

FILOZOFICKÁ FAKULTA UNIVERZITY PALACKÉHO  
V OLOMOUCI

KATEDRA SLAVISTIKY

**PŘEKLAD ODBORNÉHO TEXTU Z OBLASTI SPOLEČENSKÝCH VĚD  
(VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE) S KOMENTÁŘEM A  
GLOSÁŘEM**

**TRANSLATION OF A SPECIAL TEXT FROM SOCIAL SCIENCES (VERBAL  
AND NONVERBAL COMMUNICATION) WITH A COMMENTARY AND  
GLOSSARY**

Bakalářská diplomová práce

**Vedoucí práce:** PhDr. Ladislav Vobořil, Ph.D.

**Vypracoval:** Jan Zbořil

OLOMOUC 2013

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci vypracoval samostatně a uvedl jsem všechny použité zdroje a literaturu.

V Olomouci dne 24. 4. 2013

.....

Jan Zbořil

## Poděkování

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Ladislavu Vobořilovi, PhD., za odborné konzultace, cenné rady a připomínky, které mi během psaní této práce poskytl. Dík patří mé mámě a rodině za podporu, kterou mi po celou dobu mého studia poskytovali, a také mým ruským kolegům z Kostromy, kteří mi byli pomocníky při řešení potíží s věcnou stránkou překladu.

## OBSAH

Obsah	4
Úvod	6
1. Funkční styl	8
1.1 Funkční styl v obecné rovině	8
2. Funkční styl odborný	10
2.1 Funkční styl odborný – obecná charakteristika	10
2.2 Funkční styl odborný – historické pozadí	11
2.3 Funkční styl odborný – rozdělení	12
3. Funkční styl odborný v rovině morfologické, syntaktické, lexikální	14
3.1 Rovina morfologická	14
3.2 Rovina syntaktická	15
3.3 Rovina lexikální	17
3.3.1 Terminologie	17
3.3.2 Termín – vlastnosti termínu	18
3.3.3 Termín – rozdělení	21
3.3.4 Termín – způsob tvoření termínu	22
3.3.5 Termín – problematika překladu	23
4. Problematika překladu odborného textu	25
4.1 Překladatelské transformace	25
4.2 Problematika překladu odborného textu	26
5. Analýza překládaného odborného textu	28
5.1 Morfologický rozbor	28
5.1.1 Podstatná jména	28
5.1.2 Přídavná jména	28
5.1.3 Slovesa	29
5.1.4 Předložky	31
5.1.5 Spojky	31
5.2 Syntaktický rozbor	32
5.2.1 Větné členy	32
5.2.2 Typy vět	33

5.2.3 Věta jednoduchá	33
5.2.4 Souvětí	35
5.3 Lexikální rozbor – termíny	37
5.3.1 Termíny – způsob tvoření	38
5.3.2 Jednoslovné termíny	39
5.3.2 Dvouslovné termíny	39
5.4 Translatologická analýza	40
Závěr	42
Resumé	44
Seznam použité literatury	49
Zdroje	50
Příloha 1 – překlad	51
Příloha 2 – originál	68
Příloha 3 – glosář	89

## Úvod

Název naší práce vypovídá o tom, že se zabýváme překladem odborného textu. Součástí práce je i komentovaný překlad, ve kterém uvádíme vybrané jevy a glosář, obsahující nejdůležitější terminologii z námi překládaného odborného textu.

Cílem naší práce je vytvořit kvalitní, v nejvyšší míře ekvivalentní a adekvátní překlad, na jehož základě vytvoříme glosář z termínů použitých v textu originálu.

Dále si klademe za cíl prohloubení znalostí a zkušeností s překladem odborného textu a rozšíření přehledu v této oblasti.

Práci jsme rozdělili na část teoretickou a praktickou.

Naším prvotním úkolem je vybrat vhodný odborný text, který následně přeložíme do češtiny.

Ze vzniklého překladu vytvoříme glosář. Odborný text čerpáme z internetového zdroje. Jedná se o článek: «Вербальные и вебальные коммуникации».

Tento text jsme si vybrali z toho důvodu, že spadá do oblasti odborného stylu, kvůli tématu a nasycenosti odbornými termíny.

Vycházíme z ruského originálu odborného textu a pracujeme v rusko-českém porovnávacím plánu.

Již jsme uvedli, že je naše práce rozdělena do dvou část: teoretické a praktické.

První část, jsme dále rozdělili do jednotlivých subkapitol pro snadnější orientaci, abychom dodrželi pravidla odborného stylu.

První kapitola obsahuje základní informace o funkčním stylu, jeho vymezení a rozdělení na jednotlivé styly.

Ve druhé kapitole se podrobněji seznámíme s odborným stylem. Prozkoumáme jej z historického hlediska, vymezíme jeho základní rysy a jednotlivé typy odborných textů.

Ve třetí kapitole budeme věnovat pozornost jeho specifickým rysům, budeme se zabývat jeho morfologickou, syntaktickou a lexikální stránkou. Zaměříme se na zvláštnosti české a ruské gramatiky. Jelikož tvoří terminologie podstatnou část odborného textu, budeme se jí věnovat podrobněji. Seznámíme se s pojmem termín, jeho vlastnostmi, jednotlivými typy termínu podle vzniku a problematikou jeho překladu.

Čtvrtou kapitolu věnujeme teorii překladu odborného textu. Překladačským transformacím a složitostem, které vznikají při překladu z českého do ruského jazyka

Tím zakončíme první, teoretickou část.

Ve druhé, praktické části se soustředíme na gramatický rozbor námi přeloženého textu. Budeme se také opírat o vytvořený glosář. Zajímají nás odlišnosti obou jazyků, což budeme pozorovat na vybraných jevech ze slovních druhů, větné skladby a terminologie. I v tomto případě pracujeme v rusko-českém plánu.

Při práci využíváme sekundární literaturu. Součástí naší práce jsou přílohy obsahující překlad, originální text a rusko-český glosář.

# 1. Funkční styl

## 1.1 Funkční styl v obecné rovině

Jazykový styl představuje variantu jazyka, která se projevuje ve všech oblastech společenského života, jak v každodenní komunikaci, obchodních vztazích, tak v oblasti vědy i kultury. Každá z výše uvedených oblastí je charakteristická vlastními normami spisovného jazyka, jinak řečeno stylem spisovného jazyka. Styl spisovného jazyka se jinak nazývá funkčním, protože v jazyku plní určitou funkci. Funkční styl je dán těmito znaky:

- **cílem sdělení, souborem jazykových prostředků, formami (žánry) ve kterých se užívá.**

(Baranov, 1988: 256)

V jazyce se vyčleňují jisté varianty, které se užívají v různých oblastech lidské činnosti a jsou pro ně charakteristické vlastní jazykové prostředky z oblasti lexiky a frazeologie, gramatiky a dokonce i fonetiky. Tyto varianty celonárodního jazyka se nazývají funkčními styly, tvrdí M. I. Iljaš (Iljaš, 1975: 6).

“Styl každého projevu je v procesu vzniku a utváření stylového procesu ovlivňován mnoha faktory. Výsledný výběr a uspořádání výrazových prostředků vyhovuje určité funkci, komunikační situaci a cíli komunikace. Při zobecnění okruhu výrazových prostředků plnících jednu a tutéž konkrétní funkci nebo funkce přibližně stejné a při pomíjení individuality, kterou do textu a jeho výsledné podoby vnáší autor, dospíváme k vymezení funkčního stylu.“ (Čechová, 2003: 37, 2008: 93) Primárně je funkční styl vymezen na základě převažující funkce komunikátu – sdělení, označujícího jazykový i mimojazykový projev, promluvu nebo zprávu, ještě dodává Čechová

M. Hrdlička charakterizuje funkční styl jako termín sloužící k zdůraznění přístupu ke stylu a k odlišení jiných principů diferencování stylů. (Hrdlička, 1998: 62)

Jak v české, tak v ruské stylistice existuje pět základních druhů funkčních stylů. V současné češtině se vychází z rozdělení funkčních stylů podle klasifikace A. Jedličky, která se opírá o rozdělení B. Havránka. Podle této klasifikace jsou styly rozděleny na:

- **prostěsdělovací, neboli běžnědorozumivací, odborný, administrativní, publicistický, řečnický** (Čechová, 2008: 97)

Z hlediska rozdělení stylů na primární a sekundární, patří výše uvedené styly mezi primární.



Mezi sekundární řadíme styly:

- **konverzační, reklamy, esejistický, epistolární (styl osobní korespondence)**  
(Čechová, 2008: 100,101)

Z hlediska rozdělení stylů podle převažujícího objektivního stylového faktoru, na styl sdělovací a styl umělecký, patří primární styly mezi sdělovací.

Vzhledem k rozvoji společnosti vznikají i nové styly. M. Čechová uvádí, např.: *styl managementu, styl počítačový, právní komunikace, hospodářské písemnosti, církevní komunikace* aj. (Čechová, 2008: 101)

Hausenblas dělí na funkční styly na simplexní, mající jednu funkci, např.: *styl reklamy* zaměřené jedinou funkcí na upoutání pozornosti, a komplexní, odlišující se více funkcemi, např.: *styl administrativní*. (Čechová, 2008: 96)

Podle ruské tradice se existují dva základní funkční styly:

- **книжный, разговорный**

přičemž se книжный стиль (knižní styl) dělí na jednotlivé funkční styly:

- **научный, официально-деловой, публистический, литературно-художественный**

(Rozental', 1974: 25)

Termín funkční styl zdůrazňuje to, že se druhy knižního jazyka dělí podle funkce, kterou v konkrétním případě jazyk plní, uvádí I. J. Svincova. (Svincova, 2004: 46)

M. H. Kožina pod pojmem styl chápe znaky textu (výroku), které jej odlišují od ostatních stylů. (Kožina, 1977: 159)

S ohledem na zadání naší práce se dále konkrétně zaměříme pouze na styl odborný.

## 2. Funkční styl odborný

### 2.1 Funkční styl odborný – obecná charakteristika

„Základním a ústředním funkčním stylem našeho spisovného jazyka je (vedle stylu publicistického) právě styl odborný“, který „se vyznačuje zejména užíváním odborných názvů (termínů) příslušného oboru“, uvádí B. Poštolková. (Poštolková, 1983: 9).

Podle B. Poštolkové představuje funkční styl odborný „základní slohovou oporu jazyka, proto se užívá jako sloh školního vyučování, úředních dokumentů, přednášek a odborné literatury. Tvoří nejméně tři čtvrtiny psané a tištěné produkce“. (Poštolková, 1983: 10)

Pro odborný styl, ať už se jedná o odborný text nebo mluvené slovo, jsou charakteristické vlastnosti odborného vyjadřování. Podle M. Čechové jde především o:

- **přesnost, věcnost, soustavnost, jednoznačnost, jasnost, zřetelnost**

(Čechová, 2008: 97)

Dodržení těchto zásad vede k explicitnosti projevu při maximálním možném omezení zbytečných informací, vyzdvižení základního pojmového významu a potlačení druhotné významové složky pojmu. Za atypické je považováno nepřímé vyjadřování sdělovaného pojmového obsahu. Emocionalita se co nejvíce potlačuje.

Míru správnosti využití výše uvedených vlastností závisí na názoru potencionálního adresáta. Osoba, pro niž je odborné sdělení přímo určeno, ji bude hodnotit rozdílně, než laik, který nebude rozumět použité terminologii.

Nicméně cílem projevů je, aby adresát přijal poznatky a zaujal k nim nějaký postoj.

Funkce textů je odborněsdělná, protože se jedná o sdělování s jinou funkcí, než je tomu u běžné komunikace, uvádí M. Čechová. (Čechová, 2008: 222)

Podle ruského lingvisty, D. E. Rozental'a jsou pro odborný styl charakteristické:

- **logická posloupnost výkladu, uspořádaný systém vztahů mezi částmi výkladu, snaha o přesnost a stručnost, jednoznačnost výrazu při zachování nasycenosti obsahu**

(Rozental', 1974: 32)

I když se badatelé neustále snaží o potlačení emocionality, zaznamenává Rozental' užití emocionálně expresivních prostředků jazyka v odborném stylu, které podle něj přidávají odbornému textu na přesvědčivosti. M. Hrdlička se domnívá, že emocionalitu a expresivitu z odborného textu zcela vyloučit nelze. Jsou přítomny např.: *při vědecké argumentaci, polemice, přesvědčování* atd. (Antologie, 2007, 66)

I. J. Svincová uvádí následující body, které charakterizují odborný styl:

- **odborná terminologie, převaha odborné lexiky, používání slov v přímém, nominativním významu, obrazné jazykové prostředky a citová zabarvenost chybí**  
(Svincova, 2004: 47)

Navíc Svincová dělí vlastnosti odborného stylu na hlavní a druhotné:

- hlavní: **abstraktnost, obecnost, zdůrazněná logičnost, použití terminologie**
- druhotné: **smyslovou přesnost, jednoznačnost, objektivnost, standardizace, stručnost, jasnost/evidentnost, přísnost, odosobněnost, nekompromisnost, uvážlivost, názornost** (Svincova, 2004: 51)

Z výše uvedených charakteristik vyplývá, že česká i ruská tradice kladou na odborný styl totožné nároky.

## **2.2 Funkční styl odborný – historické pozadí**

Vznik a rozvoj odborného stylu je spojen s rozvojem různých oblastí odborných znalostí z různých oblastí lidské činnosti.

Prvopočátky funkčního stylu odborného lze hledat již v antice, kdy měl styl odborného výkladu blízko k uměleckému vyprávění. S tímto prvkem se setkáváme u antických učenců, kteří zkoumali svět nejen z hlediska odborného, ale i duchovního a emocionálního. S šířením řeckého jazyka v alexandrijském období se začala vytvářet i první terminologie, která byla záhy doplněna termíny středověkého mezinárodního jazyka, latiny. (Rozenal' 1974: 31)

K největšímu vývoji odborného stylu dochází během 19. století, kdy se značně rozvíjí věda a technika. Spolu s nimi roste potřeba komunikace o nich. To vede k diferencování jednotlivých úrovní odborného vyjadřování. V 19. století tento proces začal, pokračuje dodnes a vše napovídá tomu, že v dohledné době nebude ukončen.

V českých zemích prošel odborný styl složitým vývojem. Po porážce českých stavů na Bílé hoře došlo k potlačení českého jazyka, který byl nahrazen němčinou a latinou. Až období obrození znamenalo návrat našeho jazyka do vědeckých kruhů, uvádí M. Čechová.

V Rusku dochází k rozvoji odborného jazyka v prvním desetiletí 18. století, v době, kdy ruští badatelé a překladatelé začali vytvářet první ruskou terminologii.

Ve druhé polovině 18. století M. V. Lomonosov a jeho žáci přispěli velkou měrou k rozvoji odborného stylu.

Konečnou podobu získal až ve druhé polovině 19. století, čemuž napomohli největší ruští badatelé té doby. (Rozenal' 1974: 31)

Nesporným faktem týkajícím se současného stavu odborného stylu je, že odborné informace již nejsou pouze doménou odborníků. Také laická veřejnost vyžaduje přístup k těmto informacím, byť ve zjednodušené a o to více jí přístupné podobě, dodává M. Čechová (Čechová, 2008: 217)

Přibývají poznatky, vznikají další vědní obory, konstituují se obory pomezí. A zatímco postavení i funkce přísně vědeckých děl zůstává i v nové situaci v zásadě táž, rozvíjí se potřeba komunikátů zaměřených na předání informace širšímu okruhu příjemců a zájemců. Tento proces započal v již v 19. století a stále pokračuje, uvádí M. Čechová. (Čechová, 2008: 209)

V posledních desetiletích se značně rozvíjí styl populárně naučný. Komunikáty se obracejí k zájemci s nevelkými poznatky z oboru. Forma se beletrizuje a blíží k publicistice. Terminologie se omezuje na nezbytnou míru. Vyjádření může být hovorovější, uvádí M. Čechová. (Čechová, 2008: 224)

### 2.3 Funkční styl odborný – rozdělení

Jak již bylo uvedeno výše, existují projevy jak mluvené, tak psané. Odborné projevy jsou většinou psané. Pro mluvené projevy bývá psaná předloha alespoň podkladem nebo oporou mluvčího.

Jednotlivé typy odborných projevů se liší podle toho, zda jsou zaměřeny buď na teoretické, nebo na praktické otázky oboru. Z toho následně vychází, jaký jazykový styl použít.

Druhy odborných stylů:

- **vědecký (teoretický, naučný):** Styl vědeckých knih, článků, studií, vysokoškolských učebnic ad. Základním požadavkem: přesnost, jednoznačnost a úplnost vyjádření. Cíl: přispět k rozvoji vědeckých oborů v teoretické rovině. Vědecké texty se v mnoha oborech řídí nadnárodními normami vyjadřování. Týká se to především již uvedeného schématu:

#### **úvod – obsah neboli jádro – závěr**

Součástí textů bývají citace, poznámky, resumé aj. Hojně se užívá vědecké terminologie.

- **praktický (odborný, pracovní):** Styl provázející zavádění teoretických výsledků

do praxe. Uvádění do praxe je spojeno s úředními nebo obchodními záležitostmi, což se projevuje v požadavcích, které jsou na něj kladeny: určitost, věcnost, přehlednost, stručnost vyjádření. Nároky na strukturu textu nejsou tak přísné, jako u stylu vědeckého. Mohou se užívat i hovorové prvky. Přestože i v tomto stylu se užívají termíny, jsou obvyklá i výrazová zjednodušení (neterminologické výrazy, zkratky).

- **učební:** Jedná se o textové projevy, jejichž obsah si má adresát co nejvíce osvojit. Nejde ovšem pouze o pouhé předání informací, ale také o aktivizaci zájmu o ně.

- **populárně naučný (populárně odborný):** Cílem je popularizovat a šířit výsledky vědeckého poznání co možná největšímu počtu adresátů, zpřístupnit vyjádření a usnadnit porozumění odborného projevu, případně alespoň vyvolat zájem o danou otázku. Texty jsou méně náročné na přesnost formulací. Termíny bývají vysvětlovány nebo opisovány. Proto mají jednotlivé projevy tohoto typu blíže k publicistice nebo ke krásné literatuře. Není divu, že se odborné poznatky popularizují právě v žurnalistice a zájmové publicistice. (Hubáček, 1987: 60), (Čechová, 2008: 210)

V souvislosti s tím, že námi překládaný text spadá do výše uvedené oblasti populárně-naučného stylu, přidáváme ještě názor D. Knittlové z knihy „K teorii a praxi překladu“.

„Styl populárně vědecký, do něhož zasahují prostředky stylu hovorového, případně publicistického včetně jeho větvě beletristické, není tak koncentrovaný. Snaží se zajímavě podat i složitosti, konstatuje charakteristické znaky věcí a vlastnosti jevů. Používá bohatšího členění textu (to je vždy srozumitelnější), kompozičně mu vyhovuje popis. Věty jsou kratší, terminologie není příliš speciální, nebo se termíny v textu vysvětlují, opisují, objevují se bohatší formativnější než u stylu čistě vědeckého. – Popularizační styl má dnes velký význam, protože seznamuje s výsledky vědy a techniky co nejširší lidové vrstvy“.(Knittlová, 2000: 138)

I. J. Svincová vyděluje tři druhy podstylů odborného stylu:

- **vědecký:** monografie, články, dizertace, projevy odborné disputace, přednášky
- **učební:** učebnice, přednáška
- **populárně-naučný:** populárně-vědecká zpráva, článek, studie

(Svincova, 2004: 51)

Jak jsme již zjistili u charakteristiky odborného stylu, i v tomto bodě, který se týkal jednotlivých druhů odborného stylu, se česká tradice v podstatě nerozchází s ruskou, a setkáváme se s ekvivalentními druhy.

### 3. Funkční styl odborný v rovině morfologické, syntaktické, a lexikální

Funkční styl odborný, stejně jako ostatní funkční styly, má svá morfologická, syntaktická a lexikální specifika.

#### 3.1 Rovina morfologická

Funkční styl odborný má svá morfologická specifika, kterými se odlišuje od ostatních stylů.

Pro odborný text je z morfologického hlediska charakteristická především spisovnost, tvrdí J. Hubáček (Hubáček 1987: 61)

Díky kvantitativnímu rozdělení textu na jednotlivé morfologické složky je možné vyjádřit četnost užití jednotlivých slovních druhů a jejich kategorií. Podle M. Čechové jsou v odborných textech nejvíce zastoupena substantiva, adjektiva, slovesa, spojky a zájmena a předložky (Čechová, 2008: 216).

Dále uvádí, že v odborných textech se hojně užívá genitiv obou čísel, substantiva typu kost a stavení. Ze slovesných tvarů se nejčastěji užívá třetí osoba singuláru a první osoba plurálu. Ze slovesných způsobů indikativ (způsob oznamovací), z časů čas přítomný. Byla zaznamenána i vyšší míra opisného pasiva. (Čechová, 2008: 218)

Specifickými pro odborný styl se zdají být předložkové a spojovací výrazy, přičemž primárně se užívá sekundárních předložek a spojek. (Čechová, 2008: 217)

Podle ruské tradice v odborném stylu převládají podstatná jména, převažují nad slovesy (Kožina, 1977: 170)

Často se užívají podstatná jména čísla jednotného ve významu čísla množného. Takovým způsobem se označuje celá třída předmětů s odkazem na jejich charakteristické vlastnosti, např.: *волк – хищное животное из рода собак – vlk – šelma psovitá*. (Rozental', 1974 :34)

Jednotné číslo podstatných jmen, které vyjadřuje jedinečné počitatelné předměty, slouží v odborném stylu pro vyjádření obecného významu, případně nedělitelného souboru a celistvosti. (Kožina, 1977: 166)

Kategorie čísla podstatných jmen se také často užívá s oslabeným gramatickým významem, jelikož názvy abstraktních pojmů nelze uvést jako počitatelné předměty, nespojují se s kategorií čísla. (Kožina, 1977: 166)

Z pádových konstrukcí je nejvíce zastoupen genitiv, protože nejlépe vyjadřuje vztah podřazenosti mezi podstatnými jmény, které vyjadřují různé vztahy mezi názory. (Gvozděv, 1965: 221)

Více se setkáme s pods. jm. středního rodu, *движение, количество, явление*, ženský a mužský rod má spíše obrazný charakter, např.: *случай, опыт, форма* (Kožina, 1977: 167)

Hojně se uplatňují přídavná jména, která zpřesňují význam poukazováním na různé znaky a zároveň plní terminologickou funkci, např.: různé druhy zelené barvy: *оливкового-зеленый, ярко-зеленый*. (Rozenal', 1974: 34)

Prakticky se neuzívá forma druhé osoby a zájmeno ty a vy, forma první osoby singuláru se v podstatě nevyskytuje vůbec. V menší míře se užívá třetích osob on, ona, ono. Nejvíce je zastoupeno autorské my. (Kožina, 1977: 165)

Místo jednoho slovesa s konkrétním významem se často užívá sloveso s oslabeným lexikálním významem, se kterým se pojí podstatné jméno vyjadřující proces. (Gvozděv, 1965: 221)

Stavová slovesa slouží k vyjádření významu vlastností předmětů. Velmi často se užívají přídavná jména slovesná, přechodníky, trpné konstrukce. (Kožina, 1977: 170)

Charakteristickými jsou slovesné formy s oslabeným lexikálně gramatickým významem času, osoby, čísla, např.: *мы можем вывести заключение – можно вывести заключение – выводят заключение*. (Kožina, 1977: 164) Slovesný vid nedokonavý má širší uplatnění, než dokonavý (Kožina, 1977: 165)

V odborné řeči se užívá více spojek, než v běžné mluvě. Jedná se o spojky složené, např.: *оттого что, благодаря тому что, несмотря на то что, между тем как, после того как, едва только, чуть только, прежде чем*. Spojky podřadící převažují nad souřadícími. (Gvozděv, 1965: 218)

Kromě toho existuje velké množství slov, které se svým významem blíží ke spojkám, a které se používají na začátku jednotlivých vět pro vyjádření vztahu s větami předchozími, např.: *поэтому, оттого, тогда, при этом, затем*. (Gvozděv, 1965: 218)

Příslovce se užívají ve významu spojovacím, např.: *поэтому, потому* (Kožina, 1977: 169)

### **3.2 Rovina syntaktická**

Charakteristické rysy syntaxe odborného stylu vyplývají ze základních cílů odborného výkladu – přesně a logicky vyjádřit složitý systém názorů a zajistit jejich návaznost. (Gvozděv, 1965 :217)

Syntaktické prostředky slouží ke zhuštění, zestručnění (kondenzaci) vyjádření. Jejich jádro obvykle tvoří jazykový prvek jmenného charakteru (podstatné nebo přídavné jméno), uvádí J. Hubáček. Podle něj se jedná především o:

- **přívlastkové konstrukce se zpřídavnělymi přechodníky, přívlastkové konstrukce se zpřídavnělymi přičestími minulými nebo trpnýmikonstrukce s podstatným jménem slovesným, konstrukce s dějovým jménem, konstrukce s infinitivem, pasivní konstrukce, některé typy přístavku, spojky a spojkové výrazy, předložkové výrazy, některé pádové vazby**

(Hubáček, 1987: 62, 63)

Ze syntaktického hlediska jsou podle M. Čechové nejcharakterističtější delší věty a souvětí. Aby byl složitý odborný text pro čtenáře pochopitelný, je nutné jej rozčlenit na bloky, jakou jsou oddíly, kapitoly a subkapitoly. Jádro výpovědi se umísťuje na konec výpovědi a představuje téma pro následující výpověď. (Čechová, 2008: 215)

Obecně se tíhne k ekonomičnosti vyjadřování, bez nadbytečných informací. K tomu slouží prostředky syntaktické kondenzace, rozdělující informací do jednoduchých vět pomocí infinitivních konstrukcí nebo dějových substantiv a adjektiv. Podobně se využívají i přechodníkové konstrukce, nicméně jejich užití velmi malé.

Kondenzaci textu také napomáhají mezinárodně ustálené značky a symboly. (Čechová, 2008: 217)

Podle ruských zdrojů je pro odborný styl charakteristické užití složitých větných konstrukcí. Snadno se jimi vyjadřují složité systémy odborných myšlenek, lépe se mezi nimi vytváří vzájemný vztahy, jako jsou příčina a následek nebo důkaz a závěr. Souvětí umožňují vyjádřit složitou myšlenku. (Rozenal', 1974: 34)

Často se jako spojovací výrazy uplatňují spojky podřadící, např.: *благодаря тому что, вследствие того что, ввиду того что, в связи с тем что, в силу того что, несмотря на то что, в то время как, между тем, как, тогда как.*

(Rozenal', 1974: 35)

Pro souvětí odborného stylu je charakteristické to, že jsou v nich jednotlivé věty spojeny spojkami, které upřesňují vzájemný vztah mezi větami. (Gvozděv, 1965: 218)

Jednotlivé věty jsou také spojovány zájmeny, která se více blíží ke spojkám a někdy se spojkami stávají, např.: *прежде всего в том, эти рабочие комнаты, отмечать его реакцию.* (Gvozděv, 1965: 219)



Ve větě jednoduché se také užívají spojky k vyjádření různých vztahů mezi stejnorodými větnými členy, např.: *как – так, не только– но и, если не– то, пусть не – но.* (Gvozděv, 1965: 220)

Jako spojovací výrazy slouží i předložkové konstrukce, např.: *в течение, несмотря на, при помощи, в свете, благодаря, ввиду, со стороны, путем.* (Gvozděv, 1965: 220)

K tomu, aby byly odstavce navzájem těsně logicky spjaty, se užívají slova a slovní spojení, které tuto spojitost vystihují, např.: *при этом, сначала, затем, в заключение, таким образом, итак следовательно.* (Rozental', 1974: 34)

Ucelenosti textu napomáhají vsuvky a slovní spojení, které navíc zajišťují logickou posloupnost, např.: *во-первых, во-вторых, наконец, с одной стороны, с другой стороны, итак, следовательно, таким образом* atd. (Gvozděv, 1965: 219)

Syntaktické struktury jsou v odborném stylu složitější a nasycenější lexikálním materiálem, než je tomu u stylu uměleckého.

Častěji se setkáváme s názvy pojmů, než dějů. Přísudek bývá ve větách častěji vyjádřen multiverbizačním pojmenováním, složeným z podstatného jména, které má se slovesem stejný základ a jiného slovesa, které má slabší lexikální význam např.: *произвести вычисления – вычислить.*

(Rozental', Moskva 1974, str. 34-35)

Ze syntaktických konstrukcí se hojně užívají přechodníky, přídavná jména slovesná a trpná konstrukce, uvádí M. N. Kožina. (Kožina, 1977: 170)

### **3.3 Rovina lexikální**

Slovní zásoba odborného stylu se nejvíce opírá o termíny – odborné názvy. Termíny tvoří specifickou vrstvu lexikálních jednotek, které jsou charakteristické pro odborné vyjadřování.

#### **3.3.1 Terminologie**

Odborné názvosloví neboli terminologie, je nauka o termínech, tj. o odborných názvech, a o způsobu jejich vytváření a sestavování do systémů.

