

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ / KOMBINOVANÉ

2013–2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Daniel Šerák

**Kultivovaný projev, jeho osvojení a aplikace na 2. stupni
základní školy a ve firemním vzdělávání**

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce:

doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR / COMBINED (PART TIME)

2013-2016

BACHELOR THESIS

Daniel Šerák

**Elegant performance, its attainment and application on the
2nd stage of primary school and in business education**

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Daniel Šerák

Poděkování

Chtěl bych poděkovat doc. PhDr. Karlu Pavlicovi, Ph.D. za odborné vedení, za vstřícný přístup a rady při zpracování této práce. Dále bych chtěl poděkovat Mgr. Zdeňce Šerákové za konzultace a odborné rady.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá tématem kultivovaný projev, jeho osvojení a aplikace na 2. stupni základní školy a ve firemním vzdělávání. Cílem práce je teoretické vymezení jednotlivých složek kultivovaného projevu a následné zjištění aktuálního stavu povědomí o dané problematice u žáků druhého stupně základní školy a firemních zaměstnanců na základě komparativní analýzy z dotazníkového šetření.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zabývá základními termíny a pojmy, které se stávají výchozí pro další text. Druhá kapitola se věnuje specifikům verbální a neverbální komunikace v kultivovaném projevu. Třetí kapitola o aplikaci kultivovaného projevu zahrnuje komunikační strategie, osobnost vzdělavatele, možnosti jazykové kultivace osobnosti a příklady náprav narušené komunikační schopnosti. Poznatky z prvních tří kapitol aplikují v dotazníkovém šetření, které tvoří stěžejní část praktické části. Otázky jsou zaměřené na respondentovy názory a zkušenosti.

Klíčová slova

Dotazník, jazyková kultura, komunikace, komunikace neverbální, komunikace verbální, kultivace, kultivovanost, narušená komunikační schopnost, paralingvistika, respondenti, výzkum

Annotation

This thesis deals with the theme of sophisticated speech, its mastery and the application of the 2nd stage of primary school and business education. The aim of this work is the theoretical determination of the components of cultivated speech and then find out the current state of awareness of the issue among pupils of primary school and corporate employees on the basis of a comparative analysis of the survey.

The theoretical part is divided into three chapters. The first chapter deals with the basic terms and concepts, that become the default for future text. The second chapter is devoted to the specifics of verbal and nonverbal communication in a sophisticated speech. The third chapter on the application of cultivated speech communication strategy includes personality educators, possibilities of language and culture personalities examples axles impaired communication abilities. The findings of the first three chapters apply them in a survey, which forms a crucial part of the practical part. The questions focused on the respondent's views and experiences.

Keywords

communication, communication disorder, culture, language culture, nonverbal communication, paralinguistics, questionnaire, research, respondents, sophistication, verbal communication

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA KULTIVOVANÉHO PROJEVU	11
1.1 Úvod teoretické části	11
1.2 Dějiny kultivovaných projevů	12
1.3 Jazykové kultura	16
1.4 Vymezení pojmů	17
2 KULTIVOVANÝ PROJEV V KOMUNIKAČNÍM PROCESU	20
2.1 Komunikace	20
2.2 Specifika verbální a neverbální komunikace v kultivovaném projevu.....	22
2.2.1 Verbální vs neverbální sdělení	22
2.2.2 Verbální komunikace a její paralingvistické aspekty	24
2.2.3 Specifika verbální komunikace v kultivovaném projevu	28
2.3 Kultura a spisovnost mluveného a psaného projevu	33
3 APLIKACE KULTIVOVANÉHO PROJEVU	37
3.1 Komunikační strategie	38
3.2 Význam osobnosti vzdělavatele	40
3.3 Jak dosáhnout kultivovaného projevu	42
3.4 Náprava narušené komunikační schopnosti	44
PRAKTICKÁ ČÁST	47
4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	47
4.1 Úvod praktické části	47
4.2 Výzkumné otázky, metodika a organizace výzkumu	47
4.3 Struktura dotazníku a efektivita otázek	49
4.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření	51
4.5 Závěr dotazníku	57
ZÁVĚR	59
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	61
SEZNAM ZKRATEK	65

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK66

SEZNAM PŘÍLOH67

ÚVOD

*„Umíte-li se chovat ve společnosti, nikdo si toho nevšimne,
neumíte-li, všimne si toho každý!“¹*

Úvodní citát ze života nás vhodně motivuje k zamyšlení se nad interpersonální komunikací a vztahy ve společnosti. Původní výraz „chování“ můžeme nahradit „kultivovaným projevem“. Opravdu platí, že kultivovaný projev vnímá okolí jako příjemnou samozřejmost, ale nekultivovaný projev naši pozornost zaujme okamžitě a ještě vyvolá vlnu kritiky či jiných negativních reakcí. Ve své profesi pracuji s lidmi a s (ne)kultivovaným projevem se setkávám denně. Efektivita a pěstování kultivovaného projevu mě vždy zajímaly, a proto jsem si je zvolil za téma své závěrečné práce.

Projev člověka je od samého základu mluvený. Nejedná se jen o vznik a vývoj řeči v pravěkých prvopočátcích, ale zároveň i o individuální vývoj řeči u každého jedince. Mateřskou řeč si osvojujeme již od raného dětství, je mluvená, jejím prostřednictvím se projevuje naše osobnost, vztah k sobě samému i ostatním lidem. Současný stav naší společnosti charakterizovaný neustálým rozvojem moderní techniky, komunikačních prostředků a nových technologií přináší nebyvalý prostor pro znovuzrození mluveného slova. Každodenně se od nás žádá komunikace s blízkým okolím. Žijeme a pracujeme ve světě, kde se komunikace a její dovednosti stávají stěžejní podmínkou úspěchu. Ne každý člověk však dokáže vhodně prokazovat svou komunikační schopnost a dovednost. Někdy můžeme hovořit o nedostatku příležitosti k osvojení správné jazykové kultury, jindy o nízké čtenářské gramotnosti spojené s malou podporou čtenářství. Problematiku kultivovanosti v jazykové kultuře vnímám z dnešního pohledu jako výrazně podceněnou nejen v rodině, ve školách, veřejných institucích, ale ve společnosti celkově.

Domnívám se, že systematická a vhodná výchova k mluvenému projevu, promyšlená metodika a různorodost pomůcek mohou přinést výrazné a žádoucí zlepšení. Cílem této práce je teoretické vymezení jednotlivých složek kultivovaného

¹ MEDLÍKOVÁ, O. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 129. ISBN 978-80-247-3455-2.

projevu a následné zjištění aktuálního stavu povědomí o dané problematice u žáků druhého stupně základní školy a firemních zaměstnanců na základě komparativní analýzy z dotazníkového šetření.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do tří kapitol. V první kapitole se zabývám základními termíny a pojmy, které se stávají výchozí pro další text. Jelikož je kultivovaný projev nedílnou součástí korektní interpersonální komunikace, považuji za důležité věnovat druhou kapitolu specifikům verbální a neverbální komunikace v kultivovaném projevu. Cílem této kapitoly je shrnout základy, na kterých je kultivovaný projev založen. Na ni navazuje třetí kapitola o aplikaci kultivovaného projevu, která zahrnuje komunikační strategie, osobnost vzdělavatele, možnosti jazykové kultivace osobnosti a příklady náprav narušené komunikační schopnosti. Každá kapitola teoretické části je prakticky zpracována v části praktické. Poznatky z prvních tří kapitol aplikuji v dotazníkovém šetření, které tvoří stěžejní část praktické části.

Ve své práci vycházím nejen z odborné literatury a dotazníkového šetření, ale také z osobních zkušeností a praxe v obou oblastech.

TEORETICKÁ ČÁST

1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA KULTIVOVANÉHO PROJEVU

1.1 Úvod teoretické části

„Myslete jako mudrci, ale mluvte jako obyčejní lidé“ Aristoteles²

Může se zdát, že pojem kultivovanost, resp. kultura jazykového projevu je jednoznačný. Mnozí uživatelé jazyka jej chápou jako schopnost hovořit spisovně, s velkou mírou užití vhodných výrazových prostředků, jiní jako každodenní nástroj jazykové komunikace. Pokud budeme brát kultivovanost jako prostředek vyjádření, bude nedílnou součástí našeho jazyka. Jazyk chápeme jako význačný společenský jev, jeho užití poskytuje jednotlivci i kolektivu možnost sdělovat, rozumět a interpretovat naše myšlenky. Řečí postihujeme to, co vnímáme smysly, co cítíme, o čem přemýšlíme a zároveň i to, co chceme říct druhému.

Kultivovanost tedy úzce souvisí s jazykem, řečí, vnímáním a komunikací. Hlavními znaky kultivovaného projevu, resp. kultivovanosti jsou jazyková vytríbenost, šlechtěnost, pěstěnost, vstřícnost a určitá míra porozumění druhému, jde tedy o určitou dovednost, se kterou se člověk nejen rodí, ale v průběhu života ji také nabývá. Zde již hovoříme o aplikované znalosti, získané na základě cviku, teoretického základu, studia pravidel správného užití apod. V neposlední řadě se předpokládá také snaha, vůle a ochota jedince mluvit kultivovaně. Jsme nedílnou součástí naší národní kultury a kulturního dědictví, jazyk je jedním z atributů národa, proto o něj pečujeme, šlechtíme jej a snažíme se o to, aby se stal významnou estetickou hodnotou. Kultivovat tedy

² MEDLÍKOVÁ, O. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 109. ISBN 978-80-247-3455-2.

znamená pěstovat, šlechtit, zároveň také uchovávat něco, co je zdravé, co je součástí naší přirozenosti a co v sobě nese a skrývá nezdolnou aktivitu.

V této kapitole budou vysvětleny pojmy kultivovanost a kultivace, s následným stručným náhledem do historie projevů. Další část bude věnována jazykové kultuře, stručnému vymezení a vysvětlení pojmu s odkazem na její aplikaci, osvojení a dodržování ve společnosti. Vymezení kultivovanosti v kultuře mluvených a psaných projevů, následná stylová jazyková rozrůzněnost, tj. pojmy spisovnost a nespisovnost a další specifikace budou popsány v další části této práce. Kultivovanost je nedílnou součástí řečnického umění, přesahuje tedy do oblasti rétoriky. Ta má v civilizované společnosti velmi dlouhou tradici sahající až do období antiky. V následující kapitole se budu stručně zabývat dějinami a významnými osobnostmi, které značnou měrou přispěli k rozvoji slova a kultivovaného projevu.

1.2 Dějiny kultivovaných projevů

Dějiny kultivovaných, rétoricky vybroušených, projevů mají své kořeny v antice. Kolébkou tohoto umění je starověké Řecko, po ztrátě jeho významu a vlivu přebírá otěže starověký Řím. Umění hovořit patřilo ke standardnímu vzdělání svobodného občana Řecka. Řečnické umění se využívalo při projednávání věcí veřejných, u soudů, při společenských příležitostech apod. Vznik této disciplíny spadá do období 5. století př. n. l. do oblasti Sicílie v Syrakusách. Prvními učiteli, kteří vytvořili teoretický základ rétoriky, jsou Korax a jeho žák Teisiás, který je zároveň autorem první učebnice rétoriky. Na ně následně navázali sofisté, kteří své žáky učili řečnickým dovednostem. Doporučovali svým posluchačům, aby řečník „*odhaloval duši posluchačům, aby jeho řeč dosáhla maximální působivosti.*“³ Vždyť obecně platí, že kultivovaný projev by měl posluchače zaujmout, ovlivnit jej, zapůsobit. S řeckou rétorikou jsou spjata také jména slavných filozofů, politiků a umělců. Vedle Prótagora jsou významnými představiteli řecké školy Sókratés, Platón a Aristotelés, jenž je

³ MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace.* Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. s. 11. ISBN 978-80-86723-32-7.

autorem spisu *Umění řečnické*. Sám tvrdil, že řečník by neměl nikdy nikoho poučovat. Umění řečnické úzce spojoval s politikou a tu zase s etikou. Dle Aristotela se člověk nemůže stát dobrým řečníkem, pokud není vzdělán v logice. Vedle „krasomluvy“ odmítal Aristotelés také frázovitost, tvrdil, že, řečníkův projev má být přirozený. Avšak za nejvýznamnějšího představitele řecké řečnické školy bývá považován slavný řečník Démosthénés. Žil ve 4. století př. n. l. a byl současníkem Aristotela. Známy je jeho výrok, že „*básníkem se člověk rodí, řečníkem stává.*“⁴ Vycházel z vlastní zkušenosti, protože se i přes svůj první řečnický neúspěch stal uznávaných řečníkem své doby. Usilovnou prací, cvičením a pílí dokázal překonat svůj handicap, původně měl vadu řeči, slabý hlas a tělesné postižení. Svými vybroušenými, jasně formulovanými a strukturovanými řečmi dokázal vždy argumentovat. Nejznámější jsou jeho filipiky, tedy útočné řeči proti makedonskému králi Filipovi, který ohrožoval řeckou samostatnost.

Po ovládnutí Řecka Filipem a následně Alexandrem Makedonským, po smrti Alexandra a vytvořením tzv. helénistických říší, došlo k oslabení řeckého vlivu. Těžiště nové říše se přesunulo do stále silnějšího Říma. Římané navázali v mnohém na řeckou rétorickou školu, zakládali nové školy a připravovali své posluchače na dráhu řečníka - politika. Svým nadáním, pílí a prací se římstí řečníci stali uznávanými osobnostmi. Podobně jako v Řecku se jednalo o osobnosti nejen z politického, ale i kulturního prostředí. Významným řečníkem v období římské republiky se stal právník M. T. Cicero, nejznámějšími jeho díly jsou jeho řeči proti nepřátelům státu. Řeči proti Catilinovi a Verrovi vedené v senátu znamenají vrchol řečnického umění v období římské republiky. Vynikajícím řečníkem byl také G. I. César, Ciceronův současník, první konzul a následně i diktátor římské republiky. Jeho řeči na půdě senátu a ke svým vojákům vynikaly vytríbeností a působivostí. V období římského císařství stojí za zmínku osobnost učitele rétoriky M. F. Quintiliána. Je autorem rozsáhlého spisu, učebnice rétorického umění, Dvanáct knih o výchově řečníků. Autor vycházel z teoretických a praktických poznatků svých předchůdců.

⁴ MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. s. 13. ISBN 978-80-86723-32-7.

V období středověku zastávala rétorika dle Krause⁵ jiné postavení než v antice. Na středověkých univerzitách patřila k základním vzdělávacím disciplínám, byla součástí systému výuky tzv. sedmera svobodných umění. Hojně bylo řečnictví využíváno církví, převážně v oblasti kazatelství. Z evropských učenců, kteří se zabývali řečnictvím, zmíním biskupa a filozofa Aurelia Augustina. Jeho dílo *De doctrina christiana* se věnuje problematice rétoriky, poslání a řečnickým potřebám i schopnostem křesťanského kazatele. Autor se věnuje také otázkám jazykového stylu při kázáních. Z českých řečníků období středověku stojí za zmínku reformní kazatelé předhusitského a husitského proudu Jan Milíč z Kroměříže a Jan Hus. Řečníci, kteří si ve svých stylově i jazykově vytříbených kázáních dokázali získat své věrné posluchače a zároveň ovlivnili smýšlení a názory mnoha lidí.

Renesance a humanismus přináší obnovu, znovuzrození antických ideálů. Nový duch zasahuje všechny oblasti společenského vývoje, včetně rétoriky. Šedý středověk, autorita Bible a obrovský vliv církve je nahrazen autoritou rozumu se zaměřením na samostatně myslícího jedince. Předmětem studia se stává člověk, víra v jeho schopnosti, potřeby a cíle. Toto období je zároveň spojeno s vynálezem knihtisku, ručně opisované knihy jsou nahrazeny tištěnými, což má za následek velký zájem i možnost vzdělání. S renesancí a humanismem přichází také protestantismus, rozkol v katolické církvi. Snahy o reformační proudy, luteránství, kalvinismus, zwingliánství a další, se objevují i v rétorice. Vycházejí nové učebnice rétoriky, konají se diskuze o pojetí školy a výuky. Úplně poprvé se objevuje řeč naučná – výuková. Výjimečným, výrazným a strhujícím rétorem se stal Martin Luther, který se ve svých kázáních zaměřoval na potřeby publika, čímž stylově a myšlenkově navazoval na odkaz svého předchůdce, mistra Jana Husa.

Období baroka je návratem k Bohu a nese se opět ve znamení sílícího vlivu církve. U nás je spojena s působením jezuitů a českých bratří. Rétorika se pojí s jezuitským školstvím, které se těšilo velkému zájmu dětí. Charakteristickým rysem je její barokní styl vyjadřování, tedy magičnost výrazů, mysticismus slov, patetičnost, alegorie, výrazná práce se slovy. Výuka řečnictví a jazyků byla jezuity dovedena téměř k dokonalosti.

⁵ KRAUS, J. *Rétorika v dějinách jazykové komunikace*. Praha: Academia, 1981.

Z českobratrské rétoriky zmiňují významnou osobnost Jana Ámose Komenského.

