

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ŽURNALISTIKY

Analýza neverbálních projevů v pořadu Máte slovo

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

Nováková Klára

Bakalářská diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Petra Chvojková

Olomouc 2013

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

V Olomouci dne.....

Podpis.....

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

Abstrakt

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

Klíčová slova

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

Abstract

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

Key words

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

Obsah

1. Úvod	7
2. Komunikace	9
2.1. Mediální komunikace	11
2.1.1. Mediovaná kvaziinterakce.....	12
2.2. Prvky komunikačního aktu	13
2.3. Kontext	17
2.3.1. Fyzický kontext	18
2.3.2. Sociální kontext	18
2.3.3. Kulturní kontexty	19
3. Verbální komunikace.....	21
4. Neverbální komunikace.....	21
4.1. Mimika	22
4.2. Řeč očí a pohledů	25
4.3. Kinezika.....	26
4.4. Gestika	27
4.5. Posturika.....	30
4.6. Haptika	30
4.7. Proxemika	30
4.8. Teritorium.....	31
4.9. Chronemika	31
4.10. Paralingvistika.....	32
5. Formát pořadu.....	33
5.1. Průběh pořadu.....	34
5.2. Prostředí pořadu.....	34
5.3. Vybrané díly.....	35
6. Analýza neverbálních projevů v pořadu Máte slovo	37
6.1. Moderátorka Michaela Jílková	37
6.2. Hosté pořadu.....	44
7. Závěr	54
8. Prameny	56
9. Seznam použité literatury	57
10. Internetové zdroje:.....	60

1. Úvod

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

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

Jelikož jsem se vždy zajímala o problematiku neverbální komunikace, zvolila jsem si za téma mé bakalářské diplomové práce analýzu neverbálních projevů. Pro tento účel jsem vybrala televizní pořad, který se natáčí živě, tudíž z pořadu nejsou vystříhány žádné scény a projev účinkujících není z velké části připraven. Velkou roli tu hraje prvek improvizace.

Už samotný název práce jasně naznačuje, čím se tato bakalářská diplomová práce bude zabývat. Cílem práce je na praktické ukázce prezentovat jednotlivé neverbální projevy vybraných hostů a moderátorky pořadu *Máte slovo*, následně dojde k explikaci jejich významu a působení v mezilidské komunikaci podle již existujícího teoretického rámce. Za praktickou ukázkou jsem si, jak bylo řečeno výše, vybrala pořad České televize *Máte slovo* s Michaelou Jílkovou, a to z důvodu, že zmíněný pořad je na neverbální komunikaci velmi bohatý.

Práce bude rozdělena do dvou částí. V teoretické části, která bude mít především deskriptivní charakter, dojde k vymezení základních pojmů spojených s neverbální komunikací (přestože se tato práce zabývá projevy neverbálními, lidská komunikace probíhá vždy komplexně a není možné ji striktně oddělovat od verba). Definuji jednotlivé neverbální prvky a pokusím se je co nejpřesněji zprostředkovat čtenáři tak, aby bylo explikováno jejich působení, projevy i dosavadní teoretické rámce, které je popisují.

Po prezentaci hlavních termínů nezbytných ke správnému pochopení celé práce, se zaměřím na představení pořadu, jeho základních charakteristik, prostředí, kde se natáčí, i přiblížení moderátorky Michaely Jílkové, její osobnosti a komunikačního stylu, a jejích hostů. Výše popsaný kontextuální rámec obklopující veškeré komunikační akty pořadu je stejně podstatnou součástí mé analýzy jako explicitní popsání jednotlivých neverbálních projevů. V pořadu *Máte slovo* moderátorka nestojí či nesedí na jednom místě, jak je to běžné u mnoha jiných vysílaných pořadů, nýbrž volně přechází mezi jednotlivými hosty. Zaměřím se také na

¹ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 8

rozmístění jednotlivých hostů podle názorové polarizace. Na základě provedeného předvýzkumu došlo k deskripci opakujícího se vzorce, kdy hosté s podobnými názory vždy stojí vedle sebe a naproti stojí jejich oponenti. To bychom mohli zařadit do pole produkční manipulace a snahy vyvolat či zostřit již existující konflikt. Zde se však mohu pouze domnívat a není ani v možnostech této bakalářské práce (ne)existenci manipulace zkoumat.

V „praktické“ části práce se budu věnovat již samotné analýze neverbálních projevů. Nejprve identifikuji neverbální prvky, pojmenuji je a pokusím se vyložit jejich působení a význam v mezilidské komunikaci. K tomuto účelu jsem si vybrala dva díly pořadu *Máte slovo* tak, aby oba zvolené díly byly bohaté na neverbální projevy a abych měla možnost získat dostatečný vzorek pro následnou analýzu. Pokud se podíváme na strukturu pořadu, zjistíme, že se jeho natáčení účastní kromě moderátorky nezvykle velký počet hostů. Následkem toho by úplná analýza všech neverbálních projevů těchto osob dalece přesáhla možnosti mé práce. Proto se bude analýza zabývat pouze vybranými hosty a prvky. Kritéria výběru jsou blíže vysvětlena v kapitole 2.

Vybranou metodikou k danému tématu bude analýza neverbálních sdělení. „*Sdělení je celek skládající se z jednotlivých znaků.*“² Půjde o kvalitativní metodu výzkumu, kdy se celek, v tomto případě sdělení jednotlivých účinkujících pořadu, rozloží na jednotlivé části a může tak dojít k detailnějšímu uchopení neverbálních projevů.

² LAMSER, V. Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 154

2. Komunikace

- Produkce a výměna sdělení a zejm. významů sdělení prostřednictvím znakových systémů.³

Ačkoliv se bakalářská diplomová práce primárně zabývá komunikací neverbální, je nutno ji usouvztažnit do širšího diskursu, tedy do komplexního rámce mezilidské komunikace. Komunikace je pro lidstvo jednou z nejdůležitějších součástí života. Díky komunikaci uspokojujeme své potřeby, navazujeme nové známosti, dorozumíváme se s okolím. „Žít znamená komunikovat. Nekomunikovat znamená umřít.“⁴

Z etymologického hlediska vychází pojem „komunikace“ z latinského communicatio, od communicare, což znamená spojovat či sdílet. Samotné vymezení termínu komunikace je značně interdisciplinární – komunikaci zkoumá řada vědních oborů, každý ji však pojímá z poněkud jiného úhlů pohledu. Z hlediska vývoje studia a výzkumu komunikace můžeme vyčlenit především tyto základní vědní obory, které se zabývají komunikací či do jejího studia určitým podílem zasáhly:

„Sociologii, psychologii, lingvistiku, ale také praktickou teorii žurnalistiky a v širším záběru také filozofii, estetiku, etnografii, filmovou vědu a právní vědy, ekonomii a další oblasti bádání, které se ze své perspektivy zabývají životem a jednáním lidí a společnosti.“⁵

Právě vysoce interdisciplinární povaha, která v sobě zahrnuje jednak aspekt sociálních a jednak humanitních věd, zapřičiňuje multiparadigmatickou povahu studia komunikace. Kromě výše zmíněných sociálních věd a humanitních věd se s problematikou komunikace můžeme střetnout i v kybernetice, matematické teorii informací. Toto technicistní zaměření přirovnává komunikační proces k dopravě... „komunikace je prostor vymezený pro spojení dopravními prostředky, dopravní cesta.“⁶

Pro potřebu této práce je ovšem chápání komunikace jako prostého lineárního procesu, jako pouhý přenos informace, příliš simplifikující a nedává prostor pro sledování a analýzu významů a složitějších nuancí mediované komunikace. Zjednodušeně by tak komunikace, jak

³ REIFOVÁ, I. Slovník mediální komunikace (2004). str. 98

⁴ MIKALÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 16

⁵ TRAMPOTA, T., VOJTĚCHOVSKÁ, M. Metody výzkumu médií (2010). str. 9-10

⁶ KRAUSE, J. a kol. Nový akademický slovník cizích slov A-Z (2005). str. 426

ji budu zkoumat v této práci, mohla být definována jako „*produkce a výměna sdělení a zejména významů sdělení prostřednictvím znakových systémů.*“⁷

S komunikací úzce souvisí pojem sociální interakce. Lidé jsou tvorové společenští, je pro ně přirozené navazovat kontakt s druhými prostřednictvím komunikace, čímž si vytváří sociální prostředí. Distinkce mezi komunikací a sociální interakcí jsou nepatrné, hranice mezi pojmy se jen těžko odhaluje. **Reifová** popisuje sociální interakci jako vzájemné působení individuí, potažmo skupin, jehož podstatou je proces komunikace. Podle **Vybírala** je pojem interakce obšírnější než komunikace, zahrnuje v sobě např. „*předávání dokumentů neznámému člověku či instituci "přes prostředníka", provázanost chování řidiče auta s chováním řidiče před sebou a za sebou či škálu jinak ovlivněného chování osob, kdy vliv na naše chování trvá, přestože s druhým právě nekomunikujeme.*“⁸

V závislosti na těchto teoriích vyplývá, že sociální komunikace naznačuje strukturu subsystému a je tedy druhem sociální interakce.

Podle typologie mezilidské komunikace rozlišujeme různé druhy komunikace. Základními rozdíly mezi jednotlivými typy závisí na rovině sociální organizace, tedy na vztahu mezi komunikátorem a příjemcem, vlastnostmi komunikačního procesu či typem zpětné vazby. V **intrapersonální komunikaci** jde o sdělení vnitřní, které probíhá na úrovni jednoho člověka. Komunikátor a příjemce je jedna a tatáž osoba. Příkladem může být například povzbuzování se u zrcadla nebo samomluva. **Interpersonální komunikace** je komunikace mezi dvěma lidmi, ale může být přítomno i lidí více. Umožňuje okamžitou zpětnou vazbu. Interpersonální komunikace mívá formu dialogu, interview nebo vyjednávání.

Jako jistou formu modifikace interpersonální komunikace můžeme chápat **skupinová komunikace**, která se vyznačuje složitější strukturou. „*Často může docházet k intruzi („skákání do řeči“), což může vyvolat zmatek, spory, konflikt.*“⁹ U skupinové komunikace záleží na velikosti skupiny. Podle **Lamsera**¹⁰ se komunikace mezi více, jak dvěma lidmi rozděluje na tři podskupiny. Komunikace v malé přehledné skupině, v mezostruktuře a v masovém měřítku. Komunikace v mezostruktuře znamená, že je pro jedince ještě relativně přehledná, ale zároveň znemožňuje osobní kontakt se všemi účastníky.

⁷ REIFOVÁ, I. Slovník mediální komunikace (2004). str. 90

⁸ VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 19

⁹ MIKALÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 35

¹⁰ LAMSER, V. Komunikace a společnost : Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 9

V **meziskupinové komunikaci** se objevují prvky anonymity, funguje ovšem na principu komunikace mezi již ustálenými skupinami (např. mezi různými sportovními týmy). S pojmem komunikace se pojí i mnoho dalších adjektiv, které pomáhají vyčleňovat specifické okolnosti komunikačního procesu. Ty nám dále umožňují určité situace jasně pojmenovat a vytvořit strukturu vědění, poznatků a výzkumných metod k tomu danému typu komunikace.

Zmiňuji zde například ještě komunikaci **institucionální**, kde výše zmíněná anonymita dále vzrůstá a také komunikaci **celospolečenskou**, která bývá podmíněna masovými médii a je charakterizována jako souhrn komunikačních procesů, jež jsou potencionálně dostupné všem příslušníkům dané společnosti. Na základě výše naznačených exkursů do jednotlivých složek komunikačního procesu je jasné, že komunikaci nelze studovat bez výhrad souhrnně, jako jediný celek, ovšem musíme si komunikační procesy dále dělit podle situace, za kterých probíhají a specifik, které daná situace přináší.

2.1. Mediální komunikace

Existuje nepřehledné kvantum různých definic a vymezení mediální komunikace. Někteří autoři zaměňují pojmy mediální komunikace s komunikací masovou a uchopují ji jako jeden a tentýž pojem. **Reifová**¹¹ explikuje, že pojem mediální komunikace v průběhu 90. let 20. století nahrazuje označení masová komunikace, jelikož masová komunikace nabývá specifického významu jako označení pro historicky podmíněné období lidského dorozumívání. V našem případě ovšem můžeme oba termín zaměňovat, jelikož jejich dělení je natolik úzké, že to pro tuto práci nemá význam.

