

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra filosofie

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Petra Čechová

adresa: č. 57, 675 01 Vladislav

studijní obor (kombinace): Filosofie humanitních věd

Název BP: Člověk a řeč - aspekt neverbální komunikace

Název BP v angličtině: **Human and speech - aspect of nonverbal communication**

Vedoucí práce: PhDr. David Krámský, Ph.D.

Konzultant:

Termín odevzdání: 24. 4. 2009

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 7. 4. 2009

děkan

vedoucí katedry

Převzal (kandidát): _____

Datum: _____

Podpis: _____

Název BP:	• LOV• K A • E• - ASPEKT NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE
Vedoucí práce:	PhDr. David Krámský, Ph.D.
Cíl:	1. Vymezení pojm• – komunikace, •e•, jazyk 2. Druhy komunikace - verbální komunikace a její složky, neverbální komunikace a její složky (•e• t•la, jak lze rozum•t •e•i t•la) 3. Možnosti porozum•ní "•e•i t•la" 4. Sociální komunikace
Požadavky:	Student bude práci konzultovat jedenkrát m•sí•n•. První hrubou verzi student odevzdá 12/09.
Metody:	Práce s odbornou literaturou - interpretace, komparace, analýza.
Literatura:	Hagege Claude: • lov•k a •e•: lingvistický p•isp•v•k k humanitním v•dám, Praha: Karolinum, 1998 Lewis David: Tajná •e• t•la, Praha: East Publishing, 2007 Kone•ná Magdalena: • e• a rozum•ní: poznámky k filozofické a teologické hermeneutice Gadamera, Ebelinga, Fuchse, Brno: Marek Kone•ný, 2007 Bruno Tiziana: Jak neverbáln• p•sobit na druhé a rozum•t •e•i t•la, Praha: Grada, 2005 Hartley Mary: •e• t•la v praxi: teorie, cvi•ení, modelová situace, Praha: Portál, 2004 Gruber David: Zlatá kniha komunikace, Ostrava: Repronis, 2005 Hořková Alena: Komunikace - skripta Poláková Jolana: Filozofie dialogu: Rosenzweig, Ebner, Buber, Lévinas, Rychnov nad Kn•žnou: Ježek, 1995 Poláková Jolana: Smysl dialogu: o sm••ování k plnosti lidské komunikace, Praha: Vyšehrad, 2008 Va•ková Irena: Nádobá plná •e•i (•lov•k, •e• a p•irozený sv•t), Praha: Karolinum, 2007 Listy Lingvistické

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNÁ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Filozofie
Studijní program: Filozofie humanitních věd
Studijní obor (kombinace): Filozofie humanitních věd

• slovník a řeč – aspekty neverbální komunikace
Human and speech – aspect nonverbal communication

Bakalářská práce: 2009/2010–FP–KFL-0010

Autor:
Petra ECHOVÁ

Podpis:

Adresa:
• č. 57
675 01, Vladislav

Vedoucí práce: PhDr. David Krámský Ph.D.

Konzultant:

Počet

stran	graf.	obrázk.	tabulek	pramen.	Příloh
61	0	10	1	14	0

V Liberci

dne: 06.04.2010

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 06. 04. 2010.

Petra Čechová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce PhDr. Davidovi Krámskému Ph.D. za cenné připomínky a odborné vedení při zpracování bakalářské práce a kolegům z Klubu Zámek – centra prevence, za ochotu a pomoc při poskytování informací.

•lov•k a •e• – aspekty neverbální komunikace

Anotace

Cílem bakalářské práce je ukázat, jaké jsou možnosti lidské •e•i, komunikace. Komunikace je přirozenou sociální lidskou pot•ebou, sloužící nejen k prostému dorozumívání, ale rovn•ž pro d•lbu práce a organizace všech •inností. Je nutná k formulaci myšlenek a k jejich p•ínosu formou sd•lení. Tento proces umož•uje p•edávat informace a životní zkušenosti. Pot•eba a zp•sob komunikace pomáhala vývoji lidskému mozku a kultury. Proto je komunikace jedním z nejd•ležit•jších technik a m••ítkem lidského pokroku.

První •ást obsahuje obecné poznatky o komunikaci a její vývoj s r•znými teoriemi o vzniku. Druhá •ást se zam••uje na neverbální komunikaci a její specifické •ásti. Poslední t•etí •ást se v•nuje komunikaci verbální. Konkrétn•ji pak vznikem písma, mluveným textem, ale také r•znými vadami •e•i.

Summary

This thesis is focused to showing the possibilities of human speech, communication. Communication is the natural social human need made not only for simple intercommunication, but for division of labor and organization of all activities as well. It's necessary to define thoughts and their contribution by the form of message. This process provides possibility to transfer information and life experience. Need and way of communication has helped human brain progression and culture. That's why the communication is one of the most important techniques and criterion of human progress (improvement).

First part of this thesis contains general knowledge about communication and its progress with different theories about origin. Second part is focused on non-verbal communication and its specific parts. Last - third - part is focused on verbal communication. Specifically on calligraphy origins, spoken language and various defects of speaking as well.

Obsah

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNÁ - HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ	1
ÚVOD	7
VZNIK • E • I.....	9
KOMUNIKACE	14
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOST.....	16
SEBEREFLEXE	17
KOMUNIKAČNÍ PROCES.....	18
PROCES KOMUNIKACE	20
BARIERY KOMUNIKACE	21
<i>Temperament</i>	22
NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	24
KONTEXTUÁLNÍ PROJEVY	25
<i>Proxemické chování</i>	25
<i>Posturologie</i>	28
<i>Haptika</i>	29
PERFORMAČNÍ PROJEVY.....	33
<i>Mimika</i>	33
<i>Oční kontakt, pohledy očí</i>	34
<i>Kinetika</i>	35
PARALINGVISTICKÉ PROJEVY.....	38
VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	40
JAZYK	41
<i>Znak</i>	41
VÝVOJ PÍSMO.....	41
JAZYKOVÉ ZNAKY DLE SAUSSURA.....	43
<i>Označující a označovaný</i>	43
NASLOUCHÁNÍ.....	45
<i>Techniky aktivního naslouchání:</i>	46
KOMUNIKAČNÍ STOPKY.....	47
MLUVENÝ TEXT.....	49
<i>Monolog</i>	51
<i>Dialog</i>	51
<i>Rozhovor</i>	52
PROJEV	52

PORUCHY • E • I.....	55
<i>Koktavost</i>	56
ZÁV • R	59
LITERATURA	61

Seznam obrázk• a tabulek

Schematický nákres mozku.....	12
Eysenc• v systém dvou základních faktor• osobnosti.....	23
Osobní zóna.....	27
Pozice u stolu.....	29
Bezpe•ná místa pro dotek.....	30
Styly podání ruky.....	32
T•i •asto používané symboly.....	36
Regulátory.....	37
Ukázky písma.....	41
Vztah mezi ozna•ovaným a ozna•ujícím.....	43
Tabulka promluva.....	49

Úvod

Svět bych přirovnala k velké divadelní scéně. Leč si to neuvědomujeme, sami jsme autoři i režiséry vlastního dramatu. Ve společnosti zaujímáme své výsadní postavení, svojí činností naplňujeme určitá očekávání okolního prostředí, vstupujeme do sociálních kontaktů a komunikujeme s nejrůznějšími subjekty společnosti. Komunikace je základní předpoklad pro fungování mezilidských vztahů. Musíme se naučit ji vnímat a využívat ji ve svých prospěších i ve prospěch organizace, ve které pracujeme, aniž bychom si uvědomovali její důležitost. Poznáváme to až v situacích, kdy musíme překročit hranice běžné konverzace, vystoupit před početnějším auditoriem, moderovat i vést poradu v zaměstnání a jiné. V tuto chvíli poznáme, že jakákoliv komunikace není úhonná, pro nás osobně i pro naše okolí. Pokud chceme, aby nám lidé rozuměli, pochopili podstatu toho, co jim chceme sdělit a pokud máme zájem, aby respektovali a plnili naše přání, musí mít naše komunikace určitou kvalitu. Nebudu daleko od pravdy, když komunikaci budu považovat za vědu o umění. Komunikace je jako „skalpel“, který v rukou chirurga, specialisty a profesionála může i zachránit život. Ba naopak v rukou laika může způsobit ránu, jejíž hojení může trvat i po celý zbytek života. Slovo může člověka nadchnout, znechutit i ranit, zmanipulovat. Vhodným volením slov v pravou chvíli držíme v rukou neskutečně silnou zbraň. Stejný efekt je například i u hypnózy, kterou se budu zabývat později. Přirozeně, že uvedený příklad evokuje následující otázku: „Máme používat tento skalpel jako odborníci i laici?“ Většina z vás by se nad odpovědí nepozastavovala a nepřemýšlela. Avšak být „profesionálem“ v komunikaci vyžaduje mnoho úsilí, jak teoretického, tak i praktického.

Život jedince má charakter společenského, sociálního styku a jednání uskutečňující se v práci, podnikání, politické a veřejné činnosti, zájmy, koníčky, běžné vztahy, rodina, přátelé atd. Toto jednání je neodmyslitelnou součástí lidské existence, každodenní zabezpečení životních potřeb, přátelských styků, kulturního života jedince. Jednání se v převážné míře uskutečňuje tělesně, čerovou činností. Znamená to, že tělo hraje významnou roli v životě jedince, lidstva. Jsou společenské činnosti, v nichž tělová komunikace má druhotný charakter, například činnosti ve vysoce hlučném prostředí, tělo je zde zjednodušeno. Na druhé straně jsou i činnosti, kde je tělová komunikace převládající složkou, například rozhlas, televize, tisk, politika. V rámci tělové komunikace se někdo obrací k někomu s úmyslem sdělit nějaké fakta,

informace, pocity, názory, dojmy atd. Z tohoto vyplívá, že se jedná o vztah mezi účastníky, komunikanty. Nezáleží na časových a prostorových okolnostech jejich vztahu, vzdálenosti komunikantů, jak zeměpisné, tak časové. Za komunikaci lze považovat i telefonický rozhovor, dopis, vztah mezi čtenářem knihy a autorem. Technický rozvoj umožnil, aby se mluvený projev uplatnil i tam, kde bezprostřední kontakt v prostoru a čase není, tj. technická zařízení, která konzervují, ukládají produkty řeči (magnetofon, videotechnika). Technický rozvoj výrazně zvýšil význam mluvené řečové činnosti.

Člověk z hlediska individuálního vývoje nabývá tyto řečové schopnosti ve styku s lidmi, s okolím, se světem. Tyto schopnosti se vytváří v souvislosti s tím, jak se vytváří a rozvíjí kontakty dítěte, dospívajícího jedince a dospělého s prostředím. Jedná se o kontakty s matkou, vlastní rodinou, dále kamarády ve škole, v práci atd. Potřeba porozumět druhým a být srozumitelným, stimulují rozvoj řečových schopností. Jazykové formy, pravidla jejich užívání, normy řečového chování si dítě osvojí zároveň osvojováním pravidel a norem sociálního styku. Již v předškolním věku působí sdělovací prostředky, zejména televize, dítě si záhy vytvoří vědomí rozmanitosti řečových forem, jejich vhodnosti a nevhodnosti v jednotlivých komunikačních situacích. Tento proces je zčásti spontánní a zčásti je dán vědomým působením vychovatelů (rodina, učitelé). Zatím co obsahová stránka řečových schopností se rozvíjí v souvislosti s rozvojem poznávacích schopností, znalostí o světě atd.

Co se odehrává, když hledáme slova a vytváříme věty? Jak hledáme významy slov? Jak porozumíváme větám? Tímto a dalšími otázkami se zabývá psycholingvistika, kognitivní lingvistika. Disciplíny, jejichž vliv v posledních letech vzrostl a které dnes patří k nejdůležitějším jazykovědným přístupům.

Kognitivní lingvistika je mladá disciplína, která se v posledních deseti letech radikálně vyvíjí. Zabývá se popisem a vysvětlováním mentálních struktur a procesů lidského jazyka. Jazyk je zde chápán jako specifický výkon lidské mysli a jako mentální systém znalostí. Popisuje jazyk jako součást kognice. Zkoumá se vzájemný vztah mezi reprezentací a zpracováním jazykových znalostí. Příkopníky této disciplíny jsou například G. Lakoff a M. Johnson.¹

¹ Schwarzova, M. Úvod do kognitivní lingvistiky. Praha: Podlesí, 2009. ISBN 978-80-7272-155-9

Vznik řeči

Díky řečové schopnosti se lišíme od zvířat. Je to nástroj dorozumívání takového stupně dokonalosti, jaký v živočišném světě jinde nenajdeme. Kdy a za jakých podmínek vznikala lidská řeč? Vznikly různé teorie o původu lidské řeči podložené výzkumy té doby. „Hominizační proces ještě neskončil, ale nikde na světě již nedochází k takovým proměnám, jaké tento proces provázely, a nikde na světě se již neúčastní vznikající slovo k hovořit. První studium tohoto nesmírně zajímavého procesu je tedy nemožné. Můžeme se uchýlit pouze k výzkumu nepřímému a z nálezů, které po sobě zanechal tvor, z něhož se postupně stával slovo, s určitou pravděpodobností usuzovat, kdy začal mluvit a jak jeho řeč vypadala. Proměna biologických předchůdků slova v druh homo sapiens byl proces zdlouhavý a jeho trvání se odhaduje na miliony let.”² V této době si homo sapiens začal osvojovat signalizaci, se kterou se dorozumívali mezi sebou. Postupem času z těchto signálů, skoků a jiných zvuků zrodila řeč, kterou lze nazvat lidskou. Stal se homo sapiens slovem proto, že začal mluvit, a naopak, zda jeho tehdejší dorozumívací prostředek ho přivedl na úroveň myslící bytosti? „Je na první pohled zřejmé, že tyto otázky jsou špatně položeny. Polidšování se událo zjemňováním všech funkcí, kterými disponoval předchůdce slova, postupným vznikáním vdomí sebe samého a postupným zespolečňováním jeho způsobu života. Nelze říci ani to, že tvor blízký slovu se stal slovem proto, že začal žít a hlavně dobývat svůj chléb ve víceméně jednoduchých společenských formacích. Nemůže být sporu o tom, že jednou z hlavních podmínek, které umožnily proměnu homo sapiens v slova, byly biologické zkušenosti nashromážděné v předcházejícím vývoji a materializované jednak ve stavbě celého organismu, především mozku, a jednak v celém způsobu chování a jednání těchto tvorů.”³ Vůdci tedy nejvíce pozornosti věnují nálezům, které nám mohou něco sdělit o stavbě a konfiguraci mozku našich předchůdců. Každý sebemenší úlomek, předmět, který se nám zachoval po dlouhá tisíciletí, je nesmírně cenný.

Teorii o tom, jak vznikla lidská řeč, je mnoho, například Darwin se domníval, že slovo nejdivně zpíval, jak je to dodnes u gibbona. Dle něj první slova měla charakter muzikálních hlasových projevů, které byly modifikovány artikulačním aparátem. Až užívání těchto zvuků vedlo k zjemňování artikulačního aparátu a vývoji mozku. Slovo tedy napodoboval a

² Morávek, M. Lidská řeč. Praha: Orbis, 1969. str. 17

³ Morávek, M. Lidská řeč. Praha: Orbis, 1969. str. 17

fixoval zvuky, jež k němu doléhaly a zazářoval si je do svého slovníku. Podobné jsou další názory na vznik řeči, které se opírají o tzv. zvukovou gestikulaci. Zastáncem této teorie byl například Wundt. Ten se domníval, že určitými zvuky se v rámci celé doprovodné reakce anebo souboru doprovodných pohybů vyjadřují určité, signální pohyby těla, rukou a lících svalů.

Další názor uveřejnil badatel Marr, který upozornil na zásadní význam gest, vynořoval se tedy kinetické, pohybové řeči. Touto řečí se dorozumívali naši předchůdci mezi etapou biologického vývoje a etapou řečovou. Jeho uvedená etapa byla dle jeho názoru zcela nezbytná a byla málo ozvučena výkřiky, jak například uvádí Darwin. Marr se opírá o fakt, že ruční jazyk, čili gesta, doposud užívají například Indiáni Jižní Ameriky, obyvatelé Kavkazu i australské buše. Zvukový jazyk vznikl až tehdy, když začali předchůdci používat k práci umělé nástroje, tedy vyrobené. I Márova teorie má několik nedostatků a nemůže se tedy stát odpovědí na naši otázku o původu lidské řeči. Jedním z nedostatků je ten, že je nepochopitelné, proč by se z vývoje na dlouho dobu vytratila zvuková signalizace, k níž tak pracovními cestami dospěl živý svět na své předcházející cestě. Vývoj řeči homo sapiens je složitý a musel nutně navazovat, lidská řeč tedy mohla vzniknout jen ze zvukové signalizace, což má několik významných biologických příčin. „Jediný zvukový signál působí přes překážky a v situacích, kdy jiné signalizace není možno použít. Jinak než zvukem není možno se domluvit v noci, v mlze, anebo je-li mezi těmi, kdož se dorozumívají, terénní překážka. Zvuk působí na relativně velkou vzdálenost, a to za určité situace stejně jako podnět optický.“⁴ Důležitým faktem je ten, že artikulovaný projev je možno produkovat, aniž bychom vyloučili jiný orgán, tj. můžeme mluvit, když pracujeme, pohybujeme se i naopak. Zvukový signál má též probouzející vliv, působí tedy i na spícího jedince a lze jej probudit i na určitou vzdálenost k určité činnosti. Hlas je tedy dorozumívací prostředek, který přes určitou omezenost akustického informačního kanálu má tolik předností, takže je pochopitelné, že to mohla být jediná artikulovaná řeč, která byla základem pro vznik lidské řeči.