Jeho představa mistrovských řečí souvisí s dodržování rétorických zásad:

- 1) hojnost (velké bohatství jazyka a témat)
- 2) světlost (uspořádanost a srozumitelnost)
- 3) líbeznost (využívání specifických řečnických prostředků)
- 4) mocnost (takový projev, který působí na publikum tak, aby si jej pamatovalo)

V souvislosti s Démosthénem jsem zmiňoval filipiky, útočné řeči proti makedonskému králi Filipovi, v českém prostředí je psal českobratrský kněz a spisovatel Jan Blahoslav. Známa je jeho Filipika proti misomusům, kritika bohatství a hýřivého způsobu života.

Počátky novověku jsou charakteristické svým dynamickým rozvojem protichůdných etap. V Evropě se střídají období přijímání a odmítání rétoriky. Objevuje se kritika rétoriky vědci a filozofy. Na jedné straně je rétorika vnímána nástroj klamu a lži, na straně druhé se prosazuje čistota jazykového vyjádření, u nás spojena s působením puristů, a jasnost, přehlednost a vybroušenost promluvy. U nás je ovlivněna nástupem národního obrození, tedy bojem o posílení našeho národního vědomí, pozvednutí národního jazyka na úroveň vzdělanců.

Pojem jazyková kultura byl definován již ve 30. let 20. století členy Pražského lingvistického kroužku. V průběhu 20. století postupně dochází k tomu, že člověka je potřeba kultivovanému souvislému projevu postupně naučit. V komunikační výchově a slohu byl jako jeden z cílů definován požadavek na schopnost a dovednost se jasně a kultivovaně vyjádřit. V praxi se však ukázalo, že nebyl brán zřetel na obratnost ani srozumitelnost-jasnost ve vyjádření. F. Trávníček⁶ se domníval, že by si žáci, kteří se učí komunikační výchově a slohu, měli osvojovat své dovednosti z praktických potřeb. V 2. polovině 20. století se již postupně začíná uplatňovat zásada propojení teorie a praxe v jazykovém projevu. Upouští se tedy od značného teoretizování, naopak dochází k propojení školy se životem.

Současná rétorika klade důraz převážně na zvládnutí efektivní komunikace a následně její vhodnou aplikaci v komunikačním procesu. Vede k pochopení, vnímání

⁶ TRÁVNÍČEK, F. *O vyučování slohu: Stilunterricht*. Brno: Ústřední učitelské nakladatelství a vydavatelství, 1943.

a jejímu následnému užití v komunikační situaci a zároveň učí, jakým způsobem dosáhnout nejlepšího možného účinku v jednání. Kultura vyjadřování je nedílnou součástí naší osobnosti, našeho chování a vystupování. Jazykovému projevu, jeho úrovni a následné kultivaci je ve společnosti věnován nemalý prostor. Děje se tak nejen ve školách, ale v i dalším vzdělávání dospělých. Cílem je dosažení odpovídající schopnosti člověka vhodně a správně komunikovat, zvyšovat si úroveň jazykové kultury i kultivovanosti ve společenském životě.

V následující části této kapitoly budu definovat pojem jazyková kultura, jeho základní vymezení a aspekty.

1.3 Jazyková kultura

Jazyková kultura spadá do oblasti kultury, tedy okruhu hodnot, které jsou uznávány a respektovány ve společnosti. Někdy bývá toto spojení definováno jako synonymum kultivovaného projevu. Může však zahrnovat mnoho oblastí, které běžný posluchač nedokáže analyzovat. Týká se např. zvukové a výslovnosti stránky jazykového projevu, morfologických a syntaktických zákonitostí, volby výrazových prostředků, smyslu sdělení a formálních stránek prezentace.

Mnozí posluchači považují za kultivovaný jazykový projev takový, který je spisovný. V našem případě se nejedná jen o spisovnost, ale i schopnost pochopit text jako celek. Jde o takové užití jazyka, které bude dodržovat nejen hodnotu společenských norem, ale bude také adekvátně pochopeno a interpretováno recipientem. Ve veřejném projevu, mluveném, popř. psaném, budeme zachovávat určité společenské komunikační zákonitosti, půjde nám především o kulturnost našeho jazykového vyjádření, ale v důvěrně známém prostředí, jako jsou rodina nebo přátelé, bude podstatné předání a pochopení našeho komunikačního záměru. Z tohoto pohledu se tedy nejedná o projev, který bude striktně dodržovat společenské komunikační normy. Odborné chápání jazykové kultury je tedy velmi široké a složité.

Budeme-li vnímat jazykovou kulturu z jazykově-komunikačního hlediska, podívejme se na jednotlivé roviny, ze kterých se skládá lidská schopnost používat jazyk. Valenta na Metodickém portálu RVP vymezuje jazykové roviny následovně:

„1) *Foneticko – fonologická rovina: jde o sluchové rozlišování hlásek mateřského jazyka a jejich výslovnost. Fonetika se věnuje zvukové stránce řeči, tvorbě a vnímání hlásek, sleduje úpravu řeči modulačními faktory.*

2) *Lexikálně-sémantická rovina představuje lexikon neboli slovník člověka, objem aktivní a pasivní slovní zásoby. Sémantika je nauka o významu slov. Záleží na tom, jak jedinec rozumí smyslu slov, vět, kontextu a jak dovede užívat adekvátních slov při mluvení, psaní.*

3) *Morfologicko-syntaktická rovina bývá též označována jako gramatická. Morfologie (tvarosloví) je nauka o slovních druzích, jejich tvarech, o významu těchto tvarů. Syntax (skladba) sleduje stavbu a tvoření vět a souvětí.*

4) *Pragmatickou rovinou rozumíme uplatnění komunikační schopnosti v životě, sociální aspekty komunikace (vyžádání si informace, oznámení informace a zrakový kontakt).“⁷*

1.4 Vymezení pojmů

František Daneš (1969) vnímá jako kultivované to, co je šlechtěné, vytříbené, pěstěné, tedy to, co stojí v opozici proti nepečlivosti, obhroublosti, vulgaritě, lenosti, zanedbanosti, lajdáctví, primitivnosti a těžkopádnosti. Jedná se tedy o to nezacházet s jazykem, jak se mi zachce, naopak se v určitých situacích řídit danými pravidly a normami společenského jednání a chování. Jedinec by si měl v řeči uvědomovat to, že nemluví pro sebe, ale k těm, kteří jej poslouchají. Dle Daneše se kultivovaností rozumí „*schopnost a dovednost přirozeně, plynule a výstižně postihovat řečí to, co člověk vnímá smysly, co si představuje a cítí, o čem přemýšlí a co zároveň chce sdělit druhému nebo druhým.*“⁸ Dle Krčmové se při kultivovaném projevu musí dostat „*potřebám vyjadřování (tedy např. tvorbě pravidel, normativních slovníků a mluvníc), a konečně i kultivování vlastního vyjadřování, vytváření a rozvíjení schopností jazyka*

⁷ VALENTA, Josef. *Základní terminologie, klasifikace a charakteristika narušené komunikační schopnosti*. In: Metodický portál RVP [online]. 17. červenec 2014 [cit. 2016-01-18]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/ZUF/18899/PREHLED-SPECIALNI-PEDAGOGIKY-NARUSENA-KOMUNIKACNI-SCHOPNOST.html/>.

⁸ DANEŠ, František. *Kultura mluvených projevů (její základní předpoklady a aktuální problémy)*. Naše řeč [online]. 1969, roč. 52, číslo 2-3 [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv>.

*náležitě užívat tak, aby to odpovídalo cíli sdělování. Právě pro tuto součást jazykové kultury klade základy škola.*³ Slovník spisovného jazyka pojem definuje jako „člověka vzděláním zušlechtěného, kulturního; uhlazeného, vybroušených způsobů“⁴, v Příručním slovníku jazyka českého nacházíme tuto charakteristiku. „*Vypěstěnost do jemnosti, vybroušenost. Kultivovanost tohoto hlasu je podivuhodná. Byla u klavíru líbezná, okouzující svou hudební kultivovaností (B. Smetana), stav vysoké kulturnosti a kultivovanosti, společenské vybroušenosti (F. X. Šalda).*“⁹ Právě F. X. Šalda, významný český literární kritik a spisovatel, definoval ve svém Zapisníku kultivovanost jako „*lyričnost, lyrický stav duše stále rozechvělé a stále pohotové vnímat nejjemnější efluvia psychická, je stav nejjemnější kulturnosti a kultivovanosti a předpokládá společnost velmi stabilizovanou. Nuže tato stabilizovanost přechází dnes v labilnost.*“⁶ Jak tedy můžeme chápat pojem kultivovanost? Jde o jev dotýkající se řady společensko-vědních disciplín, prostupující lingvistikou, estetikou, rétorikou, sociologií a psychologií. Obecně můžeme kultivovanost člověka definovat jako určitou vědomou jazykovou schopnost a dovednost přirozeně a správně sdělovat to, co sami zamýšlíme.

Vedle kultivovanosti se můžeme setkat také s pojmem kultivace. Svě žáky vždy učím, že hlavním úkolem školy je kultivace jejich osobnosti. Kultivovanost chápu jako cíl, kterého má být dosaženo. Kultivací rozumíme samotný proces, který má následně vést ke kultivovanosti, tedy schopnosti správně a společensky vhodně jednat. Je tedy zřejmé, že oba pojmy spolu velmi úzce korespondují. Velmi často však dochází k jejich zaměňování.

Slovník spisovného jazyka českého vysvětluje kultivaci jako „*obdělávání půdy nebo práci směřující k probuzení produktivity neplodných půd; šlechtění, kultivování, ev. pěstění, zušlechtění, vzdělávání: kultivace národa a jazyka.*“¹⁰ Příruční slovník jazyka českého jev definuje jako „*souhrn výkonů, jimiž se čisté kultury mikrobů*

⁹ *Příruční slovník jazyka českého* [online databáze]. Praha: Ústav pro jazyk český, 2007-2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://psjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledej&heslo=kultivovanost>.

¹⁰ *Slovník spisovného jazyka českého* [online databáze]. Praha: Ústav pro jazyk český, 2011 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://ssjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledat&heslo=kultivovanost>.

osvěžují a množí; pěstění, zušlechťení. Geniální talent bez kultivace — tou formulkou lze se nejvíce ještě přihlížeti Haškovi spisovatel.“¹¹

Jaroslav Hašek byl výjimečně talentovaným spisovatelem a mimořádnou osobností naší literatury, který však také proslul svým bouřlivým a prostopášným životem. K tomu zřejmě přihlíží odkaz z Příručního slovníku. Z definic nicméně vyplývá, že se jedná o pojem používaný převážně v oblasti agronomie, vedle toho je také zmiňován v souvislosti s národem a jazykem. Je to proces, kterým se postupně dobereme k výsledku, tedy kultivací ke kultivovanosti.

Kultivovaný projev je jednou z mnoha podob výsledků komunikačního procesu. Komunikací a jejími specifiky pro potřeby této práce se budeme zabývat v kapitole 2. Pro produkci kultivovaného projevu musí jeho autor splňovat určité požadavky. Na korektní projev nahlíží laická veřejnost omezeně ze dvou pohledů, a to ortofonie (nauka o spisovném znění hlásek) a ortoepie (nauka o zásadách užívání hlásek). Je však důležité si uvědomit, že nejde jen o zvukovou rovinu, ale prakticky o prostupnost všech jazykových rovin. Jak je člověk využívá při svém verbálním mluveném projevu, prezentuje tak své komunikační schopnost. Odborná veřejnost však vnímá kultivovaný projev interdisciplinárně a jako ve všech oblastech zkoumání i tady nachází nedokonalosti, odchylky a poruchy. Komunikační schopností se zabývá logopedie, definovaná jako „*věda zkoumající narušenou komunikační schopnost z hlediska jejích příčin, projevů, následků, možností diagnostiky, terapie i prevence.*“¹² Logopedie vnímá komunikaci svým vlastním způsobem, na jehož základě si nyní vymezíme základní pojmy jako řeč, jazyk, promluva, hlas a logopedická intervence.

Řeč je vrozená schopnost specificky lidská a individuální, na níž se podílí centrální nervová soustava a výkonné mluvní orgány. Jazyk jako systém určitých symbolů a znaků je společensky vázaný na určité prostředí. Promluvou je řeč mluvená, je to konkrétní výsledek myšlení, provedení řeči v určitém jazyce. Mluvená řeč využívá jako nástroj hlas, který vzniká tzv. fonací. Jestliže některá část komunikační schopnosti je narušená, přichází na řadu její náprava v podobě logopedické intervence. O narušené komunikační schopnosti a možnostech její nápravy více v kapitole 3.4.

¹¹ *Příruční slovník jazyka českého* [online databáze]. Praha: Ústav pro jazyk český, 2007-2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://psjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledej&heslo=kultivovanost>.

¹² LECHTA, V. a kol. *Terapie narušené komunikační schopnosti*. Praha: Portál, 2011. s. 392. ISBN 978-80-7367-901-9.

2 KULTIVOVANÝ PROJEV V KOMUNIKAČNÍM PROCESU

„Když oči říkají něco jiného než jazyk, zkušený člověk se spoléhá především na jazyk očí.“ (Ralph Waldo Emerson)¹³

Emersonův citát je motivačním úvodem do druhé kapitoly, která na kultivovaný projev nahlíží z komunikačního hlediska. 19. století bylo ve vývoji jazyka významné nejen v Evropě, ale i v Americe. R. W. Emerson, americký duchovní, filosof a esejista, byl ve své době považován za vynikajícího řečníka. Svým vystupováním dokázal posluchače nadchnout a získat jejich náklonnost, což se očekává od kultivovaného rétora i dnes. Emersonův citát pramení ze zkušeností, které zajímavým způsobem poukazují na poměr neverbální a verbální složky projevu. V interpersonální komunikaci lidé často věří ve svou intuici, jestliže cítí nejistotu v obsahu sdělení. Proto je vhodné si nejprve představit základní pojmy interpersonální komunikace a jejich aplikaci v kultivovaném projevu. Následně se zaměříme na zásadní rozdíly mezi mluveným a psaným projevem s ohledem na spisovnost. Třetí část této kapitoly je věnována verbální a neverbální komunikaci. Právě jejich specifika jsou stěžejní pro kultivovaný projev, jak již napovídá úvodní citát. Zvláštní místo mezi verbální a neverbální komunikací zaujímá paralingvistika, se kterou se setkáme i v dalších kapitolách závěrečné práce, poněvadž v ní velmi často řečníci chybují.

2.1 Komunikace

Kdybychom měli kultivovaný projev charakterizovat výstižnými komunikačními atributy, možná by nás překvapilo množství možných přívlastků. Podobné je to s komunikací samotnou. Podívejme se na komunikaci jako na sociální interakci, která má mnoho podob a pojetí. Záleží na přístupu a úhlu pohledu konkrétních disciplín, které

¹³ *Citáty slavných osobností*. [online]. c 2010 [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: <http://www.citaty-slavnych.cz/kategorie/o-skole>.

si definice přizpůsobují k obrazu svému. Pro účely této práce postačí definice Mikulášťíka (2010), která vychází z latinského výrazu ve významu něco spojovat. „*Může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jednoho člověka k druhému.*“¹⁴

Pochopit psané nebo mluvené sdělení můžeme jen tehdy, když se budeme zajímat o jednotlivé složky komunikačního procesu. Pro naše účely je nutné orientovat se alespoň v základních pojmech, tedy vybraných částech komunikace, které se významně podílejí na kultivovaném projevu. Komunikační proces probíhá mezi komunikátorem (řečník, vysílající informaci) a komunikantem (příjemce informace). Na obou stranách hrají roli zkušenosti, záměry, emoce, či komunikační jazyk, který by měl být na stejné úrovni obou účastníků, aby nedocházelo k nedorozumění. S tím souvisí i fakt, na jaké úrovni mají oba účastníci své komunikační kompetence, tedy soubor mentálních a fyzických předpokladů pro komunikování. Vyslaná zpráva, ať už v podobě verbálních nebo neverbálních symbolů, se nazývá komuniké a její pochopení může být odlišné v důsledku různých vlivů. Mezi ně bezesporu patří komunikační prostředí, tj. místo, kde se komunikuje, a tzv. komunikační šum aneb vše, co zkresluje nebo narušuje komunikační proces. Šumy se mohou vyskytnout i v komunikačním kanálu, což je cesta, kterou se zpráva vysílá. Zásadní podíl na to „co a jak“ sdělujeme, má komunikační kontext neboli situace, ve které se komunikace realizuje. De Vito (2008) rozlišuje 4 základní kontexty: fyzický (vychází z místa), kulturní (vychází z hodnot a životního stylu dané kultury), sociálně-psychologický (vychází ze sociálních vztahů a postavení), časový (vychází z posloupnosti událostí). Všechny kontexty spolu souvisejí. „*Například když přijdete pozdě na schůzku (časový kontext), může dojít ke změně vztahů (sociálně-psychologický kontext), jejíž míra může záviset na zvyklostech vašich a vašeho partnera nebo partnerky (kulturní kontext), a může to přispět i ke změně místa, kde se bude odehrávat další část schůzky (fyzický kontext).*“¹⁵

Obzvláště v kultivovaném projevu se jeho efektivita projeví na zpětné vazbě,

¹⁴ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. s. 19. ISBN 978-80-247-2339-6.

