

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ŽURNALISTIKY

Analýza neverbálních projevů v pořadu Máte slovo

(The Analysis of Nonverbal Aspects in Television Programme Máte
Slovo)

Nováková Klára

Bakalářská diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Petra Chvojková

Olomouc 2013

Čestně prohlašuji, že jsem vypracovala tuto bakalářskou diplomovou práci samostatně a uvedla zde veškerou použitou literaturu a zdroje. Práce obsahuje 85 594 znaků.

V Olomouci dne.....

Podpis.....

Děkuji Mgr. Petře Chvojkové za vedení mé bakalářské diplomové práce, za cenné rady a připomínky a za čas, který mi věnovala.

Abstrakt

Obsahem práce je analýza neverbálních projevů v pořadu České televize *Máte slovo*. V teoretické části vysvětlí jednotlivé neverbální prvky a ukáže jejich působení v komunikaci. V praktické části ve dvou konkrétních dílech rozebere použité neverbální projevy a pokusí se vysvětlit jejich význam a působení v mezilidské komunikaci podle existujícího teoretického rámce. Analýza se zaměří na hosty pořadu a moderátorku Michaelu Jílkovou.

Klíčová slova

Komunikace, neverbální komunikace, mediovaná kvazinterakce, komunikační kontext, prvky komunikačního aktu, pořad Máte slovo

Abstract

The content of this thesis is analysis of nonverbal aspects in TV show *Máte slovo*. In theoretical part it will explain nonverbal aspects of communication and explain their usage. In practical part it follows two concrete episodes. In these episodes I will analyze all nonverbal aspects and try to explain their meaning and function in communication based on existing theoretical framework. The analysis is focusing partly on guests of the show and separately on anchorman of the show Michaela Jílková.

Key words

Communication, non-verbal communication, mediated quasi-interaction, communication context, act of communication elements, TV show *Máte slovo*

Obsah

1. Úvod.....	8
2. Cíle a metodologie	8
3. Komunikace	10
3.1. Mediální komunikace	11
3.1.1. Mediovaná kvaziinterakce.....	12
3.2. Prvky komunikačního aktu	13
3.2.1. Komunikátor.....	13
3.2.2. Obsah.....	13
3.2.3. Komunikační kanály	14
3.2.4. Příjemce (recipient)	14
3.2.5. Efekt	15
3.3. Kontext	15
3.3.1. Fyzické kontexty	15
3.3.2. Sociální kontext.....	16
3.3.3. Kulturní kontexty	17
3.3.4. Komunikační kontext	18
3.4. Verbální komunikace.....	18
3.5. Neverbální komunikace	19
3.5.1. Mimika	20
3.5.2. Řeč očí a pohledů	21
3.5.3. Kinezika	22
3.5.4. Gestika.....	22
3.5.5. Posturika.....	23
3.5.6. Haptika	23
3.5.7. Proxemika.....	24
3.5.8. Teritorium.....	25
3.5.9. Chronemika	25
3.5.10. Paralingvistika	25
3.6. Speklativní interpretace neverbálních projevů	26
4. Formát pořadu	27
4.1. Průběh pořadu.....	28
4.2. Prostředí.....	28

4.3.	Vybrané díly	29
5.	Analýza neverbálních projevů v pořadu <i>Máte slovo</i>	31
5.1.	Mimika v pořadu <i>Máte slovo</i>	31
5.1.1.	Oblast čela a obočí	32
5.1.2.	Oblast očí a víček	35
5.1.3.	Oblast dolní části obličeje, zahrnující tváře, nos a ústa.....	37
5.2.	Gestika v pořadu <i>Máte slovo</i>	39
5.2.1.	Symboly	39
5.2.2.	Ilustrátory	42
5.2.3.	Regulátory	47
5.2.4.	Adaptéry	49
5.3.	Neverbální projevy moderátorky Michaely Jílkové	51
6.	Závěr	57
7.	Prameny	58
8.	Seznam použité literatury.....	59
9.	Internetové zdroje:	61

1. Úvod

*To, co říkáte, často vede k úspěchu či neúspěchu daleko méně než to, jak to říkáte.*¹

Výše uvedená věta nám jasně napovídá, jak důležitá řeč těla je. Neverbální komunikace bývá často neopodstatněně opomíjená, přestože může výrazným způsobem ovlivnit náš úspěch v životě. Používáme ji ve většině případů nevědomě a neumíme ji záměrně ovládat. Přitom je to právě neverbální komunikace, která o nás může prozradit mnohem více než verbální. Z toho důvodu vzniklo nepřeberné množství populárně-naučných publikací, které nás mají naučit, jak řeč těla správně ovládat.

Tato práce má za úkol zaměřit se na oblast neverbální komunikace, vysvětlit význam neverbálních projevů na praktické ukázce a také ukázat důležitost řeči těla v mezilidské komunikaci.

2. Cíle a metodologie

Jelikož jsem se vždy zajímala o problematiku neverbální komunikace, zvolila jsem si za téma mé bakalářské diplomové práce analýzu neverbálních projevů. Pro tento účel jsem vybrala televizní pořad, který se natáčí živě, a kde nedochází k „hraní rolí“, tudíž se budou účinkující chovat přirozeně a jejich projev nebude z velké části připraven.

Cílem práce bude na praktické ukázce prezentovat jednotlivé neverbální prvky, vysvětlit jejich význam a ukázat jejich působení v mezilidské komunikaci podle již existujícího teoretického rámce. Za praktickou ukázkou jsem si vybrala pořad České televize *Máte slovo* s Michaelou Jílkovou, a to z důvodu, že zmíněný pořad je na neverbální komunikaci velmi bohatý.

Práce bude rozdělena do dvou částí. V teoretické části, která bude mít především deskriptivní charakter, nejprve vymezím pojem komunikace. Definuji jednotlivé neverbální prvky a pokusím se je co nejpřesněji zprostředkovat čtenáři.

Po prezentaci hlavních termínů nezbytných ke správnému pochopení celé práce, se zaměřím na představení pořadu, jeho základních charakteristik, prostředí, kde se natáčí, i přiblížení moderátorky Michaely Jílkové a jejich hostů. Tedy prostředí, které může neverbální komunikaci ovlivňovat. V pořadu *Máte slovo* moderátorka nemá přiděleno pevné místo, nýbrž

¹ Lewis 1989: str. 8

volně přechází mezi jednotlivými hosty. I tohle budu ve své práci zohledňovat. Dále se zaměřím na rozestavení hostů, kteří jsou názorově rozdělení. Hosté s podobnými názory vždy stojí vedle sebe a naproti stojí jejich oponenti.

V praktické části půjde o samotnou analýzu neverbálních projevů. Nejprve identifikuji jednotlivé neverbální prvky, pojmenuji je a pokusím se vyložit jejich působení a význam v mezilidské komunikaci. K tomuto účelu jsem si vybrala dva díly pořadu *Máte slovo*, tak aby byly oba bohaté na neverbální projevy a jednalo se o dostatečné množství vzorků pro mou analýzu.

Veškeré závěry, které uvedu, mohou být spekulativní. Kterýkoliv neverbální projev nemá nutně pouze jeden výklad. Vždy záleží na kontextuálním zakotvení dané situace, proto budu brát v potaz i verbální komunikaci, která mi může pomoci vystihnout správnou interpretaci.

Vybranou metodikou k danému tématu bude analýza. *Sdělení je celek skládající se z jednotlivých znaků.*² Půjde o kvalitativní metodu výzkumu, kdy se celek, v tomto případě sdělení jednotlivých účinkujících pořadu, rozloží na jednotlivé části a může tak dojít k detailnějšímu pochopení dané problematiky. Nejdříve si v teoretické části vymezím podle teoretického rámce neverbální prvky a v empirické části se pokusím po jednom vysvětlit, co mohou vyjadřovat v závislosti na prostředí, čímž vytyčím jejich nejpravděpodobnější interpretace. Půjde o sekundární výzkum, kdy z materiálů, které jsou k dispozici, se pokusím analyzovat nové informace a interpretovat je.

² Lamser 1969: str. 154

3. Komunikace

- Komunikace z latinského *communicatio*, od *communicare* = spojovat produkce a výměna sdělení a zejm. významů sdělení prostřednictvím znakových systémů.³

Jelikož se bakalářská diplomová práce zabývá neverbální komunikací, vysvětlíme si nejprve samotný pojem komunikace. Komunikace je pro lidstvo jednou z nejdůležitějších součástí života. Díky komunikaci uspokojujeme své potřeby, navazujeme nové známosti, dorozumíváme se s okolím. *Žít znamená komunikovat. Nekomunikovat znamená umřít.*⁴

Každý vědní obor se na komunikaci dívá z trochu jiného pohledu. Pragmatika se zabývá vztahem mezi komunikátorem a příjemcem zakotveném v kontextu. Syntax zkoumá především komunikační kanály, kódování nebo komunikační šum. Sémantika se snaží zmapovat, jaký je rozdíl chápání významu komunikace pro všechny zúčastněné strany.

Pojem komunikace může označovat řadu rozdílných jevů. Pro naši potřebu bude důležité, že se jedná o výměnu informací mezi komunikátorem a příjemcem. Slouží k dorozumívání, sdělování myšlenek, sebevyjádření nebo navázání kontaktů s lidmi.

Každé sdělení má jednu hlavní funkci, která převažuje nad ostatními, ale to neznamená, že by sdělení nemohlo mít i funkcí víc. Hranice mezi jednotlivými funkcemi často splývají. Podle **Vybírala** (2000) má komunikace čtyři hlavní funkce. Informovat, instruovat, přesvědčit a pobavit.

V komunikaci je i důležité, kolik účastníků se účastní. V **intrapersonální komunikaci** jde o sdělení vnitřní, které probíhá na úrovni jednoho člověka. Komunikátor a příjemce je jedna a tatáž osoba. Příkladem může být například povzbuzování se u zrcadla nebo samomluva. **Interpersonální komunikace** je komunikace mezi dvěma lidmi, ale může být přítomno i lidí více. Je zde velká šance na zpětnou vazbu. Interpersonální komunikace mívá formu dialogu, interview nebo vyjednávání. Probíhá vždy tváří v tvář.

Alternativou je **skupinová komunikace**, která má ale složitější strukturu. *Často může docházet k intruzi („skákání do řeči“), což může vyvolat zmatek, spory, konflikt.*⁵ U skupinové komunikace záleží na velikosti skupiny. Podle **Lamsera** (1969) se komunikace mezi více, jak dvěma lidmi rozděluje na tři podskupiny. Komunikace v malé přehledné skupině,

³ Reifová 2004: str. 98

⁴ Mikuláščík 2003: str. 16

⁵ Mikuláščík 2003: str. 35

v mezostruktuře a v masovém měřítku. Komunikace v mezostruktuře znamená, že je pro jedince ještě relativně přehledná, ale zároveň znemožňuje osobní kontakt se všemi účastníky.

Dalším typem komunikace je **komunikace mediální**, která se vyskytuje i v mnou vybraném pořadu, a kterou si podrobněji rozebereme v následující kapitole. Mezi druhy komunikace se řadí i **komunikace extrapersonální** neboli komunikace člověka s autem a **komunikace celospolečenská**, která se ale v dnešní době již neobjevuje. Fungovala na principu komunikace mezi všemi členy skupiny (využívala ji hojně církev v 15. - 16. století).

3.1. Mediální komunikace

Existuje nepřeberné množství různých definic a vymezení mediální komunikace. Někteří autoři zaměňují pojmy mediální komunikace s komunikací masovou a berou ji jako jeden a tentýž pojem. **Reifová** (2004) vysvětluje, že pojem mediální komunikace v průběhu 90. let 20. století nahrazuje označení masová komunikace, jelikož masová komunikace nabývá specifického významu jako označení pro historicky podmíněné období lidského dorozumívání. V našem případě ovšem můžeme oba termíny zaměňovat, jelikož jejich dělení je natolik úzké, že to pro tuto práci nemá význam.

„Jsou to prostředky, které díky svým technickým možnostem přenášejí určité obsahy k velkému množství lidí, rozptýlených na velkém prostoru.“⁶ Tahle definice mediální komunikace obsahuje všechny důležité aspekty, které je nutno zohlednit.

Zaprvé kontakt mezi komunikátorem a příjemcem, v tomto případě s příjemci, je nepřímý. Neprobíhá tváří v tvář, ale prostřednictvím technických aparatur. Kontakt mezi účastníky mediální komunikace je prostorově vzdálený. S tím souvisí i příjemci mediálního sdělení. Příjemci mediálního sdělení bývají označováni jako masa (odtud pojem masová komunikace). Jde o neidentifikovatelně velkou skupinu, která je od původce sdělení oddělená prostorově a ve většině případů i časově.

Mezi mediální komunikační prostředky řadíme tisk, rozhlas, televizi a **Lamser** (1969) připojuje i některé druhy filmů, zvukové reprodukce a reklamu.

⁶ Lamser 1969: str. 201

3.1.1. Mediovaná kvaziinterakce

Po převážnou dobu část dějin lidstva probíhala většina sociální interakce, již se lidé účastnili, tak, že se setkávali tváří v tvář.⁷ S příchodem masových médií začaly vznikat nové druhy sociálních vazeb a nové způsoby interakcí. Komunikace už nemusela být zakotvena v čase ani v prostoru. Komunikátor mohl najednou být na jiném místě a v jiný čas a obsah sdělení se přesto dostal až k příjemci. Mediovaná komunikace potřebuje na rozdíl od komunikace tváří tvář nějaké technické médium (televize, papír, elektromagnetické vlny...). Rozdílnost času a prostoru a přítomnost masových média daly vzniknout **mediované kvaziinterakci**.