Podle B. Poštolkové je jedním z úkolů kultury jazyka doplňování dosavadní zásoby odborných pojmenování ať už dotvářením termínů živelně vzniklých, nebo přetvářením termínů starších, případně adaptováním termínů přejímaných z cizích jazyků. Důležité je

i významové zpřesňování odborných názvů a jejich specifikace, třídění a pořádání termínů do soustav s jistými pojmovými a tematickými vztahy, s klasifikačními závislostmi v systémech skloubených logicky nebo tematicky. Ustalování, unifikování, doplňování a dotváření názvů i zpřesňování jejich významů, jako i systematické pořádání příslušných pojmů, tvoří souvislý terminologický postup, který se obvykle nazývá propracovávání názvosloví. Vyskytují se i snahy o sjednocování odborných názvů v rozsahu celého oboru nebo několika oborů, o koordinaci terminologie příbuzných oborů a o ustalování takto vzniklých názvoslovných souborů. Tento proces bývá označován za normalizaci terminologie. A právě propracovávání a normalizace tvoří v současnosti jádro terminologické práce. Nicméně se v každém oboru neuplatňují stejnou měrou, ale spíše v závislosti na okolnostech.

(Poštolková, 1983: 17,18)

### **3.3.2 Termín – vlastnosti termínu**

Lexikální prostředek označovaný za termín (odborný název) představuje ustálený prvek, který je buď definován, nebo fixován konvencí a je pro odborný styl nejtypičtější.

Termín má přísněji ohraničený význam, který je pochopitelný i mimo vlastní text. Nejdůležitější je zapojení termínu do kontextu a jeho působení na stylovou charakteristiku. Termín se užívá v projevech, které vyžadují přesnost a významovou jednoznačnost.

Termíny bývají zpravidla jednoznačné a na kontextu nezávislé a dá se jich užívat i izolovaně. K tomu, abychom porozuměli termínu, je třeba mít určité vzdělání v oboru nebo přinejmenším zkušenost. To platí jak pro termíny národní, přejaté i ty, se kterými se tkáváme v rodném jazyce. Ani termín v daném jazyce nemusí být příjemci pochopitelný, tvrdí M. Čechová (Čechová, 2008: 219,220)

B. Poštolková uvádí následující znaky termínu:

- **jednoznačnost, nezávislost na kontextu, dají se užívat izolovaně, pojmovost (nacionálnost), intelektuálnost, nejsou expresivní, nevyjadřují citové zabarvení**

(Poštolková, 1983: 24)

Mezi znaky termínu dále řadí jeho pojmenovávací (nominativní) funkci, poznávací (kognitivní) a funkci apelovou.

Pro termín je také charakteristická nosnost, tedy schopnost tvořit v daném jazyce odvozená slova od základního termínu, uvádí J. Hubáček. (Hubáček, 1987: 64)

B. Poštolková vymezila následující vlastnosti termínu:

- **ustálenost a systémovost:** Usilují o zasazení termínu do určité osnovy, o to, aby byl jeho význam co možná nejpresnější a aby odpovídal dané odborné oblasti.

- **mezinárodnost a významová průzračnost**

- **přesnost a nosnost:** Termín má být jakýmkoliv pojmenováním takovým, které by s maximální přesností odráželo obsah pojmenovávaného pojmu.

Nosností se nazývá vlastnost vytváření terminologických odvozenin od základního názvu.

- **nocionálnost a expresivnost:** Nocionálnost (pojmovost) spolu s absencí jakéhokoliv subjektivního hodnocení a citového zabarvení, jak jsme již uvedli výše, patří k základním charakteristickým rysům odborného stylu.

- **jednojmennost synonymity:** Jednomu termínu by měl odpovídat jediný název.

V praxi se tkáváme s terminologickými synonymy, slovtvornými variantami termínů, pravopisnými a výslovnostními dublety.

kteře se hláskovou podobou nebo významem příliš neliší, přesto označují různé pojmy, např.: *pevnost a tuhost*.

- **jednoznačnost a víceznačnost:** Jednoznačné termíny má jediný význam.

Nicméně musí se počítat s víceznačností (polysémií) termínu. Pro určitost a přesnost je zcela dostačující, jsou-li termíny jednoznačné alespoň uvnitř příslušného oboru. Setkáváme se ovšem i s opačnou situací, kdy má termín v rámci jednoho oboru více významů, např.: *keramika* slouží pro označení celého oboru i jeho produktu

- **ústrojnost a úkonnost:** Ústrojný termín je spisovný, v souladu s normami spisovného jazyka. Úkonnost vyjadřuje funkčnost jazyka, tzn., že názvy delší dobu dobře slouží komunikačním potřebám v odborné oblasti.

Co se týče ruské tradice, I. J. Svincová uvádí, že za zakladatele ruské terminologické školy je považován D. S. Lotte, který jako první zformuloval normativní požadavky na termín:

- **systematičnost terminologie, nezávislost termínu na kontextu, stručnost termínu absolutní a relativní jednoznačnost termínu, jednoduchost, srozumitelnost, míra uplatnění termínu**

(Svincová, 2004: 34)

Ve svých pracích D. S. Lotte kladl důraz na to, že ve vědecké technické terminologii se mají jako motivační znaky termínu vybírat pojmové znaky nezbytné a postačující, má-li termín vyhovět hlavním požadavkům, které na něj v odborném vyjadřování kladou, dodává B. Poštolková. (Poštolková, 1983: 27)

Z lexikálního hlediska jsou termíny nejvíce zastoupeny podstatnými jmény, kterými se vyjadřují nejen předměty, ale i vlastnosti a děje. Následují slovesa a přídavná jména a zcela ojediněle se užívají příslovce.

Termín je pouze jedním z prvků, které tvoří odborný styl. Tím, že se v textu setkáme s odborným termínem, ještě neznamená, že se jedná o text odborný. Termín si zachovává svůj přesný význam a stylistickou neutrálnost jen v projevech odborné oblasti, uvádí B. Poštolková. (Poštolková, 1983: 29)

I. J. Svincová vyčleňuje následující nároky na termín:

- **fixace významu, přesnost, jednoznačnost, termín nesmí mít synonyma, systematicčnost, krátkost**

Termín musí být krátký. Krátká varianta představuje zkrácený, ale funkčně rovnocenný, druhotný znak významu termínu.

Nejrozšířenější jsou tři způsoby tvorby krátkých variant:

- **lexikální zkracování:** Charakteristickým je buď vynechání slova ve víceslovném termínu, např.: *магнитный вариометр* se zkrátí pouze na *вариометр*, nebo se slovní spojení nahradí jediným slovem, např.: *форс-мажорные обстоятельства* vznikne *форс-мажор*.

- **zkrácení slovotvornými prostředky:** Termíny se vytváří abreviací (tvořením zkratk) různého typu, např.: *общество с ограниченной ответственностью* – *ООО*; pomocí různých slovotvorných postupů, jako jsou afixací, slučováním, při kterém může vzniknout ze dvou a více slovních základů jedno slovo složené, např.: *небоскрёб* – *мракодроп*), zkracováním substantiv, např.: *автомобильная стоянка* – *автостоянка*

- **zkrácení pomocí symbolů**, např.: *бырочная область* – *р-область*.

(Svincova, 2004: 35)

I. J. Svincová dále vyděluje specifické funkce terminů.

Jedná se o:

- **zavedení:** Pro zavedení terminu je charakteristické jeho společenské přijetí a

používání. Kvalita terminu je velmi důležitá, protože termín, který se pevně uchytil, přestože je nesprávný, jde jen velmi těžce zaměnit jiným.

- **aktuálnost:** Aktuálnosti termínu se dosáhne vytěsněním nebo výměnou zastaralých termínů za nové, např.: *секретарюва* (*sekretářka*) za *секретарь-референт* (*referent*)

- **internacionalita:** Růst internacionality odráží potřebu mezinárodního kontaktu odborníků a zvýšení výměny odborných a technických informací. Tato tendence odráží nutnost sloučit potřebu odborné přesnosti s praktickou krátkostí.

- **libozvučnost:** Libozvučnost má dva aspekty: komfort výslovnosti a vlastní libozvučnost. Navíc by termín neměl vyvolávat negativní asociace mimo úzce zaměřeného použití.

(Svincova, 2004: 36)

### 3.3 3 Termín – rozdělení

J. Hubáček dělí termíny podle:

- **původu:** domácí (kopaná), přejaté (fotbal), vzniklé doslovným překladem cizího výrazu (zeměpis/geografie)
- **struktury:** jednoslovné (fonetika), víceslovné (syntaktická dvojce)
- **vztahu k označované skutečnosti:** motivované, nemotivované

Motivovaná slova napovídají svou stavbou obsah pojmu, např.: *citoslovce* představuje termín vyjadřující cit, pocit. U nemotivovaných není jejich vztah k daným pojmům tak patrný, např.: *slabika*.

- **způsobu tvoření:** systémové, nesystémové

Systémové termíny jsou tvořeny týmiž nebo podobnými prostředky, např.: *názvy strojů*, které jsou tvořeny příponou -č: drtič, čistič, vysoušeč.

Nesystémové termíny nejsou tvořeny takovým způsobem, např.: *názvy větrných členů*.

- **oblasti užití:** vědecké, popularizační

Vědecké termíny, zpravidla mezinárodní, užívá menší okruh uživatelů. Popularizační termíny jsou typické pro popularizační projevy, jako jsou populárně naučné publikace nebo školní učebnice.

(Hubáček, 1987: 63-64)

### 3.3.4 Termín – způsob tvoření termínu

Nově vznikající nebo prudce se rozvíjející obory vyžadují stále nové termíny, proto dochází k přejímání nebo adaptaci termínů cizích.

Z odborných zkratk vznikají v běžné komunikaci zkratková slova. Ve vědeckých pracích se dává přednost mezinárodní terminologii v plném znění. Popularizační texty užívají jak termínů typických pro daný jazyk, tak i zkrácených podob oficiálních termínů. Do odborných projevů pronikají i profesní názvy (profesionalizmy) a výrazy slangové. Hranice mezi nimi a termíny není pevně dána. Profesionalizmy se mohou stát samotnými termíny. Slangové výrazy jsou slova, která mívají expresivní stylové zabarvení, jako např.: *slova přejatá z cizích jazyků*, která se užívají ve zkomolené podobě.

Podle B. Poštolkové se termíny tvoří následujícími způsoby:

- **morfologicky**

- **derivací** (odvozováním): Odvozováním pomocí přípon, koncovek, předpon nebo přípon a předpon zároveň. Mezi nejproduktivnější přípony patří -č, -ka, -ost, mezi předpony ne-. Pro pojmenování se často užívají slovesná nebo dějová podstatná jména s příponami a koncovkami, např.: *obsluha, údržba, zálivka* a další.

U odvozených přídavných jmen se užívají přípony, např.: *proudový, světelný, telegrafní*

Slovesa se často odvozují od jmenných základů příponami, např.: *nulovat*), *soustružit*

V spisovné češtině se jedná o živý a produktivní slovotvorný způsob.

- **kompozicí** (skládáním): Skládáním slov vznikají v terminologii pojmenování jednoslovná složená obvykle ze dvou částí, např.: *štěrkopísek*; dvouslovná, nomenklaturní strukturní názvy neboli vícekomponentové, strukturní (užívané v chemii a farmacii), názvy triviální a obchodní, které jsou kratší a operativnější, složeniny hybridní, vzniklé spojením složky přejaté a domácí, např.: *minisukně*.

- **abreviací** (zkracováním): Zkratková slova a zkratky mají v odborném vyjadřování významnou úlohu. Jejich tvoření je prakticky neomezené. Zkratky jsou dvojího druhu, hláskové, např.: *EKG, PVC*, a slabičné, např.: *tesil* – vzniklý spojením textilu a silonu. Z českých zkratkových slov, např.: *ČEDOK*, a zástupce ruštiny *комсомол* – *коммунистический союз молодежи* nebo *токамак* – *тороидальная камера с магнитными катушками*, česky Tokamak – toroidní komora v magnetických cívkách. Výhodou zkratkových slov je jejich snazší výslovnost.

Zkracování je spojeno s užitím značek (symbolů), což představuje jeden z charakteristických rysů odborného stylu.

- **syntakticky** (vytvářením terminologických sousloví):

Jedná se o syntakticky usouvztažená slovní spojení slov tvořících nejen gramatický, ale i lexikální celek. Jsou to ekvivalenty slov a mohou být nahrazeny jednoslovným pojmenováním, např.: *obrábění kovů – kovoobrábění*.

- **sémanticky**

- zpřesněním výrazu z jazyka běžně sdělovacího

Pro pojmenování odborných pojmů se používají slova z neterminologické vrstvy, z běžného sdělovacího jazyka. Význam se nemění, pouze se zpřesňuje, např.:

v metrologickém nazvosloví *prach – jemný prach*, nebo v papírenském – *papír, karton, lepenka*.

- metaforickým a metonymickým přenášením významů slov:

Metafory nabývají v terminologii hodnotu teprve tehdy, když už se vztah k původnímu pojmenovanému předmětu nevybavuje, když už nepůsobí ani jako asociace.

Metonymie je založena na přenesení významu dějového nebo místního na pojem, např.: *sběr* označuje činnost sběru, ale i samotný výsledek sbírání.

- **přejímáním slov z cizích jazyků:** Cizí jazyky jsou nejvyužívanější zdroj při vytváření nových odborných názvů. Přejímá se z jazyků živých i mrtvých – latina, řečtina. Z ruské terminologie přešly do české výrazy jako: řešit, soustava, nářečí, nozdry, prověrka, úředník, kulak.

Nicméně hlavním zdrojem nových pojmů mezi živými jazyky je bezesporu angličtina, která má velký vliv jak češtinu, tak i na ruštinu. V souvislosti s přejímáním anglických výrazů se setkáváme s tím, že mnoho přejatých termínů proniká z odborné oblasti do publicistiky. Ve většině případů nedochází k jejich plnému vysvětlení a působí potíže svou významovou neprůzračností. Jedná se o termíny spojené s ekonomikou, např.: *management – менеджмент, lobby – лобби, cash flow – кэш-флоу*; a jinými oblastmi. Takové termíny snižují obecnou srozumitelnost, a tím působivost a přesvědčivost.

(Poštolková, 1983: 34-36, 43-48, 50, 53, 54, 57-61)

Nicméně internacionalizace pokračuje a z širšího hlediska se pro oblast terminologie jeví jako naprosto nezbytným jevem.

### 3.3.5 Termín – problematika překladu

Při překládání odborné literatury odklon od originálu není možný, míra volnosti je tu mnohem menší, dominantní jsou termíny. Sémantický obsah termínu je úzký a konkrétní,

v porovnání s jinými slovy je termín samostatnější, méně závislý na kontextu. (Žváček, 1995: 8).

Podle M. Hanákové se výběr ekvivalentu zdá jako nejjednodušší volba, ovšem musí se brát v úvahu, že v různých jazycích může mít zdánlivě stejný výraz jinou významovou hodnotu. Proto je nutné vybírat správný ekvivalent v závislosti na jazykovém nebo věcném kontextu. (Antologie, 2007: 41)

Podle J. Horeckého by se termíny neměly překládat, ale jednoduše substituovat. Nicméně pokud nemá termín v cílovém jazyce vhodný ekvivalent a je nutné vytvořit zcela nový, připouští přejímání a i překládání. (Antologie, 2007: 55)

Dále uvádí rozdíly mezi českými a ruskými překlady z onomastické roviny. Slovní spojení *процесс труда* se překládá jako *pracovní proces* nebo *памятник Пушкину* jako *Puškinův památník*. Na těchto dvou příkladech je vidět se ruská slovní spojení s neshodným přívlastkem do češtiny překládají tak, že vznikne konstrukce s přívlastkem shodným. Jak uvádí PhDr. M. Machalová, ruské přívlastky nehodné ve velké míře odpovídají českým přívlastkům shodným. Nicméně se vyskytují i případy, kdy ruský přívlastek shodný odpovídá českému neshodnému, např.: *стичевая фабрика – továrna na sirky, головной платок – šátek na hlavu*.

Při překládání termínů se užívá i výraznějších prostředků, např.: termínu *власть* se dá přeložit výraznějším souslovím mocenský orgán.

Nový termín se dá vytvořit přejímáním, např.: *кулак* – kulak (sedlák), substitucí, při které se slovo z výchozího jazyka nahrazuje jiným v jazyce cílovém, např.: *доска* – tabule.

Při překladu víceslovných názvů doporučuje zachovat alespoň shodnou onomaziologickou strukturu, např.: *строй жизни* – společenské zřízení.

Potíže mohou nastat, pokud se při vytváření terminologie příliš narušuje sémantická struktura. Za příklad poslouží anglické slovo *software*, které formou transkripce proniklo do ruštiny – *софтвар*, i v nezměněné podobě do češtiny – *software*. Ruština i čeština mají vlastní výrazy (*програмное обеспечение, programové vybavení*), v praxi se příliš nepoužívají, protože se od původního termínu sémanticky liší, uvádí J. Horecký. (Antologie, 2007: 57)



## 4. Problematika překladu odborného textu

### 4.1 Překladatelské transformace

Podle D. Knittlové lze v současné době vymezit následující překladatelské postupy:

- **transkripci:** přepis textu, jehož východiskem je zvuková strana, např.: *ноут бук* – *notebook*
- **transliteraci:** věrný přepis slova, např.: *тактика* – *taktika*
- **kalk:** doslovný překlad, např.: *небоскрёб* – *mrakodrap*
- **substituci:** nahrazení jednoho jazykového prostředku jiným, např.: *podstatná jména osobním zájmenem*
- **transpozici:** gramatické změny v důsledku odlišného jazykového systému, např. obmykání v ruském jazyce
- **modulaci:** změna hlediska
- **ekvivalenci:** použití stylistických a strukturních prostředků, které jsou odlišné od výchozího jazyka, např.: v oblasti expresivity: *little girl* – *děvenka*)
- **adaptaci:** substituce situace v jazyce originálu za jinou adekvátní situaci v jazyce překladu, např.: *příслови, slovní hříčky*, atd.

(Knittlová, 2000, str. 14)

Transformace je operace, která spočívá v záměně překládané lexikální jednotky jednotkou s jinou sémantickou motivací. D. Žváček rozlišuje transformace gramatické a lexikální:

- **lexikální transformace:**
  - v rovině slov
  - v rovině slovních spojení
  - v rovině věty

podtypy lexikálních transformací:

- **diferenciace a konkretizace:** pro překlad slova s širším významem, nediferencovaným významem se volí slovo s užším
- **generalizace:** pro překlad slova s konkrétním vymezením, se použije slovo s obecnějším významem
- **rozšíření pojmu metaforou a metonymií:** záměna slovního znaku rozšířením pojmu

- **transformace pomocí antonym/operace negace:** záměna nějakého pojmu originální pojmem opačným
  - **komplexní transformace:** nahrazení překladové jednotky jinou (Žváček, 1995: 25,26)
    - **gramatické transformace:**
      - **záměna trpných konstrukcí činnými,** např.: *Как уже нами было сказано. – Jak jsme již řekli.*
      - **záměna slovních druhů** (transpozice), např.: *процесс производства – výrobní proces, срок платежа – platební lhůta.*
      - **záměna multiverbizačních pojmenování jednoslovných za víceslovné,** např.: *подвергать анализу – provádět analýzu, анализovat,* je možné překládat multiverbizačním spojením v CJ nebo jednoslovně
      - **slovosledné transformace:** v ruštině může být přívlastek za určovaným substantivem připojen volně, např.: *книга лежащая на столе,* nebo může být v pozici před určovaným substantivem připojen těsně, např.: *лежащая на столе книга –* jedná se o interpoziční slovosled.
- Je-li v ruštině na prvním místě příslovečné určení, mluvíme o inverzním slovosledu. V jiném případě stojí v ruštině podmět, v češtině přísudek. (Žváček, 1995: 28)
- Někdy bývá k transformacím přiřazována překladová (překladatelská) kompenzace. Jedná se o náhradu překladové jednotky jednotkou stejného nebo jiného řádu, jestliže se skutečnosti a pojmy nekryjí. Kompenzace svědčí o tom, že neexistují „nepřeložitelné“ elementy v textu. (Žváček, 1995: 28,29)
- Gramatické, zejména syntaktické prostředky odborného stylu ruského jazyka: nevlastní předložky, např.: *под действием, методом*
- Ruský text ve srovnání s českým dosahuje větší explicitnosti nadměrným užíváním substantiv se širokým, oslabeným, významem (Žváček, 1995: 30)

#### 4.2 Problematika překladu odborného textu

Na co se nesmí zapomínat při překladu z ruštiny do češtiny:

Отглагольные существительные – Podstatná jména slovesná, причастие přídavná jména slovesná, dává se přednost jmennému vyjádření před slovesným, substantivní řetězce s genitivu, polovětné vazby včetně volných přívlastků. Logický princip ve

výstavbě větších celků: objektivní slovosled, hojnost výčtů, enumerací, složitá souvětí, hojná frekvence spojovacích prostředků, vysoká frekvence pasiva (vyšší v ruských odborných textech), možnost neosobního vyjadřování, např.: *можно, необходимо, целесообразно*; snaha o úplnost neeleptičnost výroku. Transformace ruských kondenzovaných útvarů v útvary méně sevřené převážně věty vedlejší, věty vztažné do značné míry vazby na bázi rodu činného. (Žváček, 1995: 18)

Při překladu se můžeme setkat s těmito potížemi:

- kategorie vidu, která podle ruské gramatiky ztrácí u podstatných jmen slovesných závaznost, např.: *образование – tvoření i vytvoření*. Někdy je ovšem nutné při překladu zohlednit vid a hledat odpovídající variantu, např.: *процесс образования – vytváření i tvoření*.
- explicitní a implicitní vyjádření termínu, např.: *стенные часы – hodiny*

(Žváček, 1995: 11)

## 5. Analýza překládaného odborného textu

V následující kapitole se budeme věnovat rozboru textu z morfologického, syntaktického a lexikálního hlediska.

### 5.1 Morfologická rovina

#### 5.1.1 Podstatná jména

Podstatná jména jsou v odborném textu nejpoužívanějším slovním druhem, protože jsou hlavními nositeli informace a vyjadřují pojmy, které jsou častější než činnosti. Ve větě plní funkci podmětu, předmětu nebo neshodného přívlastku. Mohou vytvářet i dlouhé řady podstatných jmen, tzv. **substantivní řetězce**, sloužící ke zhutnění textu. V českém jazyce se tyto **řetězce** také vyskytují, často se však rozvolňují například předložkou, či slovesem.

*Поведение коммуникантов в процессе общения преследует определенные цели.*

Chování komunikantů má v procesu komunikace určité cíle.

*Изучение процесса объединения деятельности субъекта, в результате которого формируется его личность, представляет собой капитальную задачу психологического исследования.*

Studování procesu spojení činnosti subjektu, v jehož výsledku se formuje jeho osobnost, představuje velký úkol psychologického výzkumu.

#### 5.1.2 Přídavná jména

Přídavná jména jsou v odborném stylu hned po substantivech nejužívanější slovní druh. Slouží k upřesnění podstatných jmen.

V ruském odborném textu se setkáváme s tzv. **kontextovými přídavnými jmény**, které slouží jako textový orientátor – usnadňují orientaci v textu, např.: *вышеуказанный, вышеупомянутый, данный, последний, следующий, указанный*. Do češtiny se překládají zpravidla ukazovacími zájmeny tato, tento, tyto.

*Проксемика объединяет следующие характеристики:*

Proxemika zahrnuje tyto charakteristiky:

*Для успешного общения человек так же должен обладать следующими качествами:*

Pro úspěšný styk musí mít člověk tyto kvality:

*Вышеперечисленные элементы невербальной коммуникации являются очень важными составляющими человеческого общения, постижение которого может стать “царской дорогой” к внутренней жизни клиента, а также в ваш собственный внутренний мир.*

Výše uvedené elementy neverbální komunikace jsou velmi důležité při vytváření lidského styku, jehož pochopení se může stát „přímou cestou“ do vnitřního života klienta, a také do vašeho vlastního světa.

### **5.1.3 Slovesa**

V textu originálu se nejvíce vyskytují ve **3. osobě jednotného čísla v čase přítomném**. Stejně tak se překládají do češtiny. Následují slovesa ve **2. a 1. osobě množného čísla**. Dokonce i slovesa ve **2. osobě jednotného čísla** užitá v příkladech přímé řeči. V minimálním množství se setkáme i s **1. osobou jednotného čísla**.

*Но при этом он неявно рекламирует другой имеющийся товар!*

Ale přitom očividně dělá reklamu jinému produktu, který nabízí!

*Если вы ясно понимаете, что именно хотите сказать, и ваш словарный запас достаточно велик, то вы наверняка сумеете точно выразить свою мысль и предотвратите возможные недоразумения.*

Pokud přesně víte, co chcete konkrétně říci a vaše slovní zásoba je dostatečně obsáhlá, tak určitě dokážete přesně vyjádřit svoji myšlenku a předejít tak možnému nedorozumění.

*То, как мы говорим, дает представление другому коммуниканту, о том, кем мы являемся.*

To, jak se vyjadřujeme, umožní jinému komunikantu vytvořit si představu o tom, kdo jsme.

*“Я с тобой, мне интересен ты и то, что ты хочешь сказать”.*

„Jsem s tebou, chci si vyslechnout to, co mi chceš říct“.

Typická pro odborný styl jsou **přídavná jména slovesná (participia)** sloužící jako textový kondenzátor, zhušťují informace.

V českém jazyce se participia také využívají, ale v některých případech je český překlad s užitím participia nevhodný, proto se ve větší míře opisují vedlejší větou přívlastkovou.

*Даже временный выход из роли (например, в политической сфере: президент, играющий в теннис или сидящий за партией, беседующий по душам простым языком с народом)...*

I dočasné vystoupení z role (například v politické oblasti: prezident hrající tenis nebo sedící v lavici, který otevřeně beseduje prostým jazykem s národem)...

*Произнесенный резким авторитарным тоном с раздражением во взгляде этот же вопрос может быть истолкован следующим образом:*

Ta samá otázka, pronesená rázným, autoritativním tónem spolu s podrážděným pohledem, může být vyložena takto:

**Пřechodníky** také slouží jako textové kondenzátory. V ruštině se přechodníky užívají hojně. V češtině působí zastarale.

Nejčastěji se přechodníkové polovětné konstrukce do češtiny překládají souvětím souřadným, vedlejší větou příslovečnou časovou, příčinnou, podmínkovou, účinkovou nebo přípustkovou. Další možností je věty rozdělit do dvou samostatných jednotek, nebo použít předložkovou vazbu.

*Многим начинающим консультантам молчание представляется чем-то угрожающим, фокусирующим на них всё внимание, демонстрируя их профессиональную слабость.*

Pro mnohé začínající poradce představuje mlčení něco hrozivého, co na ně soustřeďuje pozornost, ukazuje na jejich profesionální slabost.

*Осознав это, консультант может исправить ситуацию, предложив клиенту при очередной паузе помолчать и сосредоточиться на внутренних переживаниях.*

Poradce, který si to uvědomil, může situaci korigovat tak, že navrhne klientovi, aby při nadcházející přestávce mlčel a soustředil se na vnitřní pocity.

V odborných textech se setkáme se **slovesy vyjadřujícími imperativnost**, např.: *следует*. Kromě toho se užívá modálních predikativ např.: *надо, нельзя, обязан*, která jsou většinou následována slovesem v infinitivu.

*Следует помнить, что чрезмерная пауза вызывает тревогу и провоцирует агрессию.*

Je třeba mít na paměti, že příliš dlouhá pauza vyvolává neklid a agresi.

*Тон голоса **должен** быть не просто доброжелательным, он **должен** соответствовать тому, что говорится.*

Tón hlasu nesmí být pouze laskavý, ale musí odpovídat tomu, o čem se mluví.

Odborný styl se vyznačuje jmenným charakterem. Sloveso má proto v některých případech oslabenou funkci. Tak se do textu dostávají **verbonominální spojení**. Tvoří se obecným, abstraktním slovesem a podstatným jménem, které je nositelem významu. V češtině se u některých verbonominálních spojení najdou přesné ekvivalenty, jindy jsou tato překládána plnovýznamovými slovesy.

*влиять на клиента – оказывать влияние на клиента – ovlivňovat zákazníka*

*дать объявление в газету – объявить в газете – podat inzerát/inzerovat*

#### **5.1.4 Předložky**

Sekundární předložky se vyskytují více v ruském, než v českém odborném stylu. Předložky můžeme zaměnit příslovcí nebo je úplně vynechat. Ruština mnohem více používá předložková spojení tam, kde čeština použije místo předložek pády.

*Невербальная естественность включает в себя свободное и спокойное использование вашего тела **в качестве средства коммуникации**.*

Neverbální přirozenost v sobě zahrnuje svobodné a klidné používání vašeho těla jako prostředku komunikace.

*...за счет звуковых средств (**включая** тон голоса, интонацию звука)...*

*...na úkor zvukových prostředků (zahrnujících tón hlasu, intonaci)...*

#### **5.1.5 Spojky**

V ruském textu byla nejvíce zastoupena souřadící spojka и – a, z podřadících что – že, со, jak.

*Кроме того, вы должны выбрать такие слова, **чтобы** ваша мысль была верно понята.*

Kromě toho musíte zvolit taková slova, aby byla vaše myšlenka správně pochopena.

*Для грамотной рекламы необходимы слова с мощным эмоциональным звучанием, **как** позитивным, **так** и негативным.*

Aby byla reklama správná, jsou nutná slova se silným emočním nábojem, a to jak pozitivním, tak i negativním.

## 5.2 Syntaktická rovina

Pro odborný styl je ze syntaktického hlediska nejtypičtější složitých větných konstrukcí.

### 5.2.1 Větné členy

V následujícím výčtu uvedeme pouze hlavní členy, které jsou v našem textu nejvíce zastoupeny a které mají v češtině odpovídající ekvivalenty.