¹⁵ DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada, 2008. s. 34. ISBN 978-80-247-2018-0.

tzv. feedbacku. Komunikátor potřebuje reakci na svůj projev, aby se ujistil, že jeho sdělení bylo správně interpretováno. Všechny zmíněné složky komunikačního procesu jsou důležité, avšak pro autora kultivovaného projevu je prakticky nejvýznamnější právě feedback. Jeho prostřednictvím komunikátor zjistí (i třeba intuitivně vycítí), jak jej okolí vnímá. Kultivovaný projev je na zpětné vazbě závislý nejen z komunikačního hlediska, ale i ze sociálně-psychologického. Projev se kultivovaným stává tehdy, když kromě naplnění charakteristických komunikačních požadavků dosáhne i úcty a uznání posluchačů. Nabízí se tu otázka: Je kultivovaný projev projevem kultivovaného ducha? Neexistuje jednoznačná odpověď. Prakticky se nám nabízí dvě možnosti. Na jedné straně se dokáže kultivovaně vyjadřovat člověk, který si osvojil daná pravidla, přijal je za svá a uplatňuje je v každé oblasti života. Na druhé straně je člověk, jenž se daným pravidlům naučil a uplatňuje je jen ve vybraných společenských situacích. Východiskem je ovládnutí verbální a neverbální komunikace v rovině etiky a etikety.

2.2 Specifika verbální a neverbální komunikace v kultivovaném projevu

2.2.1 Verbální vs neverbální sdělení

Mikuláščík¹⁶ porovnává neverbální komunikaci s komunikací verbální a rozlišuje poměr jejich využívání procentuálně: neverbální komunikaci lidé využívají z 55 %, verbální komunikaci využívají na 45 %. Kultivovaný projev se významně podílí např. na utváření prvního dojmu během mluveného projevu. V praxi se ukazuje, že lidem k zaujetí postoje sympatie či antipatie postačí tři složky komunikace, a to v tomto sledu: 1. neverbální projev, 2. verbální a paralingvální složky projevu a 3. verbální obsah.

¹⁶ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.

Neverbální projevy jsou prakticky první, které posluchač postihne a důvěřuje jim až na 55 %. Největší pozornost připadá oblasti hlavy, konkrétně mimice a očí. Následně se posluchač zaměří na verbální projev, kde důvěřuje paralingválním aspektům projevu z 38 %, jako např. intonaci, hlasitosti či výslovnosti. Teprve pak posluchač vnímá verbální obsah promluvy, na které zbylo cca 7 % důvěryhodnosti. Tato posloupnost trvá v řádu vteřin a hraje při prvním kontaktu stěžejní roli. Když si rétor uvědomí, jaký k němu jeho posluchači zaujímají postoj, dokáže se na kultivovaný projev po všech stránkách připravit, aby byl maximálně efektivní.

Komunikace je proměnlivá a dá se zachytit v podobě záznamu. V tomto ohledu je důležitá volba komunikačního kanálu, jež někteří odborníci považují i za prostředek. Kultivovaný projev rozlišuje v tomto ohledu komunikaci ústní (např. face to face, skupinová komunikace, telefon, videokonference), písemnou (např. dopis, fax, tištěná reklama, elektronická data) a obrazovou (např. graf, fotografie, film, schéma). Volbě komunikačního prostředku přizpůsobíme samotný proces. Na zvoleném způsobu komunikace je závislá např. žákova prezentace ve vyučování nebo obchodní jednání firemních zaměstnanců. Po srovnání některých vlastností verbální a neverbální komunikace a zohlednění komunikační situace si promyslíme jednotlivé komunikační aspekty.

Tabulka 1: Srovnání vlastností verbální a neverbální komunikace.

Vlastnost	Verbální komunikace	Neverbální komunikace
Přesnost	Velká	Malá
Komunikační efektivita	Menší	Velká
Mezinárodní srozumitelnost	Velmi malá	Větší
Citová působivost	Většinou menší	Velká
Potenciální podprahovost	Malá	Velká

Zdroj: MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. Univerzita Jana Amose Komenského, Praha, 2010. s. 21. ISBN 978-80-7452-002-0.

Pro maximální komunikační efektivitu v obchodním jednání je vhodné propojit vlastnosti komunikace s dovednostmi z etikety. Ve školním prostředí je nutné rozlišovat

komunikační efektivitu ze dvou pohledů, a to z pozice žáka a z pozice učitele. Učitel ze své pozice zastává těžký úkol. Musí u svých žáků získat důvěru jako člověk a autorita, teprve pak je může něčemu naučit a být jim vzorem např. svým projevem. Ani role žáka není snadná. Žák svůj vzor, učitele, napodobuje neverbální chováním, avšak musí dbát také na verbální projev, který je na druhé straně striktně vyžadován vzdělávacími programy. Kultivovaný projev po stránce verbální i neverbální má stejná komunikační východiska jak v oblasti profesní, tak v pedagogické. Avšak komunikační záměr při aplikaci kultivovaného projevu se liší. Bylo by dobré už od útlého věku pěstovat v dětech dovednosti kultivovaně se projevovat tak, aby si uvědomily, že se v dospělosti bude od nich tato dovednost očekávat. Snáze se člověk naučí kultivovaně mluvit, než si ohlídat spontánní neverbální projevy.

2.2.2 Verbální komunikace a její paralingvistické aspekty

Verbální komunikací je dle Musila¹⁷ míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Pro naše účely této závěrečné práce se budeme věnovat její ústní podobě.

Technika verbálního projevu. Máme-li před sebou vystoupení, při kterém víme, že budeme dlouho hovořit, je dobré se na ně připravit i technicky. Pomohou nám nápoje a strava. Před projevem si vybírejme potraviny, které podporují aktivitu mozku (rýže, těstoviny, ryby, zelenina, ovoce, vložky). Z vitamínů vyberme vitaminy skupiny B (mléko a mléčné výrobky, maso, celozrnné obiloviny) a C (červená paprika, citrusové plody) a lecitin (sója, vajíčko, kvalitní čokoláda). Ideálním nápojem je teplý ovocný čaj, džus nebo zeleninová šťáva. Naopak nevhodná je káva a alkohol, protože vysušují sliznice a stimulují úzkost. V rámci etikety obchodního jednání by však většina zmíněného neměla stát na stole mezi námi a partnery. Etiketa povoluje vodu a kávu

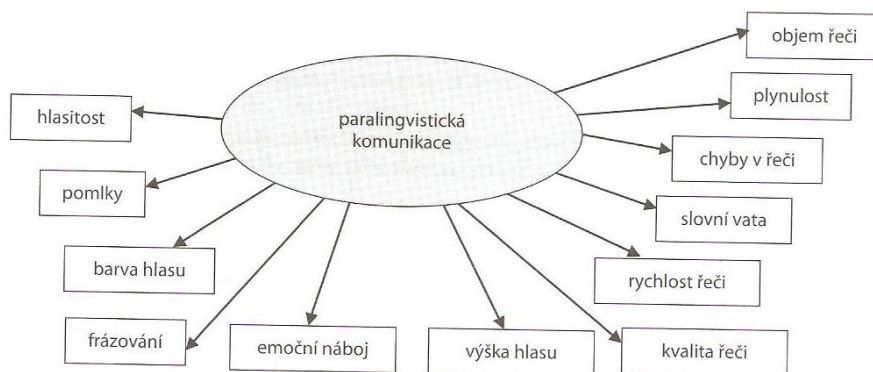
¹⁷ MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. Univerzita Jana Amose Komenského, Praha, 2010. ISBN 978-80-7452-002-0.

(kterou si my raději nedáme, abychom si zbytečně nedráždili mluvidla). Během vyučování rovněž není vhodné, aby žák nebo učitel měl před sebou na stole jídlo a pití.

Jsme-li posilněni, zamyslíme se nad **fonetickou stránkou projevu**. Vzpomeňme si na poznatky z rétoriky, jak správně dýchat a frázovat, abychom nelapali nevhodně po dechu nebo dali protějšku prostor sdělované informace utřídit. Správná artikulace hlásek se podílí nejen na pochopení sdělovaného, ale odrazí se také na naši image (např. snížení autority učitele i vedoucího pracovníka). Vady řeči mohou zkomplikovat komunikaci nejen špatným porozuměním, ale také mohou vyvolat nepříjemné napětí mezi účastníky komunikace, či snížit vážnost komunikátora. Rétor, který cítí v tomto ohledu své slabé stránky, by se měl dobrovolně snažit o nápravu nebo alespoň eliminaci nekorektních projevů.

Paralingvistika. Paralingvistická komunikace se dle Mikulášťíka¹⁸ zajímavým způsobem pohybuje mezi verbální a neverbální komunikací. Disponuje schopností pracovat s hlasem a celkovým dojmem řeči, čímž se přiklání ke komunikaci beze slov, na druhé straně se prezentuje pouze při ústním projevu a to ji přibližuje ke komunikaci slovní. Aspekty paralingvistické komunikace představuje obrázek.

Obrázek 1: Paralingvistická komunikace



Zdroj: MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. s. 34. ISBN 978-80-247-2339-6.

¹⁸ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.

S trochou nadsázky můžeme říct, že dobrý řečník je dobrým právě díky používání paralingvistických aspektů, které ve svém projevu uplatňuje. Nastolme si situaci, jak by vypadal ideální kultivovaný projev po paralingvální stránce. Hlasitost by měl komunikátor obměňovat často, aby se vyhnul nežádoucí monotónnosti, která tlumí posluchačovu pozornost. Výška i barva hlasu jsou zcela individuální, avšak přesvědčivě zní hlas hlubší a melodičtější. S ohledem na to, co říkáme, vhodně měníme i tempo řeči, Přestože mnoho lidí na sebe upozorňuje osobním rychlým tempem, ne vždy může tento charakteristický rys působit kladně (příčinou může být jak temperament, tak nervozita). S tím souvisí i objem řeči, kdy je produkce určitého množství slov rovněž závislá na různých faktorech. Je-li v komunikaci mezi dvěma účastníky vyřčeno velké množství slov, nebo pokud se nerespektuje poměr časových vstupů, může docházet ke skákání do řeči nebo jiným rušivým projevům. Rétor působí důvěryhodně, když mluví plynule, nezadrhává se a pomlky či přestávky používá úmyslně. Zásadním požadavkem kultivovaného projevu je kvalita řeči, jež dává důraz na věcné a srozumitelné sdělení. Právě při hledání správných slov a myšlenek nevědomky řečník použije slovní vatu. Jsou to slova, které cíleně vyplňují pauzu mezi slovy nebo větami, aby se řečník uklidnil, že nebude slyšet „trapné“ ticho. Mnoho komunikačních aspektů odráží řečnickovu psychiku, avšak autor kultivovaného projevu by je měl ovládnout. Pomyslnou tečkou ve výčtu paralingvistických aspektů jsou chyby v řeči. Představitel kultivovaného projevu se jich prakticky nesmí dopouštět. Chyby jako nesprávná výslovnost hlásek či jiné chybné artikulace lze pod odborným dohledem eliminovat.

Specifické místo zaujímá paralingvistika v profesní komunikaci. Většina paralingvistických aspektů je nesmírně důležitá v mezinárodní komunikaci. Mezinárodní etiketa, diplomacii počínaje a obchodní schůzkou konče, upozorňuje na zásadní rozdíly. Stěžejní jsou otázky jak rychle mluvit, jak hlasitě mluvit a jak modulovat hlas. Interpretace paralingvistických aspektů je pro některé kultury důležitější než samotný obsah řeči. Hlasitý a rychlý projev může vyvolat pocity jako neuctivost, neprofesionalita, povýšenost až urážlivost. Obdobně lze interpretovat nevhodnou větnou intonaci, melodii, která souvisí s emočním nábojem řeči.

Jazyková stránka mluveného projevu. Před plánovaným vystoupením si promysleme, jak by měl náš jazykový projev vypadat, tzn. volbu slovní zásoby, stavbu a délku vět. Opatrně musíme zacházet s frázemi, rčeními a příslovími a citlivě

používáme cizí slova a názvy. Odkazujeme-li se na různé zdroje, dbejme na správnost odborných citací. Do kultivovaného projevu, ať v komunikaci pedagogické nebo profesní, nepatří řečové zlovyky, vycpávkové výrazy a nespisovný jazyk.

Jedním z témat psycholingvistiky je rozdíl v používání slov, jazyka, mluvy. Tatáž věta se dá vyjádřit různými formulacemi, a tak mluvčí může díky své **nevhodné formulaci** postavit posluchače proti sobě, nebo naopak vhodnou formulací své postavení upevnit. V profesionálním kultivovaném projevu platí vybraná pravidla dvojnásob. Omezte např. záporoky a záporná slova, jejichž negace vyvolává pocity komplikací a beznaděje. Obdobně se vyvarujte slovům, která nesou význam nepříjemnosti a problémovosti. Lidé se pak vnitřně stahují a uzavírají, protože taková sdělení nechtějí slyšet. Dalším typem, čemu se naučit vyvarovat, je formulace nejasná a neurčitá. Každému je příjemnější pocit jistoty, než kdyby „s někým někdy možná mluvil o nějakém něčem“. Podobný efekt vyvolává trpný rod. Zvratným pasivem („ono se to udělá“) mluvčí jakoby odsouvá svou odpovědnost a opisným pasivem („ono to bude uděláno“) uvádí svůj protějšek do nejistoty „kdo to kdy udělá“. V neposlední řadě zmiňme direktivní způsob komunikace, kdy nás výraz „muset“ staví do téměř diktátorské pozice, nikoli však už partnerské. Jakýkoli nátlak posouvá partnerské jednání na úroveň hierarchickou, nerovnocennou. Lidé vymyslí mnoho nevhodných slov a formulací, které ale poučený rétor včas přeformuluje. Příkladem je slovo problém. Jakmile je použito ve zbytečně vyhoceném kontextu, může vyvolat nervozitu a rozpaky. Naučme se používat spíše „záležitost, situace, věc k řešení, otázka, skutečnost, dotaz, okolnost, fakt, výzva“. Pro kultivovaný projev je žádoucí zvážit volbu vhodné slovní zásoby a formulací, aby byl komunikační záměr kvalitně dosažen. Člověk nedokáže dlouhodobě udržet maximální pozornost, a tak je dobré formulovat myšlenky s citem a ohledem na komunikační úroveň svého protějšku. Vypomoci si můžeme střídáním českých výrazů s cizími ekvivalenty. Nejen že zní projev zajímavě, ale celkově se posouvá na vyšší úroveň.

Medlíková¹⁹ upozorňuje, že někteří posluchači mohou být při očekávaném projevu pedanti na precizní jazyk. V jejich očích klesne např. člověk, který v domnění, že na druhého zapůsobí, použije cizí výraz, o jehož významu nic neví. Často

¹⁹ MEDLÍKOVÁ, O. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3455-2.

slýcháváme **výrokové nesmysly** různého typu, kterými mluvčí sám sobě jen uškodí. Mezi nejběžnější jazykové chyby patří bezesporu výrazy typu „neoptimálnější, asi určitě, potenciální možnost“. Uvedené příklady reprezentují tři způsoby chybování. Výraz optimální znamená nejvýhodnější, nejlepší, proto se nikdy nestupňuje, jinak by vznikl nesmysl ve významu „nejnejvýhodnější“. Prvním způsobem je tedy použití prakticky neexistujícího slova. Druhým chybným způsobem využívání jazyka je nelogické, často si protirečící tvrzení typu „asi určitě“. Toto nelogické sdělení vyvolá u posluchače nejistotu, proto se řečník musí rozhodnout, zda „asi/možná/snad“, nebo „určitě/jistě/samozřejmě“. Třetím typem chybování je situace, kdy nepoučený řečník chce vypadat poučeně, a použije český a cizí ekvivalent téhož výrazu. Příklad nesmyslného spojení „potenciální možnost“ prezentuje řečníka, který chce vycházet (v překladu) z „možné možnosti“, a zkomplikuje nic neříkající sdělení a brání porozumění vyslovené myšlence.

Chce-li komunikátor předvést svůj rozsah slovní zásoby, musí si být vždy pevně jistý jejím významem a vhodným použitím. Slova, která si protirečí, jsou v překladu nesmyslná, nebo dokonce neexistují, mohou řečnickovu pozici poškodit. Kultivovaný projev v pedagogické či profesní komunikaci si žádá spisovný jazyk s odbornými či cizími výrazy, které však mluvčí musí volit s taktem, aby svůj protějšek okouzlit, nikoli jej obrátil proti sobě, jak doporučuje Krčmová²⁰.

