborné literatuře se můžete setkat s různými kategorizacemi mluvených projevů. D. W. Allhoff a W. Allhoff (2008) člení mluvené projevy na **informativní** (např. přednáška), **persuasivní** (např. politická řeč) a **situační** (smuteční projev apod.). Obdobné členění předkládá také M. Krobotová (2000). Ta vymezuje projevy **propagační** (např. projev, proslov, řeč politická, soudní, parlamentní a náboženská), **odborné** projevy (přednáška, referát, diskuse či beseda) a **příležitostné** a **ceremoniální** projevy (přípitek, rodinné projevy, slavnostní řeči). S podrobnější kategorizací se můžete seznámit v publikaci E. Hájkové (2011), která vyčleňuje projevy **politické** (parlamentní řeč, diskuse, tiskové besedy), **civilní** (přípitek, smuteční projevy aj.), **náboženské** projevy (kázání, liturgická řeč), **profesní – soudní** (řeč žalobní, obhajovací, závěrečná), **profesní – obecně pracovní** (referáty, přednášky, obhajoby prací apod.) a projevy **didaktické** (přednášky, výklady apod.).

- **místo projevu:** před samotným koncipováním projevu je třeba zohlednit také místo, kde budeme hovořit (velikost místnosti, osvětlení, pomůcky, které jsou k dispozici apod.);
- **čas projevu:** podobu mluveného projevu ovlivní také plánovaný čas jeho realizace – časové hledisko se promítá zejména do délky projevu; je třeba zvážit, v kterou denní dobu hovoříme a za jakých okolností (delší projevy jsou vhodnější zejména v dopoledních hodinách); lze ale konstatovat, že pokud posluchači (a zvláště posluchači dospělí) předem očekávají časově rozsáhlejší mluvený projev a jsou přesvědčeni o jeho významu, pravděpodobně budou připraveni koncentrovat se po celou dobu projevu.

Na fázi invence plynule navazuje fáze **DISPOZICE**, tedy uspořádání projevu. Vhodně sestavený mluvený projev je **přehledně strukturovaný**, posluchači není vnímán jako chaotický. Uplatnit se přitom mohou různé kompoziční přístupy, a to s ohledem na příslušný slohový postup, vždy je však nezbytné **postupovat systematicky**, neodklonit se od zvolené kompozice projevu.

Při třídění a strukturování materiálu lze i v případě mluvených projevů doporučit **práci s osnovou**. Většinou se jedná o osnovu heslovitou (ta může vycházet z myšlenkové mapy, kterou si řečník vytvořil ve fázi invence). Osnovu samotnou pak řečník opět může využít při realizaci projevu – postupně se vyjadřuje k jednotlivým bodům.

Řečníky zároveň vedeme k tomu, aby věnovali rovnoměrnou pozornost všem dílčím částem mluveného projevu – **úvodu, vlastní stati** a **závěru**. Každá z nich má v mluveném projevu specifickou funkci a podepisuje se značnou měrou na celkovém vyznění řeči.

- **Úvod mluveného projevu** by měl být do detailů promyšlen – v prvních minutách výstupu řečník navazuje kontakt s posluchači s cílem získat jejich pozornost, zároveň je seznamuje s tématem projevu, objasní, co jej k pronesení řeči motivovalo. U projevů slavnostních je třeba vést řečníky k tvůrčímu a originálnímu přístupu (i v úvodu mluveného

projevu lze využít řečnickou otázku, citát či krátkou příhodu), u odborných projevů by se měla opět projevit především řečnickova systematickosti – dobrý řečník dovede již v úvodních pasážích jasně a srozumitelně v několika bodech naznačit strukturu své řeči. Naprosto nevhodné je uvedení projevu slovy „takže“ či „tak“.

- **Vlastní stať** je jádrem mluveného projevu. Dochází k rozpracování zvoleného tématu, přičemž je opět nezbytné, aby se řečník opíral o naznačenou strukturu – obzvláště u projevů odborných.
- Neméně důležitý je **závěr**, v němž vedeme řečníka ke shrnutí hlavních bodů mluveného projevu. Forma závěru je opět ovlivněna typem řečnického projevu – platí stejná pravidla jako u části úvodní. U projevů slavnostních či propagujících může dobře formulovaný závěr podtrhnout přednesené myšlenky a podííl se na naplnění kýženého komunikačního záměru, u odborných projevů je nezbytný pro zopakování a zafixování podstatných informací.

Nácvik může probíhat různými způsoby:

- Je možné pracovat například s projevy nedokončenými a dotvářet chybějící části (shrnout myšlenky přednášky, zformulovat vhodný úvod k proslovu na promoci apod.).
- Vhodnou inspirací může být rovněž analýza projevů zkušených řečníků – sledujeme, jakých prostředků využívají v části úvodní a závěrečné, jak strukturují vlastní stať, jakými jazykovými prostředky uvozují dílčí témata, naznačují přechod k jinému tématu apod.

Ve fázi **ELOKUCE** dochází k výběru vhodných jazykových prostředků s ohledem na komunikační záměr mluvčího. Důležitá je zejména řečnickova **aktivní znalost rozmanitých způsobů vyjádření** a schopnost pečlivé stylizace. Zkušený řečník dovede vytvářet srozumitelné, jazykově správné a bohaté komunikáty i při projevu spontánním, nepřipraveném. Zvláště u začínajících řečníků je však třeba dbát na to, aby byl výběr jazykových prostředků skutečně předem promyšlený. Jen poté může mluvčí vytvořit projev kultivovaný a poutavý jak z hlediska myšlenkového, tak jazykového.

Při nácviku stylizace se doporučuje v počátečních fázích pracovat s výchozím textem či jiným materiálem.

- Po přečtení výchozího textu (např. novinové zprávy) následuje jeho **převyprávění** – mluvčí se opírá o lexikální prostředky využité v textu, zároveň však aktivuje vlastní slovní zásobu, neboť výchozí text obměňuje.
- Pracovat lze rovněž s různými podobami **fabulace**, kdy je nejprve načrtnuta výchozí situace (např. pomocí klíčových slov, otázkou – M. Krobotová /2000/ uvádí např. tyto otázky: *Co by se stalo, kdyby...?; Co by vás překvapilo v...?; Co byste dělal v...?*), následuje pohotová odpověď, v ideálním případě originální a jazykově vytříbená.

- Vhodné jsou také techniky založené na **vysvětlování**, které vedou zejména k nácviku systematickosti v promluvě a rozvíjení schopnosti jednoznačného a přesného vyjádření. Vysvětlovat lze například postup při přípravě pokrmu, návod na sestavení skříně či pravidla hry.
- Při nácviku schopnosti vyjádřit pohotově své myšlenky lze využít rovněž **nedokončené texty** (nebo mluvené projevy) – existuje mnoho způsobů realizace, zvláště při práci se skupinou, kdy zároveň dochází k rozvoji aktivního naslouchání. Slovo může být ve skupině předáváno např. určitou formulí (a najednou, a potom aj.), po náhlém přerušení, položením otázky apod. Na podobném principu jsou založené také různé didaktické hry – např. *Vyprávěj a hraj*, při níž si mluvčí vyberou karty s různými slovy, společným úkolem skupiny je pak sestavení příběhu.
- Uplatnit se mohou také různé metody dramatické výchovy, např. **hrané čtení** či **psaní hlasem**. Jedná se o aktivity, které rozvíjejí tvořivé myšlení, schopnost vést monolog, vyjádřit se kultivovaně, pohotově a rychle. Při hraném čtení mluvčí dokončuje nedokončený text tak, jako by jej dále četl. Dochází tak zároveň k nácviku výrazového čtení a rozvíjení vhodného využití zvukových prostředků jazyka. U psaní hlasem je situace obdobná – napodobován je proces psaní. Protože je tempo řeči pomalejší, má mluvčí možnost věnovat značnou pozornost výběru vhodných jazykových prostředků.

Samotnému přednesu (fázi **ACTIO**) předchází fáze **MEMORIA**, tedy pamětní zvládnutí projevu. Názory odborníků na postup při nácviku projevu se různí, často se setkáme zejména s odmítavým postojem k učení se řeči nazpaměť. Zcela jistě se ale shodneme na skutečnosti, že zdařilému mluvenému projevu určitý nácvik předchází (samozřejmě jeho forma je vždy závislá na zkušenostech řečníka, na charakteru projevu apod.), a to zejména v **rovině samotné techniky řeči** (využití neverbálních kódů či zvukových prostředků jazyka, nácvik výslovnosti cizích slov, cizích vlastních jmen a artikulačně náročných slov, zafixování úvodních a závěrečných vět nebo citátů začleněných do textu apod.).

Začínající řečníky je třeba vést k uskutečnění následujících kroků:

- **Příprava podkladů**, s nimiž bude řečník během mluveného projevu pracovat – ty mohou mít podobu přehledné **myšlenkové mapy s klíčovými slovy, konceptu v bodech** či **plného znění řeči** (tato varianta se ale u mnohých řečníků jeví jako méně vhodná – řečník se může v textu velmi snadno ztratit – zvláště pokud je text nepřehledný, v případě ztráty jistoty pak často přechází ke čtení textu).

Zejména u projevů odborných (přednášky, referáty) lze pracovat také se **zevrubněji rozpracovanou strukturou projevu**, která bere v potaz to, že mnohdy nelze předem odhadnout přesný a detailní průběh samotného výstupu. Je třeba mít na paměti, že nenadálé okolnosti (např. časová ztráta), ale také třeba otázky posluchačů či jejich snížený zájem o dílčí témata mohou komunikát zcela roztržít. Dobrý řečník při přípravě promyslí různé podoby svého projevu. Pomoci mu může např. následující tabulka (srov. D. W. Allhoff, W. Allhoff, 2008), která umožní velice snadnou orientaci v mluveném projevu a zároveň různé modifikace podle aktuální situace a reakcí posluchačů – je mluvčím skutečnou oporou i v náročných komunikačních situacích, které mnohdy mluvené projevy doprovázejí.

Základní osnova: hlavní témata	Dílčí podtémata, možné otázky, podněty k diskusi	Aktivace posluchačů: příklady, názorné ukázky, příběhy, anekdoty, citáty apod.
Téma 1	Podtéma 1; otázka Podtéma 2	Příklad
Téma 2	Podtéma 1 Podtéma 2 Podtéma 3	Názorná ukázka

Zvláště začínajícím řečníkům (nebo těm, jejichž mluvené projevy se neobejdou bez trémy) je třeba předat také **praktické rady** týkající se textové opory – doporučován bývá menší formát tvrdšího papíru, případně listy vložené do pevných desek. Nápomocné může být také vhodné grafické zpracování podkladů (využití tučného písma, barev, značek apod.).

- **Nácvik mluveného projevu** – aby měl řečník alespoň rámcovou představu o průběhu své řeči, je třeba si ji vyzkoušet. Doporučují se např. audio- a videonahrávky či pronesení projevu před další osobou nebo zrcadlem. Při nácviku mluveného projevu lze odhalit a následně odstranit chybné dýchání, chyby ve frázování, v intonaci nebo v umístění větného přízvuku (u začínajících řečníků je možné zaznačit v textu místa nádechu, důraz, intonační průběh). Zároveň řečník sleduje tempo řeči a časový rozsah svého projevu (zvláště v situaci, kdy je časově omezen). V neposlední řadě pracuje na zdokonalení neverbálního chování.

Značné množství aktivit a průpravných cvičení se zaměřuje právě na **nácvik správného dýchání, artikulace, spisovné výslovnosti nebo využívání zvukových prostředků jazyka:**

- Lze využít různé texty, které soustředí jednotlivé samohlásky nebo souhlásky (podobné texty lze také vytvářet – např. sdělení obsahující pouze určitou samohlásku, dvojhásku apod. – a potom s nimi dále pracovat), artikulačně náročná slova (např. různé jazykolamy), slova cizího původu či např. výrazy obsahující samohláskové a souhláskové skupiny, při jejichž výslovnosti je třeba respektovat předepsanou normu.
- Při nácviku využívání zvukových prostředků jazyka opět pracujeme např. s úryvky textů (literárních, publicistických apod.). Při jejich čtení dbáme na správné umístění pauz (fyziologických, logických, citových i formulačních), přízvuků (zejména přízvuku větného při zdůraznění sdělně důležitých částí vět), respektujeme přirozenou intonaci vět, volíme adekvátní mluvné tempo a funkčně využíváme zpomalení a zrychlení řeči.

Cvičení tohoto typu můžete najít např. v následujících publikacích:

Krobotová, M. *Spisovná výslovnost a kultura mluveného projevu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000.

Šmajsová Buchtová, B. *Rétorika. Vážnost mluveného slova*. Praha: Grada, 2010.

Hájková, E. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011.

Pro zájemce

K nácvičku správné artikulace a využití zvukových prostředků jazyka můžete využít např. Morgensternovu báseň *Veliké lalulá*, a to jak v původní, tak v přeložené verzi. Vzhledem k netypickému hláskovému složení lze velmi dobře nacvičovat pečlivou artikulaci hlásek. Zároveň je možné básnický text využít k nácvičku výrazového čtení s důrazem na promyšlenou práci se zvukovými prostředky jazyka. Nabízejí se různé obměny práce s textem (mnohé z nich lze aplikovat i při čtení jiných textů nebo jednotlivých vět) – text můžeme číst (s příznačným tempem, intonací a hlasitostí) např.:

- rozohněně,
- ustrašeně,
- stydlivě,
- zamilovaně,
- smutně či zvesela,
- rozverně,
- jako robot,
- jako modlitbu apod.

Veliké lalulá	Das große Lalula
Kraklakvakve? Koranere! Ksonsirýři - guelira: Brifsi, brafsi; gutužere: gasti, dasti kra... Lalu lalu lalu lalu la!	Kroklokwafzi? Semememi! Seiokrontro - prafripllo: Bifzi, bafzi; hulalemi: quasti basti bo... Lalu lalu lalu lalu la!
Chandraradar sisajádra tesku tes py pi? Vahapádra, pryvešádra klukpukpici li? Lalu lalu lalu lalu la!	Hontraruru miromente zasku zes rü rü? Entepente, leiolente klekwapufzi lü? Lalu lalu lalu lala la!
Sochoškrt sic kalcisumpa senmemysagart (!) Biboň sod: Quocitem Vumpa Kleso Klaso Klart (!) Lalu lalu lalu lalu la!	Simarat kos malzlpempu silzuzankunkrei (!) Marjomar dos: Quempu Lempu Siri Suri Sei! Lalu lalu lalu lalu la!

