

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

bakalářské kombinované studium

2010 – 2013

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Lucie Vyskočilová

**Verbální a neverbální komunikace při prezentacích**

**Praha 2013**

**Vedoucí bakalářské práce:**

**PhDr. Ernest Kováč**

**JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE**

Bachelor Combined Studies

2010 - 2013

**BACHELOR THESIS**

Lucie Vyskočilová

Verbal and nonverbal communication during presentations

**Prague 2013**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:**

PhDr. Ernest Kováč

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, vypracovala jsem ji samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Bratislavě dne 1.3. 2013

Lucie Vyskočilová

## **Poděkování**

Moje poděkování za pomoc, odbornou spolupráci a potřebné rady při zpracování bakalářské práce patří vedoucímu práce PhDr. Ernestu Kováčovi.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá problematikou využití verbální a neverbální komunikace při prezentacích. Pro snadnější pochopení tématu komunikace je práce zakotvena do masmediálního prostředí, kde v pozici komunikátora vystupuje tiskový mluvčí. Záměrem práce je přinést teoretické poznatky o verbální a neverbální komunikaci tiskových mluvčích v praxi. Cílem práce je především zviditelnění komunikačních technik a prostředků, které používají nejenom tiskoví mluvčí při výkonu své práce, ale s kterými se setkáváme při každodenní komunikaci v běžném životě.

Práce je rozdělena do pěti kapitol. Podstatou první je vysvětlit samotný pojem komunikace, vymežit lidskou komunikaci, význam a funkci komunikace, prvky komunikace, popsat komunikační proces, komunikační prostředí a podrobněji charakterizovat druhy a formy komunikace. Druhá kapitola práce je věnována osobnosti komunikátora – tiskovému mluvčí. Popisuje jeho základní charakteristiky, komunikační prostředky a dovednosti, které tiskový mluvčí při práci využívá. V závěru druhé kapitoly jsou popsány komunikační bariéry mezi jednotlivými účastníky komunikačního procesu. Obsah třetí kapitoly je zaměřen na verbální komunikaci. Věnuje se jejímu obsahu, aktivní a pasivní formě verbální komunikace a technice mluveného projevu, popisuje kultivovaný projev se zaměřením na tiskového mluvčí. Čtvrtá kapitola odkrývá neverbální komunikaci. Úvodní část kapitoly nejdříve vymezuje samotný pojem neverbální komunikace, vysvětluje podvědomé vnímání, rozdíly mezi naučenou a vrozenou komunikací a následně se podrobněji zaměřuje na neverbální signály, které úzce souvisí s pracovní činností tiskového mluvčí a mohou ovlivnit jeho celkový výkon.

Bakalářská práce přináší teoretické poznatky z oblasti slovní a mimoslovní komunikace v praxi. Pozornost je soustředěna na využití a vzájemné propojení jednotlivých projevů komunikace, které jsou reprezentativní složkou nás a naší mentality, a proto představují stále aktuální téma a stávají se předmětem různých vědeckých zkoumání.

## **Klíčová slova**

Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, tiskový mluvčí

## **Annotation**

This Bachelor work is mainly based on the problem of how to use verbal and non verbal communication during presentations. For a better understanding this work is about the theoretical explanation of mass media made by the printing speaker. The main goal of this work is to introduce the technique and the background which are the printing speakers using for their work.

This work contains five chapters. The first chapter is about communication. The communication between people which means face to face, the meaning of communication and the Character of communication. The second chapter describes the writer in person. It is about himself, how he uses communication and his experiences with this. At the end of the second chapter we explain the difficulties with conversation and how it does not work between several people. The third chapter of this bachelor work is specialized about the verbal communication. It is about the context, active and passive way of verbal communication and the technique of a solid speech. It is mainly based on the way how to present a cultivated speech. In the fourth chapter of this work we explain the non verbal communication. At the beginning we first try to explain the meaning of non verbal communication itself and later on we define the difference between the natural and learned by heart communication. By the very end of this chapter we explain the non verbal signal which has a lot to do with the authors work. The author himself is using this non verbal signal at his work almost every day.

This bachelor work explains to us the theoretical remarks from the area of lexical and non verbal communication at work and life. The main attention is based on the fact how to use the connection of several speeches which are representing us and our mentality. And that is the reason why I represent to you the still actual theme and I become a subject of several different scientific studies.

## **Keywords**

Communication, verbal communication, nonverbal communication, press speaker

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>1 PROCES KOMUNIKACE .....</b>	<b>10</b>
1.1 Definice komunikace .....	10
1.2 Vymezení lidské komunikace .....	10
1.3 Význam a funkce komunikace.....	11
1.4 Komunikační proces .....	12
1.5 Komunikační prostředí.....	13
1.6 Modely komunikace.....	14
1.7 Efektivní komunikace .....	15
1.8 Formy komunikace .....	16
1.8.1 Ústní a písemná komunikace.....	18
1.8.2 Verbální a neverbální komunikace.....	18
<b>2 OSOBNOST KOMUNIKÁTORA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Základní charakteristika komunikátora – tiskového mluvčí.....	19
2.2 Komunikační prostředky a dovednosti tiskového mluvčí.....	20
2.3 Komunikační bariéry .....	20
2.3.1 Bariéry na straně komunikátora .....	21
2.3.2 Bariéry na straně příjemce.....	21
2.3.3 Bariéry na straně komunikátora i příjemce .....	22
<b>3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....</b>	<b>23</b>
3.1 Obsah a forma mluveného projevu .....	23
3.2 Technika mluveného projevu.....	24
3.2.1 Oblast respirace, fonace a artikulace.....	24
3.3 Kultivovaný projev .....	25
3.3.1 Kultivovaný projev tiskového mluvčí.....	27
3.3.2 Stavba řečnického projevu tiskového mluvčí.....	28
3.4 Aktivní formy verbální komunikace .....	29
3.4.1 Ústní komunikace.....	29
3.4.2 Zásady verbálního projevu tiskového mluvčí .....	30
3.5 Pasivní formy verbální komunikace .....	30
<b>4 NEVERBÁLNÍ SLOŽKA PROJEVU TISKOVÉHO MLUVČÍ.....</b>	<b>32</b>
4.1 Vymezení pojmu neverbální komunikace .....	32
4.2 Podvědomé vnímání.....	33

4.3 Naučená či vrozená neverbální komunikace.....	33
4.4 Mimika tváře.....	35
4.4.1 Rozpoznávání emocí v lidské tváři.....	36
4.4.2 Emoce v tváři tiskového mluvčího.....	38
4.5 Oční kontakt.....	38
4.5.1 Zraková komunikace v praxi.....	39
4.5.2 Oční kontakt tiskového mluvčího při konferencích.....	39
4.6 Pohyby těla - kinetika.....	40
4.6.1 Gestikulace tiskového mluvčího při konferencích.....	41
4.7 Postoj.....	42
4.7.1 Správný postoj tiskového mluvčího.....	42
4.7.2 Pevný postoj a ventily přebytečné energie.....	43
4.8 Vzdálenost – proxemika.....	43
4.8.1 Prostorová vzdálenost tiskového mluvčího při konferencích.....	45
4.9 Image, oblečení, vzhled těla.....	45
4.9.1 První dojem a oblečení tiskového mluvčího.....	46
4.9.2 Fyzický vzhled těla.....	47
4.10 Paralingvistika – komunikace mimoslovními složkami a její využití u tiskového mluvčího.....	48
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>50</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>52</b>



## ÚVOD

Komunikovat s okolím začínáme již od svého narození. Různými gesty jsme už jako malé děti projevovali nadšení nebo nespokojenost. Je přirozené, že člověk umí říci to, co cítí a potřebuje. I napříč tomu, že komunikace je důležitou součástí našeho života, začneme si ji uvědomovat až v situacích, v kterých hledáme vhodné a výstižné výrazy slov, případně si nemůžeme vzpomenout na nějaký výraz. Najednou se přistihneme při uvažování o tom, jak to máme říci, abychom vystihli podstatu věci, když slova nebo gesta mají svůj význam a druhý člověk je nemusí pochopit stejně. Komunikace v sobě obsahuje poskytování i přijímání informací a námětů s porozuměním, dále aktivní poslouchání a ověřování si sděleného, pozorování, naslouchání a pod..

Volba tématu mé bakalářské práce se odvíjela od bližšího seznámení se s touto tematikou. Vzhledem k tomu, že téma komunikace je velmi široké, v práci se zaměřím na vysvětlení samotného pojmu komunikace a následovně se budu podrobněji věnovat komunikaci verbální – slovní, tak i komunikaci neverbální – mimoslovní. Pro snadnější pojetí tématu komunikace má práce bude zakotvena do masmediálního prostředí a v pozici komunikátora bude vystupovat tiskový mluvčí. Má volba tématu byla dále podpořena mou osobní zkušeností – praxí, neboť jsem dříve pracovala na pozici asistentky tiskové mluvčí a byla jsem přítomna jak tiskových konferencí, tak jsem se podílela na přípravě tiskových zpráv a materiálů určených pro veřejnost.

Cílem mé práce je především zviditelnění komunikačních technik a prostředků, které používají nejenom tiskoví mluvčí při výkonu své práce, ale s kterými se setkáváme v každodenní komunikaci v běžném životě. Tak jak jsem již uvedla, komunikace je velmi široké téma, nelze je tedy v této práci detailně popsat, avšak již z uvedeného důvodu jsem se zaměřila na vybrané aspekty komunikace s cílem podat přehledně a srozumitelně poznatky o verbální i neverbální komunikaci.

# 1 PROCES KOMUNIKACE

V první části bakalářské práce se budu snažit vysvětlit definici pojmu komunikace. Poté vymezím lidskou komunikaci, význam a funkci komunikace, uvedu prvky komunikace, popíšu komunikační proces, komunikační prostředí a podrobněji uvedu druhy a formy komunikace.

## 1.1 Definice komunikace

Pojem komunikace není pojem neznámý nebo nový. Komunikace se všeobecně používá na označení procesu vzájemného dorozumívání se. V termínu komunikace se objevuje známé latinské *communico, communicare* – něco odevzdat, s někým se o něco dělit až sdílet, svěřovat se a podobně. Vytvořit vyčerpávající definici mezilidské komunikace, která by obsahovala aspekty poznávací, filozofické, kulturní, lingvistické, sociální, a jiné, je velmi obtížné. Je mnoho autorů, kteří se tomuto pojmu věnují a například autor Vybíral uvádí: „tj. přenos informací či výměna významů (obsahů, výpovědí, zpráv) v rámci společenského kontaktu.“<sup>1</sup>

Komunikace má silný sociální charakter a v podstatě znamená vzájemné dorozumívání se. Samotná komunikace úzce souvisí s interakcí a dle Křivohlavého (1986) se interakce odehrává mezi dvěma nebo více lidmi, v podstatě jako činnost, která mezi námi probíhá. Po dobu interakce se jeden stává vysílačem a druhý přijímačem. Znamená to tedy, že komunikace probíhá všude tam, kde dochází k interakci mezi lidmi. Čím je větší počet zúčastněných, tím se stávají komunikační procesy různorodější a složitější. A podle autora Mistríka (1992) je komunikace proces, kde se interakce stává permanentní, trvá i pokud jeden z účastníků mlčí a stává se neopakovatelný.

## 1.2 Vymezení lidské komunikace

Naší odlišností od jiných forem života je naše řeč. Tato odlišnost je popsána následovně: „Jedině my lidé, jako jedinci ze všech živočichů, jsme dostali dar slovní komunikace a právě prostřednictvím úrovně své řeči můžeme nejlépe demonstrovat svou individualitu, svou podstatu.“<sup>2</sup>

---

1 VYBÍRAL, 2005, s. 30

2 CARNEGIE, 1994, s. 8

Lidskou komunikaci můžeme rozdělovat různými způsoby, tedy například zda se díváme pohledem kódování a dekodování, nebo z teoretického pohledu o uskutečňování záměru a vytváření významů. V úvahu je nutné brát rovněž proměňující se kontext, který má dopad na probíhající komunikaci, kdy se díváme na komunikaci jako na dialog, resp. jako na cirkulující komunikační prostředí. Sociální podtext komunikace je rovněž velmi silně zvýrazněn v následující definici, podle které „je komunikace sociální proces a sociální instituce“<sup>3</sup>. Tímto sociálním procesem může měnit člověk sám sebe, své bližší a může ovlivňovat své okolí.

### 1.3 Význam a funkce komunikace

Základem lidského soužití je komunikace. Setkáváme se s ní ve škole, kde vyučující přednáší studentům, při čtení novin, či při psaní dopisu anebo kdy si pouze povídáme. Komunikujeme i tehdy, kdy mlčíme. Příjemce informací naslouchá, jeho schopnost k soustředění je však omezená. Pozornost soustředit se ovlivňují rušivé faktory, a proto je třeba je eliminovat a tím zefektivnit posluchačovo vnímání. Dostatečná pozornost je podle Hospodářové ovlivněna třemi faktory, kterými jsou: <sup>4</sup>

- Individualita posluchače a s ní související výběrovost našeho vnímání a naslouchání,
- omezená koncentrace a pozornost, asociativnost a rychlost myšlení,
- okamžité hodnocení a chybějící návyk naslouchat.

Komunikace v organizaci může mít více funkcí. Každá obsahuje přinejmenším jednu z nich, ale většinou plní těchto funkcí více. Jsou to hlavní funkce komunikace:

- Informační – poskytuje informace jednotlivci nebo skupinám k rozhodování nebo konání.
- Motivační – má motivační charakter k plnění cílů v organizaci.
- Kontrolní – kontroluje činnost jednotlivců a skupin.
- Emotivní – má schopnost vyjádřit emoce a uspokojení z plnění sociálních potřeb.