2.2.3 Specifika neverbální komunikace v kultivovaném projevu

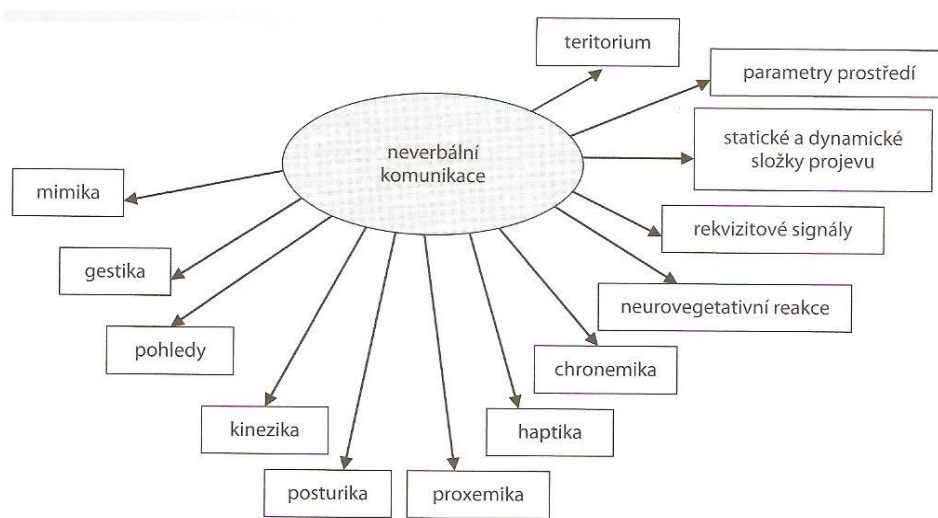
Neverbální projevy při komunikaci nebývají kontrolovány tolik jako řeč. Většina řeči těla se odehrává na nevědomé úrovni. Neverbální projevy mohou účinek verbálního projevu zesílit nebo jej různým způsobem regulovat. Pokud vyřkneme slova, která nesouhlasí s neverbálním chováním, partner uvěří spíše neverbálnímu chování než řeči. Neverbální komunikace v mezinárodním měřítku je podmíněna kulturními rozdíly. Co je pro jednu kulturu běžné, pro druhou může být nepřijatelné. Specifikám interkulturní

²⁰ KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácvik, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>

komunikace se věnovat nebudeme, ale je dobré o nich vědět a orientovat se v nich především v profesním styku.

Základní aspekty neverbální komunikace jsou přehledně zobrazeny v obrázku 2 a dále se jim budeme věnovat podrobněji. Mikuláščík²¹ popisuje aspekty neverbální komunikace následovně:

Obrázek 2: Neverbální komunikace



Zdroj: MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. s. 34. ISBN 978-80-247-2339-6.

Mimika. Pohyby obličejových svalů jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Nutné je dát si pozor na úsměvy, mohou být interpretovány s opačným účinkem, jako např. sarkasmus, škodolibost, nesouhlas. Největší podíl na mimickém dojmu má okolí očí (čelo, obočí) a úst (rty, koutky).

Gestika. Především se jedná o pohyby rukou, jejichž smysl doplní i pohyby hlavy a nohou. Při mluveném projevu řečnickova gesta podtrhnou sdělovanou informaci. Proto by se měl vyvarovat gestům velkým a emočním, jako např. lomení rukama nebo škrábání se. Sémantická gesta může řečník použít cíleně, aby přidal svému sdělení na důvěryhodnosti.

²¹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.

Pohledy. Spolu s mimikou a gestikou zastávají přední místo důležitosti očí, především oční kontakt. Oči poskytují zpětnou vazbu a ovlivňují interpersonální vztah. Čím menší je oční kontakt, tím nejistěji se cítí příjemce zpráv a vysloví málo slov. Pro kultivovaný projev je dobré se naučit ovládat několik zásadních aspektů pohledu, jejichž volbu musí řečník taktně zvážit, aby nedošlo ke zbytečnému nedorozumění sdělení. 1) zacílení pohledu (díváme se zpříma do očí), 2) délka pohledu (déle se díváme na osobu, již si vážíme. Avšak dlouhý a intenzivní pohled do očí druhého znervózní, podráždí. Naopak naprosté vyhýbání se očnímu kontaktu může náš protějšek chápat jako provokaci.) 3) pootevřenost víček (lidé spontánně zužují zornice a pootvírají víčka, buď tím dokreslují sdělovanou informaci, nebo nám nepřímo sdělují, že jim něco svítí do očí.)

Kinezika. Kinezikou chápeme spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest. Každý má své specifické pohyby, podle nichž se dá rozpoznat už na dálku. Při interpretaci se hodí opatrnost, protože se ani spontánní pohyby nedají interpretovat jednoznačně. Vycházejme z kontextu a porovnávejme celkové neverbální chování. Např. když si člověk hladí bradu, může to znamenat, že přemýšlí. Škrábání na temeni hlavy může znamenat rozzlobení nebo přemýšlení. Někteří lidé jsou citliví na mikropohyby, vnímají je a dávají jim větší význam. Obecně platí „méně je více“.

Posturika. Držení těla, napětí nebo uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, a hlavy, konfigurace všech částí těla a směr natočení, to vše signalizuje postoj k partnerovi, emoční stav a zaujetí. Vztah účastníků jednání lze vyčíst z polohy těl k sobě navzájem. O sympatii a vytvoření pozitivních vztahů hovoří souhlasné pózy těl. Pokud je předmětem komunikace něco nepříjemného, okolí to pozná např. podle svěšení hlavy. Postoj (resp. posed) je při jednání důležitý. Nesmírně záleží na tom, zda se člověk hrbí, je narovnaný nebo se předklání. Shrbená poloha vždy značí o nízkém sebevědomí, malé jistotě a protějšek toho může zneužít. Mylná je interpretace shrbení jako výrazu pokory.

Proxemika. Vzdálenost při komunikaci, ať ve směru horizontálním či vertikálním, je relativní a kulturně odlišná. V českém kulturním prostředí vzdálenost vychází: ze sympatií (čím jsou si lidé sympatičtější, tím kratší vzdálenost udržují), z temperamentu (extroverti udržují menší vzdálenost než introverti), z prvního kontaktu (poprvé lidé dodržují větší vzdálenost než při druhém setkání), z pohlaví (muži udržují větší vzdálenost než ženy), z obsahu rozhovoru (citlivá a nepříjemná témata vedou k větší distanci). Proxemika v interpersonální komunikaci je limitována kulturním

kontextem, nicméně pro evropské kulturní prostředí je doporučen odstup 0,5 - 2 m při osobním kontaktu, 1 - 10 m v případě skupinové komunikace nebo 2 - 100 m při veřejném projevu nebo prezentaci, jak dokládá De Vitova²² tabulka 3.

Tabulka 2: Vztahy a prostorové vzdálenosti

Vztah	Vzdálenost	Vztah	Vzdálenost
 Intimní vztah	Intimní vzdálenost 0 _____ 45 cm užší zóna širší zóna	 Společenský vztah	Společenská vzdálenost 1,2 m _____ 3,7 m užší zóna širší zóna
 Osobní vztah	Osobní vzdálenost 45 cm _____ 1,2 m užší zóna širší zóna	 Veřejný vztah	Veřejná vzdálenost 3,7 m _____ a více užší zóna širší zóna

Zdroj: DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 162. ISBN 978-80-247-2018-0.

Vertikální vzdálenost pociťují lidé při hovoru s partnerem odlišné výšky a mohou ji vnímat jako handicap. Etiketa doporučuje upravit podmínky tak, aby seděli v přibližně stejné výšce (klasická kancelářská židle). Hovoříte-li ve stoje, nenechte se výškou ovlivnit, tzn. vysocí se nebudou hrbít, nižší se nebudou zaklánět, jen mírně pozvednou hlavu.

Haptika. Při komunikaci se lidé často dotýkají a jejich *doteky* mohou mít různý význam. Existují tři pásma těla, která svou specifičností rozlišují typ komunikace. Pásmo intimní, osobní a společenské. Pro naše účely se podívejme na pásmo společenské, jež využíváme při profesním styku. Při zdvořilostním úzu komunikujeme rukama a pažemi. Za formální doteky lze považovat podání ruky, přátelské poplácání po rameni nebo paži. V mluveném kultivovaném projevu příležitostí pro jiné formy doteků moc není.

Chronemika. *Čas* je silným prvkem neverbální komunikace. V rozhovoru s ním mluvčí pracuje např. tak, že projev protahuje nebo naopak jej chce urychlit. Chronemika se týká mj. vzájemné komunikační vyváženosti, kdy by oba účastníci měli respektovat stejné časové vstupy do rozhovoru. Klasickým neverbálním časovým aspektem je

²² DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

pozdní příchod. Mnozí z nás neradi čekají na druhé. Etiketa doporučuje přijít o 5 minut dříve, ale v žádném případě se neopozdit. Jemné časové nuance můžeme sledovat v příchodu na společenské příležitosti typu recepce. Pozdní příchozí vypadá nespolehlivě a lehkomyšlně, avšak pozor na výše postavené manažery, kteří svým opozdilstvím mohou demonstrovat svou sociální sílu. Ve školním prostředí se zpoždění neakceptuje, poněvadž se žáci učí dodržování určitých pravidel a řádu.

Neurovegetativní reakce. Jedná se o reakce lidského organismu na podněty a to s doprovodem fyziologických změn. Organismus reaguje nejčastěji snížením/zvýšením krevního tlaku, změnou tepové frekvence, změnou dýchání apod. Člověk je stěží ovládá vlastní vůlí, a proto u některých lidí jsou obzvláště zřetelné v podobě zblednutí nebo zrudnutí, třesu rukou či pocení. Klasickou situací je téma před veřejným nebo důležitým vystoupením. Jestliže se řečník obává, že reakce jeho těla sníží úroveň projevu, měl by se na projev připravit co nejlépe. Lidská psychika je mocná a člověk se může naučit své neurovegetativní reakce ovládat.

Rekvizitové signály. Celkový dojem z komunikace významně ovlivní rekvizitové prostředky. Při projevu si nevědomky pohráváme s brýlemi, tužkou, prstýnkem, kravatou i s vlasy. Způsob jejich použití může být v kontextu interpretován různě (např. nervózní mluvčí se uklidňuje mnoucí tužkou, žena pohrávající si s pramenem vlasů svádí svůj protějšek). V širším pojetí patří do rekvizit i vůně a oblečení, kterým neverbálně komunikujeme a dotváříme svou image.

Statické a dynamické složky projevu. Obecně vzato vše, co projev doprovází, podtrhuje i význam sdělované informace. Umírněnost je na místě. Pozornost roztěkaná a zacílená na něco jiného než obsah projevu je výsledkem přílišné dynamiky nebo statiky. Dynamické složky neumožňují posluchači soustředit se, protože v tom množství podnětů a informací si jen těžko vybere to důležité. Statické složky naopak projev zmonotónní a posluchačova koncentrace rychle ubývá na síle, člověk se celkově zpomalí. Každé jednání by se mělo řídit jednoduchostí a věcnou přímostí.

Parametry prostředí. Když vstoupíme např. do kanceláře manažera, můžeme si hned udělat představu o tom, jaký je to člověk. Zda je pořádkumilovný, zakládá si na své moci, zda má smysl pro rodinu, zda a jak vnímá své prostředí... Obecně platí, že příjemnější prostředí vyvolává pocit pohody a klidu pro jednání. Prostředí má nesmírný vliv na lidskou psychiku, proto je nepodceňujme.

Teritorium. Člověk lépe komunikuje tam, kde je zvyklý se pohybovat, kde má jistotu, kde to zná. Aby se rétor cítil jistě, měl by využít možnost výběru takového prostředí, které bude vyhovovat oběma stranám. Pro firemní zaměstnance jsou celkem tři možnosti volby místa jednání: 1) domácí půda má výhodu, že vše potřebné máte k dispozici a můžete v případě potřeby přizvat k jednání kolegu. Firma může navíc předvést dobrou podnikovou kulturu. Nevýhodou je, že vám partner „vidí do kuchyně“, což nemusí být vždy příjemné. 2) půda partnera vám nabízí možnost seznámit se s jeho firemní kulturou. 3) neutrální půda je vhodná pro navázání kontaktu (veletrhy, výstavy, semináře), ale i pro změnu v rozhodování. Když se jednání dostane do slepé uličky, zvolte změnu prostředí, která evokuje i změnu chování. Pro žáky ve školním prostředí neexistuje taková možnost, pomineme-li alternativní výuku v jiných prostorách než ve třídě. Avšak kultivované chování a projev mohou žáci nacvičovat při návštěvě kulturního zařízení či účasti uměleckých akcí jako soutěž recitační nebo literární.

2.3 Kultura a spisovnost mluveného a psaného projevu

Kulturu projevu chápe Krčmová²³ jako souhrnné pojetí všech projevů člověka ve všech situacích. V širším významu lze na ni nahlížet jako na nedílnou součást celonárodní kultury, kterou mj. charakterizuje jazyk a národní způsoby jeho využití. Následující text se věnuje jazykové kultuře, kterou je úroveň jazykového vyjadřování a stálá péče o jeho kvalitu. Na kultivovaném projevu se podílí prakticky všechny lingvistické disciplíny, od zvukové roviny až po stylistku. Projevy se stylizují a realizují jako mluvené nebo psané, avšak liší se využívanými prostředky, a to písmeny či zvukem.

Mluvený projev je v běžné komunikaci předem nepřipravený, a proto se během spontánního projevu pravděpodobně mluvčí dopustí různých chyb. Pokud je projev připravený, většinou se jedná o oficiální nebo umělecké projevy, mluvčí se

²³ KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácvik, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>

dle okolností může maximálně připravit i na náhlé komplikace. Mluvený projev *využívá* zvukové prostředky mluvené řeči, tedy paralingvální, kterými se dá vyjádřit to, co v písemném sdělení nikoli. Spolu s nimi je pro správné porozumění důležitá spolupráce s neverbální komunikací, kdy mluvčí na své posluchače působí i mimojazykovými prostředky.

Psaný projev se často nevztahuje na konkrétní situaci a umožňuje se k němu vracet. Bývá promyšlený a zaznamenávaný a velmi dlouho hrál v interpersonální (obzvláště oficiální) komunikaci významnou roli. Současná technika však jeho povahu mění, protože poskytuje možnosti úprav, přepisování atd. Přesto mají lidé stále v podvědomí zakotvenou výsostnou pozici psaného projevu a vnímají psanou podobu jako trvalejší a prestižnější formu. Z toho vychází výběr jazykových prostředků, kdy se preferuje (kromě uměleckých a soukromých textů) spisovný jazyk, volba vhodných slov, mluvnická správnost a v neposlední řadě logická stavba textu vycházející z uspořádaných informací. Tam, kde mluvený projev využívá paralingválních prostředků, aplikuje psaný projev prostředky grafické (např. vykřičník a otazník odpovídá intonaci, důraz lze vyjádřit typem písma nebo umístěním zdůrazňovaného slova ve větě).

Výhody a nevýhody obou projevů by si měl uvědomit každý dle situace. Mluvený projev má nespornou výhodu v neverbální složce. Ta umožňuje autorovi během promluvy zapůsobit na city posluchačů, dodat charakteristický rys – žádoucí přesvědčivost, a celkový ráz projevu přizpůsobovat situaci. Posluchač ocení spontánnost projevu, přesto však více své pozornosti věnuje zvukové stránce. Nevýhodou pro mluvčího tedy je, že se musí precizně připravit po všech stránkách, verbální, neverbální i obsahové). Mluva plyne v čase a k vyřčenému sdělení se nelze vrátit. Čtenář písemného projevu má oproti posluchači výhodu. Může se k přečtenému vracet, anebo si text číst po částech. Snazší orientace v písemném textu ponechává svému adresátovi i prostor pro zamyšlení. Na vyvstalé otázky však nedostane okamžitou odpověď. Nevýhodou písemného projevu je tak bezesporu nepřímý (mnohdy žádný) kontakt autora s adresátem. Text se neváže na konkrétní situaci, a proto ve srovnání s mluveným projevem je psaný bez komunikačních emocí.

Naučit se v konkrétní životní situaci správně použít mluvený i psaný projev je pro každého člověka v životě důležité. Právě dovednost kultivovaně se projevovat

významně ovlivňuje jeho společenskou pozici i uplatnění. Jaký postoj k oběma kultivovaným projevům člověk zaujme, záleží na zmíněné společnosti a podmínkách jeho osvojování. Psanému projevu se učíme standardně ve škole, a to prostřednictvím výuky spisovného jazyka. Po mnoho generací čerpal spisovný jazyk z krásné literatury. Moderní podmínky 20. století však zdůraznily, že se v praktickém životě takový jazyk neuplatní, a tak se pozornost lingvistů upřela na veřejné mluvené texty. Z nich se dosud čerpá pro utřídění aktuálních poznatků o současném stavu jazyka. „*Představa kultivovaného vyjádření v psaném textu je jednoznačně vázána na spisovnost, naopak spisovnost se jeví jako základ kultivovaného psaného vyjádření, k němuž navíc přibývá i přiměřenost ve stylizaci.*“²⁴ Spisovnému psanému projevu se učíme od školních let, ale mluvit (v užším slova smyslu mluvenému projevu) se učíme už od dětství, kdy je naším vzorem rodina a okolí. V soukromí se většinou mluví obecnou češtinou nebo češtinou s nářečními nuancemi. *Komunikační cíl mluvího je v této situaci prostý, dorozumět se. Kultivujeme-li mluvený projev, musíme pak nejen překonat již ustálené náročné mechanismy řeči, ale také vybudovat postoje k vlastní mluvě: vytvořit přesvědčení, že na veřejnosti je nutno mluvit jinak než v soukromí*“.²⁵ Rodina a vrstevníci zastávají roli prvních jazykových vzorů v užívání nespisovného jazyka. Škola a vrstevníci jsou ve vývoji dalšími sociálními činiteli, kteří formují náš jazykový projev. Kromě slovní zásoby a stylistického rozvrstvení se žák učí správné a spisovné výslovnosti. Speciálně škola a učitel se stávají novými vzory pro osvojení si kultivovaného projevu.