Thompson (2004) rozděluje komunikaci na tři kategorie, na komunikaci tváří v tvář, mediovanou interakci, které je dialogická (rozhovor po telefonu) a nakonec na mediovanou kvaziinterakci, která je monologická.

V pořadu *Máte slovo* dochází k přenosu sdělení od komunikátora většímu obecenstvu prostřednictvím médií. Ačkoliv by se mohlo zdát, že například dialog moderátorky s hostem se jeví jako interpersonální komunikace, není tomu tak. Komunikace je přenášena pomocí médií divákům, tedy třetí straně, a jelikož to moderátor i hosté ví, ovlivňuje to jejich jednání.

V mediální komunikaci většinou nedochází k výměně rolí. Jedná se o jednosměrný tok informací. Je zde značně omezená zpětná role a komunikátor se zřídka stává příjemcem. V pořadu *Máte slovo* je tato floskule trochu složitější. Diváci mají možnost před samotným vysíláním volat do rádia Impuls, kde sdělí své otázky, na které se pak během pořadu snaží hosté odpovídat. Jako zpětná vazba by se mohly považovat i SMS zprávy, které se promítají v dolní liště obrazovky. Lidé ve studiu tyto ohlasy diváků sice nevidí, ale jedná se o reagování na danou problematiku pocházející od diváků.

Mediovaná kvaziinterakce se liší od komunikace tváří tvář v několika bodech. **Thompson** (2004) říká, že diváci sledující v televizi pořad musí do jisté míry potlačit časoprostorový rámec svého každodenního života a dočasně se přeorientovat na jiný čas a prostor. Jelikož se pořad *Máte slovo* natáčí živě, odpadá zde rozdílnost časová. Hosté pořadu, kteří ví, že jsou sledováni větším počtem recipientů mají tendenci chovat se jinak, než je to v soukromí. Přizpůsobují se své představě, jak chtějí, aby je publikum vnímalo. Navíc komunikátor nevidí reakce příjemců, tudíž nemůže podle toho dále reagovat a uzpůsobovat své vystupování.

⁷ Thompson 2004: str. 70

Při analýze v další části bakalářské diplomové práce musím brát v potaz, že se jedná o komunikaci zprostředkovanou pomocí médií, tedy o mediovanou kvaziinterakci, kde jsou účastníci pořadu tímto faktorem ovlivněni.

3.2. Prvky komunikačního aktu

Tato podkapitola se zabývá prvky, které určitým způsobem zasahují do komunikace. Jádrem společenské komunikace je přenos informací z bodu A do bodu B. To platí i v případě intrapersonální komunikace, která sice nezahrnuje další osobu, ale i tak směřuje odněkud někam. Komunikační modely se pokoušejí v sobě zahrnout všechny prvky, které jsou během sdělení relevantní. Asi nejznámějším modelem komunikačního aktu představující základní prvky je **Lasswellův model**: Kdo říká – co říká – jakým kanálem – komu – s jakým efektem.

Nyní si ve zkratce jednotlivé pojmy definujeme.

3.2.1. Komunikátor

Komunikátor neboli sdělovatel bývá původcem sdělení. *V lineárních modelech komunikace ten, kdo je původcem mediovaného sdělení a komu se zpravidla přisuzuje role iniciátora komunikačního chování. Procesuální a technické modely komunikace užívají především výraz „zdroj“ nebo „vysílač“.*⁸ V případě komunikátora ovšem nejde pouze o to, že je původcem ani o samotný obsah sdělení. Tím, co nám sděluje, můžeme identifikovat i jeho záměry.

3.2.2. Obsah

V komunikaci jde především o obsah daného sdělení. Lidé komunikují, protože se potřebují dorozumět s okolím. Jak už bylo řečeno, žít znamená komunikovat.

Lamser (1969) použil ve spojení s obsahem komunikace výstižné přirovnání. *Obsahem čili soustavou informací vstupuje do „anatomie“ komunikačního aktu „krev“.*⁹

⁸ Reifová 2004: str. 105

⁹ Lamser 1969: str. 16

3.2.3. Komunikační kanály

V komunikaci nejde jen o to, kdo se komunikace účastní, ale i jakým kanálem dochází k přenosu obsahu sdělení. Většinou si pod termínem komunikační kanál představíme média. Televizi nebo třeba rádio, které nám zprostředkovává pořad, který sledujeme, respektive posloucháme. Technické aparatury ovšem nejsou jedinými kanály, kterými se komunikace šíří od komunikátora směrem k příjemci. Ve společenské komunikaci se dá mezi kanály zařadit i vzduch a samozřejmě zrakový a sluchový systém. *Smysl zrakový (vizuální) a sluchový (auditivní) bývají nazývány „kulturními“ smysly, protože na nich závisí kulturní vývoj člověka a možnost komunikačních aktů, jež mají základ současně společenský i kulturní.*¹⁰

I ostatní smysly hrají svou roli při získávání podmětů z okolí, ale v oblasti komunikace je jejich důležitost značně omezena, avšak ne zcela vyloučena.

3.2.4. Příjemce (recipient)

Každé sdělení má svého příjemce. Jeho role se ze začátku jeví pouze jako pasivní. **Křivohlavý** (1988) ovšem uvádí, že *posluchač ale není pasivním reproduktorem, má své chtění, své vlastní strategické záměry, svou vlastní činnost – nečeká jen na to, co se mu řekne!*¹¹

Jakmile se k příjemci sdělení přes komunikační kanály dostane, může dojít k výměně rolí a z příjemce se může stát komunikátor. Důležitým faktorem je, že sdělení, respektive jeho obsah, musí být srozumitelný pro obě strany. Přestože obsah má pro původce určitý smysl (konotaci) není zcela jisté, že stejný smysl bude mít i pro příjemce. Je to dáno především kvůli rozdílným zkušenostem, zázemím nebo odlišným souvislostem.

Pokud příjemce není schopen sdělení odkódovat, nebude schopen navodit komunikační akt.

¹⁰ Lamser 1969: str. 15

¹¹ Křivohlavý 1988: str. 22

3.2.5. Efekt

*Každý komunikační akt nebo proces obsahuje záměr a dosahuje nějakého efektu.*¹²

Nekomunikujeme, aniž bychom předpokládali, že naše sdělení nebude mít žádný efekt. Avšak ne vždy se záměr komunikátora rovná efektu, které nakonec sdělení vyvolá.

Obecně se říká, že komunikace by měla být efektivní. Tj. záměr komunikátora se bude shodovat s efektem.

3.3. Kontext

Pokud s někým mluvíme s určitým záměrem, je nutno si uvědomit, že náš komunikační partner není „nepopsaným papírem,“ ale naopak má něco za sebou a jeho minulost, ale i přítomnost ho v mnoha věcech ovlivňuje. Kontext výrazným způsobem působí na všechny aspekty komunikace, proto ji v další části bakalářské diplomové práce musíme brát v potaz.

Ve většině případů si kontext vůbec neuvědomujeme a bereme ho na vědomí pouze intuitivně. Jednoduše řečeno, víme, s kým mluvíme, co si smíme v dané situaci dovolit vyslovit, vnímáme prostředí, hodnotíme komunikačního partnera.

*Kontext je aktuální vztahový rámec, celek všech proměnných, ve kterém se naše komunikace uskutečňuje a v němž je důležité: s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč a s jakým účinkem komunikujeme.*¹³

V dalších podkapitolách si probereme dělení kontextů podle **Nicky Hayesové** (2009). Ta rozděluje kontexty do tří skupin: Fyzické kontexty, sociální kontexty a kulturní kontexty.

3.3.1. Fyzické kontexty

Za fyzický kontext se považuje prostředí, ve kterém se nacházíme. Započítává se do něj, jak samotný prostor, tak zařízení a aparatura, která se v něm vyskytuje. **Lamser** (1969) píše, že prostor je objektivním spojujícím článkem situace.

Ale nejsou to jen studia, byty nebo kanceláře. Za fyzický kontext je brána i tlačenice v hromadné dopravě, která nás ovlivňuje. V podstatě všechno kolem nás. Studium fyzických kontextů se zabývá psychologie životního prostředí.

¹² Lamser 1969: str. 17

¹³ Vybíral 2000: str. 27

3.3.2. Sociální kontext

Představme si situaci. Stojíme u pokladny v obchodě. Za námi stojí řada a pokladní markuje potraviny, které si chceme koupit. Naprosto obyčejná situace. Pokud se na ni podíváme z pohledu sociální psychologie, najdeme sociální mechanismy, které tvoří základy sociálního chování.

3.3.2.1. Scénář

*Sociální jednání má velmi často podobu plánovitých posloupností, které regulují chování a umožňují nám očekávat průběh událostí, podobně jako je tomu ve scénáři divadelní hry.*¹⁴ To znamená, vrátíme-li se k našemu případu v obchodě, že všem účastníkům, tedy nám jako zákazníkům, dalším lidem čekajících v řadě za námi i pokladní, je zcela jasné, co se od nás v dané situaci očekává, jak se máme chovat a co od situace očekávat.

3.3.2.2. Role

Pokud existuje ve světě scénář, pak pokladní i zákazníci v něm hrají svou roli. Role nám předepisují vzorce chování, které jsou pro danou situaci vhodné. Existují role dlouhodobé, sem patří rodinné vztahy. Dcera, syn, matka... Zákazník v obchodě je krátkodobá záležitost, která brzy pomine. Role prodavačky už ale představuje dlouhodobější charakter, který je ovšem na rozdíl od rodinných vztahů časově omezen.

Každá role má své schéma, jež obsahuje určitý způsob chování pro daný scénář. To znamená, že v obchodě hraju roli zákazníka a ne roli dcery. Tyto jednoduché pravidla vnímáme intuitivně.

3.3.2.3. Sociální schéma

*Sociální interakce se odehrává v kontextu, který zahrnuje mimo jiné sociální zkušenost, uloženou a používanou ve formě sociálních schémat.*¹⁵

Sociální vědomosti, které obsahují chápání dané situace, člověka, nás samých nebo situace, vychází z ucelených schémat, které řídí naše chování. Jejich úkolem není pouze

¹⁴ Hayesová 2009: str. 9

¹⁵ Hayesová 2009: str. 13

usměrňování našeho jednání, ale řídí i poznávání (kognici). Povaha vzpomínek závisí mimo jiné i na tom, jaké schémata byla použita při zapamatování.

3.3.2.4. Sociální identita

Dalším faktorem, který ovlivňuje naše jednání, je sociální identita, která se odvíjí od skupin, jež nás obklopují. Tyto skupiny na nás mohou mít vliv a tím ovlivňovat naše chování. Například v období adolescence hraje velkou roli **skupina vrstevníků**. Jelikož je nám tato skupina podobná, snažíme se podle ní zjistit, jak nás ostatní vnímají.

Ne všichni jedinci vzhlíží ke svým vrstevníkům, protože v nich neshledávají onu podobnost, ale naopak mají pocit, že se výrazně liší. V takovém případě se mohou snažit přizpůsobit **skupině referenční**. Za referenční skupinu považujeme seskupení lidí, kteří podle nás jednají správně a vnímáme je jako náš vzor.

*Proces vnímání druhých lidí na základě jejich členství ve skupinách je základní součástí lidského myšlení a spoluutváří další sociální procesy – zvláště formování společenských norem a existenci stereotypů a předsudků.*¹⁶ Sociální identita je tedy součástí kontextu sociální interakce.

3.3.3. Kulturní kontexty

Hayesová (2009) píše, že je důležité, aby si badatelé byli vědomi zkreslení výsledků výzkumu, ke kterým může dojít, pokud se nevěnuje pozornost vlivu kultury, identity a etnocentrismu.

Jako příklad uvádí příklad, kdy si psychologové a pedagogové všimli, že sebedůvěra dětí je podmíněná jejich prospěchem ve škole. Nejhorší prospěch měly ze všech skupin černošské dívky, proto se předpokládalo, že mají nejnižší sebevědomí. Černošské dívky měly ovšem sebevědomí vysoké, protože jejich priority byly zcela jiné, než se předpokládalo. Prospěch ve škole nepovažovaly pro jejich život za podstatný, takže jejich sebedůvěru nijak neovlivnil. Zde se setkáváme s důkazem, že při zkoumání musíme brát v potaz i kulturní kontext.

Tyto závěry je důležité si pamatovat i ve spojení s neverbální komunikací. Neverbální komunikace také podléhá kulturním zvyklostem. Například Italové mají velmi rozsáhlou

¹⁶ Hayesová 2009: str. 15

gestikulaci, nebojí se přistoupit ke svému komunikačnímu partnerovi blíže a vstoupit tak do jeho osobní zóny a jejich posturika je velmi uvolněná. Naopak asiáté mají jen velmi omezenou gestikulaci, jejich neverbální komunikace je strohá a mírná. Ve dvou dílech, které budu analyzovat, vystupují pouze lidé s českou národností, tudíž zde etnocentrismus nemusím brát na vědomí.

3.3.4. Komunikační kontext

Jelikož se jedná o práci, která je zaměřená na komunikaci, je důležité zmínit i komunikační kontext tak, jak ho ve své knize Psychologie lidské komunikace (2000) uvádí Zbyněk Vybíral. Zatímco Hayesová (2009) rozděluje kontext na tři výše zmíněné skupiny, Vybíral jej člení na vnitřní a vnější kontext komunikace.