Názory jak se vyvíjela artikulovaná řeč, jsou vcelku shodné. Signalizace primitivních tvorů byla spjata s náhodným používáním předmětů, které byly k dispozici bez úprav. Další fáze je spjata již se soustavným používáním předmětů k určité činnosti, za nějakým cílem, například kameny, klacky. Jakmile se tvor, jenž směřoval k lovu, začal záměrně opatřovat upravenými nástroji, začala také fáze vlastního řečového vývoje. V době kamenné se světem

⁴ Morávek, M. Lidská řeč. Praha: Orbis, 1969. str. 19

ozývaly varovné výkřiky, různé pokašlávání, pomlaskávání doprovázené bohatou gestikulací a začaly se vytvářet první představy o světě. První slova byla jednoslabičná a měla mnoho významů. S dalším rozvojem výroby docházelo i k rozvoji představ, zvykových výrazů a rodily se první základy řečové komunikace. Dále se řeč vyvíjela souasně s tím, jak vznikaly v mladším paleolitu společenské organizace, stáda, rody, kulty. Vznikaly světové názory v podobě magických představ, řeč byla skladebná, doprovázena pohybovou gestikulací, dramatickým tancem a pantomimou. Lovák byl definitivně lovčkem a své představy o světě začal vyjadřovat nejenom zvuky své řeči, ale i graficky na stěnách jesky apod. Z toho lze usuzovat, odkdy se vyvíjející lovák začal vyjadřovat řečí a do jaké míry to byla řeč? Přirozeně nemáme žádné záznamy o slovním vyjadřování, ale lze si utvořit docela přesný obrázek z toho, co máme po svých předcích.

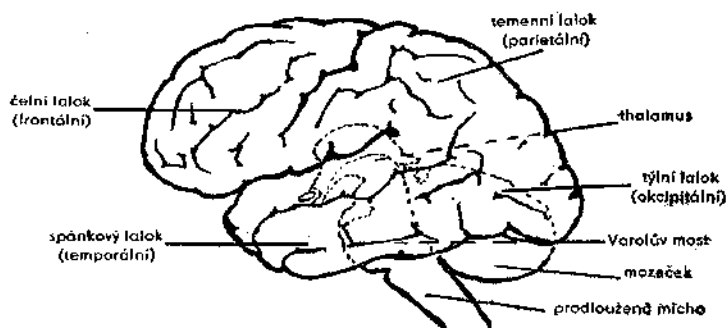
Je možné považovat všechny zvuky jako základ komunikace, kterými se už před lovčkem vzájemně informovali jeho předchůdci. Každý druh zvuku se stal prostředkem nebo informačním elementem pro přenos zprávy o tom či onom druhu chování, situaci. Domnívám se, že při řešení otázky vzniku řeči je třeba vycházet z představ pravděpodobných situací, které nejnaléhavěji vyžadovaly dorozumění mezi jedinci. Tyto situace lze charakterizovat jako velice emocionálně založené či lhostejné. Při útoku na nepřítele, při varování před nebezpečím či při milostných hrách, lov, důlba kořisti, námluvy a jiné se rozhodně uplatňovaly afektivně podbarvené zvuky. Při organizaci práce, při každodenním styku a hlavně v samotném výrobním procesu se užívali neutrální zvuky. Tedy spor, zda měly převahu afektivní zvuky či afektivně neutrální, je nedorozuměním. Z rozboru těchto dnes už velmi těžko rekonstruovatelných situací vyplývá jeden závěr: Struktura řeči se nevyvíjela stejnoměrně, tedy její afektivní složka zůstala prakticky dodnes stejná, výkřik hrůzy je stejný dnes, jako byl před dvěma miliony let. Slovník rozzuřeného fotbalového fanouška není o mnoho bohatší než slovník praťlovka, který se hnál za kořistí. Na druhé straně například mezilidská komunikace spjatá s výrobním procesem má i dnes neustálý vývoj, jak dlouho jsou například známy pojmy kybernetika, družice, turbo apod.?

Kde se vzala řeč, respektive, kde vzniká řeč? Proč dokážeme mluvit? Tak složitý komunikační prostředek jako je naše řeč, mohl vzniknout jenom v mozku. I ten prošel vývojem stejně jako praťlovák, v každém vývojovém stupni se zdokonaloval tak jako se zdokonalovala řeč. Měnila se kůra, konfigurace mozku, váha mozku, struktura. Uvedu zde příklad váhy mozku tvora žijícího před více než milionem let, australopitěka. Jeho váha

mozku byla v rozmezí 450-500g. Naproti tomu váha mozku neandrtálce činila dokonce 1620g, což je více než průměrná hmotnost dnešního mozku. Vývoj homo sapiens, čí a mozku spolu úzce souvisí, bez jednoho by nebylo možno druhé.

Fyziologie lidské čí je velmi složitá. Dvodem pro tak málo víme o číových mechanismech je ten, že víme málo o činnosti našeho mozku. „Mozkové číové mechanismy jsou jen zvláštním případem centrálních nervových mechanismů, jimiž je řízeno chování a jednání člověka.“⁵ Hlavním přínosem v poznání funkcí mozku a číových mechanismů byla práce od Francouze Paula Brocyeho v roce 1861. Ten uveřejnil nálezy dvou pacientů, kteří během života trpěli poruchou čí. Po smrti při jejich pitvě zjistil, že mají poškozen třetí závit v čelním laloku. Tuto část nazývá Brocovým centrem.

Schematický náčrt mozku⁶



Od té doby se objevilo mnoho badatelů a mnoho sporů, které trvají do dnes, o tom, jaký má tato oblast mozku přesný význam, kde je místo naší čí a jak se naše číové děje uskutečňují. Možná bych zde měla zmínit i pokusy Kanaana Penfielda, ten u pacientů, které operoval při plném vědomí a elektrickým drážděním jednotlivých bodů na mozkové kůře zmapoval ty části, které mají pro čí význam. Jak je známo, nervovým drážděním kůry se dají vyvolat pohyby končetin a podobně. U čí je to složitější, nelze vyvolat drážděním klasickou artikulovanou čí. Penfield postupoval jinak při vymežování částí, týkající se čí. „Buď se mu podařilo vyvolat tzv. vokalizační jevy, tj. jakési neartikulované vzdechy nebo krátké zakřivení, anebo tzv. zástavu čí. K té docházelo tehdy, pokud byla drážděna místa v rozsahu číových center ve chvílích, kdy operovaný člověk na vyzvání hovořil.“⁷ Stejně to

⁵ Morávek, M. Lidská čí. Praha: Orbis, 1969. str. 59

⁶ Číčan, P. Psychologie, příručka pro studenty. Praha: Portal, 2005. str. 149

⁷ Morávek, M. Lidská čí. Praha: Orbis, 1969. str. 61

bylo provedeno i ve chvíli, kdy měl pacient hovořit a bylo mu v tom zabráněno. Tímto bylo dokázáno, že nervové sítěvé struktury jsou příliš složitým systémem.

Komunikace

•lov•ka lze považovat za tvora spole•enského, který ke své existenci pot•ebuje blízkost a kontakt s ostatními v jeho okolí. Tento vzájemný styk m•že nabývat r•zných podob, jednou a dle mého názoru, tou nejd•ležit•jší podobou, je proces komunikace. Komunikace je nejsiln•jším faktorem ovliv•ujícím vztah k ostatním lidem.

Komunikace, latinským ekvivalentem slova „communicare” je totiž slovo „participace”, což znamená spolupodílet se s n•kým na n••em, mít podíl na n••em spole•ném, spoluú•astnit se, •init n•koho spoluú•astným, je vým•na informací a energie mezi dv•ma a více •ástmi systému. •ásti m•že být cokoli: fotony, elektrony, molekuly, bu•ky, orgány, •ásti naší osobnosti, lidé, skupiny, m•sta, státy, planety, souhv•zdí, galaxie. Systém je souhrn •ástí, které spolu jsou ve vztahu a mohou se navzájem ovliv•ovat a komunikovat, a tím se celý systém m•že m•nit. Celý existující sv•t lze považovat za jeden velký systém a tak m•žeme tvrdit, že vše souvisí, komunikuje •i je ve vztahu se vším. Komunikace je stále probíhající proces, díky tomu nic nez•stane stejné, vznikají nové a nové situace, nelze dvakrát vstoupit do stejné •eky. Vliv ostatního sv•ta na komunikaci vytváří kontext neboli to, co se kolem nás d•je. Okolí, ve kterém se nacházíme (rodina, škola, práce) ovliv•uje situaci. Kontext lze tedy definovat jako momentální stav systému a jednotlivých •ástí. Lze jej rozd•lit na 4 •ásti: fyzický, kulturní, sociální a psychologický.

Mezi fyzické kontexty zahrnujeme prostor a •as, ve kterém komunikujeme s druhým jedincem. Každá komunikace probíhá v n•jakém míst•, toto místo na nás p•sobí a my jej vnímáme (bezpe•í, p•ijemnost, nevlídnost, chaos) díky uspořádaní nábytku, barvám, zařizení, velikostí. Na základ• toho vnímání a p•sobení komunikujeme, nap•. v místnosti, která na nás p•sobí ztížen•, depresivn• a chaoticky, budu mluvit potichu, nejist•, neochotn•, neotev•en•. Dále nás v komunikaci mohou ovlivnit tzv. rušivé efekty, jako je nap•íklad zvonivý telefon v dané místnosti, sekretá•ka, jiná osoba atd. Je velmi d•ležit•, hlavn• v práci s lidmi, vybírat vhodné místo na komunikaci, aby se tam jedinec cítil p•ijemn• a lépe se nám otev•el. S tímto výb•rem je spjat i •as, ve kterém budeme komunikovat, •i plánujeme komunikovat. Každý jedinec na denní dobu reaguje jinak. N•kte•i v 6 hodin ráno srší •iperností, jiný mrzutostí. I toto je velice d•ležitý aspekt, na který musíme brát z•etel. Komunikaci nám i ovlivní to, pokud nemáme dostatek •asu na komunikaci, jsme ve shonu, tím komunikujeme stroze a

rychle, nervózn•. Dále d•ležitým aspektem je i to, co p•edcházelo •i následuje po komunikaci. Uvedu p•íklad d•tí na základní škole. V hodin•, po které se má psát •tvrletní písemka, nelze probírat n•co d•ležit•ho, protože v•tšina žák• se bude v•novat jiné •innosti (psaní tahák•, opakování si látky) •i zap•sobí na prostředí nervozita apod.

Za kulturní kontext považujeme nap•íklad rozdílné „komunika•ní standardy“. Jinak komunikují lidé žijící na vesnici a jinak ve m•st•, jinak v •echách, jinak na Morav• atd. Lze najít spoustu odlišných standard• a to i nap•íklad ve dvou r•zných rodinách, nemusíme jít ani za hranice státu. S tímto úzce souvisí jiná interpretace, rituály, formy zdvořilostního chování, zp•soby neverbální komunikace. Jako p•íklad zde uvedu ukazování •íslic pomocí rukou. U nás se •ísla ukazují od palce k malí•ku, v USA se jedni•ka znázorňuje vztyčeným ukazováčkem a postupuje se dále, palec se použije až jako poslední. Už tato drobná zm•na ovlivní naši komunikaci, nemusíme danému gestu správn• rozum•t.

Naši komunikaci dále ovlivňuje prostředí, ve kterém žijeme, ve kterém jsme vychováni a ke kterému pat•íme, tj. sociální zakotvenost jedince, sociální role, kterou hrajeme v našem život•. Sociální rolí mám nekone•n• mnoho, a to již od narození •i u•ením. V každém prostředí hrajeme jinou sociální roli, je to soubor o•ekávání v r•zných vazbách, situacích, nap•. V rodin• mám sociální roli dcera, ve škole ža•ka, v práci zam•stnanec, v obchod• kupující a takto bychom našli další a další. D•ležité pro komunikaci je si toto uv•domit, že mám určitou roli a p•ijmout ji •i ji nep•ijmout, pokud situace dovoluje. Typickým p•íkladem odmítnutí role je spole•nost zlo•inc•. Tomuto se říká sociální kontext.

Dále naši komunikaci ovlivní i náš temperament, zkušenosti a znalosti, emoce, motivace ke komunikaci, zám•r (cíl). Toto lze shrnout do psychologického kontextu. Každý z nás jedná na základ• zkušeností a znalostí dané situace, kterou již prožil. Aniž by si to uv•domoval, již toto ovlivní jeho komunikaci a p•ístup, stejn• jako emoce s touto zkušeností spojené.

Prostřednictvím komunikace si p•edáváme a p•ijímáme informace z našeho okolí, nap•íklad se v komunika•ním procesu dovídáme, jaké postoje zaujímáme k v•cem, témat•m, situacím, lidem i k sob• navzájem. O •em lze informovat druhé? O sob•, p•edáváme jim sebeobraz, sebepojetí sama sebe. „Dáváme též najevo své požadavky, jaké máme v••i druhým v•bec i v••i osobám, s nimiž aktuáln• komunikujeme. Určujeme pravidla vzájemného styku a kontaktu. Sdílujeme si emoce, které v r•zných situacích a s r•znými

lidmi prožíváme.”⁸ Mezilidská komunikace slouží k zajištění potřeb jak jednotlivců, tak celého lidského druhu. Jedny z nejdůležitějších potřeb, které my lidé máme, jsou potřeby vztahové. Bez mezilidské komunikace se nestaneme člověkem a novorozenci dokonce bez možnosti lidského vztahu umírají. Komunikace buduje vztah a vztah určuje, jak bude komunikace vypadat.

Mezilidská komunikace má mnoho podob. To jak bude komunikace probíhat, záleží na tom, kdo s kým komunikuje (např. mezi dvěma, těmi, tými lidmi, skupinou, člověkem sám se sebou...), v jakém jsou ti, co spolu komunikují, stavu (např. věk, vlastnosti, zkušenosti, emoce, potřeby, hodnoty, vnímání), v jakém jsou vztahu sami k sobě a k ostatním a samozřejmě kontextem. Dále komunikaci lze ovlivnit i tím, jaký druh přenosu informací a energie, tedy komunikační kanál, mezi sebou použijí (např. slova, jazyk, gesta, dopis, telefon, email, noviny, knihu, televizní obrazovku...) a jakým způsobem ho použijí.

Volba komunikačního kanálu pro přenos informací a způsobu, jaká, je tento kanál použit, jsou nejlépe ovlivnitelné části komunikačního procesu. Schopnost vhodné volby kanálu a způsobu jeho použití se označuje jako komunikační dovednost.

Komunikační dovednost

S tímto pojmem se ve společnosti v dnešní době setkáváme velice často. Je na něm kladen veliký důraz a to nejen ve sféře podnikatelské, ale i politické a právní. Každý z nás určitě někdy slyšel o soft skill kurzech a soustředěných nabízených agenturami. Cíl těchto kurzů je soustředěn na rozvoj a trénink komunikačních dovedností, tedy jak efektivně komunikovat s druhými lidmi, abychom dosáhli předem vytyčeného a požadovaného cíle. Umění efektivně komunikovat stojí za úspěchem a neúspěchem v pracovní sféře a i v osobním životě. Uvedu jeden běžný příklad, který je všem víceméně znám. Výběrové řízení pro většinu podniků a organizací na posty manažerského rázu a editelů. Zájemci o tyto posty jsou testováni v různých bodech: zda umí motivovat druhé, zda umí vést kolektiv a početnou skupinu, schopnost zvládat konflikty na pracovišti, úroveň gestikulace, vyjadřování se, přesvědčování a vyjednávání atd.

⁸ Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. str. 4

Sebereflexe

Naše komunikace začíná u nás samotných. Abychom uměli dobře a efektivně komunikovat, potřebujeme sami sebe dobře znát, rozumět svým potřebám, pocitům, přáním, cílům, hodnotám a tomu, jak se projevují v naší komunikaci. Sebereflexe tedy schopnost podívat se sám na sebe a vnímat se, podstup od sebe sama. Toto bývá jedna z nejtěžších zkoušek. Každý z nás je jedinečný díky kombinaci genů a osobních zkušeností. I když se dva lidé narodí se stejnou genetickou výbavou, jako je tomu u jednovaječných dvojčat, přece jen každý z nich bude mít jinou zkušenost se sebou, druhými lidmi a se světem samým. Naše jedinečná zkušenost se projevuje jedinečným pohledem, způsobem jak nazíráme a chápeme vše, co vnímáme kolem sebe. A jsme to zase jen mi sami, kdo může sebe sama nejlépe poznat, přesto, že to někdy bez pomoci druhých nedokážeme. Z průběhu komunikačního procesu již víme, že to co vnímáme, porovnáváme s naší dosavadní zkušeností a s našimi potřebami a reagujeme na to prožíváním emocí. Na základě toho pak máme tendenci reagovat. Tato tendence reagovat se projeví vznikem představy, „co bychom nejraději udělali,“ kterou máme v mysli, a napětím svalů, které chtějí provést pohyb.