2.2.2 Analýza mluveného projevu

K nácvičku kultivovaného mluveného projevu přispívá také **analýza komunikátů ostatních řečníků**, a to zejména těch, kteří jsou považováni za řečníky zkušené. Jeví se tedy jako značně přínosné zařazovat do komunikační výchovy aktivity založené právě na rozboru audio- a videozáznamů nebo mluvených projevů samotných účastníků (tedy projevů realizovaných v rámci kurzu).

Při analýze projevů zkušených řečníků se můžeme zaměřit např. na:

- **projevy slavnostní, ceremoniální:** existují např. záznamy novoročních prezidentských projevů (u projevů s dřívější datací však pouze v písemné podobě, u novějších je možné pracovat také s videozáznamy) či řeči z jiných slavnostních nebo ceremoniálních aktů (projev prezidenta při udělování státních vyznamenání, proslovy na promócích apod.);
- **projevy ryze politické:** analyzovat je možné např. parlamentní řeči, projevy politiků na předvolebních mítincích aj.;
- **projevy odborné:** analýze lze podrobit např. záznamy přednášek;
- **projevy z řečnických soutěží:** webové stránky řečnické soutěže *Young Demosthenes* obsahují videozáznamy řečníků, kteří se v jednotlivých kategoriích umístili na předních příčkách.

Je zcela logické, že na každý z uvedených projevů jsou kladeny jiné nároky – při analýze potom sledujeme právě uplatnění těch prostředků, které jsou pro komunikáty daného typu příznačné (např. pečlivá struktura projevu odborného, užití příslušné terminologie, využití specifických řečnických prostředků při projevech politických či slavnostních apod.).

Úkol nebo cvičení



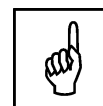
S ohledem na uvedená kritéria proveďte **analýzu tří mluvených projevů** – slavnostní řeči, projevu politického a projevu odborného. Sledujte, v čem se jednotlivé komunikáty liší a zároveň pozorujte, jak se projevuje individuální styl daných řečníků.

Při rozboru doporučujeme **postupovat systematicky**, tedy hodnotit mluvený projev z různých hledisek, zaznamenávat využití jazykové prostředky apod. Pokud je to možné, analyzujeme videozáznamy a k jednotlivým pasážím se vracíme. V případě, že je samotný řečník rozboru účasten, jsou pro něj následné komentáře nezbytnou zpětnou vazbou, která mu může poskytnout cenné podněty ke zdokonalení vlastního mluveného projevu. K analýze mluveného projevu lze využít např. následující tabulku s kritérii, jejíž součástí je hodnoticí škála a prostor na poznámky:

Analýza mluveného projevu

KRITÉRIUM	HODNOCENÍ	POZNÁMKY
Obsah mluveného projevu	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> výběr tématu a jeho ztvárnění věcná správnost 		
Využití jazykových prostředků	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> srozumitelnost a přesnost spisovnost x nespisovnost dodržení stylové normy bohatost slovní zásoby specifické řečnické prostředky větná stavba 		
Struktura mluveného projevu	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> celková přehlednost členění mluveného projevu úvod vlastní stať závěr dodržení slohového postupu a útvaru adekvátní rozsah 		
Úroveň argumentace	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> věcné argumenty argumentační chyby 		
Výslovnost	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> dodržení ortoepických zásad výslovnostní vady 		
Zvukové prostředky jazyka	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> přízvuk intonace tempo řeči frázování barva hlasu síla hlasu 		
Neverbální projev	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> mimika posturika kinezika a gestika 		
Komunikace s posluchači	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
<ul style="list-style-type: none"> verbální neverbální 		

Pojmy k zapamatování



inventio:

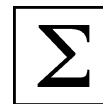
dispositio:

elocutio:

memoria:

actio:

Shrnutí



Kvalita mluveného projevu je přímo ovlivněna výběrem vhodných jazykových prostředků. Při přípravě řeči je třeba zvážit mnohé okolnosti – míru oficiality mluveného projevu, téma, stylové hledisko, charakter adresátů apod. Základem oficiálních projevů na veřejnosti je čeština spisovná. Jazyk však musí být živý, jako nevhodné se jeví např. prostředky knižní, zastaralé, archaické, jejichž užití vede k tzv. hyperkorektnosti. Je třeba volit slovní zásobu pestrou, pracovat hojně s výrazy synonymními, přiměřeně užívat cizí slova a abstrakta. Vyhýbáme se výrazům z nespisovných útvarů národního jazyka, eliminovat bychom měli také výskyt otřelých frází a módních slov, stejně tak do dobrého mluveného projevu nepatří slova vatová a hezitační zvuky.

Kultivovaný a srozumitelný mluvený projev se vyznačuje také propracovanou rovinou syntaktickou. K dynamičnosti řeči přispívá střídání různých typů vět, vhodné jsou rozvitě věty jednoduché a kratší souvětí. Vyhnout bychom se naopak měli hromadění stejných či podobných konstrukcí, rozsáhlým souvětným celkům nebo syntaktickým chybám (anakolut, zeugma, kontaminace, atrakce aj.).

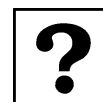
U oficiálních mluvených projevů jsou kladeny vysoké požadavky na dodržování normy spisovné výslovnosti. Ta je kodifikována v publikaci *Česká výslovnostní norma*. K nejvýznamnějším zásadám patří respektování kvality a kvantity samohlásek, pravidel při výslovnosti samohláskových a souhláskových skupin a při výslovnosti slov cizího původu. Norma spisovné výslovnosti se věnuje také zvukovým prostředkům jazyka, k nimž řadíme slovní a větný přízvuk, frázování, intonaci, tempo řeči, sílu hlasu a jeho barvu.

Monologické mluvené projevy pronášené na veřejnosti představují jednu z nejnáročnějších komunikačních situací. Přípravě řečníků je tedy třeba věnovat značnou pozornost. Zdokonalení schopnosti hovořit souvisle a plynule ke skupině posluchačů napomáhají aktivity různého druhu – jsou to jednak různá průpravná cvičení (zaměřená např. na nácvik správné artikulace hlásek, spisovné výslovnosti, využití zvukových prostředků či schopnosti plynulého a pohotového vyjadřování pomocí

spisovného a vytříbeného jazyka), jednak pozorování a analýza projevů zkušených řečníků a zejména samotná realizace vlastního mluveného projevu.

Příprava mluveného projevu sestává z několika fází, z nichž každá má v procesu vzniku řeči své nezastupitelné místo. Vydeme-li z antického vzoru, můžeme vyčlenit pět etap – fáze invence, dispozice, elokuce, memorování a fáze samotného přednesu mluveného projevu. Každá z uvedených etap se vyznačuje mnoha specifiky – vždy je třeba hledat takové postupy, které přípravu v dané fázi usnadní a zefektivní.

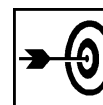
Kontrolní otázky a úkoly



1. Které jazykové prostředky patří k nespisovným útvarům národního jazyka? Můžeme se s nimi setkat ve veřejných mluvených projevech?
2. Vysvětlete, co je tzv. snaha o hyperkorektnost. Uveďte příklad.
3. Uveďte příklad frází či módních slov, s nimiž se setkáváte např. v médiích.
4. Co jsou tzv. hezitační zvuky a parazitní slova? Jak lze postupovat při jejich odstraňování z mluveného projevu?
5. Vysvětlete, co je tzv. aktualizace. Jaké prostředky lze k aktualizaci promluvy využít?
6. Co je tzv. jazykový snobismus?
7. Uveďte hlavní zásady výslovnosti samohlásek a samohláskových skupin.
8. Uveďte hlavní zásady výslovnosti souhlásek a souhláskových skupin.
9. Jaká pravidla se uplatňují při ortoepické adaptaci přejímek?
10. Vysvětlete, co je větný přízvuk.
11. S jakými intonačními modely se v češtině setkáváme? Čím se vyznačuje chybná intonace?
12. Z jakých fází sestává příprava mluveného projevu?
13. Jakým způsobem lze využít při přípravě mluveného projevu myšlenkové mapy?
14. Které metody slouží k nácviku pohotového a souvislého vyjadřování? Vytvořte návrhy konkrétních realizací.
15. Jmenujte různé formy přípravy podkladů, s nimiž řečník během projevu pracuje – uveďte jejich výhody, příp. možné nevýhody.
16. Která kritéria zohledníte při analýze mluvených projevů?

3 Specifika dialogické komunikace

Cíle



Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat základní pojmy – dialog, diskuse, debata aj.;
- orientovat se v různých typech dialogu;
- vymezit faktory, které ovlivňují kvalitu dialogu;
- znát zásady dialogické komunikace;
- rozpoznat kooperativní a nekooperativní komunikaci;
- vyjmenovat komunikační maximy a maximy zdvořilosti;
- posoudit vliv empatie a aktivního naslouchání na průběh dialogické komunikace;
- orientovat se ve vybraných metodách a postupech, které vedou k rozvíjení dialogické komunikace.

Průvodce studiem



Třetí kapitola studijní opory je věnována komunikaci dialogické. Jak už jsme zmiňovali výše v textu, mnohé zásady pojednané v souvislosti s projevy monologickými jsou příznačné i pro komunikaci dvou či více osob. V první části kapitoly se zaměříme na vymezení základních pojmů souvisejících s danou problematikou. Vysvětlíme, v čem dialogická komunikace spočívá, a přiblížíme vybrané slohové útvary, které jsou na ní založené. Pozornost budeme věnovat rovněž faktorům podílejícím se na úspěšném průběhu dialogické komunikace. Přímo navážeme pojednáním o hlavních zásadách, jež je třeba dodržovat při rozhovoru nebo diskusi. Z uvedených skutečností bude možné odvodit vlastnosti dialogu, který lze považovat za kooperativní, funkční, a zároveň specifika komunikace konfliktní. V další podkapitole se zaměříme na problematiku empatie a zejména tzv. aktivního naslouchání. Naším cílem je upozornit Vás také na vybrané metody a postupy, jež vedou ke zdokonalení schopnosti dialogické komunikace.

Doba potřebná ke studiu



K prostudování kapitoly budete potřebovat přibližně **tři hodiny, jednu hodinu** poté věnujte vypracování kontrolních otázek a úkolů.

3.1 Dialog versus monolog

Komunikaci dialogickou a monologickou od sebe odlišuje zejména počet účastníků dané komunikační situace. V případě **dialogu** (řecky *dialogos*, od slovesa *dialogomai*, tedy rozmlouvat) se jedná o **rozhovor dvou a více osob, které jsou v kontaktu, reagují na sebe a společně směřují k určitému komunikačnímu cíli** (sdělení informací, hledání řešení problémové situace apod.).

Dialog i monolog mají zároveň mnoho společného:

- také v komunikaci dialogické je třeba při výběru jazykových prostředků respektovat stylovou normu (jinou slovní zásobu volíme při soukromém rozhovoru, jiné lexikální prvky vybíráme např. při odborné diskusi apod.);
- při formulaci jednotlivých sdělení je třeba dbát na techniku mluveného projevu;
- i dialogická forma komunikace vyžaduje funkční využívání neverbálních prostředků apod.

Zároveň se však obě komunikační formy v mnohém odlišují. Výrazná diference je dána zejména **mírou připravenosti**. V rámci komunikace monologické se častěji setkáváme s komunikáty v různé míře připravenými (samozřejmě není možné zcela vyloučit projevy improvizované), kdežto **na komunikaci dialogickou se zpravidla nelze do důsledku připravit, je spontánnější** – přítomnost dalších komunikačních partnerů, kteří se na rozhovoru podílejí, znemožňuje mluvčímu předem odhadnout podobu výsledného komunikátu. Z toho důvodu je mnohdy dialog považován za **velmi náročnou komunikační formu**, jejíž dokonalé zvládnutí předpokládá značnou zkušenost všech zúčastněných a respektování mnoha pravidel a zásad.

Samotný průběh dialogické komunikace je pak ovlivněn mnoha činiteli, které jen potvrzují skutečnost, že je často velmi nereálné se na dialogickou komunikaci důkladně připravit a předem zosnovat její přesný scénář. A. von Kanitz (2005) uvádí v této souvislosti čtyři základní faktory, jež se podílejí na podobě dialogu:

- **komunikační partner:** jeho způsob komunikace dává dialogu specifický ráz, zároveň působí na dialog samotný také povaha vzájemného vztahu mezi komunikačními partnery;
- **téma:** svým charakterem, např. mírou závažnosti, ovlivňuje průběh dialogu, výběr jazykových prostředků, volbu slohových postupů apod.;
- **osobní cíle a motivy:** ty mohou být u komunikačních partnerů identické, zároveň se však můžeme setkat s takovými dialogy, jejichž průběh je narušen právě odlišností cílů a záměrů komunikujících (nezřídka pak může dojít k tříštění komunikátu, neobvyklý není ani dialog nepravý – tedy takový, který je spíše sledem dvou paralelně probíhajících monologů);
- **místo a čas:** na podobě dialogické komunikace se podílí rovněž prostředí, v němž probíhá (veřejné/soukromé, hlučné/klidné atd.) a čas rozhovoru.