Od zaměstnanců z oblasti vzdělávání se obecně očekává nejen příkladný projev, ale také motivace pro žákovu osvojení si kultivovaného projevu. Funkci této role vzdělavatele najdeme i ve firemním vzdělávání, kde zaměstnanci nejčastěji přijdou do styku s kultivovaným projevem na různých školeních, seminářích nebo profesionálních prezentacích. Kultivovaný projev se v profesním prostředí očekává od každého zaměstnance, který je kompetentní firmu reprezentovat a zastupovat. Intenzivně se však v pěstování kvalitního mluveného projevu školí přednostně management firmy. Jestliže projev komunikačního vzoru, pro účely této

²⁴ KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácvik, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10a]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>

²⁵ KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácvik, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10b]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>

práce učitel nebo vedoucí pracovník, obsahuje jakékoli odchylky od výslovnostní normy nebo chyby v řeči, může se snižovat vážnost jeho sdělení a slábnout autorita jeho osoby.

O aplikaci kultivovaného projevu a eliminaci chyb kultivovaného projevu pojednává další kapitola.

3 APLIKACE KULTIVOVANÉHO PROJEVU

„Nelze vidět sebe, jen obraz v čemsi mimo nás.“ Shakespeare²⁶

V čem tkví úspěch renesančního dramatika Williama Shakespeara? V jeho originálně prostém zpracování lidských osudů a mezilidské komunikace. Jak se lidé k sobě chovají, jak odlišují projevy formální a neformální a jaké strategie při komunikaci využívají, to vše je nadčasová problematika stará jako lidstvo samo. Shakespearův citát použijeme pro svou interpretovatelnost jako motivační úvod do třetí kapitoly. Vztáhneme-li jej na kultivovaný projev, jednalo by se tu o vyjádřenou myšlenku důsledků kultivovaného projevu. Přestože je mluvčí přesvědčen o vysoké úrovni svého projevu, ten lze efektivně zhodnotit teprve až na základě zpětné vazby komunikantů. Tato kapitola se bude věnovat aplikaci kultivovaného projevu ve vybraných souvislostech. Nejprve si účastníci komunikace musí uvědomit, čeho chtějí svým jednáním docílit a na základě toho si zvolit jednu z řady komunikačních strategií. Významně se na celém komunikačním procesu podílí osobnosti účastníků, kterým se budeme věnovat v podkapitole zaměřené (pro účely této závěrečné práce) na osobnost vzdělavatele. Následně se orientačně dotkneme dokumentace, o kterou se v dané problematice opírá vzdělavatel ve školním či firemním prostředí, a jejího využití ve vzdělávacím procesu. Jedním z požadavků na kultivovaný projev je správná a spisovná výslovnost. Jak mezi žáky, tak i mezi zaměstnanci se najdou jedinci s narušenou komunikační schopností. My se v poslední části této kapitoly budeme věnovat nápravě vybraných jevů prostřednictvím systému poradenství v České republice.

²⁶ PLACHETKA, Jiří. Velká encyklopedie citátů a přísloví. Praha: Levné knihy, 2008. s. 79. ISBN 978-80-7309-527-7.

3.1 Komunikační strategie

Komunikačními strategiemi rozumíme schopnosti komunikátora dosáhnout určitých komunikačních záměrů. Záleží na nás, jak jsem schopni v dané situaci zareagovat, zda pravidla dodržujeme nebo porušujeme. Důležitý je cit pro danou situaci, naše komunikační kompetence, vzájemné porozumění, znalost a odhad toho, jak na nás bude posluchač reagovat, popř. jaký druh komunikační strategie zvolíme. Machová a Švehlová vymezují následující typy komunikačních strategií.²⁷

V první řadě definujeme strategii kooperativní. Jedná se o pozitivní komunikační strategii, která je založena na vzájemné kooperaci – pozitivně nastavené spolupráci mezi partnery. Jednotlivé strategie definují v rámci svých vymezení tzv. maxima, prvním v systému kooperativní strategie je tzv. maximum kvantity. Cílem je poskytnout partnerovi adekvátní a dostačující množství informací, které je v dané chvíli nutné. Mluvčí by se měl vyjádřit srozumitelně a zároveň stručně, měl by se vyhnout množství nadbytečných informací, které byly již zmíněny v předchozím sdělení. Výjimkou může být komunikace na společenské úrovni, při které není nutné tuto zásadu striktně dodržovat. Druhým maximem je kvalita sdělení. Podstatou je schopnost sdělovat pravdu, neuvádět to, co je nepodložené, pro co nemáme důkazy. Toto pravidlo bývá hojně porušováno v publicistickém stylu, převážně v bulváru. Někdy mohou být důvodem porušení společenské důvody, kdy je mluvčí vázán k adresátovi slušností, úctou a ohleduplností. Třetím maximem je vhodnost (relevance) našeho sdělení. Adresát očekává od mluvčího relevantní informaci. Pokud nepřijde, nutí nás to k zamýšlení a následné interpretaci, která může vést k chybnému pochopení sdělení a vzniku nedorozumění. Relevantní otázkou i odpovědí šetříme čas a směřujeme k efektivní komunikaci. Posledním maximem z této kategorie je maximum způsobu. Vede nás k tomu, abychom se vyjadřovali jasně, přesně a srozumitelně. Častým porušením tohoto pravidla bývají převážně ironie, sarkasmus a různé druhy přirovnání. Ty vedou často k mnohoznačnosti vyjádření a následnému nesprávnému pochopení komunikačního záměru.

²⁷ MACHOVÁ, S., ŠVEHLOVÁ, M. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-7290-061-7.

Vedle kooperativních strategií vymezujeme dále strategie zdvořilostní. Při společenských příležitostech je často porušujeme v dobrém úmyslu, chceme být taktní a ohleduplní, nechceme se nikoho dotknout, abychom ho neurazili. Prvním je maximum taktu a velkorysosti, při kterém je cílem minimalizovat vlastní zisk na úkor zisku komunikačního partnera. Druhým je maximum uznání a skromnosti, kdy se snažíme eliminovat vlastní zájmy ve prospěch protějšku. Cílem je upozadit sám sebe, nekritizovat, ale naopak vyzdvihovat našeho komunikačního partnera. Neméně důležitým pravidlem je maximum shody a sympatie. Snažíme se o rozvoj vzájemných sympatií mezi komunikačními partnery, o potlačení antipatie, averze a agresivity k partnerům. Naším cílem zůstává vzájemná shoda a porozumění. Někdy bývá do této skupiny maxim zařazována i zásada chování hostitele, popř. chování a jednání člověka, jenž vede, řídí nějakou společenskou akci. Měl by být schopen udržovat společenská komunikační témata, navrhnout nová, popř. zamezit fázi mlčení. Z tohoto důvodu volíme formulace, které jsou nepřímé, ponecháváme adresátovi určitou volnost ve vyjádření, netlačíme na něj, a spíše využíváme větší množství zdvořilostních výrazových prostředků.

Ve vymezení zdvořilostních strategií definujeme také zdvořilost pozitivní a negativní. Při pozitivní chceme vhodně a velkoryse neurazit partnera, rozvíjíme vzájemnou shodu, souznění a solidaritu. Při negativní jsme spíše zdrženliví a taktičtí, naším cílem je vyjádření postoje nezávislosti, suverenity a odstupu k partnerovi.

V komunikačních situacích jednáme mnohdy vstřícně a velkoryse, v určitých případech však ostře a nekompromisně. Opakem pozitivních strategií jsou strategie agresivní, někdy je definujeme jako konfliktní. Někdy mohou mít charakter bezohlednosti a nezdvořilosti, jindy jsou však skryté a méně nápadné. Do kultivované komunikace je však neřadíme.

Prvním typem je asertivní strategie, „*v současné době velmi propagovaná a doporučovaná, dokonce vyučovaná ve speciálních kurzech.*“²⁸ Účastník by měl umět komunikovat věcně a sebevědomě, prosadit své názory a postoje. Na druhou stranu chovat k partnerovi zdravý respekt a úctu. „*Asertivní strategie se dnes vyučují a doporučují zejména pro existenciálně závažné situace, jako je přijímací pohovor, když*

²⁸ HOFFMANNOVÁ, J., JEŽKOVÁ, J., VAŇKOVÁ, J. *Komunikace sloh: učebnice českého jazyka pro střední školy*. Plzeň: Fraus, 2009. s. 20. ISBN 978-80-7238-780-9.

se ucházíme o zaměstnání, popř. u životopisu, který odevzdáváme potenciálnímu zaměstnavateli.“²⁹ Komunikátor by měl sám sebe vhodně prezentovat, upozornit na své klady i zápory, být schopen sebereflexe, nepodbízet se ani nebýt až příliš skromný. Všechny jmenované strategie, včetně strategie asertivní, vyžadují pečlivou přípravu. Je tedy nutné osvojit si všechny patřičné dovednosti, abychom dosáhli úspěchu.

Velmi časté, ale zároveň i společensky nepřijatelné jsou strategie manipulativní. Komunikátor se snaží v dané situaci přesvědčit adresáta o věci, která odporuje jeho smýšlení, která je pro něho nepřijatelná, popř. která mu přinese negativní vliv. Prostředkem komunikátora jsou manipulativní prostředky, jakými se mohou stát např. lež, popř. zamlčování důležitých informací. Tím komunikátor negativně ovlivňuje druhé, škodí jim a zároveň omezuje svobodu jejich rozhodování.

3.2 Význam osobnosti vzdělavatele

Ve výchovně vzdělávacím procesu ve škole i ve firemním prostředí zaujímá přední místo v motivaci žáka učitel. Učitelova osobnost ovlivňuje osobnost žáka, a to nejen odborně, ale i humánně. Je tedy na místě si uvědomit, jaké kompetence by měl učitel mít. Aby byl žákům vzorem v kultivovaném projevu, musí ovládat na vysoké úrovni své komunikační kompetence a rozvíjet je u svých žáků.

Následující nabídka je výběrem základních prezentačních kompetencí, které lze vztáhnout jak na komunikaci ve výuce, tak na komunikaci na neformální rovině. Na počátku by si měl každý komunikátor stanovit záměr a cíle prezentace, z nichž bude vycházet. Svůj projev dále vhodně strukturovat a promyslet jeho ozvláštňení, při kterém uplatní jistou míru kreativity, inovativnosti, improvizace, jež se projeví na schopnosti zaujmout celkově. Dobrý komunikátor by v rámci flexibility měl být schopen adaptovat se na prostředí, být připraven reagovat na námítky a jistě i schopen řešit konflikty. S tím souvisí i další kompetence, tentokrát však z oblasti psychologické. Poměrně významnou roli hraje míra empatie a odolnost jedince proti stresu. Myslím si, že úroveň právě těchto dvou kompetencí by měla být u pedagogů vysoká. Jako profesionální

²⁹ HOFFMANNOVÁ, J., JEŽKOVÁ, J., VAŇKOVÁ, J. *Komunikace sloh: učebnice českého jazyka pro střední školy*. Plzeň: Fraus, 2009. s. 20. ISBN 978-80-7238-780-9.

*komunikátor by měl být člověk otevřen novým podnětům, jelikož během života potká spoustu různých lidí, typů komunikací i situací. V neposlední řadě je nutné zmínit, že by měl každý z nás, ať už budeme v jakékoli komunikační pozici, dbát na osobní rozvoj. Ten totiž zaštiťuje veškeré komunikační kompetence. Bude-li žák ve svém učiteli po této stránce nacházet vzor, bude mít do budoucna dobré předpoklady pro celkový osobnostní rozvoj.*³⁰

Z komunikačních kompetencí vychází rovněž kultura řečového projevu. Pro úspěšné vykonávání řečového vzoru jsou nezbytné následující čtyři kompetence:

- 1) lingvistická: znamená schopnost užívat jazyk v jeho sdělovací podobě a dovednost využívat dostatečnou slovní zásobu
- 2) operační: zahrnuje motorické a kognitivní dovednosti nutné pro samostatnou realizaci mluvního procesu (např. motorika mluvidel)
- 3) sociální: obsahuje jevy nezbytné pro úspěch interpersonální komunikace (např. navázání a udržení očního kontaktu nebo princip střídání hovoru)
- 4) strategická: umožňuje flexibilitu při úpravě komunikačního stylu podle partnera.

Charakteristika způsobilosti vzdělavatele dospělých v různých rolích je široká. Předpokladem pro efektivní a vhodnou práci vzdělavatele je odborné vzdělání, kladné morální vlastnosti, a v neposlední řadě komunikativní schopnosti a profesionální zvládnutí spisovného a kultivovaného jazykového projevu. V oblasti vzdělávání dospělých vymezujeme následující typy vzdělavatelů. Mezi nejčastější patří lektor. Jedná se o člověka, řídícího vzdělávací programy v oblasti vzdělávání dospělých. Pojem byl poprvé definován na světové konferenci v Torontu v roce 1972. Předpokladem jeho úspěšné práce je odbornost v oblasti andragogiky, pedagogiky a psychologie, neméně důležitá je také schopnost didaktická, komunikační a rétorická. V současné době se používá jako nejobecnější pojem pro pedagogy, kteří vedou proces výuky v oblasti vzdělávání dospělých. Mezi další vzdělavatele náleží facilitátor (z latinského výrazu *facilis* neboli snadný, jednoduchý). Jeho cílem je tedy usnadňovat a vytvářet optimální podmínky pro vzdělávací proces. Teoretické a praktické přípravy

³⁰ ŠERÁK, D. *Pěstování kultivovaného projevu a komunikační výchova ve škole (2. stupeň ZŠ)*. Praha, 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Katedra českého jazyka. Vedoucí diplomové práce Pavla Chejnová.

se věnuje odborný poradce neboli instruktor. K sebereflexi a seberozvoji zaměstnance napomáhá na jeho pracovišti kouč. S moderační metodou, založenou na týmové práci, pracuje při seminářích a workshopech moderátor. Důležitou roli v oblasti poradenství a motivace představuje mentor, jenž předává své bohaté zkušenosti. V oblasti výcvikových kurzů, popř. tréninku intelektových schopností se využívá trenér, který svá školení zaměřuje na osvojování praktických dovedností. V distančním vzdělávání má posluchač k dispozici školitele – tutora, vzdělávanému usnadňuje samostudium.

Role a osobnost vzdělavatele, jeho jazykové schopnosti a dovednosti i následná motivace hrají důležitou roli ve výchovně vzdělávacím procesu. Aby bylo jeho působení efektivní, musí zharmonizovat stanovené cíle, obsah i formy s možnostmi a potřebami posluchače.

3.3 Jak dosáhnout kultivovaného projevu

Existuje několik možností, jak si prakticky osvojit spisovnou výslovnost. Avšak ve všech případech hraje roli osobnost učitele, jehož kultivovaný projev je základ. Na něm záleží, zda metodicky dosáhne cíle svého pedagogického působení. Z výchovně vzdělávacího proces ve školním prostředí má základy každý, avšak v rámci firemního vzdělávání se veškeré požadavky ke kultivovanému projevu podřizují stanovám firmy. Orientačně se podívejme na rozdíly v obou prostředích.

Ve školské praxi se řečnickým projevům věnuje komunikační výchova v rámci předmětu český jazyk a literatura. V každém ročníku se k nácvičku a osvojování kultivovaného projevu přistupuje na základě školní zralosti. *„Základní diferenciaci zvukově realizovaných textů vedeme po ose předčítané - naučené z paměti na základě psané předlohy - střídavě čtené a naučené - střídavě čtené, naučené a formulované aktuálně podle potřeby posluchače - částečně (obsahově a dispozičně) připravené a přednesené s oporou o poznámky - formulované bez písemného podkladu, ale na základě dobře osvojeného modelu komunikace - formulované aktuálně v závažné situaci - formulované poloveřejně - formulované v soukromí - spontánní.“*³¹ Krčmová ve svém přehledu postihla mj. další komunikační aspekty s ohledem na didaktiku.

³¹ KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácviček, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>.

Posloupnost učení se mluvenému kultivovanému projevu zohledňuje závažnost situace (zda se jedná o projev veřejný nebo soukromý), míru připravenosti (je-li projev připravený nebo spontánní) a míru opory o psaný text (zda je text čtený nebo plně promluvený). Vždy se zároveň zohledňuje požadovaný cíl projevu, jemuž se přizpůsobí text věcný nebo estetický.

Ve firemním vzdělávání se vždy vychází z potřeb firemní komunikace a to především na formální úrovni. Do jaké míry zaměstnanci splňují požadavky firmy na kultivovaný projev, je vidět již při prvním kontaktu při přijímacím pohovoru. Jestliže je přijat zaměstnanec, který svým odborným potenciálem předčí ostatní, avšak v profesionálním projevu má mezery, využívá firma široké nabídky kurzů a školení mnoha vzdělávacích institucí. Kultivovaný projev jako součást efektivní profesionální komunikace se v posledních letech stal předmět businessu. Když si ráno zaměstnanec otevře počítač, začne jej lákat řada reklamních bannerů s nabídkami kurzů rétoriky a komunikačních dovedností. Management firmy si dobře uvědomuje, že zaměstnanec svou firmu kvalitně reprezentuje svým verbálním i neverbálním kultivovaným projevem, stejně tak jako ovládnutím pravidel etikety. Proto firmy neváhají zajistit svým zaměstnancům řadu kvalitních školení za jakkoli cenu.