---

3 VYBÍRAL, 2005, s. 27

4 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 42

Komunikace má dvojí poslání:

- Interní, kdy v organizaci usnadňuje vykonávat jednotlivé manažerské funkce a jejich vzájemnou integraci.
- Externí, kdy umožňuje interakci organizace s vnějším prostředím, čím se organizace stává otevřeným systémem.<sup>5</sup>

## 1.4 Komunikační proces

Komunikace se realizuje přes komunikační kanál od jednoho komunikátora (A) k druhému komunikátorovi (B). Komunikant A má úlohu eminenta („odesílatele“) informace a komunikant B recipienta („příjemce“) informace. Mezi těmito dvěma účastníky se prostřednictvím komunikačního kódu (K) přenáší obsah komunikátu (k). Informaci vyslanou eminentem (A) na protější straně dekóduje recipient (B).<sup>6</sup>

Komunikační proces můžeme vnímat jako nepřetržitý proces výměny informací, oznámení jako i pocitů, postojů, názorů i zvtahů, který probíhá v určité společnosti, v které je zakotvený určitý soubor významů, charakteristický pro pojmy daného jazyka. Na základě takového jazyka sa lidé dorozumívají. Předpokladem je existence a znalost vyjadřovacího systému. V porovnání s komunikací, která se může uskutečňovat i používáním významově neurčitých a obsahově nejasných znaků a jejich rozlišení, závisí od schopností zúčastněných subjektů, komunikační proces předpokládá existenci a znalost vyjadřovacího systému.<sup>7</sup>

Podle autora Sedláka model komunikačního procesu se skládá z následujících prvků:<sup>8</sup>

- komunikátor (odesílatel) - jednotlivec anebo skupina, který má myšlenku a chce ji přenést jednotlivci
- zakódování – myšlenka, kterou je potřeba přenést, se vyjádří pomocí určité formy jako například pomocí slov, symbolů, gest,...
- médium (kanál) – zakódovaná myšlenka se přenáší přes kanál, který spojuje odesílatele s příjemcem, oznámení se může přenášet dopisem, telegrafem, počítačem anebo jiným způsobem
- příjemce anebo dekóder – myšlenka se přijme a přeloží

---

5 SEDLÁK, 2001, s. 287-288

6 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 7

7 SZARKOVÁ, 2002, s. 9

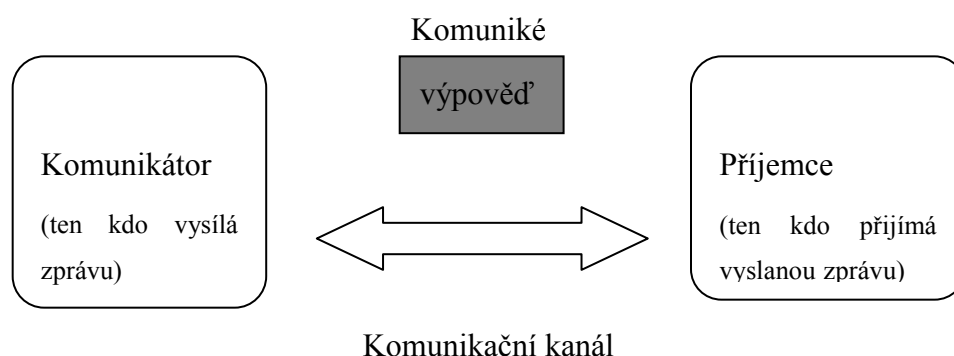
8 SEDLÁK, 2001, s. 288

- „šum“ – vyskytuje se na některém místě komunikačního procesu
- zpětná vazba – obsah přijaté myšlenky podněcuje příjemcovu odpověď

V komunikaci vystupuje komunikátor a příjemce, nazývají se též partneři komunikace nebo se označují jako mluvčí a posluchač.

Tiskový mluvčí v našem případě v roli komunikátora musí ve vztahu k příjemci komunikace analyzovat: osobní vztahy příjemce a komunikátora, status, zájem o zprávu, pocity ve vztahu ke zprávě, znalosti ve vztahu k obsahu zprávy, komunikační dovednosti příjemce. Podobně postupuje i příjemce komunikace ve vztahu ke komunikátorovi.

Schéma komunikačního procesu probíhajícího mezi účastníky komunikace většinou podle následujícího elementárního modelu.<sup>9</sup>



Obr. 1 Schéma komunikačního procesu probíhajícího mezi dvěma osobami

## 1.5 Komunikační prostředí

Na průběh komunikace má v nemalé míře vliv i prostředí, ve kterém komunikace probíhá. Komunikační prostředí může mít na komunikaci pozitivní i negativní vliv, může jej ovlivnit a v neposlední řadě změnit obsah sdělované informace.<sup>10</sup> V teorii řečové komunikace dělí Škvareninová prostředky komunikace do interního a externího systému komunikace<sup>11</sup>.

Interní systém komunikace tvoří :

- Verbální prostředky – lexikální a gramatické

<sup>9</sup> MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 24

<sup>10</sup> ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 14

<sup>11</sup> ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 16

- Neverbální prostředky – auditivní a vizuální

Externí systém komunikace tvoří :

- Neverbální prostředky – biofyziopsychologické faktory  
socioedukační znaky  
kulturní modely  
environmentální faktory

Z výše uvedeného můžeme odvodit, že komunikace je složitý proces. Dá se charakterizovat jako proces možných zvrátů, pro svou neopakovatelnost jedinečný, dynamický a především permanentní.

## 1.6 Modely komunikace

V odborné literatuře se dle autora DeVita rozlišují tři modely interpersonální komunikace, a to: <sup>12</sup>

- lineární model
- interakční model
- transakční model

### 1. Lineární model

MLUVČÍ → POSLUCHAČ

První model interpersonální komunikace vychází z toho, že komunikace je jednosměrný proces, který probíhá tak, že jeden účastník komunikace mluví a druhý jej poslouchá. Ten, kdo poslouchá, nezapojuje se do komunikace mluvením. Těžiště komunikace je na mluvčím a komunikační proces postupuje relativně přímou cestou. Mluvení a poslouchání se považují za děje, které probíhají v různých časech. Tento model nevyužívá zpětnou vazbu.

### 2. Interakční pojetí

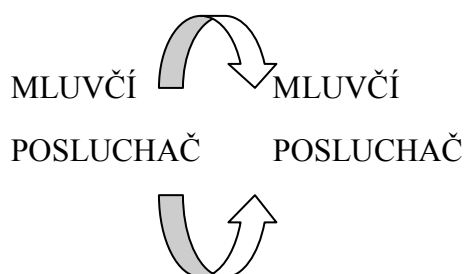
MLUVČÍ → POSLUCHAČ  
 POSLUCHAČ → MLUVČÍ

---

<sup>12</sup> DeVITO, 2008, s. 32.

Posunem chápání procesu interpersonální komunikace byl interakční model. V tomto modelu se pozice mluvčího a poslouchajícího střídá. Interakční model považoval mluvení a poslouchání za oddělené děje, které se nepřekrývají. Podle tohoto modelu tatáž osoba to není schopna činit současně. V průběhu komunikace dochází k vzájemnému přizpůsobování a ovlivňování komunikujících. Interakční model komunikace není procesem, ve kterém probíhá jednosměrný tok informací. Je to proces, v němž aktivně působí mluvčí (odesílatel, komunikátor) i poslouchající (příjemce, komunikátor). Na rozdíl od lineárního modelu interakční model již využívá zpětnou vazbu.

### 3. Transakční pojetí



Právě tento model se používá v současnosti. Každý účastník signály současně vysílá i přijímá. Každý z účastníků v této komunikaci je mluvčím i poslouchajícím. Transakční model pojímá jednotlivé složky komunikace vzájemně závislé. To znamená, že každá složka existuje ve vztahu k ostatním složkám. Změna kterékoli složky v procese komunikace vyvolává změnu v ostatních složkách. Pokud cokoli změníme, výsledkem budou pouze další změny.<sup>13</sup>

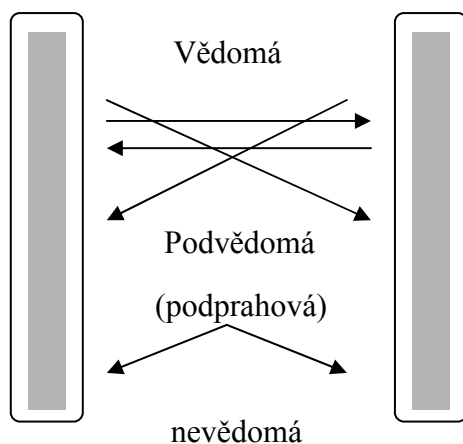
## 1.7 Efektivní komunikace

K tomu, abychom mohli efektivně a spolehlivě komunikovat, musíme ovládat principy a mechanismy komunikace. Dá se říci, že komunikace je dovednost, která se dá naučit, lépe řečeno natrénovat. Bez této dovednosti, je velmi obtížné i zdatným a vysoce odborným lidem, využívat své skvělé nápady a v praxi je uplatnit. Často v profesním životě nedovedou správně sdělit to, co má vysokou hodnotu a tím jejich nápad a myšlenka ztrácí na významu. Efektivní komunikace je klíčem k plánování, organizování, vedení lidí, dosahování cílů a kontrolování

---

<sup>13</sup> DeVITO, 2008, s. 32.

Nejdůležitější charakteristiky komunikace je možno shrnout do základních bodů, které vystihuje následující graf.<sup>14</sup>



Obr. 2 Komunikace probíhající na rozdílných stupních

Odborník na komunikaci De Vito ve své knize představuje komunikaci následovně: „Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“<sup>15</sup>

## 1.8 Formy komunikace

V současné době je velmi mnoho forem komunikace, a jakou formu zvolíme, je pouze na nás. V době minulé převládala komunikace ústní, sdělená osobně. Další velmi významnou formou komunikace byla písemná, pomocí níž byly zprávy a informace předávány v písemné podobě. Nyní se do popředí dostávají jiné formy komunikace a to především pomocí nové techniky. Podle uskutečňování samotné komunikace mluvíme též o druzích komunikace. Dále můžeme komunikaci rozlišit na soukromou či veřejnou, avšak v největší míře je nejbližší Mikulášskovo vymezení jednotlivých druhů komunikace, který nejbližše specifikuje jiné důležité formy komunikace, jako je například komunikace „záměrná – nezáměrná, vědomá – nevědomá, dále kognitivní, efektivní, negativní, pozitivní, asertivní a podobně.“<sup>16</sup>

Jednotlivé druhy komunikace se často navzájem překrývají, příkladem je komunikace tiskových mluvčích při tiskových konferencích, kdy dochází k propojení

14 ADAIR, 2004, s. 19

15 DE VITO, 2001, s. 15

16 MIKULÁŠTIK, 2003, s. 32



verbalní a neverbalní komunikace, interpersonalní, obousměrné a ve většině případů i přímé komunikace.

Osobní komunikace má stále v mezilidské komunikaci největší účinnost. Nazývá se též celostní komunikace, která obsahuje slovní i mimoslovní komunikaci. Podle roviny uspořádání společnosti, v které komunikátor komunikuje, můžeme komunikaci rozdělit také na:<sup>17</sup>

1. **Intrapersonální komunikace** – je charakterizovaná jako složitý a mnohostranný proces, může vzniknout jako výsledek organizační struktury podniku a využívaného systému řízení. Mluvíme o komunikaci, která vzniká v přesně stanovených situacích a s přesně vymezeným postupem, obsahuje přesné termíny, vyjádření apod.. Interpersonální komunikace, jejímž nositelem je manažér, je označována za manažérskou komunikaci nebo za profesionální manažérskou komunikaci.
2. **Interpersonální komunikace** – komunikace probíhá mezi dvěma nebo více osobami, existuje zde zpětná vazba, pomocí níž může komunikátor kontrolovat účinek sdělených informací.
3. **Skupinová komunikace** – komunikátor zde koordinuje různé způsoby komunikace skupiny. Ve vztahu k bezprostřednímu příjemci musí být jeho komunikace adresná, protože od příjemce coby skupiny se očekává zpětná reakce.
4. **Meziskupinová komunikace** – v médiích se odehrává v rámci organizační skupiny.
5. **Institucionalizovaná (organizační) komunikace** – soustřeďuje se na skupinové procesy (politické systémy, podnikatelské firmy, apod.). Je neosobní, orientuje se na rozdílné skupinové a společenské zájmy.
6. **Mediální komunikace** – jejím cílem je oslovit širší publikum, přesněji je určena pro hromadného, anonymního a spíše neidentifikovatelného adresáta. Je pro ni charakteristické, že odesílatele a adresáta odděluje prostorová, časová nebo kombinovaná vzdálenost.

---

17 BUČEK, 2012, s. 11 - 13

7. **Krizová komunikace** - má za úkol zvládnout krizovou situaci s cílem nevyvolat paniku. Latentní krizová komunikace může nastat v důsledku působení neschopného managementu.

### **1.8.1 Ústní a písemná komunikace**

Nejvíce používanou formou komunikace v běžném životě je komunikace ústní a nejčastějším typem je mluvené slovo. Předností ústní komunikace je přímý kontakt s příjemcem informace. Tato komunikace má mnoho výhod mezi které patří, že se do komunikace může současně zapojit více účastníků, dochází k rychlé výměně informací a je v co nejkratší době poskytována zpětná vazba. Mezi nevýhody se dá zařadit například nepřesná formulace sdělovaných informací a dále, pokud se komunikace zúčastní více účastníků a komunikace není řízena, vzniká nebezpečí zmatečnosti probíhající komunikace. Ústní komunikace je především hojně využívána na seminářích, diskuzích, schůzkách, poradách, přednáškách, konferencích aj..

V reálném životě mezi nejpoužívanější komunikaci se řadí komunikace písemná, která se používá prostřednictvím dopisů, sdělení, příkazů, různých oběžníků, článků aj.. Její výhodou je, že poskytuje příjemci informace čas na formulaci a uspořádání myšlenek a dále je zde možnost uchování sdělených informací. V písemné podobě se v případě potřeby dají dohledat a využít v budoucnu. Mezi nejpodstatnější výhodou se řadí ta, že jí můžeme předat více lidem najednou a v praxi to znamená, že je požadovaná informace šířena rychleji. Písemná komunikace má však i své nevýhody, a to že na sdělené informace nemůžeme operativně zareagovat, neexistuje přímá zpětná vazba na rozdíl od ústní komunikace. Stále více jsou v současné době na sdělení informací používány technické prostředky, mezi které se řadí počítačové sítě a internet.

