

*Umění komunikace je branou
k úspěchu v profesionálním i
osobním životě a práci.*

Rétorika – umění komunikace mezi lidmi

Hlavním nástrojem přenášení informací, sdělování myšlenek, ale i postojů, názorů, přání a požadavků, je nepochybně řeč. Současnou rétoriku nechápeme pouze jako teorii a praxi řečnictví ve vlastním slova smyslu. Obracíme pozornost k procesu základnějšímu, a to ke komunikaci jako jednání jednoho člověka s druhým lidským jedincem, člověka s lidmi, k řeči jako výměně myšlenek a záměrů mezi partnery.

Umění mluvit je v zásadě uměním při správné příležitosti, na správném místě a ve správnou chvíli sdělovat potřebné myšlenky, podněty a výzvy. A sdělovat je tak dobře, správně a jasně, že je lidé sledují, přijímají a kladně prožívají. Takové myšlenky se pak mohou stát základem dalšího uvažování a hledání, rozvíjí diskusi, vedou k výměně názorů a iniciují tvůrčí myšlení.

„Dobře sdělovat“ znamená: 1. Slovy – verbálně

Základem je řeč a její technika.

2. Mimoslovně – nonverbálně

Je vyjadřováno mimikou, gestikulací, pohledy a držením těla.

3. Celkový dojem – image

Jedná se o příjemný vzhled, celkovou kultivovanost, znalost pravidel etikety.

Při projevu se všechny tři složky prolínají a tvoří celek.

Verbální komunikace

Kultura mluveného projevu

Chceme-li správně mluvit, musíme hlavně dobře znát jazyk, ve kterém mluvíme. Musíme si uvědomit, že řeč nemá jen funkci dorozumivací, ale i estetickou. Mateřský jazyk je pro nás ještě něčím více. Máme k němu hluboký citový vztah, který se v nás upevňoval s prvními matčiny slovy přes naše dětská slůvka až k prvním větám.

Každý jazyk má formu spisovnou, obecnou a hovorovou. Vždy uvážíme, kdy máme kterou s forem použít. Nemělo by nám být lhostejné, jak mluvíme. Vždyť jazyková kultura ukazuje na kulturní vyspělost jednotlivce i celého národa. Pečujeme stále o celkovou kulturu svého projevu a ve veřejných vystoupeních užíváme spisovného jazyka. Abychom mohli tvořit kultivované věty a formulovat přesně své myšlenky, musíme dobře znát možnosti, které nám současný spisovný jazyk nabízí. Rozhodně se nebudeme inspirovat „profesionálním“ jazykem masmédií. Měli bychom mít po ruce některý ze slovníků jazyka českého, nejlépe Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost (Academia Praha 1978, 1994). Tato příručka obsahuje zhruba 50.000 hesel. Svou řečnickou pohotovost také zlepšíme, když budeme neustále rozšiřovat svou aktivní slovní zásobu (např. četbou – Čapek, Werich, Vančura).

Kultura mluveného projevu se utváří nejen přímým cvičením a zušlechťováním jeho základních forem (mluvením, recitováním, zpíváním), ale též zájmy, celkovým životním stylem a vzory z okolí.

Hlasová kultura

Hlasová kultura je označení kvality hlasového projevu, kdy se hodnotí dynamika, rezonance, barva, artikulace a dodržování fonetické normy určitého jazyka. Hlasový projev hodnotíme i z hlediska hygieny a také podle současných estetických názorů. V současnosti se vyžaduje, aby byl hlasový projev přirozený, samozřejmý a civilní, ne však vulgární.

Dnešní životní styl je rychlejší a uspěchanější. Tomu odpovídá i mezilidská komunikace, a to svou zkratkovitostí a ústupem od patetizmu. Čím méně však máme času, tím kvalitnější musí být dynamika a barva hlasu, modulace, akcenty i tempo řeči.