Je důležité si uvědomit, že emoce, které máme, nejsou prostou reakcí na to, co vnímáme. Jsou reakcí na to, jak to, co vnímáme, odpovídá našim potřebám, očekáváním, hodnotám a přáním. Jsme to my sami, kdo vytváří naše emoce a je za ně zodpovědný. Uvedu zde názorný příklad:

Lída volá své kamarádce Věře:

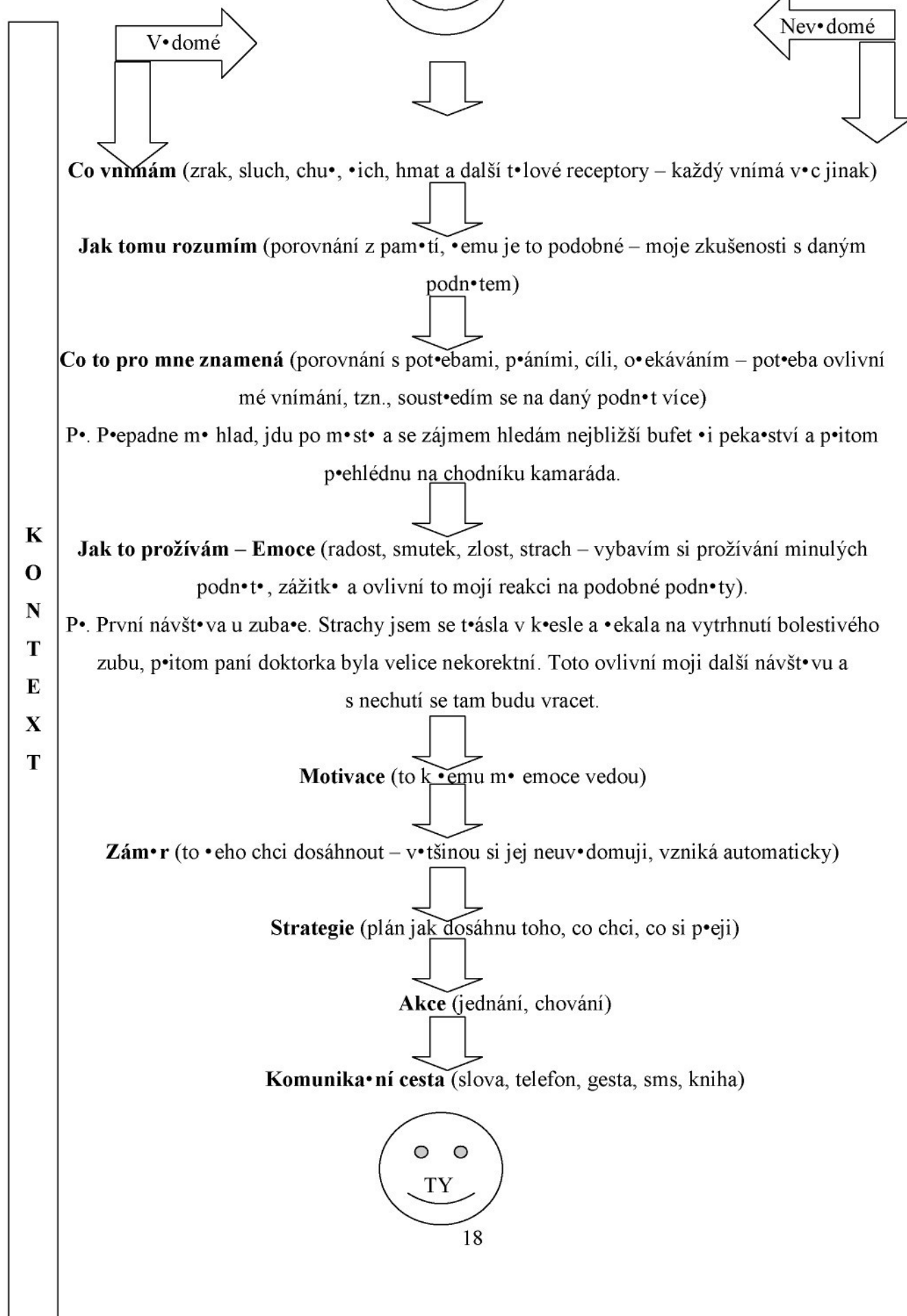
Lída: „Promi, ale dnes večer za tebou nemůžu přijít.“

Věra, která si potřebuje popovídat: *Cítí zklamání.* „To je škoda, já se tak těšila.“

Věra, která je unavená: *Cítí úlevu.* „Dobře, domluvme se na jindy.“

Při sebereflexi zaměříme pozornost na to co se s námi přitom děje. Sebereflexi můžeme udělat tak, že si pojmenujeme, co vnímáme, dále emoci, kterou s tím máme spojenou, potřebu, která se toho, co vnímáme, co se nás dotýká, všimneme si a pojmenujeme představu, kterou máme o tom, co bychom nejraději udělali a pohyb, který by chtěly naše svaly provést. Když se naučíme sebereflexi, můžeme lépe pomoci se sebereflexí druhému a pomoci mu lépe pochopit sebe a své chování.

Komunikační proces



Komunikační proces ilustruje strukturu sdělení. V tomto modelu nemá mluvčí ani příjemce plnou kontrolu nad všemi prvky komunikačního vzorce, tzn., mluvčí může pouze ovlivňovat jen některé prvky a další pouze pomíjet, příjemce naslouchá a interpretuje si dané sdělení dle svého. Chci zde poukázat na velmi důležitý faktor dekodování zprávy příjemcem. Předpokladem adekvátního dekodování je shoda mezi příjemcem a mluvčím v pochopení informace. Pokud se tato shoda nedostaví, dochází k nesprávnému dekodování zprávy. Hovoříme zde o pseudokomunikaci.

Pseudokomunikace může mít dvě formy:

- a) Mluvčí si plně uvědomuje, že příjemce zprávy nepochopil správný význam sdělení
- b) Ani jeden si není vědom nepřesnosti dekodování (každý používá jiné kódy, názvy k vyjádření stejných myšlenek a věcí)

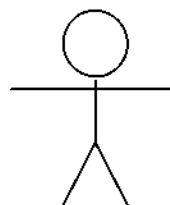
Lze tedy říci, že důsledkem pseudokomunikace jsou potom částečné a úplné neshody mezi mluvčím a příjemcem. Zde jsme narazili na příčiny pseudokomunikace, tedy na lexikální a syntaktické. Ne každý předmět se označuje jedním slovem a výrazem, toto je lexikální příčina. Za syntaktickou příčinu uvedu příklad „Je mi zle, ale zvládnu to.“ „Zvládnu to, ale je mi zle.“ Všimneme si rozdílného uspořádání slov ve větě, což může způsobit odlišné dekodování. Pseudokomunikaci také způsobují odlišnosti v chápání významu slov, např. „lak“, pokud toto blíže nespecifikujeme, ženy si pod tímto pojmem představí lak na nehty a vlasy, muži naopak lak na auto, dřevo. A slovo „oko“, lze si zde představit lidské oko a masné oko na polévce nebo oko na punoše.

Každý jedinec vnímá věci, podněty jinak. Zde bych ráda uvedla cvičení, na kterém si lze toto ověřit. Kolektiv v práci, spolužáci a skupinka lidí si stoupnou do kruhu. Každý jedinec bude mít neutrální výraz v obličeji. Jejich úkolem je ukazovat 4 různé gesta na jedince uprostřed kruhu, který bude vnímat, jak na něj tato gesta působí. Poté nám sdělí své pocity, které gesto mu bylo nejvíce příjemné a naopak.

1. Gesto



2. Gesto



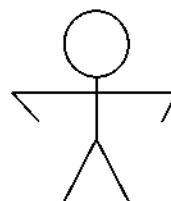
-Stojíme rovně s mírně roztaženými rukama - S nataženými rukama, otevřeným náručím

1. Gesto



-Ruce natažené před sebe se vztyčenými dlaněmi

4. Gesto



- Ruce to tvaru pí kruhu, náznak obětí

Proces komunikace

Na začátku komunikace je vnímání. Skrze naše smysly přijímáme informace z vnějšího a vnitřního prostředí. Některé informace si uvědomujeme a jiné nikoliv. Tomu co vnímáme, nějak rozumíme (tedy interpretujeme) na základě naší dosavadní zkušenosti, kterou máme každý jinou. Na základě toho, jak se to, co vnímáme, dotýká našich potřeb, očekávání, přání a hodnot vyvstávají v nás prožitky, které nazýváme emoce. Díky tomu, jak situaci prožíváme a jak ji rozumíme, máme poté tendenci reagovat, chovat se a jednat. Tato tendence reagovat (něco činit) je naší motivací. Motivace je jádrem našeho záměru, je to představa toho čeho chceme svojí akcí dosáhnout. Tuto představu máme někdy jasnou jindy zase mlhavou. Prostřednictvím záměru poté jednáme a chováme se (provedeme komunikační akci).

Chování je taková naše reakce, kterou jsme vědomě nezvažili, její záměr si mnohdy ani neuvědomujeme, nemáme ji pod kontrolou. Nevolíme, jak budeme reagovat. Toto se například stává, když na někoho, aniž bychom chtěli, vybuchneme. Nebo když používáme něco automaticky (Ráno vstanu a vyčistím si zuby, do šálku s kávou si dám 2 kostky cukru...).

Jednání je naopak vědomá a promyšlená reakce, ve které jsme si vědomi záměru, a při které volíme způsob, jak a kdy budeme reagovat či nereagovat.

Naše komunikační akce je skrze komunikační kanál dopravena k příjemci zprávy. Ten naši zprávu společně s celým kontextem situace vnímá. Na základě své zkušenosti, která funguje jako „zvláštní brýle“, ji rozumí. Jak se zpráva dotýká jeho potřeb, přání, očekávání a hodnot, tak se v něm rodí emoce. Na tom, jak správně rozumí a jak ji prožívá, má tendenci reagovat. Vzniká motivace k reakci a tím se utváří záměr, dle kterého poté jedná či se chová. Někdy je záměr rozpracován do komunikační strategie, tj. do posloupných kroků, vedoucích k dosažení záměru (nejprve, pak, potom.... Nakonec). Ještě bych zde ráda zmínila, že záměry

mohou být krátkodobé, např. v okamžité reakci, a dlouhodobé, např. zámět být s druhým zadobře. Takový dlouhodobý záměr se pak stává komunikační, vztahovou, či dokonce životní strategií.

Jednoduchý příklad, na kterém si lze ukázat komunikační proces (komunikační vzorec).

„Mladý muž jménem Martin je ve svém pokoji, vnímá zařízení pokoje, vnímá dotek s postelí, vnímá šero a ticho. Tuto situaci si interpretuje na základě své zkušenosti jako prázdný pokoj. Tato vnímaná situace se dotýká jeho potřeb a přání a tak prožívá smutek a osamělost. Jiný muž na jeho místě by ji mohl interpretovat jako útočiště před prací a prožívat úlevu. Tento pocit je Martinovi nepříjemný a tak provede akci a začne si představovat, jak by to bylo hezké mít přítelkyni. Tuto představu si vysvětluje jako dobrý nápad a prožívá ji jako naplňující. Rodí se v něm motivace si najít přítelkyni. Začne přemýšlet a představovat si kde, jak a s kým - vzniká tak záměr. Protože nechce nic nechat náhodě, vše si dobře promyslí (komunikační strategie) a rozhodne se svůj záměr provést. Vezme telefon (komunikační kanál), zklidní se, zformuluje si jasně, co chce, zavolá své krásné kolegyni Lence a po konverzačním úvodu ji pozve na večeři (provedl komunikační akci). A co na to Lenka? Lenka zrovna sleduje svůj oblíbený seriál, když v tom zazvoní telefon. Zvonění si vysvětluje jako vyrušení a protože je nyní motivována přáním v klidu sledovat televizor, prožívá frustraci až lehký hněv. Poté co zvedne telefon a automaticky a trochu našťavaným tónem řekne „Lenka prosím“ (chování), rozpozná hlas kolegy Martina. Lenka si vysvětluje Martinovo zavolání jako projev zájmu a zároveň již z divácká hodnotí Martina jako zajímavého člověka. V kontaktu s jejími potřebami a přáními se její prožívání mění v radost. Z tohoto vyvstává motivace Martina více poznat. Na Martinův návrh volí nejprve komunikační strategii „aby to nemělo tak jednoduché“ a poté si s radostí s Martinem dohodne schůzku.“

Bariery komunikace

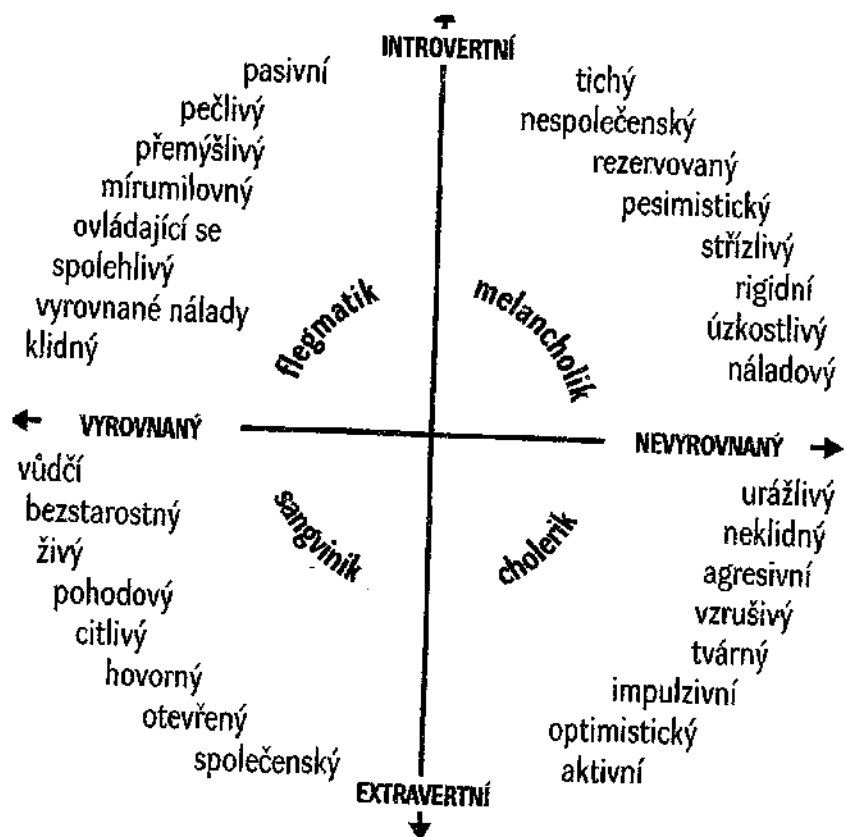
Sdělení může být ovlivněno verbálním a neverbální obsahem, kontextem situace, emotivní hlasovou akcentací, mimickou či pantomimickou akcentací. Ve všech těchto rovinách vzniká řada překážek, které zabraují naší komunikaci či naše sdělení mohou deformovat. Tyto překážky nazývané bariery či šumy rozlišujeme na vnitřní a vnější. Vnější šumy zle způsobit špatným smyslovým vnímáním, tedy slyšíme špatně z určité vzdálenosti, hlučné prostředí aj., ale také může být porucha na technickém zařízení, tedy telefonu. Vnitřní faktory jsou komplikovanější, vycházejí z osobnostních vlastností jedince, např. Rozdíl v sociální percepci, vyjadřovací problémy (máme často problémy najít vhodná slova pro naše myšlenky či vyjádření emocí), úroveň socializace (je těžké komunikovat s někým, kdo má jiné zázemí a znalosti než my, prošel tedy jinou minulostí), odlišnost zájmů, emoce, osobnost (mluvíme o jeho chování, postojích, což je do značné míry ovlivněno temperamentem), odchylky osobnosti (slabomyslnost, nedoslýchavost, poruchy pozornosti aj).

Jsme do značné míry ovlivněni našimi předchozími zkušenostmi, znalostmi, které jsme si vytvářeli během vývoje. Sociální percepce je tedy ovlivněna věkem, kulturou, vzděláním, zaměřením, skupinami, ve které jsme se nacházeli a nacházíme.

Temperament

„Temperare“ znamená latinsky míchat. Typy temperamentu podle převládajících představ Hippokrata (460-377 př. n. l.) uvedených v jeho spisu „De humoris“ (O šlávech), vznikly namícháním základních šláv lidského těla, tedy krve, slizničních sekretů, žluče a černé žluče. Poměry, v nichž jsou tělesné tekutiny údajně smíšeny, byly nejprve Hippokratem označeny řeckým slovem „krasis“, později římskými lékaři latinským slovem „temperamentum“. Šlávovou teorii údajně Hippokrates převzal od Empedokla. Hippokrates se také domníval, že na jaře následkem deště a teplých dnů přibývá v těle krve, takže pro jaro je typický sangvinický temperament, v létě zase vrcholí podle Hippokrata v lidském organismu podíl žluči, což je příznačné pro cholerický temperament. Na podzim převládá černá žluč (melancholik) a v zimě hlen (flegmatik). Někdy jsou základní typy temperamentu přirovnávány k živlům: sangvinik ke vzduchu, flegmatik k vodě, melancholik k zemi a cholerik k ohni.

Temperament je vrozená, potenciální a dynamická stránka lidské povahy, hlubinné jádro osobnosti. Odpovídá na otázku „Jaký člověk je?“ Emoce, nálady, potřeby, sebectví a city jako složky temperamentu podmiňují celkový ráz aktivity, úroveň a dynamiku, průběh činnosti člověka. Patří sem určité vlastnosti celkového způsobu aktivity, motoriky, psychického tempa (jak silně a rychle člověk reaguje), dále vlastnosti emotivity, které určují vybavování, trvání a formu a tempo citových jevů. Mezi jisté míry měnit, modifikovat vlivem činnosti člověka, jeho životních podmínek, věkem, výchovou a sebevýchovou. Do značné míry je vrozený, je dán funkčními zvláštnostmi životních pochodů v organismu, zvláštnostmi nerovné a humorální soustavy i metabolismu. Individuální zvláštnosti v oblasti temperamentu se projevují rozdílnou citovou vzrušivostí (jak rychle vznikají city a jak jsou silné), větším či menším sklonem k vnějšímu projevování prožívaných citů, rychlostí pohybu, řeči, mimiky apod.



9

⁹ • Jan, P. Psychologie, příručka pro studenty. Portal, Praha, 2005. str. 246

Neverbální komunikace

Tradičně se komunikace dělí na verbální a neverbální. Neverbální je taková, která probíhá jiným než řečovým kanálem, získáváme tedy informace z toho, co a jak lidé dělají. Důležitou částí je soulad mezi těmito složkami komunikace. Soulad poukazuje na zdravost, upřímnost a opravdovost, nesoulad ba naopak na neupřímnost, blafování, manipulaci, nejistotu. I dva lidé, kteří například jedou společně výtahem, si sedí vedle sebe v hromadné dopravě a přitom bedlivě sledují špičky svých bot či sváteční reklamy z okna, hrají si se zipem od bundy či vlasy, se nějak vnímají, sdělují si něco. Například vzájemné nesympatie si nechou seznámovat se, a to si právě sdělují tím, že na sebe nepohlédnou, rozdělí si prostor výtahu či sedadla, aby se jeden druhého nedotýkal a nemuseli se pohledem setkat.

Nelze nekomunikovat, tzn., že komunikujeme vždy, a to i v případě, když nemluvíme. Ráda bych zmínila Raye Birdwhistellas, který zjistil jednu zajímavou skutečnost. V průběhu celého dne nemluvíme než deset až dvanáct minut. Birdwhistell tvrdí, že 65% našich informací nepochází ze slovního projevu. Dále se touto problematikou zabýval významný antropolog Albert Mehrabian, který vypočetl, že 7% porozumění vyplývá z toho, co je řečeno, 38% odvozujeme z hlasových charakteristik a 55% odvozujeme z řeči těla.

„Tato teorie neverbální komunikace vychází z faktu, že tento projev je více spontánní, nekontrolovaný, s méně prvky zamýšlenosti a účelovosti, čímž můžeme více odhalit vnitřní klima komunikujících jedinců. Řeč těla je tedy svým způsobem mnohem upřímnější než slova“¹⁰ Toto bych ráda demonstrovala na dětech. Pokud se vrátíme do našeho dětství či dětství našich potomků, uvědomíme si, že až do věku 3 let jsme s okolím komunikovali zásadně pomocí mimoslovní komunikace. Děti tento způsob komunikace umí dobře ovládat, ale také jej interpretovat. S vývojem u nich poté převládne mluvený jazyk a mimoslovní komunikace se pomalu „ztrácí“, což neznamená, že bychom ji přestali používat, jen výrazně převládá slovní komunikace.