Mezi **vnitřní** kontext patří všechny podmínky, které nás v minulosti a přítomnosti ovlivňují a dávají nám představu o světě. Tyto představy se neustále obměňují, doplňují, transformují z nově získávaných zkušeností a zážitků. Řadíme sem asociace, které si většinou nevědomky vytváříme, emoce nebo vztah ke komunikačnímu partnerovi.

Vnější kontext má podobu sociálně psychologickou. Počítá se sem kontext kulturní, systémový, společenskopolitický, technický.

Dělení, které nás v této práci zajímá nejvíce, je dělení na verbální a neverbální komunikaci. Přestože většina lidí se soustředí pouze na komunikaci verbální, neverbální nám toho může prozradit mnohem více.

3.4. Verbální komunikace

Jedná se o vyjádření pomocí slov neboli prostřednictvím jazykového znaku a významu na něj vázaného. Řeč se stala nezbytnou součástí života. Verbální komunikace ovšem nepopisuje pouze mluvenou část, ale zahrnuje i formu psanou. Význam slov bývá vždy doplněn o neverbální projevy.

- Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků, proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepci (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.¹⁷

¹⁷ Vybíral 2000: str. 86

3.5. Neverbální komunikace

Podle **Watzlawicka** (1999) je základním rysem člověka chování. Ovšem chování jako takové nemá žádný protiklad, tedy neexistuje žádná možnost, jak by se člověk mohl ne-chovat. A právě z jednoduchého faktu, že chování má význam sdělení, vyplývá, že stejně jako se nejde ne-chovat, nelze i ne-komunikovat. Absence slov neznamena, že svým chováním něco nesdělujeme. To potvrzuje i **Vybíral** (2000), který dodává, že svým tělem, člověk neustále něco sděluje, protože i nehnutý obličej a celkový klid těla, o něčem vypovídá.

Neverbální komunikace (mimoslovní, nonverbální) často doprovází komunikaci verbální. Vyjadřujeme ji beze slov, nazývá se jako řeč těla. Sdělujeme ji své emoce, postoje nebo nálady. **Černý** (2007) uvádí, že může sloužit mnoha společenským účelům, které se dají rozdělit do čtyř skupin:¹⁸

1. Napomáhající řeči
2. Nahrazující řeči
3. Vyjadřující postoje
4. Vyjadřující emoce

Význam neverbálních projevů je závislý na kontextu dané situace, kde jsou projevy používány. *Vždy závisí na kulturním a situačním kontextu a také na samotném pozorovateli.*¹⁹
*Významy neverbálních znaků jsou podmíněny kulturou, dobou, sociální skupinou i prostředím.*²⁰

Většina neverbální komunikace je nevědomá a skutečný postoj mluvčího se podle nich dá poznat mnohem lépe, než je tomu u komunikace verbální. Vědomé používání neverbálních projevů označoval **Goffman** za „dramatic performance.“ Jedná se o cílené sociální chování charakterizováno hraním.

Mimoslovné sdělení, neboli řeč těla rozdělujeme na:

¹⁸ Černý 2007: str. 20

¹⁹ Černý 2007: str. 19

²⁰ Vybíral 2000: str. 68

3.5.1. Mimika

- Jde o sdělování výrazem obličeje. Pomocí obličeje dochází ke sdělování pocitů empatie a sympatie. Prostřednictvím obličeje vyjadřujeme i naše emoce a interpersonální postoje.²¹
- Mimika jsou pohyby svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž hovoří. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího.²²
- Slovo mimika je řeckého původu. V podstatě jde u mimiky o citlivé modelování vnitřních psychických stavů výrazy obličeje. Výrazem obličeje pak své duševní stavy sdělujeme druhým lidem.²³

Mimika je tedy, jak se právě dozvěděli, součástí neverbální komunikace, kdy komunikujeme prostřednictvím obličeje. Výraz obličeje může odrážet aktuální psychický stav, ale i dlouhodobější charakteristický postoj jedince. *Někdo se může dost často mračit, ale ještě to nemusí znamenat, že je neustále naštvaný na celý svět.*²⁴

Emoce dělíme na primární a sekundární. Mezi primární patří, jak uvádí Jaro **Křivohlavý** (1988), sedm emocí, které nejsnadněji můžeme v obličeji rozpoznat. Jsou to: štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení a zájem. Ostatní emoce, které se z výrazu obličeje rozpoznávají hůře, se klasifikují jako sekundární.

Existují dva rozdílné názory. První tvrdí, že obličej je jeden celek a při některé z emocí se změní celá jeho struktura. Druhá domněnka tvrdí, že obličej je rozdělen na části, které pracují samostatně.

Americký psycholog **Paul Ekman** vytvořil metodu FAST (Facial Affect Scoring System). Určuje oblast obličeje, které dané emoce zaznamenávají. Podle této metody byl obličej rozdělen na tři části.

1. Oblast čela a obočí
2. Oblast očí a víček
3. Oblast dolní části obličeje, zahrnující tváře, nos a ústa

²¹ Černý 2007: str. 97–98

²² Mikuláščík 2003: str. 125

²³ Křivohlavý 1988: str. 34–35

²⁴ Mikuláščík 2003: str. 126

3.5.2. Řeč očí a pohledů

Říká se, že oči jsou oknem do duše. Podle **Křivohlavého** (1988) vytváří řeč očí a pohledů jádro mimoslovní sociální komunikace. V rámci neverbální komunikace hraje oční kontakt důležitou roli. *Ve styku člověka s člověkem patří řeč očí k nejdůležitějším způsobům sdělování.*²⁵

Oči nám mohou říct o druhém člověku, jaký je jeho psychický stav, vlastnosti a dokážeme z nich určit i jeho vztah k nám. Z toho vyplývá, že neslouží pouze jako přijímače informací z okolí, ale ve velké míře i jako vysílače informací.

Křivohlavý (1988) uvádí pokus zaměřující se na problematiku očního kontaktu. Pokusné osoby mluvily s pomocníkem experimentátora na předem připravené téma. Během konverzace se měnily podmínky. Nejprve hovor probíhal tváří v tvář, následně si experimentátor nasadil černé brýle nebo masku, tak aby zakrývala celý obličej. Výsledky potvrdily, že čím méně zrakového kontaktu osoby s pomocníkem experimentátora měly, tím byl pro ně rozhovor nepříjemnější. Pokusná osoba také odpovídala daleko úsporněji, používala podstatně kratší věty. Tento pokus dokazuje, že oční kontakt je v sociální interakci velmi důležitý, přestože si to většina lidí ani neuvědomuje.

Při zkoumání řeči očí a pohledů je třeba věnovat se několika důležitým aspektům. **Zaměření pohledu, délka doby pohledu, pootevřenou víček, počet mrkání, napnutí obličeje** nebo i **pootevření zornic**. Je například všeobecně známo, že pokud člověk cítí přitažlivost k osobě, se kterou právě mluví, jeho zornice se rozšíří. Jedná se o zcela mimovolnou reakci, kterou dotyčný nemůže ovlivnit.

Vávra (1990) píše, že se zornice rozšiřují i v případě strachu. „*Stav hrůzy a děsu*“ *mívá opravdu velké zornice. Nikoliv jen velké oči, jak bývá v ustálených rčeních mnoha národů.*²⁶

Řeč očí o nás může mnohé napovědět. **Lewis** (1989) popisuje jak účinně používat zrakový kontakt například při pracovním pohovoru, tak abychom zapůsobili. Důležité jsou podle něj tři faktory: kam se dívat, jak dlouho se dívat a kdy se dívat.

Oční kontakt je stejně jako další signály neverbální komunikace podmíněn kulturně. *V západních kulturách je běžný přímý a častý kontakt pohledem, v asijských zemích svědčí o nedostatečném respektu a může vyvolat agresi.*²⁷

²⁵ Černý 2007: str. 124

²⁶ Vávra 1990: str. 295

²⁷ Bruno, Adamczyk 2005: str. 33

3.5.3. Kinezika

Kinezika, respektive kineziologie či kinetika, je oblast neverbální komunikace zabývající se pohybem celého těla. Podle částí, které jsou v pohybu, se rozděluje na speciální druhy. Například chironomie, což je část kineziky zabývající se pohyby rukou, které nahrazují řeč (řeč hluchoněmých). Gestika je naopak odvětví, které zkoumá pohyb rukou jako součást slovního projevu.

Někteří autoři mezi nimi například Černý (2007) nebo Křivohlavý (1988) vysvětlují kineziku jako nadřazený pojem a gestiku jako její součást. Ale například Mikuláščík (2003) kineziku pojímá jako samostatnou nauku, která se od gestiky liší: *podle kritéria spontánnosti a záměrnosti, společenského konsensu a podle gestického dokreslování verbálního sdělení*.²⁸ Kinezikou tedy na rozdíl od gestiky rozumíme spontánními pohyby různých částí těla.

3.5.4. Gestika

- V latině *gestus* znamená řečnický posunek, *gestikulus* pak jako zdobnělina znamená „posuneček“, tj. drobný řečnický pohyb.²⁹

Neverbální komunikace zahrnující úmyslné i neúmyslné pohyby rukou, hlavy nebo nohou se nazývá gestika. Nejčastěji verbální řeč doplňujeme gestikulací rukou. Použití gest je závislé na každé jednotlivé osobě, kultuře a samozřejmě kontextu situace. *Jedno gesto může v různých situacích znamenat něco jiného. Natažený prst může znamenat ukazování určité věci stejně jako varování či hrozbu*.³⁰

Rozdílné gestikulace si můžeme všimnout i u rozdílných etnických skupin. *Zde je možné poukázat například na francouzskou eleganci, italskou výbušnost, anglickou zdrženlivost atd.*³¹

Černý (2007) dodává, že gesta slouží ke zvýrazňování emocí. Obecně se říká, že čím větší a mohutnější gesta, tím více je řeč emotivní.

Gesta se rozdělují do čtyř skupin:

1. Symboly

²⁸ Mikuláščík 2003: str. 128

²⁹ Křivohlavý 1988: str. 71

³⁰ Klein 1998: str. 59

³¹ Křivohlavý 1988: str. 74

2. Ilustrátory (doprovodné gesta)
3. Regulátory (usměrňující a řídící gesta)
4. Adaptéry

Symboly jsou gesta, která mají sami o sobě daný význam a lze je přeložit do konkrétních slov, například vztyčený palec. **Ilustrátory** souvisí s verbální komunikací. *Jsou používány pro zdůraznění slov nebo frází, naznačení vztahů, nakreslení obrazů ve vzduchu, udávání tempa událostí a rytmu mluveného slova.*³² **Regulátorem** je například podání ruky nebo kývání hlavou. Jedná se o signály, které komunikaci usměrňují nebo řídí. **Adaptéry** představují gesta, která člověk používá ke zvládnutí pocitů a řízení reakcí. Hojně se objevují ve stresových situacích a u dětí.

3.5.5. Posturika

Posturologie je nauka, která se zabývá držením těla, neboli postoji, které signalizují emoční stav. Záleží zde na napětí nebo uvolnění, poloze hlavy i směru natočení těla a to jak ve stoje, tak i vsedě nebo vleže. Posturologie často zkoumá i vzdálenost dvou (respektive více) jedinců, kteří spolu komunikují.

3.5.6. Haptika

Během komunikace může dojít k dotyku, který se odborně vyjadřuje termínem taktilní kontakt. Nauka zkoumající dotyky se nazývá haptika. Tento pojem vytvořil lingvista **William Austin**. Vždy záleží, které části se navzájem dotýkáme, a o jaký typ dotyku se jedná. **Mikuláščík** (2003) uvádí tři pásma těla, která jsou tolerována v rámci dotekové komunikace.

1. Pásma společenské, profesionální a zdvořilostní (ruce a paže)
2. Pásma osobní, přátelské (paže, ramena, vlasy, obličej)
3. Pásma intimní, erotické a sexuální (neomezené)

Platí, že čím blíže si účastníci komunikace jsou, tím více se používá doteků. Tyto pásma nejsou relevantní ve všech případech. K výjimkám patří například návštěva lékaře.

³²Lewis 1989: str. 27

3.5.7. Proxemika

Důležitým faktorem komunikace je i vzdálenost mezi komunikátorem a příjemcem. Tímto odvětvím mimoslovní komunikace se zabývá proxemika. Ta zkoumá význam prostorového umístění.

Vzdálenost při komunikaci (proximita) se rozděluje do čtyř skupin podle **E. Halla**.

1. Intimní vzdálenost
2. Osobní vzdálenost
3. Sociální vzdálenost (někdy označována jako skupinová)
4. Veřejná vzdálenost

Mikuláščík (2003) upozorňuje, že u autorů, kteří se proxemikou zabývají, se často vyskytují odlišná kritéria pro definování jednotlivých pásem vzdálenosti a jejich hranice splývají.

Intimní sféra (od dotyku do 50 cm) je vzdálenost, která vyhovuje jedincům v intimním vztahu. U **osobní** vzdálenosti (od 50 cm do 2 metrů) hraje roli prostředí. Na hlučném místě si k sobě jedinci stoupnou blíže. Také je důležité, o čem se baví nebo kolik mají času. **Sociální** sféra (od 1 metrů do 10 metrů) se uplatňuje ve skupině, většinou formálního charakteru. Příkladem **veřejné** vzdálenosti (od 2 metrů do 100 metrů) je například projev před větším publikem.