*„Jsou to prostředky, které díky svým technickým možnostem přenášejí určité obsahy k velkému množství lidí, rozptýlených na velkém prostoru.“*¹² Tahle krátká definice mediální komunikace obsahuje všechny důležité aspekty, které je nutno při jejím studiu zohlednit.

Zprvče spojení mezi komunikátorem a příjemcem, v tomto případě s příjemci, je nepřímé. Neprobíhá tváří v tvář, ale prostřednictvím technických aparatur, které jej zprostředkovávají. Účastníci mediální komunikace jsou si prostorově vzdáleni. Právě od této vzdálenosti poté odvozujeme pojem, kterým můžeme příjemce mediálního sdělení označit masa (odtud pojem masová komunikace). Jedná se o neidentifikovatelně velkou skupinu, která je od původce sdělení oddělená prostorově a ve většině případů i časově.

¹¹ REIFOVÁ, I. Slovník mediální komunikace (2004). str. 102

¹² LAMSER, V. Komunikace a společnost : Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 201

2.1.1. Mediovaná kvaziinterakce

„Po převážnou dobu část dějin lidstva probíhala většina sociální interakce, již se lidé účastnili, tak, že se setkávali tváří v tvář.“¹³ S příchodem médií začaly vznikat nové druhy sociálních vazeb a nové způsoby interakcí. Komunikace už nemusela být zakotvena v čase ani v prostoru, což přineslo razantní změnu dosavadního komunikačního procesu. Komunikátor mohl najednou být na jiném místě a v jiný čas a obsah sdělení se přesto dostal až k příjemci. Najednou se objevuje několik nových prostředků, z nichž každý mění komunikační procesy jiným způsobem. Počátky mediované komunikace se přitom nesly v duchu minimalizace neverbálních složek komunikačního aktu. Pošta, knihtisk, noviny, všechny tyto prostředky kladly důraz na verbum. Až mnohem později umožnil technologický pokrok resurekci neverbální složky v mediální komunikaci. Mediální komunikace vyžaduje na rozdíl od komunikace tváří tvář nějaké technické médium (televize, papír, elektromagnetické vlny...). Rozdílnost času a prostoru a přítomnost médií daly vzniknout **mediované kvaziinterakci**.

Thompson¹⁴ člení komunikaci na tři kategorie: na komunikaci tváří v tvář, mediovanou interakci, která je dialogická (rozhovor po telefonu) a nakonec na mediovanou kvaziinterakci, která je monologická.

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

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

Mediovaná kvaziinterakce se liší od komunikace tváří tvář v několika bodech. **Thompson**¹⁵ říká, že diváci sledující v televizi pořad musí do jisté míry potlačit časoprostorový rámec svého každodenního života a dočasně se přeorientovat na jiný čas a

¹³ THOMSON, J. B. Média a modernita: Sociální teorie médií (2004). str. 70

¹⁴ Tamtéž. str. 70

¹⁵ THOMSON, J. B. Média a modernita: Sociální teorie médií (2004). str. 71

prostor. Jelikož se pořad *Máte slovo* natáčí živě, odpadá zde rozdílnost časová. Hosté pořadu, kteří ví, že jsou sledováni větším počtem recipientů mají tendenci chovat se jinak, než je to v soukromí. Přizpůsobují se své představě, jak chtějí, aby je publikum vnímalo. Navíc komunikátor ve většině případů podobných pořadů nevidí reakce příjemců, tudíž nemůže podle toho dále reagovat a uzpůsobovat své vystupování. V pořadu *Máte slovo* ovšem kromě televizních diváků, koexistují i diváci přímo ve studiu, kteří svou reakcí podávají komunikátorovi informace, jak je na jeho sdělení reagováno (potlesk, smích...)

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

2.2. Prvky komunikačního aktu

Tato podkapitola se zabývá prvky, které určitým způsobem zasahují do komunikace. Jádrem společenské komunikace je přenos informací z bodu A do bodu B. To platí i v případě intrapersonální komunikace, která sice nezahrnuje další osobu, ale i tak směřuje odněkud někam. Komunikační modely se pokoušejí v sobě zahrnout všechny prvky, které jsou během sdělení relevantní. První fázi vývoje komunikačních modelů se stavělo na přesvědčení, že komunikace funguje na principu jednosměrného toku informací. Prvními takovými modely, které podporovaly tuto tezi, byly takzvaná Laswellova formule a Shannon-Weaverův model. Oba tyto modely přijímají komunikaci na bázi lineárnosti. Tedy neobsahují zpětnou vazbu, v jejich podání funguje komunikace jako persvazivní akt, kdy je zcela ignorován interpretační rámec příjemce, který nemá možnost se bránit intenci komunikátora.

Teprve Norbert Wiener, zakladatel kybernetiky, přidává k lineárním modelům zpětnou vazbu a z lineárních modelů se vyvíjí modely cirkulární, kdy dochází k výměně rolí a z příjemce se rázem může stát komunikátor.

Jak už bylo zmíněno výše, multiparadigmatická povaha studia komunikace s sebou přináší kvantum odlišných definic. Většina definic operuje s pěticí základních komunikačních prvků. Mezi ně patří: komunikátor, příjemce, komunikační kanál, sdělení a účinek. Některé z definic užívají ve svých tezích i prvky jako je kód, komunikační šum, komunikační kontext...

Komunikátor

Pojem „komunikátor“ vychází z etymologického pohledu z latinského *communio*, v překladu sdílet, sdělovat. Označení komunikátora se v modelech S-M-R (sender – message-receive) často liší. „V lineárních modelech komunikace ten, kdo je původcem mediovaného

sdělení a komu se zpravidla přisuzuje role iniciátora komunikačního chování. Procesuální a technické modely komunikace užívají především výraz „zdroj“ nebo „vysílač.“¹⁶ Jako první termín „komunikátor“ použil George Gerbner. Různorodost označení ovšem neznačí odlišné funkce, pouze jiná pojmenování pro jeden a ten samý prvek komunikačního aktu.

V průběhu života se každý člověk stává v určitých okamžicích komunikátorem. Za komunikátora může být považován jak jedinec, tak i skupiny osob, či mediální organizace, které zodpovídají za sběr, úpravu a distribuci informací.

Komunikátor v pořadu *Máte slovo*

Jelikož je *Máte slovo* založeno na formě diskuze, lineární model by nám nedovolil správné uchopení komunikačního aktu. V tomto pořadu se uplatňuje především transakční model komunikace, kdy se v roli komunikátora střídají jednotliví hosté a moderátorka pořadu. Hlavním iniciátorem pořadu je však moderátorka, která diskusi usměrňuje, přiděluje a odnímá slovo jednotlivým hostům a často klade otázky.

Příjemce

Každé sdělení má svého příjemce (též recipient, komunikant, adresát, čtenář, posluchač). Příjemce představuje prvek komunikace, jemuž je sdělení primárně určeno a jehož komunikace vědomě či nevědomě oslovuje.

Až do 70. let 20. století se příjemce vnímá pouze jako pasivní subjednotka komunikačního aktu, která zcela přijímá intenci komunikátora. Následně dochází k obratu a příjemce je označován za aktivního účastníka komunikace. Jeho rolí už není jen mechanické přijetí obsahu sdělení bez odlišné interpretace významu, než jakou vyslal komunikátor. Příjemce tedy ze sdělení může dekodovat jiný význam, než jaký tam komunikátor zakódoval. To potvrzuje i **Křivohlavý**. „*Posluchač ale není pasivním reproduktorem, má své chtění, své vlastní strategické záměry, svou vlastní činnost – nečeká jen na to, co se mu řekne!*“¹⁷

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

Pokud příjemce není schopen sdělení odkódovat, nebude schopen pokračovat v komunikačním aktu.

¹⁶ REIFOVÁ, I. Slovník mediální komunikace (2004). str. 105

¹⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str.22

Příjemce v pořadu *Máte slovo*

Pokud bychom za prvotního iniciátora považovali moderátorku pořadu, která na začátku pořadu v krátkém monologu představí téma vysílaného dílu, představí hosty a následně položí první otázku, pak chápeme i samotné hosty pořadu jako příjemce. Role příjemců a komunikátorů se v průběhu pořadu neustále mění. Respektive takto bychom komunikaci popsali, jednalo by se o interpersonální, potažmo skupinovou komunikaci.

Pokud se na komunikaci v pořadu podíváme jako na projev institucionální, pak jsou za příjemce považováni diváci pořadu, tedy ona neidentifikovatelná masa anonymních lidí, která je rozptýlená prostorově i časově (přestože se pořad vysílá živě, existují archivy, kde se dají jednotlivé díly stáhnout, každý díl je také vysílán dvakrát, jednou jako živé vysílání a podruhé jako repríza).

Komunikační kanál

Důležitým aspektem komunikačního procesu je prvek komunikačního kanálu. Většinou si pod termínem komunikační kanál představíme média. Televizi nebo třeba rádio, které nám zprostředkovává pořad, který sledujeme, respektive posloucháme. Technické aparatury ovšem nejsou jedinými kanály, kterými se komunikace šíří od komunikátora směrem k příjemci. Ve společenské komunikaci se dá mezi kanály zařadit i vzduch a samozřejmě zrakový a sluchový systém. „*Smysl zrakový (vizuální) a sluchový (auditivní) bývají nazývány „kulturními“ smysly, protože na nich závisí kulturní vývoj člověka a možnost komunikačních aktů, jež mají základ současně společenský i kulturní.*“¹⁸

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

Komunikační kanál v pořadu *Máte slovo*

Jako komunikační kanál můžeme v tomto případě definovat technické aparatury. V souvislosti k tématu práce je nutno zohlednit především kanály smyslových orgánů, především zrakových. Jelikož je v pořadu neverbální složka značně provázána se složkou verbální, komunikační kanály zde v prvotních fázích zprostředkovávají hlavně sluchové a zrakové vjemy.

Sdělení

Na vymezení sdělení můžeme nahlížet ze dvou odlišných stran. Podle procesuální školy je za sdělení považováno to, co se snaží jakkoliv zasáhnout, ovlivnit či změnit chování

¹⁸ LAMSER, V. Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 15

adresáta. Sémiotická škola se zaměřuje na „*texty, které v interakci s recipientem tvoří významy*.“¹⁹

Lamser aplikoval ve spojení s obsahem komunikace výstižné přirovnání. „*Obsahem čili soustavou informací vstupuje do „anatomie“ komunikačního aktu „krev“*“.²⁰

Sdělení v pořadu *Máte slovo*

Každý díl pořadu *Máte slovo* je tematicky zaměřen na některé svého času společensky zajímavé téma. Díly vybrané pro potřeby této práce se věnují novoroční amnestii Václava Klause a druhému pilíři důchodové reformy. V obou vybraných dílech pořadu *Máte slovo* se tato témata stávají preferovanými obsahy veškerých sdělení.

Efekt

„*Každý komunikační akt nebo proces obsahuje záměr a dosahuje nějakého efektu*.“²¹

Efekt se vyznačuje jako reakce či změna v postoji, názorech či chování a to buď u jedince anebo celé skupiny příjemců. Nekomunikujeme, aniž bychom předpokládali, že naše sdělení bude mít žádaný efekt. Avšak ne vždy se intence komunikátora shoduje s výsledným efektem, které sdělení vyvolá. Efektivita promluvy závisí na komunikačních schopnostech původce sdělení, dále sociálním vlivu, empirické zkušenosti, věku, víře a dalších faktorech.

Efekt v pořadu *Máte slovo*

Z výše popsané difference mezi intencí mluvčího a skutečným efektem vyplývá, že odhalit efekt, které mají sdělení v jednotlivých dílech pořadu na jeho diváky, není v možnostech této bakalářské práce. Pořad *Máte slovo* je koncipován jako diskusní pořad, kde jsou proti sobě postaveny dvě názorově odlišné strany. Právě díky alespoň částečné znalosti hostů tohoto pořadu (známe jejich povolání, důvod proč jsou v pořadu, moderátorka je navíc jasně zařazuje podle stanovisek, jaká k problému zastávají) můžeme považovat záměry stojící za sděleními zástupců těchto názorově polarizovaných stran za prediktabilní. Obě strany se snaží pomocí argumentů přesvědčit příjemce o nějaké skutečnosti. Zda se ovšem záměr shoduje s efektem, je těžké posoudit, protože, jak už bylo řečeno, příjemcem je v institucionálním pojetí komunikace neidentifikovatelná skupina příjemců, u níž je prakticky nemožné vysledovat výsledky efektu pořadu.