Často se setkáváme s názvem „tajná řeč těla“, kterým bývá označována právě neverbální komunikace. A to z následujících důvodů. „Jednak proto, že neverbální sdělení probíhají na podvědomé rovině, mímě naší normální úroveň vnímání. Dále proto, že podněty

¹⁰ Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. str. 6

ke zpracování je příliš mnoho; Dokládá to experiment Birdwhistellase dvěma lidmi v uzavřené komoře. Byly zaznamenány veškeré neverbální informace šířící se uvnitř produkované jen touto osádkou. Podle odhadu takto vzniká asi 10 000 bitů informací za vteřinu. Z toho vyplývá, že jsme schopni se zabývat jen velmi nepatrnou částí velkého množství informací a musíme volit směr zaměření pozornosti. Dochází proto k jakémusi procesu filtrování, který závisí na naší dřívější zkušenosti, očekávání a profesní orientaci. Těmto dvěma vodem označení člověka jako tajné je naše tendence podceňovat její důležitost.”¹¹

Co si vlastně pomocí neverbální komunikace sdělujeme? Dalo by se říci, že si sdělujeme naše emoce (pocity, náladu, afekty), zájem o sblížení s druhou osobou (navázání intimnějšího vztahu), dále díky člověku si u druhé vytváříme dojem o tom, kdo jsem já. Ovšem to má i negativní složku, snažíme se díky ní ovlivnit postoj druhého, chováme tak kontakt, konflikt aj.

Neverbální projevy lze rozdělit do tří základních skupin, které si podrobněji rozebereme:

Kontextuální projevy

Proxemické chování

Úzce souvisí s komunikací dvou osob, je to jakási forma vymezení prostoru, který jedinec zaujímají, respektive jakou vzdálenost zaujmu vůči svému protějšku. Antropolog E. T. Hall identifikoval 4 druhy této „zóny osobního prostoru”. Jedná se o intimní, osobní, společenskou a veřejnou zónu, každou z těchto zón definoval, vyměnil. Uvádí, že s nimi manipulujeme vědomě či nevědomě a tím dosahujeme kvalitativních změn v kontaktu s ostatními.

a) Intimní zóna

Udává se vzdálenost do 15-30cm od našeho těla. Tato zóna je především určena pro milování, objímání a jakýkoli taktický kontakt dvou lidí, kteří jsou ve vzájemném intimním vztahu, tedy milenci, rodiče, sourozenci atd. Do své intimní zóny si většinou nepouštíme

¹¹ Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. str. 7

cizí jedince, ale spíše ty, kterým v•íme, cítíme se s nimi v bezpečí a neo•ekáváme ohrožení. Každý tuto zónu má jinak ur•enou, jak jsem již zmi•ovala, jsme každý individuální, proto se naše zóny mohou lišit. Vzdálenosti této a dalších zón je také dána v•kem, pohlavím, zdravotním stavem, společností a kulturou ve které žijeme, skupina, ke které náležíme. Každá skupina, rodina •i kolektiv v práci, mají jiné normy, hodnoty, postoje ur•ující pr•b•h sociálního chování. N•komu je již t•ch 30 cm velmi nepříjemné a cítí se v ohrožení, odmítá obejmout přítele atd. Naproti tomu jiný jedinec si do intimní zóny pouští „kde koho“.

b) Osobní zóna

Zde se uvádí rozmezí od 45-120cm. Dále se tato zóna d•lí na horní a dolní hranici, dle toho, s kým přicházíme do kontaktu. Do dolní hranice vstupují příbuzní, známí, aniž by vyvolali nějaké znepokojení. Je samozřejmé, že si cizí nebudu „pouštět k t•lu“ a budu při komunikaci s nimi udržovat odstup, abych mohla lépe kontrolovat mimiku a rychleji reagovat na podněty ohrožení •i sblížení, •ili toto je ta horní hranice. N•kteří jedinci se až příliš při komunikaci distancují, jist• jste už zažili n•koho, kdo s vámi hovořil ze dvou metr•, což není příliš příjemné, spíše to vysílá signál, jsi mi nesympatický, •i páchne ti z úst. Ale na druhou stranu jedinec, který s vámi hovoří a stoupne si automaticky skoro až k vašemu nosu, to je též nepříjemné, aniž byste si to uv•domili, automaticky couvnete na vzdálenost, která je vám příjemná. Této situaci se říká obranný mechanismus, pokud pronikne nežádoucí prvek do vaší osobní zóny, bráníte se, například uhnete hlavou, couváte, n•kteří dokonce dosáhnou paniky. Tímto jevem se zabýval Robert Sommer. „Byly zjištěny podstatné rozdíly v tom, vnikne-li muž do osobní zóny muže •i ženy. V případě kontaktu muže se mužem bývá vniknutí do osobní zóny považováno jako pokus o útok •i napadení. Zatímco vstoupí-li muž do osobního prostoru ženy, m•že být jeho chování interpretováno jako pokus o dvoření •i projevy touhy po sblížení.“¹²

Dále se zjistilo, že i temperament má vliv na rozdílnosti osobní zóny. Například extroverti, což jsou lidé otevření, ochotní ke kontaktu, přistupují k jiným lidem blíže než introverti, ti jsou naopak uzavření. Což souvisí s tím, jak jsem již psala, že si vám při

¹² Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. str. 9

komunikaci stoupne někdo přímo před nos. Z tohoto plyne jedno ponaučení, musíme být v přiblížování se k druhým opatrní a ohleduplní.

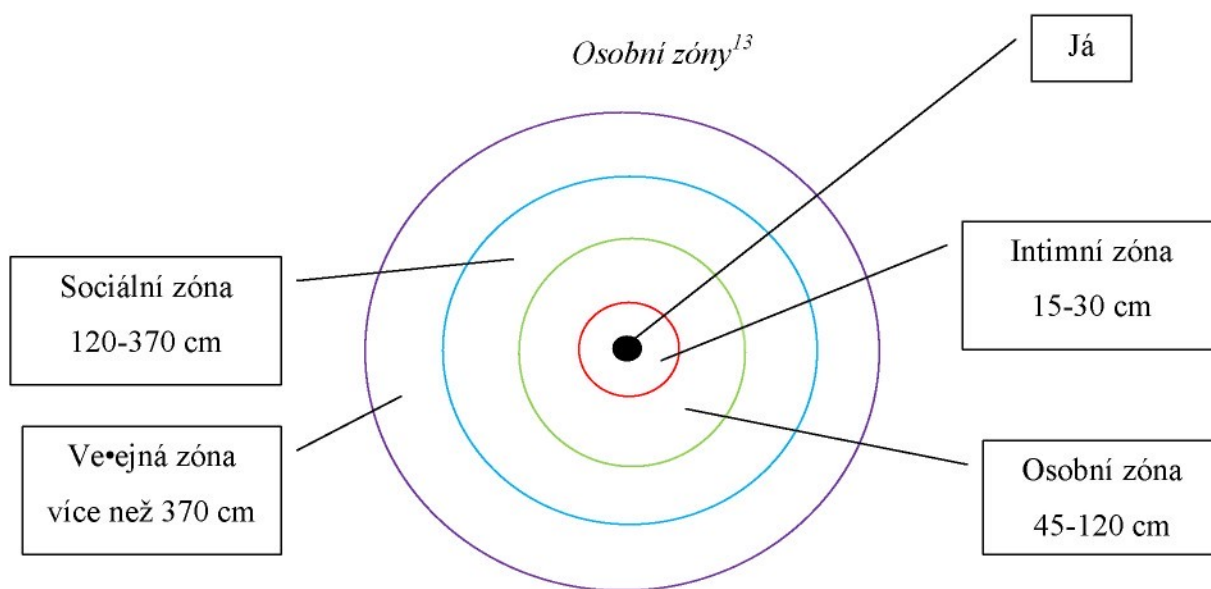
Jiným faktorem, který ovlivňuje vnímání osobní zóny, je přátelskost či nepřátelskost. Jedná se o situace, když vás někdo chválí či kritizuje. Automaticky se budete vzdalovat od toho, který vás kritizuje, není vám příjemný, sympatický. Naopak, když vás bude někdo chválit, máte tendenci přistupovat k němu blíže. A našli bychom další faktory, například vliv kulturní a etnické rozdíly.

c) Sociální zóna

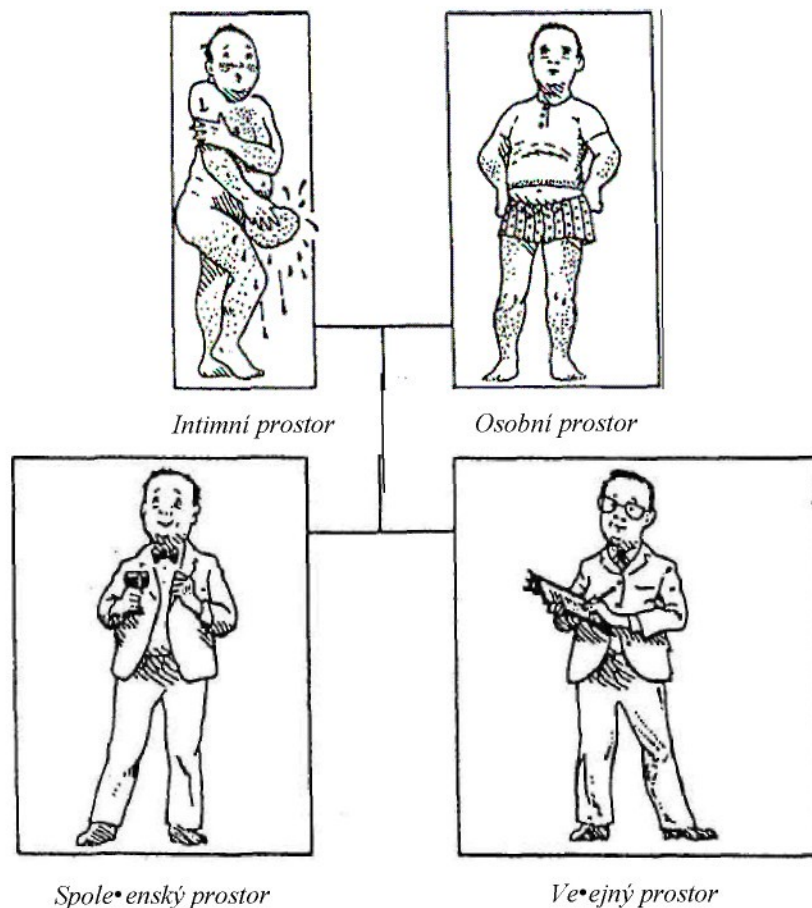
Tuto zónu udržujeme se zcela cizími lidmi v obchodě, na úřadě či jenom na ulici. Jedná se o vzdálenost od 120-370cm, zde se můžeme jednodušeji vyjádřit k nesouhlasu, nezasahujeme do intimní zóny, cítíme se bezpečně. Pro všechny je zde možná a snadná výměna názorů, kontrola protějšku.

d) Veřejná zóna

Podstatným rysem této zóny je zaujmout takové postavení, ve kterém lze pozorovat celou postavu a její pohyb. Určuje se od 370cm a více. Je typická pro veřejné vystoupení, například u učitelé, přednášející, politici, tiskový mluvčí atd. Distancujeme se od okolí, což nám umožní zvyšovat autoritu, pocit vážnosti.



¹³ Lewis, D. Tajná čtvera. Praha, Victoria Publishing, 1995. str. 95



Posturologie

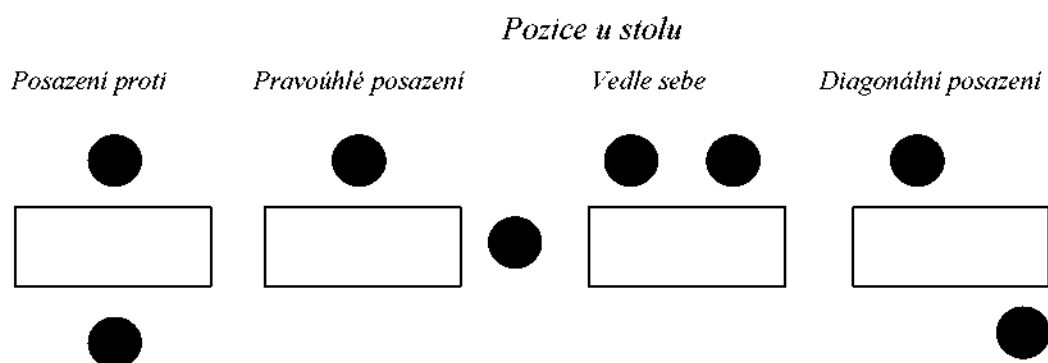
Zabývá se postojem lidského těla v komunikaci. To, co vystihujeme tělesnou polohou, je zachycením momentálního našeho stavu, tedy toho, co se s námi v daný okamžik děje, ale i to, co se s námi dělo v předšlém okamžiku. Posturologie rozlišuje základní tři druhy poloh: vsedě, vleže, ve stoje. Tyto základní tři polohy mají spoustu dalších variant a nuancí.

Určitou polohu zaujímáme, i když jsme sami, ta se nám však změní, pokud se dostaneme do interakce s okolím. Naš postoj, poloha v dané interakci je ovlivněn také vztahem k druhé osobě, dojmem, sociální rolí, či se jedná o interakci dyadickou či skupinovou atd. Pokud to bude jedinec, se kterým jsem v intimním vztahu či chci být, můj postoj se bude lišit od toho, který budu zaujímat při interakci s cizím jedincem, kterého potkám na ulici. Při takovýchto stycích můžeme zaujmout postoj vstřícný, bariérový.

- Vstřícný postoj
 - Je to otevřený postoj, který vyjadřuje možný pozitivní vývoj dané interakce

- např. uvolněná poloha těla, ruce volně visící, vsedě uloženy v klíně, hlava nakloněná dopředu - směrem ke kontaktní osobě
- Bariérový postoj
 - Jedná se o tzv. uzavřený postoj, který značí spíše ukončení interakce
 - např. Překřížení rukou, nohou, ruce v kapsách, oddálení těla, otočení od dané osoby

Do posturologie lze zařadit i pozice, ve kterých sedíte u stolu. Stůl může působit jako bariera mezi vámi a partnerem. Pokud si vás partner posadí proti němu, tuto bariéru pouze zdůrazní a prohloubí. Tato poloha vyvolává agresi, zhoršuje možnost případné spolupráce, partnera dobře nevidíte, nelze mu případně něco ukazovat ve složkách. Posadíte se pravouhle od partnera, budete mít lepší pozici, než předešlá. Uspodňuje spolupráci, je otevřenější, můžete společně rozebírat materiály, přikloníte se k sobě, je zde i možný vzájemný dotyk. Někdo by namítl, že je lepší se posadit přímo vedle něj, bohužel to tak není. Pokud se jedná o ženu, cítí se vedle muže v ohrožení. Na druhou stranu pokud je vztah přátelský, je tato poloha na rozebírání detailů vhodná. Jako poslední možná poloha u stolu je tzv. diagonální, přes stůl na jiný okraj. Při jakékoli spolupráci je tato poloha krajně nevhodná.

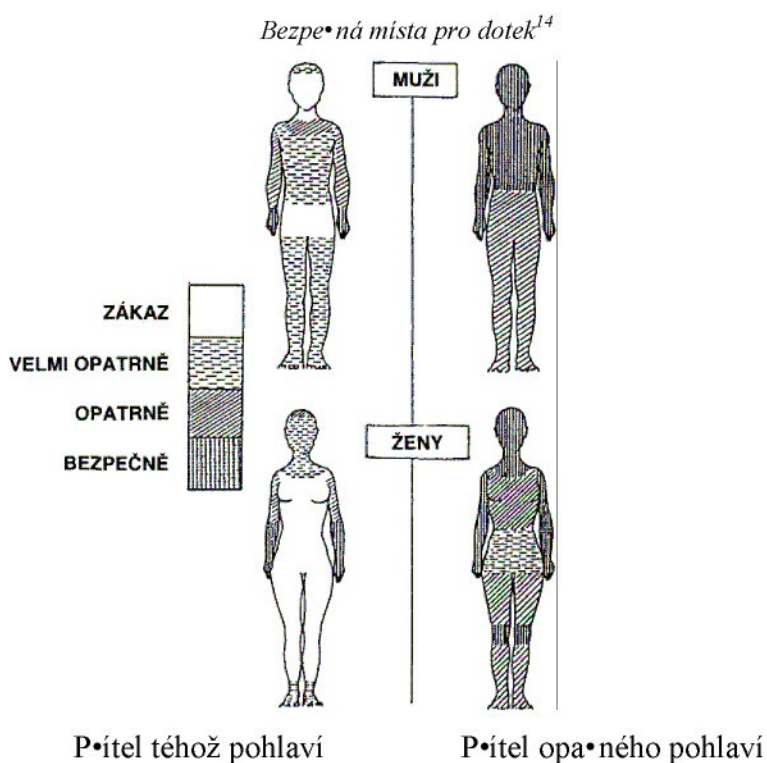


Haptika

Tento termín označuje taktní kontakt mezi lidmi, tedy doteky, především při pozdravech doteky rukou a jiných částí těla. Doteky jsou pro nás spojeny s emoční intenzitou, ale také mají pro nás informační hodnotu. Dalo by se říci, že doteky potřebujeme, jsou příjemné, považujeme je za známku lásky, oddanosti, pozornosti, ale také mají opačnou

stránku. Mohou být velice nepříjemné, bolestivé. Tuto emoční stránku ovlivňuje tedy to, čeho a čím se dotýkáme, kdo a koho a hlavně jak se dotýká.

Výzkumy dokázaly, že některé části těla jsou velice frekventovaná místa při dotyku, ruce, celé paže, ramena, záda, hlava, zatím co jiné jsou opomíjeny či dokonce tabuizovány. Na některé části těla je „dohodou“ dotyk omezen, zakázán, touto dohodou jsou pravidla společenského chování, etiketa. V každém případě je velice důležité být opatrný v tom, za jakých okolností se dotýkáme jedince. Jedinec si jej může interpretovat různými způsoby, jako například přátelský projev, nepříjemný či dokonce by to mohlo dojít až k sexuálnímu obtěžování, které je moderní trendem na pracovištích. Ženy si občas špatně vyloží doteky kolegy a „harašení“ je na světě.