Požadavky, které klademe na hlasový projev z hlediska hlasové kultury:

- zřetelná, srozumitelná artikulace
- zvučný, barevně bohatý a příjemný hlas
- zdravý, nenásilný, nenucený zvuk
- správná intonace a výrazová modulace projevu

Mimochodem – Váš hlas se podílí na celkovém dojmu, kterým působíte na lidi, zhruba 40-ti %, 50 % připadá na to, jak vypadáte a jen 10 % na to, co říkáte. Nesmíte si ovšem myslet, že když dobře vypadáte, dobře se chováte a máte příjemný hlas, můžete říkat cokoliv. Je tomu právě naopak! Svě myšlenky podtrhnete dobrým vzhledem a kultivovaným řečnickým projevem.

Technika mluveného projevu

Abychom mohli dobře mluvit, musíme umět správně dýchat, mít zdravý hlas a správně tvořit hlásky. Správnou technikou mluveného slova (dikcí) je tedy dokonalé ovládnutí mluvních orgánů a jejich vhodné užívání při mluvení :

- první podmínkou je správná činnost dobře utvářených mluvních orgánů (zuby, rty, jazyk, patro)
- druhou podmínkou je přesné tvoření hlásek
- třetí podmínkou je znalost a zachování jazykových norem (gramatika a výslovnost).

Jak správně a účelně dýchat? Proces dýchání musí být dokonalý a dobře nacvičený (dýchání do břicha), abychom se mohli soustředit především na obsah své řeči. Pravidelné vdechování a hlavně plynulý výdechový proud má vliv na pevnost hlasu, jeho barvu, plynulost řeči, tónový rozsah a artikulační přesnost.

- před začátkem řeči se musíme dostatečně nadechnout. Nenadechujeme se však na maximum, mohlo by dojít k výdechovému rázu
- výdechový proud má být plynulý, pozvolný a úsporný
- zbytečně hlas nezvyšujeme, protože při zvýšeném hlase je vyšší spotřeba vzduchu
- nadechujeme se ústy i nosem současně, podporujeme tak obličejovou rezonanci
- aby se nám lépe dýchalo, udržujeme hrudník mírně vypjatý, a tak dochází k optimálnímu smíšenému dýchání hrudnímu i bráničnímu
- mluvit bychom měli jen při dobrém zdravotním stavu, především při zdraví hlasového ústrojí
- při prezentaci (projevu) mluvíme hlasitěji než při běžné konverzaci

Druhou základní složkou řeči je tvoření hlasu. Lidský hlas vzniká rovnoměrným chvěním vzduchového sloupce nad hlasivkami. Těmito kmity vzniká základní tón. Důležitou kvalitou hlasu je jeho barva, kterou se každý jednotlivec odlišuje od ostatních lidí. Hlasové zbarvení můžeme pěstovat a zdokonalovat nebo dokonce měnit (imitátoři). Nekultivovaný hlas je pro posluchače nepříjemný. Lidé, kteří při svém povolání hodně namáhají hlasové ústrojí – herci, zpěváci, politici, učitelé – trpí často hlasovými poruchami. Na vznik poruch hlasu má vliv špatná péče o hlas v dětství, když děti žijí v hlučném prostředí a nebo jsou neodborně vedeny ve sborovém zpěvu. Nejdůležitější prevencí hlasových poruch je hlasová hygiena. Hlavní zásadou je nevychovávat děti jako křiklouny. Rodiče ani učitelé tedy sami nesmějí křičet. Správná poloha, intenzita i nasazení hlasu se dají procvičovat. Nikdy však necvičíme až do hlasové únavy ani bezprostředně po tělesné námaze.

Z hlediska hlasové hygieny cvičíme a užíváme měkký hlasový začátek. Nejvhodnější pro cvičení hlasu je opakování rytmických celků (dětské říkanky), kdy naši pozornost upoutá muzikálnost řeči a funkci mluvidel nevěnujeme tolik pozornosti.

Našemu hlasovému ústrojí škodí, mluvíme li:

- unavení nebo nemocní
- v prašném nebo zakouřeném prostředí
- v chladném prostředí
- v místnosti, kde je příliš suchý vzduch
- v rozčilení příliš vysokým hlasem

Škodí též pití příliš teplých nebo příliš studených nápojů, léčení chrapotu alkoholem, šepot (znělý hlas, i když trochu chraptivý, uškodí našim hlasivkám méně, než šepot) nebo když při řeči zbytečně odkašláváme.