¹⁹ MCQUAIL, D. Úvod do masové komunikace (1999). str. 410

²⁰ LAMSER, V. Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 16

²¹ LAMSER, V. Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 17

2.3. Kontext

*„Kontext je aktuální vztahový rámec, celek všech proměnných, ve kterém se naše komunikace uskutečňuje a v němž je důležité: s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč a s jakým účinkem komunikujeme.“*²² Při studiu komunikace je nutno uvědomit si řetězec proměnných, které mohou významnou měrou ovlivňovat průběh komunikačního aktu.

Přijetí aktivního působení příjemců v komunikačním aktu s sebou přineslo do studia komunikace nový prvek. Dříve byl příjemce považován pouze za pasivní součást komunikačního procesu, pouze mechanicky přejímající význam sdělení tak, jak jej komunikátor zamýšlel. V současnosti ovšem převládá názor, že pokud s někým mluvíme s určitým záměrem, je nutno si uvědomit, že náš komunikační partner není „tabula rasa“, ale naopak má „něco za sebou“ a jeho minulost, ale i přítomnost ho v mnoha věcech determinuje. Stejně faktory poté samozřejmě působí i na komunikátora. Ve většině případů si kontext vůbec neuvědomujeme a bereme ho na vědomí pouze intuitivně. Jednoduše řečeno, víme, s kým mluvíme, co si smíme v dané situaci dovolit vyslovit, vnímáme prostředí, hodnotíme komunikačního partnera.

Podobně jako se komunikace vyznačuje interdisciplinární povahou, podobný fenomén zaznamenáváme i u kontextu, který jednotlivé vědní obory studují z odlišného hlediska. Z oblasti psychologie je kontext rozdělován na vnější a vnitřní, jak uvádí například **Vybíral**²³.

Mezi **vnitřní** kontext se řadí všechny podmínky, které nás v minulosti i přítomnosti ovlivnily a vytváření naší představu o světě. Tyto mentální konstrukty se neustále obměňují, doplňují, transformují z nově získávaných zkušeností a zážitků. Řadíme sem asociace, které si většinou nevědomky vytváříme, emoce nebo vztah ke komunikačnímu partnerovi.

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

Zkoumání kontextu z pohledu psychologického by bylo pro tuto práci, která se snaží zanalyzovat projevy neverbální komunikace, značně náročné především co se vnitřního kontextu týče. Mnohem vhodnějším rozdělením se jeví dělení kontextu podle **Nicky Hayesové**²⁴. Ta rozděluje kontexty do tří skupin: Fyzické kontexty, sociální kontexty a kulturní kontexty.

²² VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 27

²³ VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 27

²⁴ HAYES, N. Základy sociální psychologie (2009). str. 9–15

2.3.1. Fyzický kontext

Za fyzický kontext se považuje prostředí, ve kterém se nacházíme, v rámci pořadu *Máte slovo* se jedná o studio, kde natáčení odehrává. Započítává se do něj, jak samotný prostor, tak zařízení a aparatura, která se v něm vyskytuje. **Lamser**²⁵ například zmiňuje, že prostor je objektivním spojujícím článkem situace. Ale nejsou to jen studia, byty nebo kanceláře. Za fyzický kontext je brána i tlačenice v hromadné dopravě, která nás ovlivňuje. V podstatě všechno kolem nás. Studium fyzických kontextů se zabývá psychologie životního prostředí.

2.3.2. Sociální kontext

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

2.3.2.1. Scénář

*„Sociální jednání má velmi často podobu plánovitých posloupností, které regulují chování a umožňují nám očekávat průběh událostí, podobně jako je tomu ve scénáři divadelní hry.“*²⁶ To znamená, vrátíme-li se k našemu případu v obchodě, že všem účastníkům, tedy nám jako zákazníkům, dalším lidem čekajících v řadě za námi i pokladní, je zcela jasné, co se od nás v dané situaci očekává, jak se máme chovat a co od situace očekávat.

2.3.2.2. Role

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

²⁵ LAMSER, V. Komunikace a společnost: Úvod do teorie společenské komunikace (1969). str. 17

²⁶ HAYES, N. Základy sociální psychologie (2009). str. 9

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

2.3.2.3. Sociální schéma

„Sociální interakce se odehrává v kontextu, který zahrnuje mimo jiné sociální zkušenost, uloženou a používanou ve formě sociálních schémat.“²⁷

Sociální vědomosti, které obsahují chápání dané situace, člověka, nás samých nebo situace, vychází z ucelených schémat, které řídí naše chování. Jejich úkolem není pouze usměrňování našeho jednání, ale řídí i kognici. Povaha vzpomínek závisí mimo jiné i na tom, jaké schémata byla použita při zapamatovávání.

2.3.2.4. Sociální identita

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

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

„Proces vnímání druhých lidí na základě jejich členství ve skupinách je základní součástí lidského myšlení a spoluutváří další sociální procesy – zvláště formování společenských norem a existenci stereotypů a předsudků.“²⁸ Sociální identita je tedy součástí kontextu sociální interakce.

2.3.3. Kulturní kontexty

Hayesová upozorňuje na riziko zkreslení výsledků výzkumu, ke kterému může dojít, pokud se nevěnuje pozornost vlivu kultury, identity a etnocentrismu.

²⁷ HAYES, N. Základy sociální psychologie (2009). str. 13

²⁸ HAYES, N. Základy sociální psychologie (2009). str. 15

Jako příklad uvádí situaci, kdy psychologové a pedagogové zkoumali vliv školního prospěchu na sebedůvěru dětí. Závěrem jejich zkoumání byla teze říkající, že sebedůvěra dětí je přímo determinována jejich prospěchem ve škole. Nejhorší prospěch měly ze všech skupin černošské dívky. Výsledkem studie bylo tedy přesvědčení, že černošské dívky mají nízké sebevědomí. Černošské dívky měly ovšem sebevědomí vysoké, protože jejich priority byly zcela jiné, než vědci předpokládali. Tyto dívky nepovažovaly prospěch ve škole pro svůj život za podstatný, takže jejich sebedůvěru nijak neovlivnil. Zde se setkáváme s důkazem původního tvrzení Hayesové, že při zkoumání musíme brát v potaz i kulturní kontext.

Stejnou roli musíme kulturnímu kontextu přikládat i ve spojení s neverbální komunikací. Neverbální komunikace také podléhá kulturním zvyklostem. Například Italové mají velmi rozsáhlou gestikulaci, nebojí se přistoupit ke svému komunikačnímu partnerovi blíže a vstoupit tak do jeho osobní zóny a jejich posturika je velmi uvolněná. Naopak asiáté mají jen velmi omezenou gestikulaci, jejich neverbální komunikace je strohá a mírná. Ve dvou dílech pořadu *Máte slovo*, které budu v této práci analyzovat, však vystupují pouze lidé s českou národností, tudíž zde etnocentrismus nemusím brát na vědomí.

3. Verbální komunikace

Přestože se bakalářská diplomová práce zabývá především komunikací mimoslovní, často je doprovázena komunikací verbální, tj. slovní. Vyznačuje se svou závislostí na komunikaci neverbální, jelikož se nikdy neobjevuje jako samostatná složka, ale pouze ve spojení s neverbální. Naopak, neverbální komunikace není závislá na slovní komunikaci.

Základními aspekty verbální komunikace je užívání artikulované řeči. Jedná se o vyjádření pomocí slov neboli prostřednictvím jazykového znaku a významu na něj vázaného. Řeč se stala nezbytnou součástí života. Verbální komunikace ovšem nepopisuje pouze mluvenou část, ale zahrnuje i formu psanou.

- Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků, proces vzájemného sdělování, percepci (vnímání) a recepci (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.²⁹

4. Neverbální komunikace

Kromě slovního vyjádření se v oblasti komunikace může člověk dorozumívat i beze slov. K tomu využívá pohybů těla. Těmto pohybům, kdy se člověk snaží dorozumět se svým okolím bez použití slov, se nazývá neverbální komunikace.

Křivohlavý³⁰ zahrnuje do oblasti neverbální komunikace i další aspekty lidského života. Mezi neverbální komunikaci řadí i lidské výtvoř jako jsou výtvarné díla či tanec. S tím souhlasí i **Lewis**³¹, který nadále přiřazuje i úpravu zevnějšku a životního prostředí.

Tato bakalářská diplomová práce se v empirické části bude věnovat pouze pohyby těla a výrazy obličeje, tedy oblasti nazývanou jako řeč těla. Tedy způsob oblékání hostů či moderátorky nebudu brát během analýzy v potaz.

Podle **Watzlawicka**³² je základním rysem člověka chování. Ovšem chování jako takové nemá žádnou kontradikci, tedy neexistuje eventualita, jak by se člověk mohl ne-chovat. A právě z jednoduchého faktu, že chování má význam sdělení, vyplývá, že stejně jako se nejde ne-chovat, nelze i ne-komunikovat. Absence slov neznamena, že svým chováním

²⁹ VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 86

³⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str. 177–211

³¹ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 216

³² WATZLAWICK, P. Pragmatika lidské komunikace: Interakční vzorce, patologie a paradoxy (1999). str. 43

něco nesdělujeme. To potvrzuje i **Vybíral**³³, který dodává, že svým tělem člověk ustavičně něco sděluje, protože i netečný obličej a celkový klid těla o něčem vypovídá.

Neverbální komunikace (mimoslovní, nonverbální) často doprovází komunikaci verbální. Sdělujeme ji své emoce, postoje nebo nálady. **Černý**³⁴ uvádí, že může sloužit mnoha společenským účelům, které se dají rozdělit do čtyř skupin:

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

Význam neverbálních projevů je závislý na kontextu dané situace, kde jsou projevy používány. *„Vždy závisí na kulturním a situačním kontextu a také na samotném pozorovateli.“³⁵ Významy neverbálních znaků jsou podmíněny kulturou, dobou, sociální skupinou i prostředím.“³⁶*

Většina neverbální komunikace je nevědomá a skutečný postoj mluvčího se podle nich dá poznat mnohem lépe, než je tomu u komunikace verbální. Vědomé používání neverbálních projevů označoval **Goffman**³⁷ za „dramatic performance.“ Jedná se o cílené sociální chování charakterizováno hraním.

Problematika neverbální komunikace se sice vyznačuje jako komplexní oblast, přesto bývá diferencována na jednotlivé segmenty, které se liší podle toho, která část těla se pohybuje.

4.1. Mimika

- Jde o sdělování výrazem obličeje. Pomocí obličeje dochází ke sdělování pocitů empatie a sympatie. Prostřednictvím obličeje vyjadřujeme i naše emoce a interpersonální postoje.³⁸

³³ VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 23

³⁴ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 20

³⁵ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 19

³⁶ VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace (2000). str. 68

³⁷ GOFFMAN, E. Všichni hrajeme divadlo (1999). str. 25

³⁸ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 97–98

- Mimika jsou pohyby svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž hovoří. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího.³⁹
- Slovo mimika je řeckého původu. V podstatě jde u mimiky o citlivé modelování vnitřních psychických stavů výrazy obličeje. Výrazem obličeje pak své duševní stavy sdělujeme druhým lidem.⁴⁰

Mimika je tedy součástí neverbální komunikace, kdy komunikujeme prostřednictvím obličeje. Výraz obličeje může odrážet aktuální psychický stav, ale i dlouhodobější charakteristický postoj jedince. „*Někdo se může dost často mračit, ale ještě to nemusí znamenat, že je neustále naštvaný na celý svět.*“⁴¹ Mimické svaly jsou považovány za jeden z nejdůležitějších aspektů sociální komunikace. „*Mimické svalstvo je svým uspořádáním schopno vyjádřit i ty nejjemnější vnitřní prožitky.*“⁴²

Emoce dělíme na primární a sekundární. Mezi primární patří, jak uvádí Jaro **Křivohlavý**⁴³, sedm emocí, které nejsnadněji můžeme v obličeji rozpoznat. Jsou to: štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení a zájem. Ostatní emoce, které se z výrazu obličeje rozpoznávají hůře, se klasifikují jako sekundární.

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

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

1. Oblast čela a obočí

³⁹ MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 125

⁴⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988) str. 34–35

⁴¹ MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 126

⁴² TEGZE, O. Neverbální komunikace (2003). str. 305

⁴³ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str. 127

Mimika slouží k vyjadřování emocí. Každá část obličeje přispívá k celkovému dojmu, ale některé části vyjadřují danou emoci větší mírou než další dvě části obličeje. Podle **Černého**⁴⁴ je oblast čela a obočí důležitá při překvapení. Pomocí čela a obočí můžeme překvapení identifikovat ze 79 % přesností a to proto, že při překvapení pracují mimické svaly především v oblasti čela.