Každý člověk má svou vlastní představu vzdálenosti, kterou by měli během rozhovoru zaujmout. Pokud spolu komunikují osoby s diametrálně odlišnou představou, dochází k tzv. **proxemickému tanci**. Jde o vzájemné hledání takové vzdálenosti, která by všem účastníkům komunikace byla příjemná.

*Osoba, pro kterou je stávající oddálení velké, se při tomto přizpůsobování prostotu vzájemného styku snaží přiblížit k partnerovi. Ten však má jinou představu o slušném oddálení v daném styku. Proto před druhou osobou ustupuje.*³³

Proxemika se nezabývá pouze vzdáleností v horizontálním směru, ale i ve směru vertikálním. Vertikální vzdálenost pociťují lidé, kteří mluví s osobou, která je výrazně převyšuje, nebo je výrazně menší.

³³ Černý 2007: str. 45

3.5.8. Teritorium

Stejně jako zvířata si brání své teritorium, tak stejný fenomén se vyskytuje i lidí. Jedná se o chování, kterým se projevujeme, když bráníme naše prostorové vlastnictví proti lidem, kteří se jej snaží atakovat. V komunikaci se bráníme například přehlížením, nepřipouštěním osoby ke slovu nebo natačením těla dál od osoby. **Mikuláščík** (2003) používá ve spojení s komunikací i teritorium odbornosti. Jako příklad uvádí lékaře, který nemá rád, pokud pacient zná příliš mnoho detailů o své nemoci.

3.5.9. Chronemika

Chronemika se zabývá neverbální komunikací spojenou s časem. Zkoumá, jestli se člověk vyjadřuje úsporně, jasně a k věci, nebo zda konverzaci protahuje. Důležitým aspektem je i vzájemná komunikační vyváženost obou stran, tedy to, *jak každý z účastníků respektuje právo obou stran na stejné časové vstupy do rozhovoru*.³⁴

3.5.10. Paralingvistika

Paralingvistika je součást komunikace, která představuje hranici mezi neverbální a verbální komunikací. Přestože se nedá zapsat ani jinak zachytit klasickými metodami lingvistiky, podle paralingvistických prvků můžeme o mluvčím hodně zjistit. Pokud někdo mluví rychle, může to znamenat, že je nervózní. Hovoří-li hlasitě, předpokládáme, že se nejedná o plachého jedince.

Podle **Mikuláščíka** (2003) je paralingvistika dotváření denotačního významu jazyka konotativními prvky.³⁵

Mezi paralingvistické prvky se řadí hlasitost řeči, výška tónu řeči, rychlost řeči, plynulost řeči, intonace, objem řeči, kvalita řeči, chyby v řeči, správnost výslovnosti i správné frázování výpovědi.

Křivohlavý (1988) rozděluje tyto prvky paralingvistiky do čtyř skupin. **Hlasová dimenze akustického projevu, časové charakteristiky řečového projevu, interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu a jiné než slovní akustické projevy.**

³⁴ Mikuláščík 2003: str. 131

³⁵ Mikuláščík 2003: str. 119

3.6. Speklativní interpretace neverbálních projevů

Neverbální komunikace o nás mnohé vypovídá. **Vybíral** (2000) uvádí, že pokud je řeč těla v rozporu se slovy, lidé mají tendenci spíše věřit neverbální komunikaci než té verbální. Umět číst v lidech pomocí jejich pohledů, gest nebo proxemiky by vedlo k lepšímu poznání druhých, kteří by se nám pomocí slov pokusili lhát. I neverbální komunikace se dá samozřejmě naučit, ale většina z nás používá řeč těla naprosto nevědomě a automatizovaně.

Autoři zabývající se neverbální komunikací se už delší dobu snaží vytvořit ucelený slovník všech neverbálních projevů, který by dal jasný návod, jak si všechny prvky řeči těla správně vyložit. Něco takového je ovšem nemožné. Jedno gesto nemusí a většinou ani nemá pouze jeden výklad. Záleží vždy na kontextuálním zakotvení v dané situaci, na kulturním prostředí a samozřejmě i na jedinci, který gesto používá.

*Tvrdí-li autoři, že ten a ten signál znamená přesně „to a to“, musíme je tedy vždy brát s rezervou.*³⁶

Proto je důležité zdůraznit, že všechny závěry zveřejněné v mé bakalářské diplomové práci nemusejí být jedinými správnými výklady neverbální komunikace.

³⁶ Vybíral 2000: str. 79

4. Formát pořadu

Tato kapitola představuje v krátkosti pořad, který budeme v další části bakalářské diplomové práce analyzovat. Zabývá se krátkou charakteristikou, nejdůležitějšími aspekty, které vedly k vybrání zrovna tohoto pořadu, představením moderátorky a popisem vybraných epizod.

Anotace pořadu *Máte slovo*:

Diskusní pořad, který divákům v přímém přenosu nabízí tři úhly pohledu na jedno téma, tři strany diskutujících a tři čtvrtě hodiny živého vysílání hlásá: „Neřešíme problémy politiků, ale témata, která působí starost i občanům a řešíme je přímo s nimi.“ Křehkou a přitom plamennou obhájkyň lidského hlasu je v tomto svém pořadu moderátorka Michaela Jílková.³⁷

Pořad se vysílá na ČT1 vždy ve čtvrtek ve 20:55. Jedná se o živé vysílání. Repríza se vysílá následující středu ve 23:50. *Máte slovo* je diskusní pořad zabývající se tématem, které hýbe společností. Jeho cílem je ukázat tři odlišné pohledy k dané problematice.

K analýze neverbálních projevů jsem si vybrala pořad České televize *Máte slovo* a to z několika důvodů. Zaprvé moderátorka ani hosté předem neví, jak se situace ve studiu bude vyvíjet, nemají proto předem připravený přesný plán a musí tedy improvizovat. Nedochozí zde k „hraní rolí,“ kde by se analýza neverbální komunikace jevila jako zbytečná, vzhledem k tomu, že by se i neverbální projevy vykazovaly jako nereálné a předem připravené.

Dalším faktorem, který přispěl k výběru tohoto pořadu, byl fakt, že moderátorka Michaela Jílková je známá výraznými neverbálními projevy. Jelikož moderátorka nesedí na jednu místě, jako tomu bývá u jiných podobných diskusních pořadů a tudíž odpadá možnost prozkoumat detailně proxemiku, zde se mohu na závislost komunikace a vzájemné vzdálenosti více zaměřit.

V neposlední řadě mě zaujalo, jak je pořad koncipován. V každém díle vystupuje šestice hostů rozdělených do dvou táborů, kdy každý zastává odlišné, většinou opačné, stanovisko k probíranému tématu. Třetí skupinou figurující v pořadu jsou diváci, kteří se do diskuze mohou zapojit. Tato názorová nesourodost často vede v pořadu ke konfliktu. Předpokládám, že tak bude neverbální komunikace mnohem výraznější.

³⁷ <http://www.ceskatelevize.cz/porady/10175540660-mate-slovo/3133-rozhovor-s-michaelou-jilkovou/>

4.1. Průběh pořadu

Poprvé se pořad *Máte slovo* s názvem Lékařské poplatky vysílal 17. ledna 2008. Během let se studio různě měnilo a vyvíjelo. Jelikož jsou ale dva vybrané díly novějšího charakteru, nebudu zde popisovat každou změnu, která se ve studiu odehrála, ale jen to, co je relevantní pro obě mnou vybrané epizody.

Pořad začíná krátkou úvodní znělkou, která se během let nijak neměnila. Michaela Jílková vystupuje z výtahu a následně sestupuje po schodech. Prostředí je laděno do bílé barvy, aby vynikla černá animace písmen, ze kterých se postupně skládá název pořadu.

V prvních minutách Michaela Jílková představí téma, kterými se bude v následujících zhruba padesáti minutách zabývat. Většinou se jedná o v té době aktuální téma, které vzbudilo mezi lidmi rozruch.

Jakmile moderátorka představí šestici hostů, následuje pár telefonátů od diváků, kteří měli možnost volat do rádia Impuls a sdělit tak své názory. Během vysílání mohou diváci u televizních obrazovek posílat SMS se svými názory. Tyto zprávy pak běží v dolní liště během celého pořadu.

Pořad je založený na diskuzi, což moderátorka často připomíná, pokud některý z hostů mluví delší dobu. Také se snaží, aby se mohli k tématu vyjádřit všichni hosté a někteří diváci ve studiu. Často jednotlivé monology přerušuje a nechává reagovat druhý názorový protipól.

Máte slovo trvá kolem 50 minut čistého času. Na konci každého dílu moderátorka odtajní téma na další díl a připomene divákům, že v den vysílání mají možnost zavolat do rádia Impuls a vyjádřit tak své názory.

4.2. Prostředí pořadu

Jak už bylo řečeno v kapitole věnované kontextům, naše vystupování významnou měrou ovlivňují i fyzické kontexty, tedy to, kde se v průběhu komunikace nacházíme. Tímto prostředím je v souvislosti s pořadem *Máte slovo* myšleno televizní studio, kde se pořad natáčí.

Studio pořadu je uspořádáno do tvaru pomyslného trojúhelníku. Na jedné straně stojí u svých pultů tři zástupci jednoho názorového tábora. Na opačném konci stojí další tři hosté. Jejich názorová odlišnost je znázorněna i barvou pozadí. Na jedné straně visí červené kulisy, na straně druhé modré. Ve vrcholu trojúhelníku, přímo naproti kameře, sedí diváci, kteří během natáčení mají možnost položit hostům otázky vztahující se k probíranému tématu.

Moderátorka Michaela Jílková se pohybuje uprostřed scény, volně přechází mezi hosty a diváky.

U některých pořadů je zvykem, že moderátor sedí výše než jeho hosté, a to z důvodu, aby zde byl naznačen vztah nadřazenosti a podřazenosti. Hosté si tam mohou připadat pod nátlakem a tento efekt u nich vyvolat pocity nervozity. V pořadu *Máte slovo* ovšem všichni hosté stojí, tudíž nedochází k cílenému kontrolování vertikální vzdálenosti. Hosté si tak mohou připadat na stejné úrovni s moderátorkou a cítit se uvolněněji.

Na druhou stranu stoly hostů jsou poskládány uprostřed studia, takže hosté mají za zády volný prostor. V některých záběrech si jde všimnout, že tento prostor funguje především pro kameramany, kteří natáčejí detaily hostů. Volný prostor za zády a navíc ještě přítomnost cizího člověka může pro hosty představovat jisté rozptýlení v soustředění a vyvolávat nervozitu.

V kapitole o mediované kvazinterakci jsme si řekli, že účinkujícím v televizi se nedostává zpětné reakce. Pořad *Máte slovo* je sice pořad věnován divákům u obrazovek, ale zároveň i divákům ve studiu. Hosté tam mají částečnou odezvu (například smích, nebo tleskání), což v nich může vyvolat buď pozitivní reakce, protože mají pocit, že jsou jejich slova pochopena správně, nebo se může jednat o další rozptýlení, které pro některé jedince může znamenat neschopnost se soustředit.

Velkou měrou chování účinkujících ovlivňují především kamery, jelikož hosté mají kvůli jejich přítomnosti tendenci chovat se jinak, než by se chovali v komunikaci tváří v tvář. Při analýze musím brát v potaz i fakt, že kamery mohou značně zkreslovat situaci ve studiu, jelikož nám neposkytují ucelený obraz.

4.3. Vybrané díly

- **Máte slovo: Amnestie (50 min)**

Prvním vybraným dílem je díl, který se zabývá novoroční amnestií Václava Klause. Na straně sympatizující s amnestií stojí **Petr Hájek**, vicekancléř prezidenta republiky, **Milan Knížák**, který souhlasí s Václavem Klausem v otázce amnestie a amnestovaný vězeň **Tomáš Horký**. Na opačném pólu, který amnestií nepodporuje je **Alena Gajdůšková**, místopředsedkyně senátu (ČSSD), **Petr Heinrich**, organizátor demonstrace ve Varnsdorfu proti amnestii a **Petra Bártová**, poškozená amnestií, klientka H-Systému.

Díl se vysílal 17. 1. 2013.

- **Máte slovo: Důchodová reforma (50 min)**

Druhým vybraným dílem je díl na téma, zda má v dnešní době smysl zapojit se do důchodové reformy. Do diskuze se zapojí **Jaromír Drábek**, místopředseda TOP 09, **Radek Urban**, náměstek ministra financí a **Petr Syrový**, finanční analytik, na straně jedné, která důchodovou reformu podporuje a hodlá se do ní aktivně zapojit. Na straně druhé, která reformu odsuzuje, stojí **Vladimír Špidla**, bývalý premiér a europoslanec (ČSSD), **Jaroslav Vostatek**, profesor na Vysoké škole finanční a správní a **Marcel Mráz**, který je ve svých 40 letech bezdětný a nezaměstnaný.

Díl se vysílal 7. 2. 2013.

5. Analýza neverbálních projevů v pořadu *Máte slovo*

Po představení základních termínů nezbytných pro pochopení neverbální komunikace se nyní zaměříme na empirickou část bakalářské diplomové práce, a to na samotnou analýzu.

Jelikož je oblast neverbální komunikace rozsáhlá a některé aspekty jako například chromenika jsou pro mou analýzu irelevantní, vybrala jsem jen určité druhy neverbální komunikace, které hodlám analyzovat.