- **podmět** je nejčastěji vyjádřen podstatným jménem, v našem textu hojně i zájmenem

*Как добиться, чтобы ваше **общение** с супругом, учителем, начальником или с понравившейся вам девушкой было более эффективным?*

Jak dosáhnout toho, aby byl kontakt s vaším manželem, učitelem, nadřízeným nebo s dívkou, která se vám líbí, byla efektivnější?

***Вы** должны ясно осознавать, что собираетесь сказать.*

Musíte jasně chápat, co se chystáte říct.

- **přísudek** má několik typů:
  - **přísudek slovesný prostý**

*Люди **пользуются** письменной коммуникацией реже, чем устной.*

Lidé komunikují písemně méně často, než ústně.

- **přísudek slovesný složený**

*Таким образом, невербальные действия могут чередоваться с вербальными в процессе коммуникации.*

Takovým způsobem se může v procesu komunikace střídat neverbální činnost s verbální.

- **přísudek jmenný beze spony**

*Визуальный контакт с аудиторией полезен еще и потому, что позволяет докладчику оценить реакцию слушателей.*

Vizuální kontakt s publikem je důležitých i proto, že umožňuje přednášejícímu vyhodnotit reakce posluchačů.



### - přísudek jmenný se sponou

*Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации.*

Verbální styk je nejzkoumanější druh lidské komunikace.

- **přívlastek** se v obou jazycích dělí na shodný a neshodný. V češtině se více používá přívlastek shodný, naopak v ruštině je nejčastější přívlastek neshodný. Přesto se v našem textu vyskytuje velké množství přívlastků shodných.

*совместная деятельность – společná činnost*

*излагать грамотно – gramotně se vyjádřit*

*приветственный или прощальный поцелуй – polibek na uvítanou nebo na rozloučenou*

### 5.2.2 Typy vět

Jak jsme již uvedli, odborný styl charakterizují dlouhá a složitá souvětí. Můžeme se také setkat s jednoduchými větami.

### 5.2.3 Věta jednoduchá

Věty jednoduché dělíme na jednočlenné a dvoučlenné.

- **věta jednočlenná:**

má pouze jeden hlavní větný člen, přísudek.

*Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию.*

K tomu, aby vám ostatní porozuměli, nestačí mít jen dobrou dikci.

- **věta dvoučlenná:**

*Невербальная естественность включает в себя свободное и спокойное использование вашего тела в качестве средства коммуникации.*

Neverbální přirozenost v sobě zahrnuje svobodné a klidné používání vašeho těla jako prostředku komunikace.

Dále se setkáváme s polovětnými konstrukcemi:

- **přechodníky**

také slouží jako textové kondenzátory. V ruštině se přechodníky užívají hojně. V češtině působí zastarale. Nejčastěji se přechodníkové polovětné konstrukce do češtiny překládají souvětím souřadným, vedlejší větou příslovecnou časovou, příčinnou, podmínkovou, účinkovou nebo přípustkovou. Další možností je věty rozdělit do dvou samostatných jednotek, nebo použít předložkovou vazbu.

*Многим начинающим консультантам молчание представляется чем-то угрожающим, фокусирующим на них всё внимание, демонстрируя их профессиональную слабость.*

Pro mnohé začínající poradce představuje mlčení něco hrozivého, co na ně soustřeďuje pozornost, ukazuje na jejich profesionální slabost.

**Осознав** это, консультант может исправить ситуацию, **предложив** клиенту при очередной паузе помолчать и сосредоточиться на внутренних переживаниях.

Poradce, který si to uvědomil, může situaci korigovat tak, že navrhne klientovi, aby při nadcházející přestávce mlčel a soustředil se na vnitřní pocity.

- **přídavnými jmény slovesnými (participii)**

Typická pro odborný styl jsou **přídavná jména slovesná (participia)** sloužící jako textový kondenzátor, zhušťují informace. V českém jazyce se participia také využívají, ale v některých případech je český překlad s užitím participia nevhodný, proto se ve větší míře opisují vedlejší větou přívlastkovou.

*Даже временный выход из роли (например, в политической сфере: президент, играющий в теннис или сидящий за партой, беседующий по душам простым языком с народом)...*

I dočasné vystoupení z role (například v politické oblasti: prezident hrající tenis nebo sedící v lavici, který otevřeně beseduje prostým jazykem s národem)...

**Произнесенный** резким авторитарным тоном с раздражением во взгляде этот же вопрос может быть истолкован следующим образом:

Ta samá otázka, pronesená rázným, autoritativním tónem spolu s podrážděným pohledem, může být vyložena takto:

- **infinitivem**

*Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию.*

K tomu, aby vám ostatní porozuměli, nestačí mít jen dobrou dikci.

- **trpné konstrukce**

Mají v ruštině své důležité místo. Čeština naopak dává ve většině případů přednost činnému rodu.

*Эти термины довольно часто встречаются как в педагогической литературе, так и в обиходе.*

S těmito termíny se docela často setkáváme jak v pedagogické literatuře, tak i v běžném životě.

*Коммуникативные цели и интенции **осуществляются** не в вакууме, а в среде интенций и целей других коммуникантов, поэтому между словом и делом всегда – пропасть.*

Komunikační cíle a záměry se neodehrávají ve vzduchoprázdnu, ale v prostředí záměrů a cílů jiných komunikantů, proto je mezi slovem a skutkem vždy propast.

- **několikanásobný větný člen**

Můžeme se setkat i s několikanásobnými větnými členy, např.: přívlastek několikanásobný:

*Агрессивная, обвинительная тактика не приводит к разрешению конфликта, наоборот, она заставляет людей защищаться и упорствовать в своем мнении.*

Agresivní taktika a obviňování nevedou k řešení konfliktu, naopak vede lidi k tomu, že tvrději brání svůj názor a trvají na něm.

#### 5.2.4 Souvětí

Tvoří převážnou část našeho textu.

- **vedlejší věty**

V odborném stylu převažují tyto typy vedlejších vět:

- **přísluvečné**, které se dále dělí na:

- **důvodové**, např.: *потому что, поскольку, так как*

*В число этих наук необходимо входит психология, **потому что** нет личности без психики, более того — без сознания.*

Mezi tyto vědy nezbytně patří psychologie, protože není osobnosti bez psychiky, navíc bez vědomí.

- **podmínkové**, např.: *если, если то*

*Вторая проблема легко решается, **если** вам известны образовательный уровень, интересы и словарный запас людей, к которым вы обращаетесь.*

Druhý nedostatek lze vyřešit jednoduše, pokud znáte úroveň vzdělání, zájmy a slovní zásobu lidí, na které se obracíte.

- **účelové**, např.: *чтобы, для того чтобы, с тем чтобы, затем чтобы*

*Он изучает поведение людей, стремясь больше узнать о поступках своих товарищей **для того, чтобы** тем самым больше узнать о себе и о том, как улучшить свои взаимоотношения с другими людьми.*

Sleduje chování lidí, směřující k tomu, aby se více dozvěděl o jednání svých přátel, a tím aby poznal více o sobě a o tom, jak zlepšit spolupráci s ostatními lidmi.

- **Přívlastkové**, např.: *который*, příslovci *где, когда*, nebo přídavným jménem *какой*

*Обычно в таких случаях консультант задаёт не самый лучший вопрос, **который** приводит к минимальному отклику клиента.*

Obvykle v takových situacích zadá poradce nejméně vhodnou otázku, která vede k minimální odezvě klienta.

- **vsuvky**

Jejich hlavní funkcí je logické členění textu a fungují také jako textové orientátory. V ruštině se z obou stran oddělují čárkou. V našem textu jsme se mohli setkat s těmito vsuvkami:

*Во-первых, во-вторых, Таким образом, Например*

***Во-первых**, письменное сообщение не может передать интонации вашего голоса и жестикуляцию (часто, но не всегда: смайлики – большое достижение человечества ;-), а **во-вторых**, вы лишены мгновенной обратной связи с читателем.*

Za prvé, písemným sdělením nemůžete předat intonaci vašeho hlasu ani gestikulaci (často, ale ne vždy se používají smajlíci – velká lidská vymoženost), a za druhé vám chybí okamžitá zpětná vazba se čtenářem.

- **výčty**

Slouží pro lepší orientaci v textu, dobrou přehlednost a čitelnost. Jednotlivé části výčtu jsou odděleny a jsou označeny čísly, písmeny nebo různými druhy odrážek. Existují také různé typy výčtů, a to výčty heslovité nebo větné.

*Невербальное общение включает в себя пять подсистем:*

*1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).*

*2. Взгляд.*

*3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:*

*- внешний вид собеседника,*

*- мимика (выражение лица),*

*- пантомимика (позы и жесты).*

Neverbální dorozumění v sobě zahrnuje 5 podsystémů:

1. Prostorový podsystém (mezilidský prostor)

2. Pohled (oční kontakt)

3. Opticko-kinetický podsystém, zahrnující:

- vzhled společníka

-mimika (výraz tváře)

-pantomimika (postoje a gesta)

*Специалист, работающий в той или иной сфере общественной коммуникации, должен обладать определенными коммуникативными навыками, то есть, он должен*

*уметь эффективно формировать коммуникативную стратегию;*

*уметь эффективно пользоваться разнообразными тактическими приемами коммуникации;*

Odborník, pracující v té či oné sféře společenské komunikace musí

mít určité komunikační dovednosti, to znamená, musí zvládat efektivně zformovat komunikační strategii;

efektivně využívat různé taktické postupy komunikace;

- **slovosled**
- **obmykání – interpoziční slovosled**

Obmykání je pro ruský text zcela typické. V češtině se s ním nesetkáváme. Do češtiny se překládá zpravidla vedlejší větou přívlastkovou, participiem nebo se věta musí celkově přehodnotit.

*Зачастую только контекст помогает понять, что обозначало то или иное употребленное в разговоре слово.*

Často nám pouze kontext pomáhá pochopit, co znamená to či ono slovo užitá při rozhovoru.

**Отслеживание консультантом подобного рода мимических реакций**, как собственных, так и клиента, рефлексия скрытых в них смыслов, могут существенно обогатить процесс терапевтической коммуникации.

Pokud poradce sleduje podobné mimické reakce, jak své, tak klientovi, může úvaha o tom, jaký smysl se v nich skrývá, skutečně obohatit proces léčebné komunikace.

### **5.3 Lexikální rozbor – termíny**

Tuto část věnujeme termínům, jejich tvoření a problematice jejich ekvivalentnosti s češtinou. Tvořením termínů jsme se již věnovali teoreticky. Termíny jsou z hlediska slovních druhů

nejčastěji zastoupeny podstatnými a přídavnými jmény, což můžeme potvrdit i na základě námi vypracovaného glosáře. Využívá se i sloveso, ale v daleko menší míře. Termíny můžeme dělit na jednoslovné a víceslovné. V našem textu se vyskytují v převážné míře termíny internacionalismy, které mají obdobu jak v ruštině, tak i češtině.

Jdete na to vcelku dobře, ale nejprve bych začal slovotvornou analýzou ruských termínů – deriváty, kompozita, abreviatury, zkratková slova, a další způsoby vzniku termínů. Teprve pak bych porovnal ruštinu a češtinu, resp. ruské a české termíny z hlediska počtu elementů a synt. struktury termínu: např. jednoslovný v ruštině – dvouslovný v češtině, dvouslovný v ruštině (struktura shodný přívl. + subst. – shodný přívl. + subst. i v češtině)

### 5.3.1 Termíny – způsob tvoření:

- **Abreviací** (tvořením zkratk)

*ПР наблик рилейионз – PR public relations/veřejné vztahy*

- **Kompozicí**, tedy skládáním

- v češtině odpovídá jednoslovné termín vytvořený kompozicí

*глухонемо́й – neslyšící*

- v češtině odpovídá termín, který není vytvořený kompozicí

*работода́тель – zaměstnavatel*

- v češtině odpovídá termín dvouslovný

*речеде́йствие – slovní skutek*

- **derivací**, tedy odvozováním

- pomocí předpon

*безответственность – nezodpovědnost*

*предчувствие – předtucha*

- pomocí přípon

*нетерпеливость – netrpělivost*

*фокуси́рование – soustředění*

- **přejímáním** z cizích jazyků, přičemž v češtině odpovídá výraz přejatý

*структу́ра – struktura*

- v češtině termínu odpovídá původní český výraz

*реципиент – příjemce*

*регламентация – omezení*

- tento způsob může fungovat i naopak, kdy v češtině je výraz cizího

původu a v ruštině čistě ruský

*речевой – verbální*

### 5.3.2 Jednoslovné termíny

Jednoslovné termíny mají nejjednodušší strukturu. V našem textu tvořily většinu termínů.

Zde si uvedeme několik druhů jednoslovných termínů ve srovnání s češtinou:

- jednoslovné termíny, které v češtině mají jednoslovný ekvivalent
- stejná fonemická, grafická i morfemická struktura

*кинесика – kinezika*

*тактика – taktika*

- odlišná fonemická a grafická struktura

*бессознательный – neuvědomělý*

*невнимание – lhostejnost*

- jednoslovné termíny v ruštině, které mají v češtině dvouslovný ekvivalent

*телодвижение – pohyb těla*

*взаиморасположение – vzájemná poloha*

### 5.3.3 Dvouslovné termíny

Dvouslovné termíny mají několik variant. Nejčastěji vytváří terminologická sousloví.

Při překladu se můžeme setkat jednoslovnými termíny, které překládáme dvouslovným

názvem, např.: *речедействие – slovní skutek*, *рукопожатие – stisknutí ruky*,

nebo dvouslovný termín překládáme jednoslovným, např.: *язык телодвижения –*

*gestika*. Případně s dvouslovným termínem přeloženým jednoslovným, např.:

*секретарь-референт – referentka*.

U dvouslovných termínů můžeme rozlišit tyto struktury:

- **shodně přívlástkovou strukturu:** stejná struktura v obou jazycích

*вербальная коммуникация – verbální komunikace*

*закрытая поза – uzavřený postoj*

- **neshodně přívlástkovou strukturu:** stejná struktura v obou jazycích

*процесс взаимодействия – proces součinnosti*

*выражение лица – výraz tváře*

- **postupně rozvíjející shodně přívlástkovou strukturu**

*опущенные уголки губ – svěšené koutky úst*

- **rozvitou neshodně přívlastkovou strukturu**

*мгновенная обратная связь – okamžitá zpětná vazba*

- **skládání substantiv**

*женщина-военный - vojákuňě*

- **skládání adjektiv**

*лично-ориентированное общение – osobnostně orientovaný styk*

*оптико-кинетическая подсистема – optiko-kinetický podsystém*

### 5.3.4 Víceslovný termín

V našem textu se vyskytuje i **víceslovný termín**, který má v češtině ekvivalent

*старший по званию в армии – vyšší důstojník v armádě*

### 5.4 Translatologická analýza

Při následující translatologické analýze námi přeloženého textu vycházíme z teorie D. Knittlové a D. Žváčka. Jelikož jsme se touto problematikou zabývali výše teoreticky, uvádíme proto k jednotlivým transformacím pouze příklady bez komentovaného popisu jednotlivých transformací.

- **lexikální transformace:**

- **transkripce:**

*Хрущев - Chruščev*

- **transliterace:**

*дискомфорт – diskomfort (nepohodlí)*

*сигнал – signál*

- **transplantace:**

*Недаром один из учебников по PR называется **Farewell to Hype** (Прощай, гипербола).*

*Ne nadarmo se jedna z učebnic o PR jmenuje **Farewell to Hype** (Sbohem, nadsázko).*

- **lexikálně sémantické transformace**

- **konkretizace**

*внимание, внимательность - pozornost*



- **generalizace**

*существо – bytost, tvor, podstata, jádro, základ*

*общение – styk, kontakt, dorozumění, komunikace*

- **gramatické transformace**

- **záměna trpných konstrukcí činnými**, např.:

*Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения.*

Zde platí ten samý princip, který jsme zmínili v bodě o obsahu sdělení.

*Каждый актер классифицировался как хороший или плохой судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации.*

Každého herce hodnotili jako dobré nebo špatné podle toho, jak dovedl použít gesta a ostatní prvky gestikulace v komunikaci.

- **záměna slovních druhů (transpozice)**

*телесное движение – pohyb těla*

- **záměna multiverbizačních pojmenování jednoslovných za víceslovné**, např.:

*передать сообщение – сообщить - sdělit*

- **slovosledné transformace**

- **přívlastek může být volně připojen za určovaným substantivem**

*Система, обеспечивающая речевую коммуникацию - ...*

- **přívlastek v pozici před určovaným substantivem připojen těsně,**

*Это трудная, но заслуживающая усилий задача.*

Systém, který zajišťuje verbální komunikaci

- **inverzní slovosled**

*...то или иное употребленное в разговоре слово...*

*...to či ono slovo užitá při rozhovoru...*

- **překládová (překladatelská) kompenzace.**

*имиджмейкерство - tvorba image (celkového vzezření a vystupování)*

*старший по званию в армии – vyšší důstojník v armádě*

## ZÁVĚR

Naše práce se soustředila na odborný styl a překlad odborného textu.

Za cíl jsme si stanovili proniknutí do problematiky ruského odborného stylu, vytvoření kvalitního, ekvivalentního a adekvátního překladu a vytvoření glosáře, obsahujícího termíny a odborné výrazy z odborného textu, které čtenáři napomohou v lepší orientaci a porozumění odborného textu.

Při práci jsme se opírali výhradně o odbornou literaturu.

Celá práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou, které jsou dále členěny do dalších pěti kapitol.

První část, která je rozdělena do čtyř kapitol, si klade za cíl seznámit čtenáře s odborným stylem, jeho vlastnostmi a možnostmi překladu. V jednotlivých částech se věnujeme funkčnímu stylu, odbornému stylu, gramatické stránce (morfologické, syntaktické a lexikální) odborného stylu a problematice překladu. Součástí teorie je i obsáhlá problematika věnovaná terminologii. Seznámili jsme se s tím, jak je termín charakterizován, podle čeho se dělí, jak vzniká a jak se překládá.

Teoretickou část jsme uzavřeli obecnou problematikou překladu a věnovali jsme se překladatelským transformacím a jejich rozčlenění do kategorií podle jejich příslušnosti do jednotlivých skupin a prohloubili jsme si tak své znalosti v této oblasti.

Druhá část je věnovaná komentáři našeho překladu a jazykové analýze.

Nejdůležitější částí naší práce je překlad článku «Вербальные и невербальные коммуникации» a z něj vytvořený glosář.

V praktické části jsme se zaměřili na uvedení jevů odlišných v obou jazycích podle morfologických, syntaktických a lexikálních kritérií.

Na základě teorie a analýzy překladu odborného textu jsme schopni shrnout získané informace a využít je ke stanovení následujících závěrů, kterých jsme dosáhli.

Odborný text se vyznačuje svou nasyceností termíny, jednoznačností, pojmovostí a zhuštěností. Prostředky, jak tohoto dosáhnout, jsme uvedli v analýze. Podstatná jména, jakožto nositele informace, jsou nejčastějším slovním druhem, užívaným v odborném textu. Nejčastější rozdíly, které jsme během překladu zaznamenali, byly změny v rodě substantiv.

Oproti běžným zvyklostem se v našem textu hojně objevovali konstrukce se shodným přívlastkem, který se do češtiny překládá tím samým způsobem.

Odborný text se vyznačuje intelektuálností, logičností a hutností, a proto je důležité věnovat zvýšenou pozornost nejen překladům přívlastkových konstrukcí, ale také překladům přechodníků a participii, které se v textu vyskytovali často. Zhuštěnost a kondenzace textu se projevuje právě na základě užívání přechodníkových vazeb a participii, které tvoří polovětné vazby.

Souvisí to i s odlišnou větnou stavbou obou jazyků. Zatímco ruština tíhne ke složitým větným konstrukcím s přechodníky a participii, čeština se snaží tato složitá souvětí rozvolňovat do samostatných celků nebo jednodušších větných vazeb záměnami s větami vedlejšími nebo užíváním pádu místo předložkových vazeb.

Výše uvedené konstrukce působí při překladu velké potíže.

Práci s překladem terminologie z oblasti verbální a neverbální komunikace nám usnadnila publikace věnovaná této problematice a učebnice sociologie a speciální pedagogiky určené pro studenty, mající zájem o ruštinu. Tyto publikace nám posloužili při překládání terminologie a napomohli nám lépe porozumět textu jako celku. Práci nám také usnadnil fakt, že v této oblasti sociálních věd se hojně užívají internacionalismy. Přesto jsme i s nimi měli drobné potíže při hledání vhodných českých ekvivalentů.

Práce je obsažena z teoretické i praktické stránky, kdy jsme se snažili poukázat na nejzřetelnější rozdíly v jazykových prostředcích obou jazyků, a tím upozornit čtenáře a budoucí překladače na úskalí a rizika, spojená s překladem odborného textu.

## РЕЗЮМЕ

В данной работе мы занимались переводом научного текста из области общественных наук, определением научного стиля, переводом научного текста, анализом переведённого текста и созданием глоссария терминов и специальных выражений.

Наша цель – по возможности качественный по возможности качественный, эквивалентный и адекватный перевод, используемый нами для создания глоссария. Во-первых, мы перевели статью «Вербальные и невербальные коммуникации», на чешский язык, сделали глоссарий, используя незнакомые нам слова, термины, специальные выражения, фразы и обороты на русском, и привели к ним чешские эквиваленты. Целью было также углубить наше знание из этой области науки, перевода научного текста, терминологии и их расширение.

Настоящая работа состоит из двух основных частей, теории и практики-анализа. Целом она состоит из пяти основных глав, причём главы I – IV теоретические и глава V практическая.

**Первая часть** (теоретическая), посвящена прежде всего функциональному стилю, его разграничению и определению на отдельные функциональные стили - научный, газетно-публицистический, художественный, официально-деловой и разговорный. Наиболее внимания мы уделяли научному функциональному стилю, его характеристике и основным чертам, проблематике его перевода и перевода научных терминов и терминологии.

Во второй, практической части, мы стремились анализировать русский текст, нами переведённый отрывок и старались сравнить данные два текста и выбрать характеристические явления научного текста на русском языке, отличающиеся от чешского, сравнить их и прокомментировать их с точки зрения морфологии, синтаксиса и лексикологии.

**Первая глава** посвящена теоретической части говорит о функциональном стиле и его разграничении на основании выбора определённых языковых средств. В этой

части мы стремились определить научный стиль с точки зрения чешской и русской традиций.

**Вторая глава** посвящена научному стилю и его общим характеристикам.

В данной главе мы занимались историей и развитием научного стиля в Европе с века Античности, через средневековье, 18 век и работы М. В. Ломоносова и его учеников, мы вспомнили русского ученого Д. С. Лотте, основоположника русской терминологии и дали заключение, что научный стил постоянно развивается и в настоящее время на него влияет английский язык.

В данной главе мы сделали перечень общих черт научного стиля. К ним относятся: отвлечённость, обобщенность, подчеркнутая, логичность, терминологичность, смысловую, точность, однозначность, объективность, стандартность, краткость, ясность, строгость, безличность, некатегоричность, оценочность, образность. Дальше мы выделили четыре дополнительных подстиля: собственно-научный, научно-информативный, научно-учебный и научно-популярный.

Наш текст относится к научно-популярному подстилю, задачей которого является распространение научных знаний, открытий и итогов в широкие слои населения. Авторы пытаются опосредствовать научную проблематику обществу и сделать ее приемлемой, доступной и понятной для неспециалистов. Поэтому язык лишен строгости и имеет тоже привлекательные для читателя элементы. Термины объясняются или не используются.

В конце главы мы указали виды научных стилей.

**Третья глава** посвящена, главным образом, грамматике научного стиля – морфологии, стилистике, лексике и описанию грамматических черт, характерных для научного стиля. Что касается частей речи, преобладающими являются имена существительные.

Глагол имеет ослабленное значение, больше всего встречается в глагольно-именных сочетаниях, преобладает настоящее время. В целях конденсации используются причастия и деепричастия. Употребляются вторичные союзы и сложные предлоги. Синтаксис научного текста имеет тенденцию к сложным построениям.

Дальше мы обращаем наше внимание к терминологии. Мы стремились привести характеристику термина, по возможности аккуратно, ясно, систематично и сжато. Описываем её функции, среди которых можно назвать следующие: внедренность, современность, интернациональность и благозвучность термина. Также характеризуем специфические черты термина, как краткость, точность, однозначность, систематичность, фиксированное содержание. Термины делятся по разным характеристикам, например, по происхождению, по структуре, по способу образования, по области использования и т. д. Мы тоже выделили терминологию по способу образования на: морфологическую форму образования с помощью деривации, композиции, аббревиации, дальше на синтаксическую форму образования, семантическую форму и форму заимствования терминов из иностранных языков.

В следующей части занимаемся проблематикой перевода терминов. Согласно одной точке зрения, в некоторых случаях можно термины эквивалентно перевести, но в большинстве случаев термины не имеют точных эквивалентов. Согласно другой точке зрения, термины нельзя переводить, а просто заменять друг другом. Сторонники данной теории утверждают, что каждая развитая дисциплина имеет хорошо разработанную систему терминов, которые, по сути, интернациональны.

**Четвёртая глава** посвящена теоретической части излагает об общей проблематике перевода научного текста и переводческих трансформациях. Мы более подробно рассмотрели лексические и грамматические категории переводческих трансформаций, напр.: транскрипция, калькирование, трансплантация, лексико-семантические замены: генерализация, конкретизация, транслитерация и т. д..

В конце главы мы указали грамматические различия между чешким и русским языками, которые обычно вызывают при переводе проблемы, напр.: отглагольные существительные, причастие, категория вида.

### **Вторая часть (практическая)**

**Пятая глава** посвящена грамматическому анализу научного текста. Он относится к практической части данной работы. Анализ мы подразделили на 3 основных

частей – анализ с точки зрения морфологии, синтаксиса и лексикологии. Сначала мы сделали морфологический анализ, где мы занимались частями речи, главным образом именами существительными, именами прилагательными, глаголами, предлогами и союзами, которые встречались в нашем тексте чаще всего. Относительно имен существительных, типичны субстантивные цепи и глагольные существительные.

Имена прилагательные имеют определительную функцию, так как уточняют имена существительные, поэтому в тексте часто встречаем конструкции со согласованным определением.

Номинальность научного текста характеризуется ослабленной функцией глаголов, так как в научном тексте говорится больше о понятиях, чем процессах. Обладателем информации являются имена существительные. Глаголы находятся, прежде всего, в форме глагольноименных словосочетаний, деепричастий, причастий, модальных глаголов с инфинитивами. Чаще всего встречается настоящее время.

Следовал синтаксический анализ, в котором мы обратили внимание на члены предложения, типы предложений и на порядок слов. В части о членах предложения мы разработали подлежащее, сказуемое и определение.

Мы подвели итог, что подлежащее имеет форму имени существительного и местоимения. Часто встречались местоимения третьего лица единственного числа и второго лица множественного числа.

Сказуемое имеет несколько типов, а именно глагольное простое, глагольное сложное, именное с нулевой связкой, именное со связкой и сложное сказуемое. Определение – согласованное, или несогласованное. В тексте можно увидеть обе, но в нашем тексте чаще использовано согласованное определение.

Что касается типов предложения, в большинстве случаев в научном стиле можно встретить сложноподчиненные предложения обстоятельственные причины, цели, условия, или определительные. В части о сложных предложениях мы обратили внимание на обмыкание, которое вызывает проблемы при переводе. Надо заметить, что у русского научного стиля тяготение к сжатости, нормативности, сложным конструкциям. Значит, в научном тексте находят широкое применение деепричастия, причастия, инфинитивы и конструкции с предлогом.

Лексический анализ посвящен терминам по сравнению с их чешскими эквивалентами. Мы рассмотрели термины однословные и двухсловные. В некоторых случаях двухсловный русский термин необходимо перевести однословным чешским термином. Отличаем структуру и образование терминов.

В нашем тексте чаще всего встречались однословные термины и двухсловные термины в форме согласованного определения. Большинство из терминов относится к интернационализмам, заимствованных из английского языка и имеющих эквивалент в чешском языке. В нашем тексте чаще встречались причастия настоящего времени действительного и страдательного залогов.

Мы надеемся, что данная работа с точки зрения анализа и глоссария будут полезны для всех, кто хочет заниматься переводом научной литературы.