Ve vzdělávacím procesu kultivovaného projevu se však vzdělavatelé musí držet dokumentace právního charakteru.³² Ve školním prostředí představuje takový dokument školský zákon, který školám stanovuje v rámci Rámcově vzdělávacího programu (RVP) povinnost sestavit Školní vzdělávací plán (ŠVP). Každá škola tak sestaví vlastní ŠVP, v němž v rámci mezipředmětových vztahů klade důraz mj. na rozvoj komunikačních kompetencí, zejména na kultivovaný projev. V učebních plánech se však předpokládá největší podíl na procesu kultivace v předmětu český jazyk a literatura. Předmětová komise může své stěžejní pozice v této oblasti vedle dodržování kurikula realizovat i v dobrovolných kreativních soutěžích. Svůj kultivovaný mluvený projev mohou žáci využít při recitačních soutěžích jednotlivců nebo dramatických skupin. Písemným projevem se mohou zúčastnit různých literárních soutěží. Firemní vzdělávání vychází, jak už bylo řečeno, z vlastních potřeb. Požadavky na kultivovaný projev zaměstnanců mívají firmy shrnuté prostřednictvím interní dokumentace. Z nich vychází další

³² *Metodický portál RVP* [online databáze]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, 2012. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/rvp>.

vzdělávání zaměstnanců, na které i pracovní právo nahlíží různě. Zaměstnanci si mohou dle Zákoníku práce svou kvalifikaci prohloubit, zde hovoříme o prohlubování kvalifikace, která je dobrovolná, popř. zvýšit, zde zvyšování kvalifikace, a to v tom případě, pokud jsou povinni splnit na ně kladené kvalifikační požadavky. V mnoha profesích, popř. profesním zaměření jsou na zaměstnance kladeny vysoké nároky v komunikační oblasti, jedná se o profese, u kterých se schopnost a dovednost kultivovaného projevu předpokládá. Pro příklad uvádím tiskové mluvčí, veřejné činitele, pedagogy a vedoucí zaměstnance firem. V neformálním prostředí má výrazný vliv na kultivování osobnosti a projevu primárně rodina.

3.4 Náprava narušené komunikační schopnosti

O narušené komunikační schopnosti a jazykových rovinách jsme již hovořili v první kapitole. V praxi se velmi často vyskytují poruchy řeči, pro něž však neexistuje jednotné kritérium dělení. Lingvistická terminologie rozlišuje vady a poruchy získané (v názvu mají předponu a-) a vady a poruchy vrozené či vývojové (v názvu mají předponu dys-). Lidi s poruchami komunikace můžeme najít prakticky ve všech věkových kategoriích, ekonomických, kulturních i etnických. Poruchy jsou různé závažnosti a vyžadují specifický přístup odborníků. Je nutné poznamenat, že veškerá vymezení poruch vychází z porovnání s kodifikovanou spisovnou výslovností hlásek. Současné zásady spisovné výslovnosti jsou přehledně sepsány v příručce Česká výslovnostní norma od Jiřiny Hůrkové z roku 1995³³. Vodítkem pro výslovnost slov cizích, přejatých nebo neologismů je Akademický slovník cizích slov, Slovník neologismů nebo Příruční slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost. Pro účely této práce jsem vybral poruchy, které se prezentují jak u žáků, tak firemních zaměstnanců. Některé školy nabízejí svým žákům služby logopedického asistenta nebo přímo logopeda, jako např. Základní škola ve Světlé nad Sázavou.³⁴

³³ HŮRKOVÁ, J. *Česká výslovnostní norma*. Praha: Scientia, 1995. ISBN 80-85827-93-X.

³⁴ *Zskomenskeho.cz* [online]. Základní škola Komenského Světlá nadsázkou. Dostupné z: <http://www.zskomenskehosns.cz/specialni-pedagog/rec-a-vady-vyslovnosti>.

Dyslálií (patlavostí) je označená vada výslovnosti hlásek nebo jejich skupin, která se odchyľuje od zvukově kodifikované spisovné výslovnosti hlásek a zároveň je tvořena nesprávným způsobem a na nesprávném místě. Neposuzuje se jen kvalita řeči, ale také artikulace. Jedná se o nejčastější jev, který lze rovněž nejsnáze napravit. Neurózy řeči a poruchy plynulosti řeči jsou také poměrně časté, avšak na rozdíl od dyslálií, které si žádají čistě logopedickou intervenci, neurózy si pro svou povahu žádají komplexní působení lékařské péče. Typickou mluvní neurózou je koktavost, jejíž podstata vychází z lidské psychiky. Tato vada se projevuje ve všech složkách řeči, a proto její nápravu zajistí erudovaný logoped ve spolupráci s lékařem. Na neurotickém základu stojí i breptavost, která se projevuje překotně rychlou nekoordinovanou výslovností, kdy dochází ke zkomolení řeči a popř. i vynechávání hlásek. Obě jmenované poruchy lidé vnímají oproti dyslálii více u dospělých. Dalším typem poruch je rinolálie. Porucha se týká zvuku řeči a česky se nazývá huhňavost. Není tak častá jako předešlé skupiny, avšak nápravou je daleko komplikovanější. Vyžaduje si totiž chirurgický zákrok, ve spolupráci stomatologa, logopeda a foniatra, kteří o pacienta budou pečovat v jednotlivých fázích léčby. Huhňavost je na první poslech rozeznatelná. Avšak příčinu chraptivosti ve smyslu poruchy hlasu hledá laická veřejnost v různých oblastech života, zejména společenských nebo životního stylu. Přepínání hlasu může vést k vytvoření hlasových uzlíků. I v této skupině můžeme najít neurotické poruchy hlasu jako afonii (ztrátu hlasu) nebo dysfonii (sířavý hlas). Jestliže člověk na sobě pocítuje kladení vysokých nároků nebo je vystaven dlouhodobé psychické zátěži, může se u něj náhle objevit mutismus. Jde o ztrátu schopnosti mluvit na neurotickém či psychickém základu. U dětí se často objevuje selektivní mutismus, tzn. dítě nemluví jen s někým a jen někde.

Výše zmíněné poruchy a vady komunikační schopnosti jsou odstranitelné. Jejich nápravy spadají do kompetence odborníků, kteří spolu často spolupracují. O nápravu se postará systém poradenství a lékařské péče. V oblasti poruch výslovnosti je vhodné využít logopedickou intervenci neboli nápravu logopedem, který se zaměřuje na všechny oblasti komunikační schopnosti. Reedukace v logopedické poradně uvádí do funkčního stavu to, co je nevyvinuté nebo porušené. Do logopedické poradny může přijít i člověk, který sám ve své promluvě vnímá nějaké nedokonalosti. Ve své závěrečné práci se zaměřuji na kultivovaný projev ve školství a firmě. Proto tuto

kapitolu uzavřu výčtem odborníků, kteří ze své profesní pozice pomáhají druhým s nápravami narušených komunikačních schopností. Nápravný proces je dlouhodobý a zahrnuje v sobě fázi diagnostiky, terapie a prevence. Odborníky, kteří pomohou ke správnému mluvenému kultivovanému projevu, najdeme od školních preventistů po lékaře. Podle typu a závažnosti poruchy či vady řeči se na nápravě může podílet foniatr, logoped, logopedický asistent, speciální pedagog, neurolog, chirurg a další. Je důležité zmínit, že se většina dospělých lidí s narušenou komunikační schopností domnívá, že se s jejich projevem již nedá nic dělat. Náprava je možná v každém věku a záleží na motivaci, rozhodnutí a ochotě člověka s ní začít.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

4.1 Úvod praktické části

Problematika kultivovanosti a obzvláště kultivovaného projevu mě vždy zajímala. V teoretických kapitolách jsem alespoň orientačně vystihl základní okruhy zadaného tématu, avšak lákalo mě podívat se na problematiku prakticky, očima druhých. Motivací pro zpracování praktické části mi byla vlastní zkušenost se zkoumaným jevem, kterou jsem nabýval v obou oslovených oblastech. Znalost prostředí jak při firemním vzdělávání, tak ve školství mi byla velkou oporou, stejně tak osobní kontakt s oběma skupinami. Ke kultivovanému projevu jsem nikdy nezaujímal lhostejný postoj, ba naopak se u mě projevovaly spíše tendence pedagogické a korektní.

Pro účely své závěrečné práce jsem zvolil konkrétní metodu sociologického výzkumu, a to dotazníkové šetření. Cílem dotazníku je zjistit, jak dotazovaní pojmu kultivovaný projev rozumí, jak jsou schopni jej interpretovat a aplikovat v praxi, a to vše na základě komparativní analýzy odpovědí respondentů školního a firemního vzdělávání. Obě skupiny dotazovaných jsem si zvolil na základě svých pedagogických zkušeností a praxe. Otázky výzkumné části korespondují s tématy teoretických kapitol této práce, a dokazují tak provázanost teorie s praxí.

4.2 Výzkumné otázky, metodika a organizace výzkumu

Před samotným výzkumem jsem si stanovil výzkumné otázky, které v závěrečné části verifikuji nebo falzifikuji.

1. otázka: Dokážou³⁵ zaměstnanci uvažovat o kultivovanosti i nad rámec

³⁵ Dovedností je míněno vhodné užití výrazových prostředků kultivovaného projevu i v mimoprofesní oblasti. Zaměstnanci se řídí kultivovaností jako nepsaným pravidlem pro společenský styk.

pracovních vztahů, resp. při běžné mezilidské komunikaci?

2. otázka: Hraje při pojmání pojmu kultivovanost roli věk a zkušenosti?

3. otázka: Hodnotí se při autoevaluaci kultivovaného projevu zaměstnanci vysoce známkou 1 - 2, žáci se hodnotí nižším stupněm 3 – 4? Zaměstnanci přirozeně čerpají z vlastních zkušeností a nabytých vědomostí, kdežto žáci hodnotí svůj projev pouze na základě subjektivního pocitu ovlivněného školním a rodinným prostředím.

Při volbě vhodné výzkumné metody jsem vycházel z požadovaného cíle, ze stanovených otázek a z možností, jak optimálně získat klíčové informace. Zkoumanou problematiku jsem rovněž zvažoval z úhlů vybraných vědních disciplín, které v praxi aplikuji. Sociologické metody mi poskytly techniky, jak zkoumat zvolený vzorek společnosti, z psychologického hlediska mohu srovnat míru sebereflexe různých věkových skupin, lingvistika zachytila úroveň vyjadřování a své místo zaujala i interdisciplinární komunikace v celkovém nadhledu.

Dotazník se v rámci sociologického výzkumu řadí mezi kvantitativně-kvalitativní metody. Aby byla metoda korektní, musí splňovat požadovaná kritéria, jako jsou objektivnost, adekvátnost, validita, reliabilita, interpretovatelnost a další. Stěžejní vlastností dotazníku je objektivita, která zajišťuje nestrannost a věcnost tak, aby byly výsledky jednoznačné. S tím souvisí adekvátnost neboli přiměřenost, aby nedošlo v rámci velkého počtu informací k jejich zkreslení. Validní metoda je platná a vyjadřuje, nakolik měří to, co měřit má. Reliabilita neboli spolehlivost dotazníku znamená např. stálost výsledků v čase. Interpretovatelnost vystihuje snadné vyhodnocení a popsání dosažených výsledků. Abych dodržel stanovené požadavky na korektní dotazník a předešel možným komplikacím, zvolil jsem kombinaci otevřených a uzavřených otázek. Výhodami uzavřených otázek jsou jasné a rychlé odpovědi, které se snadno interpretují. Naproti tomu nevýhodou je přirozenost a hloubka odpovědi, která nemusí vždy dotazovanému vyhovovat. Otevřené otázky jsou oproti uzavřeným obsahově rozsáhlejší a mnohdy vypoví více, avšak na úkor časové náročnosti a délce odpovědi.

Před prvním formálním uvedením dotazníku do oběhu by měla proběhnout tzv. pilotáž. Ta představuje oslovení několika respondentů ve svém okolí, kteří vyplní pracovní verzi dotazníku, a já následně zjistím, zda bylo otázkám porozuměno tak,

jak si představuji. Přestože jsem pilotáž nerealizoval, celkový charakter dotazníku byl pro zvolené respondenty vyhovující. Pro případ individuální potřeby ujistit se o správném pochopení otázky proběhla před každým zahájením výzkumu podrobná instruktáž.

Organizace dotazníkového šetření byla koncipována do tří měsíců za sebou s ohledem na mé časové možnosti i možnosti dotazovaných. Respondenty tvořily dvě různorodé skupiny zvolené s ohledem na stanovený cíl závěrečné práce založený na komparaci. Respondenty z oblasti školství představovali žáci 8. a 9. tříd základních škol, respondenty z oblasti firemního vzdělávání byli zaměstnanci firem z automobilového průmyslu. Obě skupiny dotazovaných jsem zvolil na základě vlastní pedagogické zkušenosti a každodenní praxe. Za vhodné považuji osobní přístup v interpersonální komunikaci. Přestože je v úvodu vytištěného dotazníku část věnovaná instruktáži, vždy jsem respondentům podal instruktáž osobně a podrobně tak, aby nedošlo k nedorozumění. Samotný proces dotazování, mám-li na mysli vyplňování dotazníku, nebyl časem ani ničím jiným limitován.

4.3 Struktura dotazníku a efektivita otázek

Struktura dotazníku je jednoduchá a nenáročná. Dotazník je uvozen stručnou instruktáží, v níž seznamuji respondenty s charakterem a účelem dotazníku. Tato úvodní pasáž zahrnuje oslovení dotazovaných, představení tématu dotazníku, jeho cíl a strukturu a v neposlední řadě obsahuje informace o způsobu vyplňování, při němž nejsou limitováni časem.

Hlavní část dotazníku je rozdělena na část osobní a výzkumnou. Pro šetření je zásadní fakt, jaké skupiny respondentů byly osloveny, jakého jsou pohlaví a věkové kategorie. S ohledem na svou každodenní pracovní zkušenost s oběma skupinami jsem se zaměřil na žáky druhého stupně základní školy a zaměstnance různých firem. Od obou skupin jsem očekával odlišný přístup k dané problematice, který je důkazem nabitých zkušeností z praxe nebo poznatků z vyučování. Otázku pohlaví a řazení do určité věkové kategorie pokládám rovněž za stěžejní informaci, která se podle mého

názoru promítne do uvažování, formulací a volbě slovní zásoby. S věkem a prostorem, ve kterém se respondenti pohybují, souvisí i jistá dovednost nadhledu a popř. přehledu.

Stěžejní, výzkumná část dotazníku je složena ze čtyř otázek. Otázky jsou volené tak, aby vhodně navazovaly (popř. dokazovaly) témata zpracovaná v teoretické části této závěrečné práce. Nyní jednotlivé otázky představím, zdůvodním jejich výběr a uvedu, co jsem od nich očekával.

1) *Co si představujete pod pojmem kultivovanost?* První otevřená otázka zaměřuje respondentovu pozornost na konkrétní oblast. Otázka je formulovaná v kooperativním duchu, aby se dotazovaný necítil od začátku nuceně. Zajímalo mě, do jaké míry a jak dalece se obě skupiny s tímto termínem setkaly a jak mu rozumí. Očekával jsem, že žáci budou kultivovanost vnímat v daleko užším záběru než dospělí zaměstnanci. Např. zda se žáci s kultivovaností setkali ve škole jen v souvislosti s ústním projevem, oproti tomu zaměstnanci vnímali kultivovanost v celkovém chování verbální i neverbálním.

2) *Napište, jaké alespoň 3 aspekty tvoří kultivovaný projev.* Od druhé věty se očekává jasná a stručná odpověď, pokud možno v heslech a bez komentářů. Zadání se vztahuje ke druhé kapitole o verbální a neverbální komunikaci. Při instruktáži jsem konkretizoval, z jakých oblastí kultivovaného projevu (verbální a neverbální komunikace) mají dotazovaní vybírat. V této části jsem chtěl zjistit, do jaké míry se odlišuje vnímání skutečností, které se podílejí na výsledném kultivovaném projevu, tzn. co by měl člověk komunikačně zvládat, aby vystupoval kultivovaně.

3) *Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.* Další věta v direktivním stylu měla prokázat míru zkušeností a nadhledu při vnímání kultivovaného projevu v pracovním prostředí. Očekával jsem, že se budou zjevně lišit odpovědi žáků a zaměstnanců. Pomyslně jsem si přenesl pozici žáka na profesní úroveň. Žák ve škole uvažuje o kultivovanosti tam, kde ji on sám očekává a kde se očekává od něj, tzn., kdo je pro něj v kultivovanosti vzorem, který od něj zpětně onen projev požaduje. V mimoškolních oblastech se žák s kultivovaným projevem setká v médiích a ve standardních případech v rodinném prostředí. Oproti tomu dospělý zaměstnanec firmy má za sebou mnohé zkušenosti ze situací, kdy se od něj kultivovaný projev (a chování) v profesním styku očekává. Aby si zaměstnanci

kultivovaný projev osvojili a stal se pro ně samozřejmostí, nabízí jim zaměstnavatel vzdělávací kurzy, semináře a školení různého typu. Tato část v dotazníku navazuje na kapitolu o osobnosti, která je svým kultivovaným projevem vzorem pro žáka i zaměstnance. Proto jsem od tohoto bodu v dotazníku očekával odpovědi jak shodné, tak velice odlišné, avšak celkově s významnou výpovědní hodnotou.