Dialogické projevy lze nahlížet a následně třídit z několika hledisek: Rozlišujeme např.:

- **dialog monotematický:** orientovaný na jedno téma;
- **dialog polytematický:** dochází k přechodu od jednoho tématu k dalšímu, ten může být ostrý i plynulý (v případě přechodu plynulého je komunikační soulad vytvářen postupně – děje se tak tehdy, setrvává-li jeden z komunikačních partnerů u tématu původního);
- **dialog s jednostrannou stimulací:** aktivní je pouze jeden z komunikačních partnerů, druhý na něj pouze reaguje, ale nestimuluje jeho další promluvu;
- **řetězec stimulů a reakcí:** dochází ke střídání – mluvčí reaguje na promluvu komunikačního partnera, zároveň je však jeho sdělení stimulem pro další reakci;
- **symetrický dialog:** hovoří při něm oba komunikační partneři;
- **asymetrický dialog:** jeden účastník komunikace hovoří ke svému komunikačnímu partnerovi;
- **spontánní:** cíl nemusí být vždy zřejmý, jeho podobu ovlivňuje konkrétní komunikační situace – např. běžné rozhovory;
- **řízený:** předem naplánovaný, s konkrétním cílem; např. debaty a diskuse řízené moderátorem;
- **dialog soukromý:** důvěrný dialog, odehrává se bez přítomnosti posluchačů;
- **dialog veřejný:** dialogu jsou přítomni posluchači, častý je dialog probíhající v médiích (např. televizní diskuse, debata);
- **verbální v kombinaci s prostředky neverbálními;**
- **čistě neverbální;**
- **dialog dvou komunikačních partnerů;**
- **dialog skupiny.**

V praxi se můžeme setkat s mnoha útvary, které mají formu dialogické komunikace. Připomeňme nyní alespoň některé z nich:

- **Rozhovor:** jedná se o základní formu mezilidské komunikace, při níž dochází ke střídání komunikační aktivity partnerů. Rozlišujeme rozhovory různého druhu (vznikající v odlišných komunikačních situacích) – např. běžná soukromá konverzace, rozhovor na pracovišti (jednání, porady apod.), rozhovor na odborné téma (např. odborná konzultace). Rozhovor

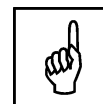
může mít podobu veřejnou (za účasti posluchačů) či soukromou. Může probíhat mezi dvěma komunikačními partnery nebo ve skupině.

- **Diskuse** (z lat. *discussio*, tedy zkoumat, diskutovat, přetřásat): rozhovor skupiny osob zaměřený na určité téma; cílem diskuse není snaha nalézt jednoznačné řešení, ale prezentovat různé pohledy na danou problematiku – zaobírat se jí tedy z mnoha hledisek, hledat argumenty pro svá tvrzení. Její úloha ve společnosti je nezastupitelná. Jak uvádí M. Klapetek (2008), koordinuje diskuse myšlení diskutujících, ti jsou nuceni přesně stylizovat a formulovat své myšlenky, zároveň může dojít případně k jejich okamžité korekci či k dalšímu rozvinutí dobrých nápadů. Ke kultivovanosti diskuse přispívá jednak věcnost a přesvědčivost argumentů, jednak jazyková úroveň diskusních příspěvků, dodržování pravidel diskuse a kvalita jejího řízení.

Diskuse sestává z několika fází:

1. **vymezení tématu** (vymezení základních tezí, východisek);
 2. **uvedení diskuse** (zahájení diskuse, uvedení do diskutovaného tématu);
 3. **vlastní diskuse** (argumentace, protiargumentace);
 4. **vyvození závěrů** (mnohdy několik různých stanovisek).
-
- **Polemika** (z řec. *polemiké techné*, tedy „válečnické umění“): bývá považována za ostřejší názorový spor – jejím základním cílem je vyvrátit názor komunikačního partnera. Polemika je založena na síle a přesvědčivosti argumentů. Můžeme se setkat nejen s polemikami řečnickými, ale také s polemikami písemnými (často se vyskytují např. v publicistice nebo v odborném stylu).
 - **Debata** (z lat. *débatre*, tedy „přebíjet se slovy“): řečnický útvar založený rovněž na formě sporu. Dvě protistrany se střídají ve vystoupeních, hlavní mluvčí uvádějí argumenty ve prospěch tématu (povětšinou kontroverzního), oponenti naopak protiargumenty. Do svých výstupů nezasahují – na výroky protistrany reagují až ve chvíli, kdy je jim opět dán prostor. Významná je úloha auditoria, tedy posluchačů – ti v závěru hlasováním vyjádří, která strana byla ve svém vystoupení, argumentaci a v reakcích na protistranu přesvědčivější. Také u debaty sehrává důležitou roli moderátor, který organizuje její průběh (uvádí ji, vyzývá debatéry k výstupům, řídí hlasování a ukončení debaty). Často mívá debata soutěžní charakter (např. právě v prostředí vysokých škol).
 - **Beseda**: méně formální, často spíše přátelský rozhovor dvou a více lidí. M. Krobotová (2000) uvádí dva typy besed: beseda soukromá a beseda odborná. V případě, že se jedná o besedu veřejnou, oficiální (např. beseda odborníků zaměřená na určité odborné téma), můžeme hovořit spíše o diskusi.
 - **Interview**: dialogická komunikace založená na dotazování. Častá je zejména ve stylu publicistickém. Slouží k získání informací od dotazované osoby. Role komunikačních partnerů jsou přesně stanoveny – tazatel interview řídí, klade otázky a zaznamenává odpovědi dotazovaného. Kvalitu a úroveň interview ovlivňuje právě umění vybrat podnětné dotazy a jednoznačně je formulovat.

Pojmy k zapamatování



dialog monotematický a polytematický:

dialog symetrický a asymetrický:

dialog spontánní a řízený:

dialog veřejný a soukromý:

dialog verbální a neverbální:

rozhovor:

diskuse:

polemika:

beseda:

debata:

interview:

3.2 Zásady dialogické komunikace

Již v úvodu kapitoly jsme připomínali **náročnost dialogické komunikace**, danou zejména aktivní účastí dvou a více komunikačních partnerů, kteří se podílejí na výsledné podobě komunikátu. Úspěch dialogické komunikace je zároveň ovlivněn mnoha dalšími faktory.

Základní rámec kvalitní dialogické komunikace založené na spolupráci všech komunikačních partnerů vytvářejí **Griceovy komunikační maximy**:

1. **Maxima kvality**: komunikující by se měl vyhnout v komunikaci těm skutečnostem, které jsou z jeho pohledu sporné, o nichž není přesvědčen – nemůže je dokázat, či takovým informacím, jež jsou zcela evidentní.
2. **Maxima kvantity**: na kvalitě dialogu se podepisuje také množství sdělovaných informací. Důležité je odhadnout střední míru – nemluvit tedy ani příliš mnoho (často na úkor aktivní účasti dalších komunikačních partnerů), ani málo (je třeba říci vše potřebné).

3. **Maxima relevance:** důležité je rovněž respektovat předmět komunikace, neodbíhat k jiným tématům (ani záměrně, ani bezděčně). V opačném případě dochází k tematickému tříštění komunikátu a k odklonu od samotného cíle komunikace.
4. **Maxima způsobu:** komunikační úspěch je ovlivněn také formou komunikace – je potřebné vyjadřovat se jednoznačně, přesně, volit jazykové prostředky s ohledem na komunikačního partnera, vyhnout se takovým způsobům vyjádření, které by byly pro další účastníky komunikace matoucí, chaotické, víceznačné či nesrozumitelné.

V případě, že mluvčí komunikační maximy nerespektují, vznikají např. tyto **komunikační chyby**:

- dialog je tematicky roztržštěný;
- komunikace je informačně přetížená, nebo naopak plochá, povrchní;
- komunikační partneři nejsou v komunikačním souladu;
- komunikující si vzájemně nerozumí – dochází tedy k nepochopení v rovině jazykové nebo obsahové;
- nejedná se o dialogickou komunikaci – komunikační partneři na sebe v dostatečné míře nereagují, jedná se spíše o sled přerušovaných monologů apod.

V komunikační praxi se často setkáme se situacemi, kdy samotné dodržování Griceových komunikačních maxim nestačí. Další hodnotou, která se v kvalitní a úspěšné komunikaci odráží, je **zdvořilost**, jež je založena zejména na úctě a respektu ke komunikačnímu partnerovi.

V souvislosti se zdvořilostním principem v komunikaci je třeba připomenout také tzv. **Leechovy maximy zdvořilosti**, jejichž respektování podporuje vznik dialogu bezkonfliktního, zbaveného agresivních projevů. První dvě dvojice maxim jsou vždy ve vzájemném vztahu.

1. **Maxima taktu:** při uplatnění zdvořilostního principu maximalizuje mluvčí prospěch, výhody pro komunikačního partnera a snaží se eliminovat požadavky vůči němu.
2. **Maxima šlechtnosti:** u maximy šlechtnosti uplatníme opačné hledisko – minimalizujeme svůj vlastní prospěch a maximalizujeme nároky, požadavky vůči sobě.
3. **Maxima ocenění:** při zdvořilostní komunikaci oceňujeme, chválíme komunikačního partnera.
4. **Maxima skromnosti:** zdvořilostní princip spočívá také v minimalizování vlastních předností, chvály směřované k vlastní osobě.

5. **Maxima souhlasu:** zdvořilost se projevuje také ve snaze o souhlas s komunikačním partnerem; případný nesouhlas by měl být vyjádřen takovými jazykovými prostředky, které jej zjemní. E. Hájková (2011) uvádí např. tlumení výrazu pomocí pozitivních formulací – *to je ošklivé / to není hezké*.
6. **Maxima účasti:** mluvčí se zajímá o komunikačního partnera, klade otázky, soucítí s ním apod.

Zdvořilostní princip se odráží i v rovině jazykové. Ke zdvořilostním prostředkům patří už samotné vykání a oslovení jménem ve spisovné formě (*pane Dvořáku* namísto neuctivého *pane Dvořák*). Zdvořilostní charakter má také např. podmiňovací způsob (*Přijel bys zítra?*) nebo modální slovesa – zvláště u prosb, žádostí (*Můžeš zítra přijet? Mohl bys zítra přijet?*). Zdvořilost lze vyjádřit i pomocí imperativu (*Přijďte nás někdy navštívit!*). K základním výrazům vyjadřujícím zdvořilost patří samozřejmě slova *prosím* (*Mohl bys prosím zítra přijet?*) a *děkuji*.

Úkol nebo cvičení



Vyhledejte ukázky takových rozhovorů, při nichž nejsou uvedené maximy respektovány – zaměřte se tedy např. na rozhovory, v nichž mluvčí nehovoří k tématu, chybně argumentuje, pracuje s nerelevantními či neověřenými informacemi, jeho způsob komunikace neodpovídá dané komunikační situaci nebo je množství řečeného nepřiměřené, případně výrazně porušuje maximy zdvořilosti. Jakých dalších komunikačních chyb se tyto mluvčí dopouštějí?

Nyní vymezíme **další zásady dialogické komunikace**. Mnohé z nich navazují na uvedené maximy:

- **otevřené jednání:** otevřenost v komunikaci, tedy komunikace přímá; důležitá je rovněž otevřenost ve smyslu ochoty změnit své stanovisko na základě konfrontace s komunikačním partnerem;
- **rovnoměrné střídání komunikačních rolí:** dialogy, které jsou založené na převažující aktivitě jednoho z komunikačních partnerů, jsou vnímány jako asymetrické, v dialogu by mělo docházet ke vzájemné výměně názorů, představ, postojů, hodnot; komunikující by zároveň neměli ulpívat na nutnosti mít poslední slovo;
- **vzájemná úcta mezi komunikačními partnery:** jednotlivé repliky by se neměly časově překrývat – neuctivé je tedy skákání do řeči, omezena by měla být také nevhodná kritika (slovní kritika, úšklebky, nevhodná gesta apod.);
- **omezení agresivity:** dialogické komunikaci neprospívá žádná z forem agrese – ani slovní útoky, které mohou vést ke konfliktům, ani agresivní přístup k samotné komunikaci (např. zvyšování hlasu, překřikování apod.) – je nezbytné poskytnout komunikační prostor také ostatním mluvčím;

- **vhodná argumentace:** komunikační úspěch je podmíněn také kvalitou argumentů, o něž mluvčí opírá svá tvrzení; požadována je argumentace věcná, logická, jako komunikační chyby jsou naopak vnímány tzv. argumentační fauly (viz kapitola 5 tohoto studijního textu);
- **stimulace dialogu:** dialogická komunikace sestává z řetězce stimulů a reakcí na ně – aby nedošlo k úplnému (a nezáměrnému) utlumení aktivity komunikačních partnerů, je třeba dovedně dialog stimulovat – např. formulovat přesně a jednoznačně podnětné otázky; výrazná pauza mezi jednotlivými promluvami v podobě mlčení je zvláště při společenské konverzaci vnímána jako nezdvořilá a nevhodná;
- **příprava na komunikaci:** jak uvádí M. Krobotová (2000), je třeba se na dialogickou komunikaci pečlivě připravit, tedy promyslet si důkladně její cíl, zamýšlet se nad komunikačními záměry ostatních účastníků dialogu, zvážit případné argumenty apod.

Nerespektování uvedených maxim a zásad může mnohdy vést ke vzniku **konfliktu v komunikaci**, tedy určitého názorového střetu nebo výrazného komunikačního nesouladu, který může značně narušit průběh dialogu a zapříčinit nedorozumění. Takové komunikační situace jsou náročné, ne vždy je mluvčí dokáže zvládnout a přejít opět na komunikaci bezkonfliktní. Konflikt může být zapříčiněn mnoha skutečnostmi:

- může vzniknout **při porušení maximy kvantity nebo kvality**;
- ke konfliktu může dojít **při výběru nevhodných jazykových prostředků** (nepřesné, nejednoznačné vyjádření, volba nevhodných, často expresivních jazykových prostředků apod.);
- konflikt může být zapříčiněn komunikační chybou vzniklou z **neznalosti souvislostí nebo okolností**;
- ke konfliktu dochází při **přehnané snaze o sebeprosazení při komunikaci**, založené často na agresi nebo chybné, nevěcné argumentaci spočívající ve slovním útoku na komunikačního partnera;
- příčinou konfliktu může být rovněž **kritika**, je-li podána nevhodným způsobem (není tedy konstruktivní), či ve chvíli, kdy kritizovaný není s to kritiku přijmout tak, aby se vyhnul projevu negativních emocí;
- jak už bylo zmíněno výše, pravděpodobnost vzniku konfliktů snižuje také **respektování maxim zdvořilosti**;
- konflikt ale nemusí být vždy způsoben jen formou komunikace – zcela jistě existují **témata, která implikují názorový střet** a u nichž je pravděpodobnost vzniku konfliktu vyšší (náboženství, politika apod.);

- náročnost konfliktních situací je dána také přítomností negativních emocí (dialog pak neprobíhá ve věcné rovině) – špatné naladění komunikačních partnerů může být také samotnou příčinou konfliktu; v takových situacích mluvčí mohou konflikt vyvolat cíleně (se záměrem ventilovat negativní emoce).