## Seznam použité literatury

1. *Antologie teorie odborného překladu: výběr z prací českých a slovenských autorů*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2007, 243 s. ISBN 978-80-7368-383-2.
  2. ČECHOVA, Marie a KRČMOVA, Marie a MINAŘOVA, Eva. *Současná stylistika*. 1. vyd. Praha: NLN – Nakladatelství Lidové noviny, 2008. 381 s. ISBN 978-80-7106-961-4.
1. HRDLIČKA, Milan. *Translatologický slovník*. 1. vyd. Praha – Bratislava: JTP – Jednota tlumočnicků a překladatelů, 1998. 99 s. ISBN 80-902208-9-4.
- HUBÁČEK, Josef. *Učebnice stylistiky: pro posluchače pedagogických fakult, studenty učitelství v 1.-4. ročníku základní školy*. Vyd. 1. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1987, 219 s. Učebnice pro vysoké školy.
- KNITTLOVÁ, Dagmar. *K teorii i praxi překladu*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000. 215 s. ISBN 80-244-0143-6.
- KOROSTENSKI, Jiří. *Česká a ruská slovní zásoba: (neologické aspekty)*. Vyd. 1. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007, 169 s. ISBN 978-80-86708-35-5.
- MODRÁK, V. *Intenzivní kurs odbor. ruštiny (pro posluchače studující psychologii)*. Olomouc : Rektorát Univerzity Palackého, 1982 243 s.
- Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005, 879 s. ISBN 80-200-1351-2
- POŠTOLKOVÁ, Běla a ROUDNÝ, Miroslav a TEJNOR, Antonín. *Očeské terminologii*. 1. vyd. Praha: Academia, nakladatelství Československé akademie věd, 1983. 132 s.
- Rusko-český, česko-ruský velký slovník*. 1. vyd. V Brně: Lingea, 2009, 1359 s. ISBN 978-808-7062-654
- TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, ix, 482 s. ISBN 80-722-6429-X.
- ŽVÁČEK, Dušan. *Kapitoly z teorie překladu I (odborný překlad)*. 1. vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého v Olomouci, 1995. 51 s. ISBN 80-7067-489-X.
- Velký česko-ruský slovník: Bol'soj češsko-russkij slovar'*. 1. vyd. Voznice: Leda ve spolupráci se Slovanským ústavem AV ČR, 2005, xix, 1407 s. ISBN 80-733-5048-3.
- VENCOVSKÁ, Marta. *Rusko-český slovník: nové výrazy!*. Vyd. 1. Praha: Leda, 2002, 1334 s. ISBN 80-859-2799-3.

VENCOVSKÁ, Marta. *Rusko-český slovník*. 2. vyd. Voznice: Leda, 2010, 1334 s. ISBN 978-80-7335-207-3.

BARANOV, M. T., KOSTJAEVA, T. A., PRUDNIKOVA, A. B. *Ruskij jazyk*. Moskva : Prosveščeniye 1988 288 s.

GVOZDĚV, A. N. *Očerki po stilistike ruskogo jazyka*. Moskva : Prosveščeniye, 1965 407 s.

ILJAŠ, M. I. *Praktičeskaja stilistika ruskogo jazyka*. Kijev: Višča škola, 1975 253 s.

OŽEGOV, S. I. a Pod obšej red. prof. L. I. SKVORCOVA. *Slovar' ruskogo ázyka okolo 53000 slov*. 24e izdiane ispr. Moskva: ONIKS 21 vek, 2004. ISBN 978-532-9008-364.

LOPATIN, V. V., LOPATINA, L. E. *Ruskij tolkovyj slovar' = Einsprachiges Lernwörterbuch Russisch*. Berlin : Langenscheidt, c1994 xiii, 833 s.

KOŽINA, M. N. *Stilistika ruskogo jazyka*. Moskva : Prosveščeniye, 1977 220 s.

OVSJANINKO, Georgij. *Ruské odborné texty pro studující speciální pedagogiky : česko-ruský slovník defektologicko-psychologický*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1971 288 s.

ROZENTAL D. E. *Praktičeskaja stilistika ruskogo jazyka*. Moskva : Vysšaja škola, 1974 351 s.

SVINCOVA, I. J.. *Kul'tura ruskog reči i praktičeskaja stilistika ruskogo jazyka: [sbornik materialov]*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004, 390 s. ISBN 80-704-1378-6.

*Slovar' inostrannyh slov*. Moskva : Ruskij jazyk, 1980 620 s.

*Slovar' inostrannyh slov*. Moskva : Ruskij jazyk, 1982 606 s.

## Zdroje

<http://www.kadry.ru/articles/detail.php?ID=14732>

## Příloha 1 – Překlad odborného textu

### Verbální a neverbální komunikace

#### Verbální komunikace

- Zdokonalování dovedností verbálního dorozumění
- Mluvený projev bude i nadále nejrozšířenějším způsobem komunikace

K tomu, aby vám ostatní porozuměli, nestačí mít jen dobrou dikci. Musíte jasně chápat, co se chystáte říct. Kromě toho musíte zvolit taková slova, aby byla vaše myšlenka správně pochopena. Pokud má člověk vystoupit před velkým publikem, formuluje pro sebe teze nebo se jiným způsobem připravuje na přednášku. Nicméně v běžném životě vyžaduje ústní komunikace spontánnost, a to může u člověka vyvolat obavy, nejistotu a dokonce i strach. Mluvenou řeč můžeme začít zdokonalovat rozšiřováním slovní zásoby. Vzpomeňte si na Martina Edena od J. Londona, který se rozhodl stát spisovatelem, a který se denně učil určité množství slov. To mu pomohlo. Dnes pokud se učíte nová slova, tak pouze studiem cizího jazyka. Slovní zásobu by si měli rozšiřovat jak ti, kteří ji nemají obsáhlou, tak i ti, jejichž profese to vyžaduje (spisovatel, řečník, překladatel, politik atd.) Pokud přesně víte, co chcete konkrétně říci a vaše slovní zásoba je dostatečně obsáhlá, tak určitě dokážete přesně vyjádřit svoji myšlenku a předejít tak možnému nedorozumění. A naopak lidé, kteří nemají jasno ani ve svých myšlenkách ani ve slovech, stále riskují, že se dostanou do úzkých. Lidé se často stydí využívat svou bohatou slovní zásobu, protože se nechtějí chlubit vzděláním. Bojí se, aby nevypadali domýšlivě.

Velmi důležitou dovedností, při práci s mluveným projevem, je umění udržet si pozornost posluchačů. Pokud se při projevu budete někomu z posluchačů dívat přímo do očí, tak máte jeho odvetnou pozornost zaručenu. Naopak, pokud budete interpretovat své myšlenky monotónně, se zrakem zabořeným do předem připraveného papíru, tak velmi brzy zjistíte, že vás publikum neposlouchá. Vizualní kontakt s publikem je důležitých i proto, že umožňuje přednášejícímu vyhodnotit reakce posluchačů.

Obvykle nejefektivnější bývá osobní styk, to znamená komunikace, která probíhá mezi dvěma lidmi. V politice je už dávno známý fakt, že osobní styk s voliči zvyšuje šanci kandidáta na úspěch ve volební kampani.

Jak dosáhnout toho, aby kontakt s vaším manželem, učitelem, nadřízeným nebo s dívkou, která se vám líbí, byl efektivnější? Psychologové zjistili, že komunikaci více napomáhají otázky zjišťovací. Na doplňovací otázku („Máte rádi svou práci?“), můžete odpovědět jednoduše prostým ano nebo ne, avšak doplňovací otázka (Co se vám na vaši práci líbí?“) vyžaduje rozvitou odpověď.

#### Zdokonalení návyků psaného projevu

Lidé komunikují písemně méně často, než ústně. Ale s příchodem elektronické pošty důležitost písemné komunikace velmi vzrostla. Zaměstnavatelé při výběru uchazečů na volná pracovní místa stále více zohledňují, zda jsou kandidáti schopni správně písemně vyjádřit své myšlenky. Pokud vám při nástupu do práce nabízejí, abyste vyplnili dotazník, pak to může znamenat, že zaměstnavatel chce tímto způsobem prověřit vaši znalost gramatiky a pravopisu.

Jakékoliv písemné sdělení má oproti ústnímu jednu nespornou výhodu. Když jej sestavujete, můžete si jej promyslet, uspořádat své myšlenky a v případě nutnosti také přepsat načisto. Zároveň je třeba uvést i dva nedostatky písemné komunikace. Za prvé, písemným sdělením nemůžete předat intonaci vašeho hlasu ani gestikulaci (často, ale ne vždy se používají smajlíci – velká lidská vymoženost), a za druhé vám chybí okamžitá zpětná vazba se čtenářem. Abyste odstranili první nedostatek, můžete ve svém sdělení uvést emocionální poznámku. Stejně jako v mluvené komunikaci, tak i v tomto případě vám velmi pomůže bohatá slovní zásoba. Druhý nedostatek lze vyřešit jednoduše, pokud znáte úroveň vzdělání, zájmy a slovní zásobu lidí, na které se obrácíte. Krátká zpráva napsaná jednoduchým, srozumitelným jazykem, je pro lidi zpravidla lépe přijatelná.

#### Denotáty a konotace

Za denotát se považuje věcný význam slova respektive jinými slovy slovníkový význam slova.

Například ve výkladovém slovníku můžeme najít definici pojmu „otec“ jako „rodič mužského pohlaví“. Tato definice je denotátem daného slova. Pojem „komunizmus“ je definován jako „společenský systém se společným vlastnictvím výrobních prostředků“.

Ale kromě toho, jsou obě uvedená slova „otec“ a „komunizmus“ citově zabarvená, to znamená, že mají zvláštní smysl, který nemůže definice ze slovníku plně vyjádřit. Při definování denotativního a konotativního významu slova můžeme narazit na jisté potíže. Mnoho slov má více než jeden význam, jiná slova při každodenním používání získávají význam nový. Často nám pouze kontext pomáhá pochopit, co znamená to či ono slovo užitě při rozhovoru. Například někdo řekne: „Mám výbornou trávu!“ Abyste se nedostali do „trapné situace“, musíte přesně vědět, o jaké trávě se mluví. Pokud ten, kdo to řekl, vypadá jako obchodní zástupce firmy „Květiny a semena“, je možné, že vám nabízí trávu na záhon před vaším domem. Avšak téká-li očima, pohybuje se nekoordinovaně a mluví z cesty, můžete předpokládat, že má na mysli jiný význam tohoto nevinného slova.

Zaměstnavatelé jsou si dobře vědomi rozdílu mezi denotativním a konotativním významem slov. Tak, například, změni název té či oné pracovní pozice, tím se stane mnohem přitažlivější, bez ohledu na to že náplň práce zůstane stejná. Představte si, že potřebujete najmout někoho, kdo by vám doma uklízel: utíral prach, zametal, vysával, udržoval pořádek v kuchyni a ve dvou koupelnách a leštil stříbrný jídelní servis. Můžete v novinách inzerovat, že hledáte „uklízečku“ nebo „služku“, anebo můžete uvést, že hledáte „technického pracovníka pro výkon celé řady povinností“. Je jasné, že druhé označení zajistí potencionálnímu pracovníkovi vyšší sociální status stejně jako status celé práce. Jinak řečeno, slovní spojení „technický pracovník“ má lepší konotativní zvuk. Představte si, jak se změni vztah lidí k práci sekretářky, pokud se přestanou používat výrazy „písařka“ nebo „sekretářka“ a zvolí se zvůčnějši název pro toto povolání, například „referentka“ nebo „asistent ředitele“. Mimochodem právě takovou změnu toto povolání prodělalo v naší zemi v posledních letech.

Nejen zaměstnavatelé věnují velkou pozornost konotativnímu významu slova. Konotace jsou velmi důležité i pro pracovníky oblasti marketingu. Aby byla reklama správná, jsou nutná slova se silným emočním nábojem, a to jak pozitivním, tak i negativním. Slova jako „bláto“, „bakterie“, „skvma“, „rez“, „bolest“, „únava“, která denně slyšíme z reklamních šotů, v nás vyvolávají záporné pocity. Zpravidla nám zadavatel reklamy následně nabízí prostředek, který „čistí“, „usnadňuje“, „uspokojuje“ nebo „stimuluje“, to znamená, že používá slova se silným pozitivním odstínem.

### **Asertivita**

Asertivita je lidská schopnost založená na hájení svých práv. Existuje „trojí princip“, který spočívá v tom, že: když se ocitnete v konfliktní situaci, buďte tvrdí, čestní a přátelští. Tvrdost nedovolí protivníkovi s vámi manipulovat nebo vás zastrašovat. Čestnost vám nedovolí, aby jste byli vtáhnuti do nemorální situace, zvláště pokud vás budou provokovat. Přátelský postoj ukáže vašim protivníkům, že jste připraveni spolupracovat.

Psychologové radí postupovat v konfliktních situacích tak, jak vám radí vaše pocity. Jestli vás něco rozladilo, urazilo, sklíčilo nebo se domníváte, že vás nespravedlivě pokárali, tak to ihned řekněte. Věřte, že mnohem lepší je vyjádřit své city přímo, než je dusit v sobě a vylívat si zlost se na těch, kteří vám přijdou pod ruku. Zároveň nemusíte bušit pěstí do stolu nebo chytat agresora za košili, stačí pouze říct: „Nelíbí se mi to“, tím se váš hněv zmírní.

Agresivní taktika a obviňování nevedou k řešení konfliktu, naopak vedou lidi k tomu, že tvrdošijně brání svůj názor a trvají na něm. V podobných případech se doporučuje použít „já – hodnocení“ místo „ty – hodnocení“, to znamená, hovořit o svých prožitcích a ne o osobních kvalitách protivníka. Matka může říct svému dítěti toto: „Rmoutíš mě, že se nechceš o hračky dělit s bratrem.“ Bude to lepší, než kdyby řekla: „Jsi lakomý kluk, proč někdy nepůjčíš hračky bratrovi?“ Poté, co se podělíte o své pocity, které ve vás daná situace vyvolává, můžete navrhnout možný způsob jejího řešení. Matka může dodat: „Pokud dovolíš bratrovi, aby si pohrál s tvým telefonem, tak ti třeba půjčí svůj nákladák“.

### **Struktura verbální komunikace**

Už jsme se přesvědčili o tom, že v mezilidské komunikaci probíhá něco víc, než jen pouhé předávání a přijímání slov. Dokonce i přesný význam slov vzniká z celého komplexu verbálních a neverbálních prostředků, které se používají pro zesílení a potvrzení slov, a dokonce i k tomu, že se zasmějeme vlastním slovům a dáme jim opačný význam. Slova jsou sama o sobě významnou složkou komunikace.

Verbální dorozumění je nejkoumanější druh lidské komunikace. Kromě toho se jedná o nejuniverzálnější způsob přenosu myšlenek. Do verbálního lidského jazyka je možné „překládat“ sdělení, vytvořené pomocí jakéhokoliv jiného znakového systému. Například, červený signál znamená „průjezd uzavřen“, „zastavte“; vztyčený prst, překrytý dlaní znamená ve sportovních utkáních „žádám o prodloužení“ atd.

Verbální složka komunikace má složitou mnohvrstevnatou strukturu (počínaje diferenciálními rysy fonému konče textem a intertextem) a má různé stylistické varianty (různé styly a žánry, hovorový a spisovný jazyk, nářečí a sociolekty atd.). Všechny řečové charakteristiky a jiné komponenty komunikačního aktu napomáhají jeho (úspěšné nebo neúspěšné) realizaci. Když komunikujeme s ostatními, vybíráme z rozsáhlého inventáře možných prostředků (v současné lingvistice se někdy říká z „pole“) verbální a neverbální komunikace ty prostředky, které se nám zdají nejvhodnější k vyjádření naší myšlenky v dané situaci. Tento proces je velmi dlouhý a nekonečně různorodý.

Básník O. E. Mandelštam napsal: „Zapomněl jsem slovo, které jsem chtěl říct: vlašťovka slepá vrátí se do paláce temného...“. Kolik takových vlašťovek nedoletělo do cíle, a kolik z nich nemůže opustit své hnízdo v „temném paláci“ – kolik nepřesných sdělení a nevyřčených myšlenek nás stále provází v životě a v komunikaci.

Systém, který zajišťuje verbální komunikaci – lidský jazyk – zkoumá jazykověda. Nemáte-li možnost vysvětlit teorii jazyka v rámci učebnice o komunikaci, doporučujeme vám sáhnout po učebnici lingvistiky. Pravděpodobně existují dvě klasické učebnice: učebnice A. A. Reformatskeho a učebnice J. S. Maslova. Kromě vlastní jazykovědy, se verbálním dorozuměním zabývají příbuzné vědy: sociální lingvistika a psycholingvistika, a také samotná psychologie. Podívejme se na obecné charakteristiky řeči. Z hlediska teorie komunikace je řeč zahrnuta do jediného komunikačního aktu a má tyto vlastnosti:

řeč je součástí řečové kultury a kultury vůbec, řeč napomáhá vytvářet sociální identitu (social identity) komunikanta, řeči realizujeme vzájemné společenské uznání komunikanta, v řeči se vytvářejí sociální významy.

Studium verbální komunikace nás ještě jednou přesvědčuje o tom, že slova nejsou pouhými znaky pro popis předmětu nebo skupin předmětů. Když spolu hovoříme, používáme slova v komunikaci, vytváříme celé ideové systémy, víry, mýtů, vlastní určitému společenství, určité kultuře (například: establishment, snad, politická strana), konkrétně je to patrné při pokusu přeložit výpověď s těmito slovy. Někdy si cizinec musí přečíst celou stat' o mezikulturních analogiích, dříve než začne správně používat slova, která jsou zdánlivě podobná a chápat jejich význam. Dokonce i zcela přeložitelné lexémy mají různou kulturní, a tedy i komunikační hodnotu (chleba, peníze). Uvnitř jedné kultury je také možné setkat se s rozdíly v používání slov (jednoznačný).

To, jak se vyjadřujeme, umožní jinému komunikantovi vytvořit si představu o tom, kdo jsme. Můžeme parafrázovat známé pořekadlo: Něco mi řekni, a já ti řeknu, kdo jsi. Je to zvlášť patrné, když komunikant plní určitou společenskou roli (velitel mužstva, vedoucí podniku, ředitel školy – vzpomeňte si na film „Čučelo“: mimika, zevnějšek a intonace uvítání odpovídají statusu ředitele a představě této role). I dočasné vystoupení z role (například v politické oblasti: když prezident hraje tenis nebo sedí v lavici a otevřeně beseduje prostým jazykem s národem) je důležité z hlediska základního výběru rolí té či oné komunikující osoby. Paralingvistické prostředky jsou také důležité, jak je zřejmé z mírného tónu metafor. Je známo, že N. S. Chruščov ve své době sestoupil (sešel pouze o jeden schod) k Mao Ce-tungovi, což předznamenalo začátek epochy ochlazení vztahů mezi Čínou a SSSR. V srpnu roku 1991 proběhla skutečně uvolněná schůze A. Borovika s prvním a posledním prezidentem SSSR, během níž novinář poplácal Gorbačeva po rameni. Narušení sociálních rolí probíhá současně ve verbální i neverbální sféře a je symbolické: samotné porušení nese novou informaci. Když mluvíme, můžeme poznat společenský status společníka, nebo taky ne. Vládnoucího monarchu oslovujeme Vaše veličenstvo, ale po revoluci příznivci původní monarchie pokračovali v používání slovního znaku statusu společníka, zdůrazňovali tím svou věrnost a vyjadřovali tím odpor se změnou skutečností. Funkce statusu v komunikaci je zřejmá i z oslovení vyššího důstojníka v armádě: Yes, sir! Říkají dokonce i při oslovení vojákyně. Srovnajte různé vyjádření postavení slovy: Ahoj! a Dobrý den! Pojetí postavení má výchovnou funkci: rozhovor s dětmi (když se s ním mazlíme nebo bavíme „jako s dospělým“) a přispívá k vytváření těch či jiných rysů vyvíjející se osobnosti.

Výběr slovesných prostředků, tak jako i doprovodných prostředků neverbálních umožňuje tvořit a chápat určité sociální situace.

Kompliment daný ženě ne vždy skutečně vypovídá o tom, že vypadá dobře.

Tento „komunikační akt“ spíše stanoví společenské postavení komunikantů.

Rozhovory v ženské a mužské společnosti probíhají s použitím různého souboru povolených lexikálních jednotek. Ve smíšené skupině se rovněž nepřipouští užití hrubé nebo vulgární lexiky, ačkoliv v současnosti to platí pouze pro určitou věkovou a společenskou skupinu.

### **Úspěšnost komunikace a komunikační návyky**

Chování komunikantů má v procesu komunikace určité cíle viz Přednáška k dosažení komunikačních cílů). Užíváme konkrétní postupy, které (v závislosti na zkoumaném hledisku) nazýváme komunikační strategie, komunikační taktiky a komunikační dovednosti.

Komunikačním cílem nazveme (podle E. V. Kljujeva) strategický výsledek, ke kterému směřuje komunikační akt. Podat žalobu za zneužití pravomoci, požádat o rozvod, „převzít závazek za poprodejní servis“ – to jsou klíčové řečové složky, komunikačního chování v dané situaci, které realizují ten či onen komunikační záměr, to znamená, úmysl individuálního komunikanta (nebo skupinového komunikanta, který vystupuje jako jedinec) uskutečnit tu či onu činnost prostřednictvím komunikačního aktu nebo jeho pomocí. Komunikační cíle a záměry se neodehrávají ve vzduchoprázdnu, ale v prostředí záměrů a cílů jiných komunikantů, proto je mezi slovem a skutkem vždy propast. Například, realizace deprivatizaci je záměrem levicových radikálů. Ta se určitě se střetne s odporem opačného záměru ostatních účastníků sociálního komunikačního procesu, sociálního komunikačního prostředí. V komunikačním prostředí vznikají v určité době společensky dané konvence, které jsou upravované společností. Nejvyšší úroveň reglementace (omezení) komunikačních konvencí najdeme v zákonodárných institucích řady států (období jednání o návrhu zákonů), srovnajte to s veřejným shromážděním, kde rozhodnutí přijímají tak, že se o nich hlasuje (termín Státní Duma, který ukazuje na komunikační nekompetentnost a nevyvinutost ruské demokracie).

Soudní a vědecká řeč je dalším příkladem konvencí, které rozlišujeme mezi národními komunikačními kulturami. V USA je soudní a právní diskurs součástí všeobecné, dokonce masové kultury. Uvědomme si, jak velké množství uměleckých filmů je věnováno soudním případům. V Rusku je člověk uznán vinným v okamžik obvinění: Není kouře bez ohně. To znamená, že se za důkaz považují slova, ne činy – to je zjevný případ sémiotického idealismu a komunikační nekompetentnosti. Stává se, že mytologická spravedlivost vede k beztržným prohlídkám a zadržování nevinných lidí na ulici. Ale tyto události dokazují i to, že slovo je ve skutečnosti činem, slovním skutkem. Komunikační strategie je část komunikačního chování nebo komunikační interakce, ve které se používá série verbálních a neverbálních prostředků pro dosažení určitého komunikačního cíle. Jak píše E. V. Kljujev, jedná se o „strategický výsledek, na který je zaměřen komunikační akt“. Strategie je obecný rámec, základ chování, který může zahrnovat i odbočku od cíle po jednotlivých krocích. Například prodavače učí strategii prodeje výrobku komunikací se zákazníkem. Někdy se může prodavač vyjádřit negativně o tom nebo onom produktu. Ale přitom očividně dělá reklamu jinému produktu, který nabízí. Prodavač (v podstatě se jedná o pouličního distributora) může používat neverbální prostředky, tím že nabídne společně projít brožuru s ilustracemi – pronikne do osobního prostoru potenciálního zákazníka). Každý den používáme určitou strategii pozdravu pro různé lidi a pro různé komunikační cíle s těmito lidmi. Mnohé strategie se ritualizují do slovních konvencí a ztrácí svou rematicnost. Naopak porušení konvencí můžeme chápat jako „sdělení“. Pokud často přicházíte pozdě a své zpoždění svalujete, například, na špatně fungující dopravu, tak vám ostatní přestanou věřit. I když to tak skutečně je, vaší pravdě nevěří. V tomto případě je možné dokonce vymyslet paradoxní princip: zalži, aby ti uvěřili. Analogie v politice se sami nabízejí: nelze stále dokola opakovat tentýž argument nebo heslo: ztrácí tím informativnost a úroveň důvěry se vůči němu také snižuje: Slova chátrají stejně jako šaty.

Komunikační taktika, jako protiváha strategie vůči základní linii komunikačního chování, se pokládá za soubor praktických kroků v reálném procesu řečové interakce.

Ve srovnání s komunikační strategií se komunikační taktika menší mírou zabývá zkoumáním komunikačního procesu. Nevztahuje se ke komunikačnímu cíli, ale k souboru jednotlivých komunikačních záměrů.

Komunikační záměr (úkol) je taktický postup, který je praktickým prostředkem k dosažení odpovídajícího komunikačního cíle. Vzpomeňte si na předešlý příklad o „dočasné otevřenosti“ vůči zákazníkovi. Stejná „dočasná otevřenost“ patří i k řečnickým figurám politiků, když prohlašují: „Nejsme andělé, ale obyčejní lidé“, ačkoliv je komunikačním cílem utvrdit voliče právě v „božské“ výjimečnosti potenciálního vyvolence. K tomu se mohou používat také neverbální prvky komunikace (obyčejné oblečení, prezident v domáckém prostředí a ve svetru a jiné metody „tvorby image“). Záměr a cíl se tu liší, ale v závěru, v rámci strategie záměr napomáhá k dosažení základního cíle. Komunikační zkušenost má přímý vztah k formování komunikační osobnosti. Významy slov se uchovávají, jako upomínka na dřívější kontexty a výsledky jejich použití. Tak i komunikační zkušenost se chápe jako soubor představ o úspěšných a neúspěšných komunikačních taktikách, které vedly nebo nevedly k realizaci odpovídající komunikační strategie. Úspěšnost nebo neúspěšnost je intertextuální, zahrnuje se do kontextu dnešního dne. Na počátku rozvoje kapitalismu mohla být reklama typu Náš výběr je ještě širší (skutečný příklad z voroněžských novin Vabank) úspěšná, ale dnes je to neúspěšný taktický proces, který dokonce může narušit celou reklamní strategii obchodní společnosti, tím že podryje její autoritu jako zdroje informací. Ne nadarmo se jedna z učebnic o PR jmenuje Farewell to Hype (Sbohem, nadsázko). V prvních předvolebních reklamních kampaních v postkomunistickém Rusku šla populistická hesla na odbyt. Dnes je tento přístup čím dál méně efektivní.

Sociálně-historická proměnlivost úspěšnosti komunikačních strategií opět potvrzuje, že je nezbytný stálý výzkum práce v oblasti teorie a techniky komunikace. Analýza komunikačního chování, v závislosti na jejích úkolech, může zahrnovat různé aspekty a parametry. V knize G. G. Počepcova, se například analyzuje komunikační chování politických vůdců a zároveň s tím se provádí jejich psychologická analýza (motivy, představy, poznávací styl, temperament a mezilidské charakteristiky), motivační analýza (směřování k dosažení výsledků, stanovení blízkých vztahů, získání a uplatnění moci, korelace motivů s chováním), kognitivní a operační analýza (systém a struktura názorů, model reálnosti a jeho konkrétnější vyjádření v přednostech a činnostech komunikativní osoby, narativní analýza (do modelu se zavádí čas a chápání posloupnosti komunikačních událostí; komunikace se zkoumá jako textová událost, jako „pohádka“ s hrdiny a zlosyny. S touto metodou přišel známý badatel V. J. Propp, který zkoumal strukturu pohádky, která se dnes velmi uplatňuje pro analýzu televizních přenosů a radionovin), binární analýza obsahu zpráv (analýza výroků, diskursu založeném na principu +/-), analýza rolí (role politických činitelů, například, podle Berna (Eric Berne): kinder surprise, chlapi v růžových kalhotách).

Odborník na PR musí mít základní představu o různých druzích analýzy komunikačního chování jedince a chápat je. Komplexní, mnohofaktorová analýza na nejvyšší úrovni zcela umožňuje „rozřadit do škatulek“ kontinuum komunikační činnosti. Skutečnost je taková, že parametry a faktory, zohledňované v různých druzích analýzy existují současně nebo paralelně, nebo, posloupně ale v jakémkoliv případě neoddělitelně. Úkolem pro badatele je najít v této směsi jednotlivé příčiny a faktory v souladu s jemu známými metodami. Konkrétní situace může od odborníka dokonce vyžadovat vytvoření nových přístupů a metod analýzy.

Odborník, pracující v té či oné sféře společenské komunikace musí mít určité komunikační dovednosti, to znamená, musí zvládat efektivně zformovat komunikační strategii; efektivně využívat různé taktické postupy komunikace; zvládat efektivně prezentovat sebe (nebo svou společnost) jako účastníka komunikačního procesu.

Efektivnost představuje soulad mezi verbálními a neverbálními postupy s cíly a úkoly komunikace, komunikačních intencí (záměrů, úmyslů) a perspektiv, systematická soudržnost elementů komunikační strategie, praktická účelnost taktických postupů.

### **Neverbální komunikace**

Mezilidský prostor, pohled, řeč těla

Neverbální dorozumění je více známé jako řeč těla zahrnující všechny formy sebevyjádření člověka, které se neopírají o slova. Psychologové se domnívají, že čtení neverbálních signálů je nejdůležitější podmínkou efektivní komunikace. Proč jsou neverbální signály tak důležité v komunikaci?

- okolo 70% informací přijímá člověk konkrétně zrakovou (vizuální) cestou;
- neverbální signály umožňují pochopit skryté pocity a myšlenky komunikanta;

- náš vztah ke komunikantovi se často vytváří na základě prvního dojmu, a to výsledkem vlivu neverbálních faktorů – chůze, výraz tváře, pohledu, způsobu vystupování, stylu oblečení atd. Obzvláště cenné jsou neverbální signály kvůli tomu, že jsou spontánní, neuvědomělé a rozdílné od slov vždy upřímné. Velký význam neverbálních signálů v obchodní komunikaci potvrzují experimentální výzkumy, ze kterých vyplývá, že slova (kterým dáváme tak velký význam) odkrývají pouhých 7% smyslu, 38% významu předávají zvuky a intonace, 55% - postoje a gesta.