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

Zvednutí obočí. Zvednutí obočí může mít spoustu výkladů. **Pease**⁴⁵ například uvádí, že zvednutí obočí značí pozdravný signál, kterým dáváme najevo, že si uvědomujeme přítomnost osoby. To potvrzuje i **Černý**⁴⁶. Při úvodním setkání a prvním zrakovém kontaktu s druhou osobou se naše obočí nevědomky pozdvihne. Tento efekt trvá pouze pětinu sekundy.

Zvednutí jednoho obočí. Zvednout obě obočí dokáže každý člověk. Avšak existují jedinci, kteří umí zvednout pouze jedno obočí. To znamená, že jedno obočí se zvedne, ale druhé zůstává v klidu nehnuté. Tento mimický projev **Morris** považuje za náhradu výroku: „*tomu se mi nechce věřit.*“⁴⁷

Sraštění obočí. Při vzteku, nepochopení nebo úzkosti dochází k přiblížení obočí ke kořenu nosu. Tento jev je často doprovázen i zkrabatěním čela. Například při rozčilení dochází k vytvoření vertikálních vrásek na čele a obočí je pokleslé. U smutku jsou příznaky podobné, ale podle **Černého**⁴⁸ se na čele vyskytují vrásky v horizontálním směru, ale obočí se stejně jako v předcházejícím případě svažuje ke kořenu nosu.

2. Oblast očí a víček

⁴⁴ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 121

⁴⁵ PEAS, A., PEASOVÁ, B. Řeč těla (2008). str. 162

⁴⁶ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 122

⁴⁷ MORRIS, D. Řeč těla: Bodytalk (1999). str. 94

⁴⁸ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 122

„Velká část kontaktu s okolním světem se uskutečňuje našim zrakem. Tento smyslový orgán je význačným zdrojem informací o světě a lidech v něm.“⁴⁹ Pohled, jakým se na nás někdo dívá, může mnohé prozradit. Pokud se na nás někdo dívá shora, působí povýšeně a arogantně. Naopak pohled zdola vyvolává spíše pocit nejistoty nebo se jedná o projev slušnosti a skromnosti.

Problematika spojená s očním kontaktem bývá záměrně vyřazována z oblasti mimiky a prezentována jako samostatná dílčí oblast, jelikož oční kontakt je sám o sobě důležitým prvkem komunikace.

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

V této podkapitole se zaměříme především na ústa. Ústa nám mohou o emocích druhé osoby mnohé napovědět. Mezi nejvýraznější neverbální projevy v oblasti dolní části obličeje je bezesporu úsměv. Nejdříve vytyčíme hranici mezi smíchem a úsměvem. *„Hranicí mezi úsměvem a smíchem snáz slyšíme, než vidíme. Různá haha, hoho, hihi však nepatří k mluvení beze slov.“⁵⁰* Z toho důvodu se v analýze zaměřím pouze na úsměv.

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

4.2.Řeč očí a pohledů

Říká se, že oči jsou oknem do duše. Podle **Křivohlavého** vytváří řeč očí a pohledů jádro mimoslovní sociální komunikace. V rámci neverbální komunikace hraje oční kontakt důležitou roli, proto je z oblasti mimiky většinou vydělován a prezentován jako samostatný segment neverbální komunikace. *„Ve styku člověka s člověkem patří řeč očí k nejdůležitějším způsobům sdělování.“⁵¹*

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

⁴⁹ TEGZE, O. Neverbální komunikace (2003). str. 320

⁵⁰ VÁVRA, V. Mluvíme beze slov (1990). str. 250

⁵¹ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 124

Křivohlavý⁵² uvádí pokus zaměřující se na problematiku očního kontaktu. Pokusné osoby mluvily s pomocníkem experimentátora na předem připravené téma. Během konverzace se měnily podmínky. Nejprve hovor probíhal tváří v tvář, následně si experimentátor nasadil černé brýle nebo masku tak, aby zakrývala celý obličej. Výsledky potvrdily, že čím méně zrakového kontaktu osoby s pomocníkem experimentátora měly, tím byl pro ně rozhovor nepříjemnější. Pokusná osoba také odpovídala daleko úsporněji, používala podstatně kratší věty. Tento pokus dokazuje, že oční kontakt je v sociální interakci velmi důležitý, přestože si to většina lidí ani neuvědomuje.

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

Vávra píše, že se zornice rozšiřují i v případě strachu. „*Stav hrůzy a děsu“ mívá opravdu velké zornice. Nikoliv jen velké oči, jak bývá v ustálených rčeních mnoha národů.*“⁵³

Řeč očí o nás může mnohé napovědět. **Lewis**⁵⁴ popisuje jak účinně používat zrakový kontakt například při pracovním pohovoru, tak abychom zapůsobili. Důležité jsou podle něj tři faktory: kam se dívat, jak dlouho se dívat a kdy se dívat.

Oční kontakt je stejně jako další signály neverbální komunikace podmíněn kulturně. „*V západních kulturách je běžný přímý a častý kontakt pohledem, v asijských zemích svědčí o nedostatečném respektu a může vyvolat agresi.*“⁵⁵

4.3. Kinezika

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

⁵² KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str.

⁵³ VÁVRA, V. Mluvíme beze slov (1990). str. 295

⁵⁴ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 217

⁵⁵ BRUNO, T., ADAMCZYK G., Řeč těla: Přesvědčte svou mimikou, gesty a držením těla (2005). str. 33

Někteří autoři mezi nimi například **Černý** nebo **Křivohlavý** vysvětlují kineziku jako nadřazený pojem a gestiku jako její součást. Ale například **Mikuláščík** kineziku pojímá jako samostatnou oblast, která se od gestiky liší: „*podle kritéria spontánnosti a záměrnosti, společenského konsensu a podle gestického dokreslování verbálního sdělení.*“⁵⁶ Kinezikou tedy na rozdíl od gestiky rozumíme spontánními pohyby různých částí těla.

4.4. Gestika

- V latině *gestus* znamená řečnický posunek, *gestikulus* pak jako zdobnělina znamená „posuneček“, tj. drobný řečnický pohyb.⁵⁷

Neverbální komunikace zahrnující úmyslné i neúmyslné pohyby rukou, hlavy nebo nohou se označuje gestika. Nejčastěji verbální řeč doplňujeme gestikulací rukou. Použití gest je závislé na každé jednotlivé osobě, kultuře a samozřejmě kontextu situace. „*Jedno gesto může v různých situacích znamenat něco jiného. Natažený prst může znamenat ukazování určité věci stejně jako varování či hrozbu.*“⁵⁸

Rozdílné gestikulace si můžeme všimnout i u rozdílných etnických skupin nebo národností. „*Zde je možné poukázat například na francouzskou eleganci, italskou výbušnost, anglickou zdrženlivost atd.*“⁵⁹

Gestikulace je v literatuře popisována jako pohyb některé části lidského těla, především rukou. „*Lidská ruka obsahuje 27 malých kostí, mezi nimi i osm zápěstních kůstek, které vzájemně spojuje síť vazů.*“⁶⁰ Díky této spoustě kostí, které spojují desítky svalů, můžeme s pomocí rukou vyjádřit naše myšlenky či emoce. Ruce mohou sloužit jako samostatný nástroj pro dorozumívání, například u znakové řeči, nebo mohou verbální komunikaci doplňovat.

Stejně jako je tomu u jiných neverbálních projevů i u gestikulace záleží na každém individuálním jedinci. Někteří mají úsporná gesta, příliš s rukama nehýbají, vypadají nepřirozeně a strojeně. Naopak, pokud má někdo výraznou gestikulaci, může i to v nás

⁵⁶ MIKULAŠČÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). Str. 128

⁵⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str. 71

⁵⁸ KLEIN, Z. Atlas sémantický gest (1998). str. 59

⁵⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str. 74

⁶⁰ PEAS, A., PEASOVÁ, B. Řeč těla (2008). str. 121

vyvolat negativní pocity. Velkých rozdílů si můžeme všimnout u různých národností. Například Italové jsou známí svými výraznými gesty, ale Japonci naopak tolik negestikulují.

Klein⁶¹ uvádí ve své publikaci základní funkce gestikulace. Zprv je to funkce expresivní, kdy jde o vnější vyjádření vnitřního stavu jednice. Funkce signální předává příjemci informace. Funkce deskriptivní předává informace, které jsou složitějšího charakteru, a je zde důležitým aspektem abstraktní myšlení. **DeVito**⁶² pojímá funkce gestikulace z trochu jiného hlediska. Podle něj gesta zdůrazňují, doplňují, popírají, regulují a řídí, opakují a nahrazují. Veškerá komunikace probíhá skrz interakci verbálního a neverbálního sdělení. **Černý**⁶³ dodává, že gesta slouží ke zvýrazňování emocí.

Lewis⁶⁴ rozděluje všechny neverbální projevy na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Podobné rozdělení uvádí i **DeVito**, který ale symboly označuje jako gesta a k ilustrátorům, regulátorům a adaptérům přiřazuje ještě jednu skupinu a to afektivní projevy, které vyjadřují emocionální výrazy.

1. Symboly

*„Jsou to signály, které mohou být přímo přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti.“*⁶⁵ Tyto symboly se v podstatě rovnají slovu nebo krátké frázi přijaté všemi členy nějakého společenství. To znamená, že pokud některé gesto patří mezi symboly, tak každý člen společenství, kde se gesto používá, by měl vědět, co tedy dané gesto znamená. Tyto gesta nemusí být doplňována verbální komunikací, aby byl pochopen jejich význam.

Některá gesta mohou být v jednom společenství symbolem, ale v jiném už ne, anebo se vyjadřuje pomocí jiných gest. Zajímavý příklad na toto téma uvádí **Lewis**⁶⁶. Pokud chce někdo na Nové Guineji naznačit sebevraždu, jednou rukou si sevře krk. Američané pro to samé sdělení použijí dva prsty symbolizující pistoli, kterou si přiloží ke spánku. Japonci naopak mocně pohybují paží se sevřenou pěstí. Některé symboly mohou v různých kulturách znamenat něco jiného. Každá kultura má jiný zaběhnutý systém používání gest jako symbolů, proto je důležité brát v potaz i kulturní kontext.

⁶¹ KLEIN, Z. Atlas sémantický gest (1998). str. 9-10

⁶² DEVITO, J. A. Základy mezilidské komunikace (2001). str. 126

⁶³ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 81

⁶⁴ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 24

⁶⁵ Tamtéž, str. 24

⁶⁶ Tamtéž, str. 28

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

2. Ilustrátory (doprovodné gesta)

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

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

3. Regulátory (usměrňující a řídící gesta)

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

4. Adaptéry

Posledním ze čtyř kategorií jsou adaptéry neboli pohyby, které nám pomáhají zvládat pocity a emoce. Nejčastěji je lidé používají ve stresových situacích a s jejich pomocí se snaží situaci lépe zvládnout. Podle **Lewise**⁶⁷ jsou adaptéry vrozené a jejich užívání si nejsme vědomi. Jedná se o pohyby těla jako je tahání se za ušní lalůček, úprava vlasů, dotýkání se nosu, tření oka, tahání za límeček nebo třeba škrábání se na krku.

Ne vždy je ale například škrábání na nose adaptér. V některých případech může dotyčného jednoduše svědit nos. Tímto rozdíl se zabývá **Pease**. „*Pokud člověka skutečně svědí nos, nedotýká se jej zlehka, ale úmyslně jej tře nebo škrábe. Poškrábání je obvykle osamělé a opakované gesto, které nijak nesouvisí s celkovým tématem hovoru.*“⁶⁸

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

⁶⁷ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 28

⁶⁸ PEAS, A., PEASOVÁ, B. Řeč těla (2008). str. 144

4.5. Posturika

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

4.6. Haptika

Během komunikace může dojít k dotyku, který se odborně vyjadřuje termínem taktilní kontakt. Nauka zkoumající dotyky se nazývá haptika. Tento pojem vytvořil lingvista **William Austin**. Vždy záleží, které části se navzájem dotýkáme, a o jaký typ dotyku se jedná. **Mikuláščík**⁶⁹ uvádí tři pásma těla, která jsou tolerována v rámci dotekové komunikace.

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

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

4.7. Proxemika

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

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

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

Mikuláščík⁷⁰ upozorňuje, že u autorů, kteří se proxemikou zabývají, se často vyskytují odlišná kritéria pro definování jednotlivých pásem vzdálenosti a jejich hranice splývají.