Nevím, zda jste si toho všimli, ale často se lidé dotýkají žen, než mužů. A to nejen muži žen, ale i ženy žen. Doteky mezi muži nejsou příliš časté, samozřejmě míra frekvence doteků závisí na vztahu mezi lidmi. Lze tedy rozdělit doteky na:

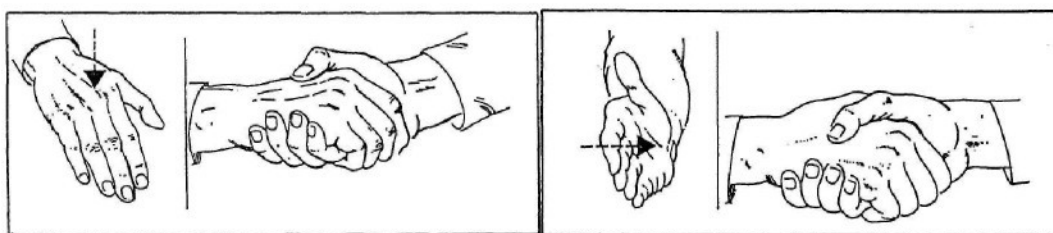
¹⁴ Lewis, D. Tajná těla. Praha, Victoria Publishing, 1995. str. 141

- Profesionální
 - Takovýchto doteků využívá například lékař, zdravotní sestra, kadernice, masér.
 - Jedná se o doteky spojené s danou profesí, jsou čistě jednostranné, odborník manipuluje s určenými pohyby pro danou profesi.
- Konvenční
 - Mezi tyto řadíme podávání rukou, rituální objetí
 - Mají svá pevně daná pravidla pro používání, předpokládá se u nich vzájemnost
- Přátelské
 - Sdílujeme jimi vzájemnou sympatii, čím ji teprve budujeme, ocenění, podporu
 - Využívají se v kruhu rodiny, mezi přáteli, někdy i mezi cizími vzájemně sympatickými lidmi
- Intimní
 - Používají se ve velmi intimních vztazích mezi milenci, partnery (sexuální, erotické)
- Nepřátelské
 - Opak přátelských, vyjadřují určitou averzi vůči druhým, degradují druhé, jsou agresivní
 - Patří sem štipnutí, kopnutí, facka
- Autokontakty
 - Je to zvláštní skupina, jedná se o dotýkání se vlastního těla (mnutí nosu, hlazení se po obličeji, vzájemné doteky rukou...)
 - Mají informační charakter o daném jedinci
 - Dotýká se osoba může prožívat emoční vzrušení, jako je úzkost, hněv, láska, radost

Zvláštním dotykem je dotyk při pozdravech. Může se jednat o objetí, políbení, podání ruky apod. Čeho bychom si měli všimnout při takové interakci? Měli bychom se zajímat o vzhled ruky včetně její čistoty, síly stisku, délky trvání očního kontaktu a výraz, stylu uchopení ruky. Podání ruky je sice na samém začátku kontaktu s jinou osobou, ale je výsledný dojem z něj velmi důležitý. Jinak na vás působí člověk s pevným stiskem ruky a jinak s tzv. „leklou rybou“. Toto je však diskutabilní, například manažer prestižní firmy prochází kurzem správné komunikace jak verbální tak i neverbální, kde se učí i toto podání ruky, které může být klamné.

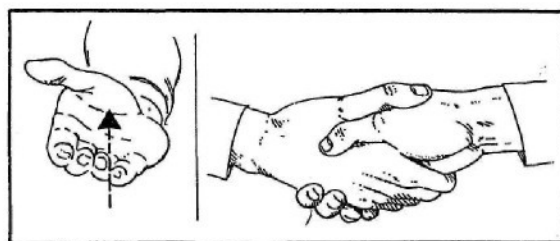
- a) Vzhled a •istota ruky vám napoví n•co o tom, jaký je vztah •lov•ka k sob• samému, jaké jsou jeho hygienické návyky, jakou práci se živí, kde se pohybuje, jaký je jeho vkus. Sami víte, jak p•sobí nevy•išt•né a okousané nehty na ruku, špína na prstech. V•tšina lidí se poté štítí podat ruku, pokud je to až do extrém•.
- b) Síla stisku se nedá nijak zm••it a za•adit na stupnici, zda je to p•íliš •i málo. Není stanovena správná míra a každý si ji upravuje dle svého. I z této síly lze vy•íst dostatek informací o jedinci, silné a pevné sev•ení rukou signalizuje rozhodnost, energi•nost, odvahu, sebejistotu •i chu• vás ovládat, hrozbu. Vše se též odvíjí od situace, pokud toto ud•lá p•ítel, kterého jste pár let nevid•li, je to spíše známka p•átelskosti a v•elosti, nelze tedy uvažovat nad tím, že by vás cht•l ovládnout. Oproti tomu taková bezvládná ruka, slabá •íká o svém majiteli, že je laxní, poddajný, chladný, opovrhne vámi.
- c) Zajímavý je také styl podání ruky. Máme n•kolik styl•, jak podat ruku.
- Vertikáln• podaná ruka (palcem nahoru), což je nejb•žnjší zp•sob podání ruky
 - Podaná h•betem nahoru, signalizuje dominantní osobu
 - Podaná dlaní vzh•ru, je pravý opak, •lov•k submisivní
 - Podání ruky a uchopení za ramena, je to spíše otcovské podání ruky

Styly podání ruky¹⁵



Stisk významného muže

Spojenecký stisk

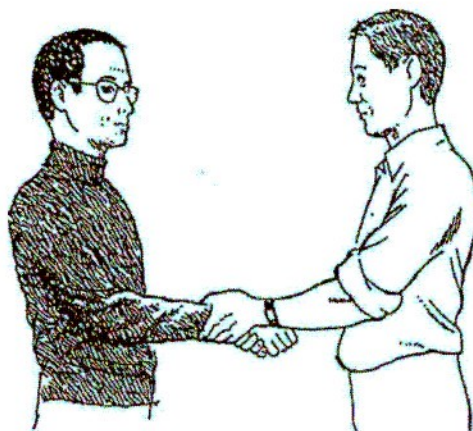


Pod•ízený stisk

¹⁵ Lewis, D. Tajná •e• t•la. Praha, Victoria Publishing, 1995. str. 119-124



Uchopení za ramena



Uchopení za záp•stí

Performa•ní projevy

Mimika

Co m•že být lepším sd•lova•em emocí, nežli naše lidská tvá•. Hned po •e•i je to nejd•ležit•jší prost•edek v komunikaci. Naše svaly umož•ují více než 1000 r•zných výraz• za n•kolik málo vte•in. Do jaké míry dekódovat obli•ejové výrazy je sporné, dle výzkum• se nejsnadn•ji interpretují primární emoce. Je to sedm protiklad•: št•stí-nešt•stí, neo•ekávané p•ekvapení-spln•né p•ekvapení, strach-jistota, radost-smutek, klid-roz•ílení, spokojenost-nespokojenost, zájem-nezájem. I když ani tyto primární emoce nerozeznáme jen tak jednoduše, dochází totiž k simulaci a disimulaci. P•edstírané pocity z pravidla p•icházejí až se slovy nebo po nich, kdežto ty opravdové jsou ve tvá•i d•íve a delší dobu doznívají.

Z jakých •ástí obli•eje lze usuzovat tyto primární emoce? Št•stí •i nešt•stí lze spat•it v dolní •ásti obli•eje, tedy ústa, nos, tvá•e, ale také z o•ních ví•ek. P•ekvapení se dá ur•it nejp•esn•ji z •ela a obo•í. Smutek a strach lze vy•íst také z okolí o•í, roz•ílení nejde lokalizovat jako nap•íklad smutek, je rozloženo po celém obli•eji zcela rovnom•rn•.

Zvláštní pozornost bychom m•li v•novat úsm•vu, i ten lze nesimulovat, sami jste se museli již dostat do takové situace, nap•íklad ze zdvo•ilosti apod. Po chvíli p•edstíraného úsm•vu vás chytají k•e•e a nevíte, zda se ještě usmíváte. Jak vypadá opravdový úsm•v? Rty se stá•ejí nahoru, líce se zvedají, kolem o•í se tvo•í drobné vrásky, stahuje se obo•í a o•i se zužují. P•edstíraný úsm•v lze krásn• vid•t na modelkách •i kráskách vystupujících v televizi, všimli jste si, že by m•li vrásky kolem o•í? To vše u p•edstíraného úsm•vu chybí. Úsm•v

p•sobí jako velmi silný a pozitivní signál, lze si ho i v r•zných situacích vykládat jako projev radosti, št•stí a p•átelství, v jiných zastupuje posm•ch, výsm•ch, iritaci. N•kte•i z nás úsm•v používají jako obranný mechanismus p•ed stresem, strachem a slabostí. Dodávají si odvahu.

O•ní kontakt, pohledy o•í

Zde je na míst• citát „Ne•íká nic, a p•ece jeho o•í mluví” od básníka Henryho Longfellow. •ím tedy mluví naše o•í? Lze to shrnout do pár d•ležitých bod•¹⁶:

- Zam••ením pohledu
- Dobou výdrže pohledu
- •astostí pohledu na ur•itý cíl
- Sledem pohledu, tedy na koho d•íve a na koho potom
- Pootev•ením ví•ek
- Pr•m•rem zornic
- Díváme se po o•ku, •i p•ímo do o•í
- Mrkacími pohyby
- Tvary a pohyby o•í
- Vráskami u ko•ene nosu a po stranách o•í

Toto vše jsou sice krásné body, avšak abychom si tohoto mohli u druhého všimnout, musíme do o•í, respektive na o•í vid•t. Ob•as se nám stává, že p•i rozhovoru si necháme jedínek na o•ích •erné brýle, které zákonit• zna•n• tíží komunikaci. Zalovte v pam•ti nebo si to jenom názorn• vyzkoušejte, jaké to je, když mluvíte s n•kým, o kom nevíte p•esn•, jestli se dívá na vás, •i jinam a zda se v•bec dívá. Myslím, že se shodneme na tom, že je to nep•íjemné a velice zneklid•ující. N•co jiného jsou samoz•ejm• dioptrické brýle, ty •lov•k nosit musí a nelze je p•i komunikaci odložit. Avšak i ony mohou p•sobit tak jako •erné, mnohdy se v nich odráží sv•tlo a lesknou se, tím je též neumožn•n pohled do o•í.

Každý výše uvedený bod je individuální, záleží na vztahu komunikujících, pohlaví atd. Budete mít jinou délku pohledu na osobu druhého pohlaví, ke které budete cítit sympatie, •i služebn• staršího, kterého si vážíte, nežli osobu, kterou nepreferujete •i si s ní nerozumíte. Vaše pohledy tedy budou nep•átelské až zabodávající se. Jist• takové pohledy znáte, které

¹⁶ Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. str. 14

vyzývají až k souboji „kdo z koho“, tedy kdo déle vydrží pohled, bude mít psychologickou výhodu, nadvládu.

Jako další bod, respektive známku, dle které se řídit, jsem uvedla pr•m•r zornic. Zornice reaguje jednak na sv•tlo a tmu, ale také na náš emocionální stav. Zlostné o•i prozrazuje zúžená panenka, naopak citové vzrušení panenky rozši•uje. Je to mén• nápadný znak.

• ada výzkum• prokázala, že pohledy používají •ast•ji ženy než muži. Ženy jsou od p•írody pozorovatelky a rády se dívají na druhé a tím je také hodnotí, ale na druhou stranu je jim velice nep•ijemné, když pozoruje n•kdo déle je samotné. Tohoto se zejména dopouští muži, nap•íklad ve front• v obchod• •i v restauraci. Tento o•ní kontakt m•že být interpretován jako zájem toho muže o ženu, na druhou stranu si toto žena m•že interpretovat i jako obt•žování, nevhodné a „tupé zírání“. Jsou známy p•ípady, kdy pomocí o•ního kontaktu dominantní jedinec donutil druhého k submisivnímu chování, p•. Dít• se vzdalo své hra•ky, •i opustilo místo, dosp•lý zm•ní své rozhodnutí apod. Velice zajímavé je i sm•r pohledu o•í, uvádí se, že pokud jedinec hovo•í pravdu, jeho o•i sm•rují vpravo nahoru, pokud lže, o•i sm••ují vlevo dol•. Lze si toto vyzkoušet t•eba na t•íd• žák•, když se jich zeptáte, aby vám popsali cestu do této t•ídy, všichni budou mít o•i ve stejné poloze, protože vzpomínají, vybavují si to, kudy šli.

Kinetika

Zabývá se pohyby r•zných •ástí lidského t•la, p•i pohybech rukou, hovo•íme o gestikulaci. Tyto pohyby nahrazují •i doprovázejí slovní projev. Lze se zabývat pohyby u jedince, tak i u skupiny jedinc•. Ve skupinách bylo zjišt•no, že ur•itý pohyb t•la, zaveden jedním jedincem, postupn• p•ešel i na další v této skupin•. V tomto p•ípad• je d•ležit• si všimnout, kdo je spoušt••em, kdo opakuje toto gesto d•íve a kdo pozd•ji. Z toho lze poté vyvodit, jaké mají jedinci ve skupin• postavení, jaká je atmosféra ve skupin•, jak je dynamická apod.

Gesta jsou d•ležitou sou•ástí lidské komunikace, jsou pravd•podobn• starší formou, než je lidská •e•. Doprovázejí a dokreslují to, co se •íká, up•es•ují význam, zvyšují názornost, emocionální dopad sd•leného. N•která gesta jsou dokonce p•sobiv•jší než sama slova, bouchnutí do stolu, zdvižený ukazovák apod. Vyjad•ují myšlenku, která má být sd•lena,

zám•r, se kterým chce mluvící p•sobit na p•íjmení, zároveň mohou vyjad•ovat opak toho, co je sd•leno. Jedná se poté o ironii mluv•ího. Lidé tyto gesta využívají i v p•ípad•, když vše lze sd•lit slovy, p•ipadají jim jednodušší a srozumiteln•jší. Ob•as si ur•ité gesta ani neuv•domujeme, za•azujeme je do komunikace automaticky a nejen do komunikace. Nap•íklad uhýbání, ot•ásání se p•i sledování hororu, zakrývání si obli•eje p•i silné bou•i, jedná se o vrozené automatismy.

D. Lewis rozlišuje gesta na •ty•i skupiny: symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry.¹⁷

- Symboly

- Jedná se o gesta konkrétn• p•eložitelná, tedy dají se p•eložit doslova. Zdvížený palec – vše je dobré, jsi jedni•ka.
- Znalost t•chto gest ušet•í •lov•ku špatnou interpretaci, která hrozí zejména p•i hovoru s cizinci.
- I zde m•že dojít k nedorozum•ní, i kdy známe tato gesta, je to dáno odlišným vyložení gesta v dané kultu•e. P•íkladem je ukazování po•tu na rukou, v USA se za•íná ukazovat od ukazová•ku, tedy ukazová•ek=1, prost•ední•ek=2, palec se zvedá až jako poslední. U nás je se postupuje již od palce sm•rem k malíku, tedy palec=1 atd.

T•i •asto používané symboly¹⁸



Vzty•ený palec. Vše je skv•lé.



Znamení vít•zství.



Vše v po•ádku – OK.

- Ilustrátory

- Jsou jakási doprovodná sd•lení, kterými lze zd•vodnit, nazna•it to, co •íkáme.
- Dále také udávají tempo a rytmus naší •e•i, jedinec, který mluví o známém tématu, gestikuluje výrazn•ji a živ•ji, nežli o neznámém tématu, gestikulace ochabuje a tím se zmenšuje tempo •e•i.

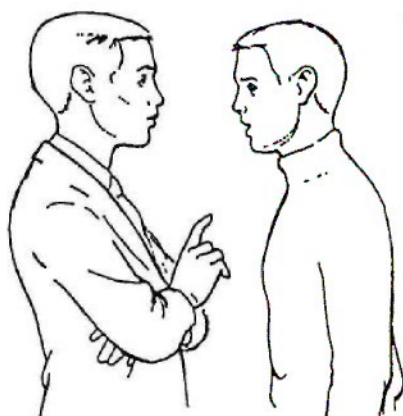
¹⁷ Müllerová, S. Komuniká•ní dovednosti. Liberec, 2000. str. 30

¹⁸ Lewis, D. Tajná •e•t•la. Praha, Victoria Publishing, 1995. str. 24

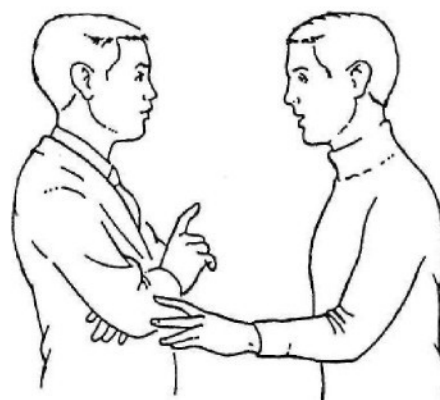
- Regulátory

- Jedná se o gesta, kterými usměrňujeme a ovlivňujeme změny v naší komunitě, například podání ruky, přihlášení se o slovo v diskusi, kývání hlavou apod.
- Pokud jedinec při rozhovoru s vámi zrychlil přikyvování hlavou, patrně vám chce naznačit, abyste si pospíšili a ukončili řeč.

Regulátory¹⁹



Vztyčený prst signalizuje přání převzít slova.



Lehký dotek na paži značí úmysl mluvčího pokračovat v hovoru.

- Adaptéry

- Objevují se většinou ve stresových situacích, sami si je neuvědomujeme, jsou to například gesta upravení si vlasů, popotahování oblečení, kontrola hodinek, klepání tužkou či propiskou, hraní si s šetízky atd.
- Používáme je tedy pro zvládnutí našich pocitů a pro kontrolu nad našimi reakcemi.
- Ukávání či cvakání propiskou je známka emocionálního napětí, tčení ukazováčkem nosní křídlo zůstává zmatek, potřeba času na rozmyšlení, prst před rty většinou interpretujeme jako nesouhlas.