Neverbální dorozumění v sobě zahrnuje 5 podsystémů:

1. Prostorový podsystém (mezilidský prostor)
2. Pohled (oční kontakt)
3. Opticko-kinetický podsystém, zahrnující:
  - vzhled společníka
  - mimika (výraz tváře)
  - pantomimika (postoje a gesta)
4. Paralingvistický neboli mimoslovní podsystém, zahrnující:
  - vokální kvality hlasu
  - rozsah hlasu
  - výšku hlasu
  - tembr (barvu hlasu)
5. Extralingvistický neboli mimojazykový podsystém, zahrnující:
  - tempo řeči
  - pomlky v řeči
  - smích atd.

Budeme se zabývat třemi podsystémy, které mají největší význam, nesou maximum informací o komunikantovi – pohledem, prostorovým a opticko-kinetickým podsystémem.

K prostředkům kineziky (vnější vyjádření lidských citů a emocí) patří výraz tváře, mimika, gestikulace, postoje, vizuální komunikace (pohyb očí, pohledy). Tyto neverbální komponenty mají také velkou informační hodnotu. Nejnázornější jsou případy, kdy se kinezicky dorozumívají lidé, kteří mluví různými jazyky. Gestikulace se při tom stává jediným možným prostředkem dorozumívání a zcela zaujímá komunikační funkci.

Proxemika zahrnuje tyto charakteristiky: vzdálenost mezi komunikanty během různých druhů komunikace, jejich vektorové směry. Nežádá se do oblasti proxemiky zahrnuje taktilní komunikace (doteky, poplácání společníka po rameni atd.), která se zkoumá v rámci aspektu „vliv vzdálenosti na chování subjektů“.

Prostředky proxemiky také plní různé funkce v komunikaci. Například, taktilní komunikace je jediným nástrojem komunikace pro hluchoněmé (čistě komunikační funkce).

Prostředky proxemiky také mají regulující funkci při komunikaci. Vzdálenosti mezi komunikanty jsou během rozhovoru vymezeny charakterem jejich vztahů (oficiální/ neoficiální, soukromé/veřejné). Kromě toho, prostředky kineziky a proxemiky mohou plnit roli metakomunikačních znaků jednotlivých fází verbální komunikace (G. G. Počepov, Fatická metakomunikace // Sémantika a pragmatika syntaktických společenství. Kalinin, 1981. Str. 52). Například, sundání pokrývky hlavy, stisknutí ruky, polibek na uvítanou nebo na rozloučenou atd.

T. A. van Dijk (Van Dijk, Jazyk, poznání, komunikace. M., 1989. Str. 34) jako jednu z rovin analýzy vyjadřování vyčleňuje paralingvistickou činnost a vztahuje k ní deiktická a ostatní gesta, výraz tváře, pohyb těla a fyzické kontakty mezi účastníky.

V podstatě do neverbální sféry patří zvukové a dějové komponenty komunikace. Dějové komponenty představují činnost komunikantů, doprovázející řeč. Například, v odpověď na žádost mluvčího něco uděláme (řekneme, rozsvítíme světlo, předáme noviny atd.) adresát může vykonat požadovanou činnost. Takovým způsobem se může v procesu komunikace střídát neverbální činnost s verbální. Nicméně, přesto je podstata neverbální činnosti naprosto behavioristická (praktická).

Neverbální jsou v podstatě i další sémantické systémy (například, vyobrazení, vlivy kultury, formy etikety atd.), a také svět předmětové a situační. Pod ním si představme předměty, které obklopují účastníky komunikace, a také situace, ve kterých sami vystupují.



## Výměna neverbálních informací

Přestože jsou verbální symboly (slova) našim základním prostředkem ke kódování myšlenek, určených k předání, k přenosu informací používáme i neverbální symboly. V neverbální komunikaci se kromě slov používají i jiné symboly. Mnohdy probíhá neverbální přenos zároveň s verbálním a může zdůrazňovat nebo měnit význam slov. Výměna pohledů, výraz tváře, například, úsměvu a vyjádření nesouhlasu, překvapením zvednuté obočí, živý nebo soustředěný pohled, pohled vyjadřující souhlas nebo nesouhlas – to vše jsou příklady neverbální komunikace. Použití prstu jako ukazovátka, zakrývání úst rukou, dotknutí, skleslý postoj se také vztahují k neverbálním způsobům předání významu (smyslu).

Podle antropologa Edwarda T. Halla, nosí vůdce OOP Jásir Arafat tmavé brýle, aby lidé nemohli sledovat jeho reakce podle rozšíření zornic. Badatelé nedávno zjistili, že se zornice rozšiřují tehdy, když vás něco zaujme. Podle Halla, se o reakci zornic ví v arabském světě už stovky let. Ještě jeden druh neverbální komunikace se formuluje tím, jak pronášíme slova. Máme na mysli intonaci, modulaci hlasu, plynulost řeči atd. Ze zkušeností je zřejmé, že to, jak pronášíme slova, může podstatně změnit jejich význam. Otázka: „Máte nějaké nápady?“ – napsaná na papíře znamená zřejmou poptávku po návrzích. Ta samá otázka, pronesená rázným, autoritativním tónem spolu s podrážděným pohledem, může být vyložena takto: „Pokud víte, co je pro vás dobré, a co špatné, nenavrhněte žádné nápady, které si protiřečí s mými.“

Podle výzkumů, se značná část řečené informace při výměně přejímá prostřednictvím řeči těla a znění hlasu, 55% informací se přijímá prostřednictvím výrazu tváře, postoje a gesta, 38% -prostřednictvím intonace a modulace hlasu. Z toho vyplývá, že pouze 7% zbývá slovům, která přijímáme během hovoru. To má zásadní význam. Jinak řečeno, v mnohých případech je to, jak mluvíme důležitější než to, co říkáme. Podobně jako když někdo řekne: „Dobře... vydám příkaz“ – může být pauza po slovu „dobře“ příznakem toho, že vedoucí to nechce udělat. Momentálně je zaměstnán, nechce vydávat příkaz nebo neví, co má konkrétně podniknout.

Představte si situaci, která objasňuje, jak mohou neverbální symboly vytvářet šum v procesu výměny informací. Vejdete do pracovny vašeho vedoucího, abyste získali určitou informaci o projektu, na kterém pracujete. Vešli jste, a on ještě několik sekund prohlíží papíry rozložené na stole. Mezi tím se dívá na hodinky a nepřítomným, nevýrazným hlasem se ptá: „S čím vám mohu pomoci?“

Přestože jeho slova nemají sami o sobě negativní význam, řeč těla jasně ukazuje na to, že jste nežádoucím odpoutáním od jeho práce. S jakým pocitem budete klást otázky? Jaké myšlenky vás napadnou nejdříve, až příště budete mít na vedoucího dotaz? Můžete popřemýšlet, ale v žádném případě nebudou pozitivní. A teď si představte, že jen co se v pracovně objevíte, tak na vás vedoucí upře zrak, přivětivě se usměje a čile se k vám obrátí s otázkou: „Jak pokračuje práce na projektu? S čím vám mohu pomoci?“

Vedoucí, který použil negativní symboly řeči těla, chce třeba ve skutečnosti podřízeným pomoci stejně jako ten, z jehož neverbálních symbolů vyzařuje teplo. V obou případech pronáší slova táž osoba. Ale v tomto případě, jak se často v rozhovorech mezi lidmi stává, neverbální symboly zcela potlačují verbální. Důležitý závěr z tohoto příkladu je takový: je třeba se snažit, aby neverbální symboly, které použijete pro přenos, byly v souladu s myšlenkou, kterou se chystáte sdělit. V opačném případě vytvoří neverbální symboly takový ruch, že příjemci zcela jistě nesprávně přijmou sdělení.

Jako sémantické bariéry mohou kulturní rozdíly při výměně neverbální informace vytvářet značné překážky pro pochopení. Když dostanete od Japonce vizitku, měli byste si ji okamžitě přečíst a uchovat ji v paměti. Pokud ji vložíte do kapsy, tak mu tím dáte najevo, že jej považujete za bezvýznamnou osobu. Ještě jeden příklad kulturních rozdílů v neverbální komunikaci – tendence Američanů reagovat s rozpaky na „kamennou tvář“ společníků, zatímco se úsměv zřídka objevuje na tvářích Rusů a Němců. A tak neverbálním projevem předává společník svůj skutečný vztah k tomu, co se děje. Naším úkolem je v daném případě tyto projevy zpozorovat a interpretovat je, to znamená pochopit, co se za nimi skrývá. Kromě toho, pokud si uvědomíte a budete ovládat své vlastní neverbální chování, získáte tím velmi účinný nástroj k tomu, abyste se dostali blíž ke společníkovi a zapůsobili na něho.

## Obecný přehled o gestice

Ke konci 20. Století se objevil nový typ vědce-sociologa v oboru neverbalit. Tak jako se ornitolog kochá pozorováním chování ptáků, tak se i ten, co se zabývá neverbalitou, kochá pozorováním znaků a symbolů, které používají lidé při styku. Pozoruje je na oficiálních návštěvách, na pláži, v televizi, v práci – prostě všude, kde se lidé navzájem stýkají. Sleduje chování lidí, směřující k tomu, aby se více dozvěděl o jednání svých přátel, a tím aby poznal více o sobě a o tom, jak zlepšit spolupráci s ostatními lidmi. Je k nevíře, že za více než milion let lidské evoluce se neverbální aspekty komunikace začaly vážně zkoumat teprve počátkem 60 let. Společnost se o jejich existenci dozvěděla až poté, co Julius Fast vydal v roce 1970 svou knihu (Body Language. Simon & Schuster Adult Publishing Group, 1970. ([ISBN 0671673254](#))). Tato kniha zevšeobecnila objevy neverbálních aspektů komunikace, které přinesli behavioristé do roku 1970. Ale ani přesto dnes většina lidí ještě neví o existenci gestice bez ohledu na její důležitost v životě. Charlie Chaplin a jiní herci éry němého filmu položili základy neverbální komunikace. Pro ně to byl jediný prostředek dorozumění se na plátně. Každého herce hodnotili jako dobrého nebo špatného podle toho, jak dovedl použít gesta a ostatní prvky gestikulace v komunikaci.

Po té, co se stali oblíbenějšími zvukové filmy, a neverbálním aspektům hereckého umění začal klást menší význam, mnozí herci němého filmu odešli ze scény. Na plátně je vystřídali herci s jasně vyjádřenými verbálními schopnostmi. Albert Mehrabian určil, že na předávání informace se verbální prostředky (pouze slova) podílí 7 procenty, zvukové prostředky (zahrnující tón hlasu, intonaci) 38 procenty, a neverbální prostředky 55 procenty.

Profesor Berdvisll provedl analogický výzkum v oblasti neverbálních prostředků lidské komunikaci. Stanovil, že v průměru člověk za den mluví okolo 10-11 minut a každá věta trvá v průměru méně než 2,5 vteřiny. Tak jako Mehrabian, tak i Berdvisll zjistil, že slovní kontakt v rozhovoru zaujímá méně než 35% a více než 65% informací se předává pomocí neverbálních prostředků.

Většina badatelů sdílí názor, že slovní (verbální) kanál se používá v předávání informace v době, kdy se neverbální kanál používá pro „posouzení“ mezilidských vztahů, a v některých případech se používá místo slovního sdělení. Například, žena může muži poslat zdrcující pohled, přičemž mu naprosto zřetelně předá svůj postoj, aniž by promluvila.

### **Vnímavost, intuice a předtuchy**

Když říkáme, že je člověk vnímavý a má intuici, máme na mysli to, že on či ona má schopnost číst neverbální signály jiného člověka a srovnávat je se signály verbálními. Jinými slovy, když říkáme, že máme předtuchy, nebo že nám „šestý smysl“ napovídá, že někdo lže, máme ve skutečnosti na mysli to, že jsme zaznamenali rozpor mezi řečí těla a tím, co nám ona osoba řekla. Přednášející tomu říkají vnímání diváků. Například, pokud posluchači sedí zaraženi hluboko v křeslech s pokleslými bradami a s překříženými rukama na hrudi, tak vnímavého člověka napadne, že jeho sdělení je neúspěšné. Pochopí, že musí něco změnit, aby posluchače zaujal. A nevnímavý člověk tomu nevěnuje pozornost a prohlubuje svůj omyl. Ženy jsou obvykle vnímavější než muži. Tím se vysvětluje existence takového druhu vnímání, jako je ženská intuice. Ženy mají vrozenou schopnost zachytit a dekodovat neverbální signály, postřehnout nejmenší podrobnosti. V souladu s tím, většina žen dokáže vyčíst z mužových očí, že něco zatajuje, což by ho ani nenapadlo. Tato ženská intuice je konkrétně dobře vyvinuta u žen, které se zabývají výchovou malých dětí.

### **Signály vrozené, geneticky dané, získané a kulturně podmíněné**

Nehledě na velké množství provedených výzkumů se stále vedou žhavé diskuse o tom, jestli jsou neverbální signály vrozené nebo získané. Zda se předávají geneticky nebo získávají nějakou jinou cestou. Důkazy byly získány prostřednictvím pozorování slepých, hluchých a hluchoněmých osob, které by se nemohli naučit neverbalitu prostřednictvím sluchových nebo zrakových receptorů. Také probíhali pozorování gestikulačního chování různých národů a studovalo se chování našich nejbližších antropologických příbuzných – opic a makaků.

Německý badatel Eibl-Eibesfeldt zjistil, že schopnost se usmívat se u dětí od narození hluchých nebo slepých projevuje bez jakéhokoliv učení nebo kopírování, což potvrzuje hypotézu o vrozených gestech. Ekman (Paul), Friesen W. a Zorenzan potvrdili některé Darwinovi domněnky o vrozených gestech, když studovali výrazy obličejů pěti příslušníků navzájem odlišných kultur. Zjistili, že představitelé různých kultur se tvářili stejně při projevu určitých emocí, z čehož badatelé vyvodili závěr, že gesta musí být vrozená.

Existují také rozpory v tom, zda jsou některá gesta získána a kulturně podmíněna nebo geneticky dána. Většina mužů si například obléká kabát tak, že nejprve navléknou pravý rukáv. Většina žen nejprve natáhne rukáv levý. Když muž na zalidněné ulici míjí ženu, prochází kolem ní tak, že se k ní obrací čelem; žena se obvykle od muže odvrací. Dělá to instinktivně, aby asi chránila hrud? Jedná se o ženské vrozené gesto nebo se se jej naučila nevědomky, když pozorovala ostatní ženy?

Většina gest neverbálního chování je vrozených. Význam mnohých pohybů a gest je kulturně podmíněn. Prozkoumejme tyto aspekty „řeči těla“.

Psychologové už dávno zjistili, že „řeč těla“ vyjadřuje to, co nechceme nebo nemůžeme říct. Je mnohem pravdivější a upřímnější, než všechna ta slova, která si navzájem říkáme. Kliničtí psychologové studovali tento fenomén a přišli k řadě zajímavých závěrů. Vychází najevo, že podvědomě důvěřujeme více tomu, jak byla slova řečena, než slovům samotným. Bylo zjištěno, že úroveň důvěry ke slovům je pouhých 20%, naproti tomu úroveň důvěry k neverbálnímu dorozumění (póze, gestům, vzájemné poloze společníků) je 30%. Ale nejvíce, kupodivu, důvěřujeme společníkově intonaci a ostatním paralingvistickým komponentům neverbálního dorozumění (tempo řeči, pauza, úsměv atd.).

Pokud rozlousknete hádanku této neuvěřitelné „řeči těla“, tak můžete bez obtíží odkrýt tajné myšlenky vašeho společníka. Můžete určit, jestli se s vámi nudí, jestli vám lže nebo mluví pravdu.

### **Míra účasti a elementy neverbální dorozumění**

Všichni z vlastní zkušenosti víme, že v kritických okamžicích života může být pouhá přítomnost jiného člověka neobyčejně prospěšná. Lidé se často obrací k psychologické pomoci právě v takových chvílích, když se pokoušejí najít ve svědkovi jejich osobního dramatu toho, kdo jim může poskytnout podporu a pochopení.

Každý z nás je v různé míře vnímavý k projevům pozornosti nebo lhostejnosti ze strany ostatních. Vnímavost neverbálních projevů ve vztahu, který k nám zaujímá jiný člověk, odráží základní lidskou potřebu mezilidských vztahů. Citlivost k neverbálním projevům předkládá poradcům požadavek klást důraz na formy „bytí s“ klientem, které poukazují na jejich schopnost k vytvoření kontaktu. Vždyť neverbální chování a ta sdělení, která jeho prostřednictvím poradce předává, mohou klienta ovlivnit jak pozitivně, tak i negativně. Neverbální projevy mohou napomáhat získání důvěry, otevřenosti klienta a prozkoumání nejdůležitějších rozměrů jeho problému. Mohou ovšem vést k nedůvěře a dokonce i k odporu vůči poradcovým snahám.

V tomto referátu bych chtěla rozebrat komponenty míry účasti, které je možné popsat jako úroveň poradcova neverbálního výrazu zapojení se do kontaktu s klientem v situaci tady a teď.

Poradcova demonstrace míry účasti slouží jako základ navázání kontaktu s klientem během první schůzky a pro udržení kontaktu během celého procesu psychologické konzultace.

Míra přítomnosti v sobě zahrnuje jednotu jak fyzické, tak i psychologické účasti. Kongruentnost je tu velmi potřebná. Při tom nezapomeňte, že demonstrace přítomnosti je proces, který vyžaduje čas a speciální úsilí. V tomto procesu spontánní, i když nekongruentní vyjádření fyzické přítomnosti umožňuje naladit se s klientem na stejnou vlnu a vede k zvýšení míry psychologické účasti a autentičnosti. Nyní přejdeme k rozboru jednotlivých elementů neverbálního dorozumění a těch sdělení, které mohou předávat.

### **Pozice a vzdálenost**

Poloha tváří v tvář je nejčastěji používaná, i když ne jediná možnost polohy mezi poradcem a klientem. Pozice tváří v tvář, která si dává za cíl rozmístění křesel poradce a klienta v prostoru pracovny, je výzvou k dialogu. „Jsem k vám obrácen, a jsem tu s vámi právě teď“ je právě to sdělení, které se konzultant pokouší klientovi předat. Taková pozice svědčí o připravenosti poradce ke kontaktu, sděluje, že je do besedy zapojen a vyzývá klienta k tomu, aby se také zapojil. Avšak někdy je připravenost poradce k přímé schůzce přijímána klientem jako hrozba. Tento problém může být vyřešen tím, že změníme polohu křesel a zvětšíme vzdálenost mezi poradcem a klientem. Tím že křesla rozmístíme pod různým úhlem a změníme vzdálenost, můžeme regulovat úroveň otevřenosti a účasti v kontaktu. Počáteční rozložení křesel pod určitým úhlem a v určité vzdálenosti nám dá další možnosti regulace s kontaktní hranicí obou účastníků. Proto se obvykle křesla staví do vzdálenosti 1,5 – 2 metru pod malým úhlem.

Je těžší vést rozhovor s těmi, kdo se zaklání dozadu nebo se v křesle rozvaluje. Tím, že se poradce nakloní dopředu, tak sděluje „Jsem tu s tebou a zajímáš mě ty i to, co mi chceš říct.“ Odklon dozadu

znamená – „Zcela tě nevnímám“ nebo „Nudím se“. Naklonění se dopředu může klient, který je ponořen do bolestivých pocitů chápat jako podporu ze strany poradce, a naopak, odklonění dozadu jako vyhýbání se a neochotu mít s jeho pocity něco společného. Příliš rychlé, neočekávané naklonění zkracuje vzdálenost mezi poradcem a klientem, což může narušit kontakt a klient to může brát jako výzvu. Poradce může, například, říct: „Takže jsem si vyslechnul vaše stížnosti, a teď bych chtěl vědět, v čem vy vidíte příčiny všech těchto potíží?“, při tom, jako by se zvedal nad klienta, se prudce nakloní. Takové neverbální chování může přidat nežádoucí význam poradcově zcela vhodnému dotazu. A naopak, jestli se poradce po vyřčení dané fráze prudce odkloní, může to klient brát jako neochotu vyslechnout si jeho stížnosti a pohrdání vůči vysvětlení jejich příčin. Dobrý poradce s úctou přistupuje k psychologickým hranicím jiné lidské bytosti. Je vnímavý ke vzdálenosti, klientově pohodlí a využívá klientovy reakce jako zpětnou vazbu pokud jde o optimální fyzickou vzdálenost a psychologickou blízkost.

### **Otevřený postoj**

Pro skutečné zjednodušení práce se tradičně vyčleňují otevřený a uzavřený postoj. Otevřený postoj svědčí o poradcově otevřenosti a jeho vnímavosti k tomu, co řekne klient. Uzavřený postoj je takový postoj, jehož zjevnými znaky jsou křížené nohy nebo ruce, což svědčí o menší účasti v besedě. Pro poradce je užitečné, když se sám sebe pravidelně ptá: „Do jaké míry můj postoj vypovídá před klientem o mé otevřenosti a přístupnosti?“ Za ideální variantu je možné považovat situaci, kdy si poradce osvojí otevřený postoj tak, že působí přirozeně a opravdově. Typickým je výběr mezi otevřeným postojem, který je zároveň do té či oné míry nepohodlný, nepřirozený, a pohodlným uzavřeným postojem. V takové situaci je potřeba minimálně sledovat proměnlivost výměn otevřených a uzavřených postojů a využívat výsledky pozorování jako informaci o zvláštěnostech vaší spolupráce s klientem. Je to možné, pokud si pravidelně kladete otázku: „Co konkrétně v klientově chování a jeho reakcích ve mně vyvolává potřebu změnit postoj?“ Máme-li na výběr, například když se poradce pevně drží otevřeného postoje, ale při tom je veškeré jeho vnímání soustředěno na to, že se hněvá na sebe a na klienta, je lepší zaujmout uzavřený, ale přirozený postoj a soustředit se na podstatu spolupráce a na skrytí zpráv, které jsou ve vašem postoji.

Pokud poradce zaujme otevřený postoj, tak to neznamená, že v něm zůstane beze změny po celou dobu sezení. Otevřený postoj vyvolá potřebný dojem pouze tehdy, když nebude křečovitý ale přirozený. Neverbální přirozenost v sobě zahrnuje svobodné a klidné používání vašeho těla jako prostředku komunikace. Aktivní gestikulace často odráží kladné emoce a přijímá se jako projev zaujetí a vřidnosti, a plynulá výměna postojů a přirozené používání gest svědčí o poradcově klidu a jeho zaujatosti v rozhovoru. Občas připomíná tanec.

### **Výraz tváře**

Výraz tváře je nejdůležitějším zdrojem informací o člověku, obzvláště o jeho pocitech. Právě společníkovi mimické reakce svědčí o emocionální odezvě. Slouží jako prostředek regulace procesu komunikace. Kromě toho dává obličejová exprese klientovi bezprostřední informaci nejen o tom, jaké pocity poradce zakouší, ale i o jeho schopnosti držet nad nimi kontrolu.

Krátce se jen dotkneme některých projevů obličejové exprese a těch sdělení, které mohou mít. Nejnápadnějším projevem mimiky je úsměv, který je dobrým pozitivním stimulem pokud se nepoužívá příliš často. Úsměv zpravidla vyjadřuje náklonost, avšak přespřílišná usměvavost častokrát vyjadřuje potřebu souhlasu... Nucený úsměv v nepříjemné situaci vyvolá pocit omluvy a obavy... Úsměv s pozvednutým obočím vyjadřuje připravenost se podřídit, a úsměv se svěřeným obočím vyjadřuje převahu“ (Jevsikova N.I. 1999).

Svráštělé obočí samo o sobě obvykle vyjadřuje nesouhlas, avšak pokud poradce zřídka vraští obočí, může tím klientovi sdělit, že ne zcela soustředěně vnímá obsah jeho sdělení. Sevřené čelisti mohou svědčit o tvrdosti a sebedůvěře, a také o agresivním rozpoložení. Strach, nadšení, nebo údiv mohou posluchače přimět otevřít ústa, jako by tyto pocity neměli dostatek místa uvnitř. A člověk s rozšířenými nozdrami a spuštěnými koutky úst by mohl říct: „Dýchám stejný vzduch a stojím vedle vás, ale neberu na vědomí ani tento vzduch, ani vás.“ To je jen několik příkladů těch sdělení, které mohou být předány výrazem tváře při spolupráci poradce a klienta.

Pokud poradce sleduje podobné mimické reakce, jak své, tak klientovi, může úvaha o tom, jaký smysl se v nich skrývá, skutečně obohatit proces léčebné komunikace.

## **Vizuální kontakt**

Oči jsou jak známo okna od duše, proto je vizuální kontakt vyčleněn jako samostatná specifická dovednost. Přímý vizuální kontakt představuje ještě jeden způsob jak říct: „Jsem s tebou, chci si vyslechnout to, co mi chceš říct“. Jak napsal Stanislavskij K.S. „pohled představuje přímý, bezprostřední kontakt v čisté podobě, z duše do duše“ (cit. Labunskaja V.A. 1999). Podle mého názoru je optimální varianta taková, když udržujete vizuální kontakt, ale zároveň s tím se rozptylujete a díváte se na jiné věci, ale nezadržujete se na nich dlouho pozornost. To znamená, že se vizuální kontakt nenarušuje, pokud čas od času odvrátíte pohled. Ale pokud příliš často odvracíte pohled, může to klient pochopit jako odpor vůči němu. Také to svědčí o vašem nepohodlí, které vyvolala blízkost vašich vztahů nebo osobní potíže spojené s intimitou. Existuje rozdíl mezi otevřeným přímým pohledem a jeho extrémní variantou – upřeným pohledem. Upřený pohled vyvolává v kontaktu dojem aktivní účasti. Ve skutečnosti však mnohokrát svědčí o „mrtvém kontaktu“. Užitím upřeného pohledu jako by chtěl člověk něco uvidět v očích společníka, může svědčit také o specifické potřebě zrcadlení, která je charakteristická pro klienta s narcistickým typem osobnosti.

Vizuální kontakt je také prostředkem vzájemné regulace při besedě. Nám všem je z každodenní zkušenosti známo, že vizuální kontakt se lehce udržuje při posuzování příjemného tématu, přestože jej společníci obvykle opouštějí, když řeč přejde na složité nebo nepříjemné otázky. Pokud se mluvčí hned dívá do očí, hned se dívá do strany, tak to obvykle znamená, že ještě nedomluvil. Po té, co mluvčí domluví, tak se obvykle přímo kouká do očí společníka, jako by mu nabízel, aby promluvil. Někteří lidé mají potíže s přímým vizuálním kontaktem, a proto se mu vyhýbají. Někteří se bojí vyjádřit jakoukoliv myšlenku nebo emoci a posouzení určitých témat a uhýbají očima, jen co se na „horizontě“ objeví něco podobného. Pokud má poradce potíže s udržením vizuálního kontaktu, pokud se mu vyhýbá, skáče pohledem z věci na věc, nebo neodtrhává od klienta pohled, tak to klienta přivádí do rozpaků a vyvolává v něm napětí.

Při pozorování toho, jak se vyvíjí kontakt mezi vámi a klientem, mějte na paměti, že vizuální kontakt je proces součinnosti dvou osobností. Pokud ty či ony problémy s vizuálním kontaktem vznikají ne se všemi, ale pouze s jedním klientem, má smysl posuzovat je jako potencionální zdroj informací o klientovi. Tak například, pokud se klient vyhýbá přímému pohledu, uhýbá očima a tu a tam vrhá na psychologa nasupený pohled, příčina toho může být, například v tom, že si z dětství nese zkušenost ponížení, když mu člověk, který pro něho něco znamenal, nadával a vyžadoval, abych se mu při tom díval do očí.

### **Přikývnutí**

Přikývnutí je velmi dobrý způsob, jak dát klientovi najevo, že jej posloucháte. Při pozorování práce profesionálů se přesvědčujeme o tom, nakolik terapeutickým se zdá pouhé kývání hlavou, ve spojení s dobrým vizuálním kontaktem a reakcemi typu „Aha“ a „Rozumím“. Zřejmě nepřekonatelným mistrem v této jednoduché činnosti byl Karl Rogers. Bohužel nás vlastní zkušenost utvrzuje v tom, nakolik je to složité. Přikyvování je pro klienta bezprostředním potvrzením toho, že jej krok za krokem sledujete a chápete, co říká. Je to nejjednodušší dovednost. Pokud se ji naučíte postupně používat, začne plnit funkci zpětné vazby. Pokud nepřikyvujete, sdělujete klientovi, že jej zcela nechápete a potřebujete vysvětlení. Začnete-li opět přikyvovat, znamená to, že jste zachytili myšlenku, kterou se snaží klient vyjádřit. Nakonec je třeba poznamenat, že přikyvování tak jako nic jiného vyžaduje jistou míru, protože při jejich přílišném užití spíše dráždí a matou, než napomáhají dialogu.

### **Tón, tempo a hlasitost hlasu**

Hlas je důležitým prostředkem k vyjádření celého hlasového rozsahu subjektivních pocitů a myšlenek. Tón a tempo řeči mohou hodně prozradit o emocionálním stavu člověka. Zpravidla se rychlost řeči zvyšuje podle toho, zda je mluvčí vzrušený, rozčilený nebo znepokojený. Rychle také mluví ten, kdo se snaží přesvědčit svého společníka. Pomalá řeč svědčí o sklíčenosti, domýšlivosti nebo únavě.