### **1.8.2 Verbální a neverbální komunikace**

Verbální nebo-li slovní, slovy vyjádřená, ústní komunikace, je složitý dynamický děj, který vnímáme a dešifrujeme pomocí sluchu a procesů centrálního nervového systému. Opakem této komunikace je komunikace neverbální, která zahrnuje škálu toho, co vyjadřujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace. Je to tak zvaná „řeč těla“, která je popisována a vnímána jako upřímnější komunikace v porovnání s komunikací ústní. Vzhledem k tématu mé práce se budu níže podrobněji věnovat popisu verbální i neverbální komunikaci v samostatných kapitolách této práce.

## 2 OSOBNOST KOMUNIKÁTORA

Druhá kapitola mé práce bude věnována popisu osobnosti komunikátora. Pro snadnější uchopení tématu mé práce, zakotvím komunikátora do masmediálního prostředí a v roli komunikátora bude vystupovat tiskový mluvčí. Popíši jeho základní charakteristiky, uvedu komunikační prostředky a dovednosti, které tiskový mluvčí využívá. Na závěr této kapitoly se soustředím na komunikační bariéry z různých pohledů.

### 2.1 Základní charakteristika komunikátora – tiskového mluvčí

Naše doba se vyznačuje rozvojem různých technologií, a to umožňuje přívál velkého množství informací. V záplavě sdělovaných informací je schopnost vytvořit most vzájemného porozumění stále důležitější. Ke snadnějšímu porozumění sdělovaných informací vyžaduje získat komunikátor ze strany příjemců informací důvěru, čestnost, empatii a sílu přesvědčivosti. Musí zvládat dovednosti, které budou jeho oporou a silnou stránkou při tiskových konferencích, neboť tiskový mluvčí mají již nezastupitelné místo v oblasti veřejné komunikace. Autor Ftorek popisuje osobnost tiskového mluvčího následovně: *„Tiskový mluvčí je osoba přímo komunikující s médii, která řídí oblast mediální politiky, zabezpečuje tvorbu koncepce a strategie firmy nebo organizace, kterou zastupuje.“*<sup>18</sup> Tuto pracovní pozici tiskového mluvčího zpravidla zastávají osobnosti, které představují pro veřejnost tvář reprezentující organizace.

K profesionálnímu chování tiskového mluvčí se řadí zásadní etické principy, které jsou ve dvou rovinách. Z jedné strany jsou odvislé od loajality ke svému zaměstnateli a na straně druhé od odpovědnosti vůči veřejnosti, neboť té jsou určeny podávané informace. Společnost považuje a vnímá tiskové mluvčí jako vzory společenského chování. K tomuto pojetí jsou nutné určité osobnostní předpoklady, mezi které patří kreativita, přizpůsobivost a flexibilita, v osobní interakci je velmi důležitá psychická odolnost. Mluvčí musí zvládat zátěžové situace a mít argumentační schopnosti a dovednosti. Autorka Hospodářová uvádí: *„Posluchač vnímá obsah prezentace i nás samotné všemi smysly. Působí na něho naše sebedůvěra, upřímnost a*

---

18 FTOREK, 2009, s. 15

*zaujetí v hlase, energie, která z nás vyzařuje v gestech, pohybech, z očí a prostřednictvím celého těla.*<sup>19</sup>

## **2.2 Komunikační prostředky a dovednosti tiskového mluvčí**

Profesionální komunikační dovednosti představují soubor termínů, výrazů i neverbálních dorozumívacích znaků a symbolů, které umožňují zaměstnancům rychle a pružně se dorozumívat. Komunikační dovednosti se skládají z komunikačních složek, které může manažér v komunikačním procesu používat samostatně nebo v určitých kombinacích. Mezi základní složky komunikačních dovedností patří:

- verbální komunikační dispozice - hlasové vybavení, vyjadřovací schopnosti, intonační dispozice
- neverbální komunikační dispozice - mimika, haptika, gestika, paralingvistika
- aktivní poslouchání
- tvorba zpětné vazby
- efektivní pracování s komunikačními vzorci
- spojitost, empatie a asertivita

Komunikační dovednosti jsou předmětem tréninkového procesu a nácviku, které tvoří podstatnou část přípravy tiskových mluvčích. Zárukou úspěšnosti mluvčích je jejich zvládnutí v pracovním procesu.<sup>20</sup> Tyto dovednosti jsou výstižně obsaženy v citátu Shakespeara: *„Slova mohou být i o ničem, mohou být i pěkná a přitom prázdná, falešná. Mimika, gesta, pohyby těla jsou však nefalšovaným projevem toho, co se právě děje v duši našeho partnera.“*

## **2.3 Komunikační bariéry**

Slova, která chce člověk někomu sdělit, jsou výsledkem čtyř funkcí našeho vědomí – vnímání, myšlení, cítění a intuice. Na straně příjemce pak tyto funkce vyvolávají jeho reakci na to, co je mu sdělováno. Pokud je výsledkem působení těchto funkcí ve vědomí účastníků rozhovoru verbální komunikace, ve které jsou slova řazena podle všeobecně platných pravidel, potom existuje šance, že se komunikující dorozumějí a shodnou. Pokud je realita jiná, dá se odvodit, že uvedené čtyři funkce tvoří

---

19 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 47

20 SZARKOVÁ, 2009, s. 63-64

ve vědomí komunikační bariéry. Tyto bariéry brání komunikátorovi v tom, aby jeho verbální projev splňoval uvedená kritéria a naopak příjemci informací, aby dešifroval komunikátorovo sdělení. V těchto případech se shody nedosahuje.

„Komunikačních bariér je šest:

- Ne vždy říkáme to, co si myslíme.
- Co je řečeno, nemusí být vždy slyšeno.
- Slyšenému nemusí být vždy porozuměno.
- Rozumět neznamená vždy chápat a ztotožnit se.
- Myšlenka, kterou všichni pochopili, nemusí být vždy uvedena v život.
- To, co je uvedeno v život, se nemusí vždy stát zažitou rutinou.<sup>21</sup>

„Je mnoho příčin nedorozumění. Bariéry také můžeme členit na bariéry na straně mluvčího – komunikátora, bariéry na straně příjemce komunikace a poslední na bariéry, jejichž zdrojem je jak komunikátor, tak příjemce.“<sup>22</sup>

### **2.3.1 Bariéry na straně komunikátora**

Komunikátor může záměrně s informacemi manipulovat, kdy komunikátor sděluje příjemci pouze to, co si myslí, že chce slyšet. Tato bariéra může velmi ovlivnit rozhodování a jednání u příjemce informací a tato bariéra se nazývá filtrování.

Bariéry v nonverbální komunikaci jsou například nonverbální narážky, které jsou v rozporu s tím, co komunikátor ústně sděluje a jeho nonverbálním projevem. Ze strany příjemce informací je snížena schopnost interpretovat význam sdělení, a tím se tvoří komunikační bariéra. A rovněž pokud nonverbální projevy jsou nevhodné, nepřiměřené a nepřírozené, mohou vytvořit bariéru. Velkou roli zde dovede hrát i čas, a to ve vztahu k podávání informace – předčasně sdělena, sdělena pozdě nebo sdělena formou dávkování, kdy se komunikátor vystavuje nebezpečí, že příjemce neuspořádá informace do logického sledu a všech souvislostí.

### **2.3.2 Bariéry na straně příjemce**

Komunikátor interpretuje obsah sdělení příjemci podle svých potřeb, motivace, subjektivních zájmů a očekávání, předchozích zkušeností a osobních charakteristik. Sdělování informací vůči příjemci může být vědomé až záměrné, nebo může být zcela

---

21 BUREŠ, LOPUCHOVSKÁ, 2007, s. 34

22 STRÍŽOVÁ, 2006, s. 112

neuvědomělé. Dopad na zpracování informace ze strany příjemce má jeho emocionální stav. Pokud příjemce má pocit úzkosti, strachu, smutku, tak přijímá informaci odlišně než pokud převládá u něho pocit radosti. Může nastat situace, kde komunikace ztrácí svůj smysl pro vzájemný defenzivní postoj, dochází k protiútokům a konfliktům v komunikaci. Tak se nejčastěji děje při sdělování nepříjemných informací.

### **2.3.3 Bariéry na straně komunikátora i příjemce**

V předcházející části jsem popsala samostatně bariéry ze strany komunikátora a příjemce informací, nyní se budu snažit o popis bariér vzájemných, tedy ze strany komunikátora i příjemce. Každý z nás je individualita, je ovlivňován svým prostředím a okolním světem a utváří si sám své postoje a zkušenosti. Od toho se odvíjí jeho způsob komunikace v pracovním, ale především v osobním životě. Vzniklé komunikační bariéry dovedeme svým chováním a uvědoměním si pozice či situace v komunikaci odstraňovat a snažit se nacházet optimální řešení v komunikaci mezi sebou. Záleží též na mezilidských a pracovních vztazích a jejich kvalitě, které zásadně ovlivňují schopnost prolomit komunikační bariéru. Tyto bariéry můžeme členit následovně:

- Technické bariéry – jsou spojeny s technickými zařízeními používanými pro přenos komunikace.
- Jazykové bariéry – jsou dvojího druhu. První skupina bariér se tvoří na základě dorozumivacího jazyka, který je odlišný. To znamená, že komunikátor není schopen sdělit informaci v té podobě, aby jí příjemce přijal a porozuměl. Druhá skupina bariér vzniká z odlišného užívání jazyka na různých úrovních řízení, kdy komunikátoři používají takzvaný profesionální technický jazyk, který neumožňuje porozumění mezi příjemci různých odborných profesí. S touto bariérou se setkáváme nejčastěji v lékařském prostředí.
- Sociální bariéry – jsou způsobeny odlišným sociálním statutem komunikujících, svěřenými pravomocemi, uznávanou a respektovanou autoritou.
- Mentální bariéry – nastávají, když poruchu tvoří „šum“ v myšlení. Tyto bariéry dělíme dále na aroganci komunikátora či na aroganci příjemce. Mezi mentální bariéry patří rovněž empatie, což je v tomto případě schopnost vcítit se do pocitů komunikátora či do příjemce informací. Pokud tato situace nenastane a komunikátor a příjemce si mezi sebou neporozumí z pohledu toho druhého, komunikace se komplikuje a selhává.

## 3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Obsah třetí kapitoly bude zaměřen na verbální komunikaci, tak jak jsem již předestřela dříve. Budu se podrobně věnovat obsahu, formě a technice mluveného projevu, popíši kultivovaný projev se zaměřením na tiskového mluvčí a svou pozornost následovně budu směřovat na aktivní a pasivní formy verbální komunikace.

### 3.1 Obsah a forma mluveného projevu

Vyjádření jednotlivých myšlenek a předání informací mluveným slovem má společného jmenovatele, kterým je verbální komunikace. Ve verbální komunikaci se jedná o zprostředkování informace řečí. Přestože je jejím hlavním nástrojem slovo a v širším pojetí lidská řeč jako taková, často se ve vztahu k verbální komunikaci setkáváme s označením řečové, mluvené nebo ústní komunikace. Škvareninová popisuje verbální komunikaci následovně: „Je vývojově mladší než neverbální komunikace, ale díky ní podáváme přesnější a jednoznačnější informace.<sup>23</sup> Důležitost významu verbální komunikace je však nepopíratelná. „Je nevyhnutelnou součástí sociálního života, je nevyhnutelnou podmínkou myšlení. Ve všeobecnosti je téměř pro každého člověka těžké být co jen jeden den bez verbální komunikace.“<sup>24</sup> Obsah řeči je tvořen určitým sebevyjádřením, konkrétním sdělením, navázáním kontaktu s adresátem, apelem a záměrem mluvčího. Sdělení podáváme formou výroku či uspořádaného mluveného projevu. A jak tvrdí Hlaváček: „Každá promluva nemůže být symfonií. Podstatné je, že melodie není falešná.“<sup>25</sup>

Podle způsobu výstavby jazykového výběru a jazykových prostředků dle autora Huga<sup>26</sup> rozlišujeme:

- Jazyk archaický – je srozumitelný, v běžném životě působí příliš strojeně, uměle a podivně. Bývá používán v literatuře, v divadelních hrách, navozuje atmosféru starobylosti.

---

23 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 22

24 MIKULÁŠTÍK, 2003, s. 113

25 HLAVÁČEK, 1997, s. 32

26 HUGO, 2006, s. 11

- Jazyk vulgární – název pochází z latinského slova vulgus – tj. obyčejný, hrubý, sprostý, oplývající hrubostí. Jeho používání je většinou společensky nepřijatelné a toleruje se velmi výjimečně.
- Jazyk spisovný – kodifikovaný, používaný ve veřejných projevech a jednáních nebo ve sdělovacích prostředcích. Často je přímo vyžadován, může působit i nepřirozeně.
- Jazyk spisovný ve své hovorové podobě – nejvíce používaným jazykem je jazyk spisovný ve své hovorové podobě – hovorová čeština, nářečí, dialekt. Může mít různé podoby – nářečí, profesní deformace jazyka.

### 3.2 Technika mluveného projevu

Dikcí čili technikou mluveného projevu se rozumí fonetické podmínky a zákonitosti mluvního výkonu, posuzované z hlediska správného a dokonalého zacházení s mluvními orgány a se zvukovými prostředky řeči. Tento termín obsahuje tři složky řeči, které tvoří nedílnou jednotu při mluvním výkonu. Autor Hála je popisuje následovně:<sup>27</sup>

- **Dýchání** – oblast respirace – ústrojí dechové, respirační, dýchání musí být řízené a nacvičené, ovlivňuje pevnost hlasu, plynulost našeho projevu, artikulační přesnost aj..
- **Tvoření hlasu** – oblast fonace – ústrojí hlasové, fonační, hlasové zabarvení máme vrozené, ale můžeme jej tréninkem měnit – imitovat.
- **Tvoření hlásek** – oblast artikulace – ústrojí hláskovací, artikulační, zvané též ústrojím modifikačním. Vytvářejí se zde základní prvky řeči, hlásky.