4) V jaké míře se dokážete kultivovaně projevovat? Ohodnoťte se známkou.

(1 – můj kultivovaný projev je výborný; 5 – neprojevují se kultivovaně, projev je nedostatečný)

Poslední uzavřená otázka vypovídá o míře sebereflexe. Záměrně je ve sledu jako poslední. Respondent se v předcházejících bodech zamyslel nad danou problematikou a v této chvíli ji aplikuje na sebe sama. Otázkou je, do jaké míry je individuální respondent soudný a sebekritický. Vyšší známky očekávám od firemních zaměstnanců, kteří mají s kultivovaností větší zkušenosti a pravděpodobně nabyli vědomosti, které již ve své pozici (pracovní i mimopracovní) dokážou aplikovat. Naopak se domnívám, že žáci se budou hodnotit nižšími známkami, které by vypovídaly o sebeuvědomění si jistých rezerv.

V závěru dotazníku je uvedeno poděkování za spolupráci a kontakt pro případné zájemce o vyhodnocení dotazníku.

4.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Následující podkapitola se věnuje vyhodnocení a interpretaci výsledků dotazníkového šetření. Ukázky čtyř vyplněných dotazníků uvádím v příloze 1 až 4. Osobní údaje respondentů zpracovávám orientačně a přehledně. Jednotlivým bodům výzkumné a tedy stěžejní části dotazníku se věnuji podrobněji, protože získaným informacím přiřkládám různou váhu. Výpovědní hodnoty některých odpovědí jsou průměrné a očekávatelné, některým naopak věnuji více pozornosti, protože jsou zajímavé, podnětné a mnohdy i překvapivé.

Respondentů z oblasti školství bylo 50, z toho 21 chlapců a 29 dívek, kteří spadají do věkové kategorie 11 - 19 let. Konkrétně jsem výzkum realizoval mezi studenty nižšího stupně Gymnázia Dr. Josefa Pekaře v Mladé Boleslavi, kteří odpovídají 8. - 9. třídě základní školy. Respondentů z oblasti firemního vzdělávání bylo

50, z toho 20 žen a 30 mužů, jednalo se o firmy z automobilového průmyslu, a to Škoda Auto, a.s., TI Automotive, Aufeer Design, HR Pelzer. Zaměstnanci využili z nabídky věkové kategorie od 20 do 50 let.

Tabulka 3: Osobní údaje respondentů žáků ve věkové kategorii 11 - 19 let

Pohlaví	Celkem	Procento
Muž	21	42
Žena	29	58
Všichni žáci	50	100

Zdroj: vlastní zpracování.

Tabulka 4: Osobní údaje respondentů z firemního vzdělávání

Pohlaví/ věk	11-19	20-30	31-50	50 a více	Celkem	Procento
Muž	0	10	15	5	30	60
Žena	0	10	10	0	20	40
Celkem	0	20	25	5	50	100

Zdroj: Vlastní zpracování.

V odpovědích na první otázku „Co si představujete pod pojmem kultivovanost?“ se obě skupiny v zásadě shodly. Nejčastěji se skloňovala „*slušnost a spisovnost*“. Žáci i zaměstnanci spojují kultivovanost s chováním, kterému dávají různé atributy jako např. „*slušné, vybrané, příjemné, kulturní a uhlazené*“. Rozdílly se projevují v ojedinělých odpovědích, kdy např. žákyně použily spojení „*má dobrou etiketu*“ nebo „*vyšlechtěné chování*“, které interpretují jako snahu vyjádřit naučené chování, nikoli spontánnost. Zajímavé byly odpovědi žáků, které vztahovaly kultivovanost více na projev, než na chování. Dokonce ji spojovaly s kulturou („*kulturní chování*“) nebo s dovednostmi „*umět se dobře vyjádřit*“. Zcela ojediněle se mezi žákovskými charakteristikami kultivovanosti objevilo např. „*ladné držení těla a pohyby*“, „*motivující projev*“, „*slušné chování na veřejnosti i doma*“ nebo *vtipný postřeh* „*chováme se jako lidé, a ne jako opice*“. Firemní zaměstnanci se v porovnání s žáky zaměřili více na projev, jak je navádí úvodní instruktáž. Dospělí respondenti nahlíželi na kultivovanost z profesních zkušeností a formulovali odpovědi typu „*celkový projev osobnosti, který souvisí se vzděláním*“, „*vybrané chování a používání spisovného jazyka*“, „*schopnost slušně komunikovat*“, *příjemné vystupování*“. Zajímavé byly

ojedinělé odpovědi, které dokazovaly pracovní „deformaci“ „*vhodně zvolený projev pro prezentaci, ne po obsahové stránce*“ nebo „*projev jasný, zřetelný a faktický*“. Shrnu-li tuto první část, domnívám se, že zaměstnanci přistupují ke kultivovanosti z pohledu potřeb ve firemní komunikaci, kdežto žáci pracují s daným pojmem jako cizím ekvivalentem pro slušné chování podle určitých pravidel ve společnosti, avšak přistupují k němu bez vnímané potřeby jej prozatím použít.

V pochopení druhého bodu výzkumné části „Napište, jaké alespoň tři aspekty tvoří kultivovaný projev.“ se obě skupiny rozcházely více. Přestože jsem zdůraznil, že si mají vybírat z aspektů verbální a neverbální komunikace, pracovali někteří respondenti s jinými komunikačními oblastmi. Mužská část firemních zaměstnanců se zaměřila na projev jako takový, aniž by specifikovala verbální či neverbální prvky. Časté byly odpovědi typu „*správná výslovnost, správné vyjadřování*“ či „*bezchybný jazykový projev bez vulgarismů*“. Muži tedy kladli důraz na zvukovou a lexikální stránku projevu. Ženská část dotazovaných zaměstnanců zmínila mj. „*oblečení*“ a „*prezentaci zevnějšku*“, čímž rozšířila pojetí kultivovaného projevu o vizuální a estetické záležitost. V dotazníku dospělé respondentky mě zaujal mezi jmenovanými aspekty „*stres*“, kdy autorka zjevně vycházela z osobních zkušeností, a proto reagovala spíše na to, co ovlivňuje projev, nikoli co jej tvoří. Můžeme se domnívat, že tato reakce je důkazem individuálních zkušeností, které jsou pro výzkum významné. Žákovské odpovědi mohu rozdělit do tří skupin podle toho, jak kultivovaný projev vnímají, resp. co na něm vnímají. První skupina dodržela požadované kritérium verbální a neverbální komunikace a mezi aspekty jmenovala např. „*dobré postavení těla a pevný postoj*“, „*vhodné oblečení na danou událost, společenský oblek*“ nebo „*postoj-řeč-mimika*“. Druhá skupina se zaměřila spíše na rétoriku a práci s paralingválními aspekty mluveného projevu. Kritérii pro kultivovaný projev byly podle nich „*správné vyjadřování*“, „*spisovná řeč*“, „*pomalé tempo*“, „*neskákání do řeči*“ a „*nezasekávat se v řeči*“. Třetí skupina vnímala celkový dojem z projevu jako souhrn mnohých aspektů, kterými jsou „*upřímnost*“, „*férovost*“, „*srozumitelnost*“ (tady si nejsem jistý, zda byla myšlena srozumitelnost zvuková nebo obsahová), „*smysluplnost projevu*“, „*klidné vystupování*“, „*jemné vystupování*“, „*sebevědomé*“. Zaujala mě odpověď jednoho žáka, který pojal dotazované aspekty jako jevy, které kultivovanost projevu ovlivňují, a jmenoval „*výchova – vzdělání – kolektiv*“. Tento žák vnímal kultivovaný projev jako

důsledek sociálních vlivů, které jej netvoří, nýbrž kultivují. Obdobně mě zaujala odpověď jedné žákyně, jejíž pojetí kultivovaného projevu je založené na „*etice a etiketě*“. Překvapilo mě, že žákyně oba termíny rozlišila, poněvadž v praxi většinou žáci oba podobně si znějící výrazy zaměňují. Shrnu-li tuto část o aspektech tvořících kultivovaný projev, konstatuji, že se veřejnost při jeho posuzování zaměřuje na ústní vystupování, které je charakterizováno spisovným jazykem, správným vyjadřováním a vybraným chováním.

Předchozí dvě výzkumné části měly aktivovat respondentovo uvažování o kultivovanosti projevu, co je a co jej tvoří. Třetí část však zaměřuje pozornost na praxi, konkrétně kde se kultivovaný projev aplikuje. „Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.“ V tomto bodě jsem očekával, že se projeví zkušenosti v obou oblastech. Většina odpovědí se skutečně shodovala. Obě skupiny respondentů uváděly nejčastěji profese z oblastí vzdělávání, tj. „*učitel, profesor na univerzitě*“, z mediální sféry „*řečník, moderátor, mluvčí, tiskový mluvčí, novináři*“, z veřejných profesí „*úředník, policista, číšník, průvodce, finanční poradce*“, ze specializovaných profesí „*lékař a právník, soudce*“ a z politologické sféry „*politik, prezident, diplomat, velvyslanec*“. I v této části některé odpovědi lehce vybočovaly ze standardního průměru, avšak dokazovaly širší záběr myšlení dotazovaných. Ve skupině firemních zaměstnanců pojala respondentka (věková kategorie 31 - 50 let) dotazovanou profesi osobitým způsobem, a to jako „*rodič*“. Odpověď mě překvapila a zároveň ujistila, že při výzkumu hrají významnou roli prakticky všechny zkušenosti z osobního i pracovního prostředí. Ve stejné skupině byla zajímavá i jiná odpověď. Jeden respondent (věková kategorie 50 a více let) neuvedl konkrétní profesi, ale zdůraznil význam dosaženého vzdělání „*vysokoškoláci*“. Prakticky tím poukázal na nositele vysokoškolských titulů, kteří by měli samozřejmě a denně kultivovaný projev zvládat. Zajímavý je jev, kdy žáci a zaměstnanci hovoří o stejném jevu různým způsobem. Důkazem je vztah nadřízenosti a podřízenosti v zaměstnání. Žáci uvádějí např. „*vedoucí prodejny, ředitel firmy, zástupce firmy*“, kdežto firemní zaměstnanci jsou konkrétnější i v pojmenování jak např. „*od středního managementu výš*“, „*podnikatel*“. Originálně odpověděl jeden žák: „*fotbalista, hokejista, tenista*“. Žák je zřejmě velkým sportovním fanouškem a některé sportovní osobnosti vnímá jako své vzory, neboť si vedle sportovních výkonů všímá i jejich vystupování na veřejnosti.

Vtipně odpověděla jedna žákyně: „*Myslím, že by kultivovaný projev měl mít každý člověk bez ohledu na profesi,*“ čímž jednou větou shrnula myšlenku, že kultivovaný projev je součástí standardní interpersonální komunikace, nikoli jejím typem, který souvisí s profesí či něčím jiným. Ve shrnutí části o využívání kultivovaného projevu v profesích zdůrazňuji opět individuální rozdíly u dotazovaných, které souvisí nejen s věkem a oblastí, ve které se pohybují, ale také se zájmy a vnímáním svého okolí. Žáci pracovali s tím, co znají a co je zajímavá, kdežto firemní zaměstnanci dokázali uvažovat v souvislostech s firemní kulturou, a dokonce i projevit nadhled a přesah do osobního života.

Poslední část dotazníku je založena na sebereflexi. Pokyn „V jaké míře se dokážete kultivovaně projevat? Ohodnoťte se známkou.“ měl vyzvat respondenta k zamyšlení se nad sebou samým a to záměrně až poté, co se v předešlých otázkách ke kultivovanému projevu vyjádří. Sebereflexe si vyžaduje určitou dávku disciplíny, protože se právě při hodnocení, resp. klasifikaci tohoto typu prokáže míra sebevědomí. Během instruktáže jsem vysvětloval, jak se jimi zvolené známky budou interpretovat. Zvolil jsem podle mého názoru nejlehčí možné hodnocení, které odpovídá školní klasifikaci. Znamka 1 bude interpretovatelná jako „můj kultivovaný projev je výborný“, naopak známkou 5 vyjádří „nedokážu se kultivovaně projevat, můj projev je nedostatečný“.

Následující tabulky vykazují vlastní hodnocení respondentů nejprve v rámci jednotlivých skupin, následně v rámci celého dotazníkového šetření.

Tabulka 5: Autoevaluace kultivovaného projevu firemních zaměstnanců

Pohlaví/známka	Muži	Ženy	Celkem	Procento
1 (výborně)	0	0	0	0
2 (chvalitebně)	15	15	30	60
3 (dobře)	15	5	20	40
4 (dostatečně)	0	0	0	0
5 (nedostatečně)	0	0	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování.

Pro lepší orientaci při porovnávání autoevaluací uvádím výslednou průměrnou známku firemních zaměstnanců 2,4.

Tabulka 6: Autoevaluace kultivovaného projevu žáků

Pohlaví/známka	Chlapci	Dívky	Celkem	Procento
1 (výborně)	0	2	2	4
2 (chvalitebně)	15	10	25	50
3 (dobře)	5	12	17	34
4 (dostatečně)	1	2	3	6
5 (nedostatečně)	0	3	3	6

Zdroj: Vlastní zpracování.

Při autoevaluaci vyšla žákům průměrná známka 2,6.

Provést sebereflexi není snadné a vykazovaný výsledek je čistě subjektivní, založený na vlastním pocitu. Přesto je, dá se říci, zajímavým sociologickým úkazem vliv generačního rozdílu na hodnocení vlastní osoby. Firemní zaměstnanci, kteří spadali do věkové kategorie od 20 do starších 50 let, projeví jistou dávku pokory a ani jednou nezvolili známku výborně. Žádný ze zaměstnanců necítil svou dovednost projevovat se kultivovaně jako optimální. Většina, tj. 60 % dospělých respondentů, se ohodnotila dvojkou, čímž vyjádřila „chvalitebnou“ schopnost kultivovaně se projevovat, avšak s drobnými rezervami, na kterých by chtěli jistě zapracovat. Druhá část firemních zaměstnanců vnímá svůj projev průměrně, tzn. má kultivovaný projev na dobré úrovni. Hodnocení dostatečné a nedostatečné nevyužili zaměstnanci ani jednou, z čehož pro mě vyplývá, že se vzhledem ke svému věku, pracovní pozici či zkušenostem dokážou kultivovaně projevovat. Skupina žáků využila celou nabízenou škálu hodnocení a to mnohdy překvapivě. 4 % se hlásí k výbornému projevu, až 50 % se hodnotí chvalitebně, průměrně se vnímá 34 % a 6 % žáků hodnotí svůj projev jako dostatečný a nedostatečný.

Porovnáme-li výsledky dospělých zaměstnanců s žáky, dospějeme k zajímavému výsledku. Rozdíl v autoevaluaci kultivovaného projevu obou skupin není výrazný, avšak patrný je. Vybraný vzorek mladistvých hodnotí svou schopnost kultivovaného projevu převážně pozitivně, dokonce až nadprůměrně. Bohužel dotazník nám dále neumožnil zjistit příčiny takového sebehodnocení, což by mohlo být podnětem pro další výzkum. Domnívám se, že dotazníkové šetření nám v poslední části dokázalo nižší míru skromnosti a pokory, na druhé straně vyšší míru sebevědomí a přeceňování se. V porovnání získaných hodnot jsou zaměstnanci zdrženlivější a skromnější. Zároveň jejich výsledky dokládají korektní jednání ohledně vyplňování dotazníku, k čemuž

docházím na základě absentovaných sebehodnocení známkou 4 - 5. Z pozice dospělého firemního zaměstnance předpokládám, že většina z nich aplikuje v praxi kultivovaný projev, který ve své profesi potřebují. Zároveň se jistě setkali se zpětnými reakcemi svého okolí, které je ke kultivovanosti v určité míře motivovalo. Žáci vycházejí jen z vlastního pocitu a omezených zkušeností, které získali převážně ve škole a ve svém sociálním prostředí.

4.5 Závěr výzkumu

V závěru praktické části věnované dotazníkovému šetření se budu věnovat stanoveným hypotézám a shrnutí získaných poznatků.

První očekávání (otázka) „*Dokážou zaměstnanci uvažovat o kultivovanosti i nad rámec pracovních vztahů, resp. při běžné mezilidské komunikaci?*“ bylo verifikováno. Důkazem toho je např. pojetí rodiče jako profese, při které je kultivovaný projev důležitý. Nebo je zajímavá myšlenka, že k charakteristice vysokoškolského absolventa patří samozřejmě kultivovaný projev.