Indikátorem síly pocitů může být to, nakolik silně se pronáší jednotlivá slova. Ta či ona fráze, v závislosti na intonaci, může nabýt různého významu. Můžeme mluvit sebevědomým i naříkavým, chápavým i omluvným, radostným i pohrdavým tónem. Lidé často reagují právě na intonaci, a ne na slova. Reakce klienta na to, co říká poradce, je v mnohém spojena s tím, jakým tónem se s ním baví. Proto musí poradce stále usilovat o rozšíření spektra intonační expresivnosti a přesně, bez dvojsmyslů,

vyjadřovat hlavní myšlenku. Tón hlasu nesmí být pouze laskavý, ale musí odpovídat tomu, o čem se mluví. Na klienta by se nemělo mluvit příliš nahlas. Tlumený hlas ve větší míře vede u společníka ke vzniku pocitu důvěryhodnosti. Jedním z hlasových projevů je smích. Smích může znít měkce s kovovým nádechem, upřímně i strojeně. V některých případech je smích nejlepší způsob, jak se zbavit napjatosti nebo se dostat z bolestivých pocitů. Smích a humor mají velký kladný potenciál v poradenské činnosti a jejich použití s mírou vede k vytvoření dobré atmosféry. Nicméně příliš časté veselé besedy vyžadují prozkoumání. Kromě toho nezapomínejme, že taková slova jako „zesměšňovat“ a „posmívat se“ odráží negativní aspekt smíchu. Je velmi důležité, aby klient nechápal vaše vtipy jako výsměch nad jeho kvalitami. Proto je nanejvýš nutné používat opatrně ty vtipy, které by mohli mířit na klienta.

### **Pauza a mlčení**

Schopnost vydržet pauzu je jednou z nejdůležitějších poradcových profesionálních dovedností. Tím, že poradce zachovává pauzu, dává klientovi možnost mluvit, stimuluje tím dialog. Pauzy v besedě vytváří dojem neuspěchanosti, promyšlenosti toho, co se odehrává. Proto není třeba příliš spěchat se zadáváním otázek nebo komentováním toho, co klient říká. Pauza dá možnost dodat ještě něco navíc k již řečenému, upravit, upřesnit sdělení. Pauza zdůrazňuje význam toho, co bylo řečeno, potřebu správně postihnout smysl a porozumět tomu. Tím, že poradce mlčí, dává klientovi možnost mluvit. Když přijde řada na poradce, tak očekává, že jej budou pečlivě poslouchat.

Délka pauzy má v besedě svůj význam. Minutová pauza se může táhnout věčně. Je třeba mít na paměti, že příliš dlouhá pauza vyvolává neklid a agresi. Únosná doba pauzy závisí na stádiu konzultace a klientově rozpoložení. Fakticky by měl poradce dodržovat pauzu prakticky pokaždé, když klient něco dopoví, kromě těch případů, kdy následuje přímá otázka. Na první schůzce délka pauzy sotva přesáhne 20 sekund. Na následující schůzce běžná pauza nepřesáhne hranici 30-40 sekund. A během dlouhého kurzu psychologické konzultace může pauza trvat minuty. Pro mnohé začínající poradce představuje mlčení něco hrozivého, co na ně soustřeďuje pozornost, ukazuje na jejich profesionální slabost. Právě takto popisují začínající poradci dobu mlčení. Výsledkem je přání říci cokoli, jen aby se mlčení přerušilo. Obvykle v takových situacích zadá poradce nejméně vhodnou otázku, která vede k minimální odezvě klienta. V takové situaci není klientova odpověď až tak důležitá, protože otázka nebyla promyšlená. Poradce dokonce nemusí odpověď poslouchat. Taková situace vzniká pokaždé, když se poradce drží názoru, že on má zodpovědnost za to, co klient řekne. Jakoby mluvení bylo jediným důkazem toho, že klient pracuje a mlčení je pouhá zbytečná ztráta času.

Na klienty působí mlčení mnohdy stejným dojmem. Také oni cítí potřebu mluvit a zakouší potřebu odpovídat, aby tím zaplnili mezery v besedě. V souvislosti s tím může mezi poradcem a klientem vzniknout tajná domluva o tom, že klient zaplní mezery zbytečným tlacháním. Poradce, který si to uvědomil, může situaci korigovat tak, že navrhne klientovi, aby při nadcházející přestávce mlčel a soustředil se na vnitřní pocity. Tím mlčení získává jiný význam. K soustředění se na vnitřní svět (vjemy, pocity, vize, fantazie) je potřeba čas a přestávka se v dané situaci jeví jako vhodná reakce ze strany poradce.

Ještě jednou z příčin mlčení může být přání obou účastníků přerušit krátce rozhovor, aby mohli pochopit a shrnout to, co již bylo řečeno a popřemýšlet o důsledcích. Kromě toho klient často vyžaduje přestávky po té, co se vyjádřil nebo vzápětí po té, co proniknul do podstaty věci, aby si osvojil získanou zkušenost, a integroval ji do svého systému vnitřních představ. Pro některé klienty je chvíle integračního mlčení zcela nová, dříve nepoznaná zkušenost spolupráce, jejíž narušení by bylo vážnou chybou.

Mlčení může mít mnoho různých významů. Mlčení může, například svědčit o snaze se skrývat, izolovat se a chránit se před ostatními lidmi. Klient může používat mlčení, aby poradci sdělil: „Dostávám se k tématu, které mě děsí a potřebuji podporu“ nebo „Jsem nezávislý a nepotřebuji, aby jste mi porozuměli. Ze své pozice může poradce prostřednictvím mlčení sdělovat toto: „Chci, abyste se více zamyslel nad tím, co zde nyní bylo řečeno“, nebo „V této chvíli cítím s vámi.“ Dobří poradci používají mlčení jako nejlepší techniku pro mimořádné situace. To ale vůbec neznamená, že při mlčení nic nedělají. Nejvhodnějším prostředkem pro soustředění se na to, co se právě děje je mlčlivé soustředění, jehož cílem je uslyšet ozvěnu. Ozvěnu vnitřní odezvy jak klienta, tak poradce. Mlčení se může také použít jako prostředek k zesílení toho, co se právě děje. Například, zesílením

určitých obranných mechanismů a vzorů chování můžeme dosáhnout toho, že se stanou výraznějšími a pro klienta zřejmějšími. Můžeme také mluvit o mlčenlivé péči. Takové mlčení se používá, pokud nenacházíme vhodná slova k odezvě na klientovy zážitky, například, na pocity spojené s bolestnou zkušeností ztráty. V takové situaci je zážitek a vyjádření pocitů nejdůležitější. V takovém případě, je mlčení především výrazem soustrasti. Výše uvedené elementy neverbální komunikace jsou velmi důležité při vytváření lidského styku, jejíž pochopení se může stát „přímou cestou“ do vnitřního života klienta, a také do vašeho vlastního světa. Neverbální projevy jsou spontánnější, než verbální a hůře se kontrolují. Pro poradce je důležité umět „číst“ jak neverbální chování klienta, tak i vlastní neverbální projevy. Sledování neverbálních projevů během rozhovoru umožňuje sledovat i odhalit jejich skrytý význam. Tak například, v době, kdy klient hovoří, cítíte vzrůstající strnulost a napjatost po těle, zeptejte se sami sebe: „Co ve mně vyvolalo neklid?... Jaký neverbální signál teď předávám klientovi?“ Vaše skrytá sdělení mohou být velmi důležitou informací o vašich vztazích. Proto je hledání odpovědi na otázku – „Co jste právě chtěli nevědomky sdělit klientovi, a proč tyto sdělení nemůžete vyjádřit otevřeně?“ důležitou složkou profesionální úvahy. Čím dříve si poradce uvědomí vlastní neverbální reakci, tím více má času na její pochopení a má možnost získat nad ní kontrolu. Jako, například, pokud klient řekl nebo udělal něco, co ve vás vyvolalo nepřátelství, je třeba pokusit se kontrolovat vnější projevy agrese a na chvíli popřemýšlet o tom, co se stalo. Snaha pochopit zdroj vaší agrese a zamyšlení se nad tím, jestli je vhodné dát ji najevo, umožňuje do jisté míry oprostít se od emocí. To znamená, zdržet se jejich vyjádření. Ve vztahu k vnitřním reakcím se poradce střetává s protikladnými požadavky: být otevřený k vlastním pocitům a zároveň zadržovat jejich vnější projev. Je to těžký úkol, který si ovšem zaslouží úsilí.

Kromě toho, že neverbální chování je samo o sobě prostředkem komunikace, prostřednictvím neverbálních projevů (mimiky, gest, pohybů těla atd.) může poradce vědomě nebo nevědomě doplňovat své verbální sdělení. Knapp rozdělil neverbální projevy na tyto:

(1) Potvrzení a opakování. Neverbální chování může potvrzovat a opakovat to, co bylo řečeno slovy. Pokud, například, v odpověď na klientovo vyjádření bolestných pocitů spojených se vzpomínkou na situaci z minulosti poradce pomalu kývá hlavou a se soucivným výrazem ve tváři říká: „Chápu, jak vám bylo v té situaci těžko“, tak tím neverbálně potvrzuje sdělení soucítění a porozumění.

(2) Popření nebo matení. Neverbální chování může popírat nebo mást neverbální sdělení. Pokud poradce na klientovu otázku „Zdá se, že jsem vás svou kritikou dotknul?“ odpoví třesoucím se hlasem, že ho to nerozzlobilo a přitom odvrací zrak, aby se vyhnul očnímu kontaktu, tak jeho neverbální signál popírá to, co řekl. Příkladem matení může být situace, kdy člověk říká, že se na někoho zlobí, ale přitom se usmívá. V takovém případě neverbální reakce mate jeho společníka. Úsměv v této situaci může znamenat „Zlobím se na tebe, ale obávám se, že se mi vzdálíš nebo „Zlobím se, ale moc se mi o tom mluvit nechce.“

(3) Zesílení a zdůraznění. Neverbální chování může zesilovat a zdůrazňovat řečené, to znamená zvyšovat intenzitu řečeného a dodávat mu tu či onu emocionální hodnotu. Pokud poradce, například, navrhuje klientovi probrat se ženou nějakou otázkou, může mu klient odpovědět: „To si neumím ani představit“, zakrýváje přitom oči rukama. Nebo například, pokud poradce odmítá poradit klientovi, který se znovu pokouší přenést zodpovědnost na jeho ramena, a přitom se na klienta dívá zamračeně, dává mu tím najevo, že je zcela rozhodnutý, rozzlobený a připravený ke konfrontaci.

(4) Kontrola a regulace. Neverbální signály se často používají pro regulaci a kontrolu nad tím, co se odehrává v procesu spolupráce, pro kontrolu nad chováním společníka. Například, sraštělé obočí jednoho z účastníků besedy může sloužit mluvčímu jako sdělení, že jeho myšlenka není zcela pochopena, a že vyžaduje vysvětlení. A naopak, konzultantovo kývání svědčí o postupném chápání klientovi řeči. Takovým způsobem probíhá regulace svižnosti rozpravy. Ale prostřednictvím odklonu může poradce sdělit klientovi, že si nepřeje pronikat hlouběji do nějakého tématu, například, v souvislosti s tím, že neví, jak reagovat a míra znepokojení se jeví jako docela vysoká.

Na závěr poznamenejme, že všechny výše uvedené specifické dovednosti, které přispívají k vysoké kvalitě účasti, bez ohledu na jejich zřejmou jednoduchost, vyžadují dostatek času k jejich praktickému osvojení. Ačkoliv profesionální trénink dovedností neverbálního dorozumění může dát dobrý výsledek, stálá demonstrace, za pomoci výše uvedených dovedností vnímavosti, starosti a citlivosti, to znamená účasti v kontaktu s klientem, představuje velmi složitý úkol, který může být splněn pouze

tehdy, když rozšíří lidské kvality poradce, realizací jeho osobních hodnot, a nejen složkami technologie psychologické pomoci.

### **Charakteristiky styku**

Definice styku

Dorozumění je složitý vícerozměrný proces vzniku a rozvoje kontaktů mezi lidmi, vyvolaný potřebou vzájemné spolupráce.

Subjekty styku jsou živí tvorové, lidé. V podstatě je styk charakteristický pro jakékoliv živé tvory, ale pouze proces styku na lidské úrovni je uvědomělý, spojený verbálními a neverbálními činy. Osoba, která předává informaci, se nazývá komunikátor. Ten, kdo informaci přijímá, je příjemce. Ze styku je možné vyčlenit řadu aspektů: obsah, cíl a prostředky. Podívejme se na ně podrobněji.

Obsah styku je informace, kterou v interindividuálních kontaktech předává jeden živý tvor jinému. Může se jednat o informace o vnitřním (emocionálním atd.) stavu subjektu, o podmínkách vnějšího prostředí. Nejrozmanitější je obsah informace v případě, když jsou subjekty styku lidé.

Cílem styku je odpověď na otázku „Proč se tvorové dorozumívají?“ Zde platí ten samý princip, který jsme zmínili v bodě o obsahu sdělení. Cíle styku zvířat obvykle nepřekračují rámec pro ně aktuálních biologických potřeb. Lidské cíle mohou být naproti tomu velmi různorodé a představují prostředky k uspokojení sociálních, kulturních, uměleckých, poznávacích, estetických a mnohých jiných potřeb. Prostředky styku jsou způsoby kódování, předání, zpracování a rozluštění informace, kterou si lidé během styku navzájem předávají. Kódování informace je způsob jejího předání. Informaci si mohou lidé předávat pomocí smyslových orgánů, řeči a jiných znakových soustav písemnictví, technických prostředků záznamu a ochrany informací.

### **Tipy a druhy styku**

V psychologicko-pedagogické literatuře se užívají pojmy „typy“ a „druhy“ styku jako určité varianty tohoto fenoménu. Zároveň badatelé nezaujali, bohužel, jednotný postoj k tomu, co považovat za typ a co za druh za styku. B.T. Parygin si pod typy styku představuje rozdíly ve styku podle jeho charakteru, tzn. podle specifika psychického stavu a nálady účastníků komunikačního aktu. Podle názoru tohoto badatele, mají typologické druhy styku párový a zároveň alternativní charakter:

pracovní a hravý styk;

neosobní a mezilidský styk;

duchovní a utilitární styk;

tradiční a inovační styk;

Druhové rozdíly styku jsou podmíněny jejich předmětovým zaměřením. V souvislosti s tím má smysl mluvit o zvláště politického, náboženského, ekonomického styku.

Předmětem politického styku je, například, oblast politiky, spolupráce politických stran a jejich vůdců s představiteli různých stran a veřejných skupin při řešení těch či oněch politických otázek.

Při takovém přístupu je očividné, že pedagogický styk představuje jeden z druhů styku. Předmětem takového styku je oblast vzdělávání, ve které probíhá spolupráce učitelů a vychovatelů s jejich kolegy, studenty a jejich rodiči při řešení otázek spojených s učením a vychováváním žáků.

Lehce odlišný názor na popis zvláštností styku má A.A. Leontiev. Autor tvrdí, že ve výzkumu styku není správné brát za nezákladnější částici analýzy čistý mezilidský styk v dyádě, protože každý člověk představuje souhrn (soubor) společenských vztahů. Proto autor vychází z toho, že styk je proces, který probíhá uvnitř určitého sociálního společenství – skupiny, kolektivu, společnosti jako celku. Procesy, nejsou v podstatě interindividuální, ale sociální. Vznikají kvůli společenské potřebě, společenské nutnosti a realizují společenské vztahy. Na tomto základě autor vyčleňuje tři druhy styku: sociálně-orientovaný styk, společenský předmětově-orientovaný styk a osobnostně-orientovaný styk.

Příkladem sociálně orientovaného styku může být přednáška, referát, televizní vystoupení, ve kterém lektor nebo přednášející vystupuje jako zástupce společnosti a s publikem řeší konkrétní sociální úkoly. Posuzuje, například, ekologické problémy v konkrétním městě nebo regionu.

Skupinový věcně orientovaný styk je také zaměřen na řešení sociálních úkolů – organizaci kolektivní spolupráce v procesu společné činnosti. V centru takové komunikace jsou problémy, které stojí před kolektivem, společná činnost jeho zástupců.

**Osobnostně orientovaný styk**, který představuje spolupráci jedné osoby s druhou, není zdaleka **stejnorodý**. Může se jednat o obchodní styk partnerů, který slouží konkrétní společné činnosti (například, přípravě ke zkoušce, soutěži nebo koncertu). Ale může se jednat o styk, v jehož centru



není žádná činnost, ale osobní problémy komunikujících, například, vysvětlení si vztahů mezi přáteli nebo vyznání lásky mezi chlapcem a dívkou.

Když mluvíme o druzích komunikace, mnozí výzkumníci rozdělují komunikaci na obchodní a osobnostní. S těmito termíny se docela často setkáváme jak v pedagogické literatuře, tak i v běžném životě.

Obchodní styk (se také nazývá hereckým nebo funkčně hereckým stykem) je zaměřena na organizaci nějaké společné činnosti, té či oné práce. V centru takového styku jsou pracovní zájmy, funkční povinnosti partnerů, přínos každého z nich k dosažení cíle. Osobnostní zvláštnosti partnerů: jejich sympatie nebo antipatie, city, nálada, psychický nebo duševní stav se jakoby odsouvají stranou.

V centru osobnostního (nebo mezilidského) styku jsou naopak psychologické, fyziologické, etické a jiné osobní problémy partnerů: jejich zájmy, dispozice, nálada, vztahy s ostatními, duševní stav atd. Pracovní problémy v takovém styku nejsou pro partnery tak důležité, práce může počkat, mohou ji dokončit i po vyřešení osobních otázek. V pedagogickém procesu je pracovní i osobnostní styk velmi těsně spjat a navzájem neoddelitelný. Učitel si nevěší jen toho, zda žák plní nebo ne učitelovi úkoly, jakým způsobem získal správnou odpověď. Zkušenému učiteli neunikne, v jakém je žák fyzickým nebo psychickým stavu. Zda je veselý nebo sklíčený, vnitřně neklidný, čímkoliv znepokojený.

Osobnost jako subjekt styku

Vlastnosti osobnosti

Pojem osobnost, tak jako pojem jedinec, vyjadřuje celistvost subjektu života. Avšak osobnost představuje ucelený útvar zvláštního druhu. Osobnost nepředstavuje celistvost, která by byla dána geneticky, osobností se člověk nerodí, ale stává se jí.

Osobnost je poměrně pozdní produkt společensko-historického a ontogenetického vývoje člověka.

Formování osobnosti je proces, který nepřímou souvisí s procesem intravitálních změn, přirozených vlastností jedince získaných za života, během procesu přizpůsobení se vnějšímu prostředí. Člověk jako přírodní tvor je jedinec, který má tu či onu fyzickou konstituci, typ nervové soustavy, temperament, dynamické síly biologických potřeb a mnohé jiné rysy, které se během ontogenetického vývoje různě mění. Avšak identita osobnosti se vytváří i tehdy, když se nemění vrozené vlastnosti. Osobnost je speciální lidský útvar, který nemůže být odvozen z jeho schopnosti se přizpůsobit, tak jako z ní nemohou být odvozeny její myšlenky nebo její lidské potřeby.

Jak lidské vědomí, tak i jeho potřeby, vytváří osobnost člověka – ta vzniká vlivem společenských vztahů, do kterých se jedince svou činností dostává. To, že se při tom mění jeho osobitost jako jedince, není příčinou, ale důsledkem formování jeho osobnosti.

Jinak řečeno: osobitosti, které charakterizují jednu jednotku (jedince), nejen přecházejí do osobitostí jiné jednotky, jiného útvaru (osobnosti), až se první osvojené zničí; uchovávají se, ale právě jako osobitosti jedince. Tak osobitosti vyšší nervové soustavy jedince nejsou osobitostmi jeho osobnosti a neohraničují ji. I když fungování nervové soustavy tvoří, samozřejmě, nepostradatelný předpoklad rozvoje osobnosti, nicméně její typ není vůbec tou „kostrou“, na kterou se „nabaluje“. Síla nebo slabost nervových procesů, jejich vyrovnanost atd. se projevuje pouze na úrovni mechanismů, jejichž prostřednictvím se realizuje systém vztahů jedince se světem. To určuje nejednoznačnost jejich role ve formování osobnosti.

Osobnost jako jedinec je produktem integrace procesů, které realizují životní vztahy subjektu. Avšak existuje základní rozdíl osobnosti. Vymezuje se povahou samotných generovaných vztahů. To jsou pro člověka specifické společenské vztahy, do kterých vstupuje cíleně. Jak jsme již zaznamenali, při vši různorodosti jejich druhů a forem, jsou všechny charakterizovány jednotnou vnitřní stavbou a předkládají jejich vědomou regulaci, to znamená duchapřítomnost a na známých etapách vývoje také sebeuvědomění si subjektu. Studování procesu spojení činnosti subjektu, v jehož výsledku se formuje jeho osobnost, představuje velký úkol psychologického výzkumu. Styk je složitý vícevrstevný proces vytváření a rozvoje kontaktů mezi lidmi, vyvolaný potřebami společné spolupráce, které zahrnují výměnu informací, vypracování jediné strategie spolupráce, přijetí a pochopení jiného člověka.

Tudíž, hlavní účel tohoto procesu spočívá v tom, aby se lidé kontaktovali, hledali a nacházeli mezi sebou styčné body. Proto psychologové podmíněně vyčleňují ve styku tři roviny: komunikační, interaktivní a perceptuální.

Nyní se podíváme na každou z těchto rovin styku zvlášť. Určíme, které vlastnosti osobnosti pomáhají, a které narušují součinnost s ostatními lidmi.

### **Komunikační vrstva styku.**

Komunikace je proces výměny informací. V procesu výměny informací je důležité, aby každý účastník komunikace správně chápal svoji roli. Jinak řečeno, komunikátor musí přesně vyložit informaci, která je pro přenos nezbytná, a příjemce musí pozorně poslouchat, přijímat vše, co partner říká. Pouze poté, co si osvojí veškerý materiál, může vyjádřit nesouhlas s tím, co vyslechl, porovnat se svým názorem atd.

Vidíme, že pro úspěšný proces komunikace musí člověk ovládat řadu vlastností, mezi kterými jsou hlavní: družnost a komunikativnost. Nakolik bude pro nespolečenského člověka těžké předat informaci, protože je nutné ji předat nejen jako sdělení, které si vyměňují počítače v určitém množství ve formě elektromagnetických signálů. V procesu komunikace musí člověk brát v úvahu individuální osobitost partnera. Snažit se v takové formě, která maximálně zaujme společníka, zdůraznit ty momenty, na které je potřeba soustředit pozornost a pokusit se co nejpodrobněji vysvětlit to, co není zcela jasné.

K vlastnostem osobnosti, které jsou nezbytné v procesu komunikace, můžeme přiřadit schopnost poslouchat, ovlivňovat, vážit si partnera komunikace (vždyť člověka, kterého si vážíš, si vždycky vyslechněš se větší pozorností, než toho, který si pozornost nezaslouží), zkušenost, vzdělanost a jiné. Mezi kvality osobnosti, které naopak kladou komunikaci překážky, patří vznětlivost, netrpělivost, docela velká sebejistota a povýšenost ve vztahu ke společníkovi (nakolik má člověk s takovými kvalitami už od počátku „otupělé“ vnímání partnera v komunikaci, a tudíž i k informaci, kterou přijímá) a jiné.

#### **Percepční aspekt styku**

Percepční aspekt styku zahrnuje proces vnímání a pochopení jiného člověka, formování si názoru na něj. Dojem, který vzniká při vnímání člověka, hraje důležitou roli v komunikaci. Na základě vnímání lidí navzájem se formuje představa nejen o zevnějšku, ale také o záměrech, myšlenkách, vlastnostech, emocích, orientaci partnera při styku. Nyní se pokusíme určit, které lidské vlastnosti člověka ovlivní pochopení a vnímání ostatních lidí. Podle mého názoru, je jednou z nejnütnějších věcí této hodnoty dovednost poslouchat společníka. Protože, jestli člověk nemůže vyslechnout partnera, nikdy jej nemůže pochopit. Pro úspěšný styk musí mít člověk tyto kvality: trpělivost, vychovanost, úctu vůči partnerovi, se kterým je ve styku, schopnost nedát na první dojem, schopnost se ztotožnit se společníkem, schopnost spoluprožívat atd. Také se domnívám, že pro to, abychom pochopili ostatní lidi, musí si člověk uvědomit, že každý má své mínění, svůj vlastní názor, který vůbec nemusí souhlasit s tím, co osobnost říká. Pokud člověk nemůže přijmout tvrzení ostatních, která s jeho míněním nesouhlasí, začíná zostrat kritizovat lidi. Pokouší se dokázat a vnutit svůj názor, což vytvoří velkou bariéru ve styku mezi lidmi, protože člověku, který se podělil o své myšlenky a nebyl vůbec pochopen, a ještě se mu dostalo pouze kritiky, vzniká pocit nechuti se s tímto jedincem bavit.

Podle mého mínění, je pro vnímání a pochopení se navzájem velmi důležitá dovednost číst neverbální signály, protože to umožňuje spatřit vnitřní svět člověka, jeho reakce na to, co se děje, na lidi, jelikož se tyto projevy nekontrolují.

K vlastnostem, které vytváří bariéry v percepčním styku, můžeme zařadit neschopnost poslouchat, povýšenost a domýšlivost a nervozitu, vznětlivost, přezíravost, přespřílišnou sebedůvěru, dotěrnost atd.

#### **Interaktivní aspekt styku**

Interaktivní aspekt styku představuje součinnost (i působení) lidí navzájem v procesu mezilidských vztahů. Činnost je jedním z hlavních komponentů styku.

Interaktivní aspekt styku se projevuje nejen prostřednictvím výměny informací, ale i prostřednictvím snahy lidí organizovat společnou činnost, která umožňuje partnerům organizovat jakoukoliv společnou činnost.

K vlastnostem, které musí osobnost mít pro vedení úspěšného interaktivního styku, bych zařadila organizační schopnosti, dochvilnost, disciplinovanost, samostatnost, dovednost inspirování a manipulace lidmi (v rozumných mezích), komunikativnost a kognitivnost, samostatnost, spolehlivost a jiné.

K osobnostním kvalitám, které vytváří překážky v interaktivním styku, můžeme přiřadit vlastnosti opačné k výše uvedeným, a také uzavřenost, nedostatek iniciativy, nezodpovědnost nezkušenost v dané oblasti aj.

## **Formování a vlastnosti osobnosti**

Osobnostní vlastnosti jednotlivce jsou takové vlastnosti, které jej charakterizují jako osobnost. Z osobnostně vlastních vlastností se z celého spektra lidských vlastností vyčleňují ty, které podmiňují společensky významné chování nebo činnost člověka. Proto mezi nimi zauímají základní místo systém motivů a úkolů, které si člověk dává, vlastnosti jeho charakteru, které podmiňují činy lidí (tzn. ty činnosti, které realizují nebo vyjadřují vztah člověka k ostatním) a schopnosti člověka (tzn. vlastnosti, které jej činí vhodným k tomu, aby se hodil k historicky vznikajícím formám společensky užitečné činnosti). Z představy o osobnosti, zachycené v prvotním významu tohoto slova a která ukazuje na roli, kterou herec hraje ve hře (a dále i na tu roli, kterou člověk hraje v životě), musí být nicméně udržen jeden rys. Spočívá v tom, že osobnost je vymezena svými vztahy k okolnímu světu, k sociálnímu prostředí, k ostatním lidem. Tyto vztahy se realizují v činnosti lidí v té reálné činnosti, jejímž prostřednictvím lidé poznávají svět (přírodu a společnost) a mění ho. Žádným způsobem nelze oddělit osobnost od té reálné role, kterou hraje v životě. Významnost osobnosti je určena nejen samými vlastnostmi, ale i významností těch společensko-historických sil, jichž je nositelem.

Osobnost se formuje v součinnosti, do které se člověk dostává s okolním světem. V součinnosti se světem, v provedené činnosti se člověk nejen projevuje, ale i formuje. Proto má pro psychologii lidská činnost základní význam. Lidská osobnost, tzn. objektivní realita, která se vyznačuje pojmem osobnosti, je reálným jedincem, živým skutečným člověkem. V roli osobnosti člověk vystupuje jako jednotka v systému společenských vztahů, jako reálný nositel těchto vztahů. V tom je pozitivní jádro toho názoru, který tvrdí, že pojetí osobnosti spadá do společenské, a ne psychologické kategorie. To nevylučuje to, že sama osobnost jako realita, jako kousek skutečnosti, mající různorodé vlastnosti – i přírodní, a nejen společenské – je předmětem studia různých věd, z nichž každá ji studuje z pohledu svých specifických souvislostí a vztahů. Mezi tyto vědy nezbytně patří psychologie, protože není osobnosti bez psychiky, navíc bez vědomí.

Člověk je individualita, protože má zvláštní, jedinečné, neopakovatelné vlastnosti; člověk je osobnost, protože vědomě vymezuje své vztahy s okolím. Člověk je osobnost, protože má tvář. Člověk je v maximální míře osobnost, když je v něm minimum neutrality, lhostejnosti, nevšímavosti, maximum „příslušnosti“ ve vztahu ke všemu společensky významnému. Proto pro člověka jako pro osobnost má takový základní význam pochopení smysl nejen jako znalost, ale i jako vztah. Bez pochopení, bez schopnosti uvědoměle zaujmout určitou pozici se nejedná o osobnost.