⁶⁹ MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 113

⁷⁰ Tamtéž, str. 112

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

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

„Osoba, pro kterou je stávající oddálení velké, se při tomto přizpůsobování prostotu vzájemného styku snaží přiblížit k partnerovi. Ten však má jinou představu o slušném oddálení v daném styku. Proto před druhou osobou ustupuje.“⁷¹

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

4.8. Teritorium

Stejně jako zvířata si brání své teritorium, tak stejný fenomén se vyskytuje i lidí. Jedná se o chování, kterým se projevujeme, když bráníme naše prostorové vlastnictví proti lidem, kteří se jej snaží atakovat. V komunikaci se bráníme například přehlížením, nepřipouštěním osoby ke slovu nebo natáčením těla dál od osoby. **Mikuláščík**⁷² používá ve spojení s komunikací i teritorium odbornosti. Jako příklad uvádí lékaře, který nemá rád, pokud pacient zná příliš mnoho detailů o své nemoci.

4.9. Chronemika

Chronemika se zabývá neverbální komunikací spojenou s časem. Zkoumá, jestli se člověk vyjadřuje úsporně, jasně a k věci, nebo zda konverzaci protahuje. Důležitým aspektem

⁷¹ ČERNÝ, V. Řeč těla (2007). str. 45

⁷² MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 113

je i vzájemná komunikační vyváženost obou stran, tedy to, „*jak každý z účastníků respektuje právo obou stran na stejné časové vstupy do rozhovoru.*“⁷³

4.10. Paralingvistika

Paralingvistika je součást komunikace, která představuje hranici mezi neverbální a verbální komunikací. Pokud někdo mluví rychle, může to znamenat, že je nervózní. Hovoří-li hlasitě, předpokládáme, že se nejedná o plachého jedince.

Podle **Mikulášťka** je paralingvistika „*dotváření denotačního významu jazyka konotativními prvky.*“⁷⁴

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

Křivohlavý⁷⁵ rozděluje tyto prvky paralingvistiky do čtyř skupin. **Hlasová dimenze akustického projevu, časové charakteristiky řečového projevu, interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu a jiné než slovní akustické projevy.**

⁷³ MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 131

⁷⁴ MIKULAŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi (2003). str. 119

⁷⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme: Kapitoly z psychologie sociální interakce (1988). str.87

5. Formát pořadu

Tato kapitola představuje v krátkosti pořad, který budu v další části bakalářské diplomové práce analyzovat. Zabývá se krátkou charakteristikou, nejdůležitějšími aspekty, které vedly ke zvolení právě tohoto pořadu, představením moderátorky a popisem vybraných epizod.

Anotace pořadu *Máte slovo*:

„Diskusní pořad, který divákům v přímém přenosu nabízí tři úhly pohledu na jedno téma, tři strany diskutujících a tři čtvrtě hodiny živého vysílání hlásá: „Neřešíme problémy politiků, ale témata, která působí starost i občanům a řešíme je přímo s nimi.“ Křehkou a přitom plamennou obhájkyň lidského hlasu je v tomto svém pořadu moderátorka Michaela Jílková.“⁷⁶

Pořad se vysílá na televizní stanici ČT1 vždy ve čtvrtek ve 20:55. Jedná se o živé vysílání. Repríza je vysílána následující středu ve 23:50. *Máte slovo* je diskusní pořad zabývající se společensky zajímavými a aktuálními tématy. Jeho cílem je nastínit tři odlišné pohledy k dané problematice.

K analýze neverbálních projevů jsem si vybrala tento pořad na základě několika faktorů. Zaprvé moderátorka ani hosté předem neví, jak se situace ve studiu bude vyvíjet, nemají proto předem připravený přesný plán a musí často improvizovat. Dalším faktorem, který přispěl k výběru tohoto pořadu, byl fakt, že moderátorka Michaela Jílková je známá svými velice výraznými neverbálními projevy. Jelikož nesedí na jednu místě, jako tomu bývá u jiných pořadů stejného formátu, kde tedy zcela mizí možnost deskripce projevů proxemiky, mohu dát prostor právě také dependenci verbálních i dalších neverbálních projevů na fyzické vzdálenosti.

V neposlední řadě mě zaujala samotná koncepce pořadu. V každém díle vystupuje šestice hostů rozdělených do dvou „táborů“, kde každý z nich zastává odlišné, v zásadě většinou opačné, stanovisko k probíranému tématu. Třetí skupinou figurující v pořadu jsou přítomní diváci, kteří se do diskuze mohou zapojit. Tato názorová nesourodost často vede v pořadu ke konfliktům. I na základě těchto navozených podmínek předpokládám, že zde bude neverbální komunikace mnohem výraznější, než u jiných pořadů podobného formátu.

⁷⁶ <http://www.ceskatelevize.cz/porady/10175540660-mate-slovo/3133-rozhovor-s-michaelou-jilkovou/>

5.1. Průběh pořadu

Poprvé se diskusní pořad *Máte slovo* s podtitulem lékařské poplatky vysílal 17. ledna 2008. Během let se interiéry studia měnily a vyvíjely. Jelikož jsou ale dva vybrané díly novějšího charakteru, nebudu zde popisovat všechny tyto změny ale jen faktory relevantní pro potřeby analýzy vybraných epizod.

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

V prvních minutách Michaela Jílková představí téma, kterým se bude v následujících zhruba padesáti minutách zabývat. Většinou se jedná o aktuální téma, které z nějakého důvodu budí zájem veřejnosti.

Jakmile moderátorka představí šestici hostů, následuje přehrání záznamů několika telefonátů od posluchačů, kteří měli možnost volat do rádia Impuls a sdělit své názory ještě před vysíláním pořadu. To ale není veškerá interakce probíhající s diváky mimo studio. Během vysílání mohou diváci u televizních obrazovek posílat SMS zprávy se svými názory. Tyto zprávy jsou následně zobrazovány v liště umístěné na spodní části obrazovky.

Pořad je založený na diskuzi, což moderátorka sama neopomíná často připomínat, pokud některý z hostů inklinuje k dlouhým monologům. Michaela Jílková se také snaží dát stejný prostor k vyjádření všem hostům i divákům ve studiu. Často jednotlivé monology nekompromisně přerušuje a nechává reagovat druhý názorový protipól.

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

5.2. Prostředí pořadu

Jak už bylo řečeno v kapitole věnované kontextům, naše vystupování významnou měrou ovlivňují i fyzické kontexty, tedy to, kde se v průběhu komunikace nacházíme. Pokud se podíváme na vybraný pořad je fyzickým kontextem považováno studio, ve kterém se natáčí.

Studio je uspořádáno do tvaru pomyslného trojúhelníku. Na jedné straně stojí u svých pultů tři zástupci jednoho názorového tábora. Na opačném konci stojí další tři hosté. Znázornění protichůdnosti obou stran je podpořeno také barvou pozadí, na jedné straně

vidíme červené kulisy, na straně druhé modré. Ve vrcholu trojúhelníku, přímo naproti kameře, sedí diváci jako jakási třetí rozhodčí strana. Ti mají možnost pokládat hostům otázky vztahující se k probíranému tématu. Moderátorka Michaela Jílková se pohybuje uprostřed scény, volně přechází mezi hosty a diváky.

U některých pořadů je zvykem, že moderátor sedí výše než jeho hosté, vyjadřujíc tak pozici dominance a vztah nadřazenosti. Hosté se tak ocitají pod tlakem, zkušení komunikátoři, či odolní rétoři se v takové situaci samozřejmě nemusí cítit svou pozicí poškozeni, ovšem podobná fyzická hierarchie může v hostech vyvolávat negativní pocity jako strach či nervozitu. V pořadu *Máte slovo* ovšem všichni hosté stojí, tudíž nedochází k cílenému kontrolování vertikální vzdálenosti mezi nimi a moderátorkou. Z tohoto pohledu mají hosté „rovnou půdu“ a není na ně vyvíjen zbytečný psychický nátlak.

Na druhou stranu stoly hostů jsou poskládány uprostřed studia, takže hosté mají za zády volný prostor. V některých záběrech si lze povšimnout, že tento prostor je vyhrazen především pro kameramany a techniku a aktivně tedy nenarušuje průběh diskuse (samozřejmě už samotný fakt, že jsou tam kamery přítomny a konsekvence živého vysílání má na hosty pořadu bez pochyby jistý dopad, ovšem to jsem naznačila již v části věnující se specifickým mediální komunikace).

V kapitole o mediované kvazinterakci jsem zmínila, že při televizním vysílání je žádná či velice omezená možnost zpětné vazby. *Máte slovo* je sice pořadem věnovaným divákům u obrazovek, ale zároveň zde figurují diváci ve studiu. Hosté zde tak mají k dispozici částečnou odezvu (například smích, nebo tleskání), což na ně může působit jak pozitivně (posílení pozice), tak negativně (rozptýlení, pocit ohrožení, nervozity).

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

5.3. Vybrané díly

Při výběru dílů jsem se soustředila na dva důležité aspekty. Zvolený díl musel být bohatý na neverbální komunikaci a relativně aktuální. Jelikož se kulisy ve studiu často měnily, vybrala jsem díly, které mají shodné fyzické prostředí, aby nedocházelo ke zkreslení analýzy. Dále jsem se zaměřila i na témata dílů. Přestože bychom to mohli označit za irelevantní prvek, který s neverbální komunikací zdánlivě nesouvisí, už jsem naznačila dříve,

že komunikace je komplexním aktem a neverbální projevy často „pouze“ doplňují verbum, tudíž i zvolené téma může napovědět bouřlivost výsledné diskuze, vybírala jsem díly, které mě svým tématem zaujaly.

- **Máte slovo: Amnestie (50 min)**

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

Díl byl poprvé vysílán 17. 1. 2013.

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

Druhým vybraným dílem zkoumá téma důchodové reformy a důvody pro zapojení do takzvaného druhého pilíře. Do diskuze se zde zapojí **Jaromír Drábek**, místopředseda TOP 09, **Radek Urban**, náměstek ministra financí a **Petr Syrový**, finanční analytik, na straně podporující reformu. Na straně druhé, která reformu odsuzuje, stojí **Vladimír Špidla**, bývalý premiér a europoslanec (ČSSD), **Jaroslav Vostatek**, profesor na Vysoké škole finanční a správní a **Marcel Mráz**, který je ve svých 40 letech bezdětný a nezaměstnaný.

Díl byl poprvé vysílán 7. 2. 2013.

6. Analýza neverbálních projevů v pořadu Máte slovo

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

Jelikož je oblast neverbální komunikace rozsáhlá a některé aspekty jako například chronemika jsou pro mou analýzu irelevantní, vybrala jsem jen určité projevy neverbální komunikace. Vzhledem k tomu, že neverbální komunikaci nemůžeme za žádných okolností přerušit tak jako komunikaci verbální a dva vybrané díly pořadu *Máte slovo* mají dohromady 12 hostů a téměř sto minut čistého času, byly pro potřeby této bakalářské práce vybrány pouze určití hosté a nejcharakterističtější či nejvýraznější projevy tak, aby bylo možné co nejlépe zachytit fungování neverbální komunikace v tomto pořadu. V analýze nebudu z výše uvedených důvodů postupovat chronologicky.

V první části analýzy se zaměřím na osobu moderátorky. U Michaely Jílkové se nabízí předpoklad, že jako moderátorka je zvyklá vystupovat běžně před kamerami a z důvodu její mnohaleté praxe v této profesi, bude zdatnější v cíleném a promyšleném používání neverbálních projevů. V druhé části se poté pokusím vyložit celkový obraz vystupování hostů. K analýze jsem přistupovala s vědomím, že neverbální komunikace je komplexní a provázaný proces, ve kterém není možné jednotlivé složky zcela oddělit. Jak už jsem uvedla dříve, v jednom díle se objevuje šest hostů, kteří jsou přítomni po celou dobu natáčení. Jelikož hosté pořadu jsou variabilní součástí pořadu a naopak konstantní složkou je zde osoba moderátorky, byly pro analýzu neverbálních projevů kromě Michaely Jílkové vybráni pouze určití hosté na základě intenzity jejich neverbálních projevů. Analýza neverbálních projevů všech dvanácti hostů by představovala zbytečně obsáhlý vzorek, který by navíc neměl přílišnou výpovědní hodnotu vzhledem k faktu, že se jednotliví hosté jen zřídka objevují v pořadu více než jednou. Vybráni byli jak hosté, jejichž neverbální komunikace byla méně výrazná a spíše strohá a úsporná, tak i hosté kteří se naopak od první příležitosti vyznačovali výraznou řečí těla.