#### 3.2.1 Oblast respirace, fonace a artikulace

Pevnost hlasu ovlivňuje pravidelné vdechování a hlavně plynulý výdechový proud. Vliv má rovněž na pevnost hlasu, jeho barvu, plynulost řeči, tónový rozsah a artikulační přesnost. Musíme si uvědomit, jak poukazuje Hála,<sup>28</sup> že před začátkem řeči se musíme dostatečně nadechnout. Nenadechujeme se však na maximum, mohlo by dojít k výdechovému rázu, neboť výdechový proud má být plynulý, pozvolný a

---

<sup>27</sup> HÁLA, 1957, s. 38, 182

<sup>28</sup> HÁLA, 1958, s. 21, 22



úsporný. Hlas zbytečně nezvyšujeme, protože při zvýšeném hlase je vyšší spotřeba vzduchu. Nadechujeme se ústy i nosem současně, podporujeme tak obličejovou rezonanci. Hrudník udržujeme mírně vypjatý, a tak dochází k optimálnímu smíšenému dýchání hrudnímu i bráničnímu. Mluvit bychom měli jen při dobrém zdravotním stavu, především při zdraví hlasového ústrojí a při prezentaci či projevu mluvíme hlasitěji než při běžné konverzaci.

Fonace tvoří druhou základní složkou řeči, jde v podstatě o tvoření hlasu. Rovnoměrným chvěním vzduchového sloupce nad hlasivkami vzniká lidský hlas. Barva hlasu je u jedinců odlišná a může se i měnit. Správná poloha, intenzita i nasazení hlasu se dají procvičovat. Nedoporučuje se příliš mluvit, pokud jsme unavení nebo nemocní, negativní dopad má rovněž prašné nebo zakouřené prostředí. Rezonanční dutiny jsou místem, kde se v podstatě lidský hlas stává hlasem. Tvoření hlasu probíhá též v dutině ústní, nosní a hrdelní a rovněž v horní hlasové dutině a spodní rezonanční dutině.

K tvoření hlásek – artikulaci dochází v dutině ústní pomocí mluvidel a to jsou rty, čelisti se zuby, tvrdé patro, měkké patro a čípek, jazyk. Výslovnost může být nedbalá, nepřesná nebo vadná a těmito vadami výslovnosti se zabývá logopedie. Český jazyk má pět samohlásek a pětadvacet souhlásek. Při tvorbě samohlásek dochází ke spojení hrtanového hlasu s vlastními tóny rezonančních dutin – vznikají tóny. Souhlásky se tvoří třením výdechového proudu o překážky, vytvořené mluvidly a tím vznikají šumy.

K tomu, abychom dobře mluvili, je zapotřebí správně dýchat, mít zdravý hlas a správně tvořit hlásky. Správnou technikou mluveného slova – dikcí je tedy dokonalé ovládnutí mluvních orgánů a jejich vhodné užívání při mluvení.

### **3.3 Kultivovaný projev**

Ortoepii lze popsat jako dodržování pravidel spisovné výslovnosti a ta je neodmyslitelně spojena s kultivovaným projevem. Důraz je kladen na správnou výslovnost samohlásek i souhlásek, vyslovování předložek, zvláštní pozornost je věnována číslovkám a výslovnosti cizích slov. V rétorice musí být správný slovní i větný přízvuk, dále pak frázování a melodie – intonace.

Autor Hubáček z hlediska analýzy mluvené komunikace a její úrovně rozděluje tři stránky ústních jazykových projevů:<sup>29</sup>

- **obsahová - věcná** – „Mluv, jen když máš co říci.“ To platí zejména dnes, v současném světě přeplněném informacemi nejrůznějšího druhu. Mluvčí má být přesvědčen o užitečnosti toho, co chce sdělit: nemá sdělovat to, čemu nerozumí, co dokonale nezná nebo čemu dokonce nevěří.
- **kompoziční - slohová** – k správnému pochopení smyslu, obsahu, tématu mluveného jazykového sdělení se musí volit vhodný a pokud možno i přesvědčivý způsob a forma podání.
- **zvuková - mluvní** – přednesová, citová, emocionální – mluvení probíhá za normálního psychického stavu mluvčího zcela samozřejmě a zdánlivě bez potíží a problémů. Mohou však nastat situace, kdy hlas „selhává“. Může to být způsobené trémou, psychickým vyčerpáním, příliš těžkým textem, cizími slovy aj..

Zvukové prostředky se uplatňují v praxi komplexně a navzájem se prolínají. Jen z důvodů jejich analýzy a řízeného nácviku se o nich pojednává jednotlivě.<sup>30</sup>

- **výslovnost** – je nutno dodržovat spisovnou výslovnost. V mluvených informačních projevech užíváme výslovnost základní, neutrální, v projevech rázu slavnostního a při přednesu uměleckých textů má být výslovnost pečlivá a explicitní.
- **přízvuk** – v běžné ústní komunikaci nečiní potíže, nastávají při čtení a reprodukci cizího textu.
- **frázování** – je prostředkem logického členění mluveného projevu. Používá se zejména v projevu, kde se užívá dlouhých, bohatě rozvitých vět a souvětí.
- **pauzy** – používají se jako prostředek členění řeči, rozlišují se pauzy logické, psychologické a citové.
- **dynamika** – souvisí s členěním řeči, jsou to přízvuky, důrazy, dynamické odstupňování a celková dynamika.

---

29 HUBÁČEK, 1983, s. 23

30 HUBÁČEK, 1983, s. 103

- **intonace - melodie řeči a hlasová barva** – vyjadřuje druh ukončenosti větného úseku či věty, slouží k intelektuálnímu zaujetí, k vyjádření citového, emociálního zaujetí přednášejícího k obsahu mluveného projevu.
- **mluvní tempo** – je proměnlivé podle obsahu přednášeného.

Situační aspekty určují kultivovanost jazykového projevu. Zohledňuje se, zda jde o projev mluvený nebo psaný, připravený nebo nepřipravený, formální nebo neformální, monologický nebo dialogický. Roli zde též hraje, jaká je jeho žánrová a stylová příslušnost, jaký je vztah mezi partnery v dialogu, probírá-li se téma závažné nebo běžné, kdo je faktickým nebo jen předpokládaným adresátem. Přiměřenost jazykových projevů již od dob klasické rétoriky patří mezi základní kritéria. Kultivovaný projev musí být přiměřený svému tématu a adresátovi, a celkové komunikační situaci.

Pražská lingvistická škola kladla důraz na funkčnost spisovného jazyka. V jejím pojetí je funkčnost chápána široce, klade důraz na vzájemný vztah mezi funkčností a kultivovaností projevu. Jejím cílem bylo vytvořit v české společnosti pozitivní vztah k mateřštině, snažila se o to, aby kultivovanost byla přijímána jako závazný rys komunikačních aktivit a postupně tak získávala charakter komunikační normy. Plně funkční spisovný jazyk považovala za základní podmínku. Jazyková správnost byla pojímána jako zásadním kritériem funkčnosti.

### 3.3.1 Kultivovaný projev tiskového mluvčí

Mluvnický projev mluvčího je jedním zcela charakteristickým druhem činnosti, tedy určitým pracovním výkonem. Jako každá lidská práce, tak i slovní projev dosahuje u každého tiskového mluvčího rozdílné kvality stupně dokonalosti. Kromě pílě věnované přípravě i vlastnímu provedení práce záleží výsledek na jeho znalostech, na množství dosud nabytých zkušeností, na praxi, na rutině, na tzv. řemeslné zručnosti či na odbornosti, na vzdělání, na inteligenci. Tomu všemu pro práci je možno, ba nutno se učit. Proto pomáhají teoretické poznatky, pravidla, poučky, základní pravdy, dobré příklady práce jiných. Vyšší stupeň kvality slovního projevu je ovšem spojen s nadáním a s uměním.

Naslouchá-li člověk mluvícímu, musí nejen dobře slyšet, ale také rozumět, aby slyšeným slovům přiřkl patřičný význam. Jestliže naslouchající člověk může k vjemům sluchovým připojit i vizuální a citovou stránku vnímání, pak určitě je vytvořeno mnohem hodnotnější spojení mezi mluvčím a posluchačem. Přímý vzájemný

kontakt nemůže být vytvořen při čtení textu, ba ani při naslouchání prostřednictvím reprodukční techniky. Toto vše by si měl uvědomovat každý, kdo se postaví před posluchače, a to nejen ve velkém, ale i v tom nejmenším kolektivu. Je samozřejmé, že toto vše má hluboký význam už při přípravě na mluvní vystoupení. Kvalita mluvního výkonu komunikátora se mění podle celkové duševní a fyzické dispozice. Na hlase se pozná i momentální nálada. Elementy mluvené řeči jsou morfémy, které různým slučováním a ohýbáním vytvářejí slova jako zvukové struktury, které nesou určitý význam. Slova jsou symbolem objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi a jako taková umožňují diferenciované označení a dorozumívání se. Slova mají význam denotativní, tzn. sdělující, jaký obsah je slovem označován, a konotativní, tj. emocionální.

### 3.3.2 Stavba řečnického projevu tiskového mluvčí

Mluvčí, který se chystá veřejně vystoupit, si musí odpovědět na několik základních otázek:<sup>31</sup>

- **co** – chcete posluchačům sdělit, čili jinými slovy obsah řeči, je smyslem a cílem každého řečnického vystoupení.
- **komu** – obsah sděluje – zda jde o odborníky, žáky, děti, širokou veřejnost, dav.
- **kde** – na volném prostranství, v sále, v klubovní místnosti, ve třídě, posluchárně, jaké tam bude technické vybavení, budou-li lidé stát, sedět apod.
- **jak** – zamyšlení nad psychologickým účinkem řeči. Zaujetí pozornosti posluchače je závislé na mnoha faktorech (verbální, neverbální a logické).

Podle Měchurové lze jednodušeně říci, že každý projev má mít tři hlavní části:

- **úvod** - jeho cílem je připravit posluchače na téma, o kterém se bude hovořit. Měl by být krátký, jednoduchý a klidný.
- **stat'** - podává objasnění jednotlivostí i celku, dokládá správnost a pravdivost, poskytuje návrhy řešení problému, vyvrací opačné mínění.
- **závěr** - shrnuje všechny podstatné myšlenky, dosahuje požadovaného účinku, završuje komunikační dovednost.

---

31 MĚCHUROVÁ, 2008, s. 23

Doporučuje se, vzhledem k intenzitě vnímání, při komunikaci mezi lidmi začít přesvědčivou myšlenkou – první dojem a na konec si nechat nejpůsobivější argument – poslední dojem. Mezi situace, kterým by se měl tiskový mluvčí vyvarovat, se řadí: pozdní příchod, tendence k poučování, mnohomluvnost, odbočování od tématu, nepřiměřená gestikulace, záliba ve frázích vypůjčených z denního tisku, nedbalá výslovnost, monotónnost, časté vyplňování pauz v myšlení parazitními slovy nebo zvuky, věnování pozornosti pouze několika posluchačům, ohlašování, že bude něco vysvětleno později, k čemuž nedojde. Osobně se musí tiskový mluvčí naučit bojovat proti trémě a autorka Špačková doporučuje:<sup>32</sup> navozením příznivé atmosféry psychického uvolnění již při přípravě projevu, pečlivou přípravou na vystoupení a to tak, že první dvě - tři věty se naučíme z paměti, vyznačením si opěrných bodů, seznámením se s prostředím předem, nepřipouštěním si trémy předem, vžíváním se do přednášeného tématu i atmosféry, soustředěním se na oslovení, první pohyby a gesta, vsugerováním si, že před námi sedí ti, kteří se na nás těší.

### **3.4 Aktivní formy verbální komunikace**

Mezi aktivní formy komunikace patří slovní a písemná komunikace. Aktivními formami jsou proto, že dávají impuls k zahájení komunikace.

#### **3.4.1 Ústní komunikace**

Ústní komunikace probíhá při osobních rozhovorech, telefonování, poradách a schůzkách, v době pracovních přestávek jako i při pohovorech a konkurzech. Velké množství informací se zprostředkovává ústní formou. Autor Porvazník rozlišuje následující druhy ústní komunikace následovně:<sup>33</sup>

- monolog – jednosměrná komunikace
- dialog – existence zpětné vazby a využití neverbálních prostředků
- volná diskuse – každý účastník se může vyjadřovat, výběr nejlepší varianty
- řízená diskuse – stanovená pravidla, časové omezení
- polemika

---

32 ŠPAČKOVÁ, 2009, s. 31

33 PORVAZNÍK, 2003, s. 298-299

### 3.4.2 Zásady verbálního projevu tiskového mluvčí

Slovní projev je jedním zcela charakteristickým druhem činnosti tiskového mluvčí, tedy určitým pracovním výkonem. Jako každá lidská práce, tak i slovní projev dosahuje u každého člověka rozdílné kvality stupně dokonalosti. Projev ovlivňují znalosti, zkušenosti, praxe a v neposlední řadě zručnosti či odbornosti, vzdělání, inteligence, tréma. Všechny uvedené faktory mohou celkové vystoupení ovlivnit.

Projev patří mezi významné schopnosti mluvčích, protože vystupováním na veřejnosti prezentují nejen sebe ale především organizaci, společnost či jednotlivce, kterého zastupuje. Uvědomění si této skutečnosti by mělo mluvčího vést k zodpovědné přípravě a následně i realizaci svého vystoupení.