¹⁹ Lewis, D. Tajná řeč těla. Praha, Victoria Publishing, 1995. str. 31

Paralingvistické projevy

Jsou to takové projevy, které nelze písemně zaznamenat, tvoří přechod mezi verbální a neverbální komunikací. Mezi takové projevy patří hlasitost •e•i, tón •e•i, rychlost, objem •e•i, plynulost, intonace, chyby v •e•i, správná výslovnost, v•cnost hovoru a frázování. Tímto vším se podrobněji zabývá obor lingvistika.

Tyto charakteristiky •e•i lze shrnout do •ty• skupin:

a) Hlasové dimenze akustického projevu

V našem hlasu se odráží náš momentální psychický stav ve formě zabarvení hlasu, tónin• hlasu a hlasitosti. Veselý •lov•k plný št•stí a radosti bude znít jinak, než smutný, pochmurný •lov•k. Ten bude mít hlas tichý, uvzlykaný, pomalý, proti tomu veselý jedinec bude hovořit rychle, nadšen•, skoro až hvízdát. Jsme schopni rozlišit panova•ný, vmlouvavý, p•átelský, laskavý •i arogantní tón.

b) •asové charakteristiky akustického projevu

Zde máme na mysli dynamickou složku •e•i, což jsou rychlost a tempo. Tyto složky nesmíme ovliv•ují srozumitelnost, při složitém tématu bychom m•li volit spíše pomalejší •e•, aby si posluchači mohli vše zařadit a ut•dit si myšlenky •i případné otázky na •e•níka. Na druhou stranu přílišné pomalé tempo může posluchače unavovat, jejich myšlenky mohou odbíhat od tématu apod.

c) Interakční vztahy ve skupině při rozhovoru

Jde o situace, kde se lidé v rozhovoru střídají. Byl zjištěn kauzální vztah mezi délkou promluvy a počtem lidí ve skupině. Ukázalo se, že průměrná délka promluvy roste s počtem členů skupiny. Průměrně nejkratší dobu se hovoří tam, kde jde o rozhovor ve dvou. Mluví-li se ve větší skupině lidí, tedy 20 a více, pak platí, že když si některý z členů vezme slovo, povídá pak podstatně déle, než by hovořil v menší skupině. Jiná objevená zákonitost hovoří o vlivu délky předcházejícího projevu na délku projevu následujícího. Jestliže předcházející osoba hovořila krátce, pak je velká pravděpodobnost, že po ní následující projev bude též krátký.

d) Mimoslovní složky hlasového projevu

V •e•i se mezi jednotlivá slova zaazují nadbytečné zvuky, pazvuky •i jiné slovní parazity, jako opakování se, přeeknutí se, nedokončené v•ty apod. Jedná se o různé „ehm, hm, jééé, taky, jako, •ili že.” Nebo jiné projevy jako vzdychání, oddechování. Toho to se většinou dopouští •e•níci před publikem, díky těmto výrazům získávají čas, ve kterém si ut•dí tok

myšlenek, naberou dech, hledají vhodné výrazy. Vyskytují se zejména v situacích obav a strachu. Pro posluchače tyto projevy nemají žádný význam, spíše nám přednes ruší.

Verbální komunikace

Každý z nás chce sv•tu a okolí n•co sd•lit, toto sd•lení probíhá pomocí slov, jedná se tedy o slovní komunikaci (verbální). Zárove• lze též hovořit i o sociální komunikaci, p•edm•tem zájmu je zde mluvená komunikace, tj. mezi lidmi v p•ímém kontaktu, nikoli písemná. Po nahlédnutí do slovníku spisovné •eštiny víme, že pod pojmem mluvení si lze p•edstavit vyjad•ování myšlenek artikulovanou •eí. Lze tedy •e• označit za nejd•ležit•jší prvek komunikace.

• e• považujeme za nejvyšší vývojovou formu, jak fylogeneticky tak ontogeneticky. Samoz•ejm•, má menší možnosti vyjad•ovat emoce, pocity oproti neverbální komunikaci, ale na druhé stran• díky ní dokážeme p•esn• ur•it p•edm•t sd•lení, možnost naznačit r•zné alternativy, kauzální vztahy atd., nap•. Bu• A, nebo B, když B, tak potom A.

Máme n•kolik hledisek, dle kterých rozlišujeme n•kolik forem •eí:

a) Dle po•tu zú•astn•ných

- Monolog a samomluva (není to totéž, i když spousta lidí si to myslí)
- Dialog (mezi více jedinci)
- Skupinový rozhovor (menší po•etná skupina – porada v práci)
- Rozhovor v masmédiích

b) Dle motiva•ního zam••ení

- Popisná forma sd•lení (jsou to konstatování a výroky, kterými n•co tvrdíme, jsou to informace o faktech atd.)
- Výkonná forma sd•lení (jedná se o výpov•di, na které navazuje ur•itá •innost – snažíme se n•koho p•emluvit, slibujeme n•co, vyhrožujeme. Zachycuje vzájemné vztahy komunikujících.)

Souhrn individuálních rys• mluveného projevu v•etn• zvláštností výslovnosti, užití lexikálních prost•edk• apod., je autorská dikce.

Jazyk

Každé společenství lidí má schopnost dorozumívat se navzájem mezi sebou pomocí jazyka. Verbální komunikace je přenos informací prostřednictvím určitého signálního systému znaků, zvláště jazykového systému.

Znak

Člověk je po celý život obklopen různými znaky, užíváme je každý den, aniž bychom si to uvědomovali. Mohou mít podobu zvuku, obrazu, pachu atd. Pro nás nejvýznamnější v komunikaci je slovo. Znaky jsou uspořádány ve znakovém systému, v takovémto systému je nespočet znaků, od pár znaků po statisíce znaků. Například barvy na semaforu mají pouhé tři znaky, znaky zvoků, číslice, dopravní značky, chemické prvky až po jazykové znaky.

Při posuzování znaků a celých znakových systémů se musí brát v potaz, že každý znak se může a nemusí vyvíjet. Z tohoto důvodu lze rozdělit znakové systémy relativně stabilní a konvenční mluvené od psaných. Příkladem stabilního systému je Morseova abeceda, Mendělejevova tabulka chemických prvků. Do druhé skupiny bychom po té mohli zařadit systém dopravních značek, které se vyvíjely postupně v návaznosti na rozvoji dopravních prostředků. Měnil se jejich tvar, rozměr, umístění, barevné provedení atd. Tento systém je závislý na daném státě, každý si jej upravuje dle svých potřeb. V poslední době se prosadilo sjednocování v mezinárodním měřítku, tudíž vás v cizině nezaskoří žádná neznámá dopravní značka.

Velmi ilustrativní je popis vývoje písemných znaků, které lze zařadit do konvenčního systému. Na rozdíl od mluveného slova, které se stejně staré jako člověk sám, viz výše, je psané slovo, tedy písmo poměrně mladší. Se vznikem písma je spjat počátek historického období. Právě díky písemným památkám, které se nám dochovaly a podařilo se rozluštit znaky, máme přesné údaje o životě tehdejší doby a vývoje písma samotného.

Vývoj písma

Písmo je nejdůležitější prostředek lidstva, bez něj bychom si nemohli sdělovat informace v prostoru a čase, tím bychom se nedověděli, jak žili naši předci, jaká byla doba, co se odehrávalo. Neměli bychom naše dějiny, kulturu. Dá se říci, že počátek písma je spjat s počátkem civilizace a též kultury. Až potřeba usazení předků, shromažďování dobytka,

potraviny si vyžádalo „evidenci majetku“. Lidé si začali různými znaky, dříve obrázky, zapisovat, co vše mají a kolik toho vlastní, na zvířata si vypalovali vlastní značky, tím si je označili. V této době se začíná mluvit o písmu, piktografy.

Co vlastně písmo a psát znamená. Písmem se obvykle chápe soustava různých grafických znaků, díky jimž zaznamenáváme myšlenky a slova. Psát je ze staroslovanského písati, to je podobné latinskému výrazu pingere, obojí výraz znamenal a znamená malovat.

Piktografy vznikly asi před 17 000 lety, je pro ně specifické to, že jeden obrázek znázorňuje jedno slovo či větu, myšlenku, zážitek. Nejčastěji se malovaly na vzácné a posvátné místa, jako jeskyně, hroby apod. Jak každý víme, označovaly nejen milostná, lovecká sdělení, ale měly i magickou moc, znázorňovaly různá zaklínadla, modlitby, básně, ale také i válečné a politické sdělení (smlouvy, výstrahy). Do dnes se nám piktografy zachovaly, jako různé dopravní značky, označení WC pomocí muže a ženy, jedovaté látky s obrázkem lebký se zkříženými kostmi a další. Stačí se jen podívat kolem sebe.

Postupem času se z piktografů vyvinuly ideografy. Byly složitější než piktografy, znázorňovaly již obsáhlejší myšlenky. Například piktograf stydkého trojúhelníku naznačoval ženu, po doplnění trojúhelníku po bocích se z něj stal ideograf a znamenal ženy, které přišly z hor, z daleka, tedy otrokyně.

Roku 2 900 př. Kr. Sumerové začali z hlíny dělat tabulky, na které se ryly záry zvláštním „udělánkem“, tedy písátkem záhlým do špičky. Tím vzniklo písmo klínové, původně se psalo zleva doprava, po napsání na hliněnou destičku, se nechaly sušit na slunci, aby hlína ztuhlala a písmo se zachovalo. Vzácnější dokumenty se vypalovaly, aby se neporušily, nepoškodily. Z tohoto písma vzniklo podobné v Egyptě, tzv. hieroglyfy, které zobrazovaly slovo, později jednu slabiku.

Ukázky písma²⁰



Klínové písmo



Hieroglyfy

²⁰ • erný, J. Malé dějiny lingvistiky. Praha, eNav, 2006. str. 96

Rozhodujícím bylo, že tyto písmena se vztahovaly ke zvukům, tím získaly fonetické hodnoty. Lidé měli snahu stále zjednodušovat písmo a docházelo tím k fonetizaci, to bylo také dáno tím, že se kultura stávala vyspělejší a bylo potřeba se přesně vyjadřovat. Tím se vyvinulo fénické písmo. Tato abeceda neobsahovala vokály, ale pouze konsonanty (souhlásky). Díky obchodu se toto písmo rozšířilo až do Egea. Egeové kolem roku 1000 př. Kr. do této fénické abecedy přidali vokály (samohlásky), tím měla celá abeceda již 26 písmen. Z této egecké abecedy se postupně vyvinula latinka a azbuka, kterou používáme do dnes.²¹

Jazykové znaky dle Saussura

V jazykově bylo vytvořeno několik modelů těchto znaků. Z nich je pro tuto práci nejdůležitější dvojlenný model, jehož autorem je Ferdinand de Saussure. Tuto teorii rozvedl ve svém díle *Kurz obecné lingvistiky*, kde zdrazňuje, že je možný dvojitý pohled na jazyk, tedy *diachronní* a *synchronní*. Dvojí je též rozlišení *jazyka* (langue) a *promluva* (parole). U Saussura tedy velkou roli hraje úslovní. Lze tedy říci, že v jeho teorii jde o vztah mezi označovaným a označujícím. Soubor písmen i hlásek *strom* se stává znakov až tehdy, pokud se pojí s určitým významem, bez toho to by zůstal pouhým sledem zvuků i písmen.

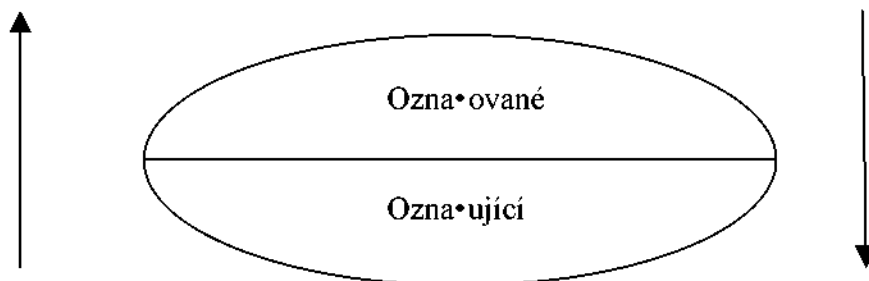
Označující a označovaný

První složkou v jeho terminologii je *signifiant* (označující), Saussure tvrdí, že nejde o materiální zvuk, ale spíše o psychický otisk tohoto zvuku v naší mysli. Představme si př. slovo „dům“, skládá se ze tří písmen, tří hlásek, ale jeho akustický obraz máme uložen v mysli, můžeme si jej tedy předkládat bez pohybu rtů v duchu, což je psychická povaha akustického obrazu.

Druhou a také významnou složkou je *signifié* (označovaný). Tedy našemu akustickému zvuku „dům“ odpovídá skutečný dům, je to tedy referent znaku. Kombinací těchto dvou složek vzniká znak. Strukturu tohoto znaku lze znázornit na obrázku elipsy, šipky po jejích bocích znázorňují vzájemný vztah mezi těmito složkami.

²¹ Černý, J. *Malé dějiny lingvistiky*. Praha, eNav, 2006.

Vztah mezi označovaným a označujícím



Vztah langue-parole je srozumitelná pouze tehdy, je-li vnímán ve vztahu k třetímu, což Saussure označuje jako langage (•e•), což je pojímáno jako jazyková schopnost, která umožňuje realizaci komunikace.

a) Langue (jazyk, systém)

Jedná se o abstraktní systém jazykových jednotek znakové povahy a pravidel jejich užívání, včetně normy a modelu, tedy vzoru, tohoto užívání. Podle Saussura lze povahu jazyka vystihnout především těmito rysy:

- Jazyk není substance, ale forma, kterou je třeba chápat jako způsob organizace
- Jazyk je autonomní systém, je bez přímé vazby k vnějšímu světu
- Jazyk je kreativní systém umožňující tvorbu i chápání nekonečně velkého množství vět
- Jazyk je založen na analogii, tedy pravidelnosti
- Jazyk je uložen v mozky, tedy v paměti každého jedince
- Jazyk je nadindividuální, je to společenská instituce
- Jazyk je principem klasifikace světa i myšlení
- Jazyk je nezávislý na existenci písma
- Jazyk existuje jen in abstracto (v mozku)

Sám Saussure jazyk porovnával k šachové hře, jakožto systému. Její obecná pravidla a hodnota figurek odpovídají jazyku, konkrétní postavení figurek v jednotlivé hře odpovídá parole.

Systémem zde rozumíme uspořádanou sílu vztahů, hierarchizovanou a ucelenou v komplex.

b) Parole (mluva, text)

Je to oblast realizací jazyka v promluvách, textech, tedy v mluvních aktech. Lze v dnešní době parole zaznamenávat i bez písemné podoby a vracet se k ní. Obecně je parole charakterizována těmito rysy:

- Mluva je tvořena kombinacemi jednotek systému
- Mluvený řetěz má lineární povahu (dle principu jedno napřed a druhé potom)
- Mluva je vytvořená individuálními akty, existuje jen in presentia (tedy její záznamy)
- Mluva je oblast individuální kreativity i zdroj změn jazyka

Parole je tedy v tomto smyslu neomezená i nekonečná, je vždy individuální povahy.

Naslouchání

Během rozhovoru si lidé vyměňují dvě role, které nazýváme mluvčí a naslouchající. V dnešním světě se bazíruje na umění komunikace, už od malička je dítětem vtlačováno do hlavy, kdo chce něčeho dosáhnout, prosadit se, musí být dobrým mluvčím. Bohužel v komunikaci si musíme vyměňovat tyto role a stáváme se i naslouchajícím. Nasloucháním nám už příliš nejde, nedovedeme to, neumíme se to, nejsme k tomu vedeni. Co nám vlastně brání k tomu, abychom druhým naslouchali, vnímali je? Nejsme příliš trpělivý a soustředění, nedokážeme hodinu naslouchat při přednášce, odnášíme si sotva polovinu toho, co bylo řečeno. Nebo nás nezajímá téma rozhovoru, jsme příliš zahleděni sami do sebe, jsme líní. Samozřejmě je důležitý i emocionální vztah k mluvčímu, pokud nerozumíme sdělení, rezignujeme. Hlavně se bojíme dozvědět to, co by nás mohlo ranit, neumíme-li bychom se s tím vyrovnat, reagovat.

Co dělat, abychom tomuto zabránili? Abychom se naučili nejen roli mluvčího, ale také naslouchajícího a byli schopni vstřebat vše, co slyšíme. Žádné jedním uchem tam a druhým ven. Důležitou komunikační dovedností, je umění naslouchat druhým. Lidé chtějí být vyslyšeni, chtějí, aby jim někdo rozuměl, aby o ně projevil zájem. Aktivním nasloucháním můžete druhého povzbudit k hovoru, poskytnout mu úlevu, motivovat ho a zaujmout. Základem aktivního naslouchání je dát najevo zájem a porozumění. Velmi důležitou součástí je i neverbální složka, tedy posed naslouchajícího, udržování očního kontaktu, dále prostředí, ve kterém se nacházíme.

Techniky aktivního naslouchání:

a) Neverbální povzbuzování

Do této části patří udržování pevného očního kontaktu, pokyvování hlavou, vokalizace „Mhmm“, projevení pozornosti a zájmu postojem, posedem. Touto neverbální složkou dávám najevo, že dotyčného vnímám, poslouchám, podporuji ho.

b) Povzbuzující formulace

Slovně podporujeme druhého v hovoru, projevujeme o hovor zájem. Používáme například fráze typu „Řekni mi o tom víc. Chceš mi o tom povědět? Zajímá mě to. Rád Ti vysvětlím.“ Tím, že kladu otázku dávám dotyčnému prostor ke komunikaci k rozprávění se.

c) Zrcadlení emocí

Dáváme najevo, že jsme druhého slyšeli, že víme, o čem hovoří. Zrcadlení také pomáhá druhému uvědomit si, co říká, zastavit se u toho. Což je důležité, když je druhý zaplaven emocemi.

d) Parafrázování

Vlastními slovy říkáme druhému, co jsme slyšeli. Parafrázováním dáváme najevo, jak jsme tomu, co druhý říká, rozuměli. Druhý člověk tak má zpevněnou vazbu toho, jak mu rozumíme a může to, co chtěl sdělit, vysvětlit lépe jinak.

e) Zrcadlení pocitů

Zrcadlením pocitů dáváme najevo, že vnímáme, co druhý cítí. Všimáme si pocitů, které se projevují v obsahu řeči, v obličejí. Zrcadlením pocitů získává druhý člověk pocit většího porozumění. Když se vám podaří rozpoznat a pojmenovat pocit správně, druhý člověk pocítí úlevu. Když ne, zastaví se u svého prožívání a správný pocit vám řekne. Zde lze použít otázku či dodatek „A to je zlost, co cítíš? Radostí jsi skákal. Nemáš jsi pocit vzteku?“

f) Reflexe

Reflexí dáváme vědět o celkovém porozumění. V reflexi shrnujeme, jak rozumíme tomu, co klient vnímá, myslí, cítí a potřebuje. V reflexi můžeme shrnout delší část rozhovoru do jedné či dvou vět.

g) Zhodnocení a ocenění

Oceňujeme druhého za ochotu komunikovat, snahu svůj problém řešit, můžeme dodat i povzbuzení k další spolupráci, k dalšímu rozhovoru. „Oceňuji vaši snahu. Jsem ráda, že jsme tento problém mohli probrat. Vážím si vaší ochoty.”

h) Sumarizace

Je podobná reflexi, v sumarizaci se zaměřujeme na shrnutí toho, na čem jsme se s druhým dohodli. Na to co se rozhodl udělat, na to co chce. Používá se na závěr rozhovoru, shrnuje tedy celý rozhovor. „Takže jste dnes povídal o tom... Zjistil jste, že potřebujete... Rozhodl jste se tedy dále jednat takto...”