6.1. Moderátorka Michaela Jílková

Oba díly začínají velmi podobně. Michaela Jílková stojí uprostřed studia a dívá se do kamery, světla ve studiu jsou ztlumená tak, aby se veškeré soustředění diváků upínalo k její osobě. Moderátorka nejprve krátce představí téma nadcházejícího dílu a poté samotné hosty pořadu. Stejná šablona se opakuje také na konci pořadu, kdy se moderátorka loučí s diváky. V několika větách shrne obsah celého dílu a představí téma pro další týden.

V těchto monologických částech pořadu udržuje moderátorka zrakový kontakt s kamerou, která ji snímá přímo zepředu horní část těla. Diváci tak získají pocit, že mluví přímo s nimi. Její verbální projev působí plynule a tento dojem posiluje i její neverbální komunikace, která působí velmi přirozeně.

Při svých úvodních nebo závěrečných slovech používá moderátorka velké množství ilustrátoru, především pro vykreslení situace a zdůraznění svých slov. Společně s ilustrátory měla moderátorka Michaela Jílková během monologů často tendenci doširoka otevřít oči. Přesněji to vystihuje pojem „vyvalené oči.“ Rozšíření průzoru u některých jedinců vyvolává dojem, že jsou takovým člověkem bedlivě sledováni a může to vyvolávat nepříjemné pocity. S „vyvalenýma očima“ souvisí i pocit překvapení. Společně se zvednutým obočím a pokleslou bradou se zapojují i oči, které se doširoka otevřou. Michaela Jílková tento neverbální projev používá ale ještě v jiném kontextu. Pokud vede monolog a některé informace hodlá zdůraznit, „vyvalí oči“. [Michaela Jílková:] „*Pokud se zapojíte do druhého pilíře, tak budete mít nižší důchod z toho prvního, tedy státní důchod.*“ Na **obrázku 1** je názorně vidět, jak moderátorka používá ruku pro zdůraznění slov a zároveň „valí oči.“ Zde se připojuje i zvednuté obočí. Společně s ním dochází i ke zvlnění čela.



Obrázek 1



Obrázek 2

Na úplném konci pořadu si Michaela Jílková dá ruce za záda, nakloní se blíže ke kameře a horní ret zvedne tak vysoko, až se odhalí horní zuby (**obr. 2**). Dolní zuby však zůstávají ukryty. Horní úsměv značí radost, pobavení a vstřícnost. Tento jev byl vysledovatelný v obou dílech pořadu *Máte slovo*. Je tedy pravděpodobné, že se jedná o jakési zaběhnuté schéma. Spojení rukou za zády a naklonění se ke kameře je snaha dostat se blíže k divákům u televizních obrazovek. Diváci pak mají pocit určité sounáležitosti. Společně s horním úsměvem můžeme usoudit, že se moderátorka snaží působit mile a přátelsky.

Zde je názorně vidět synchronizace jednotlivých neverbálních projevů spojených i s paralingvistickými prvky komunikace. Při zdůraznění informace, kterou moderátorka považuje za důležitou, používá jednak ilustrátory, doširoka otevřené oči a zvýší hlas.

Michaela Jílková si na začátku vysílání vybere jednoho hosta, kterému položí úvodní otázku. Pak nechá reagovat další osobu. Jejím cílem je vytvořit fungující diskuzi, kdy si hosté budou navzájem odpovídat, neskákat si do řeči a zároveň se držet tématu.

Taková idea je ovšem v obou mnou vybraných dílech neudržitelná, proto Michaela Jílková často jednotlivé hosty přerušuje a předává slovo dalším. Slovo předává zvednutím paže do výše a ukázáním na hosta, který má nadále mluvit. V některých případech k němu používá i verbální doprovod. [Michaela Jílková:] „*A nyní bude mluvit pan Knížák.*“ Většinou však jen zvedne ruku a ukáže na někoho z účinkujících. Toto gesto je všemi ve studiu přijímáno zcela samozřejmě, jedná se o gesto, které moderátorka užívá pravidelně a jeho význam tak nevzbuzuje jakékoliv pochyby. Každý z hostů mu rozumí a ví, jak na ně reagovat. Kromě zařazení tohoto gesta mezi symboly jej můžeme klasifikovat také jako regulátor, který řídí komunikaci v pořadu.

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

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

Gesto, kterým Michaela Jílková často zasahuje do diskuze, je zvednutý ukazováček (**obr. 3**). Klein⁷⁷ uvádí několik možných interpretací. V případě, že jedinec pouze vztyčí ukazovák, aniž by s ním pohyboval, jedná se buďto o akt důrazu či upozornění. Pokud dotyčný s ukazovákem rychle pohybuje, skrývá se za tímto gestem hrozba. Michaela Jílková vztyčený ukazovák používá ve chvílích, kdy na sebe hodlá upozornit, tedy zastavit diskuzi ve studiu a ujmout se slova. Společně se zvednutým ukazovákem Michaela Jílková odvrací od hosta, který právě hovoří. Zvednutý ukazováček zde tedy funguje jako gesto upozornění, dalo by se dokonce říci přihlášení o slovo. Tento dojem umocňuje právě odvrácení se od hosta, který právě hovoří. Moderátorka používá neverbální komunikaci jasně. Pokud jsme k někomu

⁷⁷ KLEIN, Z. Atlas sémantických gest (1998). str. 60-61

otočení čelem a máme takzvaně otevřený postoj, naznačujeme tím, že mu věnujeme pozornost a zájem. Naopak otočení se k hovořící osobě bokem či dokonce zády vysílá jasný signál, který říká, že už nemáme zájem o pokračování v této diskusi, nebo v případě pořadu *Máte slovo*, moderátorka jasně naznačuje, že čas, který měl host na vyjádření, vypršel a nyní si bere slovo ona.



Obrázek 3

Opačným případem je situace, kdy moderátorka Michaela Jílková využívá pro vstoupení do diskuze přiblížení k hostovi. Z těchto důvodů je zde velmi jasně patrná oblast proxemiky. Pokud nechce moderátorka hosta definitivně přerušit vlastním monologem či předáním slova, ale pouze usměrnit jeho projev například dotazem či připomínkou, otočí se k danému hostovi a přiblíží se k němu na poměrně malou vzdálenost. V pořadu *Máte slovo* však ani v jednu díle moderátorka nevstoupila do prostoru, který nazýváme intimní vzdáleností. Do osobní zóny ale vstupuje moderátorka poměrně často. Tohoto příkladu si lze dobře všimnout ve chvíli, kdy Michaela Jílková pokládá otázku Radku Urbanovi, náměstkovi ministra financí. Nejprve stojí moderátorka uprostřed studia a poslouchá monolog Radka Urbana (**obr. 4**). Poté mu skočí do řeči. Během toho k Radku Urbanovi přistoupí a položí mu otázku (**obr. 5**). Radek Urban se otázce chce vyhnout, proto se obrátí k divákovi ve studiu, který měl před pár minutami dotaz. Michaela Jílková si však uvědomí, že Radek Urban hodlá odvést řeč jinam, proto se k němu nakloní ještě blíže a opět mu skočí do řeči (**obr. 6**). Toto přiblížení používá moderátorka především tehdy, chce-li získat jasnou odpověď.

V extrémních případech, má moderátorka tendenci opírat se o stůl hosta a naklonit se k němu ještě blíže, a to především v případě, kdy host neustále odklání od tématu nebo neodpovídá na otázky. Moderátorka se ho tímto způsobem snaží přimět k odpovědi. Efekt tohoto postupu je ve sledovaných případech velice rychlý a intence za těmito neverbálními projevy zcela jasné. Michaela Jílková zde, musím předpokládat zcela vědomě, používá



Obrázek 4



Obrázek 5



Obrázek 6

narušení osobní zóny hostů tak, aby jim zabránila odvrácení řeči, promyšlení odpovědi a podobně. Samotný fakt, že se host nachází v živém vysílání významné televizní stanice, může působit negativně na psychiku hosta. Dopad jakékoliv chyby je zde totiž mnohem vážnější a i marginální, pochybení může dostát závažných důsledků. V této situaci můžeme předpokládat, že část hostů bude toto považovat za stresovou situaci. Ve chvíli, kdy je jim navíc zasahováno do jejich osobní zóny, často až na hranici zóny intimní (přestože tam se moderátorka ve sledovaných a analyzovaných dílech nikdy nepřiblížila), se hosté ocitají pod dalším stresem. Logiku za úmyslným narušováním osobní zóny si můžeme představit takto: Přirozenou reakcí těla je snaha se ze stresové situace dostat. Host se o to pokusí odvrácením se od moderátorky, která se k němu přiblížila (**obr. 5 a 6**) a natočením těla k divákovi. Divák zde představuje menší hrozbu. Moderátorka ovšem tento „únik“ zastaví a horní částí těla a pomocí gest se opět postaví mezi hosta a diváka. Host tak nemá jinou možnost, než splnit moderátorčiny podmínky a odpovědět na její dotaz, ať už je jakkoliv nepříjemný. Zde musím konstatovat, že v takové situaci by musel proti osobě moderátorky stát velice zkušený řečník, který by si byl vědom stresu, který na něj přiblížení moderátorky působí a dokázal by jej ovládnout.

V pořadu si lze snadno všimnout rozdílných představ, kterou by měli při komunikaci komunikační partneři zaujmout. Nejlépe tento efekt vidíme u Milana Knížáka a Petra Hájka.

V prvním případě se Michaela Jílková obrací ke třem zástupcům, kteří souhlasí s amnestií Václava Klause, a prosí je, aby přesvědčili diváky o správnosti amnestie. Jako první se ozve Milan Knížák. [Milan Knížák:] „*Ale to je mě úplně lhostejné.*“ [Michaela Jílková:] „*Ale že je vám to jedno, ale přece tak...*“ Michaela Jílková při svých slovech přistoupí k Milanu Knížákovi, který automaticky reaguje oddálením se od svého stolu. Michaela Jílková se proto nakloní ještě blíž a opře se o stůl Milana Knížáka. Ten reaguje dalším krokem zpátky. Teprve, když moderátorka přistoupí k dalšímu hostovi, Milan Knížák se vrátí na původní místo. Tento případ je příkladem proxemického tance, kdy jeden z účastníků ustupuje, aby získal zpět komfortní vzdálenost mezi ním a druhým komunikátorem, a druhý naopak vzdálenost snižuje. Vzhledem k situaci ovšem nemluvíme o tom, že by moderátorka postupovala do své vlastní komfortní vzdálenosti, ale předpokládáme již výše zmíněný nátlak na hosta cíleným narušováním komfortu druhého mluvčího.

Dalším příkladem možné reakce na přibližování se moderátorky je situace, kdy opět Michaela Jílková přistoupí tentokrát k Petru Hájkovi a důsledně se mu snaží vysvětlit, že pořad už bude končit a musí tedy mluvit jasně. Petr Hájek ustoupí o krok dál a v této pozici setrvá až do chvíle, než moderátorka opět couvne. Petr Hájek má taktéž tendenci při každém přiblížení moderátorky sepnout ruce k sobě a uhnout pohledem, což v průběhu vysílání pořadu udělal třikrát. Z jeho řeči těla jde vyčíst nervozitu a zároveň nechť odpovídat na otázky Michaely Jílkové. Snaha získat zpět svou osobní zónu je pro oba hosty totožná, Milan Knížák ovšem reaguje v určitých projevech odlišně. I když se k němu moderátorka přibližuje, dívá se jí zpřímá do očí a pohledem neuhýbá.

Výše popsané mohu shrnout tak, že moderátorka Michaela Jílková používala proxemiku především jako nástroj nátlaku. Lidem, kterým není vstup cizí osoby do osobní zóny příjemné, v takových chvílích znervózni a získat od nich pravdivou odpověď je pak mnohem jednodušší, vzhledem k tomu, že ve snaze se co nejdříve dostat ze stresové situace nemá host čas odpovědi promýšlet.

Z pohledu proxemiky bylo v pořadu *Máte slovo* identifikováno několik zajímavých faktorů. Přestože moderátorka nechává každému účinkujícímu stejný časový prostor k vyjádření názorů a pokouší se působit objektivně, z jejího vystupování a jednání bylo v obou dílech patrné, se kterým názorovým táborem souhlasí. Po tomto zjištění se dalo

všimnout jasného vzorce chování. K lidem, se kterými nesouhlasila, přistupovala mnohem častěji na hranici jejich intimní zóny.