Uplatňují se následující pravidla a zásady:<sup>34</sup>

- Dobré znalosti problematiky, která je předmětem projevu.
- Důraz na začátek projevu, příchod, pozdravení a představení se. Příchod mluvčího je prvním kontaktem s posluchači, jeho oči umožňují první informace o jeho kvalitě. Pozdrav jako znak slušného chování a oslovení rámuje začátek projevu.
- Mluvčí používá přiměřené argumenty, ilustrace a různé pomůcky, projev by se neměl číst.
- Projev má posluchače zaujmout, vystoupení má působit srozumitelně, nadšeně, motivačně.
- Projev má mít adekvátní styl a krátké věty.
- Má být hlasitý, přirozený.
- Při projevu má mluvčí udržovat zrakový kontakt s publikem.
- Včasné a vhodné ukončení projevu.
- Na závěr je vhodné poděkování za pozornost.

### 3.5 Pasivní formy verbální komunikace

K pasivním formám komunikace se řadí čtení a poslouchání. Označují se tak z toho důvodu, že zahajují komunikaci v předcházejícím časovém období. Holíč popisuje jednotlivé pasivní formy komunikace následovně:<sup>35</sup>

---

34 HOLIČ, 2002, s. 56-57

**Čtení** – je pasivní formou písemné komunikace. Je založené na schopnosti analyzovat a syntetizovat písemný text, porovnávat ho s informacemi získanými jiným způsobem. Podľa Porvazníka je vhodné dodržovat tato pravidla:<sup>36</sup>

- Před začátkem čtení je potřebné si uvědomit cíl a druh čtení, a k tomu podřídit rychlost čtení,
- promyslet si, co si chceme zapamatovat a soustředit se na podstatné informace, z kterých si můžeme udělat poznámky,
- číst v nerušivém prostředí; nezdržovat se při slovech, kterým nerozumíme.

**Poslouchání** – se považuje za pasivní formu masové komunikace, v které jde o přijímání informací sluchem, nebo jako aktivní forma, která tvoří součást interpersonální komunikace a označuje se též jako aktivní poslouchání – naslouchání. Dochází zde k přijímání všech dostupných informací. Aktivní poslouchání je charakterizované jako určitá psychická dispozice jednotlivce „slyšet nevyslovené.“<sup>37</sup> Tepper uvádí sedm bodů správného poslouchání:

- Pokud je něco nejasné, je nutné se zeptat na vysvětlení. Položení otázek nasvědčuje, že máte snahu pochopit sdělené.
- Soustředit se, nenechat odvést svou pozornost jinam a soustředit se na to, co se právě mluví.
- Snažit se pochopit princip, logický základ toho, co se za řečí lidí skrývá.
- Snažit se pochopit hlavní myšlenky.
- Poslouchat významná slova a uchovat si je v paměti.
- Třídít vyslechnuté informace dle svého způsobu.
- V případě potřeby si dělat poznámky.

---

35 SZARKOVÁ, 2002, s. 32

36 PORVAZNÍK, 2003, s. 313

37 TEPPER, 1996, s. 59-60

## 4 NEVERBÁLNÍ SLOŽKA PROJEVU TISKOVÉHO MLUVČÍ

Ve třetí kapitole jsem se věnovala verbální složce komunikace. Nyní na ni navážím a ve čtvrté kapitole se zaměřím detailněji na neverbální složky projevu tiskového mluvčí. V teoretické rovině vymezím samotný pojem neverbální komunikace, rovněž popíši podvědomé vnímání, vysvětlím rozdíly mezi naučenou a vrozenou komunikací a následovně se budu věnovat mimice tváře, očnímu kontaktu, pohybům těla, postojí, vzdálenosti, image a závěr této kapitoly bude obsahovat objasnění komunikace mimoslovními složkami. Mým cílem bude představit všechny složky neverbální komunikace v co nejširším rozsahu.

### 4.1 Vymezení pojmu neverbální komunikace

Verbální prostředky souvisí se slovy a slovo „non“ znamená „ne“, dá se tedy odvodit, že neverbální, někdy nazývána též noneverbální, komunikace se dá vyložit jako komunikace beze slov. Je rovněž popisována jako sdělení, které je předáváno vědomě nebo nevědomě člověkem, který k tomu nepoužívá zvuky a zvukové symboly. Obsahuje celou oblast jeho vystupování. K rozeznání jednotlivých rysů neverbální komunikace dle autora Černého slouží osm základních aspektů nonverbální komunikace:

- tělesný postoj (posturika),
- výrazy tváře (mimika),
- kulturně normalizované výrazy a pohyby hlavou a rukou (gestika),
- pohyby rukou, nohou a trupu (kinezika),
- vzájemnou vzdálenost a zaujímání prostorových pozic (proxemika),
- tělesný kontakt a dotyky (haptika),
- tón, výška, intonace hlasu a jiné neverbální aspekty řeči (paralingvistika),
- oblečení a fyzické aspekty vlastního zjevu.<sup>38</sup>

Výstižně neverbální projevy popisuje stejný autor, který uvádí, že mnohem dříve, ještě než promluvíme, za nás mluví naše tělo; náš vzhled, pohyby, gesta, mimika, oční kontakt a hlas. Nonverbální komunikace se podílí na ovlivnění protějšku v

---

38 ČERNÝ, 2007, s. 11



komunikaci až z 93 %.<sup>39</sup> Střížová se v popisu neverbální komunikaci této verzi přibližuje a uvádí, že o neverbální komunikaci, řeči těla mluvíme jako o mimoslovních projevech, kterými prozrazujeme naše postoje, emoce, okamžitou náladu.<sup>40</sup> Proto je velmi důležité se naučit ovládat neverbální komunikaci a tím zefektivnit, usměrňovat a kontrolovat své chování. Například pouhým úsměvem či vážným pohledem můžeme snížit či zvýšit vážnost řečeného.<sup>41</sup> Všechny signály těla se musí posuzovat ve vzájemné souvislosti a ne izolovaně.

Velmi často se uvádí výsledky výzkumu amerického vědce Alberta Mehrabiana, ve kterých se uvádí, že sympatii a antipatii lze v druhých vzbudit ze 7 % textovým chováním, tj. věcným obsahem slov, z 38 % vokálním chováním, tj. melodií a rytmem řeči, a z 55 % faciálním chováním, tzn. výrazem obličeje.<sup>42</sup> Z toho se odvozuje, že řeč těla hraje významnou a důležitou roli v životě člověka.

## **4.2 Podvědomé vnímání**

Podstatně vysoký podíl na získávaných i předávaných informacích má neverbální komunikace. Spousta mimoslovních projevů, které konáme, činíme většinou podvědomě. Charakteristické jsou gesta a postoje. Dá se konstatovat, že většina z nás sice přemýšlí nad tím, co říká, ale málokdo se soustředí na své mimoslovní projevy těla. A toto se dá konstatovat i v opačném směru, kdy naše pozornost bude soustředěna na komunikátorova slova a na jeho hlas a méně či vůbec nebude soustředěna na jeho "řeč" těla. K množství zaznamenaných gest, postojů, pohledů a jiných projevů neverbální komunikace, je celkem logické, že není možné všechny tyto podněty zpracovávat vědomě a během komunikace se na všechny soustředit. Pokud probíhá komunikace v cizím jazyce, k vzájemnému porozumění je dostačující znalost asi tří tisíc slov.

## **4.3 Naučená či vrozená neverbální komunikace**

Existují dilemata, zda je neverbální komunikace naučená či vrozená, zda jsou neverbální projevy lidí všech národů a národností stejné nebo se odlišují dle kultury či místa, kde tito lidé žijí. Dá se říci, že některé projevy neverbální komunikace jsou vrozené a všichni lidé v určitých situacích reagují stejně. Pro příklad uvedu, že použít

---

39 ČERNÝ, 2007, s. 17

40 STŘÍŽOVÁ, 2006, s. 69

41 ČERNÝ, 2007, s. 12

42 WAGE, 1999, s. 17

signál pozdviženého obočí jako projevu snahy upoutat pozornost či projev zájmu komunikovat s druhou osobou, dovedou používat snad všichni lidé na naší planetě a pouze japonská kultura se snaží tento pohyb u příslušníků svého národa eliminovat. I přesto jsou Japonci schopni signál pozdvižení obočí i nadále používat. Z toho lze odvodit, že jde pravděpodobně o velmi staré gesto z hlediska vývoje lidstva. Některá gesta a postoje jsou naopak naučené, jsou v přímé souvislosti s výchovou a kulturou. A opět uvedu příklad, kdy se v naší kultuře souhlas vyjadřuje pokýváním hlavy a a nesouhlas pohybem hlavy z jedné strany na druhou. Avšak opačným způsobem se v jiných kulturách vyjadřuje souhlas i nesouhlas. Můžeme se dále tázat, zda lze jednoznačně určit význam jednotlivých gest nebo výrazů obličeje? A odpověď bude znít, že určitě „Ne“. Projevy neverbální komunikace se musí hodnotit komplexně, jako soubor všech mimoslovních projevů. A toto platí především u tiskového mluvčí. Nelze jednoznačně říci, že například gesto překřížených paží automaticky vyjadřuje pouze nepřátelství či nesouhlas, nebo že úsměv na tváři mluvčího znamená radost ze setkání. Je třeba projevy mluvčího posuzovat jako celek a jednotlivá gesta, mimiku, postoje a doteky dávat do kontextu s ostatními projevy. A pokud vyhodnotíme nesoulad jednotlivých neverbálních projevů, nemůžeme se zbavit pocitu, že projevy jsou předstírané a že není něco v pořádku. Naše podvědomí nám to signalizuje a začínáme vědomě přemýšlet o gestech či postojích mluvčího a zaujmeme vůči němu nedůvěru. Z tohoto vyplývá, že je mnohem složitější a obtížnější neverbálně „lhát“ než lhát slovy.

Problematice, zda jsou neverbální signály vrozené, naučené, geneticky podmíněné či získané jiným způsobem, bylo věnováno mnoho výzkumů a odborných diskuzí. Podle psychologa Pease je většina našich projevů nonverbální komunikace výsledkem učení a význam mnoha pohybů a gest je podmíněn kulturně.<sup>43</sup> Mezi faktory, které ovlivňují schopnost vysílat, přijímat a správně identifikovat nonverbální signály, lze řadit věk, pohlaví, postavení v zaměstnání a mnoho jiných. Vědci, kteří se zabývají touto problematikou potvrdili mnohé Darwinovy představy o pozorování. Od jeho dob i zaznamenali více než jeden milion gest, postojů, pohledů a jiných projevů neverbální komunikace.<sup>44</sup> Je zřejmé, že není možné všechny tyto podněty zpracovávat vědomě a během hovoru se na všechny soustředit. V této práci se budu dále věnovat pouze těm

---

43 PEASE, 2001, s. 10 - 11

44 PEASE, 2001, s. 9

oblastem nonverbální komunikace, které jsou specifické a nejvíc důležité pro komunikaci tiskového mluvčí.

#### 4.4 Mimika tváře

Pro každého komunikujícího, a především pro tiskové mluvčí, patří mezi nejdůležitější nenverbální projevy jednoznačně výraz obličeje, odborně nazývaný též mimika tváře. Toto slovo pochází z řeckého slova mimos, jehož můžeme přeložit jako citlivé, jemné napodobování, imitace. Je všeobecně známé, že mimické projevy jsou zrcadlem naší duše, odráží naši psychiku<sup>45</sup>. Velmi výstižně mimiku tváře popisuje autorka Škvareninová, kde jí označuje za silný dorozumívající prostředek, který může verbální obsah mluvčího nejen doplňovat, ale i podle potřeby umocňovat v pozitivním nebo negativní slova smyslu. Je to svět úsměvů a pošklebků, smíchu a pláče, souhlasu a nesouhlasu, zčervenání a zblednutí.

Lidé se už odedávna zajímají o to, co všechno může vyjadřovat tvář. Mimické pohyby jsou výsledkem kontrakce svalů lidského obličeje. Na jejím vzhledu se podílejí rovněž tvarové zvláštnosti čela, tváře, nosu či brady. Svou úlohu sehraává i pohyb hlavy a v neposlední řadě pokožka tváře. Možnost jejího napínání a prohýbání v nejednom případě podmíní, že se mimický výraz, jenž se ustavičně pozměňuje, začne lišit natolik, že už promlouvá jiným významem.<sup>46</sup> Autor Vávra tento význam obohacuje ještě o pohled na mimiku tváře z jiného úhlu a uvádí, že rovněž psychické stavy člověka se odráží na tváři tím, že bezprostředně formují svalstvo tváře. Při pozorování mimiky tváře se dá interpretovat z pohybů čela, očí, nosu a úst. Pohyby na tváři jsou někdy téměř neviditelné, přesto je vnímáme podvědomě. Proto bychom mimiku mohli nazvat řečí nejjemnějších pohybů, řečí náznaků<sup>47</sup>.

Z mimiky tváře se dá mnoho vyčíst, neboť jejím prostřednictvím dochází ke sdělování pocitů empatie a sympatie. Autor Černý rozeznává tři základní typy funkcí mimických projevů a uvádí, že pomocí těchto funkcí se dá:

- **Odvodit charakteristiku osobnosti** - obličej se stává nejvyhledávanějším vizuálním cílem účastníků komunikace, odhadujeme z něj povahu osobnosti, výrazy v obličejí mohou být kontrolovány.

---

45 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 155

46 VÁVRA, 1990, s. 12

47 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 155

- **Vyjádřit emoce a interpersonální postoje** - v lidské společnosti je jejich vyjadřování modifikováno a ovlivňováno kulturou a částečně také řízeno kognitivními faktory osobnosti.
- **Vyjádřit signály interakce** - ty jsou velmi snadno přenášeny a různými partiemi obličeje, např. překvapení či údiv. Výrazy v obličeji jsou doplňkovým a podpůrným kanálem řeči, korigují například zpětnou vazbu a synchronizují vysílané signály.<sup>48</sup>

#### 4.4.1 Rozpoznávání emocí v lidské tváři

Vstupní bránou do emočního světa člověka je tvář. Ve tváři se zobrazují interpersonální postoje, tvář poskytuje neverbální zpětnou vazbu ke sdělení našich partnerů v interakci. Po slovní komunikaci je tvář druhý nejdůležitější zdroj informací, ale především je primárním kanálem pro sdělování našich emocí. Podle Škvareninové se na tváři odráží sedm stavů, takzvaných primárních emocí<sup>49</sup> a uvádí tyto následující stavy: štěstí, překvapení, strach, zlost, smutek, spokojenost a zájem. Tvář však vyjadřuje i jejich protipóly. Ve tváři se odráží nejen vnitřní stavy, ale tvář vyjadřuje i jejich intenzitu. Štěstí může být velké - obrovské, překvapení může být příjemné - malé - ohromné, strach malý - velký - žádný apod.. Mimické projevy na vyjádření údivu, nudy, bolesti, zármutku a strachu jsou ve všech kulturách stejné.