V první řadě se jedná o **mimiku**. Jak už bylo řečeno, *mimika jsou pohyby svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí*.³⁸ A právě z tohoto důvodu jsem mimiku vybrala. Dále se zaměřím na **gestikulaci**. Jedná se o výrazný prostředek, který je snadno viditelný a často v pořadu používáný. V pořadu *Máte slovo* je patrná i oblast **proxemiky**, která je v jiných pořadech podobného typu nepatrná z důvodu, že každý účinkující sedí po celou dobu vysílání na jednu místě. Zde, jak už jsem několikrát zmínila, moderátorka po studiu přechází z místa na místo, a proto mohu detailněji zanalyzovat problematiku vzdálenosti mezi partnery komunikace.

V první části se zaměřím na hosty pořadu a v druhé části analýzy na Michaelu Jílkovou. U Michaely Jílkové se nabízí předpoklad, že jako moderátorka je zvyklá vystupovat běžně před kamerami, bude tedy zdatnější v používání neverbálních projevů a celkový její postoj bude uvolněnější.

Zatímco v druhé části se pokusím vyložit celkový obraz vystupování moderátorky, kdy jednotlivé komponenty neverbální komunikace budu brát jako provázané jednotky, které spolu úzce souvisí, u hostů se orientuji na jednotlivé segmenty, abych ukázala, jak jednotlivé projevy fungují.

5.1. Mimika v pořadu *Máte slovo*

Mimické svaly jsou považovány za jeden z nejdůležitějších aspektů sociální komunikace. *Mimické svalstvo je svým uspořádáním schopno vyjádřit i ty nejjemnější vnitřní prožitky*.³⁹ Jen pro připomenutí, **Paul Ekman** vytvořil metodu FAST (Facial Affect Scoring System). Ta určuje oblast obličeje, které dané emoce zaznamenávají. Podle této metody byl obličej rozdělen na tři části.

³⁸ Mikuláščík 2003: str. 125

³⁹ Tegze 2003: str. 305

1. Oblast čela a obočí
2. Oblast očí a víček
3. Oblast dolní části obličeje, zahrnující tváře, nos a ústa

V mé práci se při analýze budu řídit rozdělením, které uvedl Paul Ekman a rozdělím si obličej na tři výše zmíněné části, aby byla analýza přehlednější.

5.1.1. Oblast čela a obočí

Mimika slouží k vyjadřování emocí. Každá část obličeje přispívá k celkovému dojmu, ale některé části vyjadřují danou emoci větší mírou než další dvě části obličeje. Podle **Černého** (2007) je oblast čela a obočí důležitá při překvapení. Pomocí čela a obočí můžeme překvapení identifikovat ze 79 % přesností a to proto, že při překvapení pracují mimické svaly především v oblasti čela.

V oblasti čela a obočí si nejčastěji všímáme zvednutí obočí nebo svrážení obočí.

Zvednutí obočí. Zvednutí obočí může mít spoustu výkladů. **Pease** (2008) například uvádí, že zvednutí obočí značí pozdravný signál, kterým dáváme najevo, že si uvědomujeme přítomnost osoby. To potvrzuje i **Černý** (2007). Při úvodním setkání a prvním zrakovém kontaktu s druhou osobou se naše obočí nevědomky pozdvihne. Tento efekt trvá pouze pětinu sekundy.

Společně se zvednutým obočím často dochází ke zvlnění čela a to v případě, kdy hodláme komunikačního partnera přesvědčit nebo se mu snažíme pomoci rychleji porozumět. Toho si můžeme všimnout například u Jaroslava Vostatka (**obr. 1**), který vysvětluje, proč s druhým důchodovým pilířem nesouhlasí.



Obr. 1

Dále se jedná o již zmíněný efekt značící překvapení. Prohnutí obočí do oblouku a zároveň zvednuté čelo může být doprovázeno pokleslou čelistí a otevřením úst. Na **obr. 2.** si lze všimnout, jak při překvapení reaguje obočí. V tomto případě je vidět i výše zmíněná pokleslá čelist a otevřená ústa.



Obr. 2

Toto zvednutí obočí je velmi výrazný projev a značí údiv nad slovy někoho jiného. V některých případech se ovšem nejedná o takto silnou reakci, ale pouze chvilkovým překvapením a nedochází k poklesnutí dolní čelisti, ani k otevření úst (**obr. 3 a 4**).



Obr. 3



Obr. 4

Jaromír Drábek, místopředseda TOP 09, používá zvednutí obočí i v případě, kdy zdůrazňuje svá slova (**obr. 5**). [Jaromír Drábek:] *Pro mladou generaci je to způsob, jak nespolehat tolik na stát a moct hospodařit s vlastními penězi, které by jinak bylo potřeba odvést na daních...*



Obr. 5

Zvedání obočí se v neverbální komunikaci používá hojně a má spoustu výkladů. Překvapení, údiv, zdůraznění svých slov, snaha porozumět. V pořadu *Máte slovo* se nejčastěji používalo ve výše zmíněných případech, především značící překvapení.

Zvednutí jednoho obočí. Zvednout obě obočí dokáže každý člověk. Avšak existují jedinci, kteří umí zvednout pouze jedno obočí. To znamená, že jedno obočí se zvedne, ale druhé zůstává v klidu nehnuté. Tento mimický projev Morris (1999) považuje za náhradu výroku: *tomu se mi nechce věřit.*⁴⁰

V pořadu *Máte slovo* jedno obočí během hovoru často zvedá Vladimír Špidla, bývalý premiér a eurokomisař (**obr. 6**). V jeho podání ovšem zvednuté jedno obočí představuje zdůraznění slov. Tento neverbální projev mimiky používá velmi často.



Obr. 6

Svraštění obočí. Při vzteku, nepochopení nebo úzkosti dochází k přiblížení obočí ke kořenu nosu. Tento jev je často doprovázen i zkrabatěním čela. Například při rozčilení dochází k vytvoření vertikálních vrásek na čele a obočí je pokleslé. U smutku jsou příznaky podobné, ale podle Černého (2007) se na čele vyskytují vrásky v horizontálním směru, ale obočí se stejně jako v předcházejícím případě svažuje ke kořenu nosu.

V díle o amnestii tento jev vidíme téměř u všech zúčastněných, ale u každého z trochu jiných důvodů. Petr Hájek (**obr. 7**) se dostane do sporu s moderátorkou Michaelou Jílkovou a Petrou Bártovou. [Michaela Jílková:] *Ale to má paní Bártová pravdu.* [Petr Hájek:] *Tak mi to přeložte.* V tuto chvíli se od rozhovoru vloží i Petr Heinrich. [Petr Heinrich:] *Je to hloupost lidí. Vy ste jim řek, že jsou hloupí, že investují...* Petr Hájek mezitím poslouchá, ale v jeho tváři je vidět, že s názorem Petra Heinricha nesouhlasí a kromě nesouhlasného vrtění hlavou svraští i obočí. Jedná se tedy o projev nesouhlasu.

⁴⁰ Morris 1999: str. 94



Obr. 7

Naopak Petra Bártová (**obr. 8**) se otáčí na vedle stojícího Petra Heinricha a naslouchá jeho řeči. Přitom také svráští obočí, přestože s panem Heinrichem souhlasí. Dochází zde k jinému efektu, než je tomu u vicekancléře prezidenta republiky Petra Hájka. V jejím případě se jedná o projev zamyšlení. Stejný příklad platí i u Tomáše Knížáka (**obr. 9**), který před každou otázkou položenou na jeho osobu svráští obočí a zkrabatí čelo. Nejedná se ovšem o akt vzteku ani znechucení, ale důkaz naslouchání a zamyšlení se nad položenou otázkou.



Obr. 8



Obr. 9

V obou dílech se spíše objevovalo zvednutí obou obočí. V oblasti čela a obočí šlo o nevýraznější a nejčastěji používaný projev neverbální komunikace. Svráštění obočí bylo taktéž přítomné, ale jeho frekvence nebyla tak častá.

5.1.2. Oblast očí a víček

*Velká část kontaktu s okolním světem se uskutečňuje našim zrakem. Tento smyslový orgán je význačným zdrojem informací o světě a lidech v něm.*⁴¹ Pohled, jakým se na nás

⁴¹ Tegze 2003: str. 320

někdo dívá, může mnohé prozradit. Pokud se na nás někdo dívá shora, působí povýšeně a arogantně. Naopak pohled zdola vyvolává spíše pocit nejistoty nebo se jedná o projev slušnosti a skromnosti.

Tegze (2003) zdůrazňuje, že podle nejnovějších poznatků z oblasti neurologie, neuropsychologie a klinické psychologie existuje spojení mezi očními pohyby a aktivací jednotlivých hemisfér mozku. Podle tohoto zjištění dochází při pohledu vzhůru k aktivaci vizualizace. To znamená, že člověk dívající se nahoru si vybavuje naučený text nebo se snaží vzpomenout. Lze si toho všimnout v případě Petra Hájka (**obr. 10**). [Petr Hájek:] *Já jsem si to ted'ka taky z těch médií zjišťoval. Poté zvedne oči vzhůru a vydá hezitační zvuk. Eee, třeba kauza Komerční banky...* Za tímto gestem je nepochybně snaha si vzpomenout na určitou informaci.



Obr. 10

Ještě než přejdeme k oblasti dolního obličeje, zaměřím se na nošení dioptrických brýlí. **Lewis** (1989) tvrdí, že nošení brýlí vede ke stereotypním úsudkům. Brýle působí na ostatní jako bariéra a znesnadňuje tak sbližování s okolím. Brýle v nás často vyvolávají dojem, že ten, kdo je nosí, je inteligentní a vnímáme jej jako autoritu. V pořadu *Máte slovo* se zaměřím na díl o druhém důchodovém pilíři, kde dioptrické brýle nosí tři z hostů. Jsou to Vladimír Špidla, Marcel Mráz a Jaromír Drábek. Především Vladimír Špidla a Marcel Mráz nosí výrazné brýle s černými a silnými obroučky. Jaromír Drábek a i moderátorka Michaela Jílková mají sice také brýle, ale jejich vzhled jimi není tak ovlivněn jako u předchozích příkladů. A to z jednoduchého důvodu, oba nosí brýle bez obrouček.

Přestože se jedná o dioptrické brýle a ne o sluneční, které by zcela znemožnily analýzu neverbálních projevů v oblasti očí, i zde jsem se setkala s řadou obtíží. Konkrétně u Marcela Mráze jsem nedokázala identifikovat některé jeho pohledy, a z toho důvodu na mě působil neupřímným dojmem (**obr. 11**). To přiznává i **Lewis** (1989). Dokonce i zabarvená optická skla brýlí působí dojmem neupřímnosti, klamu a nedostatku zájmu o druhé.

Naproti tomu Vladimír Špidla měl po celou dobu vysílání brýle posazené nízko na nose a díval se na ostatní přímo, tedy z očí do očí (**obr. 12**). Působilo to věrohodněji než u pana Mrázka.



Obr. 11



Obr. 12

5.1.3. Oblast dolní části obličeje, zahrnující tváře, nos a ústa

V této podkapitole se zaměříme především na ústa. Ústa nám mohou o emocích druhé osoby mnohé napovědět. Mezi nejvýraznější neverbální projevy v oblasti dolní části obličeje je bezesporu úsměv. Nejdříve vytyčíme hranici mezi smíchem a úsměvem. *Hranicí mezi úsměvem a smíchem snáz slyšíme, než vidíme. Různá haha, hoho, hihi však nepatří k mluvení beze slov.*⁴² Z toho důvodu se v analýze zaměřím pouze na úsměv.

Podle **Lewise** (1989) se setkáváme se třemi druhy úsměvu. Rozděluje je na prostý, horní a široký a přitom intenzita každého typu se může pohybovat od vyšší po nižší.

Přestože se smích většinou řadí k pozitivním projevům, ne vždy smích znamená projev radosti, veselí nebo přátelství. Existují i typy smíchu, které značí nepřátelství, faleš nebo úzkost. Zde si můžeme všimnout, jak záleží na mimice celého obličeje, a jak úzká hranice je mezi přátelským úsměvem a nepřátelským úšklebkem.

Prostý úsměv. Vzniká stažením koutků úst dozadu a jejich mírným zdvižením. Takového typu úsměvu si můžeme všimnout u hosta Tomáše Horkého v díle věnovaném amnestii (**obr. 13**). [Michaela Jílková:] *No dobře, ale tady pan Horký nepromluvil*. Michaela Jílková se snaží zastavit rozepří mezi Petrem Hájkem a Alenou Gajdůškovou a argumentuje tím, že dalšího z hostů, amnestovaného vězně Tomáše Horkého zatím nepustili ani jednou ke slovu. Při této větě se kamera zaměří na pana Horkého a přitom je jasně vidět, jak se jeho koutky úst stáhnou dozadu. Jedná se o úsměv značící pobavení.

⁴² Vávra 1990: str. 250

Pobavení si lze všimnout i u Petra Heinricha, který se často usmívá, když mluví jeho názorový oponent Petr Hájek (**obr. 14**).



Obrázek 13



Obrázek 14

Míra intenzity úsměvu je důležitým faktorem a rozdíl může být velmi markantní. Pro ilustraci uvedu ještě jeden příklad, kde je intenzita znatelně vyšší (**obr. 15**). Jedná se o Petra Sýrového, který do pořadu přišel podpořit vznik druhého důchodového pilíře. Oproti úsměvu pana Horkého je zde znatelně vyšší intenzita.



Obrázek 15

Mimika v pořadu *Máte slovo* byla velmi rozmanitá. Obě ženy, vystupující v pořadu zaměřeném na amnestii, což jsou Alena Gajdůšková, místopředsedkyně senátu (ČSSD) a Petra Bártová, poškozená amnestií, klientka H-Systému, měly ale na rozdíl od mužského zastoupení velmi nevýraznou mimiku. Obě ženy měly po většinu vysílání kamenný obličej a své emoce nedávaly příliš najevo.