Zatímco k hostům, se kterými sympatizovala, se na takovouto nátlakovou vzdálenost nikdy nepřibližovala, k názorovým oponentům takto přistupovala během vysílání pořadu několikrát. Jednalo se především o situace, kdy se pokoušela přimět hosty k odpovědi, kterým se vyhýbali, nebo nemluvili k tématu. Nejčastěji přitom přistupovala na hraniční vzdálenost k Petru Hájkovi, vicekancléři prezidenta republiky.

Při diskuzi s hosty v pořadu používala Michaela Jílková velké množství ilustrátorů. Například právě v konfrontaci s Petrem Hájkem (**obr. 7**). [Petr Hájek:] „*Paní Jílková, paní Jílková, vy jste ten soudce? Vy znáte ten případ?*“

Michaela Jílková nejprve pár vteřin mlčí a následně ukáže oběma rukama na sebe. [Michaela Jílková:] „*No já ho neznám.*“ Zde si lze všimnout, jak úzce propojená je verbální komunikace s neverbální a zároveň i to, že symboly nepotřebují žádný verbální doprovod. Zároveň si můžeme všimnout i vzájemné provázanosti jednotlivých segmentů neverbální komunikace. Při ukázání na sebe, zvedne údivně Michaela Jílková obočí. Jedná o efekt značící překvapení. Prohnutí obočí do oblouku a zároveň zvednuté čelo může být doprovázeno pokleslou čelistí a otevřením úst (**obr. 8**). Jasně zde naznačuje, že dotaz pana kancléře nepatřil dle jejího soudu do racionální diskuse. Pohrdlivý výraz nad tímto argumentem je kromě zmíněného gesta posílen lehce pozvednutými koutky úst, jako by moderátorku nemístnost dotazu zároveň pobavila i překvapila. Právě dojem údivu nad dotazem posiluje i další neverbální komunikace moderátorky, kdy na jejím obličejí setrvává



Obrázek 7



Obrázek 8

pozvednuté obočí, široce otevřené oči a pootevřená ústa s pokleslou bradou.

Pokud se podíváme na neverbální projevy Michaely Jílkové jako celkem potvrdíme si to, čím je jako moderátorka známá – velmi výraznou neverbální komunikací. Podle předpokladu se projevilo, že je moderátorka v používání řeči těla velmi zdatná. Za tím

můžeme vidět fakt, že je na televizní kamery a diváky zvyklá dlouholetou praxí, ale zcela jistě zde hrají roli i jisté osobnostní předpoklady. Po podrobné analýze obou vybraných dílů jsem došla k závěru, že moderátorka je velice zdatná ve využívání neverbální komunikace. Její neverbální projevy jsou velice bohaté, ovšem to by k úspěchu jejího stylu nestačilo. Zmíněné neverbální projevy jsou totiž navíc precizně kontrolované. Moderátorka účelně využívá všech dostupných složek neverbální komunikace tak, aby získala, co chce, v případě pořadu *Máte slovo* jasné odpovědi. Je jasné, že pokud by byl hostem obyčejný člověk, který nemá znalosti neverbální komunikace a možnosti jejího využití, může se snadno stát, že taková osoba bude osobou moderátorky ohrožena.

Nejvýrazněji užívá Michaela Jílková proxemiku, gestiku a mimiku. Její mimika je výrazná. Mohu se domnívat, že stejně kontrolovaný, jako jiné neverbální projevy, je i vzhled moderátorky. Její vlasy jsou staženy dozadu tak, aby zcela vynikla její tvář a mimika. Tento účes navíc působí profesionálně a dá se říci, že dokonce až přísně. To vše nahrává závěru, že Michaela Jílková velice dobře kontroluje všechny složky svého neverbálního vystupování. Je si plně vědoma konsekvencí narušení osobní zóny svých hostů, užívá jasná a výrazná gesta, její verbální projev je s neverbálním dokonale sehraný. Naopak způsob, jakým komunikuje s hosty se diametrálně odlišuje od způsobu, jakým komunikuje s diváky pořadu. Ve chvíli, kdy hovoří přímo do kamery a svůj monolog směřuje k divákům, svůj projev uvolní, usmívá se, neuhýbá pohledem, její posturika naznačuje otevřenost a vlídnost (uvolnění celého těla, především zatažením ramen, až důvěrné naklonění horní části těla „k divákům“). Celkový projev bych na základě analyzovaných epizod hodnotila jako kontrolovaný a sebejistý.

6.2. Hosté pořadu

U jednotlivých hostů pořadu si lze velmi snadno všimnout, jak je neverbální komunikace u každého jedince odlišná. Nejméně výrazná neverbální komunikace byla u žen. Obě ženy, vystupující v pořadu zaměřeném na amnestii, což jsou Alena Gajdůšková, místopředsedkyně senátu (ČSSD) a Petra Bártová, poškozená amnestii, klientka H-Systému, se na rozdíl od mužského zastoupení prezentovaly nevýraznou mimiku. Po většinu vysílání měly kamenný obličej a své emoce tak nedávaly příliš najevo. S nevýraznou mimikou souvisela i gestikulace, která byla taktéž velmi úsporná.

Petra Bártová většinu dílu stála na místě a do diskuze se příliš nezapojovala, přesto se během vysílání několikrát obrátila na vedle stojícího Petra Heinricha ve chvílích, kdy Petr

Heinrich mluvil. Tímto natočením těla signalizovala pozornost, kterou věnovala mluvčímu. Společně s tím svraštila obočí a zkrabatila čelo.

Během vlastní výpovědi často uhýbala pohledem, těkala očima po místnosti nebo se dívala do země. Z tohoto důvodu působila značně nervózně, přestože v oblasti verbální komunikace by se na první pohled nemuselo být poznat. Mluvila bez koktání, zadržávání se či recipročních zvuků. Ovšem tato nervozita je pochopitelná u někoho, kdo nemá zkušenosti s veřejným vystupováním.

Podobného projevu si lze všimnout i u Tomáše Horkého. Během svého vystupování v pořadu nepoužíval žádná gesta, aby zdůraznil svůj proslov. Během svého mluvení stal s rukama za zády (**obr. 9**). Pease píše, že postoj s rukama za zády je známkou nadřazenosti a sebejistoty. Poté dodává, že ve stresových situacích jej zaujímají osoby, které si chtějí připadat sebevědomější. „*Ruce svírající za zády zápěstí nebo paže často vidáme v předsálích soudních síní, kde se setkávají znesvářené strany, u obchodních zástupců čekajících ve vstupní hale odběratelské firmy, u pacientů v čekárnách. Gesto má zakrýt nervozitu.*“⁷⁸ Je tedy pravděpodobné, že se Tomáš Horký cítil nespokojen a situace ve studiu mu byla nepříjemná. Svým postojem a rukama za zády se snažil vykompenzovat nervozitu.



Obrázek 9

Jako projev nervozity by se dal považovat i prostý úsměv, který vzniká stažením koutků úst dozadu a jejich mírným zdvižením. Lze si ho všimnout ve chvíli, kdy se Michaela Jílková snaží zastavit rozepři mezi Petrem Hájkem a Alenou Gajdůškovou a argumentuje tím, že dalšího z hostů, amnestovaného vězně Tomáše Horkého zatím nepustili ani jednou ke slovu. Při této větě se kamera zaměří na pana Horkého a přitom je jasně vidět, jak se jeho koutky úst stáhnou dozadu (**obr. 10**). Ve spojení s postojem s rukama za zády, přešlápnutím z nohy na nohu a následným zadíváním se do země vypadá stejně jako Petra Bártová nervózně.

⁷⁸ PEASE, A., PEASE, B. Řeč těla (2011). str. 133

Hlavním důvodem může být, jak už bylo řečeno fakt, že ani jeden z nich nepracuje ve veřejném sektoru, kde by byl kontakt s médii běžný, proto jim přítomnost diváků a kamer může připadat stresující.

Zde bych ještě zmínila, že míra intenzity úsměvu je důležitým faktorem a rozdíl může být velmi markantní. Pro ilustraci uvedu jeden příklad, kde je intenzita znatelně vyšší než u Petra Horkého (**obr. 11**). Jedná se o Petra Sýrového, který do pořadu přišel podpořit vznik druhého důchodového pilíře. Oproti úsměvu pana Horkého je zde znatelně vyšší intenzita.



Obrázek 10



Obrázek 11

Mezi hosty s výraznějšími neverbálními projevy patřil bezesporu Petr Heinrich. Zajímavým faktorem při analýze bylo zjištění, že měl Petr Heinrich tendenci nejvíce gestikulovat ve chvílích, kdy podléhal silným emocím.

Tento efekt je vysledovatelný například, když Michaela Jílková pokládá Petru Heinrichovi úplně první otázku. [Michaela Jílková:] „*Můžete tedy tady do očí říct panu vicekancléři, proč je to podle vás ten plivanec spravedlnosti?*“

Petr Heinrich ještě relativně klidný, mluví polohlasně a jeho gestikulace je minimální. Poté mluví Petr Hájek. Už při jeho slovech je vidět změna v neverbálních projevech Petra Heinricha. Snaží se monolog Petra Hájka několikrát přerušit, když se mu to nepovede, začne na místě přešlapovat a hrát si s tužkou v ruce (**obr. 12**). Podle tohoto adaptéru usuzuji, že se tímto gestem pokoušel eliminovat nedočkavost dostat se ke slovu. Přitom se ovšem usmívá a kroutí hlavou, čímž naznačuje, že se slovy Petra Hájka nesouhlasí.

O několik minut později, když se dostane do střetu s Petrem Hájkem, používá již velmi výraznou gestikulaci ke zdůraznění verbálního sdělení k udávání tempa a rytmu řeči. Společně s gestikou je úzce provázána i mimika. Při potyčce s Petrem Hájkem prohne obočí do oblouku a zároveň zvedne čelo. Nejprve je to doprovázeno pokleslou čelistí a otevřením úst. Tyto neverbální projevy představují efekt značící překvapení nad slovy Petra Hájka. Následně však obočí sraští.

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

V některých situacích by mohlo bez kontextu dojít k záměně ilustrátorů a regulátorů. Například v případě s panem Petrem Heinrichem (**obr. 13**). [Petr Heinrich:] „*Potom nastupuje Nečas, potom nastupuje Blažek, potom nastupuje Římanová. Potom nastupují ti další. Kdo teda...*“ Do toho vstupuje Petr Hájek. [Petr Hájek:] „*Kdybyste aspoň říkal pan Blažek nebo pan Nečas.*“ [Petr Heinrich:] „*Nechte mě ted'ka domluvit.*“ Aby svá slova Petr Heinrich podpořil, zvedne do výše ruku s otevřenou dlaní. Jedná se o gesto, kterým chce zastavit proslov Petra Hájka. Bez kontextu bychom si ovšem mohli myslet, že se jedná například o ilustrátor, kterým mluvčí zdůrazňuje verbální komunikaci.



Obrázek 12



Obrázek 13

K dalšímu hojně používanému symbolu, který se v pořadu několikrát objevil, bylo ukázání na sebe ve smyslu, který značí: já. Jelikož symboly mají předem určené významy, je jejich analýza bezproblémová. V těchto případech málokdy dochází k nejasnému výkladu.

Tento příklad platí i v případě Petra Heinricha. [Petr Heinrich:] „*My prostě jsme dneska na straně těch, kteří nezvítězili.*“ Při slově my, čímž myslí lidi, kteří nespáchali žádný trestný zločin, ukáže na sebe (**obr. 14**). Opět tu platí, že mimika souvisí s gestikou. Aby slovo

my ještě více zdůraznil, nakloní se blíže k Petrovi Hájkovi a zvedne obočí a „vyvalí oči,“ stejně jako to dělá i moderátorka Michaela Jílková (**obr. 15**).



Obrázek 14



Obrázek 15

Společně s Petrem Heinrichem vynikal v nápadné neverbální komunikaci i Petr Hájek. **Tegze**⁷⁹ zdůrazňuje, že podle nejnovějších poznatků z oblasti neurologie, neuropsychologie a klinické psychologie existuje spojení mezi očními pohyby a aktivací jednotlivých hemisfér mozku. Podle tohoto zjištění dochází při pohledu vzhůru k aktivaci vizualizace. To znamená, že člověk dívající se nahoru si vybavuje naučený text nebo se snaží vzpomenout. Lze si toho všimnout v případě Petra Hájka (**obr. 16**). [Petr Hájek:] „*Já jsem si to teďka taky z těch médií zjišťoval.*“ Poté zvedne oči vzhůru a vydá hezitační zvuk. „*Eee, třeba kauza Komerční banky...*“ Za tímto gestem je nepochybně snaha si vzpomenout na určitou informaci. Společně s obrácením očí nahoru, dochází i k nadzvednutí obočí.