Nelze ale určitě tvrdit, že samotný střet názorů je vždy konfliktem. Jak již bylo zmíněno výše, **mnohé dialogické útvary jsou na názorovém střetu přímo založené** (např. polemika). Nezbytné ale je, aby i při této formě komunikace směřovali mluvčí k cíli takovým způsobem, při němž se budou vzájemně respektovat. DeVito (2008) hovoří v této souvislosti o **pozitivním konfliktu**, tedy takovém, při němž komunikační partneři neohrožují střetem názorů vzájemný vztah. Sledují své záměry (přesvědčit druhého o svém tvrzení, argumentovat), případně hledají řešení. Nesahají ale k takovým prostředkům, které by komunikaci učinily agresivní či nezdvořilou (to je typické pro **konflikt negativní**).

Průvodce studiem



Umění komunikace spočívá nejen ve schopnosti promlouvat, vyjadřovat své myšlenky, argumentovat, ale rovněž v dovednosti vnímat svého komunikačního partnera, umět se vcítit do jeho pozice a aktivně naslouchat jeho promluvě. Považujeme za důležité zaměřit se nyní blíže právě na problematiku **empatie a tzv. aktivního naslouchání**.

Empatie a aktivní naslouchání

Empatií, která je součástí emoční inteligence, rozumíme schopnost vcítit se do emočního prožívání a motivů chování druhého člověka, vnímat situaci z jeho perspektivy. Empatie se podepisuje na kvalitě vztahů mezi lidmi a zároveň ovlivňuje komunikaci samotnou.

V současné době se v psychologii pracuje v oblasti empatie s **Carkhuffovou pětistupňovou škálou empatické komunikace**.

1. **nízká úroveň empatické komunikace**: nepřesné empatické porozumění, komunikační partner mění často téma rozhovoru, důkladně nenaslouchá, nevnímá pocity druhého, zaujímá odmítavý postoj, případně poskytuje předčasné rady;
2. **středně nízká úroveň empatické komunikace**: komunikační partner vnímá pouze přímo vyjádřené informace, emoční obsahy neregistruje; sdělení dekóduje nepřesně;
3. **úroveň reciproční empatické komunikace**: komunikační partner sdílí s druhou osobou stejný způsob porozumění a prožívání určité situace, vztah ale neobohacuje, zůstává na povrchu sděleného, nesnaží se proniknout do hloubky;

4. **středně vysoká úroveň empatické komunikace:** komunikační partner správně identifikuje i nepřímo vyjádřený obsah sděleného, vcití se do prožívání druhé osoby;
5. **vysoká úroveň empatické komunikace:** jedná se o vysoce rozvinuté empatické dovednosti, komunikační partner identifikuje explicitní i implicitní emoce, registruje i minulé zkušenosti, hledá souvislosti, skryté významy (srov. Cogiel, 2007).

Mezi empatií a uměním naslouchat komunikačnímu partnerovi při rozhovoru je přímá souvislost. **Empatie je nutným předpokladem naslouchání.** Je třeba připomenout, že **slyšíme-li, neznamená to ještě, že nasloucháme.**

Aktivní (empatické) naslouchání se vyznačuje zejména těmito charakteristikami:

- komunikační partneři se aktivně účastní komunikace, plně se koncentrují na promluvu druhého;
- pozorné vnímání komunikačního partnera signalizuje udržování očního kontaktu, postoje partnerů jsou kongruentní a otevřené, výraz obličeje je zaujatý a vstřícný, stejně tak gesta (např. přikyvování);
- účast na promluvě je vyjádřena verbálně (*rozumím, chápu, poslouchám, povídej dál, hm, aha, ano* apod.);
- komunikačnímu partnerovi je poskytována zpětná vazba (zopakování, parafrázování sděleného, položení dotazů, shrnutí, zhodnocení apod.);
- je přítomno tzv. zrcadlení – vnímání a odrážení emočního stavu komunikačního partnera, vcítění se;
- zrcadlení probíhá i v rovině naslouchání – pokud aktivně nasloucháme, je pravděpodobné, že nás komunikační partner napodobí;
- dochází ke střídání komunikačních rolí – jsme-li ochotni aktivně naslouchat, nečiní nám problém nechat druhého projevít se – během projevu komunikačního partnera ale opravdu nasloucháme, nesoustředíme se v myšlenkách na svoji odpověď;
- komunikace se vyznačuje větší mírou porozumění, zároveň dochází k upevnění vztahů mezi komunikujícími.

V komunikační praxi se často ale můžeme setkat s tzv. **pseudokomunikací** – v takovém případě nelze hovořit o skutečné dialogické komunikaci. Komunikační partneři se sice slyší, ale nereagují na sebe. Spíše se jedná o dva do sebe začleněné monology, přičemž mnohdy dochází také k přerušování promluvy druhého (tedy ke skákání do řeči). Komunikační soulad je narušen, mluvčí se neprojevují empaticky, upřednostňují svoji perspektivu vnímání a prožívání.

Pojmy k zapamatování



maxima kvality:

maxima kvantity:

maxima relevance:

maxima způsobu:

maximy zdvořilosti:

empatie:

pět úrovní empatické komunikace:

aktivní naslouchání:

pseudokomunikace:

3.3 Nácvik dialogické komunikace

K nácviku dialogické komunikace lze využít značné množství různorodých metod a postupů. Nyní popíšeme některé z aktivit, které směřují zejména k **rozvoji schopnosti vstoupit do dialogu a aktivně se jej účastnit**.

Nezastupitelnou roli hrají při zdokonalování dialogické komunikace řečnické útvary, které jsou na dialogu založené a jež se samy stávají předmětem nácviku. Časté jsou zejména **improvizované diskuse, debaty** či **interview**.

- **Diskuse** patří k jednomu z nejnáročnějších dialogických útvarů. Její nácvik je třeba předem **důkladně naplánovat** – promyslet výběr tématu (mělo by být dostatečně kontroverzní, tak aby umožňovalo střet různých názorů), zvážit obsazení rolí při diskusi (role moderátora, diskutujících či pozorovatelů), přesně připravit uvedení diskuse (možné je například znovu prezentovat základní teze, obohatit úvod citátem nebo úryvkem z textu vztahujícího se k tématu). Ještě před samotnou diskusí je vhodné vymezit **hlavní zásady** (viz komunikační maximy a zásady dialogické komunikace) a zdůraznit potřebu jejich respektování. V průběhu diskuse sehrává důležitou úlohu její **moderátor** – ten diskusi jednak uvádí, zároveň ji však řídí tak, aby neztratila dynamiku a nedocházelo k porušování stanovených zásad. Značnou pozornost je třeba věnovat problematice **argumentace** (doporučujeme seznámit se předem se základy argumentace – tedy s principy argumentace věcné a s nejčastějšími argumentačními fauly). V případě začínajících diskutérů lze využít variantu s odpovědními lístky (srov. Sitná, 2009) – účastníci mají možnost připravit si předem písemně svá tvrzení, názory, argumenty či otázky. Diskusi uzavírá **formulace závěrů**, která je tedy určitým zrekapitulováním a zobecněním jejího průběhu.

Po diskusi by měla následovat **analýza a reflexe**. Využit lze například **metodu akvárium**. Při její realizaci se pracuje se dvěma skupinami – s aktéry diskuse a s pozorovateli. Úlohou pozorovatelů je sledovat průběh diskuse a hodnotit jej (např. pomocí záznamového archu, který vychází ze stanovených zásad).

Současná pluralitní společnost potřebuje jedince, kteří budou schopni diskutovat o různorodých tématech, ovládnou techniku diskuse, budou otevření, dovedou vnímat názory ostatních diskutujících a reagovat na ně. Je tedy nanejvýše důležité zařazovat samotné diskuse do komunikační výchovy, oživit např. tradici tzv. **diskusních kroužků**.

- S jiným typem komunikační situace se setkáváme u **debaty**. I tu lze realizovat za účelem nácviku specifických komunikačních aktivit – zejména schopnosti podpořit své stanovisko argumenty, reagovat pohotově na tvrzení protistrany, komunikovat pod určitým tlakem, obhájit své teze, zaujmout a přesvědčit auditorium. U improvizovaných debat je stejně jako u diskuse zásadní výběr tématu, rozdělení komunikačních rolí (moderátor, debatéři – hlavní mluvčí a oponenti, auditorium), formulace zásad debaty či argumentační průprava. Ani u této metody nesmí chybět **závěrečný rozbor celé komunikační situace**.
- K nácviku schopnosti klást dotazy a pohotově a výstižně na ně reagovat slouží **improvizované interview** (variantou může být např. improvizovaná **tisková konference**). Dochází jednak k tříbení schopnosti jednoznačně a přesně formulovat vhodné a podnětné otázky, jednak k rozvoji aktivního naslouchání založeného na empatickém vnímání reakcí komunikačního partnera.

K rozvoji dialogické komunikace směřují také další metody, přičemž mnohé z nich jsou založené právě na **nácviku stimulace promluvy i schopnosti adekvátně reagovat**:

- **Rozhovor s imaginární postavou** – jedná se o metodu, která spočívá v improvizovaném rozhovoru skupiny či jednotlivce s nepřítomnou osobou. Každý z účastníků může imaginární postavě položit dotaz, každý z nich může zároveň vstoupit do role imaginární postavy a odpovědět na položenou otázku (dochází tedy ke zdokonalování obou schopností – dotazování i reakce na otázku). Variantou této metody je tzv. monodialog. Při něm sehrává jeden mluvčí obě role – imaginární postavy se ptá a zároveň na dotazy odpovídá.
- Na dotazování je založena rovněž **metoda horká židle**. Jeden z účastníků vstupuje do role postavy, která je zpovídána ostatními. Rozvíjena je zejména schopnost pohotově reagovat na dotazy, jasně a srozumitelně formulovat myšlenky a otázky, naslouchat a dodržovat obecné zásady dialogické komunikace.
- K nácviku schopnosti formulovat dotaz a adekvátně na něj reagovat může vést také **metoda třífázových rozhovorů**. Jedná se o komunikaci tří komunikačních partnerů s různými rolemi – jeden pokládá dotazy (např. k výchozímu textu či tématu), druhý na ně odpovídá a třetí je pozorovatelem a hodnotitelem (posuzuje kvalitu dialogu).
- Využit lze také **hraní rolí či simulaci** – tedy metodu, při níž komunikující vstupují do role (v případě hry v roli ztvárňují jinou postavu, u simulace hrají sebe v určité situaci). Tímto způsobem je možné pracovat s různými komunikačními situacemi (běžná konverzace –

např. rozhovor dvou přátel, hádka nebo řešení konfliktu, pracovní porada, rozhovor nadřazeného s podřízeným apod.). Nezbytný je opět následný rozbor improvizovaného dialogu s ohledem na zásady a zvyklosti, které daná komunikační forma vyžaduje.

Časté jsou také metody spočívající v **komunikaci různě početných skupin**:

- Zajímavou a velmi přínosnou metodou je např. **komunitní kruh**, který je primárně technikou terapeutickou, ale lze pomocí něj pracovat na zdokonalování komunikace ve skupině. Každý z účastníků formuluje postupně svůj názor na určité téma. Důležité je dodržování **čtyř základních pravidel komunitního kruhu**: pravidlo naslouchání (nepřípustné je skákání do řeči – slovo má ten, kdo např. drží nějaký předmět), pravidlo (právo) nemluvit (účastník nemusí nutně do komunikace vstoupit, svůj názor vyjádří mlčením – komunikuje tedy, i když verbálně nekomunikuje), pravidlo úcty (žádný z názorů není kritizován, stranou zůstává agresivní, útočné chování), pravidlo diskrétnosti (nezbytný je pocit bezpečí, vědomí, že otevřenost v komunikaci nebude zneužita).
- Obdobnou metodou jsou tzv. **ohniskové skupiny**. Účastníci se vyjadřují k danému tématu (např. k výchozímu textu), formulují své myšlenky, názory – ve svých promluvách navazují jeden na druhého, asociují. Metoda je založena na interakci ve skupině. Rozhovor skupiny otevírá moderátor, výrazně však do něj nezasahuje, pokud to není vyloženě nutné (např. při stagnaci komunikace). Důležité je pozorovat (a zároveň rozvíjet) úroveň interakce mezi komunikujícími, schopnost jejich aktivního naslouchání a zapojení do komunikace (buď se svým názorem, nebo v reakci na tvrzení komunikačního partnera – ta však nesmí být v žádném případě kritická, zaujatá či útočná).
- Na komunikaci v různě početných skupinách je založena **metoda bzučící skupiny** (často využívané např. v prostředí základních a středních škol). Účastníci prezentují své názory, postoje či argumenty nejprve ve dvojici, poté postupně ve skupinách čtyř až osmi komunikačních partnerů. Dochází k rozvíjení schopnosti formulovat své myšlenky v odlišných komunikačních situacích, rekapitulovat je, zpřesňovat své vyjádření, aktivně naslouchat, diskutovat, obhajovat svůj názor a konfrontovat jej s názory komunikačního partnera nebo skupiny, vyhodnocovat a vyvozovat společně logické závěry.

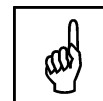
Na rozvíjení schopnosti **empatie a aktivního naslouchání** jsou zaměřeny např. tyto aktivity:

- Schopnost naslouchat lze rozvíjet např. pomocí **převyprávění slyšeného**. Ideální je práce v trojčlenných skupinách – jeden z účastníků sděluje informaci (příběh, zážitek apod.), druhý ji posléze musí zopakovat. Třetí účastník kontroluje, zda nedochází ke zkreslení informací.
- Na rozvoj empatie je zaměřena **metoda verbalizace vnitřního monologu**. Při této aktivitě se pracuje často s výchozím textem či nahrávkou, po jejímž zhlédnutí se účastníci snaží vcítit do jednání některé z postav. Jejich úkolem je verbalizovat vnitřní monolog, a to v konfrontaci s jednáním postavy. Účastníci jsou směřováni k tomu, aby vnímali nejen verbální projev postavy, ale také další signály – např. neverbální chování. Často pak může být verbální projev a vnitřní monolog v rozporu. Následně může dojít k srovnání různých variant verbalizovaných vnitřních monologů.
- Zajímavá je rovněž původně terapeutická **metoda vnitřní hlasy a rádci**. Jeden z aktérů vstoupí do role postavy ve složité životní situaci. Tato klíčová postava prochází mezi ostatními účastníky, kteří vytvořili uličku a hlasitě jí sdělují její myšlenky a pocity. V další

fázi udělují této postavě vlastní rady. Učí se tedy vnímat situaci z perspektivy druhého, projevit se empaticky a vzájemně si naslouchat.