Komunikační stopky

Aktivnímu naslouchání brání, když jednáme následovně:

- Příkazování (Musíš se zamyslet. Musíš se vzchopit. – toto jedince staví do opozice)
- Vyhrožování (Udělej to, jinak... Jestli to neuděláš, tak...)
- Poučování (Ty nevíš, že je obecně známé, že... Uvědom si, že...)
- Napominání (Přece nemůžeš.... Raději to udělej...)
- Moralizování (Tvoji povinnosti je... Všichni slušní lidé...)
- Razení (Nejlépe bys udělal kdyby...)
- Hodnocení a posuzování druhého (Ty jsi tak líný. Jsi jedinečný. Nezajímá tě to.)
- Nadsázka (Ty vždycky... Ty nikdy...)
- Vyvracení, odmítání a znevažování pocitů (Chlapi se nebojí. To ti přece nemůže vadit. Nemáš důvod se zlobit. – člověk má vždy důvod mít pocit, jaký má)
- Strhávání pozornosti na sebe (To mi připomíná... Já jsem taky jednou...)
- Interpretování a analyzování (Vy se na sebe prostě snažíte strhnout pozornost. To je hysterické chování.)
- Zvádavá vyptávání (No a co se tedy stalo? Jak to dopadlo?)
- Unikání od tématu a odvádění pozornosti
- Nemístné vtipkování (zironizují to, co mi dotyčný říká)
- Jednoduchá odpověď (Ano. Ne. Dobře.)

Při rozhovoru mají stěžejní význam otázky. Formulovat, klást a nařazovat otázky tak, aby podporovali rozhovor, nezaváděli jinam, nesugerovali odpověď a neuráželi dotazovaného

je um•ním. Kladením otázek •ídíme sm•r rozhovoru. Projevujeme jim zájem o druhého, udržujeme pozornost druhého a nutíme ho p•emýšlet. Získáváme jimi pot•ebné informace, •as. N•které otázky mohou uklidnit, jiné naopak snížit nap•tí •i je vyvolat.

Je d•ležité uv•domit si, že kladením otázek získáváme v rozhovoru vedení a n•kdy i p•evahu. P•i jednání s jedince bychom ho nem•li otázkami p•ivést do rozpak•, zesm•šnit ho.

Druhy otázek:

a) Otev•ené

Jsou to otázky, na které partner odpovídá voln•, umož•ují druhému rozpovídat se o tématu. Je vhodné tyto otázky používat na zač•átku rozhovoru. Dle reakce druhého na tento typ otázky lze usuzovat o jeho zájmu o rozhovor na dané téma, nap•. Co jste d•lali o víkend? O •em je tato kniha?

b) Uzav•ené

Na tyto otázky se p•edpokládá jednoduchá a stru•ná odpov•• v•tšinou typu „ano“, „ne“. Ptáme se na konkrétní informace, což šet•í •as obou zú•astn•ným. Mnoho uzav•ených otázek za sebou m•že druhému p•ipomínat výslech a p•sobit neosobn• a mechanicky. Je užite•né používat je tam, kde se chceme požadované informace dozv•d•t rychle, nap•. p•i rychlé orientaci v krizové situaci. Kolik je hodin? Pobíráte invalidní d•chod?

c) Empatické

Pomocí nich dáváme najevo, že druhého vnímáme a ujiš•ujeme se, že druhému dobře rozumíme, nap•. Jste naštvaný, že dnes nejsou rohlí•ky obzvláš• vype•ené, a vy jste se tak t•šil? Je to tak, že jste smutný, protože jste se cht•l zú•astnit výletu?

d) Motiva•ní

Slouží k povzbuzení druhého hovoru a získávají ho pro spolupráci. Je u nich riziko, že budou považovány za servilní, nap•. Obdivuji vás, že jste to zvládnul, to asi nebylo snadné, jak se vám to poda•ilo?

e) Kontrolní

Ov•ujeme si, zda nám druhý •lov•k rozum•l, zda má o hovor zájem. N•kdy m•žeme požádat, aby nám sd•lil, co slyšel, že jsme •íkali. M•žeme tak p•edejít nedorozum•ní a p•ípadn• sd•lit jinak. D•ležité je ud•lat to tak, že my si nejsme jisti, zda jsme se srozumiteln• vyjád•ili, nezpochyb•ovat schopnost druhého rozum•t, nap•. Rozum•l jsi mi správn•? Chápeš, co jsem tím cht•la •íct?

f) Alternativní

Dává výběr z několika alternativ, nepředpokládá zápornou odpověď, např. Dáte si kávu, ať i raději něco tvrdšího?

g) Nabízející

Je to zvláštní typ otázky, kterým dáváme najevo druhému člověku, že ho respektujeme a zároveň mu nabízíme volbu, pomoc naší způsobilou vazbou. Je využitelná při aktivizaci, poradenství a motivování pracovníků, klientů atd. Dává člověku přijmout či odmítnout nabízenou volbu, např. Chtěl byste slyšet, co si o tom myslím já? Chcete o tom se mnou mluvit? Chcete, abychom tam společně zašli?

h) Sugestivní

Nabádá k určité odpovědi, snaží se druhému vsugerovat odpověď. Sugestivní otázky brání otevřené komunikaci a patří mezi komunikační stopky, např. Jak jste spokojen s našimi profesionálně vyškolenými pracovníky, kteří vždy jednají ve vašem zájmu? Samozřejmě víte, že...?

i) Protiotázka

Dává možnost elit námitkám nebo získat zpět ztracenou iniciativu, např. Chcete tím říci, že nemá smysl dále jednat?

j) Rétorická

Má vyburcovat a vzbudit zájem posluchače. Mluví si ji většinou zodpoví sám nebo otázka ani nevyžaduje odpověď, např. Možná byste všichni chtěli vědět, jak to bylo? Tak já vám to řeknu.

Mluvený text

Významným faktorem, kterým lze ozvláštnit, vylepšit, doplnit mluvený text je situace užití gest, mimiky aj., o kterých jsem se již zmínila v neverbální komunikaci. Toto a další věci jako individuální rysy projevu včetně zvláštností výslovností, užití lexikálních prostředků, síla hlasu, tempo, rytmus se nazývá autorská dikce. Díky tomuto je mluvený text zpravidla bohatší a širší než psaný text. Viz tab.

Proti psanému textu je mluvený projev, text výrazně variabilnější, odehrává se v reálném čase a je tedy nutné rychle reagovat, formulovat myšlenky mluvčího, což se většinou nedá zcela optimálně a dochází k opravám přeeknutí, formulací apod. Také

mluvený text nemá žádnou strukturu jako text psaný, nelze si předem rozmýšlet, kde začít a kam budeme směřovat, pokud se nejedná o nacvičený projev, kde je struktura obyčejně pevně daná. Často se v mluveném projevu dopouštíme klišé, což je užívání stereotypních výrazů, které jsou považovány za otěle, málo efektní. Proti tomuto stojí autorská inovace, kreativita v psaném textu, čemuž se klišé vyvarují.

Jediné co tyto dva projevy mají společné je oslovení a pozdrav. Vedle základního principu oslovení formou vykání a tykání, se většinou setkáváme s použitím titulů před jmény. Či pouze tituly, p. Dobrý den pane doktore, Dobrý den pane docente. V moderní době se za oslovení začíná považovat i přezdívka jedince, je to neoficiální osobní název, mohou být mazlivé, vtipné, hanlivé, přátelské, kolegiální atd. P. Drahoušku, brácho, kamaráde, kolego, Laky, Adyne apod. Každý z nás jistě v nějaké společnosti takovou přezdívku mít má. A již nyní pozdrav, kterým zakončíme hovor, jak mluvený, tak psaný.

• lenní promluvy²²

PROMLUVA		
Aspekty a rysy	MLUVENÁ	PSANÁ
	Orální-akustická (mluvení-poslouchání)	Grafická (psaní-čtení)
• as a prostor	Vázaná/pomíjivá, ale dynamicky proměnlivá omezená co do slyšitelnosti, avšak umožňující přímý kontakt spontánní a nepřipravená vyžadující rychlou reakci mající přímou zpětnou vazbu.	Nezávislá (kromě doby vzniku) a trvalá, neomezená, přenosná lokálně i časově bez přímého kontaktu, předem připravená. Bez přímé zpětné vazby.
	Minimálně dva Splývá s mluvčím	Jediný (u odborných textů často i více) Mnoho (u soukromého dopisu jediný)

²² • erný, J. Malé dějiny lingvistiky. Praha, eNav, 2006.

Struktura promluvy	Volnější a méně složitá, časté opakování.	Složitá, složená z různých typů.
	Referenční, emotivní, direktivní, poetická, fatická, metajazyková, zesílená je však direktivní, fatická.	Referenční, emotivní, direktivní, poetická, fatická, metajazyková, zeslabená direktivní, fatická.
Výrazové prostředky a situace	Vlastní jazykové, avšak implicitnější, více redukce, frazémy a slang, výrazná emocionalita a variabilita, gestikulace, mimika aj. Neformální, neveřejná, oficiální, proxémika.	Vlastní jazykové, avšak explicitnější, s termíny, grafika. Formální a veřejná.

Monolog

Je charakterizován jediným mluvčím, souvislou a nepřetržitou komunikací, zejména v divadelní hře, v literatuře, přednáška apod. Zde se nestíhají role mluvčího a posluchače, tyto role zaujímá jediný účastník, který je mluvčím a zároveň se sám poslouchá. Do řeči účastníka nikdo nevstupuje, ale je velice těžké zde určit rozdíl mezi monologem a dialogem. V divadelní hře je to zcela jednoduché, v běžném životě už nikoli, i do přednášky mohou studenti vnést námitky, otázky a již se jedná o dialog mezi profesorem a žákem.

Dialog

Je oproti monologu charakterizován větším počtem účastníků. Je to rozvinutější forma rozhovoru, ve kterém si vyměňujeme názory, myšlenky, je to otevřená diskuse nad aktuálním problémem, tématem. Každý dialog má určitý cíl, ke kterému se během komunikace účastníci chtějí přiblížit, dostat, obohacují se navzájem informacemi, stanovisky toho druhého, vztahy mezi nimi se v něm odrážejí, mohou se vyvíjet, proměňovat, zanikat.

Dialog není pouhý rozhovor mezi osobou, kterou náhle potkáte na ulici, musí nám přinášet intenzivní pocit uspokojení, vyřešení nějakého problému, inspirace myšlenkami, aktéři se navzájem podněcují. To je správný dialog, lidé jsou navzájem k sobě otevření, nebojí se hovořit a říci svůj názor, jsou ochotni konverzovat, mají zájem.

Rozhovor

Je již zmi•ovaná promluva mezi dv•ma a více ú•astníky. Je to klasická rozprava, pohovor, povídání si, •i výslech. Rozhovor je oboustranným uznáním lidských kvalit •lov•ka, je to potvrzení toho, že s jedincem chce n•kdo hovo•it, nebo naopak nechce. Je prost•edek k udržování lidských styk•, pocit• sounáležitosti, kamarádství. Každého pot•ší zaslání gratulace, p•ání, novoro•enky. Chceme mít jistotu, že naše p•átelské vztahy, které jsme dlouhá léta budovaly, stále trvají.

Díky rozhovoru si vym••ujeme b•žné informace, o po•así, náladách, vztazích, událostech p•i nákupu váno•ních dárk• apod. Ale i díky rozhovoru si budujeme sami sebe, své sebepojetí. Skrze m•, poznej sebe. Prost•ednictvím druhých získáváme informace sami o sob•, p•edstavu o tom, kdo nás podce•uje, kdo nás naopak zbož•uje. Je dokázáno, že o d•tech, o kterých od mala mluvíme jako o „darebácích“, tento cejch, kterým jsme jim p•ikly, opravdu p•ijmou a stanou se jimi. N•kdy nás naopak lidé mají za toho nejlepšího, kterému se da•í vše, na co sáhne, i když tomu tak není. M• že to pro nás být motivující k tomu, abychom takoví opravdu byli.

Projev

Rozlišujeme dva typy projevu, tzv. improvizovaný, není •as na jeho d•iv•jší p•ípravu, promyšlení, je t•eba jej pronést okamžit• na daném míst•, v•tšinou nebývá rozsáhlý. A druhým typem je prezentace. Umož•uje nám d•iv•jší dlouhodobou p•ípravu, shán•ní materiál•, podklad• a dalších informací, je obsáhlejší, m•že být dopln•ná grafy, obrázky apod.

Jak postupujeme p•i p•íprav• velkého projevu, tedy prezentace? Každý máme sv•j specifický systém p•ípravy, který si p•izp•sobíme našemu tempu, možností. V p•íru•kách, publikacích zabývající se projevy, komunikací se uvádí všeobecný postup. Pokud nás již n•kdo osloví, požádá o prezentaci na dané téma na p•ednášce, •i sjezdu, musíme o daném tématu být hodn• informovaní, vyznat se v problematice atd. Pokud ano, jsme schopní o tomto problému hovo•it na ve•ejnosti, ned•lá nám problém vyjad•ovat se p•ed v•tším publikem.

Nejd•íve p•ed zpracováváním prezentace je správné si ujasnit, jakého cíle chceme dosáhnout a pomocí jakých prost•edk•. Dále by m•lo být rozhodující místo konání, tedy program tohoto konání, tím se vyhneme duplicitám, které mohou •íci •e•níci p•ed vámi. Je

dobré se tomuto vyvarovat. Také je zapotřebí brát v potaz volbu jazyka. Jinak budeme zpracovávat prezentaci pro zasvěcené odborníky, pro středoškoláky a pro lidi v důchodovém věku, které nemají o tomto problému ponětí. Dle tohoto faktoru volíme správné formulace, definice, strukturu celého projevu. Je samozřejmé, že o problému např. epidemiologie nebudeme vést fundovaný odborný projev před středoškoláky, kteří nemají ponětí a ani zájem o toto téma. Měli bychom je navíc ozvláštnit, zpestřit, aby je náš projev zaujal a motivoval. Dalo by se říci, že lze tyto faktory shrnout do bodů:

- Velikost skupiny
- Věkový rozsah
- Zájem
- Rozsah vzdělání
- Poměr mužů a žen
- Zastoupení jiných etnik a ras
- Místo konání
- Z jakých segmentů se skupina skládá (profesionálové, konkurence, kolegové, zákazníci, zaměstnanci atd.)

Bohužel ne vždy se tyto body před projevem prostřednictvím organizátorů dovíme a musíme pouze usuzovat a domnívat se. Což velice ztěžuje naši přípravu. Také si musíme dávat pozor na to, abychom naši prezentaci měli kde projektovat. Nejednou se stalo, že řečník zpracoval geniální prezentaci na PC, bohužel mu byla k nížemu. V přednáškovém sále nebyl projektor, PC a další příslušenství k tomu určeno. Je tedy důležité se seznámit s vybavením sálu (tabule, projektor, reprobedny, plátno, video), s prostředím, zda je tmavé, světlé, chladné, vřátelné, jaká je v něm akustika, jak je uspořádána. Pokud nám toto nebude vyhovovat, lze se předem domluvit s organizátory a chybějící věci vám dodají, či zařídí změnu místnosti. Celkový vzhled místnosti působí nejen na posluchače, ale taky na vás, tím se vše odráží v pohodě v sále a v kvalitě přednesu.

Samotná příprava projevu je složitá. Určitě každý z nás se stal posluchačem přednášky, kde řečník skákal od tématu k tématu, vracel se k němu, působilo to na vás značně chaoticky, zmatečně, neorientovali jste se a z přednášky jste si nic neodnesli. Je tedy potřeba, aby každý projev měl svůj logický sled, řečník by se měl soustředit na základní témata a ohraničit si je, aby neodbočoval a nevrtoval se příliš „omáče“ kolem. Je mnoho alternativ,

jak postupovat, např. Co, pro, jakým způsobem, kdy? Jinou alternativou je inspirace od římských řečníků:

- Exordium – několik úvodních poznámek uvádějících téma řeči
- Expositio- stanovení pojmu a vysvětlení věci, určení obsahu a důležitosti tématu
- Causa- logické důvody potvrzující správnost tvrzení, přímé důkazy dedukcí
- Contrarium- vyvracení názoru protivníka, nepřímé důkazy dedukcí
- Simile- podobné jevy v jiných oblastech děkazu, analogií
- Exemplum-příklady z historie a denního života, důkazy dedukcí
- Testimonium- výroky slavných, přísloví
- Conclusio- shrnutí, závěry, možnosti použití

Je zbytečné se vnovat otázce jazykové stránky projevu. Je ale důležité, aby se řečník jasně a přesně vyjadřoval, aby nedocházelo k nejasnostem. Občas se stává, že velmi jednoduchá myšlenka či informace, byla řečena zmatečně, zdlouhavě. Zde se hodí přísloví: „Pro to dělat jednoduše, když to jde složit.“

Dalším faktorem, který by nás při přípravě měl ovlivnit je to, zda tento projev budeme přednášet z patra, či číst z připraveného podkladu. Čtený projev ztrácí na působnosti, řeč je monotónní, neupoutá pozornost, spíše unavuje a posluchači bloudí myšlenkami jinde. Takovýto projev ztrácí důvěryhodnost, efektivnost. Je tedy lepší projev z patra? Zde se řečník může dívat na posluchače, řádně gestikulovat a reagovat na chování posluchačů. Když zahlédne nudu, ospalost, může udělat prudké gesto, čich přeeknutí, vtip čímž upoutá a zaujme, nakopne posluchače. Jistě, nikdo nedokáže hovořit z patra celou dobu, je vhodné mít sebou malou osnovu, dle které se můžete držet, body, které chcete čich. Nejvhodnější je, pokud na projektoru máte vše přehledně strukturované v bodech. Vidíme to my sami a i posluchači, je to pro lepší orientaci a zaujetí, pokud si barevně vyhrajete, vložíte tam obrázky. Dále je též efektivní, pokud posluchačům předem rozdáme podkladový materiál, o který se mohou opírat, pro čich si jej a po té se nás ptát na nejasnosti.