Teze o průběhu psychologických procesů na různých úrovních má základní význam pro pochopení psychologické struktury samotné osobnosti. Kupříkladu je otázka osobnosti jako psychologického subjektu bezprostředně spojena se vztahem mimovolných a také volných procesů. Subjekt je ve specifickém významu slova subjekt uvědomělé „volné“ činnosti. Jeho jádro tvoří vědomé pohnutky – motivy uvědomělých událostí. Každá osobnost je subjektem ve významu JÁ, avšak pochopení osobnosti v závislosti na psychologii nemůže být omezeno k pochopení subjektu v tomto úzkém specifickém smyslu. Psychický obsah lidské osobnosti se nevyčerpává motivy uvědomělé činnosti; zahrnuje také různorodost nevědomých tendencí – popudů jeho mimovolní činnosti. Já jako subjekt je útvar, neoddělitelný od vícevrstevnatého souboru tendencí, tvořících dohromady psychologickou podstatu osobnosti. V celkové charakteristice osobnosti je potřeba ještě vzít v úvahu její „ideologii“, názory, používaných člověkem jako principy, na základě kterých probíhá hodnocení svých i cizích činů, určených těmi či jinými pohnutkami, ale které sami nevystupují jako pohnutky jeho činnosti.

## Пříloha 2 – Originál odborného textu

### Вербальные и невербальные коммуникации.

#### ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- Совершенствование навыков вербального общения
- Устная речь по-прежнему остается самым распространенным способом коммуникации.

Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию. Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята. Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная коммуникация требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх. Работу над устной речью можно начать с расширения словарного запаса. Вспомните Мартина Идена Д. Лондона, который, решив стать писателем, ежедневно стал учить определенное количество новых слов. Это ему помогло. Сейчас обычно если и учат новые слова, так только при изучении иностранного языка. Хотя расширять свой словарный запас надо как тем, у кого он невелик, так и тем, чья профессия этого требует (писатель, оратор, переводчик, политик и т.п.). Если вы ясно понимаете, что именно хотите сказать, и ваш словарный запас достаточно велик, то вы наверняка сумеете точно выразить свою мысль и предотвратите возможные недоразумения. И напротив, люди, у которых сумбур и в мыслях и в словах, постоянно рискуют попасть впросак. Зачастую люди стесняются пользоваться своим богатым словарным запасом, не желая щеголять образованностью, опасаясь показаться заносчивыми.

Очень важной способностью, связанной с устной речью, является умение удерживать внимание слушателей. Если, выступая с докладом, вы будете смотреть кому-либо из слушателей прямо в глаза, то его ответное внимание вам будет гарантировано. И наоборот, если вы будете излагать свои мысли монотонным голосом, уткнувшись в заранее подготовленную бумажку, то очень скоро обнаружите, что аудитория не слушает вас. Визуальный контакт с аудиторией полезен еще и потому, что позволяет докладчику оценить реакцию слушателей. Самым эффективным, как правило, бывает личное общение, то есть коммуникация, в которой участвуют два человека. Так, в политике давно известен факт, что личное общение с избирателями повышает шансы кандидата на успех в избирательной кампании.

Как добиться, чтобы ваше общение с супругом, учителем, начальником или с понравившейся вам девушкой было более эффективным? Психологи установили, что общению больше способствуют открытые вопросы. При ответе на закрытый вопрос ("Вам нравится ваша работа?") можно ограничиться простым "да" или "нет", тогда как открытый вопрос ("Что вам нравится в вашей работе?") требует развернутого ответа.

#### Совершенствование навыков письменной речи

Люди пользуются письменной коммуникацией реже, чем устной. Но с приходом электронной почты важность письменного общения сильно возросла.

Работодатели при отборе кандидатов на вакантные места все большее внимание обращают на их умение грамотно излагать свои мысли на бумаге. Если при поступлении на работу вам предлагается заполнить анкету, то это может означать, что работодатель таким образом предполагает проверить ваши знания грамматики и орфографии.

Любое письменное сообщение имеет одно несомненное преимущество перед устным. Составляя его, вы имеете возможность подумать, привести в порядок свои мысли и в случае необходимости даже переписать набело. Однако нужно отметить и два недостатка письменной коммуникации. Во-первых, письменное сообщение не может передать интонации вашего голоса и жестикуляцию (часто, но не всегда: смайлики - большое достижение человечества ;-)), а во-вторых, вы лишены мгновенной обратной связи с читателем. Чтобы устранить первый недостаток, имеет смысл привнести в ваше послание эмоциональную нотку. Здесь, как и в устной коммуникации, хорошую службу вам может сослужить богатый

словарный запас. Вторая проблема легко решается, если вам известны образовательный уровень, интересы и словарный запас людей, к которым вы обращаетесь. Короткое сообщение, написанное простым языком, как правило, более понятно людям.

### **Денотаты и коннотации**

Денотатом называют предметное значение слова или, говоря иначе, его словарное определение. Например, толковый словарь определяет понятие "отец" как "родитель мужского пола". Это определение и является денотатом данного слова. Понятие "коммунизм" определяется как "общественный строй с общественной собственностью на средства производства".

Но, кроме этого, оба названных нами слова, "отец" и "коммунизм", имеют эмоциональную окраску, то есть несут в себе особый смысл, которого словарное определение не может раскрыть полностью. При определении денотативного и коннотативного значения слова вы можете столкнуться с некоторыми проблемами. Многие слова имеют не одно, а несколько значений, другие в обиходном употреблении приобретают новые значения. Зачастую только контекст помогает понять, что обозначало то или иное употребленное в разговоре слово. Например, вам говорят: "У меня есть отличная трава!" Чтобы не попасть впросак, вам нужно точно знать, о какой "траве" идет речь. Если человек, воскликнувший это, похож на коммивояжера фирмы "Цветы и семена", можно надеяться, что вам предлагают траву для газона перед вашим домом. Однако если у вашего собеседника бегающие глаза, странные движения и неровная речь, то можно предполагать и некоторое иное значение этого невинного слова.

Работодателям хорошо известно различие между денотативным и коннотативным значениями слов. Так, просто изменив название той или иной рабочей должности, можно сделать ее более привлекательной, несмотря на то, что ее содержание останется прежним. Представьте, что вам нужно нанять человека, который следил бы за чистотой в доме: вытирал пыль, подметал и пылесосил полы, поддерживал порядок на кухне и в двух ваннных комнатах и чистил столовое серебро. Можно дать объявление в газету о том, что вам требуется "уборщица" или "прислуга", а можно указать, что вы ищете "технического работника с широким кругом обязанностей". Ясно, что последнее название обеспечивает потенциальному работнику более высокий социальный статус, делает его труд более престижным. Говоря иными словами, словосочетание "технический работник" имеет более благоприятное коннотативное звучание. Подумайте, как изменится отношение людей к секретарскому труду, если перестать пользоваться словами "машинистка" или "секретарша", а избрать более благозвучное название профессии, например "секретарь-референт" или "помощник директора". Кстати, именно такую эволюцию прошла эта профессия в последние годы в нашей стране ;-).

Не только работодатели уделяют большое внимание коннотативным значениям слов. Очень важны коннотации и для работников рекламного бизнеса. Для грамотной рекламы необходимы слова с мощным эмоциональным звучанием, как позитивным, так и негативным. Такие слова, как "грязь", "бактерии", "пятно", "ржавчина", "боль", "усталость", которые мы ежедневно слышим в рекламных роликах, пробуждают у нас негативные чувства. Затем, как правило, рекламодатель предлагает продукт, который "очищает", "облегчает", "успокаивает" или "стимулирует", то есть рекламодатель употребляет слова с мощным позитивным звучанием.

### **Ассертивность**

Ассертивностью называют способность человека отстаивать свои права. Имеется "тройственный принцип", который заключается в следующем: оказываясь в конфликтной ситуации, будьте тверды, честны и дружелюбны. Ваша твердость не позволит оппоненту манипулировать вами или запугивать вас. Ваша честность не позволит вам оказаться втянутым в аморальную ситуацию, даже если вас будут провоцировать на это. Ваше дружелюбие даст понять вашим оппонентам, что вы готовы к сотрудничеству.

Психологи советуют в конфликтных ситуациях поступать так, как подсказывают вам ваши чувства. Если вы чем-то расстроены, обижены, подавлены или считаете, что вас несправедливо отчитали, сразу же скажите об этом. Поверьте, гораздо лучше прямо заявить о своих чувствах, чем носить их в себе и выплескивать на кого попало. При этом совсем не

обязательно стучать по столу кулаком или хватать обидчика за грудки, достаточно просто сказать: "Мне это не нравится", и это умиротворит ваш гнев.

Агрессивная, обвинительная тактика не приводит к разрешению конфликта, наоборот, она заставляет людей защищаться и упорствовать в своем мнении. Рекомендуется в таких случаях использовать "я - утверждения" вместо "ты – утверждений", то есть говорить о своих переживаниях, а не о личных качествах оппонента. Например, мать может сказать своему ребенку: "Меня огорчает, что ты не хочешь делиться игрушками с братом". Это будет лучше, чем заявить: "Жадный мальчишка, почему ты никогда не даешь свои игрушки брату?" После того как вы поделитесь чувствами, которые вызывает у вас данная ситуация, можно предложить возможный способ ее разрешения. Так, мать может добавить: "Если ты разрешишь брату поиграть с твоим телефоном, то он, может быть, даст тебе свой грузовик".

### **Структура речевой коммуникации**

Мы уже убедились в том, что в межличностной коммуникации происходит нечто большее, чем просто передача и восприятие слов. Даже точное значение слов возникает из единого комплекса речевых и невербальных средств, которые используются для усиления и подтверждения слов, и даже для насмешки над своими словами и придания им противоположного смысла. В то же время слова, взятые сами по себе, все же являются основным компонентом коммуникации.

Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Кроме этого, это наиболее универсальный способ передачи мысли. На вербальный человеческий язык можно 'перевести' сообщение, созданное с помощью любой другой знаковой системы. Например, сигнал красный свет переводится как 'проезд закрыт', 'остановитесь'; поднятый вверх палец, прикрытый ладонью другой руки, как 'прошу дополнительную минуту перерыва' в спортивных состязаниях и т.п.

Речевая сторона коммуникации имеет сложную многоярусную структуру (от дифференциального признака фонемы до текста и интертекста) и выступает в различных стилистических разновидностях (различные стили и жанры, разговорный и литературный язык, диалекты и социолекты и т.п.). Все речевые характеристики и другие компоненты коммуникативного акта способствуют его (успешной либо неуспешной) реализации. Говоря с другими, мы выбираем из обширного инвентаря (в современной лингвистике иногда говорят: поля) возможных средств речевой и неречевой коммуникации те средства, которые нам кажутся наиболее подходящими для выражения наших мыслей в данной ситуации. Это – социально значимый выбор. Процесс этот и бесконечен, и бесконечно многообразен.

Поэт О.Э.Мандельштам писал: "Я слово позабыл, что я хотел сказать: слепая ласточка в чертог теней вернется...". Сколько таких ласточек не долетают до цели, и сколько не могут покинуть своего гнезда в 'чертоге теней' – столько неточных высказываний и невысказанных мыслей тянутся за нами в жизни и общении.

Система, обеспечивающая речевую коммуникацию – человеческий язык – изучается языкознанием. Не имея возможности изложить теорию языка в рамках пособия по коммуникации, рекомендуем обратиться к учебникам по лингвистике. Считается, что существует два 'классических' учебника: учебник А.А.Реформатского и учебник Ю.С.Маслова. Помимо собственно языкознания, речевое общение изучается в смежных науках: социальной лингвистике и психолингвистике, а также в самой психологии.

Остановимся на самых общих коммуникативных характеристиках речи. С точки зрения теории коммуникации, речь включается в единый коммуникативный акт и проявляет следующие свойства:

речь является частью коммуникативной культуры и культуры вообще,  
речь способствует формированию общественной роли (social identity) коммуниканта,  
с помощью речи осуществляется взаимное общественное признание коммуникантов,  
в речевой коммуникации создаются социальные значения.

В речевой коммуникации мы еще раз убеждаемся, что слова не являются просто знаками для обозначения предметов или классов предметов. Говоря, используя слова в коммуникации, мы создаем целые системы идей, верований, мифов, свойственных определенному сообществу,

определенной культуре (примеры: establishment, авось, партия) это особенно хорошо видно при попытке перевести высказывания с этими словами. Иногда иностранцу приходится читать целую лекцию о межкультурных соответствиях, прежде чем он начнет правильно понимать и употреблять даже кажущиеся схожими слова и стоящие за ними понятия. Даже вполне переводимые лексемы имеют разную культурную, и следовательно, коммуникативную ценность (хлеб, деньги). Внутри одной культуры также можно увидеть различия в употреблении слов (однозначный).

То, как мы говорим, дает представление другому коммуниканту, о том, кем мы являемся. Можно переформулировать известную поговорку: Скажи мне, и я скажу, кто ты. Это в особенности очевидно, когда коммуникант исполняет определенную социальную роль (капитан команды, руководитель предприятия, директор школы – вспомните фильм “Чучело”: и мимика, и внешний вид, и интонация приветствия соответствуют статусу директора и представлению об этой роли). Даже временный выход из роли (например, в политической сфере: президент, играющий в теннис или сидящий за партой, беседующий по душам простым языком с народом) значим на фоне основного набора ролей для той или иной коммуникативной личности. Паралингвистические средства здесь также значимы, как видно даже из метафоры снисходительный тон. Известно, что Н.С.Хрущев в свое время снизошел (спустился всего на одну ступеньку) к Мао Цзе-Дуну, что ознаменовало начало эпохи охлаждения в отношениях между Китаем и СССР. В августе 1991 довольно фривольная беседа с первым и последним президентом СССР А.Боровика сопровождалась похлопыванием по плечу Горбачева журналистом. Нарушение статусных ролей происходит одновременно в вербальной и невербальной сферах и является знаковым: само нарушение несет новую информацию.

Используя речь, мы можем признавать социальный статус собеседника, либо не признавать его. Мы обращаемся Ваше величество к действующему монарху: Ваше величество, но после революции сторонники прежней монархической власти продолжают употреблять словесный знак статуса собеседника, подчеркивая свою верность ему и противодействуя этими словами изменившейся реальности. Статусная функция речи видна и в обращении к старшему по званию в армии: Yes, sir! говорят даже при обращении к женщине-военному. Сравните разную статусность слов: Привет! и Здравствуйте! Статус воспитывается: разговор с детьми (сюсюканье или ‘как со взрослым’) способствует формированию тех или иных черт у развивающейся личности.

Выбор словесных средств, также как и сопровождающих их невербальных, способствует формированию и пониманию определенных социальных ситуаций. Комплимент женщине не всегда действительно говорит о том, что она хорошо выглядит. Этот ‘коммуникативный ход’, скорее, устанавливает различные социальные статусы коммуникантов. Разговоры в женской и мужской компании ведутся с разным набором допустимых лексических единиц; в смешанной компании также не допускается употребление грубой или ругательной лексики, хотя последнее в наше время справедливо только для определенной возрастной и социокультурной группы.

#### **Успешность коммуникации и коммуникативные навыки**

Поведение коммуникантов в процессе общения преследует определенные цели (см. Лекцию Для достижения коммуникативных целей мы пользуемся определенными приемами, которые (в зависимости от уровня рассмотрения) называют коммуникативными стратегиями, коммуникативными тактиками и коммуникативными навыками.

Коммуникативной целью будем называть (вслед за Е.В.Клюевым) стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт. Объявить импичмент, подать на развод, взять на себя обязательства по послепродажному обслуживанию – это ключевые речевые составляющие коммуникативного поведения в данной ситуации, реализующие ту или иную коммуникативную интенцию, то есть, намерение индивида-коммуниканта (или корпоративного коммуниканта, представляющегося как индивид) осуществить то или иное действие через коммуникативный акт или с его помощью.

Коммуникативные цели и интенции осуществляются не в вакууме, а в среде интенций и целей других коммуникантов, поэтому между словом и делом всегда – пропасть. Например,

осуществить деприватизацию – интенция левых радикалов – наверняка встретит сопротивление противоположной интенции других участников социального коммуникативного процесса, социальной коммуникативной среды.

В коммуникативной среде в определенный период устанавливаются регламентированные обществом коммуникативные конвенции. Так, наивысшую степень регламентации коммуникативных конвенций мы наблюдаем в законодательных собраниях ряда стран (этапы прохождения законопроектов), сравните это с митингом, где решения принимаются ‘с голоса’ (термин Государственной думы, показывающий коммуникативную некомпетентность и недоразвитость российской демократии).

Судебная или научная речь – еще один пример конвенций, различающийся и между национальными коммуникативными культурами. Так, в США судебно-юридический дискурс является частью общей и даже массовой культуры. Вспомните, какое огромное количество художественных фильмов посвящено судебным разбирательствам. В России же человек признается виновным на момент обвинения: Нет дыма без огня. Таким образом, за доказательство принимаются слова, а не дела – явный случай семиотического идеализма и коммуникативной некомпетентности. Получается, что мифологическая ‘справедливость’ приводит к безнаказанным обыскам и задержаниям на улицах совершенно невинных людей. Но эти случаи доказывают и то, что слово на самом деле является делом, речедействием.

Коммуникативная стратегия – это часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели, как пишет Е.В.Клюев, “стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт”. Стратегия – общая рамка, канва поведения, которая может включать и отступления от цели в отдельных шагах. Продавцов, в частности, учат стратегии продажи товара через коммуникацию с покупателем. Иногда продавец может высказаться плохо о том или ином товаре. Но при этом он неявно рекламирует другой имеющийся товар! Продавец (в особенности уличный распространитель) может использовать невербальные приемы (предложение вместе посмотреть брошюру с иллюстрациями – проникновение в личное пространство потенциального покупателя). Мы каждый день используем определенную стратегию приветствия для разных людей и для разных целей коммуникации с этими людьми. Многие стратегии ритуализируются, превращаются в речевые конвенции и теряют ‘рематичность’, информативность. Нарушение конвенций, напротив, может рассматриваться как ‘сообщение’ Если вы часто опаздываете, и оправдываете свое опоздание, например, плохой работой транспорта, то вам перестают верить. Когда же это на самом деле происходит, то вашей правде не верят. В этом случае можно даже придумать парадоксальный принцип: соври, чтобы поверили. Аналогии в политике напрашиваются сами собой: нельзя повторять один и тот же аргумент или лозунг: он теряет информативность и степень доверия к нему также падает: Слова ветшают, как платье.

Коммуникативная тактика, в противовес стратегии, как общей канве коммуникативного поведения, рассматривается как совокупность практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия. Коммуникативная тактика – более мелкий масштаб рассмотрения коммуникативного процесса, по сравнению с коммуникативной стратегией. Она соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений.

Коммуникативное намерение (задача) – тактический ход, являющийся практическим средством движения к соответствующей коммуникативной цели. Вспомните предыдущий пример с ‘временной откровенностью’ перед покупателем. Такая же ‘временная откровенность’ содержится в риторических фигурах политиков, признающих: “Мы не ангелы, мы простые люди”, хотя коммуникативной целью является убедить избирателя именно почти в ‘божественной’ исключительности потенциального избранника. Для этого могут использоваться также невербальные элементы коммуникации (простая одежда, президент в домашней обстановке и свитере и другие приемы имиджмейкерства). Намерение и цель здесь разные, но в конечном итоге, в рамках стратегии намерение способствует осуществлению общей цели.

Коммуникативный опыт имеет непосредственное отношение к формированию коммуникативной личности. Значения слов хранятся как память о прошлых контекстах и



результатах их употреблений – так и коммуникативный опыт понимается как совокупность представлений об успешных и неуспешных коммуникативных тактиках, ведущих или не ведущих к реализации соответствующих коммуникативных стратегий.

Успешность и неуспешность интертекстуальна, она включается в контекст сегодняшнего дня. Так, на заре развития капитализма реклама типа Наш ассортимент еще шире (реальный пример их воронежской газеты Ва-Банк) могла быть успешной, сейчас это неуспешный тактический ход, который даже может разрушить всю рекламную стратегию торговой компании, подорвав ее авторитет как источника информации. Недаром один из учебников по PR называется Fagewell to Нуре (Прощай, гипербола). В первые предвыборные рекламные кампании в посткоммунистической России популистские лозунги находили ‘сбыт’. Сейчас подобный подход кажется все менее и менее эффективным.

Социально-историческая изменчивость успешности коммуникативных стратегий подтверждает еще раз необходимость постоянной исследовательской работы в области теории и технологии коммуникации. Анализ коммуникативного поведения, в зависимости от его задач, может включать различные аспекты и параметры. В книге Г.Г. Почепцова, например, анализируется коммуникативное поведение политических лидеров и при этом проводится психологический анализ (мотивы, представления, познавательный стиль, темперамент и межличностные характеристики), мотивационный анализ (стремление к достижению результатов, установление близких отношений, получение и осуществление власти, корреляция мотивов с поведением), когнитивный и операционный анализ (система и структура взглядов, модель реальности, и более конкретное ее воплощение в предпочтениях и действиях коммуникативной личности, нарративный анализ (здесь в модель вводится время и понятие последовательности коммуникативных действий; коммуникация рассматривается как текстовое событие, как ‘сказка’ со своими героями и злодеями, этот метод ведет начало от известного исследователя структуры сказок В.Я. Проппа и сейчас очень популярен при анализе телевизионных и радионовостей), бинарный контент-анализ (анализ высказываний, дискурса по принципу +/-), ролевой анализ (роли политических деятелей, например, по Берну: киндер-сюрприз, мальчики в розовых штанишках).

Специалист по ПР должен владеть основными представлениями и основными понятиями различных видов анализа коммуникативного поведения индивида. Комплексный, многофакторный анализ в наибольшей степени полно позволяет ‘разложить по полочкам’ континуум коммуникативной деятельности. Реальность такова, что параметры и факторы, учитываемые в разных видах анализа действуют одновременно или параллельно, или последовательно, но в любом случае нерасчлененно. Задача исследователя увидеть в этом конгломерате отдельные причины и факторы в соответствии с известными ему методами. В конкретной же ситуации от специалиста по коммуникации может потребоваться даже создание новых подходов и методов анализа.

Специалист, работающий в той или иной сфере общественной коммуникации, должен обладать определенными коммуникативными навыками, то есть, он должен уметь эффективно формировать коммуникативную стратегию; уметь эффективно пользоваться разнообразными тактическими приемами коммуникации; уметь эффективно представлять себя (или свою компанию) как участника коммуникативного процесса.

Под эффективностью здесь подразумевается соотнесение вербальных и невербальных приемов с целями и задачами коммуникации, коммуникативной интенцией и перспективой, системная спаянность элементов коммуникативной стратегии, практическая целесообразность отдельных тактических ходов.

### **НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;
- наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55% - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,
- мимика (выражение лица),
- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,
- его диапазон,
- тональность,
- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,
- паузы,
- смех и т.д.

Мы будем изучать три подсистемы, имеющие наибольшее значение, несущие максимум информации о собеседнике – взгляд, пространственную и оптико-кинетическую подсистемы.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные, интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения (Почепцов, Г. Г. Фатическая метакоммуникация // Семантика и прагматика синтаксических единств. Калинин, 1981. 52стр). Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Т. А. ван Дейк (Ван Дейк, Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989. 34ст) в качестве одного из уровней анализа высказывания выделяет Паралингвистическую деятельность и относит к ней дейктические и прочие жесты, выражение лица, движение тела и физические контакты между участниками.

В принципе, к невербальной сфере относятся силенциальные и акциональные компоненты общения. Акциональные компоненты представляют собой действия коммуникантов, сопровождающие речь. Например, в ответ на просьбу говорящего что-либо сделать (скажем, включить свет, передать газету и т. д.) адресат может выполнить требуемое действие. Таким образом, невербальные действия могут чередоваться с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный, мир. Под ним понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

### **Обмен невербальной информацией**

Хотя вербальные символы (слова) — основное наше средство для кодирования идей, предназначенных к передаче, мы используем и невербальные символы для трансляции сообщений. В невербальной коммуникации используются любые символы, кроме слов. Зачастую невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усиливать или изменять смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, например, улыбки и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения — все это примеры невербальной коммуникации. Использование пальца как указующего перста, прикрывание рта рукой, прикосновение, вялая поза также относятся к невербальным способам передачи значения (смысла).

По мнению антрополога Эдуарда Т. Холла, лидер ООП Ясир Арафат носит темные очки, чтобы люди не могли наблюдать за его реакциями по расширению его зрачков. Ученые недавно установили, что зрачки расширяются, когда вас что-то заинтересовывает. По Холлу, о реакции зрачков в арабском мире знают уже сотни лет.

Еще одна разновидность невербальной коммуникации формируется тем, как мы произносим слова. Имеются в виду интонация, модуляция голоса, плавность речи и т.п. Как известно из опыта, то, как мы произносим слова, может существенно изменять их смысл. Вопрос: “У вас есть какие-нибудь идеи?” — на бумаге означает очевидный запрос о предложениях. Произнесенный резким авторитарным тоном с раздражением во взгляде этот же вопрос может быть истолкован следующим образом: “Если вы знаете, что для вас хорошо, а что плохо, не предлагайте никаких идей, которые противоречат моим”.

Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Это имеет принципиальное значение. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим. Подобным образом если кто-то говорит: “Хорошо... я дам поручение” — то пауза после слова “хорошо” может служить признаком того, что руководитель не хочет этого делать, сейчас слишком занят, не хочет давать поручения или не знает, что именно следует предпринять.

Вообразите сцену, которая иллюстрирует, как невербальные символы могут создавать шум в процессе обмена информацией. Вы входите в кабинет вашего руководителя, чтобы получить определенную информацию о проекте, над которым вы работаете. Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: “Чем могу быть вам полезен?”

Хотя его слова сами по себе не имеют негативного смысла, язык поз и жестов ясно указывает, что вы — нежелательное отвлечение от его работы. С каким чувством вы будете задавать вопросы? Какие мысли придут вам в голову скорее всего, когда в следующий раз у вас возникнет вопрос к руководителю? Можно думать, они никоим образом не будут позитивными. Представьте теперь, как при вашем появлении в кабинете, руководитель, напротив, сразу поднимает на вас взор, приветливо улыбается и бодрым тоном обращается к вам: “Как продвигается проект? Чем могу быть вам полезен?”

Руководитель, который использовал негативные символы языка поз и жестов, может быть, на самом деле хочет помочь подчиненным так же, как тот, чьи невербальные символы излучают тепло. Слова-то в обоих случаях произносятся одни и те же. Однако в данном случае, как часто бывает в разговорах людей, невербальные символы полностью подавляют вербальные. Важный вывод из этого примера таков: нужно добиваться, чтобы используемые вами для передачи невербальные символы соответствовали идее, которую вы намереваетесь сообщить. В противном случае невербальные символы создают такой шум, что реципиенты почти наверняка неправильно воспримут сообщение.

Как и семантические барьеры, культурные различия при обмене невербальной информацией могут создавать значительные преграды для понимания. Так, приняв от японца визитную карточку, следует сразу же прочитать ее и усвоить. Если вы положите ее в карман, вы тем самым сообщите японцу, что его считают несущественным человеком. Еще один пример культурных различий в невербальной коммуникации — склонность американцев с недоумением реагировать на “каменное выражение” лица у собеседников, в то время как улыбка не часто гостит на лицах русских и немцев.

Итак, через невербальные проявления собеседник демонстрирует свое истинное отношение к происходящему. И наша задача, в данном случае, эти проявления увидеть и интерпретировать, т.е. понять, что за ними кроется. Кроме этого, осознавая и управляя своим собственным невербальным поведением, Вы получаете в пользование очень действенный инструмент присоединения к собеседнику и воздействия на него.

#### **Общее представление об языке телодвижений**

конецу XX столетия появился новый тип ученого-социолога -специалиста в области невербалики. Как орнитолог наслаждается наблюдением за поведением птиц, так и невербалика наслаждается наблюдением за невербальными знаками и сигналами при общении людей. Он наблюдает за ними на официальных приемах, на пляже, по телевидению, на работе - повсюду, где люди взаимодействуют между собой. Он изучает поведение людей, стремясь больше узнать о поступках своих товарищей для того, чтобы тем самым больше узнать о себе и о том, как улучшить свои взаимоотношения с другими людьми. Кажется почти невероятным, что более чем за миллион лет эволюции человека невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала шестидесятых годов, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, проделанные учеными - бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни.

Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер классифицировался как хороший или плохой судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации. Когда стали популярными звуковые фильмы и уже меньше внимания уделялось невербальным аспектам актерского мастерства, многие актеры немого кино ушли со сцены, а на экране стали преобладать актеры с ярко выраженными вербальными способностями.

Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на, за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%, и за счет невербальных средств на 55%. Профессор Бердвиссл проделал аналогичные исследования относительно доли невербальных средств в общении людей. Он установил, что в среднем человек говорит словами только в течение 10-11 минут в день, и что каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Как и Мейерабиан, он обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для "обсуждения" межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо

словесных сообщений. Например, женщина может послать мужчине убийственный взгляд, и она совершенно четко передаст ему свое отношение, даже не раскрыв при этом рта.

### **Восприимчивость, Интуиция и Предчувствия**

Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать эти сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда мы говорим, что у нас предчувствие, или что "шестое чувство" подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительности имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувством аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что-то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. А невосприимчивый человек, соответственно, не обратит на это внимания и усугубит свою ошибку.

Женщины обычно более чувствительны, чем мужчины и этим объясняется существование такого понятия, как женская интуиция. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчайшие подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.

Эта женская интуиция особенно хорошо развита у женщин, занимающихся воспитанием маленьких детей.