- Realizovat lze rovněž nácvik **zrcadlení**. Při dialogu naslouchající napodobuje projev komunikačního partnera (postoj, gesta, mimiku, vyjadřuje souhlas s jeho názory apod.). Následně posoudí efekt zrcadlení na porozumění a vytvoření komunikačního souladu.

Pojmy k zapamatování



metoda akvária:

rozhovor s imaginární postavou:

horká židle:

komunitní kruh:

ohniskové skupiny:

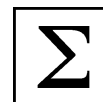
třífázový rozhovor:

bzučící skupiny:

zrcadlení:

vnitřní hlasy a rádci:

Shrnutí



Dialog je oproti komunikaci monologické založen na střídání komunikační aktivity dvou a více osob. Od monologu se liší zejména mírou připravenosti – v případě dialogické komunikace se povětšinou jedná o projevy v menší míře připravené. Podobu dialogu ovlivňuje především komunikační partner a jeho styl komunikace, dále téma, které je předmětem dialogu, komunikační záměr obou partnerů a cíl komunikace a zároveň místo a čas, v němž dialog probíhá.

Dialogické projevy lze klasifikovat z různých hledisek: podle počtu témat rozlišujeme dialog monotematický a polytematický, podle způsobu zapojení komunikačních partnerů vyčleňujeme dialog s jednostrannou stimulací a řetězec stimulů a reakcí, dále dialog symetrický a asymetrický. Dialog může být spontánní, ale také řízený, soukromý či veřejný, založený na komunikaci verbální a neverbální nebo čistě neverbální dialog, podle počtu komunikujících rozlišujeme dialog dvou komunikačních partnerů a komunikaci skupiny. K základním dialogickým slohovým útvarům řadíme rozhovor, diskusi, debatu, polemiku, besedu či interview.

Dialog založený na spolupráci a souladu komunikačních partnerů vzniká při respektování komunikačních maxim (maxima kvality, kvantity, relevance a způsobu), maxim zdvořilosti a dalších zásad dialogické komunikace (otevřené jednání, rovnoměrné střídání komunikačních rolí, vzájemná úcta mezi komunikujícími, omezení agresivity, vhodná argumentace, aktivní naslouchání a empatický přístup, stimulace dialogu, příprava na komunikaci).

K rozvíjení dialogické komunikace lze využít různorodé metody a postupy. Častý je zejména nácvik jednotlivých útvarů, tzn. realizace improvizovaných diskusí, debat či interview. Setkat se můžeme také s metodami, jejichž cílem je zdokonalování schopnosti dotazovat se a reagovat adekvátně na otázky nebo dovednosti komunikovat v různých komunikačních situacích (např. rozhovor s imaginární postavou, horká židle, třífázové rozhovory, hraní rolí a simulace). Mnohé z metod se zaměřují na rozvoj komunikace ve skupině, empatie a aktivního naslouchání (např. komunitní kruh, ohniskové a bzučící skupiny, vnitřní hlasy a rádci, verbalizace vnitřního monologu aj.). U žádné z metod nelze opomenout fázi analýzy vzniklých komunikačních situací.

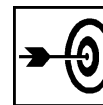
Kontrolní otázky a úkoly



1. Definujte dialogickou komunikaci.
2. Které faktory ovlivňují podobu dialogu?
3. Uved'te příklady různých klasifikací dialogu.
4. Které slohové útvary jsou založené na dialogické komunikaci? Krátce je charakterizujte.
5. Vysvětlete, v čem spočívá maxima kvality, kvantity, relevance a způsobu.
6. Uved'te několik zásad dialogické komunikace.
7. Vymezte tzv. aktivní naslouchání.
8. Charakterizujte tyto metody: rozhovor s imaginární postavou, horká židle, komunitní kruh, ohniskové skupiny, třífázový rozhovor, akvárium, bzučící skupiny, vnitřní hlasy a rádci. Co je jejich cílem v oblasti komunikace? Navrhněte zároveň náměty pro jejich konkrétní realizaci.

4 Neverbální komunikace

Cíle



Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat komunikaci verbální a neverbální;
- vymežit základní funkce neverbální komunikace;
- orientovat se v hlavních oblastech neverbální komunikace (komunikace pohybem, postojem, dotykem, vzdáleností a výrazem obličeje);
- znát zásady efektivního využití neverbálních signálů jak při komunikaci monologické, tak při vedení dialogu;
- orientovat se v hlavních metodách a postupech, které jsou zaměřené na zdokonalování neverbálního projevu.

Průvodce studiem



Každý mluvený projev tvoří jednak složka verbální, tedy to, co je vyjádřené pomocí slov, jednak rovina paralingvistická (např. melodie, barva hlasu apod.) a v neposlední řadě složka neverbální, která je realizovaná řečí těla. Čtvrtá kapitola studijní opory je věnována právě neverbální rovině komunikace. V úvodní části vymežíme neverbální komunikaci a zaměříme se na její základní druhy. Bližší pozornost tedy budeme věnovat komunikaci postojem, pohybem, dotykem, výrazem obličeje, vzdáleností a využitím prostoru. Každou z oblastí krátce charakterizujeme, neopomeneme rovněž zásady, které by měly být uplatňovány jak v projevu monologickém, tak při dialogu. V závěru kapitoly nahlédneme na neverbální komunikaci z hlediska metodického – představíme vybrané metody a postupy, které lze aplikovat za účelem zdokonalení neverbálního projevu komunikujících.

Doba potřebná ke studiu



K prostudování kapitoly budete potřebovat přibližně **dvě hodiny, jednu hodinu** poté věnujte vypracování kontrolních otázek a úkolů.

4.1 Neverbální komunikace – její funkce a druhy

Při komunikaci jsou mluvčími využívány **různé znakové systémy**:

1. **verbální prostředky**: slovní vyjádření myšlenky;
2. **paralingvistické prostředky**: mluvní tempo, přízvuky, intonace, barva hlasu, hlasitost apod.;
3. **neverbální prostředky**: tzv. řeč těla (mimika, haptika, komunikace postojem a pohybem, proxemika, gestika).

Obecně lze říci, že neverbální prostředky komunikace **slouží zejména k vyjádření postojů, emocí či nálad**, kdežto verbální sdělení více směřuje k samotnému obsahu. V praxi často dochází k souběžnému využívání prostředků všech uvedených znakových systémů (mluvíme, svůj projev modulujeme a zároveň doplňujeme sdělením neverbálním), neverbální prostředky se však mohou uplatnit také samostatně – v takovém případě nahrazují komunikaci verbální (často hovoříme o tzv. komunikaci beze slov).

Je důležité připomenout, že mnohdy **není jednoduché správně neverbální chování interpretovat**. Přestože určité prostředky mohou poměrně zřetelně signalizovat obsah daného sdělení, je třeba analyzovat komunikační situaci v celé její šíři a zohlednit kódy všech výše uvedených znakových systémů. Neverbální, verbální i zvukové prostředky nemusejí být totiž vždy v souladu.

Už z výše uvedeného vyplývá, že mimoslovní signály mají v komunikaci několik různorodých funkcí. D. W. Allhoff a W. Allhoff (2008) vymezují deset základních funkcí neverbální komunikace. Zmíníme nyní alespoň některé z nich:

- Neverbální komunikace **doprovází a podporuje komunikaci verbální**. Kódy obou znakových systémů se v tomto případě shodují (např. pozdravíme a zároveň zvedneme ruku na pozdrav).
- Neverbální sdělení **oslabuje verbální informaci** či je s ní přímo v rozporu. Kódy verbálního a neverbálního znakového systému se neshodují – tzn., že mluvčí sděluje verbálně nějakou informaci (vyjadřuje např. obdiv nad úspěchem druhého), jeho neverbální chování však tuto informaci nepotvrzuje, naopak sděluje odlišný postoj, názor apod. (křečovitý úsměv, chybějící oční kontakt). Často se proto uvádí, že je neverbální komunikace důvěryhodnější – je do jisté míry zautomatizovaná, nemůžeme ji do důsledku kontrolovat a ovládat, prozrazuje tedy více o skutečných emocích a postojích.
- Neverbální komunikace **zastupuje verbální sdělení**. Mimoslovní signály lze mnohdy využít namísto slovního vyjádření – často se tímto způsobem uplatňuje zejména gestika (kývnutí hlavou, zdvižený palec apod.) a mimika (úsměv, zaměření pohledu aj.). K nedorozumění může dojít, komunikují-li spolu mluvčí z různých kulturních okruhů (právě gesta a mimické projevy jsou kulturně zakotvené a příslušníky odlišných kultur mohou být interpretovány chybně).
- Neverbální komunikace **signalizuje aktivní naslouchání při dialogu**. Pomocí neverbálních prostředků poskytujeme potřebnou zpětnou vazbu – dáváme najevo, že své

komunikační partnery vnímáme, aktivně jim nasloucháme. Jinými neverbálními prostředky naopak můžeme vyjádřit neochotu naslouchat (např. chybějící oční kontakt).

- Neverbální komunikace slouží k **vyjádření vztahu ke komunikačním partnerům**. Za tímto účelem lze využít prostředky ze všech druhů neverbální komunikace (např. vzdálenost komunikujících prozrazuje, zda se jedná o osoby blízké či cizí, nekongruentní postoj signalizuje nerovnost komunikačních partnerů apod.).
- Pomocí neverbálních prostředků lze **řídit, organizovat průběh komunikace**, a to zejména komunikace dialogické (pomocí gesta se komunikující může přihlásit o slovo, umlčet komunikačního partnera apod.). Slouží také k **navázání kontaktu mezi komunikujícími**.
- Neverbální chování **se podílí na vytvoření prvního dojmu**. Ten si zpravidla utváříme během prvních minut, a to jak u projevů monologických jako posluchači, tak u dialogu ve vztahu ke komunikačním partnerům. Výraz tváře, konfiguraci těla či pohyby vnímáme vizuálně, často předcházejí verbálnímu projevu, a první dojem proto výrazně formují.
- Neverbální prostředky komunikace **odrážejí emoce, napomáhají k jejich vyjádření** – a to buď samy o sobě, nebo jako signály doprovázející verbální projev (úsměv, výskok, zatleskání, sklopené oči apod.). Za barometr emocí bývá považován zejména obličej a jeho mimika.

Pro zájemce



Využívání prostředků neverbální komunikace je výrazně **ovlivněno kulturním kontextem**. Příslušníci určitých kulturních okruhů si v průběhu socializace osvojují specifický model neverbálního chování a sdělování. Zcela jistě jste již slyšeli o mnohých rozdílech ve významu některých neverbálních signálů u různých kultur. Uvedte příklady takových kulturních diferencí. Co všechno například může znamenat kývání hlavou, zdvižený malíček, vypláznutý jazyk nebo kruh vytvořený z palce a ukazováčku?

Způsob neverbálního chování vypovídá také leccos o člověku samotném, často je **závislý na temperamentu jedince** (je všeobecně známo, že neverbální projev extrovertů je výraznější než mimoslovní chování člověka klidného, uzavřeného; i zde můžeme pozorovat kulturní difference). Chceme-li, aby neverbální projev působil přirozeně, měl by být založen na těch výrazových prostředcích, které jsou jedinci vlastní a jsou v souladu s jeho podstatou.

V odborných zdrojích se můžete setkat s **různým členěním prostředků neverbální komunikace**. Z hlediska jejich funkce nahlíží na neverbální signály E. Lotko (2009) a vymezuje čtyři základní typy (klasifikace je zaměřena zejména na pohyby záměrné – tedy gesta):

1. **symboly**: symboly lze převést do verbální podoby (např. kývání hlavou = ano, řízení dopravy apod.);

2. **ilustrátory**: neverbální prostředky, které doprovázejí verbální sdělení (např. ukázka velikosti pomocí rukou);
3. **regulátory**: neverbální prostředky, které slouží k řízení komunikace (např. podání ruky, ztišení komunikačního partnera pomocí ukazováku na ústech apod.);
4. **adaptéry**: neverbální signály, kterými ovládáme reakce našeho těla (např. poškrábání se apod.).

Průvodce studiem



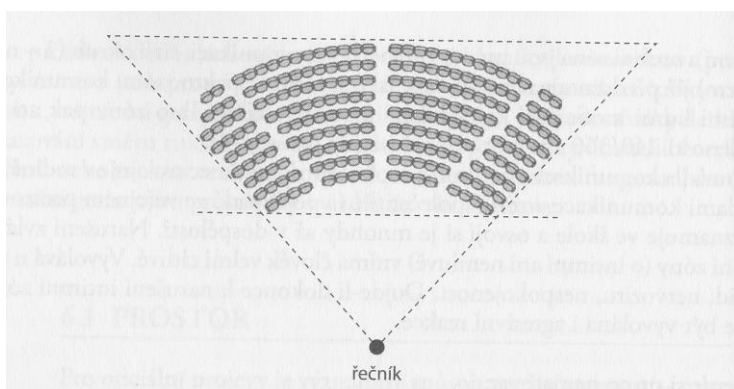
Častěji se setkáme s klasifikací podle **druhu neverbální komunikace**. Rozlišujeme pět základních způsobů neverbálního sdělování – **kineziku** (její součástí je gestika), **posturiku**, **haptiku**, **proxemiku** a **mimiku**. Jednotlivé oblasti nyní stručně představíme.

Kinezika

Kinezikou rozumíme komunikaci **pohyby těla nebo jeho částí**. Kinezika zahrnuje tedy pohyby těla jako celku, např. způsob chůze, dále pohyby končetin či hlavy.

Na základě pohybové aktivity jedince, zejména její koordinace, lze usuzovat **míru elegance mluvího**, jeho **momentální stav** (napětí, absence pohybů či třes končetin při úzkostných stavech, trémě apod.), **postoj ke komunikačním partnerům nebo k samotné komunikační situaci** (vyšší četnost pohybů poukazuje na napětí, přítomnost negativních emocí v komunikaci apod.), případně **celkový temperament** (pohybová aktivita klidnějších lidí není zpravidla výrazná).