Místem, kde se lidský hlas stává hlasem, jsou rezonanční dutiny. Tvoření hlasu se účastní dutina ústní, nosní a hrdelní; tvorbě pevného hlasu však nestačí. Je zapotřebí ještě připojit horní hlasové dutiny a spodní rezonanční dutiny (prostor pod hlasivkami).

K úpravě hlasu dochází v dutině ústní pomocí mluvidel (rty, čelisti se zuby, tvrdé patro, měkké patro a čípek, jazyk). Dochází k tvoření hlásek – artikulaci. Pokud je výslovnost (artikulace) nedbalá, nepřesná nebo vadná, je třeba se postarat o nápravu (logoped – jazykolamy).

Český jazyk má pět samohlásek a pětadvacet souhlásek. Při tvorbě samohlásek dochází ke spojení hrtanového hlasu s vlastními tóny rezonančních dutin – vznikají tóny. Souhlásky se tvoří třením výdechového proudu o překážku vytvořené mluvidly – vznikají šumy.

Souhlásky dělíme: podle místa tvoření na

- retoretné (p, b, m)
- retozubní (f, v)
- dásňové (t, d, a, s, z, š, ž, c, č, l, r, ř)
- tvrdopatrové (t', d', ň)
- měkkopatrové (k, g, ch)
- hrtanové (h)

podle účasti hlasu na tvoření na

- znělé
- neznělé.

Ke kultivovanému mluvnímému projevu patří také dodržování pravidel spisovné výslovnosti (ortoepie). Dbejme na správnou výslovnost samohlásek i souhlásek, vyslovování předložek ..., zvláštní pozornost věnujme číslovkám a výslovnosti cizích slov.

V rétorice si všímáme slovního i větného přízvuku, dále pak frázování (členění věty na menší zvukové a významové celky) a melodie (intonace).

Verbální komunikace

Jedná se o výměnu informací mezi lidmi prostřednictvím mluveného nebo psaného jazyka. Řečník, mluvčí musí mít na zřeteli, co a komu chce sdělit, posluchač, adresát se stává jeho aktivním partnerem. Cílem každého sdělení by mělo být předání informace s tím, aby příjemce sdělení jednoznačně porozuměl, podávanou informaci pochopil a mohl dále zpracovávat. V komunikaci záleží vždy na vztahu mezi mluvčím a adresátem, co a jakým způsobem mluvčí sděluje, v jakém čase a prostoru se k adresátovi obrací. Jasnou výhodou pro každého řečníka je, když ví jakému publiku bude přednášet nebo s kým bude diskutovat.

Efektivitu výkonu řečníka ovlivňují tři základní faktory. Již zmínění posluchači, prostor a čas. Pokud jde o prostor je dobré vědět, v jak velké, jak osvětlené, akusticky způsobilé místnosti budeme hovořit. V žádném případě nesmíme přepínat svůj hlas. Naučíme se a budeme používat mikrofon. Vymezený čas se řečník naučí rozvrhnout. „Malé odbočení od tématu“ musí zůstat skutečně malé. Při projevu je nejdůležitější vlastní zaujatost pro téma a přesvědčivost výkladu.

Mluvčí si musí svůj komunikační záměr předem promyslet a ptát se na podnět, cíl a obsah svého sdělení: 1. Koho chci informovat nebo aktivizovat?

2. Proč a o čem chci informovat?

3. S jakým cílem chci aktivizovat?

Skutečně dobrý řečník nezapomíná na empatii (vcítění se do role posluchače). Je tak dobře připraven, že může při projevu neustále sledovat zpětnou vazbu publika.

Zlozvyky řečníků:

- pozdní příchod
- tendence ke „školometskému“ poučování
- mnohomluvnost, odbočování od tématu
- nepřiměřená gestikulace
- záliba ve frázích vypůjčených z denního tisku
- nedbalá výslovnost, tzv. „šumlování“
- monotónnost (chybná intonace, špatné frázování)

- časté vyplňování pauz v myšlení parazitními slovy nebo zvuky (ehm, ééé, tedy, prostě, samosebou, rozumíte apod.)
- věnování pozornosti pouze několika posluchačům
- ohlašování, že bude něco vysvětleno později, k čemuž nedojde.