Analýza mimiky prokázala, že mimika je nedílnou součástí komunikace a je spjata s komunikací verbální. Přestože všichni hosté mají svou vlastní individuální mimiku, některé aspekty se vyskytovaly u všech bez rozdílu pohlaví nebo stáří.

5.2. Gestika v pořadu *Máte slovo*

Gestikulace je v literatuře popisována jako pohyb některé části lidského těla, především rukou. *Lidská ruka obsahuje 27 malých kostí, mezi nimi i osm zápěstních kůstek, které vzájemně spojuje síť vazů.*⁴³ Díky této spoustě kostí, které spojují desítky svalů, můžeme s pomocí rukou vyjádřit naše myšlenky či emoce. Ruce mohou sloužit jako samostatný nástroj pro dorozumívání, například u znakové řeči, nebo mohou verbální komunikaci doplňovat.

Užívání gestikulace bývá zpravidla nevědomé, ale někteří jedinci ji umí ovládat, například herci. Stejně jako je tomu u jiných neverbálních projevů i u gestikulace záleží na každém individuálním jedinci. Někteří mají úsporná gesta, příliš s rukama nehýbají, vypadají nepřírozeně a strojeně. Naopak pokud má někdo výraznou gestikulaci, může i to v nás vyvolat negativní pocity. Velkých rozdílů si můžeme všimnout u různých národností. Například Italové jsou známí svými výraznými gesty, ale Japonci naopak tolik negestikulují.

Klein (1998) uvádí ve své publikaci základní funkce gestikulace. Zaprvé je to funkce expresivní, kdy jde o vnější vyjádření vnitřního stavu jednice. Funkce signální předává příjemci informace. Funkce deskriptivní předává informace, které jsou složitějšího charakteru, a je zde důležitým aspektem abstraktní myšlení.

Ale **DeVito** (2001) pojímá funkce gestikulace z trochu jiného hlediska. Podle něj gesta zdůrazňují, doplňují, popírají, regulují a řídí, opakují a nahrazují. Veškerá komunikace probíhá skrz interakci verbálního a neverbálního sdělení.

Já při své analýze ale použiji rozdělení gest podle **Lewise** (1989). Lewis rozděluje všechny neverbální projevy na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Tyto poznatky aplikuju pouze na část věnující se gestikulaci. Podobné rozdělení uvádí i DeVito, který ale symboly označuje jako gesta a k ilustrátorům, regulátorům a adaptérům přiřazuje ještě jednu skupinu a to afektivní projevy, které vyjadřují emocionální výrazy. Jelikož v této kapitole budu analyzovat pouze gestiku, afektivní projevy, které jsou patrné především u mimiky, vynechám.

5.2.1. Symboly

*Jsou to signály, které mohou být přímo přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti.*⁴⁴ Tyto symboly se v podstatě rovnají slovu nebo krátké

⁴³ Pease A., Pease B. 2011: str. 121

⁴⁴ Lewis 1989: str. 24

frázi přijaté všemi členy nějakého společenství. To znamená, že pokud některé gesto patří mezi symboly, tak každý člen společenství, kde se gesto používá, by měl vědět, co tedy dané gesto znamená. Tyto gesta nemusí být doplňována verbální komunikací, aby byl pochopen jejich význam.

Některá gesta mohou být v jednom společenství symbolem, ale v jiném už ne anebo se vyjadřuje pomocí jiných gest. Zajímavý příklad na toto téma uvádí **Lewis (1989)**. Pokud chce někdo na Nové Guineji naznačit sebevraždu, jednou rukou si sevře krk. Američané pro to samé sdělení použijí dva prsty symbolizující pistoli, kterou si přiloží ke spánku. Japonci naopak mocně pohybují paží se sevřenou pěstí. Některé symboly mohou v různých kulturách znamenat něco jiného. Každá kultura má jiný zaběhnutý systém používání gest jako symbolů, proto je důležité brát v potaz i kulturní kontext.

Je ovšem podstatné podotknout, že mezi symboly nemusíme nutně počítat pouze neverbální projevy signalizovány pomocí paží, rukou a prstů. Stejný princip funguje i s dalšími částmi těla. Například pokývání hlavou jasně značí souhlas, který nemusí být doprovázený verbálně, aby byl pochopen.

Nyní se zaměříme na samotnou analýzu.

Mezi nejsnadněji rozpoznatelné symboly patří gesta typu: „Pojďte sem“, „Buďte zticha“ nebo „Zůstaňte v klidu“. V pořadu *Máte slovo* je jedním z nejčastěji používaných symbolů gesto, kterým Michaela Jílková předává slovo (**obr. 16 a 17**). Nejprve natáhne paži směrem k hostovi, který má mluvit, a tím mu dá slovo. V některých případech k němu používá i verbální doprovod. [Michaela Jílková:] *A nyní bude mluvit pan Knížák*. V mnoha případech, ale jen jednoduše zvedne ruku a ukáže na někoho z účinkujících. Toto gesto je všemi ve studiu přijímáno srozumitelně. Každý mu rozumí a vědí, jak po něm reagovat.



Obrázek 16



Obrázek 17

K dalšímu hojně používanému symbolu, který se v pořadu několikrát objevil, bylo ukázání na sebe ve smyslu, který značí: já. Tento příklad platí třeba v případě Petra Heinricha. [Petr Heinrich:] *My prostě jsme dneska na straně těch, kteří nezvítězili.* Při slově *my*, čímž myslí lidi, kteří nespáchali žádný trestný zločin, ukáže na sebe (**obr. 18**).



Obrázek 18

Všimneme-li si **obrázku 19**, mohou nás napadnout dva rozdílné výklady. Ti, kteří neznají kontext, si mohou myslet, že člověk na fotce skládá nějaký slib. V případě, kdy víme, že se Jaromír Drábek, předseda TOP 09, nachází v diskusním pořadu *Máte slovo* a dívá se na Jaroslava Vostatka, který právě hovoří, bude nám jasné, že slib nejspíše neskládá. V tomto případě fotografie nemůže zachytit pravdou podstatu gesta. Ale v případě, kdy dojde k vykreslení situace, bude gesto mnohem srozumitelnější. [Jaroslav Vostatek:] *Čili vidíte, že ta argumentace se tady posouvá a posouvá se to uměle tím směrem, aby se nějakým způsobem lidem vnutil.* Na to chce reagovat Jaromír Drábek, a aby upoutal pozornost, zvedne ruku do výše. [Jaromír Drábek:] *Ne, ne, ne. Ten systém je dobrovolný.*

Z tohoto už lze poznat, že tímto gestem chtěl Jaromír Drábek zastavit výklad Jaroslava Vostatka. V podstatě by se dalo vysvětlit jako: „Stop.“



Obrázek 19

Než přejdeme k ilustrátorům, uvedu ještě několik případů, které se v pořadu během vysílání vyskytly. V neposlední řadě se objevovalo gesto, v naší kultuře dobře známé. Pokud složíme dlaně k sobě, značíme tím prosbu (**obr. 20**). Jasným symbolem v komunikaci jsou i číslovky, tedy zvedne-li někdo dva prsty, automaticky nás napadne číslo dvě (**obr. 21**).



Obrázek 20



Obrázek 21

Jelikož symboly mají předem určené významy, je jejich analýza bezproblémová. V těchto případech málokdy dochází k nejasnému výkladu.

5.2.2. Ilustrátory

Ilustrátory neboli ilustrativní gestikulace souvisí s verbální komunikací. Jejich funkcí je zdůrazňovat slova nebo fráze, naznačovat vztahy nebo udávat tempo či rytmus mluvenému slovu. Ilustrátory jsou i gesta, která malujeme do vzduchu, abychom verbální komunikaci lépe dokreslili. Stejně jako u symbolů, i zde záleží na kultuře, protože každá kultura má jiné zvyklosti.

K nejčastěji používaným ilustrátorům v pořadu patřilo gesto, které sloužilo k udávání tempa nebo rytmu verbálnímu sdělení. Většina hostů jej používala velmi často. Toto gesto bylo vždy doprovázeno hlasitou verbální komunikací. Zajímavým faktorem při analýze bylo zjištění, že všichni lidé měli větší tendenci gestikulovat ve chvílích, kdy podléhali silným emocím.

Tento efekt si předvedeme na příkladu s Petrem Heinrichem. V díle o amnestii položí moderátorka Michaela Jílková úplně první otázku právě Petrovi Heinrichovi. [Michaela

Jílková:] *Můžete tedy tady do očí říct panu vicekancléři, proč je to podle vás ten plivanec spravedlnosti?*

Petr Heinrich ještě relativně klidný, mluví polohlasně a jeho gestikulace je minimální. **(obr. 22)**. Ale o několik minut později, když se dostane do střetu s Petrem Hájkem, začne používat gestikulaci ke zdůraznění verbálního sdělení a k udávání tempa a rytmu řeči **(obr. 23)**.



Obrázek 22



Obrázek 23

Ilustrátory tohoto typu využívali všichni účinkující i sama moderátorka pořadu. Rozdíl byl ovšem v jeho provedení. Například Petr Hájek používal obě ruce **(obr. 24)**. Jaroslav Vostatka a Marcel Mráz používali pouze jednu ruku **(obr. 25)**. Petr Heinrich a Milan Knížák taktéž používali jednu ruku, ale palec a ukazovák se špičkami dotýkaly a vytvářely tak kruh. **Klein** (1998) uvádí toto gesto jako známku pochvaly nebo symbol značící O. K. Také **Morris** (1979) přikládá k tomuto gestu stejný význam. Klein dále přiznává, že pokud směřuje dlaň směrem vzhůru a ne směrem ke komunikačnímu partnerovi, pak jeho význam může spočívat i v dání důrazu na verbální složku komunikace.



Obrázek 24



Obrázek 25

Pokud si však všimneme **obrázku 23 a 26**, je zde jasně vidět, že dlaň není obrácená směrem nahoru, přesto gesto není znakem pochvaly. Proto bych doplnila, aby se toto gesto mohlo stát symbolem, které by nepotřebovalo verbální doprovod, aby bylo pochopeno, je důležité, aby byly zbývající tři prsty natažené.



Obrázek 26

Jediný Tomáš Horký, amnestovaný vězeň, nepoužíval gesta, aby zdůraznil svůj proslov. Během svého mluvení stal s rukama za zády (**obr. 27**). Pease (2011) píše, že postoj s rukama za zády je známkou nadřazenosti a sebejistoty. Poté dodává, že ve stresových situacích jej zaujímají osoby, které si chtějí připadat sebevědomější. *Ruce svírající za zády zápěstí nebo paži často vidáme v předsálí soudních síní, kde se setkávají znesvářené strany, u obchodních zástupců čekajících ve vstupní hale odběratelské firmy, u pacientů v čekárnách. Gesto má zakrýt nervozitu.*⁴⁵ Je tedy pravděpodobné, že se Tomáš Horký cítil nesvůj a situace ve studiu mu byla nepříjemná. Svým postojem a rukama za zády se snažil vykompenzovat nervozitu.



Obrázek 27

⁴⁵ Pease A., Pease B. 2011: str. 133

Ilustrátory mají kromě funkce udávání tempa a rytmu mluvenému slovu i funkci dokreslovat verbální složku. I hosté pořadu *Máte slovo* malovali do vzduchu obrazce, aby lépe vystihli, co v danou chvíli říkali.

Nejlépe je to vidět u Petra Hájka, vicekancléře prezidenta republiky. Petr Hájek reaguje na slova senátorky Aleny Gajdůškové. [Petr Hájek:] *Amnestie je o tomto, takhle máte nastavený řád. Takhle jsou vězni. Je to jakýsi rovnostranný trojúhelník.*

Kdybychom tato slova pouze slyšeli, ale mluvčího bychom neviděli, nejspíš by nám ke správnému výkladu něco chybělo. Ilustrátory jsou tudíž důležitou složkou v komunikaci tváří v tvář. Petr Hájek totiž společně s verbálním projevem používá i gesta, kterými naznačuje, neboli ilustruje, co říká. Pomocí rukou kreslí do vzduchu trojúhelník (**obr. 28, 29 a 30**).



Obrázek 28



Obrázek 29



Obrázek 30

Ilustrátory se v komunikaci používají i pro vyjádření velikosti. Vrátime-li se ještě k trojúhelníku, opět si zde můžeme všimnout, jak používá ilustrátory vyjadřující velikost Petr Hájek. [Petr Hájek:] *Ta základna je v našem případě neskutečně široká. A svá slova doprovází rozpětím rukou, aby naznačil onu šířku (obr. 31). Délku naopak naznačuje vertikálním roztažením rukou (obr. 32).*



Obrázek 31



Obrázek 32

Pro vyjádření velikosti se nemusí nutně používat obě ruce. Pro kratší vzdálenost se používá jen délka znázorňující se pomocí prstů. Tento jev je vysledovatelný například u Marcela Mráze (**obr. 33**).



Obrázek 33



Obrázek 34

Ilustrátoru si můžeme všimnout i Petra Heinricha. [Petr Heinrich:] *Věřím tomu teda ted'kom, když jste mě přesvědčil, věřím tomu, že pan Klaus, pan prezident, s tím nemá nic společného...* Při slově *nic* Petr Heinrich máchne rukou od protilehlého ramene směrem dolů, jakoby všechno, co doteď bylo řečeno, škrtal a hodlal na to tedy zapomenout (**obr 34**).