Při **monologických projevech** před publikem sehrává komunikace pohybem důležitou úlohu. Mnohé prozrazuje už samotná chůze – rychlá chůze signalizuje napětí, pomalá, loudavá chůze může značit nejistotu, ale také neochotu či nechuť komunikovat. Absence pohybů v průběhu projevu doprovází strnulost, vnitřní napětí. Nepříliš vhodná je ale také neustálá pohybová aktivita (přešlapování, popocházení, stereotypní pohyby končetinami, otáčení se zády k posluchačům apod.). Nervozitu prozrazují také pohyby rychlé, trhané. V takovém případě často dochází ke ztrátě pozornosti posluchačů. Pohybová aktivita by měla být tedy **přiměřená a přirozená, měla by odrážet vnitřní rovnováhu. Pohyby jednotlivých částí těla by měly být ve vzájemné souhře**. Pozici řečníka v prostoru naznačuje následující schéma. Pohyb po celé místnosti je spíše nevhodný – řečník samozřejmě může výchozí pozici opustit, neměl by však vstupovat mezi posluchače.



Obr. 1. Pozice řečníka (in Hájková, E. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011)

U komunikace dialogické dochází často k tzv. **zrcadlení** – komunikační partneri napodobují vzájemně své pohyby. Zesilují tak komunikační soulad a snahu o komunikaci kooperativní.

Součástí kineziky je také **gestika**. Gestika se vyznačuje následujícími charakteristikami:

- gesta jsou **záměrné** pohyby s výraznou sdělovací funkcí (nahrazují slovní sdělení nebo je doplňují) – svou názorností a jednoznačností zvyšují srozumitelnost projevu;
- **nejčastěji se jedná o pohyby rukou**, ale gesta zahrnují rovněž pohyby hlavou nebo celého těla;
- komunikace pomocí gest **je starší než realizace projevu verbálního**, i v současné komunikaci však sehrávají gesta nezastupitelnou úlohu;
- **gesty lze vyjádřit emoce** (např. zaťatá pěst, zdvížený palec, zatlaskání apod.);
- gesta **jsou v jednotlivých kulturách značně zakotvena a ustálena**, příslušníci daných kulturních okruhů si je osvojují společně s verbálním znakovým systémem;
- jejich **užívání je často zautomatizované**;
- míra gestikulace odpovídá charakteru jedince (výrazně gestikulují zejména lidé temperamentní);
- gesta jsou **kulturně diferencovaná** – existují rozdíly jak ve významu jednotlivých gest (např. výše uvedené kývání hlavou), tak v celkovém charakteru gestikulace určitých kultur;
- gesta mají **nezastupitelnou úlohu jak při projevech monologických, tak dialogických** – gestikulace zvyšuje názornost projevu, zabraňuje strnulosti mluvčího

a monotónnosti projevu (gesta rukou doprovázejí např. důraz), uvolňuje vnitřní napětí (neměla by být opět ale příliš výrazná, v takovém případě odvádí pozornost posluchačů, chybou je také stereotypní gestikulace).

Úkol nebo cvičení



Která gesta jsou charakteristická pro naši kulturu? Vytvořte seznam nejčastěji užívaných gest, popište vždy jejich význam. Rozčleňte je zároveň na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry.

Posturika

Posturika (neboli posturologie) se zabývá **postojem a držením těla**, tedy uspořádáním těla v prostoru a sdělováním pomocí postoje. Jak uvádí Vymětal (2008), všímá si posturologie **držení těla, poloh rukou a nohou, hlavy, natočení či náklonu těla a konfigurace všech jeho částí**.

Tělesný postoj signalizuje momentální stav mluvčího, vztah mezi komunikačními partnery a postoj ke komunikační situaci, zároveň odráží také temperament a charakterové vlastnosti jedince.

Značnou pozornost je třeba věnovat postoji **u monologických řečnických projevů**. Postoj řečníka by měl být vzpřímený, končetiny by neměly být zkřížené (mohou signalizovat nejistotu, snahu vytvořit komunikační bariéru – ruce by však neměly být v kapsách ani za zády – v ideálním případě je využíváme k přirozené gestikulaci).

E. Hájková (2011) v této souvislosti zmiňuje tzv. **aktivní postoj** – mírně rozkročený, s vahou na špičkách, vzpřímený, bez pohupování v kolenou, nachýlení vpřed a zaklonění hlavy. Chybou je postoj shrbený, příliš uvolněný, nebo naopak napjatý, strnulý postoj – v průběhu řeči by mělo docházet k určitým modifikacím postoje (v souladu s přiměřenou kinezikou a gestikulací).

V **komunikaci dialogické** rozlišujeme:

- **kongruentní postoj:** shodný postoj signalizuje komunikační soulad, ochotu vést kooperativní komunikaci (oba komunikační partneři buď sedí, nebo stojí, ve shodě je také poloha rukou a nohou apod.);
- **nekongruentní postoj:** komunikační partneři zauímají nestejně postoje (jeden sedí, druhý stojí) – neshoda v postoji poukazuje na komunikační nesoulad, neochotu účastnit se komunikace, nadřazenost apod.

Haptika

Haptika je komunikace dotykem, bezprostředním fyzickým kontaktem mezi komunikačními partnery. K haptickému kontaktu dochází nejčastěji na rukou, pažích, ramenou a hlavě.

Dotykem vyjadřujeme především **vztah k ostatním mluvčím** a **ovlivňujeme průběh komunikační situace** (např. podáním ruky komunikaci zahajujeme, ale také ukončujeme, dotykem můžeme komunikačního partnera ztišit – např. ve školním prostředí).

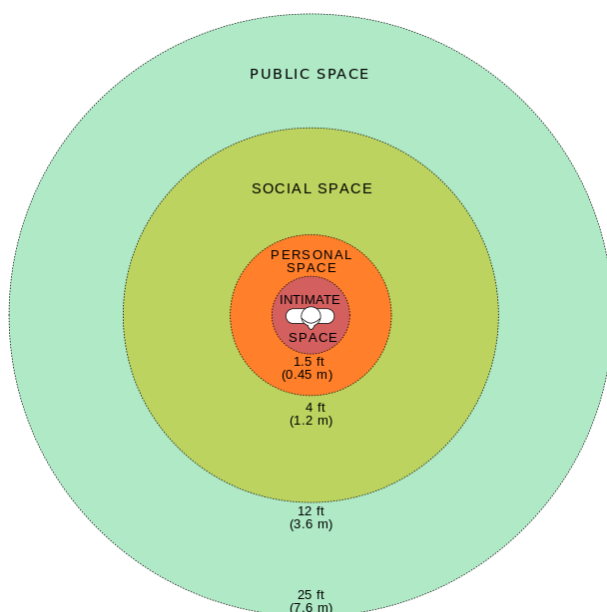
Komunikace dotykem se ve větší míře odehrává mezi mluvčími, kteří se znají (poklepání na rameno, pohlázení, obejmутí apod.). Výjimkou je již zmíněné **podání ruky** (mnohdy doprovázené polibky na tvářích, a to v různém počtu s ohledem na kulturní difference). Při podání ruky platí určitá základní pravidla či doporučení – měl by jej doprovázet oční kontakt, síla stisku by měla být přiměřená, stisk by však měl být pevný (chybou je tzv. leklá ryba, ale také nepříjemně silný stisk), jako vhodnější se jeví ne příliš dlouhé podání ruky.

Proxemika

Proxemikou rozumíme komunikaci vzdáleností, tedy přiblížením nebo oddálením se. Pomocí proxemiky signalizujeme vzájemný vztah mezi mluvčími (či mezi řečníkem a posluchači), kvalitu vztahu, průběh komunikace, ochotu i neochotu komunikovat. Na vzdálenost má vliv také cíl komunikace a komunikační záměr mluvčích.

Určitě jste již slyšeli o existenci tzv. **proxemických zón** (uvedené vzdálenosti je třeba vnímat jako přibližné, orientační):

1. **Intimní zóna** (cca do 45 cm, maximálně do 60 cm): jedná se o zónu určenou pro komunikaci mezi blízkými osobami – rodinnými příslušníky, partnery. Intimní komunikační zóna umožňuje haptický kontakt. Narušení intimní zóny je často mluvčím vnímáno jako velmi nepříjemné, je tedy třeba intimní zónu respektovat. I zde se ale projevují značné individuální a kulturní rozdíly.
2. **Osobní zóna** (cca 45 až 120 cm): zóna určená pro blízké přátele, další příbuzné a známé. Osobní zóna umožní konverzaci dvou osob či rozhovor menší skupiny komunikujících. Je možné vnímat jejich mimiku.
3. **Společenská zóna** (cca 120 až 370 cm): vzdálenost vhodná pro komunikaci s cizími lidmi. Haptický kontakt již není možný – jedná se tedy o komunikaci neosobní, často také institucionální.
4. **Veřejná zóna** (cca 370 cm a více): zóna využívaná např. při komunikaci s větší skupinou posluchačů (přednáška apod.). Komunikace získává formální ráz, osobní kontakt mezi komunikačními partnery je omezený.



Obr. 2. Proxemické zóny v diagramu E. T. Halla
(Dostupné na: http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2013/02/)

Pro zájemce



Při nerespektování intimní či osobní zóny komunikačního partnera dochází mnohdy k tzv. **proxemickému tanci**. Jeden z mluvčích citlivě vnímá narušení dané zóny, a jakmile mu do ní partner vstoupí, ucouvne. Ten však tuto reakci ignoruje a opět se přiblíží. Dochází tedy k neustálému přibližování a oddalování se, které připomíná pohyb typický pro tanec.

Mimika

Mimika je **sdělováním prostřednictvím výrazu obličeje**, tzn. na základě činnosti obličejového svalstva. Pomocí mimiky jsou vyjadřovány zejména emoce (radost/smutek, štěstí/neštěstí, zájem/nezájem, klid/rozčilení apod.), mimické projevy signalizují tedy vnitřní psychický stav jedince. Zároveň lze mimicky vyjádřit postoj nebo reagovat na projev komunikačního partnera, sdělit hodnocení či poskytnout zpětnou vazbu (např. zamračením se, úsměvem, v obličeji se odráží také nejistota, rozpaky apod.). Mimika **je výrazně zautomatizována**.

Lidskou tvář lze rozdělit **do určitých zón**. Zpravidla se hovoří o třech – první tvoří **čelo a obočí**, druhou **oblast očí** a třetí **nos, ústa a brada**. Každá z uvedených zón odráží určitý typ emocí (např. radost se projeví zejména v dolní části obličeje).

Specifickou oblastí mimiky je **vizika – řeč očí**, která je velmi důležitým prostředkem mimoslovní komunikace. Komunikace očima probíhá různým způsobem – např. zaměření pohledu, jeho délka a frekvence, přivírání a otevírání víček, mrkání, průměr zornic, tvar očí apod.

Oční kontakt nesmí chybět u **projevů dialogických** (podporuje vznik komunikačního souladu a spolupráce, vytváří příjemnou atmosféru, odráží postoje mluvčích apod.) ani **monologických** (umožní navázat a udržet kontakt s posluchači – chybou je, pokud mluvčí hovoří ke stropu nebo k podlaze, upírá pohled jen na vybrané posluchače, těká pohledem apod.).

Pojmy k zapamatování



neverbální komunikace:

kinezika:

gestika:

posturologie:

kongruentní a nekongruentní postoj:

mimika:

vizika:

proxemika:

proxemická zóna:

haptika:

symboly:

ilustrátory:

regulátory:

adaptéry:

4.2 Metodika neverbální komunikace

Rozvíjení neverbální komunikace směřuje ke dvěma základním cílům, a to: **umět efektivně využívat prostředky mimoslovní komunikace** a zároveň se v nich orientovat, tzn. **rozumět neverbálnímu chování svého komunikačního partnera**.

Ke zdokonalování, zpřesňování či korekci neverbálního chování dochází samozřejmě i při rozvíjení schopnosti vést projev monologický a dialogický, neboť je mimoslovní komunikace vždy doprovází.

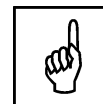
Zároveň je možné využít v rámci komunikační výchovy mnohé postupy, které jsou přímo zaměřené na práci s neverbálními signály. Ty mohou být zacílené **izolovaně na určitý druh neverbální komunikace**. Nabízejí se rovněž různé metody, které pracují s **mimoslovním projevem v jeho úplnosti**. V obou případech lze nalézt inspiraci zejména v metodikách dramatické výchovy.

Nyní popíšeme vybrané metody a postupy:

- Velmi přínosné jsou aktivity, které směřují k **nácviku využití určitých neverbálních prostředků** – např. mimiky, pomocí níž jsou vyjadřovány emoce. Úkolem účastníků je využít příslušné mimické prostředky tak, aby jejich tvář odpovídala určitým emocím. Následně je možné výrazy tváře analyzovat, pozorovat účast jednotlivých obličejových zón, variabilitu nebo individuální rozdíly. Obdobným způsobem lze postupovat také u **posturiky, kineziky a gestiky**. Konkrétní návrhy naleznete např. v publikaci M. Krobotové *Spisovná výslovnost a kultura mluveného projevu*.
- V oblasti proxemiky lze využít **metody inscenační**. Aktérům jsou zadány výchozí situace (rozhovor matky s dítětem, pracovní pohovor, dialog dvou cizích lidí), které následně pomocí hraní rolí ztvární. V průběhu hraní může docházet k záměrným úpravám výchozí situace (tzv. dynamické hraní). Analýza je pak zaměřena na vnímání vzdálenosti mezi komunikujícími v různých komunikačních situacích. S proxemickými zónami lze zároveň pracovat **v rámci skupiny** – účastníci vyjádří vzdálenosti vzájemné vztahy, vnímají, jak se promítají do velikosti zóny, jaké faktory spolupůsobí apod.
- Dalším možným postupem je **neverbální dialog**. Úkolem aktérů je sehrát rozhovor na dané či libovolné téma, a to bez použití slov. Variantou je dialog sestávající pouze z ustálených a v dané kultuře zakotvených gest.
- K rozvoji neverbální komunikace dochází také u **úkolů, které je nutné provést beze slov**. Aktéři se mají např. seřadit podle abecedy, podle data narození, podle různé barevných značek, které mají přilepené na čele apod. U této aktivity je neverbální komunikace nezbytná, účastníci jsou tedy směřováni k přesnému, jednoznačnému a pro ostatní srozumitelnému neverbálnímu chování.
- Z metod dramatické výchovy připomeňme například **živé obrazy**. Úkolem aktérů je zachytit pomocí vlastních těl určitý výjev. Důraz je kladen zejména na mimiku a posturiku, v případě **oživlých obrazů** se zapojují i další prostředky neverbální komunikace. Nezbytná je opět následná analýza zachyceného výjevu, rozbor zvolených neverbálních kódů, komentáře aktérů i pozorovatelů. Obdobnou metodou jsou také **sochaři či sochaři emocí**. Jeden z aktérů se stává sochařem – jeho úkolem je vymodelovat postavu, která prožívá určité pocity, nachází se ve složité životní situaci apod.
- Na pohybu, mimice, gestech, proxemice, haptickém kontaktu, případně nepohybu jsou založené **metody pantomimické**. Valenta (2008) rozlišuje různé druhy pantomim, např. **částecná** (v pohybu jsou pouze určité části těla), **dotyková** (sdělování dotykem, tzv. haptické hry), **mechanická** (úkol hráč realizuje segmentovaným pohybem – rozděleným do dílčích pohybů, tedy jako stroj, robot), **narativní** (vyprávěná pantomima – aktér doprovází pantomimicky vyprávěný děj), **ozvučená** (pantomimu doplňují různé zvuky – lidské či zvuky nástrojů), **plná** (pantomimické hraní založené na komplexním pohybu těla), **zpomalená** (pohyb se odehrává pomalu – pantomima vhodná pro zevrubnou analýzu využitých neverbálních kódů) apod.