Tréma

Tréma je psychický stav, který provází veřejné vystoupení téměř každého člověka. Pokud nemá podobu chorobného strnutí, které se projeví tím, že řečník není mocen slova, je tréma signálem mobilizace organismu k výkonu.

Nepříjemný pocit staženého hrdla, vysychání v krku, tlaky kolem žaludku, bušení srdce a třesení rukou obvykle mizejí s první pronesenou větou. Nejlepším prostředkem proti trémě je plné vědomí právě řečeného : že tréma je normální stav k výkonu připraveného organismu a že po započetí výkonu pomine. Proti trémě však můžeme bojovat :

- navozením příznivé atmosféry psychického uvolnění již při přípravě referátu
- pečlivou přípravou na vystoupení (první dvě – tři věty se naučíme z paměti)
- vyznačením si opěrných bodů
- seznámením se s prostředím předem
- nepřipouštěním si trémy předem
- vžíváním se do přednášeného tématu i atmosféry, soustředěním se na oslovení, první pohyby a gesta
- vsugerováním si, že před námi sedí ti, kteří se na nás těší.

Uvědomme si, že nás posluchači chtějí vidět jako klidného a zdravě sebevědomého řečníka. Proto na nás trému nesmějí poznat.

Před samotným vystoupením je dobré se prodýchat a uvolnit mluvidla procvičením několika jazykolamů. Pokud máme sucho vstech, pomůže nám, když rozžvýkáme kousek chleba, bonbón, žvýkačku, aby se nám vytvořily sliny. Je samozřejmé, že před projevem žvýkačku odstraníme. Chceme-li se během řeči napít, připravíme si sklenici minerálky nebo vody s citronem pokojové teploty (čaj vysušuje hrdlo, káva je močopudná, mléko tvoří hleny).

Stavba řečnického projevu

Klasická antická rétorika uvádí pět fází přípravy projevu :

1. Nápad, invence, shromažďování informací.
2. Uspořádání materiálu.
3. Jazyková formulace, stylistická výstavba.
4. Učení projevu nazpaměť.
5. Přednesení projevu na veřejnosti.

Kromě memorování můžeme pravidla respektovat i dnes. Platné jsou i Aristotelovy rétorické zásady kompozice veřejného projevu :

1. Úvod.
2. Vlastní sdělení, líčení faktů, vyprávění.
3. Uspořádání podle určité osnovy do odstavců a jejich číslování.
4. Argumentace.
5. Protiargumentace.
6. Závěr.

Zjednodušeně lze říci, že každý projev má mít tři hlavní části – úvod, střed a závěr.

Úvod – jeho cílem je připravit posluchače na téma, o kterém se bude hovořit. Měl by být krátký, jednoduchý a klidný.

Stat' – podává objasnění jednotlivostí i celku., dokládá správnost a pravdivost, poskytuje návrhy řešení problému, vyvrací opačné mínění.

Závěr – shrnuje všechny podstatné myšlenky, dosahuje požadovaného účinku, završuje komunikační dovednost.

Podle zákona o intenzitě vnímání při komunikaci mezi lidmi je vhodné začít přesvědčivou myšlenkou (první dojem) a na konec si nechat nejpůsobivější argument (poslední dojem).

Hlavní zásady logického myšlení a správné argumentace

Dobrý řečník uvádí vše, co je nutné, aby předešel možným omylům a nesprávným domněnkám. Hlavní sdělení uvádí úplně, přesně a věcně. Nic „nenakusuje“ a „nekouskuje“. Všechny své myšlenky i jejich zdůvodnění dovede vždy až do konce, aby byly jasné, působivé a přesvědčivé.

Základní myšlenkové operace jsou : analýza, syntéza, srovnávání, zobecňování a abstrakce.