Ilustrátory byly v pořadí *Máte slovo* zastoupeny ve velké počtu. Nejvíce je používal Petr Hájek a Petr Heinrich. Oba měli tendenci více gestikulovat v emocionálně vypjatých situacích. Jejich projev tak působil přirozeně. Na druhé straně stál Tomáš Horký nebo Petra Bártová. Po celou dobu vysílání oba stáli s rukama spuštěnými podél těla, nebo s rukama za zády a ani během proslovu je nepoužívali. Jejich vystupování působilo nervózně a strojeně.

Základním funkcí ilustrátorů bylo dokreslit verbální komunikaci, aby byl výklad pro posluchače pochopitelnější a snaha zdůraznit důležité informace ve sdělení.

5.2.3. Regulátory

Usměrňujícím nebo řídícím signálem v neverbální komunikaci jsou takzvané regulátory. Hrají důležitou roli především pro započetí nebo ukončení konverzace. Mezi nejčastější používané regulátory patří kývání hlavou, pohledy a podáním ruky, které se používají před zahájením konverzace, ale často se objeví i při loučení.

Podání ruky je zajímavým neverbálním projevem, ze kterého se dá spoustu vyčíst. Například podrázenost a nadřazenost nebo jak blízcí si komunikační partneři jsou. Jelikož v pořadu *Máte slovo* nedojde k podání rukou v žádném ze dvou vybraných dílů, nebudu nadále podání ruky detailněji řešit.

*Regulátory mohou být též použity pro urychlení nebo zpomalení řečníka, pro naznačení, že má pokračovat, nebo pro vyjádření žádosti, aby předal slovo druhému.*⁴⁶

Na začátek analýzy je potřeba říct, že diskuze v pořadu *Máte slovo* je z velké části řízená samotnou moderátorkou, která dává podle svého uvážení slovo jednotlivým hostům. Michaela Jílková si na začátku vysílání vybere jednoho hosta, kterému položí úvodní otázku. Pak nechá reagovat další osobu. Jejím cílem je vytvořit fungující diskuzi, kdy si hosté budou navzájem odpovídat, neskákat si do řeči a zároveň se držet tématu.

Taková idea je ovšem v obou mnou vybraných dílech neudržitelná, proto Michaela Jílková často jednotlivé hosty přerušuje a předává slovo dalším. V některých situacích ovšem moderátorka stojí opodál a do diskuze nezasahuje.

V díle, který se věnuje důchodové reformě, je situace mnohem klidnější než v díle o amnestii. Nedochází tak často ke střetu mezi oběma stranami a předávání slova probíhá buď za regulace moderátorky Michaely Jílkové, nebo mluvčí klesne hlasem a tím naznačí konec výpovědi. Následně reaguje druhý. V druhém díle o amnestii můžeme vidět opačný jev. Zde je diskuze daleko více řízená moderátorkou. Hosté si často skáčou do řeči anebo nenechají promluvit nikoho dalšího.

Dalším gestem, které jsem uvedla jako příklad symbolu, je gesto Jaromíra Drábka (**obr. 19**). Pro připomenutí, Jaroslav Vostatka mluvil o tom, jak se s lidmi v oblasti důchodové reformy manipuluje. Jaromír Drábek reaguje zdvižením ruky, což má mluvčího zastavit v jeho výkladu.

V díle věnovaném amnestii Alena Gajdůšková použije gesto, které je známé především ze sportovního prostředí. Dlaně přiloží kolmo k sobě, aby představovaly písmeno

⁴⁶ Lewis 1989: str. 30

„T“. Použije ho v situaci, kdy domluví Milan Knížák a následně začne hovořit Petr Hájek. Alena Gajdůšková se obrátí na Michaelu Jílkovou, zvedne ruce a ukáže výše popsané gesto. Na to reaguje Petr Hájek, který gesto zopakuje. [Petr Hájek:] *Ptal jste se mě. Ne, tady nejsou technické.*

Toto gesto použila Alena Gajdůšková, proto aby se dostala ke slovu. Regulátory slouží mimo jiné i pro naznačení mluvčímu, aby slovo předal dalšímu, což tímto gestem Alena Gajdůšková zamýšlela.

V některých situacích by mohlo bez kontextu dojít k záměně ilustrátorů a regulátorů. Například v případě s panem Petrem Heinrichem (**obr. 35**). [Petr Heinrich:] *Potom nastupuje Nečas, potom nastupuje Blažek, potom nastupuje Římanová. Potom nastupují ti další. Kdo teda...* Do toho vstupuje Petr Hájek. [Petr Hájek:] *Kdybyste aspoň říkal pan Blažek nebo pan Nečas.* [Petr Heinrich:] *Nechte mě teďka domluvit.* Aby svá slova Petr Heinrich podpořil, zvedne do výše ruku s otevřenou dlaní. Jedná se o gesto, kterým chce zastavit proslov Petra Hájka. Bez kontextu bychom si ovšem mohli myslet, že se jedná například o ilustrátor, kterým mluvčí zdůrazňuje verbální komunikaci.



Obrázek 35

Přestože v pořadu *Máte slovo* často docházelo k regulaci komunikace, gesta/regulátory se často nevyskytovaly. Ve většině případů slovo předávala moderátorka Michaela Jílková, a to buď verbálně, nebo ukázáním na osobu. Hosté měli také často tendenci navzájem se přerušovat. Regulátory se objevovaly spíše při kývání hlavou, aby dali hosté najevo, že poslouchají. **Lewis** (1989) sám uvádí, že kývání hlavou je jedním z nejčastěji využívaných regulátorů v neverbální komunikaci. *Nejvíce používané regulátory jsou kývání hlavou a pohledy. Rychlé kývání hlavou vyjadřuje sdělení: pospěšte si a ukončete svou řeč, zatímco*

*pomalejší, rozvážné pokyvování hlavou žádá řečníka, aby pokračoval, a naznačuje, že posluchače zajímá a líbí se mu, co je sdělováno.*⁴⁷

5.2.4. Adaptéry

Posledním ze čtyř kategorií jsou adaptéry neboli pohyby, které nám pomáhají zvládat pocity a emoce. Nejčastěji je lidé používají ve stresových situacích a s jejich pomocí se snaží situaci lépe zvládnout. Podle **Lewise** (1989) jsou adaptéry vrozené a jejich užívání si nejsme vědomi. Jedná se o pohyby těla jako je tahání se za ušní lalůček, úprava vlasů, dotýkání se nosu, tření oka, tahání za límeček nebo třeba škrábání se na krku.

Ne vždy je ale například škrábání na nose adaptér. V některých případech může dotyčného jednoduše svědit nos. Tímto rozdíl se zabývá **Pease** (2011). *Pokud člověka skutečně svědí nos, nedotýká se jej zlehka, ale úmyslně jej tře nebo škrábe. Poškrábání je obvykle osamělé a opakované gesto, které nijak nesouvisí s celkovým tématem hovoru.*⁴⁸

Adaptéry nejčastěji vidáme u dětí, které se ještě neumí jinak se situací vyrovnat.

Pořad *Máte slovo* je koncipován tak, že kamera buď snímá celé studio, nebo detail toho, kdo právě mluví. Adaptéry v pořadu se většinou vyskytovaly ve chvílích, kdy hosté nemluvili. Ve chvíli, kdy se dostali ke slovu, používali spíše ilustrátory. Stříhy scén nám tedy zabránily získání většího množství vzorků na analýzu.

Opět se více adaptéru vyskytlo v díle o amnestii.

Přikrývání úst. Během vysílání si můžeme několikrát všimnout, jak si Petr Hájek několikrát zakrývá rukou ústa. Jelikož mají hosté v pořadu k dispozici sklenici s vodou, dá se v jednom případě (**obr. 36**), který následuje bezprostředně po napití předpokládat, že se jedná pouze o důsledek zaskočení vody. Z toho důvodu se nemusí nutně jednat o adaptér. V druhém případě (**obr. 37**) si ovšem Petr Hájek přikryje ústa během hovoru s Michaelou Jílkovou. **Pease** (2011) uvádí, že toto gesto používají lidé tehdy, chtějí-li podvědomě potlačit lživá slova. Někdy toto gesto může být doprovázeno i falešným kašláním, což můžeme vidět i u Petra Hájky. Dalším vysvětlením užitím tohoto gesta může být i snaha přihlásit se o slovo. Proto se tedy musíme blíže zaměřit, jak celá situace ve studiu probíhala.

⁴⁷ Lewis 1989: str. 30

⁴⁸ Pease A., Pease B. 2011: str. 144

[Petr Hájek:] *Mohu také já odpovědět paní Gajduškové, protože položila několik otázek?* [Michaela Jílková:] *No, ale podme opravdu dialog, ano?* Petr Hájek přikývne a následně kývne hlavou. [Petr Hájek:] *Já budu jediné rád.*

Právě při poslední větě si Petr Hájek přikryje rukou ústa. Existují tu tedy tři možné vysvětlení. Buď to si Petr Hájek opravdu potřeboval odkašlat, nebo se jednalo o adaptér, který by mohl signalizovat lhaní nebo tímto gestem zamýšlel vzbudit pozornost a ujmout se slova.



Obrázek 36



Obrázek 37

Výrazného adaptéru jsme si mohli všimnout i u Petra Heinricha. Zatímco poslouchá Petra Hájka, který odpovídá na otázku Petře Bártové, snaží se jeho monolog několikrát přerušit. Petr Hájek se ovšem přerušit nenechá a mluví dál. Na to reaguje Petr Heinrich tím, že si začne hrát s tužkou v ruce (**obr. 38**). Petr Heinrich vypadá nervózně a nedočkavě, a tímto gestem se snaží eliminovat nervozitu.



Obrázek 38

Jak už bylo řečeno, adaptéry nebyly v pořadu příliš vidět. Neznamená to, že by se nevyskytovaly, pouze je nezachycovala kamera. Jejich analýza je složitější, než u předchozích gest a to z důvodu, že jejich funkcí nemusí být vždy nějaký skrytý záměr nebo snaha vyrovnat se s danou situací, ale jedná se pouze projev fyziologických potřeb.

5.3. Neverbální projevy moderátorky Michaely Jílkové

Poté, co jsem se zaměřila na jednotlivé aspekty neverbální komunikace a rozdělila je na jednotlivé oblasti, nyní se pokusím poukázat na provázanost všech segmentů neverbální komunikace. K tomuto účelu se budu orientovat na moderátorku Michaela Jílkovou, která má na rozdíl od hostů mnohem výraznější řeč těla.

Oba díly začínají velmi podobně. Michaela Jílková stojí uprostřed studia a dívá se do kamery, světla ve studiu jsou ztlumená. Nejprve krátce představí, o čem následující díl bude a poté představí hosty pořadu. Podobná situace nastane ještě na konci pořadu, kdy se moderátorka loučí s diváky. V pár větách shrne obsah celého dílu a představí téma na další týden.

V těchto monologických částech pořadu udržuje moderátorka zrakový kontakt s kamerou, takže diváci mají pocit, že mluví přímo s nimi. Její projev působí plynule a to podporuje i její neverbální komunikace, která se jeví jako velmi přirozená.

Při svých úvodních nebo závěrečných slovech používá moderátorka velké množství ilustrátoru, především pro vykreslení situace a zdůraznění svých slov. Společně s ilustrátory měla moderátorka Michaela Jílková během monologů často tendenci doširoka otevřít oči. Přesně to vystihuje pojem „vyvalené oči,“ který stejně jako ostatní neverbální projevy může znamenat spoustu věcí. Rozšíření průzoru u některých jedinců vyvolává dojem, že jsou takovým člověkem bedlivě sledováni a může to vyvolávat nepříjemné pocity. S „vyvalenýma očima“ souvisí i pocit překvapení. Společně se zvednutým obočím a pokleslou bradou se zapojují i oči, které se doširoka otevrou. Michaela Jílková tento neverbální projev používá ale ještě v jiném kontextu. Pokud vede monolog a některé informace hodlá zdůraznit, „vyvalí oči“. [Michaela Jílková:] *Pokud se zapojíte do druhého pilíře, tak budete mít nižší důchod z toho prvního, tedy státní důchod.* Na **obrázku 39** je názorně vidět, jak moderátorka používá ruku pro zdůraznění slov a zároveň „valí oči.“



Obrázek 39

Na úplném konci pořadu si Michaela Jílková dá ruce za záda, nakloní se blíže ke kameře a horní ret zvedne tak vysoko, až se odhalí horní zuby (**obr. 40**). Dolní zuby však zůstávají ukryty. Horní úsměv značí radost, pobavení a vstřícnost. Tento jev byl výsledovatelný v obou dílech pořadu *Máte slovo*. Je tedy pravděpodobné, že se jedná o jakési zaběhnuté schéma. Spojení rukou za zády a naklonění se ke kameře je snaha dostat se blíže k divákům u televizních obrazovek. Diváci pak mají pocit určité sounáležitosti. Společně s horním úsměvem se moderátorka snaží působit mile a přátelsky.



Obrázek 40

Jak už bylo mnohokrát zmíněno, pořad *Máte slovo* je diskusní pořad, kde je diskuse z velké části řízená samotnou moderátorkou, která dává podle svého uvážení slovo jednotlivým hostům. Michaela Jílková si na začátku vysílání vybere jednoho hosta, kterému položí úvodní otázku. Pak nechá reagovat další osobu. Jejím cílem je vytvořit fungující diskuzi, kdy si hosté budou navzájem odpovídat, neskákat si do řeči a zároveň se držet tématu.