- Přínosná může být také metoda **alter ego**. Jeden z aktérů hraje vnější chování postavy, druhý její vnitřní prožívání, a to právě pomocí prostředků neverbální komunikace. Nezbytná je analýza vzniklé herní situace.

Pojmy k zapamatování



metody inscenační:

neverbální dialog:

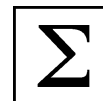
živé obrazy:

metoda sochaři:

pantomima (částečná, dotyková, mechanická, narativní, ozvučená, plná, zpomalená):

alter ego:

Shrnutí



Při komunikaci dochází k využívání různých znakových systémů: verbálních a zvukových prostředků, ale rovněž prostředků mimoslovních, neverbálních. Ty tvoří důležitou součást komunikace, často jsou dokonce vnímány jako věrohodnější. Slouží zejména k vyjádření postojů, pocitů či nálad. V komunikaci mohou plnit několik funkcí: doprovázejí a podporují komunikaci verbální, oslabují verbální sdělení nebo jej zastupují, signalizují aktivní naslouchání při dialogu, vyjadřují vztah ke komunikačním partnerům, řídí a organizují průběh komunikace, podílejí se na vytváření prvního dojmu nebo odrážejí emoce mluvčích.

Z hlediska funkce rozlišujeme několik typů neverbálních prostředků, a to tzv. symboly, které lze převést do verbální podoby, ilustrátory, doprovázející verbální sdělení, regulátory, jež slouží k řízení komunikace, a adaptéry, pomocí nichž ovládáme reakce našeho těla. Neverbální prostředky členíme také podle druhu. Rozlišujeme kineziku a gestiku, tedy komunikaci založenou na pohybech těla nebo jeho částí, dále haptiku, tedy vyjadřování dotykem, či posturiku, při níž komunikujeme postojem. Dalším druhem neverbální komunikace je proxemika, založená na komunikaci vzdáleností, a mimika – tedy komunikace pomocí výrazu obličeje.

V komunikační výchově je třeba pracovat na zdokonalování schopnosti využívat a zároveň identifikovat prostředky neverbální komunikace. K tomu účelu je možné využít celé spektrum metod a postupů – často se jedná o metody dramatické výchovy (např. živé obrazy, alter ego, pantomima, inscenační hry apod.).

Kontrolní otázky a úkoly



1. Jaké znakové systémy jsou v komunikaci využívány?
2. Definujte neverbální komunikaci.
3. Uveďte základní funkce neverbálních prostředků v komunikaci.
4. Vysvětlete tyto pojmy: symboly, ilustrátory, regulátory, adaptéry.
5. Vysvětlete tyto pojmy: kinezika, gestika, posturika, proxemika, haptika, mimika, vizika.
6. Jmenujte hlavní zásady neverbální komunikace.
7. Co je tzv. kongruentní a nekongruentní postoj?
8. Jmenujte a charakterizujte čtyři základní proxemické zóny.
9. Kterými metodami a postupy můžeme zdokonalovat využívání a schopnost interpretace neverbálních prostředků komunikace?

5 Argumentační schopnosti

Cíle



Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- vysvětlit pojem argumentace;
- objasnit význam argumentace v komunikaci monologické i dialogické;
- odlišit argumentaci věcnou od argumentačních chyb;
- znát metody a postupy, pomocí nichž lze v rámci komunikační výchovy rozvíjet schopnost věcné a logické argumentace.

Průvodce studiem



Pátá kapitola studijní opory je věnována argumentaci, tedy schopnosti zdůvodňovat či přesvědčovat pomocí věcných a logicky správných argumentů. První podkapitola je zaměřena na vymezení samotné argumentace a dále se podrobněji věnuje argumentaci věcné. Následující podkapitola naopak přináší přehled vybraných argumentů nevěcných, tzv. argumentačních faulů. Mnohé z nich jsou demonstrovány na názorných příkladech. V závěru stejně jako u předchozích kapitol naznačujeme možné postupy, jež lze využít při rozvíjení argumentačních schopností.

Doba potřebná ke studiu



K prostudování kapitoly budete potřebovat přibližně **dvě hodiny, dvě hodiny** poté věnujte vypracování kontrolních otázek a úkolů.

5.1 Věcná argumentace

Argumentací (z lat. *argumentum*, tedy důvod, důkaz) rozumíme zdůvodňování, dokazování či přesvědčování pomocí důkazů, jehož cílem je přijetí, případně vyvrácení určité teze.

Argumentace sestává z:

- **teze:** tvrzení, výrok, který bude zdůvodňován, eventuálně zpochybňován;
- **argument:** argumentační výrok, pomocí něhož dokazujeme, či naopak zpochybňujeme danou tezi. Jak uvádí K. Szymanek (2004), je argumentační výpověď takové tvrzení, ve kterém se pomocí určitých výroků (předpokladů) zdůvodňuje jiný výrok, zpravidla kontroverzní.

Základní **členění argumentace** pak spočívá v rozlišení:

- **argumentace věcné:** tedy argumentace ad rem – k věci;
- **argumentace nevěcné:** chybná, nevěcná argumentace neboli tzv. argumentační faul.

Pro zájemce



V některých odborných zdrojích (např. E. Hájková; D. W. a W. Allhoff aj.) se můžeme setkat také s rozlišením **argumentace věcné a argumentace emocionální**. Věcná, faktická argumentace je založena na principech logiky, odkazuje na fakta, zákony či autority. Vymezení věcné argumentace není však jednotné. Argumentace emocionální vychází ze zkušeností, vlastního pozorování a názorů. Často staví na emocích a cílí na city protistrany – mnohdy je zřetelný přechod od argumentace k manipulaci.

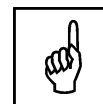
Argumentace se dotýká jak komunikace **monologické, tak dialogické**. Řečník při svém projevu předkládá množství výroků – aby působil přesvědčivě, volí různé způsoby argumentace. V ideálním případě pracuje s **argumentací věcnou, logickou** – tzn., vytváří argumenty, jež jsou objektivně pravdivé, dodržují logické postupy, a jsou tedy skutečným důkazem, který podpoří daný výrok.

Stejná pravidla platí pro **komunikaci dialogickou** – zde můžeme být ve dvou odlišných pozicích. Buď dokazujeme námi vyřčený výrok, nebo se naopak snažíme vyvrátit tvrzení protistrany – tzv. protiargumentace. S takovou argumentací se setkáváme často například v diskusích nebo debatách – zde opět platí určitá doporučení: je dobré si argumenty předem připravit a zároveň promýšlet možné argumenty protistrany a také okolnosti, z nichž vycházejí. Vždy předkládáme více argumentů – nejpádnější argument by však měl být uveden v samotném závěru.

Argumentace ad rem má mnoho podob (v odborné literatuře se můžete setkat s různými klasifikacemi věcných argumentů – v předkládaném studijním textu se opíráme zejména o třídění Klapetkovo a Szymankovo):

- **Argumentace pomocí fakt, dat nebo vědeckých důkazů:** ve prospěch tvrzení, nebo naopak proti němu mohou svědčit fakta, data, měřitelné údaje a vědecké důkazy, které jsou vědecky průkazné, spolehlivé a ověřené. Odvolávat se lze také například na **zákony, paragrafy a předpisy**, výrok lze opřít také o data zachycená v **grafech**. I zde ale hrozí riziko zpochybnění spolehlivosti či dezinterpretace – také fakta, statistická data a věcné důkazy mohou být nesprávné.
- **Argumentace pomocí příkladů:** platnost tvrzení lze dokázat příklady – ty však musí být dostatečně reprezentativní. Obecně platí, že čím více příkladů uvedeme, tím přesvědčivěji bude teze působit a je možné dojít k zobecnění. To však nesmí být unáhlené, zvláště v případech nerepresentativních příkladů.
- **Argument ad oculos** (očividný důkaz): tento typ argumentu je založen na důkazu, který je přímo předložen – můžeme jej tedy „vidět na vlastní oči“.
- **Argument autoritou:** tvrzení je možné podložit odkazem na autoritu – důležité ovšem je, aby se skutečně jednalo o autoritu obecně uznávanou, o objektivní zdroj.
- **Argument na základě analogie** (příměru, podobnosti): tvrzení je dokazováno srovnáním dvou obdobných jevů. Klapetek (2008) však v této souvislosti připomíná, že analogie je na jedné straně názorným způsobem rozšiřování a aplikace poznatků, za skutečný argument ji však považovat nelze – vnímá ji spíše jako řečnickou okrasu.
- **Argument o příčině:** argument je založený na předpokladu příčinné souvislosti mezi dvěma současně existujícími jevy.

Pojmy k zapamatování



argumentace:

argumentace ad rem:

argument ad oculos:

argument autoritou:

argument z analogie:

argument o příčině:

5.2 Argumentace nevěcná

V řečnické praxi se často setkáváme s argumenty, které **nelze považovat za věcné a logické**. Takové argumenty mohou vznikat vědomě s cílem dokázat tezi za každou cenu a přesvědčit o pravdivosti tvrzení svého protivníka (daný postup je patrný například u argumentace ad hominem – ta je ryze nevěcná – záměrně vytváříme argumenty tak, abychom svého protivníka přesvědčili nebo zpochybnili jeho tvrzení, přičemž se nevyhýbáme útoku na jeho osobu). Mnohé nevěcné argumenty odvádějí pozornost od obsahu tvrzení, pracují s emocemi, nevycházejí z věci samotné, ale směřují k člověku. Často slouží jako rétorický nástroj, jakýsi řečnický trik, a mohou mít značnou přesvědčovací sílu (např. argument ad populum, založený na populismu).

V praxi se setkáváme také s argumenty, které zahrnují **chybu v logickém postupu**. Jedná se o technicky nesprávné argumenty, mylné závěry, které bývají označovány jako argumentační chyby, fauly nebo kvaziargumenty. Setkat se můžete rovněž s pojmem falešná argumentace nebo argumentační klam.

Nyní uvedeme příklady nevěcné argumentace a argumentačních chyb (u některých z nich uvádíme pro ilustraci konkrétní příklady). Opět vycházíme zejména z pojetí Klapetka, Szymanka či Švandové.

- **Odkazování na autority:** argument, v němž je teze dokazována odkazem na autoritu nebo skupinu osob (kolektivní autorita), která ale skutečnou autoritou v dané oblasti není. Např.: *Tento prací prášek je určitě účinný a zdravotně nezávadný už jen proto, že to v reklamě potvrdil herec XY.* V případě citací dochází často k vytržení výroku z kontextu, k vynechání jeho důležitých částí či k jeho špatnému pochopení, k dezinterpretaci. Obdobnou argumentační chybou je také tzv. **společenský apel** – teze je zdůvodňována tím, že s ní souhlasí ostatní, např.: *Odsun německého obyvatelstva byl správný, všichni si to myslí.* Častá je také **anonymní autorita** (vědci, odborníci apod.).
- **Argument ad hominem:** argument založený na útoku vůči osobě protivníka, k němuž často dochází ve snaze zpochybnit jeho tvrzení. Např. *Co říkáš, není pravda. Jsi ještě moc mladý a navíc dost hloupý na to, abys dovedl situaci posoudit.*
- **Argument ad baculum:** argumentace silou, vyhrožováním, zastrašováním či nátlakem. Cílem je vyvolat v protivníkovi pocit ohrožení, strachu. Ten poté snáze přistoupí na stanovisko argumentujícího.
- **Argument ex concessis:** argumentace založená na hledání rozporů v tvrzení řečníka s ohledem na jeho dřívější názory.
- **Argument ad misericordiam:** argumentace, při níž argumentující působí na city protivníka. Např.: *Nedávejte mně z testu nedostatečnou. Rodiče mě určitě potrestají výpraskem.*
- **Argument ad populum:** argumentace založená na populismu – použijeme takový argument, o němž se domníváme, že na protistranu zapůsobí, zavedeme se jí. Velmi úzce

souvisí s výše uvedeným společenským apelem. Např.: *Nepřijímejme uprchlíky! Berou našim lidem práci!*

- **Argument ad ignorantiam:** argument vycházející ze skutečnosti, že nelze-li daný jev dokázat, platí opak. Např.: *Nelze dokázat, že posmrtný život neexistuje. Posmrtný život tedy existuje.*
- **Argument z analogie:** argument vycházející z podobnosti mezi určitými objekty nebo jevy. Setkáváme se s ním také u argumentace věcné – záleží tedy na kvalitě či míře podobnosti, na základě níž je argument vytvořen. Např.: *Zkoušku neudělala Petra ani Klára. Neudělá ji tedy ani Monika.*
- **Točení se v kruhu:** mezi tezí a argumentačním výrokem není rozdíl – zdůvodňujeme tedy pomocí toho, co má být zdůvodňováno. Např.: *Staří lidé pracují pomalu, protože jsou pomalí.*
- **Uvádění extrémních příkladů:** platnost výroku opíráme uvedením příkladu, ten je ale ve vztahu k danému jevu přehnaný.
- **Falešné dilema:** způsob argumentace vycházející z mylného faktu, že existují pouze dvě možnosti (či více). Dochází tedy k chybnému zjednodušení problematiky. Např.: *Kdo se neúčastní demokratických voleb, podporuje minulý režim.*
- **Úhybný manévr – zavedení na falešnou stopu:** argument založený na odvedení pozornosti od základu samotného výroku. Úhybné manévry jsou časté zejména v diskusích.
- **Unáhlené vyvozování závěrů či zobecňování:** zobecňování nebo vyvozování závěrů na základě nízkého počtu příkladů nebo dat. Např.: *Moje sestra je blondýna a připálí i čaj. Blondýny neumějí vařit.*
- **Doložení vyplývajícího:** argument založený na předpokladu, že automaticky platí i opačná implikace. Např.: *Všichni záchranáři jsou muži. Petra je záchranář, je tedy muž.*
- **Větší počet příčin:** dochází ke zjednodušení – sledovaný jev má více příčin, přičemž je tvrzení dokazováno pouze jednou z nich. Např.: *Nezaměstnanost byla způsobena nedávnou ekonomickou krizí.*
- **Falešná příčina:** argument založený na mylném dojmu, že mezi jevy je vztah příčina/následek. Ve skutečnosti tomu tak není – příčinná souvislost mezi dvěma jevy chybí.
- **Nevýznamná příčina:** příčinná souvislost mezi dvěma jevy je vzhledem k charakteru daných jevů nevýznamná. Např.: *Nevypil jsi ráno všechny čaj. Africké děti kvůli tobě trpí žízní.*

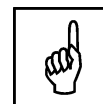
- **Společná příčina:** argument vycházejí z mylného dojmu, že mezi dvěma jevy je vztah příčina/následek, přičemž mají oba jevy jednu společnou příčinu.