Myslet logicky znamená myslet jasně a určitě, důsledně, odůvodněně a správně. Měli bychom se tedy vyvarovat používání mlhavých a nepřesných výrazů. Svě myšlenky dobře formulujme. Vždy bychom měli dokázat průkazně zdůvodnit své názory. Jen takový řečník, který může svá tvrzení dokázat, posluchače přesvědčí, nadchne a třeba i přiměje k nějakému rozhodnutí nebo činnosti!

Řečnická etika

(Pravidla pro odstranění konfliktnosti diskuse)

Diskuse je verbální komunikace mezi více lidmi. Plní správně svůj účel tehdy, když se snaží bez postranních úmyslů objevit a vyslovit pravdu. Aby byla diskuse řádná, slušná a seriózní, musí dodržovat určité zásady :

- mluví jen jeden účastník. Diskusi řídí jede s diskutujícími, ten uděluje slovo a měl by zabránit „skákání do řeči“.
- stručnost. Vážme si času diskutujících i svého.
- jasnost a srozumitelnost. Je-li promluva komplikovaná, znamená to, že mluvčí má tendenci něco zakrýt nebo utajit.
- názornost. Používání příkladů a citátů. Pozor však na exhibicionismus řečníka.
- empatie. Vcítění se do role ostatních. Pak můžeme například uvést možné protiargumenty partnerů v diskusi a hned si na ně sami odpovědět.

Abychom odstranili konfliktnost diskuse, musíme rovněž dodržovat určitá pravidla.

- na člověku máme hledat vždy nejprve to dobré, pozitivní, proto svého oponenta nechápeme jako nepřítele, ale jako partnera při hledání pravdy.
- snažíme se porozumět druhému. Formulujeme sami námítky oponenta, aby bylo zřejmé, jak jim rozumíme.
- nevydáváme za argument tvrzení bez věcných důkazů.
- nesnažíme se vyhýbat nepřijemným otázkám nebo argumentům tím, že svedeme diskusi jinam. Neutíkáme od tématu.
- umlčení oponenta ještě neznamená vyvrácení jeho argumentů či popření jeho myšlenek. Nesnažíme se mít za každou cenu poslední slovo.
- nesnižujeme osobní důstojnost oponenta.
- nezaměňujeme dialog za monolog.

Nonverbální komunikace

Nonverbální – mimoslovní komunikace je nezastupitelným doprovodným prostředkem komunikace slovní, důležitým prostředkem vzájemného pochopení a porozumění. Součástí nonverbální komunikace jsou mimika a gestikulace, pohled, pohyb, dotyky, držení těla, chování i způsob oblékání. Naše ruce, ramena, nohy nehovoří o nic méně než náš jazyk a jsou upřímnější! Řadu znaků této němé řeči máme vrozených, dalším se

můžeme naučit. Správné pochopení řeči lidského těla je součástí poznávání lidí i sebe sama. Mimoslovní komunikací dáváme najevo emoce, pocity, nálady, afekty, zájem o sblížení, vědomí o tom, kdo jsem já a kdo jsi ty. Mimoslovní komunikace tak může ovlivnit a změnit postoje partnera nebo řízení chodu vzájemného styku.

Mimoslovní komunikace se zpravidla vyjadřuje :

- přiblížením a oddálením
- výrazem tváře
- postojem a pohyby
- gesty
- pohledy
- tónem řeči
- úpravou zevnějšku.

Na druhém člověku nás nejdříve zaujme jeho tvář. Výrazem tváře – mimikou – se vyjadřují především emoce (skutečné i hrané). Jsou to : štěstí, překvapení, strach, radost, smutek, rozčilení, spokojenost, zoufalství, znechucení, zájem i nezájem ...

Pro řečníka je nutné, aby výraz jeho tváře odpovídal obsahu verbálního sdělení. V této souvislosti připomínáme, že evropská kultura mezilidských kontaktů reaguje rozpačitě na americký úzus tzv. profesionálního úsměvu téměř v každé situaci (keep smiling). Je nevyhnutelné, aby mimoslovní komunikace byla průhledná a nedvojsmyslná, aby podporovala slovní vyjádření.