Taková idea je ovšem v obou mnou vybraných dílech neudržitelná, proto Michaela Jílková často jednotlivé hosty přerušuje a předává slovo dalším. Jako už bylo řečeno výše, u kapitoly věnované symbolům, slovo předává zvednutím paže do výše a ukázáním na hosta, který má nadále mluvit (**obr. 16. a 17.**). Přestože jsem toto gesto charakterizovala jako symbol, protože se jedná o neverbální projev, který nemusí být pro pochopení vysvětlen verbálně, můžeme jej klasifikovat i jako regulátor, který řídí komunikaci v pořadu.

V dialogické části pořadu stojí moderátorka mimo hlavní dění a snaží se udržet koncept diskuze. To ovšem neznamená, že by se do diskuze sama nezapojovala.

Gesto, kterým Michaela Jílková často zasahuje do diskuze, je zvednutý ukazováček (**obr. 41**). Klein (1998) uvádí několik možných interpretací. V případě, že jedinec pouze vztyčí ukazovák, aniž by s ním pohyboval, jedná se buďto o akt důrazu či upozornění. Pokud dotyčný s ukazovákem rychle pohybuje, skrývá se za tímto gestem hrozba. Michaela Jílková

vztyčený ukazovák používá ve chvílích, kdy na sebe hodlá upozornit, tedy zastavit diskuzi ve studiu a ujmout se slova.



Obrázek 41

V situacích, kdy mluví s některým z hostů, je zde velmi patrná oblast proxemiky.

Proxemika neboli prostorové umístění se věnuje umístěním účastníků komunikace v prostotu. V kapitole zabývající se teorií neverbální komunikace byly vysvětleny hlavní termíny, jako je intimní vzdálenost, osobní vzdálenost, sociální vzdálenost, veřejná vzdálenost nebo proxemický tanec.

Podle **Pease** (2011) dochází k přiblížení do intimní zóny ve dvou případech. Zaprvé pokud se jedná o příbuzenský vztah, za druhé se k nám přibližuje nepřítel, který hodlá zaútočit. V pořadu *Máte slovo* však ani v jednu díle moderátorka do intimní vzdálenosti nevstoupila. Do osobní zóny ale vstupuje moderátorka poměrně často. Tohoto příkladu si lze dobře všimnout, když Michaela Jílková pokládá otázku Radku Urbanovi, náměstkovi ministra financí. Nejprve stojí moderátorka uprostřed studia a poslouchá monolog Radka Urbana (**obr. 42**). Poté mu skočí do řeči. [Michaela Jílková:] *Pánové, ale vždyť to je důležitý, prosím vás.* Během toho k Radku Urbanovi přistoupí (**obr. 43**). [Michaela Jílková:] *Vy tady říkáte, že to nebude vytunelováno, ano? Ale já vám řeknu jinak. Ale co když to bude zrušeno? Ten druhý pilíř? Radek Urban se otázce chce vyhnout, proto se obrátí k divákovi ve studiu, který měl před pár minutami dotaz. [Radek Urban:] *K tomu se možná dostaneme, ale poslední úvaha...* Michaela Jílková si však uvědomí, že Radek Urban hodlá odvést řeč jinam, proto se k němu nakloní ještě blíže a skočí mu do řeči (**obr. 44**). [Michaela Jílková:] *No ne, to je. No promiňte, pane náměstk, ale to je velmi důležité.* Toto přiblížení používá moderátorka především tehdy, chce-li získat jasnou odpověď.*



Obrázek 42



Obrázek 43



Obrázek 44

V extrémních případech, má moderátorka tendenci opírat se o stůl hosta a naklonit se k němu ještě blíže, a to především v případě, kdy host neustále utíká od tématu nebo neodpovídá na otázky. Moderátorka se ho tímto způsobem snaží přimět k odpovědi (**obr. 45**). [Michaela Jílková:] *Podívejte se, tady nejste na hradě, víte, sestoupil ste k nám dolů, tak kdyby ste mohl odpovídat na otázky.*



Obrázek 45

Pro každého člověka je příjemná jiná vzdálenost. Zatímco někteří jedinci mají tendenci přistupovat ke komunikačnímu partnerovi blíže, jiní zaujímají opačné stanovisko a

od svého komunikačního partnera se oddalují. Zde hraje důležitou roli i etnocentrismus. Například Japonci nebo Francouzi mají tendenci stoupat si blíže, než Australané nebo Novozélandčané, kteří upřednostňují komunikaci z větší dálky. Ačkoliv v pořadu jsou všichni hosté stejné národnosti, i zde si lze všimnout rozdílných představ, kterou by měli při komunikaci komunikační partneři zaujmout. Nejlépe si toho jde všimnout u Milana Knížáka a Petra Hájka.

V prvním případě se Michaela Jílková obrací ke třem zástupcům, kteří souhlasí s amnestií Václava Klause, a prosí je, aby přesvědčili diváky o správnosti amnestie. Jako první se ozve Milan Knížák. [Milan Knížák:] *Ale to je mě úplně lhostejné.* [Michaela Jílková:] *Ale že je vám to jedno, ale přece tak...* Michaela Jílková při svých slovech přistoupí k Milanu Knížákovi, který automaticky reaguje oddálením se od svého stolu (**obr. 46**).

Dalším příkladem je podobná situace. Opět Michaela Jílková přistoupí tentokrát k Petru Hájkovi a důsledně se mu snaží vysvětlit, že pořad už bude končit a musí tedy mluvit jasně. Petr Hájek ustoupí o krok dál a v této pozici setrvá až do chvíle, než moderátorka opět couvne (**obr. 47**).



Obrázek 46



Obrázek 47

Moderátorka Michaela Jílková používala proxemiku především jako nástroj nátlaku. Lidem, kterým není vstup cizí osoby do osobní zóny příjemné, v takových chvílích znervozní a získat do nich pravdivou odpověď je pak mnohem jednodušší.

Z pohledu proxemiky se v pořadu *Máte slovo* objevilo několik zajímavých zjištění. Přestože moderátorka nechává každému účinkujícímu stejný časový prostor k vyjádření názorů a pokouší se působit objektivně, z jejího vystupování a jednání bylo v obou dílech patrné, se kterým názorovým táborem souhlasí. Po tomto zjištění se dalo všimnout jasného vzorce chování. K lidem, se kterými nesouhlasila, přistupovala mnohem častěji.

Zatímco k hostům, se kterými sympatizovala, se přibližovala vždy pouze na větší vzdálenost, k názorovým oponentům přistupovala během vysílání pořadu několikrát. Jednalo se především o situace, kdy se pokoušela přimět hosty k odpovědi, kterým se vyhýbali, nebo nemluvili k tématu. Nejčastěji přistupovala k Petru Hájkovi, vicekancléři prezidenta republiky.

Při diskuzi s hosty v pořadu používala Michaela Jílková velké množství ilustrátorů. Například v situaci s Petrem Hájkem (**obr. 48**). [Petr Hájek:] *Paní Jílková, paní Jílková, vy jste ten soudce? Vy znáte ten případ?*

Michaela Jílková nejprve pár vteřin mlčí a následně ukáže oběma rukama na sebe. [Michaela Jílková:] *No já ho neznám.* Zde si jde všimnout, jak propletená je verbální komunikace s neverbální a zároveň i to, že symboly nepotřebují žádný verbální doprovod. Při pohledu na **obrázek 48** většinu z nás napadne, co je daným gestem myšleno.



Obrázek 48



Obrázek 49

Zároveň si můžeme všimnout i vzájemné provázanosti jednotlivých segmentů neverbální komunikace. Při ukázání na sebe, zvedne údivně Michaela Jílková obočí. Jedná o efekt značící překvapení. Prohnutí obočí do oblouku a zároveň zvednuté čelo může být doprovázeno pokleslou čelistí a otevřením úst (**obr. 49**).

Michaela Jílková se vyznačuje velmi výraznou neverbální komunikací. Podle předpokladu se projevilo, že je moderátorka zdatnější v používání řeči těla než hosté pořadu. Například dokáže využít vzdálenosti při komunikaci, aby hosty přiměla k odpovědi. V závěru dílu se záměrně usmívala a přibližovala se ke kameře, aby vzbudila v divácích pozitivní emoce. Nejvýraznějším neverbálním projevem byla gestikulace. Michaela Jílková používala ke zdůraznění slov ilustrátory spojené s mimikou obličeje. Díky tomu zněla sebejistě.

6. Závěr

Cílem této práce byla analýza neverbálních projevů na konkrétní ukázce. Tedy snaha vysvětlit jejich význam a působení v mezilidské komunikaci. Jelikož je oblast neverbální komunikace značně obsáhla, zvolila jsem si nejčastější projevy, které se v pořadu *Máte slovo* vyskytovaly, a to mimiku, proxemiku a gestikulaci.

Oblast **mimiky** byla v pořadu snadno vysledovatelná. Nejčastějším projevem byl pohyb obočím. Analýza mimiky nám odhalila, kolik nám toho může o pocitech říct neverbální komunikace.

Z pohledu **proxemiky** došlo k zajímavému zjištění, podle kterého moderátorka přistupovala mnohem blíže k lidem, se kterými se v některých otázkách neshodovala. Některým hostům nebylo její přiblížení příjemné a jasně se dalo všimnout jejich odsouvání. Dokázalo se tak, že každý člověk má jinou představu o vzdálenosti, kterou by měli komunikační partneři zaujmout.

Gestikulace v pořadu byla výrazná, ale byl zde vidět jasný rozdíl mezi oběma díly. Zatímco situace v díle o amnestii byla vyostřenější a gestikulace se používala v daleko větší míře, v druhém díle o důchodové reformě působila situace ve studiu klidnějším dojmem. Hosté se nedostávali tak často do střetu a jejich gestikulace byla střídmější. Z toho by se dalo usoudit, že lidé mají tendenci používat ruce a paže více, pokud se nacházejí v konfliktním prostředí. Je důležité podotknout, že neverbální komunikace není ovlivněná pouze situačním kontextem, ale i charakterovou stránkou osobnosti jednotlivých hostů. Nejméně gestikuloval Tomáš Horký, který většinu času stál s rukama za zády. Kromě moderátorky, která měla velmi výraznou gestikulaci, se neverbálně nejvíce projevoval Petr Hájek a Petr Heinrich. Nejčastěji se vyskytovaly ilustrátory.

Moderátorka Michaela Jílková prokázala, že dokáže pomocí řeči těla přimět hosty k odpovědi. Na konci pořadu uměla zapůsobit na diváky. Zde je vidět, jak je neverbální komunikace důležitá v mezilidské komunikaci.

Jelikož můj vzorek čítal dva díly, závěry, které jsme vyvodila z analýzy, se nedají generalizovat. Kromě toho nám kamery neposkytovaly všechny záběry, tudíž mohlo dojít ke zkreslení situace. Každý závěr, který jsem učinila, může být subjektivní a nemusí být jediným správným výkladem neverbálního projevu.

Tato bakalářská diplomová práce by mohla pomoc nastínit základní pochopení funkcí a důležitosti neverbálních projevů v oblasti mezilidské komunikace.

7. Prameny

Videozáznam MÁTE SLOVO: Amnestie dostupné z:

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10175540660-mate-slovo/213563230800001-mate-slovo-s-m-jilkovou/>

Videozáznam MÁTE SLOVO: Důchodová reforma dostupné z:

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10175540660-mate-slovo/213563230800004-mate-slovo-s-m-jilkovou/>

8. Seznam použité literatury

BRUNO, Titziana; ADAMCZYK, Gregor. *Řeč těla: Přesvědčte svou mimikou, gesty a držením těla*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978–80-247–2008-1.

ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978–80-251–1658-6.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80–7169-988–8.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80–7178-198–3.

JANOUSEK, Jaromír. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. ISBN 14–683-88.

KLEIN, Zdeněk. *Atlas sémantických gest*. 1. vyd. Praha: HZ editio, 1998. ISBN 80–86009-21–1.

KOŘENSKÝ J. a kol. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu*. 1. vyd. České Budějovice: Pedagogická fakulta Jihočeské univerzity 1999. 80–7040-363–2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25–095-88.

LAMSER, Václav. *Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace*. 1. vyd. Praha: Academia, 1969. ISBN 21–005-70.

LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha: Hodego s.r.o. ve spolupráci s East West Publishing Company, 1989. ISBN 80–8663-02–7.

MIKULAŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80–247-0650–4.

MORRIS, Desmond. *Bodytalk: řeč těla*. 1. vyd. Praha: Ivo Železný, 1999. ISBN 80–240–0238–8.

PEASE, Allan; PEASE, Barbara. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978–80–7367–449–6.

REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80–7178–926–7.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: Co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2003. ISBN 80–7226–429–X.

THOMPSON J. B. *Média a modernita*. 1. vyd. Praha: Karolinum 2004. 80–246–0652– 6.

VÁVRA, Vlastimil. *Mluvíme beze slov*. 1. vyd. Praha: Panorama, 1990, ISBN 80–7038–128–0.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80–7178–391–2.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978–80–247–2614–4.

WATZLAWICK, Paul; BAVELASOVÁ, Janet Beavin; JACKSON, Don D. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80–86088–04–9.

ZIMMERMANN, Daniel. *Observación y comunicación no verbal en la escuela infantil*. 1.vyd. Madrid: Morata, 1987. ISBN 978–847–1123–121.

9. Internetové zdroje:

ANOTACE pořadu dostupná z: <http://www.ceskatelevize.cz/porady/10175540660-mate-slovo/3133-rozhovor-s-michaelou-jilkovou/>