Obrázek 16

Petr Hájek v pořadu *Máte slovo* také často používá jako jeden z málo ilustrátory a to ve funkci dokreslování verbální složky komunikace.

⁷⁹ TEGZE, O. Neverbální komunikace (2003). str. 55

Nejlépe je to vidět u příkladu s trojúhelníkem. Petr Hájek reaguje na slova senátorky Aleny Gajdůškové. [Petr Hájek:] „*Amnestie je o tomto, takhle máte nastavený řád. Takhle jsou vězni. Je to jakýsi rovnostranný trojúhelník.*“

Kdybychom tato slova pouze slyšeli, ale mluvčího bychom neviděli, nejspíš by nám ke správnému výkladu něco chybělo. Ilustrátory jsou tudíž důležitou složkou v komunikaci tváří v tvář. Petr Hájek totiž společně s verbálním projevem používá i gesta, kterými naznačuje, neboli ilustruje, co říká. Pomocí rukou kreslí do vzduchu trojúhelník (**obr. 17 a 18**).



Obrázek 17



Obrázek 18

Ilustrátory se v komunikaci používají i pro vyjádření velikosti. Vrátime-li se ještě k trojúhelníku, opět si zde můžeme všimnout, jak používá ilustrátory vyjadřující velikost Petr Hájek. [Petr Hájek:] „*Ta základna je v našem případě neskutečně široká.*“ A svá slova doprovází rozpětím rukou, aby naznačil onu šířku (**obr. 19**). Délku naopak naznačuje vertikálním roztažením rukou (**obr. 20**).



Obrázek 19



Obrázek 20

Během vysílání si můžeme několikrát všimnout, jak si Petr Hájek zakrývá rukou ústa. Jelikož mají hosté v pořadu k dispozici sklenici s vodou, dá se v jednom případě (**obr. 21**), který následuje bezprostředně po napití předpokládat, že se jedná pouze o důsledek zaskočení

vody. Z toho důvodu se nemusí nutně jednat o adaptér. Adaptéry nebyly v pořadu příliš vidět. Neznamená to, že by se nevyskytovaly, pouze je nezachycovala kamera. Jejich analýza je složitější, než u předchozích gest a to z důvodu, že jejich funkcí nemusí být vždy nějaký skrytý záměr nebo snaha vyrovnat se s danou situací, ale jedná se pouze projev fyziologických potřeb.

V druhém případě (**obr. 22**) si ovšem Petr Hájek přikryje ústa během hovoru s Michaelou Jílkovou. **Pease**⁸⁰ uvádí, že toto gesto používají lidé tehdy, chtějí-li podvědomě potlačit lživá slova. Někdy toto gesto může být doprovázeno i falešným kašláním, což můžeme zaznamenat i u Petra Hájka. Dalším vysvětlením užitím tohoto gesta může být i snaha přihlásit se o slovo. Proto se tedy musíme blíže zaměřit, jak celá situace ve studiu probíhala.

[Petr Hájek:] „Mohu také já odpovědět paní Gajduškové, protože položila několik otázek?“ [Michaela Jílková:] „No, ale poďme opravdu dialog, ano?“ Petr Hájek přikývne. [Petr Hájek:] „Já budu jediné rád.“

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



Obrázek 21



Obrázek 22

Přestože všichni hosté mají svou vlastní řeč těla, některé aspekty se vyskytovaly u všech bez rozdílu pohlaví nebo stáří. Rozdíl tkvěl spíše v provedení. Ilustrátory sloužící pro zdůraznění verbální komunikace využívali všichni účinkující i sama moderátorka pořadu. Například Petr Hájek používal obě ruce. Jaroslav Vostatka a Marcel Mráz používali pouze jednu ruku. Petr Heinrich a Milan Knížák taktéž používali jednu ruku, ale palec a ukazovák se

⁸⁰ PEASE, A., PEASE, B. Řeč těla (2011). str. 44

špičkami dotýkaly a vytvářely tak kruh. **Klein**⁸¹ uvádí toto gesto jako známku pochvaly nebo symbol značící O. K. Klein dále přiznává, že pokud směřuje dlaň směrem vzhůru a ne směrem ke komunikačnímu partnerovi, pak jeho význam může spočívat i v udávání důrazu na verbální složku komunikace.

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



Obrázek 23

Některé neverbální projevy mohou mít více možných interpretací. Všimneme-li si **obrázku 24**, mohou nás napadnout dva rozdílné výklady. Ti, kteří neznají kontext, si mohou myslet, že člověk na fotce skládá nějaký slib. V případě, kdy víme, že se Jaromír Drábek, předseda TOP 09, nachází v diskusním pořadu *Máte slovo* a dívá se na Jaroslava Vostatka, který právě hovoří, bude nám jasné, že slib nejspíše neskládá. V tomto případě fotografie



Obrázek 24

⁸¹ KLEIN, Z. Atlas sémantických gest (1998). str. 78

nemůže zachytit pravdou podstatu gesta. Ale v případě, kdy dojde k vykreslení situace, bude gesto mnohem srozumitelnější. [Jaroslav Vostatek:] „Čili vidíte, že ta argumentace se tady posouvá a posouvá se to uměle tím směrem, aby se nějakým způsobem lidem vnutil.“ Na to chce reagovat Jaromír Drábek, a aby upoutal pozornost, zvedne ruku do výše. [Jaromír Drábek:] „Ne, ne, ne. Ten systém je dobrovolný.“

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

Přestože jsem v deskriptivní části avizovala, že se bakalářská diplomová práce zabývá pouze řečí těla, tj. pouze oblastí neverbální komunikace, která v sobě nezahrnuje lidské výtvary, styl oblékání či doplňků, rada bych učinila výjimku a zaměřila se na nošení dioptrických brýlí. Přestože výběr brýlí z velké části vypovídá o našem stylu oblékání, jsou dioptrické brýle z velké části i nezbytnost, která je u některých lidí součástí jejich každodenního života.

Lewis⁸² tvrdí, že nošení brýlí vede ke stereotypním úsudkům. Brýle působí na ostatní jako bariéra a znesnadňuje tak sblížování s okolím. Brýle v nás často vyvolávají dojem, že ten, kdo je nosí, je inteligentní a vnímáme jej jako autoritu. V pořadu *Máte slovo* se zaměřím na díl o druhém důchodovém pilíři, kde dioptrické brýle nosí tři z šesti hostů. Jsou jimi Vladimír Špidla, Marcel Mráz a Jaromír Drábek. Především Vladimír Špidla a Marcel Mráz nosí výrazné brýle s černými a silnými obroučky. Jaromír Drábek a i moderátorka Michaela Jílková mají sice taktéž brýle, ale jejich vzhled jimi není natolik ovlivněn jako u předchozích zmíněných příkladů. A to z jednoduchého důvodu, oba nosí brýle bez obrouček.

Přestože se jedná o dioptrické brýle a ne o sluneční, které by zcela znemožnily analýzu neverbálních projevů v oblasti očí, i zde jsem se setkala s řadou obtíží. Konkrétně u Marcela Mráze jsem nedokázala identifikovat některé jeho pohledy, a z toho důvodu na mě působil neupřímným dojmem (**obr. 25**). To přiznává i **Lewis**⁸³. Dokonce i zabarvená optická skla brýlí působí dojmem neupřímnosti, klamu a nedostatku zájmu o druhé.

⁸² LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 122

⁸³ LEWIS, D. Tajná řeč těla (1989). str. 122

Naproti tomu Vladimír Špidla měl po celou dobu vysílání brýle posazené nízko na nose a díval se na ostatní přímo, tedy z očí do očí (**obr. 26**). Působilo to věrohodněji než u pana Mrázka.



Obrázek 25



Obrázek 26

7. Závěr

Cílem této práce byla analýza neverbálních projevů na konkrétní ukázce mediálně zprostředkované komunikace, snaha vysvětlit jejich význam a působení v mezilidské komunikaci. Jelikož je oblast neverbální komunikace značně obsáhlá, zvolila jsem si nejčastější projevy, které se v pořadu *Máte slovo* vyskytovaly s největší intenzitou.

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

Přestože v pořadu *Máte slovo* často docházelo k regulaci komunikace, gesta-regulátory se často nevyskytovaly. Ve většině případů slovo předávala moderátorka Michaela Jílková, a to buď verbálně, nebo ukázáním na osobu. Hosté měli také často tendenci navzájem se přerušovat. Regulátory se objevovaly spíše při kývání hlavou, aby dali hosté najevo, že poslouchají.

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

Oblast **mimiky** byla v pořadu snadno vysledovatelná. Nejčastějším projevem byl pohyb obočím. V pořadu *Máte slovo* se nejčastěji používalo zvedání obočí, které především značilo překvapení. V oblasti čela a obočí šlo o nevýraznější a nejčastěji používaný projev neverbální komunikace. Svraštění obočí bylo taktéž přítomné, ale jeho frekvence nebyla tak častá.

Z pohledu **proxemiky** došlo k zajímavému zjištění, podle kterého moderátorka přistupovala mnohem blíže k lidem, se kterými se v některých otázkách neshodovala. Některým hostům nebylo její přiblížení příjemné a jasně se dalo povšimnout jejich odsouvání.

Moderátorka Michaela Jílková prokázala, že dokáže pomocí řeči těla přimět hosty k odpovědi. Na konci pořadu dokázala zcela opačně zapůsobit na diváky. Zde je vidět, jak je neverbální komunikace důležitá v mezilidské komunikaci. Celkově se ukázalo, že osoba zkušeného moderátora je pro podobný pořad klíčová. Znalost jednotlivých složek a projevů neverbální komunikace a schopnost jejich kontroly a užívání pro svoji potřebu dokáže moderátorce získat výhodu i proti relativně zkušeným řečníkům.

Jelikož můj vzorek čítal dva díly, závěry, které jsme vyvodila z analýzy, se nedají generalizovat. Kromě toho nám kamery neposkytovaly záběry na všechny hosty ve studiu nepřetržitě, tudíž mohlo dojít ke zkreslení situace.

Během analýzy se v některých případech musela zohlednit i verbální složka komunikace, bez její pomoci by nedošlo ke správné interpretaci neverbálního segmentu, což je důkaz, že neverbální komunikace často slouží k doplnění slovního projevu a je sní úzce spjata. Stejný ohled jsem věnovala i kontextu situace. Přestože některá např. gesta mohla v kontextuálním zakotvení vyjadřovat něco zcela jiného, než se na první pohled zdálo. Příkladem by mohl být **obr. 25**. Zde bychom bez znalosti situace jen těžko dané gesto analyzovali.

Ukázalo se tedy, že komunikace je komplexní proces, při kterém musíme brát v úvahu obě verbální i neverbální složku. Závěry mé analýzy jsou ovlivněny hned několika faktory. Za prvé se jedná o komunikaci mediální. Hosté si uvědomují, že jsou natáčeni a to, ať už vědomě či nevědomě, ovlivňuje jejich chování. Jelikož nemám k dispozici žádný kontrolní vzorek, nedokážu posoudit, zda a do jaké míry bylo chování hostů ovlivněno onou mediovostí. Zde bych ovšem chtěla podotknout, že i v takové situaci a především ve chvíli, kdy se jednotliví aktéři dostávali do konfliktu, se díky délce pořadu můžeme domnívat, že míra kontroly bude nejvyšší na samém začátku pořadu a s pokračující diskuzí se bude zmírňovat.

8. Prameny

Videozáznam MÁTE SLOVO: Amnestie dostupné z:

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

Videozáznam MÁTE SLOVO: Důchodová reforma dostupné z:

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

9. Seznam použité literatury

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

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

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

GOFFMAN, Erving. *Všichni hrajeme divadlo: sebeprezentace v každodenním životě*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon, 1999. ISBN 80–902-4824–1.

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

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

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

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

KRAUS, Jiří. *Nový akademický slovník cizích slov A–Ž*. 1. vyd. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1351-2.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRAMPOTA, Tomáš, VOJTĚCHOVSK, Martina. *Metody výzkumu médií*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, ISBN 978–807-3676–834.

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

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

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

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

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

10. Internetové zdroje:

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