Určité potíže při rozpoznávání emocí podle výrazů v obličeji mohou vyplývat z toho, že lidé často své negativní pocity vědomě skrývají. Obličej podléhá mnohem pečlivější sebekontrolé než ostatní zdroje neverbálních signálů. Platí to zejména v Japonsku, ale i v mnoha dalších kulturách. Přesto i záměrně utajované emoce mohou být podle Černého při bližším zkoumání tváře odhaleny.<sup>50</sup>

Dle Škvareninové se lidská tvář skládá z různých oblastí, které pomocí mimických svalů vyjadřují různou měrou základní primární emoce a jejich deriváty a rozděluje je na jednotlivé zóny<sup>51</sup>:

- horní část tváře (od kořenu nosu nahoru – oblast čela a obočí) – vyjadřuje negativní emoční stavy, např. obavy, starosti, neúspěch, bolest, překvapení. Je citlivá na vyjadřování psychického napětí.

48 ČERNÝ, 2007, s. 97 - 98

49 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 157

50 ČERNÝ, 2008, s. 100

51 ŠKVARENINOVÁ, 2004, s. 159

- dolní část tváře (tváře, nos, ústa a brada) – odráží pozitivní emoční stavy, např. štěstí, radost, lásku, potěšení. Odráží hlavně euforické stavy.
- oči a víčka – je to nejdůležitější část tváře, která má při komunikaci nejdůležitější úlohu. Sděluje nám strach, smutek, zájem.

V praktickém životě komunikují téměř všechny části tváře, všechny mimické svaly. Autor Černý popsal základní emoce a jejich nejběžnější projevy v konkrétních zónách obličeje podle metody Fast následovně:<sup>52</sup>

**Překvapení** - čelo je zvednuté, horizontálně vráscité; obočí je prohnuté do hloubky, pokožka pod obočím napnutá; oční víčka jsou otevřená, bělmo je viditelné nad i pod duhovkou; čelist klesá směrem dolů, otvírají se ústa.

**Strach** - vrásky na čele jsou uprostřed; obočí je zvednuté a stažené, horní víčko je otevřené, je vidět duhovka, dolní víčko je napnuté; ústa jsou otevřená a rty jsou buď lehce napnuté a zatažené dovnitř nebo vyšpulené.

**Znechucení** - na čele nezaznamenáme; kořen nosu je vráscitý, pod dolním víčkem se objevují linky vrásek a víčko zvednuté; obočí je pokleslé a tlačí horní víčko dolů; horní ret je zvednutý, dolní ret je buď zvednutý, přičemž překrývá horní, nebo je pokleslý a lehce vysunutý, tváře jsou nafouklé.

**Rozčilení** - na čele se objevují vertikální vrásky; obočí je pokleslé, mezi obočím se objevují vertikální linky, dolní víčko je napnuté a může nebo nemusí být snížené polohou obočí; rty jsou buď sevřené s pokleslými koutky, nebo otevřené, vymodelované, jako by křičely; nosní dírky jsou rozšířené.

**Štěstí** - na čele nezaznamenáme; pod dolními víčky se zobrazují vrásky, víčka jsou zvednutá, ale nemusí být napjatá, drobné nitky vrásek se zobrazují u vnějších očních koutků; koutky úst jsou roztažené a směřují nahoru, ústa mohou a nemusí být otevřená, od nosu ke rtům běží po obou stranách tváře vrásky, tváře jsou zvednuté.

**Smutek** - na čele mohou být horizontální vrásky; obočí se svažuje, horní víčko je zvednuté; koutky rtů směřují dolů.

Dle provedených výzkumů se základní emoce projevují zcela stejným způsobem u každého člověka bez ohledu na jeho původ a kulturu, to znamená, že mimovolní obličejová exprese emocí je naprosto totožná u všech lidí.

---

52 ČERNÝ, 2008, s. 101

#### 4.4.2 Emoce v tváři tiskového mluvčího

Emoční rozpoložení tiskového mluvčího můžeme při prezentaci rozpoznat prostřednictvím výrazů v jeho obličejí. Mimické projevy, které u něj můžeme zaznamenat v jednotlivých oblastech tváře:

**Čelo** - subjektivní nejistotu - pomocí vrásek můžeme vyčíst strach, obavu, úzkost, smutek, hněv; pozdvižené obočí vyjadřuje jeho překvapení.

**Spánky** - krůpěje potu prozrazují o mluvčím úzkost, stres.

**Nos** - nosem může vyjádřit ironii či výsměch; pokrčení nosu představuje nechuť, pohrdání, neochotu; rozšíření nosních dírek naznačuje agresivitu.

**Brada** – vysunutá brada směrem dopředu znamená odhodlání, boj; skloněná brada směrem dolů znamená nesouhlas; zatlačená směrem do krku odhaluje nízké sebevědomí a nejistotu mluvčího; brada nakloněná na stranu je znakem rozmýšlení, uvažování nebo trpělivého naslouchání.

**Ústa** - vyjadřují trpkost, pohrdání, vzdor, nepokoj, agresivitu, náklonost, přátelství, sympatii; lze z nich vyčíst vnitřní psychické stavy negativní i pozitivní. Ústa mluvčího mohou nejčastěji prozrazovat vzdor, pohrdání, zkoumání, zatrpkllost a spokojenost.

**Oči** – nejvíce prozrazují o mluvčích: únavu, energii, nejistotu, slabost, nadšení, zlost, napětí, údiv, bojácnost.

Z výše uvedeného lze odvodit, že tvář se stává nositelem nepřeborného komunikačního potenciálu, proto je celkem logické, že nelze výrazové prostředky typologicky přiřazovat do pevných vzorců. V realitě se jedná o velké množství různých variant a situací.

#### 4.5 Oční kontakt

Oční kontakt hraje v komunikaci nezastupitelnou roli. Podle Pease jsou oči nejpřesnějším a nejvíce vyzrazujícím signálem, protože jsou ústředním bodem těla a zornice pracují nezávisle na naší vůli.<sup>53</sup> Pokud jsou světelné podmínky stejné, zornice se stahují a rozšiřují podle nálady, postojů a názorů. Při rozrušení se mohou jeho zornice rozšířit až na čtyřnásobek obvyklé velikosti. „Oči jako špendlíkové hlavičky“ nebo „hadí oči“ má člověk, který je nazloben a nepřátelsky naladěný. Jak velkou úlohu při komunikaci mají oči, vyjádřil autor Pease, který tvrdí, že skutečný základ komunikace

---

53 PEASE, 2001, s. 79

mezi lidmi je nastolen teprve tehdy, když lidé hovoří „z očí do očí“.<sup>54</sup> Pomocí zraku jsou dekodována mnohá nonverbální sdělení. Černý uvádí, že existuje velké množství variant pohledů, na nichž se podílí nejen samo oko, ale i obočí, víčka, řasy a oční svaly (např. obdivné, významné, smyslné, opovržlivé, posměšné či ponížené). Lidé se na sebe dívají zejména kvůli tomu, aby získávali informace. Oči nám slouží hlavně jako přijímač, jako způsob vnímání nonverbálních signálů.<sup>55</sup> Pohled je považován za signál náklonnosti a v naší kultuře je také projevem slušného chování. Pohled může být společenský, tj. pohled do části obličeje vymezené trojúhelníkem očí a úst. Příjemci říká, že má upřímný zájem o sdělované, ale i respekt vůči jeho osobnosti. Pokud se do očí nedíváme, dáváme tím najevo, že si dané osoby nevážíme a nezajímá nás, co nám chce sdělit. Autorka Pease dále rozlišuje pohled důvěrný (trojúhelník mezi očima, bradou a níže položenými částmi těla), pohled úkosem a pohled přezíravý.<sup>56</sup>

#### **4.5.1 Zraková komunikace v praxi**

Při regulaci sociální interakce má velký význam zrakový kontakt a doprovází většinu verbální interpersonální komunikace. Komunikace pohledem je nesmírně silný a významný nástroj a patří k nejdůležitějšímu způsobu sdělování. Černý při pozorování řeči očí doporučuje zaměřit se na:<sup>57</sup> zacílení pohledu; dobu trvání bodového zaměření pohledu; četnost pohledů na různé terče; sled pohledů – sekvence; celkový objem pohledů; úhled pootevření očních víček; průměr zornice – velikost pupily; odklon směru pohledu od normály obličeje; mrkací pohyby, tvary a pohyby obočí; tvary vrásek kolem očí. Pozorováním získáváme ve strategických momentech zpětnou vazbu a zároveň pozorování slouží jako signál synchronizační, doprovázející či komentující verbální projev.

#### **4.5.2 Oční kontakt tiskového mluvčího při tiskové konferenci**

Tiskový mluvčí zahájí komunikaci s novináři pohledem ještě dříve, než se představí a řekne „dobrý den“. Pokud se postaví před novináře, dává svým pohledem najevo zahájení tiskové konference. Novináři mluvčího budou vnímat jako připraveného a sebejistého komunikátora. Při tiskových konferencích je mimika pro každého mluvčího velmi důležitá. Může díky ní vyjádřit např. souhlas, nesouhlas,

---

54 PEASE, 2001, s. 80

55 ČERNÝ, 2007, s. 117

56 PEASE, 2001, s. 81

57 ČERNÝ, 2007, s. 124

sympatie, úžas a neporozumění.<sup>58</sup> Prostřednictvím mimiky může svá sdělení při konferenci umocnit, zdůraznit, zmírnit. Např. sdělení, které by jinak bylo vnímáno jako extrémně negativní, může tiskový mluvčí svým úsměvem přenést do mírnější polohy.<sup>59</sup> Proto nejvýraznějším mimickým prostředkem každého mluvčího jsou jeho oči a ústa.

Při tiskových konferencích je ale oční kontakt důležitý nejen ze strany mluvčího, ale i ze strany novinářů. Prostřednictvím zraku může mluvčí sledovat reakce všech novinářů a následně na ně odpovídat. Udržováním kontaktu očima si dokáže udržet také jejich pozornost.<sup>60</sup> Pokud se přímý zrakový kontakt neuskuteční, může to být sdělení nezájmu směrem k novinářům, nebo naopak může signalizovat jeho nejistotu a nepřípravenost.

Pro udržení pozornosti novinářů při tiskových konferencích se využívá „technika M-W“, to znamená, že pohled mluvčího je rozložen na všechny novináře rovnoměrně, a tak je se všemi neustále v kontaktu. Přitom postupuje „M-W technikou“, což znamená, že si v publiku vyhlédne pět bodů tvořících vrcholy velkého „M“ pro prvních pět osob. Pak obdobným způsobem použije vzorec velkého „W“.<sup>61</sup>



Obr. 3 Technika M-W

## 4.6 Pohyby těla - kinetika

Pohyby těla a jeho částí se zabývá vědní obor kinetika. Je to oblast psychologická a její důležitou součástí je gestika. Ta se věnuje pohybům rukou doprovázejících nebo nahrazujících slovní projev. Ray Birdwhistell, který je podle Černého jedním

---

58 BÉBR, 2000, s. 41

59 ČERNÝ, 2007, s. 98

60 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 66

61 HIERHOLD, 2007, s. 303



z nejvýznamnějších odborníků v oblasti pohybů těla, vytvořil teorii dle které jsou tělesné pohyby do jisté míry analogické s verbální komunikací. Tato teorie dle uvedeného autora má platnost v každé konkrétní kultuře. Do pěti obecných oblastí rozdělil Černý kinetické projevy podle způsobu využití<sup>62</sup>:

**Ilustrátory** - zesilují verbální signály, které doprovázejí. Ilustrátory můžeme také použít k naznačení tvaru nebo velikosti předmětů, o kterých mluvíme.

**Emoce** - afektivní mimické projevy, gestikulace rukou nebo pohyby celého těla vyjadřující emocionální významy. Používáme je k doplnění a posílení slovních projevů a také jako náhradu slov.

**Regulátory** - signály, které monitorují, kontrolují, koordinují nebo udržují řeč druhého. Například jde o přikývnutí.

**Adaptéry** - pohyby, které uspokojují nějakou osobní potřebu. Je to například poškrábání, odhrnutí vlasů spadlých do očí aj. Adaptéry mohou být zaměřené na vlastní osobu, na člověka s kterým hovoříme nebo zaměřené na předměty.

**Gesta** - pohyby některé části lidského těla, zejména rukou, ale i nohou, hlavy nebo celého těla, pohyby které doprovází nebo nahrazuje slovní projev.

#### 4.6.1 Gestikulace tiskového mluvčí při konferencích

Podle slov mnohých autorů je gestikulační komunikace prvotním typem komunikace a gesta jsou prvotními symboly. Význam gest je relací mezi fázemi sociálního aktu. Černý se ve své knize Řeč těla identifikuje s názorem Argylea, že ruce dokážou komunikovat zejména tím, že dokáží objekty nebo různé pohyby ilustrovat.<sup>63</sup>

Gesta napomáhají při komunikaci upřesnit slovní sdělení, zjednodušit či zdůraznit jeho obsah, správně zvolená gesta mohou posluchače navést na myšlenku, znázornit nějaký tvar, ukázat správný směr nebo vztyčeným gestem ruky něco zdůraznit. Střížová rozlišuje několik typů gest:<sup>64</sup> **zdůrazňovací** - zdůrazňují či podtrhují to, co chceme vyjádřit; **tranzitivní** - naznačují, že přecházíme od jedné části řeči k druhé; **popisná** - jsou pohyby rukou, které kreslí ve vzduchu obrázky; **umísťující** - obrací zájem posluchačů k nějakému místu, předmětu nebo osobě; standardní gesta a mimika -

---

62 ČERNÝ, 2008, s. 64

63 ČERNÝ, 2007, s. 63, 64

64 STRÍŽOVÁ, 2006, s. 76

vyjadřují zhruba stejnou informaci u velké většiny lidí; **speciální gesta nebo mimika** - určitým způsobem charakterizují danou osobu.