Chyby, které děláme:

- rychle měníme mimiku (přehnané grimasy, afektované pohyby)
- nápadně a přehnaně gestikulujeme
- strnule sedíme za stolem
- přešlapujeme nebo se pohupujeme na místě
- nejsme dostatečně upraveni, zanedbáváme osobní hygienu
- používáme manýrismy (hraní si s perem, kroucení vlasů, uhlazování šatů atd.)
- komunikujeme v nekulturním prostředí

Etiketa

Slušnost a zdvořilost (etiketa) nejsou synonyma. Slušnost je podle Gutha –Jarkovského forma takového chování, kterým člověk nikdy vědomě nikomu neublíží. Zdvořilost je vědomý vnější výraz slušnosti. Zdvořilost znamená skromnost, zdrženlivost, sebezapírání, ochotu, laskavost. Slušnost může být člověku dána. Zdvořilosti – etiketě – se musí učit. (Zdvořilost však neznamená servilitu nebo patolízalství!)

Zvládnutí pravidel etikety je předpokladem úspěchu našeho jednání s lidmi.

Pravidla etikety nejsou na vždy neměnná. Postupem doby jsou zjednodušována, ubývá formálnosti, ale nastupují i nová pravidla – používání mobilů, etiketa e- mailů.

Pravidla etikety jsou též rozlišná v různých zemích a kulturách (např. zdravení).

My sami musíme ovládnout tak, že nám bude samozřejmostí dodržovat pravidla zdvořilosti nejen ve společnosti, kdy „ nám na tom záleží“, ale také v běžném styku doma, v rodině. Jednak si to naši nejbližší zaslouží, jednak nacvičené a účelové chování působí křečovitě a neupřímně.

V každé společenské situaci, do které se v životě dostaneme, dokážeme rozhodnout, kdo má před kým přednost – tedy koho pustíme sednout a od koho naopak čekáme, že nám židli přinese. Při určování míry společenské významnosti nám pomůže těchto pět kritérií :

1. Věk – starší má přednost před mladším
2. Pohlaví – žena má přednost před mužem
3. Funkční zařazení – nadřízený má přednost před podřízeným
4. Věhlas – obecně známá osobnost má přednost před osobností obecně neznámou
5. Zdravotní stav -člověk s postižením (také těhotná žena) má přednost před zdravým jedincem.

Zdvořilý člověk se neobejde bez ohleduplnosti, úcty k lidem a estetičnosti (vkusné chování, potlačení zlovyků). Na našem knižním trhu je dostatek publikací, kde se dozvíte, jak se dobře obléknout a upravit, jak se představit, jak oslovovat, jak telefonovat, jak stolovat, jak se chovat při různých společenských akcích.

Vystoupení

1. Zkontrolujte svůj vzhled, mějte u sebe čistý kapesník.
2. Postavte se tak, aby na vás všichni viděli a vy na ně. Neschovávejte se za bariéry, nedržte se stolu, židle. Stůjte volně, ale pevně (těžiště v dolní polovině těla).
3. Vydechněte, nadechněte a při dalším výdechu začněte pomalu a hlasitě mluvit.
4. Průběžně se dívejte do očí všem zúčastněným, tvařte se mile a příjemně.
5. Mějte ruce v klidu, pomozte si tím, že v nich budete držet papír, ukazovátka ... Občas použijte mírná vstřícná gesta (otevřené dlaně, nevztyčovat ukazováček).
6. Nepřešlapujte, nehoupejte se, necouvejte; přecházejte pouze cíleně, například při používání techniky.
7. Představte sebe i instituci, kterou reprezentujete.
8. Mluvte v krátkých větách, dobrou češtinou, dejte si pozor na parazitická slova. Promluvu nezačínajte slovíčky „tak“ nebo „takže“. Na konci informace klesněte hlasem.
9. Dbejte na správnou gramatiku.
10. Dobře artikulujte, nedrmlte, vyslovujte řádně konce slov, názvy, jména ...

Připravte se, uvolněte se, soustřeďte se a ... když se vám něco nepovede, nevadí. Příště to bude lepší. Nikdo není dokonalý a co byste konec konců po celý zbytek života dělali? Hodně zdaru!

Marie Pešová