Úkol nebo cvičení



Sledujte po nějakou dobu argumentaci účastníků televizních diskusních pořadů. Zjistěte, zda vždy argumentují věcně, nebo se naopak dopouštějí argumentačních chyb. Poznačte si konkrétní argumentační výroky.

Pojmy k zapamatování



argument ad hominem:

argument ad baculum:

argument ex concessis:

argument ad misericordiam:

argument ad populum:

argument ad ignorantiam:

točení se v kruhu:

uvádění extrémních příkladů:

falešné dilema:

úhybný manévr:

unáhlené vyvozování závěrů či zobecňování:

falešná příčina:

společná příčina:

nevýznamná příčina:

větší počet příčin:

doložení vyplývajícího:

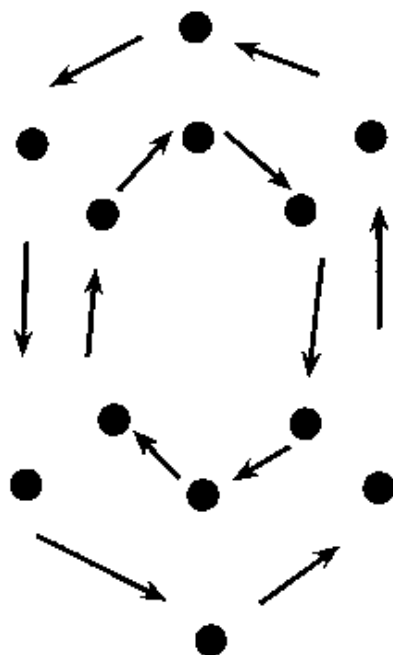
5.3 Metodika argumentace

Zdokonalování **dovednosti argumentovat věcně a logicky patří k hlavním cílům komunikační výchovy**. Jen projevy, které obsahují kvalitní argumenty, působí přesvědčivě, věrohodně, vyvolávají kladné reakce posluchačů, směřují ke komunikačnímu úspěchu.

V případě argumentace se určitě nelze obejít bez základních teoretických znalostí. Východiskem pro další aktivity, které již směřují k nácviku argumentace, je tedy **teoretický exkurz** spojený s rozlišováním argumentů věcných a argumentačních faulů.

V další fázi je možné začlenit do komunikační výchovy aktivity, které jsou založené na praktické aplikaci – dochází tedy již k samotnému **tréninku argumentace v různých komunikačních situacích**. V následující části seznámíme s vybranými postupy a metodami:

- Vhodná je například taková varianta **třífázového rozhovoru**, kdy jeden mluvčí uvede tvrzení (tezi), druhý argument a třetí protiargument. Po určité době dochází ke střídání rolí. Nutná je zároveň fáze analýzy a hodnocení, při níž dochází k rozboru jednotlivých argumentů (ty mohou být předem zaznamenány pomocí T-schématu – v jednom sloupci se soustředí argumenty pro a v druhém protiargumenty).
- Na aktivitě jednotlivce je založena **metoda, při níž se pracuje s výroky**. Každý z mluvčích si předem připraví několik výroků k danému tématu – následně předstoupí před posluchače a každý z výroků opatří argumentem. V případě, že výroky vycházejí z textu, je možné se v argumentaci opírat právě o fakta uvedená v podkladech (zvláště při počátečním nácviku argumentace).
- Zejména při práci s kontroverzními tématy lze využít **metodu výměnných rolí**. Východiskem je opět teze, tvrzení související s tématem. Účastníci se nejprve rozdělí do dvou skupin – PRO/PROTI. Následuje hledání a prezentace argumentů – dochází ale k výměně. Ti, co s danou tezí souhlasili, hledají argumenty proti. Protistrana argumentuje pro platnost uvedené teze. Je tak záměrně rozvíjena schopnost vstoupit do pozice protistrany, vidět problematiku v její složitosti, vyhledávat argumenty pro tvrzení, s nímž daný jedinec nesouhlasí.
- Složitější technikou je **metoda carousel**, která směřuje k podobným cílům výměnné role. U této metody je nutné předem připravit kartičky s názory k výchozímu tématu (tedy několik tvrzení, která na sebe logicky navazují). Počet kartiček odpovídá počtu dvojic ve skupině. Dvojice se posadí do kruhu – vždy čelem proti sobě. Každá z nich obdrží jedno tvrzení (u první dvojice obdrží kartičku osoba sedící vně kruhu, u sousedící dvojice mluvčí, který sedí uvnitř kruhu). Účastník s kartičkou uvádí po dobu časového limitu argumenty podporující dané tvrzení. Po uplynutí času prezentuje druhý z dvojice protiargumenty. Následně dojde k „otočení kolotoče“. Všichni se posouvají doprava, kartička zůstává na místě. Takto se kolotoč otáčí do té doby, než se všichni vystřídají u jednotlivých stanovišť. Vyjádří se tak postupně ke všem tezím a zároveň se procvičí v argumentaci i protiargumentaci (blíže k průběhu aktivity viz Sitná, 2009).

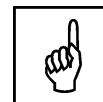


Obr. 3. Metoda carousel (in Sitná, D. *Metody aktivního vyučování*. Praha: Portál, 2009)

- K rozvoji dovednosti věcně argumentovat lze využít také aktivity založené na principu hry. Takovou metodou je např. **metoda soudu**, spočívající v inscenaci soudního řízení. Východiskem je konfliktní situace. Účastníci vstupují do rolí (soudce, obhájce, státní zástupce, svědci, poškozený, žalobce apod.). Vybraní aktéři vystupují se svou řečí, kterou je třeba vystavět na kvalitních argumentech. Úroveň argumentů je zhodnocena v průběhu závěrečného rozboru zinscenovaného soudního řízení.
- Do role vstupují účastníci také ve hře „**Kdo bude zachráněn?**“. V úvodní fázi aktivity jsou seznámeni s výchozí situací – ta může mít různé formy: hráči se nacházejí např. ve městě, kde se rozšířila nebezpečná epidemie. Zachráněn ale může být pouze určitý počet obyvatel. Každý ze skupiny obdrží kartičku s rolí, s níž do hry vstupuje (král, matka pěti dětí, žebrák, učitel, kuchař, malé dítě apod.). Následně hledají aktéři argumenty, proč by právě oni měli nastoupit na loď. Ostatní uvádějí pádné protiargumenty a zároveň sledují, zda argumentující využívají pouze věcné, logické argumenty, nebo spíše sahají po argumentech emocionálních. Hru opouští ten, kdo není schopen sdělit další argumenty.

Po dílčím tréninku argumentačních dovedností je možné přistoupit k **náročným metodám, které jsou na argumentaci přímo založené** – a to nácvik **diskuse, debaty a polemiky**. Odkazujeme v tomto případě na druhou kapitolu studijního textu, v níž jsme dané metody stručně představili. Zároveň doporučujeme před realizací prostudovat důkladně odborné zdroje uvedené v seznamu literatury.

Pojmy k zapamatování



třífázový rozhovor:

metoda výměnných rolí:

výroky:

metoda carousel:

metoda soudu:

Shrnutí



Argumentace neboli zdůvodňování tvrzení pomocí věcných a logických důkazů patří k základním rétorickým dovednostem. Východiskem pro argumentaci je teze, jejíž platnost je pomocí argumentů dokazována, nebo zpochybňována.

Argumenty se zpravidla člení na věcné a nevěcné. Věcná argumentace je založena na argumentech objektivně pravdivých, vychází z principů logiky. Bývá také označována jako argumentace ad rem. K jejím základním formám patří argumentace pomocí fakt, dat či vědeckých důkazů, argumentace uvedením příkladu, argumentace ad oculos, argumentace odkazem na autoritu, argument na základě analogie nebo argument o příčině.

V praxi se ale můžeme také setkat s argumenty nevěcnými, s tzv. argumentačními fauly. Řadíme mezi ně např. argument ad hominem, argument ad baculum, argument ex concessis, argument ad misericordiam, argument ad populum, argument ad ignorantiam, točení se v kruhu, uvádění extrémních příkladů, falešné dilema aj. Argumentační fauly vznikají často na základě nevědomé chyby v logických postupech, mnohdy jsou ale také záměrné – odvádějí pozornost od merita věci nebo útočí na emoce protistrany.

Při nácviu argumentace je nezbytné ovládat teoretická východiska (orientovat se v základních formách věcné i nevěcné argumentace), následně je možné využít různé aktivity a metody, jejichž cílem je jednak rozpoznání argumentačních faulů, jednak zdokonalení argumentačních dovedností, a to jak v rovině argumentace, tak protiargumentace (např. třífázové rozhovory, metoda výměnných rolí, metoda carousel, práce s výroky, metoda soudu, nácvik diskuse nebo debaty).

Kontrolní otázky a úkoly



1. Definujte pojem argumentace.
2. Rozlište argumentaci věcnou a nevěcnou.
3. Uvedte příklady argumentačních faulů (včetně konkrétních ukázek).
4. Které metody lze při zdokonalování argumentačních dovedností využít? Navrhněte příklady konkrétních realizací (včetně témat, tezí apod.).

Průvodce studiem



Studijní opora, kterou jste právě prostudovali, Vám poskytla základní poznatky z oblasti kultury mluveného projevu a komunikační výchovy. Věříme, že jste během studia načerpali potřebné vědomosti. Zcela jistě jste ale také navazovali na Vaše dosavadní znalosti a zkušenosti. Zároveň jste měli možnost získat podněty a inspiraci pro praktickou realizaci aktivit rozvíjejících mluvený projev monologický i dialogický. Kontrolní otázky a úkoly měly posloužit k zopakování jednotlivých problematik, zároveň bylo jejich cílem podnítit Vás k přípravě podkladů určených k realizaci samotné výuky. K dalšímu samostudiu vřele doporučuji odborné zdroje uvedené v seznamu literatury. Najdete v nich nejen další doplňující teoretické poznatky, ale také mnoho praktických námětů či metodických doporučení.

Literatura



- Allhoff, D. W. a Allhoff W. *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada, 2008.
- Čechová, M. a kol. *Čeština – řeč a jazyk*. Praha: SPN, 2011.
- Cogiel, A. *Empatie*, [online]. 2007 [cit. 2015-5-11] Dostupné na: <http://ff.osu.cz/index.php?kategorie=224&id=3699>.
- DeVito, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2008.
- Hajerová Müllerová, L. *Komunikační dovednosti*. Praha: Vysoká škola ekonomiky a managementu, 2014.
- Hájková, E. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011.
- Heilmann, Ch. M. *Řeč těla. Gesta – mimika – emoce*. Praha: Grada, 2014.
- Hrbáček, J. *Nárys textové syntaxe spisovné češtiny*. Praha: Trizonia, 1994.
- Hůrková-Novotná, J. *Česká výslovnostní norma*. Praha: Scientia, 1995.
- Kanitz, A. *Umění úspěšné komunikace*. Praha: Grada, 2005.
- Karlík, P., Nekula, M. a Rusínová, Z. (Eds.). *Příruční mluvnice češtiny*. Praha: Lidové noviny, 1995.
- Klapetek, M. *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada, 2008.
- Krobotová, M. *Spisovná výslovnost a kultura mluveného projevu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000.
- Lotko, E. *Kapitoly ze současné rétoriky*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2009.
- Lotko, E. O některých vývojových tendencích v současné slovní zásobě a jejich příčinách (na materiálu češtiny, slovenštiny a polštiny). In *Studia Slavica* 5, Ostrava, 2002, s. 7–23.
- Machková, E. *Jak se učí dramatická výchova*. Praha: AMU, DAMU, HAMU, FAMU, 2007.
- Machková, E. *Metodika dramatické výchovy*. Praha: Sdružení pro tvořivou dramaturgii, 2005.
- Machová, S. a Šamalová, M. *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ*. Praha: Univerzita Karlova, 2007.
- Sitná, D. *Metody aktivního vyučování*. Praha: Portál, 2009.

Svršek, J. *Logika a „logické“ argumenty* [online]. 2006 [cit. 2015-5-11]. Dostupné z: <http://natura.eri.cz/natura/2000/11/20001104.html>

Szymanek, K. a kol. *Umění argumentace*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004.

Šmajsová Buchtová, B. *Rétorika. Vážnost mluveného slova*. Praha: Grada, 2010.

Špačková, A. *Umění dialogu*. Praha: Grada, 2011.

Švandová, B. Chybné argumenty. In Jelínek, M. a kol. *Argumentace a umění komunikovat*. Brno: Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity, 1999.

Valenta, J. *Metody a techniky dramatické výchovy*. Praha: Grada, 2008.

Valenta, J. *Učíme (se) komunikovat. Metodika komunikace v rámci osobnostní a sociální výchovy*. Kladno: AISIS, 2010.

Vymětal, J. *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada, 2008.