Gesta mluvího by měla být přirozená a synchronizovaná s řečí. Mluvíci musí vyzařovat suverenitou a klidem, nesmí používat gesta, která působí nejistě nebo příliš nenuceně, nesmí vzbuzovat nervozitu, negativní nebo obranné pocity. Rovněž by si měl dát pozor na uzavřená gesta, která může pozorovat u svých příjemců. Jako královskou zónu popisuje Hospodářová gestikulaci od pasu nahoru: „Pokud bude mluvíci gestikulovat převážně od pasu nahoru, bude gestikulovat jako pravý, sebevědomý vladař (představíme-li si krále s jablkem v jedné a žezlem v druhé ruce). Jeho ramena se automaticky napřímí, hlava narovná a jeho sebedůvěra se upevní.“<sup>65</sup>

## 4.7 Postoj

Mezi otevřená gesta se řadí otevřený a pevný postoj. Neklid a nejistotu prozrazují taktéž neklidné nohy a přešlapování. Takové pohyby budí dojem, že člověk chce z místa co nejrychleji utéct. Postoj vypovídá o našem emočním stavu, napětí či uvolnění. Jako základní tělesné postoje Černý uvádí stání, sezení, klečení nebo ležení a blíže specifikuje, že pokud jsme schouleni do sebe – ramena jsou svěšená dopředu, máme kulatá záda, břicho a pánev jsou povolené – okolí nás bude vnímat jako „uzlík“, v němž je veškerá energie stažena dovnitř. Pro přirozeně vzpřímený postoj musíme mít otevřený hrudník, aby se nám dobře dýchalo a vše v tělo proudilo tak, jak má.<sup>66</sup>

### 4.7.1 Správný postoj tiskového mluvíci

V současné době má problémy s nesprávným držením těla větší část naší populace, což je odraz způsobu života. Jako následek nesprávného držení těla bývají nejčastěji bolesti zad. Aby se tiskový mluvíci vyvaroval nesprávnému postoji, měl by dodržovat šest kroků k perfektnímu držení těla, které ve své knize zmiňuje Černý a jsou to<sup>67</sup> :

- Postavíme se vzpřímeně, ramena jsou uvolněná a paže volně visí podél těla.
- Celkově uvolníme svaly.
- Zatáhneme hýždě, abychom narovnali páteř. Tím se také zatáhne břicho.
- Napneme hýždě a zploštíme břicho, jako bychom očekávali úder.

---

65 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 68 - 69

66 ČERNÝ, 2007, s. 51 - 53

67 ČERNÝ, 2007, s. 54

- Ramena držíme ve správném úhlu, ani je nehrbíme dopředu, ani je nestahujeme strnule dozadu.
- Rozšíříme náš hrudní koš mírným povytažením těla do výšky, jako bychom rozevírali harmoniku, přitom brada je postavena rovnoběžně s podlahou.

#### 4.7.2 Pevný postoj a ventily přebytečné energie

Pevný postoj Hierhold charakterizuje jako rozhodný s tělem obráceným čelem k cílové skupině. A blíže rozvádí, že obě nohy má mít rovnoměrně zatížené, přibližně na šíři ramen od sebe. Váhu těla má mít na celých chodidlech. Jeho postoj musí být zcela vzpřímený, hlavou nehledí na zem, ale vzhůru. Paže mu volně visí podél těla, případně má ruce volně vložené do sebe před sebou nad úroveň pasu. A nakonec nesmí mluvčí zapomenout na přívětivý, důvěru vyzařující výraz obličeje.<sup>68</sup>

K dosažení dokonalého postoje je nutné zapojit ventily přebytečné energie. Pomocí jejich zapojení se dá vytvořit dynamický klid, který je u tiskových mluvčích žádoucí. Jeden z ventilů přebytečné energie je hlasitá mluva, která spotřebovává spoustu nadbytečné energie mluvčího, zároveň je signálem jeho vlastní jistoty. Dalším pozitivním efektem hlasu je, že působí více uklidňujícím dojmem, je-li silnější.

Neméně důležitým a využitelným ventilem je kontrolovaná změna stanoviště. Je vhodné se v průběhu konference lehce přesouvat a pohybovat v prostoru. Pozitivně zapůsobí pohyb směrem k publiku, může pohyb nasměrovat k pomocnému prezentačnímu prostředku či k flipchartu, na němž je uveden program.

Ruce mluvčího, popřípadě jeho paže jsou třetím ventilem energie, pokud je vhodně využívá ke gestikulaci a usměřování zraků posluchačů. Vizuální pomůcky mluvčímu umožní kontrolované „cestování“ na pódiu a zároveň mu poskytují i záchytné body pro velké pohyby paží. Jestliže názorné pomůcky při konferenci nemá, je vhodné použít názorná gesta, která zajisté napomohou posluchačům k pochopení problému.<sup>69</sup>

## 4.8 Vzdálenost – proxemika

Prostorové umístění neboli proxemika je jedna ze součástí projevů nonverbální komunikace. Zabývá umístěním účastníků v prostoru, případně i orientací v něm.<sup>70</sup> Podle Bébra každý z nás kolem sebe potřebuje mít nějaký prostor - osobní bublinu,

---

68 HIERHOLD, 2007, s. 304

69 HIERHOLD, 2007, s. 305

70 ČERNÝ, 2007, s. 43

kteřou si chrání a do které neumožní přístup úplně každému. Velikost osobního prostoru je individuální a závisí na mnoha okolnostech.<sup>71</sup> Podle Černého mají na vzdálenost mezi lidmi vliv tyto faktory: rozdíly v pohlaví, v osobnosti, etické a kulturní.<sup>72</sup> Střížová říká, že svou roli na velikosti osobního prostoru má zalidněnost, dále sociální vztah k osobě (čím bližší vztah s osobou máme, tím blíže se k sobě postavíme), jestli jsme osoba extrovertní či introvertní, naše národnost a etnický původ, dále také věk účastníků komunikace (mladší lidé mají sklon stát vůči sobě blíže), povaha setkání (zda se jedná o přátelské setkání nebo obchodní schůzku).<sup>73</sup>

Obecně se rozlišují čtyři typy zón:

- **Intimní zóna** – vzdálenost cca 15 až 45 centimetrů; je nejdůležitější ze všech osobních zón. Člověk ji chrání jako své osobní vlastnictví. Prostor do vzdálenosti asi 15cm od těla je označován jako uzavřený intimní prostor a komunikačním prostředkem se zde stává i čich a hmat. Narušení této intimní zóny je přijímáno jedincem velmi negativně.
- **Osobní zóna** – vzdálenost cca 46 až 120 centimetrů; vzdálenost mezi lidmi udržovaná na večírcích, oslavách, společenských událostech a přátelských setkáních.
- **Sociální zóna** – vzdálenost cca 1,2 až 3,6 metrů; vzdálenost udržovaná s cizími lidmi. Používá se při formálních, společenských a obchodních příležitostech.
- **Veřejná zóna** – vzdálenost cca více než 3,6 metrů; při této vzdálenosti by měl hovořit tiskový mluvčí s novináři.

Tím, že budeme dbát na dodržování stanovených a doporučených zón, budeme tím vyjadřovat respekt, jaký máme vůči cizímu území. A pokud někdo naruší náš osobní prostor, může to v nás vyvolat nejistotu, napětí či dokonce vést k agresivnímu chování. Toto se často děje při cestování hromadnými dopravními prostředky, kdy dochází k narušení našeho osobního prostoru.

---

71 BÉBR, 2000, s. 39

72 ČERNÝ, 2007, s. 43

73 STŘÍŽOVÁ, 2006, s. 81

#### 4.8.1 Prostorová vzdálenost tiskového mluvčího při konferencích

Správná volba prostoru při tiskových konferencích není bezvýznamným projevem, a proto se doporučuje nejdříve zohlednit místo a při jaké příležitosti se konference koná. Mluvčí musí brát na zřetel osobní individuální vzdálenost, musí zohlednit rovněž prostorovou vzdálenost od novinářů, aby se cítili bezpečně. Rozdíl ve vzdálenostech nastane, pokud se tisková konference koná ve velkém přednáškovém nebo konferenčním sále, jinou vzdálenost bude volit, pokud bude tisková konference probíhat v malé zasedací místnosti. V průběhu konference může využívat zkracování vzdálenosti k upoutání pozornosti novinářů. Jestliže se někteří novináři během konference začali bavit a zároveň i vyrušovat, mluvčí se k nim může pomalu přibližovat. Tím přeruší jejich rozhovor, aniž by vůbec něco řekl a narušil chod konference. Novináři zpozorní, protože se do jejich teritoria blíží někdo neznámý.<sup>74</sup> V odborné literatuře je ještě autorem Bébrem popisována vertikální proxemika. Tou se rozumí výškový odstup komunikátora vůči partnerovi nebo publiku. Výše postavený (nebo posazený) jedinec je podle něho dominantní, získává určitou převahu, je aktivní a lépe přesvědčuje. Vertikální proxemiky je možné využít i ke zdůraznění rovnosti. V tomto případě zůstane s publikem, které tvoří novináři.<sup>75</sup>

#### 4.9 Image, oblečení, vzhled těla

V dnešní době je image, oblečení a celkový vzhled těla velice významnou součástí neverbální komunikace. Zvláště důležité je to v profesích, které jsou v denním kontaktu s veřejností. Na poptávku ve společnosti zareagovaly konzultační firmy, které se profesionálně začaly věnovat vizáži a image. Image je výraz, který je nyní hojně využíván, avšak ne každý zná jeho pravý význam. Bébr definuje image jako „obraz osoby, věci nebo jevu, často záměrně pěstovaný s cílem získat úspěch.“<sup>76</sup> Hospodářová popisuje, že naši osobnost tvoří geneticky zakódované faktory (např. talent, charakter, temperament, fyzické rysy a kondice, aj.) a zároveň i faktory proměnné a měnitelné (úprava, vlasy, oblečení). Celkový dojem dotváříme i naší pověstí a zkušeností, kterou s námi ostatní mají.<sup>77</sup>

---

74 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 73

75 BÉBR, 2000, s. 40

76 BÉBR, 2000, s. 32

77 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 74

Naším cílem je, aby signály, které vysíláme svým vzhledem do okolí, vypovídaly o nás co nejpozitivnější informace. Styl našeho oblékání nás dovede zařadit do určité sociální skupiny. Avšak i toto sdělení může nést zkreslující prvky, neboť nositel na sebe prozrazuje jen to, co chce. Vzhled člověka nese i identifikační prvek, často sděluje i vlastnosti člověka. „Vzhled zároveň hraje důležitou roli při utváření a udržování vlastního obrazu. Odrážíme tím tak názor na sebe samé a produkujeme utvrzovací reakce z okolí.“<sup>78</sup>

Hospodářová uvádí, že na celkovém dojmu člověka se podílí také oblečení, účes, doplňky, upravenost, barvy a čistota. Všechny tyto signály jsou důležité, protože posluchač nás vnímá jako celek.<sup>79</sup> Při tiskových konferencích vypovídá celkový dojem mluvčího o tom, jak působí na své posluchače, v našem případě novináře a jak ho vnímají.

#### 4.9.1 První dojem a oblečení tiskového mluvčí

Autor Černý k tomu, aby obrazně popsal, co to je „první dojem“ použil přirovnání: „Představte si, že sedíte na tiskové konferenci a pozorujete nově příchozí. Během první čtyř sekund si uděláte názor na každého, koho ještě neznáte, i když třeba ještě neřekl jediné slovo.“<sup>80</sup> Existuje názor, že první dojem nelze udělat dvakrát a jestliže i tiskový mluvčí zapůsobí při konferenci na novináře hned napoprvé negativně, není později snadné přesvědčit je o opaku. Pokud se zdaří tiskovému mluvčímu napoprvé na novináře zapůsobit pozitivně, je to jeho velký úspěch. Musí si být vědom, že na novináře mluvčí působí a získává si je po celou dobu tiskové konference. Dobrý dojem hned na začátku využívá přirozeného zájmu a zvýšené koncentrace. Posiluje zároveň sebevědomí mluvčího, což se projeví v celkovém projevu.<sup>81</sup>

Pokud tiskový mluvčí zvládá řeč vlastního těla a umí využívat signály při komunikaci s ostatními lidmi, mluvíme o úspěšné komunikaci. Podle Černého pomohou tři termíny z neurolingvistického programování:<sup>82</sup>

- **raport** – znamená vyladění na druhého člověka. „Sladěním a zrcadlením řeči těla a intonace hlasu je možné získat těsnou vazbu téměř s každým. Rapport nám

---

78 ČERNÝ, 2007, s. 134

79 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 75

80 ČERNÝ, 2007, s. 176

81 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 74

82 ČERNÝ, 2007, s. 176

umožňuje vystavět most k druhému člověku.“<sup>83</sup> Existují k tomu tři účinné formy kontaktu: oční kontakt, potřesení rukou, úsměv.

- **paging** – znamená společný rytmus a rovněž vzájemné sladění.
- **kongruence** – je shoda mluveného a řeči těla.