Samotný projev se též řídí pravidly, jako jeho příprava. Každý projev by měl začínat uvítáním posluchačů, seznámením se s nimi, můžeme do něj vložit i řečnické otázky, pomocí nichž se uvolníme, uklidníme a zaujmeme pozornost. Budeme působit jako vstřícní a příjemní lidé, nikoli jako stroj, ze kterého se chrlí pouhé informace. Měli bychom správně volit rytmus řeči, tempo, klidně dýchat a nikam zbytečně nespěchat, vyhýbat se pazvukům, parazitickým slovům. Dělat menší přestávky či pauzy na odpočinek a nabrání sil je velice vhodné.

Udržovat s posluchači stálý oční kontakt způsobí, že působíme vřehodněji, sebevědomě, jistě, než když budete sedět se sklopenou hlavou a něco si „mumlat pod vousy“. Dalším faktorem ovlivňující kvalitu, úspěch přednesu, je naše gestikulace, mimika. Zbytečné výrazné gestikulace, jako jsou mávání rukou, zabodávání ukazováku apod. mohou posluchače vydesit, iritovat.

Závěr našeho projevu by měl být zakončen menším shrnutím tématu, dáním prostor posluchačům pro dotazy, poděkováním za pozornost a vložení vědecké otázky. Důležité je se vyvarovat překročení času. Lépe skončit dříve, nežli později.

Poruchy řeči

Pochopitelně, že tak složitý aparát, jako je naše řeč, trpí poruchami, od těch nejjednodušších až po ty nejsložitější, které lze už těžko odstranit. Není člověka, který sám na sobě nepozoroval nějakou menší příhodu při tom, když komunikoval, a nezažil situaci, která takovou poruchu mohla způsobit. Toto je krásně vidět například na televizních moderátorech, tiskových mluvčích, a profesorech. Někdy tyto poruchy působí komicky, jindy jsou zdrojem nejistoty.

Jak takové poruchy vznikají? Je to velice jednoduchá odpověď. Každá situace, která je emocionálně náročná a náš nerovnovážený systém pracuje pod určitým tlakem, je pro již uvedené poruchy jako stvořená. Dá se říci, že každý projev, při kterém se cítím vzrušeně, nervózně, postihuje nějaká menší porucha, zadržávám se, mluvím zrychleně, neutídu si tok myšlenek, nadbytečně opakuji, začínám mluvit celým tělem. Ne nadarmo se říká „Jeden o voze, druhý o koze.“

Vzrušení a hlavní téma, kterou pociťuje každý z nás, jsou příčinou toho, že nemůžeme v danou situaci nalézt ten správný výraz, vhodně jej použít a pokračovat dále v plynulé a souvislé řeči. Uvedu zde pár příkladů, kterých jsem se dopustila já osobně. Nedávno se mi podařilo vytvořit spojení „dědečka a babiček“, „otka a matec“, „pošel pan profesor.“ V tuto chvíli jsem měla na mysli, že po schodech šel pan profesor. Tyto poruchy vznikají tím, že nám vypadne jedno slovo a splynou slova, která jsou před ním a za ním.

Další menší poruchou jsou tzv. embolofráze, což jsou slovní vmetci. Velmi často se tohoto dopouštějí profesori, mají své oblíbené slovní spojení, které hojně používají při výkladech. Jsou to vmetci stylu „žeano“, „neníližpravda“, „říkám“, „ili“. Tyto spojení působí

v mluvě jako taková vata, jako náhrada za slovo, které se v té chvíli nedostává, vyplňuje prostor ve větě. Mohli by vás napadnout i jiné verbální projevy, je jich spousta a každý, kdo je nucen neustále hovořit, si se sebou živí, si nějakého toho vmetka osvojí.

Mezi vážnější poruchy patří lze zařadit například rotacismus (ráčkování), sigmatismus (šišlání), dyslalie (patlavost), rhinolalia (huhavost), lze špatně vyslovovat souhlásky l (lambdacismus), g (gamacismus), r (rotacismus bohemicus). Tímto a dalšími poruchami se zabývá foniatrie a logopedie. Jsou to lékařské obory, které se zabývají léčením a vznikem poruch řeči, sluchu a hlasu. Já bych se ráda podrobněji věnovala koktavosti (balbuties). Již touto problematikou se zabýval Hippokrates, Aristoteles, Hieronymes.

Koktavost

Profesor Seeman, nejvýšší odborník na poruchy řeči a hlavně zakladatel pražské foniatrické školy, tvrdí: „Koktavost je nejtrýznivější neurózou proto, že je vázána na funkci řeči, které se trvale užívá při interindividuálním styku. Koktaví se cítí ohrožování svou poruchou řeči po celý den. Není proto divu, že neustálý strach před řečí postupně ovládá duševní život koktavého, že ovlivňuje jeho způsob života i jeho postoj ke společnosti. Koktavý reaguje vnitřně i zevně na své neurotické potíže.”²³

Co to je koktavost? Co ji způsobuje? Dá se koktavost léčit? Na tyto otázky se budu snažit odpovědět. Balbuties je velmi rozšířený zdravotní problém, uvádí se, že chlapci koktají častěji než dívky, tento poměr je rozně vyjadřován, 2:1 až 10:1. Čím je to ale možné, to nevíme. Snad možná tím, že nerovnováha systému dívek dospívá dříve než chlapců, dívky se také učí rychleji a lépe mluvit, mají větší talent a jsou odolnější vůči stresovému prostředí. Známí jedinec, který trpěl koktavostí je například Isaac Newton, římský císař Claudius. Hlavním projevem koktavosti je opakování částí řeči dokonce celých slov, prodlužování hlásek, třes řeči například v obličejí. Lidé trpící koktavostí mají strach z mluvy a raději se takovému okamžiku vyhýbají, často se setkávají s nepříjemnou způsobnou vazbou, výsměchem a urážkami. Musíme mít však na paměti, že balbutici nejsou mentálně zaostalí a jinak postižení, jsou to zdraví, velmi často inteligentní jedinci. Zajímavé však je, že většinou lidé trpící poruchou koktavosti, nekoktají při zpěvu, recitaci a mluvení sami pro sebe. Jistě jste již přišli do kontaktu s koktavým dítětem a dospělým, všimli jste si také zřejmě, že se snažili vyhnout složitějším

²³ Morávek, M. Lidská řeč, Orbis, Praha, 1969. str. 71

výraz•m, byli jste trp•liví. Ani jste si to možná neuv•domili, ale tím jste dodrželi zásady, jak s koktavým komunikovat, aby se necítil trapn•.

Základy p•i komunikaci s koktavým:

- Uvádí se, že byste nem•li za n•j dokon•ovat jeho myšlenky, v•ty •i do•íkávat zapo•atá slova
- Nedávat najevo netrp•livost
- Sami se pokuste mluvit pomaleji a z•eteln•
- Nep•erušujete ho a nevstupujete do jeho projevu, nechte ho vše v klidu do•íct
- Hlavní je udržovat stálý o•ní kontakt, tím sd•lujete váš zájem o obsah jeho sd•lení

To co zp•sobuje koktavost nelze p•esn• ur•it. Nejedná se o jednu p•í•inu, v•tšinou se sejde n•kolik symptom•. Jednou z nich je hlavn• d•dí•nost. Pokud •lov•k tyto dispozice již má a je mén• psychicky odolný, musí po•ítat s tím, že se p•i stresu •i prožitém traumatu mohou objevit. Takže to není o tom, jak se •íká: „Nestraš ho, lekne se a za•ne koktat.“ Neza•ne, je tolik jiných traumatických zážitk• než pouhé leknutí se nebo strach z •erta, například hladomory, války, zem•t•esení, povodn•, znásiln•ní, p•epadení a jedinci neza•nou koktat.

S koktavostí je dále spojena i velmi nep•íjemná •ást za•len•ní se do spole•nosti. Pro takové jedince je seznamování •i si hledání zam•stnání traumatickým zážitkem. Bojí se za•ít komunikovat a jejich strach koktavost jenom podpo•í a zhorší se jim to. Mají nízké sebehodnocení, uzav•ou se sami do sebe, stávají se p•ecitliv•lými, litují se. Proto se musíme nau•it být ohleduplní k takovým to jedinc•m a pomáhat jim.

Jak koktavost lé•it? P•edevším velmi trp•liv•, s taktem a ohleduplností. •ím d•íve se lé•ba za•ne, tím v•tší je nad•je na úsp•ch. Stejně je to i u jiných poruch •e•i, které jsem zmi•ovala. Nejlepší v•k je p•edškolní, kdy se d•ti u•í velice rychle a neuv•domují si svoji odlišnost, nebojí se mluvit. V p•edškolním v•ku je to dle statistik 80% úsp•šnost na vylé•ení. Každý jedinec s touto poruchou by m•l být sv••en do pé•e odborník•, tedy logoped• a foniatr•, hlavn• by nem•l nikdy ztrácet nad•ji na uzdravení. Existuje již p•es 250 r•zných terapeutických postup•, vedených individuáln• •i skupinov•. U nás se nej•ast•ji používá tzv. komplexní cvi•ná lé•ba. Jedná se o medikamenty, klidný režim, nerozrušování pacienta, cvi•ná lé•ba. Dále se v odborné literatu•e a i sami odborníci odkazují na psychiku jedince. M•l by navšt•vovat též psychology, kte•í mu budou pomáhat, zejména metodou One Brain, což je metoda založená na komunikaci s podv•domím pomocí svalových test•. Negativní

emoce sval oslabí u pozitivních je tomu naopak. Tato metoda pomáhá odbourat vadu psychických bloků spojených s koktavostí. Naše tělo si všechny události pamatuje a pomocí svalového dotazování můžeme zjistit, proč právě šok nebo úlek vyvolal balbuties. I když se narazí na jinou příčinu tu lze odstranit. Touto metodou lze odstranit i jiné věci, agresivitu, tchavost, agorafobii apod.

Koktavost nelze vyléčit, jen pouze zmírnit její příznaky pomocí pomalého mluvení, naučení se klidu, nebát se mluvit, různými hlasovými techniky jako měkké vyslovování začátků slov, nepravidelné dýchání, což je stejné jako u zpěvu a tím lidé nekoktají. Hlavní je, smířit se s tím, komunikovat o tom a nestydět se za svoji vadu. Lidem s touto poruchou pomáhají různá komunitní centra, která s nimi spolupracují, usnadňují život a pomáhají při seberealizaci.²⁴

²⁴ Občanské sdružení Balbus, oficiální stránky <http://www.volny.cz/balbus/>

Záv•r

• e• pat•í k p•irozenosti •lov•ka. Je z•ejm• jednou z lidských možností, ale také prost•edk• a nástroj•. Mág, který ovládal um•ní slova, zároveň ovládal i lidi. Zejména psaní a •arování si nejsou u n•kterých skupin lidí p•íliš vzdáleny, nap•. v •ín• jde úcta k písemnostem tak daleko, že lidé neradi zahazují i útržky od novin nebo bezcenné kousky knih. S tímto souvisí jejich víra, že slova znamenají skute•nost.

V dnešní dob• dochází k prom•n•, p•edevším tam, kde se slovy p•íliš plýtvá a lidé jim p•estávají p•ikládat takovou váhu. Magický ú•inek slova se vytrácí, i když ti, kte•í jej pronášejí jim, stále v•í. Slovo se tedy stalo nejjednodušším, nejp•ístupn•jším nástrojem manipulace spole•nosti, tento pocit vyvolává v lidech fakt, že slovo se vzdaluje od skute•nosti. Tento rozpor mezi skute•ností a slovem je dán tím, že se slova snáze vyráb•jí, než se poznává skute•nost. Výrobu slov lze za•adit k základním lidským schopnostem, je bezpracná.

Lehkovážné užívání slov, která denn• nacházíme po celém sv•t• v tisku, knihách, která slyšíme z rozhlasových p•ijíma••, televizi. Tato situace pat•í k moderní spole•nosti, v d•ív•jší dob•, bez veškeré moderní techniky, lidé •etli s vírou a úctou knihy a byli rádi za každé slovo z ní. Jsou lidé, kte•í znají um•ní slov, zcela ovládají jejich používání, mají cit pro život, do n•hož jsou zaneseni. Mezi takové vyvolené pat•í básníci, které lze považovat za kouzelníky slov. Ovládají magické p•sobení slov, která jsou zcela jednoduchá, obsáhnou do svých slov co nejvíce skute•ností a vysloví je v pravé chvíli.

Nejenom básníci mají dar a schopnost ovládat um•ní slova, p•íkladem je hypnóza. Je to nesmírn• stará metoda, která se používá p•i p•sobení na jedince. V posledních letech se toto p•sobení omezuje pouze na lé•bu n•kterých nervových poruch. K uvedení •lov•ka do hypnotického stavu je možné mnoha zp•soby. Já zde chci upozornit zejména na jeden, a to pomocí slova. Slova jsou vhodn• volená, pronášena vhodným zp•sobem, za vhodných okolností, to zap•sobí na •lov•ka, který se dostane do klidného stavu, uvoln•ní a pln• se soust•edí na slova, která slyší. Slova tím získávají velikou moc, nervové d•je jimi vyvolané, p•sobí v organismu, tím se m•ní •innost r•zných funkcí. Zp•sob hypnózy a její ú•inky je velmi známý fenomén. Dá se využít ve prosp•ch jedince, ale také zcela zneužít.

Umění hypnózy je velmi blízké schopnosti sugestivně ovládat slovem lidi, zejména davy. Takové lidi a působení slov má vliv na historický vývoj. •lov•k, který pochopí, co žádá chvíle, je schopen slovem pozvednout z klidu obrovskou sílu, uvést je do pohybu a ur•it jim sm•r působení. Ani nemusí být dobrým •e•níkem, m•že mít vadu •e•i, jen vystihne pravými slovy pravou chvíli, p•. Bismarck, Cromwell, Robespierre, Hitler.

Manipulací slovem spat•ujeme nejen v hypnóze, ale také v reklam•, politice, tisku. Reklama nás doprovází na každém našem kroku v jakoukoli dobu z rádia, televize, leták•, billboard•, dokonce i na autobusech MHD, v metru, v •ekárn• u léka•e, •asopisech, internetu, kde „blikají“ reklamní okna. Jsme zahrnováni r•znými reklamními p•edm•ty firem s jejich logy, motty.

N•které formy reklamy jsou ú•inn•jší než jiné, nap•. letáky v•tšinou vybereme z poštovní schránky a bez p•e•tení •i pe•liv•jšího prostudování skončí v odpadkovém koši. Podobné reakce se objevují i u televizní reklamy •i rádia, p•epínáme programy, jdeme si uvařit kávu •i d•lat n•co pot•ebného. I p•es tuto skute•nost a naše reakce si každý vybaví reklamu, reklamní slogan, který utkv•l v pam•ti. Reklamy jsou tvo•eny s pe•livostí a ú•elem, zam••ují se na nejjednodušeji ovlivnitelnou skupinu lidí (teenager, d•chodce). Tv•rci reklam p•esn• ví, co působí a jak působí na jedince. Využívají spoustu trik•, jako vtip, netradi•nost, spokojené úsm•vy, sexuální podtexty, známé a slavné osobnosti apod. A•koli si to neu•domíme, jsme jí ovlivn•ny. P•i nákupu pití automaticky v •ad• limonád sáhneme po medializované zna•ce, nežli po oby•ejné, levn•jší. Reklama je d•kazem toho, jakou moc mají obrazy a symboly a jak na nás působí.

O •e•i je možné říci daleko víc, jsme omezeni nejenom prostorem, ale také svými v•domostmi, protože lidská •e• z•stává v mnoha svých stránkách nepoznána.

Literatura

- Bruno, T. Jak neverbálně působit na druhé a rozumět jejich tělu. Praha, Grada, 2005. ISBN 80-247-1313-6
- Černý, J. Malé dějiny lingvistiky. Praha, eNav, 2006. ISBN 80-7178-908-9
- Gruber, D. Zlatá kniha komunikace. Ostrava, Repronis, 2005. ISBN 80-7329-092-8
- Hagege, C. Jazyk a člověk: lingvistický příspěvek k humanitním vědám. Praha, Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-331-8
- Hartley, M. Člověk v praxi: teorie, cvičení, modelová situace. Praha, Portál, 2004. ISBN 80-7178-844-9
- Hesková, M. Marketingová komunikace a přímý marketing. Praha, Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0176-7
- Hošková, L., Lakatošová, J. Komunikace. Vydavatelství Univerzity Palackého, Olomouc, 1994. ISBN 80-7067-407-5
- Lewis, D. Tajná těla. Praha, East Publishing, 1995. ISBN 80-7219-004-0
- Morávek, M. Lidská duše. Orbis, Praha, 1969. ISBN neuvedeno
- Müllerová, S. Komunikativní dovednosti. Liberec, 2000. ISBN 80-7083-475-7
- Píšťan, P. Psychologie, příručka pro studenty. Portál, Praha, 2005. ISBN 978-80-7367-406-9
- Sedláček, O. Reklama – triky, které vás dostanou. Praha: Vinland, 2009. ISBN 978-80-254-4108-4
- Schwarzová, M. Úvod do kognitivní lingvistiky. Praha: Podlesí, 2009. ISBN 978-80-7272-155-9
- Vaňková, I. Nádob plná duší (jazyk, duše a přirozený svět). Praha, Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1122-8