Také druhé očekávání (otázka) „*Hraje při pojmání pojmu kultivovanost roli věk a zkušenosti?*“ byla částečně verifikována. Právě s ohledem na věk a zkušenosti s danou problematikou se projevovaly rozdíly nejen po jazykové stránce, ale také s dovedností dívat se na dotazovaný jev s nadhledem. V tomto ohledu se mi potvrdilo, že žáci přistupují k pojmu kultivovaný projev jako k teoretickému jevu, který neměli dosud potřebu smysluplně aplikovat v běžném životě. Ve škole se o něm učí, snaží se jej osvojit, ale stále jim chybí životní zkušenosti, které jim otevřou oči a dokážou význam kultivovaného projevu v pracovním i osobním životě. To, co zatím žáci postrádají, nabylo už většina zaměstnanců díky vlastním i profesním zkušenostem.

Po předchozích otázkách by se dalo očekávat, že se žáci budou při korektním hodnocení sebe sama hodnotit nižšími známkami, jelikož si uvědomí své vlastní rezervy. Otázka „*Hodnotí se při autoevaluaci kultivovaného projevu zaměstnanci vysoce známkou 1 - 2, žáci se hodnotí nižším stupněm 3 – 4? Zaměstnanci přirozeně čerpají z vlastních zkušeností a nabytých vědomostí, kdežto žáci hodnotí svůj projev*

pouze na základě subjektivního pocitu ovlivněného školním a rodinným prostředím.“
byla falzifikována. Dotazníkové šetření ukázalo, že žáci vnímají svůj kultivovaný projev na daleko vyšší úrovni než dospělí firemní zaměstnanci. Otázkou, možná i výzvou pro další výzkum, zůstává, co vedlo respondenty k mnohdy skromným i neskromným hodnocením sebe sama.

ZÁVĚR

Tématem mé závěrečné práce byl Kultivovaný projev, jeho osvojení a aplikace na 2. stupni základní školy a ve firemním vzdělávání. Práci jsem rozdělil do tří teoretických kapitol, jejichž obsah jsem následně uplatnil v praktické části formou dotazníkového šetření. Kultivovaný projev jsem teoreticky zpracoval od základního pojmosloví a komunikačních souvislostí přes zákonitosti verbální a neverbální komunikace ke specifickým požadavkům aplikace kultivovaného projevu. V praktické části, v dotazníkovém šetření, jsem zjišťoval aktuální stav, úroveň a povědomí o kultivovaném projevu na základě srovnání odpovědí jednotlivých respondentů ve školním a firemním vzdělávání. Odpovědi dotazovaných se v mnohém rozcházel i shodovaly. Celkově se prokázalo, že veřejnost má představu o existenci kultivovaného projevu, avšak nedokáže jej vhodně a přesně definovat. Každý respondent vnímal kultivovaný projev odlišně a to na základě různých sociologických faktorů, jako jsou věk, vzdělání, zkušenosti, a především prostředí, ve kterém se pohybují. Tzn. žáci vnímali kultivovaný projev jako nedílnou součást školního prostředí, kdežto zaměstnanci jej vztahovali do oblasti svého profesního působení.

Hlavním cílem mé závěrečné práce bylo teoretické vymezení jednotlivých složek kultivovaného projevu a následné zjištění aktuálního stavu povědomí o dané problematice u žáků druhého stupně základní školy a firemních zaměstnanců na základě komparativní analýzy z dotazníkového šetření. Cíle bylo dosaženo.

Práce pro mě byla přínosná v mnoha ohledech. Při tvorbě teoretických kapitol jsem si utřídil základní poznatky o kultivovaném projevu a využil různé informační zdroje. Zároveň jsem si uvědomil, jak se liší pedagogické přístupy k dětem a k dospělým a jak je důležité pro učitele (lektora) odborné vzdělání a komunikační kompetence. Pro mou budoucí pedagogickou praxi lingvisty z této práce vyplývá jediné, a to klást větší důraz na kultivované vyjadřování žáků i zaměstnanců, rozvíjet jejich komunikační schopnosti a dovednosti prostřednictvím efektivních metod a postupů. Zadané téma je podmětem pro další výzkumy, probíhající odděleně. V oblasti vzdělávání dospělých doporučuji psychologicko – sociologický výzkum, který vychází z autoevaluace dospělých, zejména oblasti myšlení, hodnotového systému a potřeb

uplatnění kultivovaného projevu v praxi. Ve školním vzdělávání doporučuji věnovat pozornost didaktickým otázkám, tj. formám, metodám, postupům a technikám ve vyučovacím procesu s odkazem na metodické portály pro učitele.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BARTÁK, J. *Aktuální problémy vzdělávání a rozvoje zaměstnanců v organizacích*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. ISBN 978-80-7452-113-3.

BARTÁK, J. *Personální řízení, současnost a trendy*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2011. ISBN 978-80-7452-020-4.

BELZ, H. a M. SIEGRIST. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-930-9.

CARNEGIE, D. *Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru*. Praha: Práh, 2010. ISBN 978-80-7252-280-4.

CARNEGIE, D. *Jak mluvit a působit na druhé při obchodním jednání*. 2. vyd. Praha: Beta, 2010. ISBN 978-80-7306-445-7.

DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

HOFFMANNOVÁ, J., JEŽKOVÁ, J., VAŇKOVÁ, J. *Komunikace sloh: učebnice českého jazyka pro střední školy*. Plzeň: Fraus, 2009. ISBN 978-80-7238-780-9.

HŮRKOVÁ, J. *Česká výslovnostní norma*. Praha: Scientia, 1995. ISBN 80-85827-93-X.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013. ISBN 978-80-7452-037-2.

KOŽMÍN, Z. *Tvořivý sloh, malé traktáty a malé scénáře*. Praha: Victoria Publishing, 1995. ISBN 80-7187-037-4.

KRAUS, J. *Rétorika v dějinách jazykové komunikace*. Praha: Academia, 1981.

LECHTA, V. a kol. *Terapie narušené komunikační schopnosti*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-901-9.

LINHART, J. et al. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 2003. ISBN 80-8584-61-7.

MACHOVÁ, S., ŠVEHLOVÁ, M. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-7290-061-7.

MARTINCOVÁ, O. a R. BRABCOVÁ. *Malý slovník jazykovědných termínů*. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 1998. ISBN 80-86039-66-8.

MEDLÍKOVÁ, O. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3455-2.

MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat. Základy rétoriky a komunikace*. 2. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. ISBN 978-80-86723-32-7.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.

MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010. ISBN 978-80-7452-002-0.

PLACHETKA, Jiří. *Velká encyklopedie citátů a přísloví*. Praha: Levné knihy, 2008. ISBN 978-80-7309-527-7.

PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace. Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4484-1.

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3069-1.

ŠERÁK, D. *Pěstování kultivovaného projevu a komunikační výchova ve škole (2. stupeň ZŠ)*. Praha, 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Katedra českého jazyka. Vedoucí diplomové práce Pavla Chejnová.

ŠMEJKALOVÁ, M. *Čeština a škola – úryvky skrytých dějin, Český jazyk a jeho vyučování na středních školách 1918–1989*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1692-6.

ŠPAČKOVÁ, A. *Moderní rétorika. Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0633-4.

TRÁVNÍČEK, F. *O vyučování slohu: Stilunterricht*. Brno: Ústřední učitelské nakladatelství a vydavatelství, 1943.

VALENTA, J. *Učíme (se) komunikovat – Metodika komunikace v rámci osobní a sociální výchovy*. Kladno: Aisis, 2005. ISBN 80-239-4514-9.

Seznam použitých internetových zdrojů

Citáty slavných osobností. [online]. c 2010 [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: <http://www.citaty-slavných.cz/kategorie/o-skole>.

DANEŠ, František. *Kultura mluvených projevů (její základní předpoklady a aktuální problémy)*. Naše řeč [online]. 1969, roč. 52, číslo 2-3 [cit. 2016-01-21]. Dostupné z: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv>.

KRČMOVÁ, Marie. *Rozvíjení mluveného projevu - nácvik, nebo teorie?* [online]. [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/stylistika/studie/rozvijeni.pdf>.

Metodický portál RVP [online databáze]. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, 2012. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/t/rvp>.

Příruční slovník jazyka českého [online databáze]. Praha: Ústav pro jazyk český, 2007-2008 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://psjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledej&heslo=kultivovanost>.

Slovník spisovného jazyka českého [online databáze]. Praha: Ústav pro jazyk český, 2011 [cit. 2016-01-04]. Dostupné z: <http://ssjc.ujc.cas.cz/search.php?hledej=Hledat&heslo=kultivovanost>.

VALENTA, Josef. *Základní terminologie, klasifikace a charakteristika narušené komunikační schopnosti*. In: Metodický portál RVP [online]. 17. červenec 2014 [cit. 2016-01-18]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/ZUF/18899/PREHLED-SPECIALNI-PEDAGOGIKY-NARUSENA-KOMUNIKACNI-SCHOPNOST.html/>.

Zskomenskeho.cz [online]. Základní škola Komenského Světlá nadsázkou. Dostupné z: <http://www.zskomenskehosns.cz/specialni-pedagog/rec-a-vady-vyslovnosti>.

SEZNAM ZKRATEK

- a. s. - akciová společnost
- RVP - Rámcový vzdělávací program
- s. r. o. - společnost s ručením omezeným
- ŠVP - Školní vzdělávací program

SEZNÁM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Paralingvistická komunikace 25

Obrázek 2: Neverbální komunikace29

Seznam tabulek

Tabulka 1: Srovnání vlastností verbální a neverbální komunikace 23

Tabulka 2: Vztahy a prostorové vzdálenosti 31

Tabulka 3: Osobní údaje respondentů žáků ve věkové kategorii 11 – 19 let52

Tabulka 4: Osobní údaje respondentů z firemního vzdělávání52

Tabulka 5: Autoevaluace kultivovaného projevu firemních zaměstnanců 55

Tabulka 6: Autoevaluace kultivovaného projevu žáků 56

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Vyplněný dotazník – firemní vzdělávání, žena	I
Příloha B - Vyplněný dotazník - firemní vzdělávání, muž	II
Příloha C - Vyplněný dotazník - školství, žákyně	III
Příloha D -Vyplněný dotazník - školství, žák	IV

Příloha A – Vyplněný dotazník – firemní vzdělávání, žena

Dotazníkové šetření

Vážený respondente,
touto formou Vás prosím o vyplnění dotazníku k problematice kultivovaného projevu. Dotazník slouží jako podklad pro zpracování mé závěrečné práce. Respondenty jsem rozdělil do dvou porovnávaných oblastí, a to firemní vzdělávání a školství. Odpověď na uzavřené otázky vyberte zakroužkováním, u otevřených otázek postačí odpovědět jedním slovem nebo větou. (Dobrovolně můžete přidat komentář či zdůvodnění).
Dotazník je anonymní, při vyplňování nejste limitováni časem.
Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

Osobní část dotazníku

Zakroužkujte, do jaké kategorie patříte.

- Respondent z oblasti: školství (ZŠ, SŠ) firemní vzdělávání
- Pohlaví: muž žena
- Věková kategorie: 11-19 20-30 31-50 50 a více

Výzkumná část dotazníku

1) Co si představujete pod pojmem kultivovanost?

CELKOVÝ PROJEV OSOBNOSTI POČÍNÁTE OD CHOVÁNÍ
KULTIVOVANOST SOUVISÍ S ÚROVNÍ VEDELEÁNÍ

2) Napište, jaké alespoň 3 aspekty tvoří kultivovaný projev.

- VYSTUPOVÁNÍ - INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE
- BH KULTURA HLUVY
- ETIKA
- STRES

3) Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.

- VEREJNÉ PROFESE (ÚŘEDNÍCI, LÉKÁŘI, UČITELÉ)
- OD STŘEDNÍHO MANAGEMENTU (NETÝRA SE POUZE VRCHOL MAN.)
- PROFESE RODIČE

4) V jaké míře se dokážete se kultivovaně projevat? Ohodnot'te se známkou.

(1 – můj kultivovaný projev je výborný; 5 – neprojevuji se kultivovaně, projev je nedostatečný)

1 2 3 4 5

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku. V případě zájmu o výsledek šetření mě můžete kontaktovat na e-mailové adrese daniel.serak@centrum.cz.

Příloha B – Vyplněný dotazník – firemní vzdělávání, muž

Dotazníkové šetření

Vážený respondente,
touto formou Vás prosím o vyplnění dotazníku k problematice kultivovaného projevu. Dotazník slouží jako podklad pro zpracování mé závěrečné práce. Respondenty jsem rozdělil do dvou porovnávaných oblastí, a to firemní vzdělávání a školství. Odpověď na uzavřené otázky vyberte zakroužkováním, u otevřených otázek postačí odpovědět jedním slovem nebo větou. (Dobrovolně můžete přidat komentář či zdůvodnění).
Dotazník je anonymní, při vyplňování nejste limitováni časem.
Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

Osobní část dotazníku

Zakroužkujte, do jaké kategorie patříte.

- Respondent z oblasti: školství (ZŠ, SŠ) firemní vzdělávání

- Pohlaví: muž žena

- Věková kategorie: 11-19 20-30 31-50 50 a více

Výzkumná část dotazníku

1) Co si představujete pod pojmem kultivovanost?

*slušné chování - vystupování, vyjadřování, komunikace - nejen písemná, e-mailová, osobní.
schopnost jednoznačného a jasného vyjadřování, popisů problémů...*

2) Napište, jaké alespoň 3 aspekty tvoří kultivovaný projev.

*vzhled - oblečení pro danou situaci
vyjadřování
slušné chování k ostatním*

3) Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.

*Mělo by být: novináři - televize, noviny, rozhlas
učitelé (od mateřské po VŠ)
vysokoškoláci - ing, mudr, ...
politiky - není pravidlem (spok s voliči)*

4) V jaké míře se dokážete se kultivovaně projevovat? Ohodnoťte se známkou.

(1 – můj kultivovaný projev je výborný; 5 – neprojevuji se kultivovaně, projev je nedostatečný)

1 2 3 4 5

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku. V případě zájmu o výsledek šetření mě můžete kontaktovat na e-mailové adrese daniel.serak@centrum.cz.

Dotazníkové šetření

Vážený respondente,
touto formou Vás prosím o vyplnění dotazníku k problematice kultivovaného projevu.
Dotazník slouží jako podklad pro zpracování mé závěrečné práce.
Respondenty jsem rozdělil do dvou porovnávaných oblastí, a to firemní vzdělávání a školství. Odpověď na uzavřené otázky vyberte zakroužkováním, u otevřených otázek postačí odpovědět jedním slovem nebo větou. (Dobrovolně můžete přidat komentář či zdůvodnění).
Dotazník je anonymní, při vyplňování nejste limitováni časem.
Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

Osobní část dotazníku

Zakroužkujte, do jaké kategorie patříte.

- Respondent z oblasti: školství (ZŠ, SŠ) firemní vzdělávání
- Pohlaví: muž žena
- Věková kategorie: 11-19 20-30 31-50 50 a více

Výzkumná část dotazníku

1) Co si představujete pod pojmem kultivovanost?

slušnost
chování v podle etiky v naší kultuře

2) Napište, jaké alespoň 3 aspekty tvoří kultivovaný projev.

spisovná mluva
slušné chování

3) Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.

Soudce
prezident
finanční poradce

myslím, že kultivovaný projev
by se měl by měl mít každý
člověk bez ohledu na profesi

4) V jaké míře se dokážete se kultivovaně projevovat? Ohodnoťte se známkou.

(1 – můj kultivovaný projev je výborný; 5 – neprojevuji se kultivovaně, projev je nedostatečný)

1 2 3 4 5

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku. V případě zájmu o výsledek šetření mě můžete kontaktovat na e-mailové adrese daniel.serak@centrum.cz.

Dotazníkové šetření

Vážený respondente,
touto formou Vás prosím o vyplnění dotazníku k problematice kultivovaného projevu. Dotazník slouží jako podklad pro zpracování mé závěrečné práce. Respondenty jsem rozdělil do dvou porovnávaných oblastí, a to firemní vzdělávání a školství. Odpověď na uzavřené otázky vyberte zakroužkováním, u otevřených otázek postačí odpovědět jedním slovem nebo větou. (Dobrovolně můžete přidat komentář či zdůvodnění).
Dotazník je anonymní, při vyplňování nejste limitováni časem.
Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

Osobní část dotazníku

Zakroužkujte, do jaké kategorie patříte.

- Respondent z oblasti: školství (ZŠ, SŠ) firemní vzdělávání
- Pohlaví: muž žena
- Věková kategorie: 11-19 20-30 31-50 50 a více

Výzkumná část dotazníku

1) Co si představujete pod pojmem kultivovanost?

chování se štedratně a také podle etikety

2) Napište, jaké alespoň 3 aspekty tvoří kultivovaný projev.

spisovná mluva
využití správných výrazů
vyhýbání se hrubým slověem

3) Jmenujte alespoň 3 povolání, kde je kultivovaný projev nedílnou součástí profese.

řečník
učitel
filosof

4) V jaké míře se dokážete se kultivovaně projevat? Ohodnoťte se známkou.

(1 – můj kultivovaný projev je výborný; 5 – neprojevuji se kultivovaně, projev je nedostatečný)

1 2 3 4 5

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku. V případě zájmu o výsledek šetření mě můžete kontaktovat na e-mailové adrese daniel.serak@centrum.cz.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Daniel Šerák

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

**Název práce: Kultivovaný projev, jeho osvojení a aplikace na 2. stupni základní
školy a ve firemním vzdělávání**

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh: 52

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 27

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 8

Vedoucí práce: doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.