Pravidla oblékání určují různé okolnosti, které je podstatně ovlivňují. Prioritně má oděv sloužit jako ochrana, avšak ve většině kultur slouží k tomu, aby vysílal o člověku informace o jeho osobnosti, sociálním statutu a sociální příslušnosti.<sup>84</sup> Velmi krátká a výstižná je definice autorky Hospodářové a to, že oblečení je symbol a důležitá zpráva pro naše okolí.<sup>85</sup> Za určitý druh sociální dovednosti se považuje umění se vhodně a vkusně oblékat, umět přizpůsobit oblečení k dané příležitosti. Za naprosto samozřejmé se považuje, že oděv je čistý, neporušený padne, tak jak má. Oděv může u novinářů vzbudit prvotní sympatie či antipatie, které pak následně ovlivní jejich přístup k samotnému mluvčímu.<sup>86</sup> Podle Hospodářové, by se měl mluvčí oblékat stejně nebo o něco lépe než jeho posluchači - novináři.<sup>87</sup>

#### 4.9.2 Fyzický vzhled těla

Celkový vzhled našeho těla významně komunikuje. Fyzický vzhled můžeme ovlivnit pouze částečně, zatímco oblečení, šperky a další dekorativní prvky jsou zcela v rukou nás samotných. Jednotlivec má možnost si svůj vzhled upravovat a podle toho je vnímán okolím. Proto lze i fyzickou podobu mluvčího považovat za jistou formu neverbální komunikace.<sup>88</sup> V celkovém vzhledu těla je výška postavy prokazatelně významným činitelem v celé řadě situací. Atraktivní lidé mají výhody ve všech druzích aktivit. Ačkoliv se může zdát, že atraktivita je určována kulturou, poslední výzkumy ukazují, že definice atraktivity se stávají univerzálními. Tělo, které člověk nosí, nebo lépe svůj tělesný obraz, který úspěšně prezentuje, výrazně ovlivňuje jeho názor na sebe sama a také chování k ostatním lidem.<sup>89</sup>

---

83 ČERNÝ, 2007, s. 165

84 ČERNÝ, 2007, s. 135

85 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 75

86 BÉBR, 2000, s. 38

87 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 75

88 ČERNÝ, 2007, s. 135

89 ČERNÝ, 2008, s. 135

## 4.10 Paralingvistika – komunikace mimoslovními složkami a její využití u tiskového mluvčí

Paralingvistika patří mezi jednu z forem neverbální komunikace, nazývána též komunikace mimoslovními složkami. V podstatě se jedná o soubor vokálních projevů vyskytujících se na pomezí mezi neverbálními prostředky a mluvenou řečí. Je to u tiskových mluvčích hojně využívaná složka, neboť jsou si při správném využívání plně vědomi jejich pozitivních účinků. Černý popisuje, že se vztahuje k tónu hlasu mluvčího, jinými slovy se zabývá hlasovými změnami a variacemi v hlase.<sup>90</sup> Hlas mluvčího zaujme novináře svým zabarvením, hloubkou, intonací, hlasitostí, sytostí, rychlostí, dynamikou a emocemi, které dokáže mluvčí vyjádřit. Prostřednictvím svého hlasu tak může mluvčí nejlépe projevit jeho emoce, postoje, sebevědomí a nadšení k novinářům a zároveň k aktuálnímu tématu.<sup>91</sup>

Hlas zároveň působí jako kouzlo na naše posluchače.<sup>92</sup> Cílem tiskových mluvčích je udržet si pozornost po celou dobu tiskové konference. Hospodářová doporučuje, aby mluvčí pracoval s dynamikou a modulací hlasu, čímž dokáže udržet pozornost a koncentraci novinářů po celou dobu konference. Rovněž doporučuje aplikovat tak zvanou přirozenou křivku koncentrace, což v praxi znamená, že vrcholy jsou vždy na začátku a na konci celého projevu. Předpokládá se, že novináři jsou v tuto dobu nejvnímavější. A právě této zvýšené pozornosti novinářů by měl efektivně využít tiskový mluvčí a sdělit nejdůležitější informace.

I náš lidský hlas může ovlivnit úsudek, který si o nás lidé v našem okolí vytváří. O tom, kdo mluví tiše, si můžeme myslet, že je asi nervózní, cítí se být podřízený a myslí si, že mu nikdo nechce naslouchat. O lidech, kteří mluví hlasitě, se můžeme domnívat, že tím přehnaně zdůrazňují své vlastní já.<sup>93</sup> Tiskový mluvčí by neměl na novináře působit nejistým dojmem, svou řeč by měl začínat dostatečně hlasitě a v průběhu konference ji vhodně měnit. Využívá k tomu pauzy a důležité momenty označí zvýšenou, ale také naopak sníženou hlasitostí. Mezi další používané instrumenty k upoutání slouží střídání rychlosti hlasu. De Vito cituje MacLachlana, který říká, že s rychle hovořícím řečníkem lidé častěji souhlasí než s pomalu hovořícím a také jej

---

90 BORG, 2007, s. 50

91 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 61- 62

92 STRÍŽOVÁ, 2006, s. 80

93 DE VITO, 2001, s. 143



považují za inteligentnějšího a objektivnějšího. Rychlá řeč je v komunikaci efektivnější. Avšak dle stejného autora, je zde nebezpečí, že pokud zvýšíme rychlost řeči nad dvojnásobek normálu, začne úroveň chápání dramaticky klesat.<sup>94</sup> Ne menší význam má i intonace hlase mluvčího, což v praxi znamená umění ovládat hlas do jeho výšky. Naprosto odlišný význam mohou dát stejným slovům různé intonační výšky.

V současné době se stává naprostou samozřejmostí, že tiskoví mluvčí se podrobují výcviku, kde verbální i neverbální komunikaci trénují pod vedením odborníků. Děje se tak nejčastěji prostřednictvím videonahrávek, aby zjistili, jakých chyb se dopouští. Je to pro ně neocenitelná preventivní pomůcka, pomocí níž se mohou vyvarovat nevhodných složek ve svém projevu. A jak uvádí Hospodářová, mnozí si často ani neuvědomují, jaká slova opakovaně a nevhodně používají (prostě, tedy, pochopitelně, samozřejmě atd.), posluchač se potom někdy soustředí více na tato slova než na obsah prezentace.<sup>95</sup> Pokud se dostane tiskovému mluvčímu na jeho vystoupení zpětná vazba, která bude obsahovat upozornění na jeho slabé stránky při komunikaci, mělo by to pro něho mít varující charakter, aby se na tyto negativní projevy více zaměřil a při svém dalším vystoupení se jím vyvaroval.

---

94 DE VITO, 2001, s. 145

95 HOSPODÁŘOVÁ, 2004, s. 62

## ZÁVĚR

Člověk disponuje množstvím schopností. Jednou z nejdůležitějších pro život je schopnost komunikovat, která mu umožňuje realizovat se jako jednotlivci a zároveň je nevyhnutelná při vytváření vztahů s dalšími lidmi. Pojem komunikace by jsme mohli velmi zjednodušeně vysvětlit jako přenos informací, který se uskutečňuje v komunikačním procesu.

Komunikace je velmi rozmanitá oblast a to především z hlediska forem a úrovní, na kterých se realizuje. V lidské sféře mluvíme o intrapersonální, interpersonální, skupinové nebo masové komunikaci, které nesou v sobě různé zastoupení verbální a neverbální složky. Dominance nebo absence konkrétní složky se odvíjí od různých faktorů – typ projevu, prostředí, věk a osobnost komunikátora a mnoho dalších. Komunikace má za úkol nám zprostředkovat interakci se sociálním světem. Komunikovat znamená odevzdávat, přijímat a zprostředkovávat informace, emoce, stavy a podobně. Jakýkoliv úkon nabývá takzvanou informativní hodnotu o našem prožívání či potřebách.

Vzhledem ke snadnějšímu pochopení verbální a neverbální komunikace, jsem tyto formy komunikace zakotvila do mamedióálního prostředí a přímo je aplikovala do pracovního postavení tiskového mluvčí. A z toho důvodu je část práce věnována popisu verbální komunikace se zaměřením na verbální projevy tiskového mluvčí. Verbální nebo-li slovní, slovy vyjádřená, ústní komunikace, je složitý dynamický děj, který vnímáme a dešifrujeme pomocí sluchu a procesů centrálního nervového systému.

Následující část práce byla věnována neverbální komunikaci a opět se zaměřením na neverbální projevy tiskového mluvčí. Tento jedinečný přenos informací se uskutečňuje nejen za pomoci gest, mimiky, pohybů, dotyků, pohledů ale i pomocí symbolů, barev, vůní, oblečení, chování se v čase či v prostoru a mnoha jiných signálů. Neverbální komunikace je vůbec první forma vnímání a dorozumívání se člověka s okolím v jeho osobním životě. Poznání forem neverbální komunikace je v komunikačním procesu velmi důležité, neboť nám umožňuje lepší poznat partnera v komunikaci. Je však důležité si uvědomit, že konkrétní neverbální projevy je třeba chápat vždy ve spojení s danou situací, v celkovém kontextu. Neverbálními signály dáváme najevo pravdivost a vážnost řečeného.

Ve své práci jsem se snažila o teoretický, ale i praktický pohled na využití verbální i neverbální komunikace v profesi tiskových mluvčích. Jsem si vědoma, že část úspěchu komunikace tiskových mluvčí tvoří jejich vhodně vybrané verbální prostředky a jejich znalosti. Velkou částí se však na jejich úspěšné komunikaci podílí i jejich vzhled, image, vystupování, empatie. Dá se jednoznačně konstatovat, že celkový dojem ovlivňují verbální i neverbální komunikační projevy, které spadají pod množinu komunikace. U profese, jako je tiskový mluvčí, se předpokládá, že znalost a správné využívání komunikačních technik je na vysoké úrovni. V praxi to bývají nejen vynikající řečníci, ale velmi dobře ovládají i „řeč svého těla“. Závěrem mohu konstatovat, že svůj verbální a nonverbální projev vnímají většinou komplexně, v celkovém kontextu.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADAIR, J. *Efektivní komunikace*. Přeložila Kateřina Tušlová. 1.vyd. Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-10-9
2. BÉBR, R. *Prezentace a mezilidská komunikace*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2000. ISBN 80-7079-947-1
3. BORG, J. *Umění přesvědčivé komunikace*. Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1971-9
4. BUČEK, J. *Moderátor – Hlavná, alebo vedľajšia postava mediálneho produktu*, Bratislava: Univerzita Komenského vo Vydavateľstve UK, 2012. ISBN 978-80223-3124-1
5. BUREŠ I.- LOPUCHOVSKÁ V. *10 zlatých pravidiel prekonávani najčastejších komunikačných bariér*. 1.vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-166-9
6. CARNEGIE, D. *Jak mluvit a působit na druhé při obchodním jednání*. Připravila Dorothy Carnegiová. Přeložil Dominik Hlaváček. 1.vyd. Praha: Talpress 1994. ISBN 80-7306-051-5.
7. ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, a.s., 2007. ISBN 978-80-251-1658-6
8. ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, a.s., 2008. ISBN 978-80-251-1658-6.
9. DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8
10. DeVITO, J. A.: *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2008
11. FTOREK, J. *Publis relations jako ovlivňování médií : Jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. Praha . Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2678-6
12. HÁLA, B. *Výslovnost spisovné češtiny. I. Výslovnost slov českých*, Praha: SPN, 1955
13. HÁLA, B. *Technika mluveného projevu z hlediska fonetiky*. SPN, Praha 1958
14. HIERHOLD, E. *Rétorika a prezentace*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 80-247-0782-9
15. HLAVÁČEK, L. *Že bychom si nerozuměli?* Praha, 1997, 1. vyd. - Praha: Ministerstvo obrany České republiky – AVIS.
16. HOLIČ, Štefan. *Rétorika - stručne a nenáročne o tom, čo by mal rečník vedieť*.
17. HOSPODÁŘOVÁ, I. *Prezentační dovednosti*. Praha: Alfa Publishing, 2004. ISBN 80-86851-08-7
18. HUBÁČEK, J. *Jak mluvit a přednášet*, Ostrava, 1983
19. HUGO, J. a kol. *Slovník nespisovné češtiny*, 2. vydání. Praha: Maxdorf, 2006
20. MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat*, Praha, 2009
21. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-2470-650-4
22. PEASE, A. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-582-2
23. STRÍŽOVÁ, V. *Manažerská komunikace, část I a II*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2006. ISBN 80-245-1134-7
24. PORVAZNÍK, Ján. *Celostní management*. Bratislava: Sprint, 2003. 512s. ISBN 80-89085-05-9
25. SEDLÁK, Mikuláš. *Manažment*. 2. prepracované a doplnené vyd. Bratislava: VO UK, 2001.
26. STRÍŽOVÁ, V. *Manažerská komunikace, část I a II*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2006. ISBN 80-245-1134-7
27. SZARKOVÁ, Miroslava a kol. *Komunikácia v manažmente*. 1. vyd. Bratislava:

- Ekonom, 2002. 198s. ISBN 80-225-1585-X.
28. SZARKOVÁ, Miroslava. *Psychológia pre manažérov a podnikateľov*. 3. Doplnené vyd. Bratislava: Sprint dva, 2009. 224s. ISBN 978-80-89393-00-8.
  29. ŠKVARENINOVÁ, O. *Řečová komunikácia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2004. ISBN 80-08-00290-9
  30. ŠPAČKOVÁ, A.: *Moderní rétorika*. Grada Publishing a.s., Praha 2009
  31. TEPPER, Bruce B. *Manažérske znalosti a dovednosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 112s. ISBN 80-7169-347-2.
  32. VÁVRA, V. *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama, 1990, ISBN 80-7038-128-0
  33. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4
  34. WAGE, Jan L. *Řeč těla jako účinný nástroj prodeje*. 3.vyd. Praha: Management Press, 1999. ISBN 80-85943-92-1.

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Lucie Vyskočilová

**Obor:** Sociální a masová komunikace

**Forma studia:** Kombinované

**Název práce:** Verbální a neverbální komunikace v praxi

**Rok:** 2013

**Počet stran bez příloh:** 53

**Celkový počet stran příloh:** 0

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 34

**Počet internetových zdrojů:** 0

**Vedoucí práce:** PhDr. Ernest Kováč