### **Врожденные, Генетические, Приобретенные и Культурно Обусловленные Сигналы**

Несмотря на то, что проделано много исследований, ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются каким-то другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми, глухими, и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербалике благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюдения за жестикулярным поведением различных наций и изучалось поведение наших ближайших антропологических родственников - обезьян и макаков.

Немецкий ученый Айбль - Айбесфельдт установил, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Экман, Фризен и Зорензан подтвердили некоторые высказанные Дарвином предположения о врожденных жестах, когда они изучали выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур. Они установили, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоций, что позволило им заключить, что эти жесты должны быть врожденными.

Существуют также разногласия по поводу того, являются ли некоторые жесты приобретенными и культурно обусловленными или генетическими. Например, большинство мужчин надевают свое пальто, начиная с правого рукава, большинство же женщин начинают надевать пальто с левого рукава. Когда мужчина пропускает женщину на многолюдной улице, он, проходя, обычно разворачивает тело к женщине; женщина же обычно проходит, отвернувшись от него. Делает ли она это инстинктивно, защищая грудь? Является ли это врожденным жестом женщины, или она научилась этому неосознанно, наблюдая за другими женщинами?

Большинство жестов невербального поведения являются приобретенными, и значение многих движений и жестов культурно обусловлено. Рассмотрим эти аспекты "языка тела".

Психологи давно установили, что существующий "язык тела" выражает то, что мы не хотим или не можем сказать. Он гораздо более правдив и искренен, чем все те слова, которые мы говорим друг другу. Врачи-психологи долго изучали этот феномен и пришли к ряду интереснейших выводов. Оказывается, что человек подсознательно доверяет больше не словам, а тому, как они были сказаны. Было установлено, что степень доверия человека словам составляет всего лишь 20%, тогда как степень доверия к невербальному общению

(позе, жестах, взаиморасположению собеседников) – 30%. Но больше всего, как ни странно, мы доверяем интонациям собеседника и другим паралингвистическим компонентам невербального общения (темп речи, пауза, смешки и т.д.).

Если вы проникните в загадки этого удивительного “языка тела”, то без труда сможете понимать все тайные мысли вашего собеседника, сможете понять скучно ли ему с вами, лжет он вам или говорит правду.

### **Качество присутствия и элементы невербального общения**

Всем нам из собственного опыта известно, что в критические моменты жизни простое присутствие другого человеческого существа может быть чрезвычайно благотворным. Люди часто обращаются за психологической помощью именно в такие критические периоды, стремясь обрести в лице свидетеля их личной драмы того, кто обеспечит им поддержку и понимание.

Каждый из нас в той или иной степени чувствителен к проявлениям внимания или невнимания со стороны других людей. Восприимчивость к невербальным проявлениям отношения к нам другого человека отражает базисную человеческую потребность в межличностных отношениях. Чувствительность к невербальным проявлениям предьявляет консультантам требование уделять особое внимание способам “бытия с” клиентом, которые показывают их способность к установлению контакта. Ведь невербальное поведение и те сообщения, которые консультант передаёт посредством него, могут влиять на клиента как позитивным, так и негативным образом. Невербальные проявления могут способствовать доверию, открытости клиента и исследованию важнейших измерений его проблемы, но могут также приводить к недоверию и даже сопротивлению усилиям консультанта.

В данном реферате я хотела бы рассмотреть компоненты качества присутствия, которое можно определить как степень невербального выражения вовлечённости консультанта в контакт с клиентом в ситуации здесь и теперь.

Демонстрация качества присутствия консультантом служит основой установления контакта с клиентом в течение первой встречи и поддержания контакта на протяжении всего процесса психологического консультирования.

Качество присутствия включает в себя как физическое, так и психологическое присутствие в их единстве. Конгруэнтность здесь крайне желательна, однако не стоит забывать, что демонстрация присутствия - это процесс, который требует времени и специальных усилий. В этом процессе произвольное, пусть и неконгруэнтное выражение физического присутствия позволяет настроиться на одну волну с клиентом и приводит к увеличению степени психологического присутствия и аутентичности.

Теперь давайте перейдём к рассмотрению отдельных элементов невербального общения и тех сообщений, которые они могут передавать.

### **Позиция и дистанция**

Расположение лицом к лицу - это наиболее часто практикуемая, хотя и не единственная возможность расположения консультанта и клиента друг к другу. Позиция лицом к лицу, которая задаётся расположением кресел консультанта и клиента в пространстве кабинета - это приглашение к диалогу. “Я расположен к вам, я с вами прямо сейчас” - вот то послание, которое консультант стремится передать клиенту. Такая позиция свидетельствует о готовности консультанта к контакту, сообщает о его вовлечённости в беседу и приглашает клиента к открытому самопредъявлению. Однако иногда готовность консультанта к прямой встрече воспринимается клиентом как угроза. Эта проблема может быть разрешена, если изменить положение кресел и увеличить дистанции между консультантом и клиентом. Располагая кресла под некоторым углом и изменяя дистанцию, можно регулировать степень открытости и участия в контакте. Изначальное расположение кресел под определённым углом и на определённой дистанции задаёт последующие возможности регуляции контактной границы обоими участниками, поэтому обычно кресла ставят на расстоянии 1.5 - 2 метра под небольшим углом.

В разговоре труднее с теми, кто откидывается назад или разваливается в кресле. Наклон консультанта вперед передаёт сообщение “Я с тобой, мне интересен ты и то, что ты хочешь сказать”. А отклонение назад часто сообщает - “Я не совсем с тобой” или “Мне скучно”.

Наклон вперёд может переживаться клиентом, погруженным в болезненные чувства, как поддержка со стороны консультанта, и, наоборот, отклонение назад - как отстранение и нежелание иметь дело с его чувствами. Слишком быстрый, внезапный наклон сокращает дистанцию между консультантом и клиентом, что может нарушить контакт и восприниматься как вызов. Так, например, консультант может сказать: “Итак, я выслушал ваши жалобы, а теперь я хотел бы узнать, в чём вы видите причины всех этих трудностей?”, при этом, как бы нависая над клиентом, резко наклониться вперед. Такое невербальное поведение может придать нежелательный смысл вполне уместному вопросу консультанта. И наоборот, если консультант резко отклонится назад после данной фразы, клиент может воспринять это как нежелание слушать его жалобы и пренебрежение к объяснениям их причин.

Хороший консультант с уважением относится к психологическим границам другого человеческого существа, он внимателен к расстоянию, комфортному для клиента, и использует реакции клиента в качестве обратной связи относительно оптимальной физической дистанции и психологической близости.

### **Открытая поза**

Серьёзно упрощая положение дел, традиционно выделяют открытую и закрытую позы. Открытая поза свидетельствует об открытости консультанта и его восприимчивости к тому, что скажет клиент. Закрытая же поза, явными маркерами которой считаются скрещивания ног или рук, свидетельствует о меньшей вовлечённости в беседу.

Консультанту полезно периодически спрашивать себя: “В какой степени моя поза передает клиенту мою открытость и доступность?” Идеальным вариантом здесь можно считать ситуацию, когда принятие открытой позы является для консультанта естественным, аутентичным поведением. Типичным же является выбор между открытой, но при этом в той или иной степени неудобной, неестественной позой и комфортной, закрытой позой. В такой ситуации нужно как минимум отслеживать перипетии смен открытых и закрытых поз и использовать результаты наблюдения как информацию об особенностях вашего взаимодействия с клиентом. Это возможно, если периодически задаваться вопросом: “Что именно в поведении, реакциях клиента вызывает у меня желание сменить позу?” В ситуации же выбора, например, когда консультант непреклонно сохраняет открытую позу, но при этом всё его внимание сосредотачивается на злости на себя и клиента, пожалуй, лучше занять закрытую, но естественную позу и сконцентрироваться на природе взаимодействия и скрытых в вашей позе посланиях.

Открытая поза не предполагает, что заняв её, консультант отсидит в ней весь сеанс без изменений. Открытая поза только тогда произведёт должное впечатление, когда она будет не напряженной и естественной. Невербальная естественность включает в себя свободное и спокойное использование вашего тела в качестве средства коммуникации. Активная жестикаляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как проявления заинтересованности и дружелюбия, а плавная смена поз и естественное использование жестов свидетельствует о спокойствии консультанта и включенности в контакт и порой напоминает танец.

### **Выражение лица**

Выражение лица является важнейшим источником информации о человеке, особенно о его чувствах. Именно мимические реакции собеседника свидетельствуют о его эмоциональном отклике, служат в качестве средства регуляции процесса коммуникации. Кроме того, лицевая экспрессия является для клиента непосредственной информацией не только об испытываемых консультантом чувствах, но и о его способности сохранять над ними контроль.

Коротко коснёмся некоторых проявлений лицевой экспрессии и тех сообщений, которые они могут с собою нести. Наиболее заметным проявлением мимики является улыбка, которая, не будучи чрезмерно используемой, является хорошим позитивным стимулом. “Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, однако чрезмерная улыбчивость зачастую отражает потребность в одобрении... Натянутая улыбка в неприятной ситуации выдаёт чувства извинения и беспокойства... Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство” (Евсикова. Н.И. 1999)

Сдвинутые брови сами по себе обычно передают неодобрение, однако если консультант изредка сдвигает брови, он тем самым может сообщить клиенту, что не вполне следует за содержанием его речи. Сжатые челюсти могут свидетельствовать о твердости и уверенности, а также об агрессивном настроении. Страх, восторг, или удивление могут заставить слушателя открыть рот, как будто этим чувствам не хватает места внутри. А человек с напряженными ноздрями и опущенными уголками губ мог бы сказать: “Я дышу этим воздухом и нахожусь рядом с вами, но я не одобряю ни этот воздух, ни вас”. Это лишь немногие примеры тех сообщений, которые могут передаваться выражением лица в процессе взаимодействия консультанта и клиента. Отслеживание консультантом подобного рода мимических реакций, как собственных, так и клиента, рефлексия скрытых в них смыслов, могут существенно обогатить процесс терапевтической коммуникации.

### **Визуальный контакт**

Глаза - это, как известно, зеркало души, поэтому визуальный контакт можно выделить в качестве отдельного специфического умения. Прямой визуальный контакт - это еще один способ сказать: “Я с тобой, я хочу услышать то, что ты хочешь сказать”. Как писал Станиславский. К.С. “взгляд - это прямое, непосредственное общение в чистом виде, из души - в душу” (цит. по Лабунской. В.А. 1999). Однако оптимальный вариант на мой взгляд, состоит в том, чтобы поддерживать визуальный контакт, но вместе с тем периодически позволять себе отвлекаться и смотреть на другие объекты, не задерживаясь надолго на них. То есть, визуальный контакт не нарушается, если время от времени вы отводите взгляд. Но если слишком часто отводить взгляд, клиент может воспринять это как нерасположение к нему, а также свидетельствовать о вашем дискомфорте, вызванном уровнем близости в ваших отношениях или личными проблемами, связанными с интимностью. Существует разница между открытым прямым взглядом и его крайностью - пристальным взглядом. Пристальный взгляд производит впечатление активного участия в контакте, на самом же деле зачастую он свидетельствует о “мёртвом контакте”. Пристальный взгляд, как будто человек хочет что-то разглядеть в глазах собеседника, может свидетельствовать также о специфической потребности в отзеркаливании, характерной для клиента с нарциссическим типом личности. Визуальный контакт - это также средство взаимной регуляции процесса беседы. Всем нам из опыта повседневного общения известно, что визуальный контакт легко поддерживается при обсуждении приятной темы, однако собеседники обычно избегают его, когда речь заходит о запутанных или неприятных вопросах. Если говорящий то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, это обычно значит, что он ещё не закончил говорить. По завершении высказывания говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы предлагая тому вступить в разговор.

Некоторым людям трудно вступать в прямой визуальный контакт, и поэтому они избегают его, некоторые боятся выражения какой-то идеи или эмоции и обсуждения определённых тем и отводят глаза, как только “на горизонте” появляется что-то подобное. Если у консультанта есть проблемы с визуальным контактом, если он избегает его, переводит взгляд с объекта на объект, или не сводит глаз с клиента это озадачивает клиента и вызывает напряженность.

Следя за тем, как складывается контакт между вами и клиентом, помните, что визуальный контакт - это процесс взаимодействия двух личностей. Если те или иные проблемы с визуальным контактом возникают не со всеми, а лишь с каким-либо одним клиентом, то тогда имеет смысл рассматривать их как потенциальный источник информации о клиенте. Так, например, если клиент избегает прямого взгляда, отводит глаза и изредка бросает на психолога взгляд исподлобья, то причиной этого может быть, например, пережитый в детстве опыт унижения, когда значимый для него человек ругал его и при этом требовал, чтобы он смотрел ему в глаза.

### **Кивки головой**

Кивки головой - очень хороший способ показать клиенту, что вы его слушаете. Наблюдая за работой профессионалов, убеждаешься в том, насколько терапевтичным оказывается простое кивание головой, в сочетании с хорошим визуальным контактом и реакциями типа “Угу” и “Я понимаю”. Пожалуй, не превзойдённым мастером в этом “простом” деле был Карл Роджерс. К сожалению, на собственном опыте убеждаешься в том, насколько это сложно. Кивки головой



являются для клиента непосредственным подтверждением того, что вы следуете за ним, шаг за шагом понимая сказанное. Это простейшее умение, если его последовательно использовать, начинает выполнять функцию обратной связи. Отсутствие кивков сообщает клиенту о недостатке понимания и необходимости прояснения, а их появление - о том, что смысл, который пытается выразить клиент, уловлен. В заключение хочется заметить, что кивки головой как ничто другое требуют меры, так как при их чрезмерном использовании они скорее раздражают и сбивают с толку, чем способствуют диалогу.

### **Тон, темп и громкость голоса**

Голос является важным средством выражения целого диапазона субъективных чувств и смыслов. Тон и темп речи может многое сказать о эмоциональном состоянии человека. Как правило, скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, возбуждён или обеспокоен. Быстро также говорит тот, кто пытается убедить своего собеседника. Медленная же речь часто свидетельствует об угнетённом состоянии, высокомерии или усталости.

То, насколько громко произносятся отдельные слова, может служить индикатором силы чувств. Та или иная фраза, в зависимости от интонации, может приобретать различный смысл. Так можно говорить уверенным и ноющим, принимающим и извиняющимся, ликующим и пренебрежительным тоном. Зачастую люди реагируют именно на интонацию, а не слова. Реакция клиента на то, что говорит консультант, во многом связана с тем, каким тоном с ним говорят. Поэтому консультанту нужно постоянно стремиться расширять диапазон интонационной выразительности и точно, без двойных посланий, выражать главное послание. Тон голоса должен быть не просто доброжелательным, он должен соответствовать тому, что говорится. С клиентом не стоит говорить слишком громко. Приглушённый голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности.

Одним из проявлений голоса является смех. Смех может звучать мягко и с металлическими нотками, искренне и деланно. В некоторых ситуациях смех - это лучший способ снять напряжённость или избежать погружения в болезненные чувства. Смех и юмор в целом имеют большой положительный потенциал в консультативной практике, и его наличие в умеренных дозах - это признак хорошей атмосферы, однако слишком частые весёлые сессии требуют исследования. Кроме того, не стоит забывать, что такие слова как "высмеивать" и "насмехаться" отражают негативный аспект смеха. Очень важно, чтобы клиент не воспринимал ваши шутки как высмеивание его качеств, поэтому нужно крайне осторожно использовать шутки, в которых мишенью является клиент.

### **Паузы и молчание**

Умение выдерживать паузу является одним из важнейших профессиональных навыков консультанта. Соблюдая паузу, консультант предоставляет возможность говорить клиенту, стимулирует диалог. Наличие пауз создаёт в беседе ощущение неторопливости, продуманности происходящего, поэтому не следует слишком спешить задавать вопросы или комментировать то, что говорит клиент. Пауза даёт возможность добавить что-то к уже сказанному, поправить, уточнить сообщение. Пауза подчёркивает значительность того, что сказано, необходимость осмыслить и понять это. Молчание консультанта акцентирует предоставленную клиенту возможность говорить и, поэтому, когда консультант заговорит в свою очередь, есть основания ожидать, что его будут внимательно слушать.

Время паузы воспринимается в беседе по-особому. Минутная пауза может восприниматься как вечность. Следует помнить, что чрезмерная пауза вызывает тревогу и провоцирует агрессию. Допустимая длительность паузы зависит от стадии консультирования и состояния клиента. Фактически, консультанту следует выдерживать некоторую паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех интеракций, которые содержат непосредственный вопрос. На первой встрече вряд ли стоит затягивать паузу более чем на 20 секунд. В последующем нормальная пауза обычно не превышает 30-40 секунд. А в длительном курсе психологического консультирования пауза может длиться минуты.

Многим начинающим консультантам молчание представляется чем-то угрожающим, фокусирующим на них всё внимание, демонстрируя их профессиональную слабость. Именно так начинающие консультанты описывают периоды молчания. В результате появляется желание сказать хоть что-нибудь - лишь бы прервать молчание. Обычно в таких случаях

консультант задаёт не самый лучший вопрос, который приводит к минимальному отклику клиента. В такой ситуации ответ клиента не столь уж важен, так как и вопрос не был продуман. Консультант может даже не слушать ответ. Такая ситуация возникает всякий раз, когда консультант придерживается мнения, что он несёт ответственность за рассказывание клиента. Как будто говорение является единственным свидетельством того, что клиент работает, а молчание - есть лишь бесполезная трата времени.

На клиентов молчание зачастую оказывает сходное влияние. Они также чувствуют требование говорить и испытывают потребность отвечать, заполняя пустоты в беседе. В связи с этим между консультантом и клиентом может возникнуть тайный договор о заполнении пустот бесполезной болтовнёй клиента. Осознав это, консультант может исправить ситуацию, предложив клиенту при очередной паузе помолчать и сосредоточиться на внутренних переживаниях. Тем самым молчание обретает другой смысл. Сосредоточение на внутреннем опыте (ощущениях, чувствах, образах, фантазиях) требует времени и пауза в данной ситуации является адекватной реакцией консультанта.

Еще одной причиной молчания может быть желание обоих участников остановиться на некоторое время, чтобы осмыслить, суммировать ранее произошедшее, подумать о следствиях. Кроме того, клиент часто нуждается в паузе после периодов самовыражения или вслед за достигнутым инсайтом, чтобы усвоить полученный опыт, интегрировать его в существующую систему внутренних представлений. Для некоторых клиентов такие периоды интегрирующего молчания являются ранее не испытываемым опытом человеческого взаимодействия, прерывание которого было бы серьёзной ошибкой.

Молчание может иметь самые разные значения. Так, например, молчание может свидетельствовать о стремлении скрываться, уединяться и защищаться от других людей. Клиент может использовать молчание, чтобы передать консультанту сообщение: “Я приближаюсь к страшщей меня теме и нуждаюсь в поддержке” или “Я независим и не нуждаюсь в вашем понимании”. Консультант, в свою очередь, посредством молчания может передавать следующие послания: “Я хочу, чтобы мы двигались немного медленнее”, или “Я хочу, чтобы вы больше подумали о только что сказанном”, или “В данный момент я очень внимателен к вашим чувствам”.

Хорошие консультанты часто используют молчание как лучшую технику для особых ситуаций. Это вовсе не значит, что при этом они не активны. Наиболее полезным средством для сосредоточения внимания на текущем моменте является молчаливое фокусирование с целью услышать эхо - эхо внутреннего отклика как клиента, так и консультанта. Молчание также может быть использовано как средство усиления происходящего, например, усиления определённых защитных механизмов и паттернов поведения, чтобы затем, когда они станут более выраженными, сделать их очевидными для клиента. Также можно говорить о молчаливой заботе. Такое молчание имеет место, когда нет подходящих слов для отклика на переживания клиента, например, на чувства, связанные с болезненным опытом утраты. В такой ситуации переживание и выражение чувств важнее всего. В данном случае молчание, прежде всего, передаёт сострадание.

Вышеперечисленные элементы невербальной коммуникации являются очень важными составляющими человеческого общения, постижение которого может стать “царской дорогой” к внутренней жизни клиента, а также в ваш собственный внутренний мир. Невербальные проявления более спонтанны, чем вербальные, и их труднее контролировать. Для консультанта важно уметь “читать” как невербальное поведение клиента, так и собственные невербальные проявления. Отслеживание невербальных проявлений в ходе беседы позволяет их исследовать и выявлять скрытое в них значение. Так, например, если по мере того, как клиент говорит, вы чувствуете возрастание скованности и напряжения в теле, вы можете спросить себя: “Что вызвало мою тревогу?... Какое невербальное послание я передаю сейчас клиенту?” Ваши скрытые сообщения могут быть очень важной информацией о ваших отношениях, поэтому поиск ответов на вопрос - “Что именно вы неосознанно хотели сообщить клиенту, и почему эти сообщения не могут быть выражены вами открыто?” является важной составляющей профессиональной рефлексии. Чем раньше консультант осознает собственную невербальную реакцию, тем больше у него времени для её понимания и

возможности для сохранения контроля над ней. Так например, если клиент сказал или сделал что-то, что вызвало у вас враждебность, следует попытаться контролировать внешнее выражение агрессии и некоторое время порефлексировать о произошедшем. Стремление понять источники вашей агрессии и размышление о том, уместно ли её проявлять, позволяет в некоторой степени отстраниться от эмоции, а значит, и удержаться от её выражения. В обращении с внутренними реакциями консультант сталкивается с противоречивыми требованиями: быть открытым к собственным чувствам и вместе с тем воздерживаться от их внешнего выражения. Это трудная, но заслуживающая усилий задача.

Помимо того, что невербальное поведение само по себе является каналом коммуникации, через невербальные проявления (мимику, жесты, телесные движения и т.д) консультант может осознанно или неосознанно дополнять и модифицировать своё вербальное сообщение. Кнап выделил следующие виды невербальных проявлений:

(1) Подтверждение и повторение. Невербальное поведение может подтверждать и повторять то, что было сказано словами. Например, если в ответ на выражение клиентом болезненных чувств, связанных с воспоминанием ситуации из прошлого, консультант медленно кивая головой, с сопереживающим выражением лица говорит: “Я понимаю, как тяжело вам было в тот момент”, то он невербально подтверждает сообщение сочувствия и понимания.

(2) Отрицание или запутывание. Невербальное поведение может отрицать или запутывать вербальное сообщение. Если консультант в ответ на обращённый к нему вопрос клиента “Кажется, я задел вас своей критикой?” дрожащим голосом отвечает, что он не расстроен и при этом отводит взгляд, избегая визуального контакта, то его невербальное послание отрицает сказанное им. Примером запутывания можно считать ситуацию, когда человек говорит, что он злится на кого-то, но при этом улыбается. В таком случае невербальная реакция запутывает другого. Улыбка в данной ситуации может означать “Я зол на тебя, но опасаясь, что ты от меня отдалишься” или “Я зол, но мне очень некомфортно говорить об этом”.

(3) Усиление и акцентирование. Невербальное поведение может усиливать и акцентировать сказанное, то есть увеличивать интенсивность сказанного и придавать ему ту или иную эмоциональную окраску. Например, если консультант предлагает клиенту обсудить какой-то вопрос с женой, он может ответить: “Я не могу даже представить себе этого”, закрывая при этом глаза руками. Или, например, если консультант отказывает в совете клиенту, пытающемуся в очередной раз переложить ответственность на его плечи, и при этом пристально смотрит на него хмурым взглядом, то он даёт понять клиенту, что он решительно настроен, сердит и готов к конфронтации.

(4) Контроль и регуляция. Невербальные послания часто используются для регуляции и контроля над тем, что происходит в процессе взаимодействия, для контроля над поведением другого. Например, нахмуренные брови одного из участников беседы могут служить для говорящего сообщением о том, что его мысль не вполне понятна, что он нуждается в пояснении. И, наоборот, кивки консультанта свидетельствуют о последовательном понимании речи клиента. Таким образом, осуществляется регуляция темпа рассказа. А посредством отклонения тела консультант может сообщить клиенту о нежелании углубляться в какую-то тему, например в связи с тем, что он не знает, как реагировать и уровень тревоги становится слишком высоким.

В заключение хочется заметить, что все эти, способствующие высокому качеству присутствия специфические умения, несмотря на их очевидную простоту, требуют достаточно большого времени для их практического освоения. И хотя профессиональный тренинг навыков невербального общения может дать хороший результат, постоянная демонстрация, с помощью выше приведённых умений, внимательности, заботы и чувствительности, то есть вовлечённости в контакт с клиентом - это весьма сложная задача, которая может быть решена только тогда, когда они станут расширением человеческих качеств консультанта, реализацией его личных ценностей, а не только составляющими технологии психологической помощи.

## **ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ**

Определение общения.

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения – информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

### **Типы и виды общения**

В психолого-педагогической литературе используются понятия «типы» и «виды» общения как определенные разновидности этого феномена. При этом у ученых, к сожалению, нет единого подхода к тому, что считать типом, а что видом общения.

Б.Т.Парыгин под типами общения понимает различия в общении по его характеру, т.е. по специфике психического состояния и настроения участников коммуникативного акта. По мнению ученого, типологические разновидности общения носят парный и одновременно альтернативный характер:

деловое и игровое общение;

безлично-ролевое и межличностное общение;

духовное и утилитарное общение;

традиционное и инновационное общение.

Видовые различия общения обусловлены их предметной направленностью. В этой связи правомерно говорить об особенностях и специфике политического, религиозного, экономического общения.

Например, предметом политического общения выступает сфера политики, взаимодействие политических партий и их лидеров с представителями различных партий и общественных объединений при решении тех или иных политических вопросов.

При таком подходе, очевидно, что педагогическое общение представляет собой один из видов общения. Предметом такого общения является сфера образования, в которой осуществляется взаимодействие учителей и воспитателей со своими коллегами, учениками и их родителями вокруг вопросов, связанных с обучением и воспитанием учащихся.

Несколько иного взгляда на описание разновидностей общения придерживается А.А.Леонтьев. Автор утверждает, что в исследовании общения неправомерно принимать за простейшую «клеточку» анализа «чистое» межличностное общение в диаде, поскольку каждый человек представляет собой совокупность (ансамбль) общественных отношений. Поэтому автор исходит из того, что общение – это процессы, осуществляющиеся внутри определенной социальной общности – группы, коллектива, общества в целом, процессы, по своей сущности не межличностные, а социальные. Они возникают в силу общественной

потребности, общественной необходимости и реализуют общественные отношения. На основе этого автор выделяет три вида общения: социально-ориентированное общение, групповое предметно-ориентированное общение и личностно-ориентированное общение.

Примером социально-ориентированного общения могут служить лекция, доклад, телевизионное выступление, где лектор или докладчик выступает как представитель общества и решает со своей аудиторией конкретные социальные задачи. Например, рассматривает экологические проблемы конкретного города или региона.

Групповое предметно-ориентированное общение также нацелено на решение социальных задач – организацию коллективного взаимодействия в процессе совместной деятельности. Это общение членов конкретного коллектива друг другом или с представителями другого коллектива. В центре такого общения – проблемы, стоящие перед коллективом, совместная деятельность его представителей.

Личностно-ориентированное общение, представляющее взаимодействие одного человека с другим, далеко не однородно. Это может быть еловое общение партнеров, обслуживающее конкретную совместную деятельность (например, подготовку к экзамену, соревнованию или концерту). Но это может быть также общение, в центре которого находится не какая-либо деятельность, личностные проблемы общающихся, например, выяснение отношений между друзьями или объяснение в любви между юношей и девушкой.

Говоря о видах общения, многие исследователи выделяют деловое и личностное общение. Эти термины довольно часто встречаются как в педагогической литературе, так и в обиходе.

Деловое общение (его также называют ролевым или функционально-ролевым общением) направлено на организацию какой-либо совместной деятельности, того или иного дела. В центре такого общения – интересы дела, функциональные обязанности партнеров, вклад каждого из них в достижение результата, а личностные особенности партнеров: их симпатии или антипатии, чувства, настроение, психическое или физическое состояние как бы отодвигаются на задний план.

В центре личностного (или межличностного) общения, напротив, находятся психологические, физиологические, нравственные и иные личные проблемы партнеров: их интересы, склонности, настроение, отношения с окружающими, самочувствие и т.п. Деловые проблемы в таком общении не столь значимы для партнеров, дело может подождать, его можно завершить и после решения личных вопросов.

В педагогическом процессе деловое и личностное общение довольно тесно переплетаются и неотрывны друг от друга. Учитель не только обращает внимание на то, выполняет или нет ученик задания учителя, какими способами он получил правильный ответ. От взгляда опытного педагога не скроется физическое или психическое состояние ученика, его радостное или подавленное настроение, наличие внутренней тревоги, озабоченности чем-либо.

### **Личность как субъект общения**

Свойства личности

Понятие личности, так же как и понятие индивида, выражает целостность субъекта жизни. Но личность представляет собой целостное образование особого рода. Личность не есть целостность, обусловленная генотипически: личностью не рождаются, личностью становятся.

Личность есть относительно поздний продукт общественно-исторического и онтогенетического развития человека.

Формирование личности есть процесс, прямо не совпадающий с процессом прижизненного изменения природных свойств индивида в ходе его приспособления к внешней среде. Человек как природное существо есть индивид, обладающий той или иной физической конституцией, типом нервной системы, темпераментом, динамическими силами биологических потребностей и многими другими чертами, которые в ходе онтогенетического развития многообразно меняются. Однако, не изменения этих врожденных свойств человека порождают его личность.

Личность есть специальное человеческое образование, которое так же не может быть выведено из его приспособительной деятельности, как не могут быть выведены из нее его сознание или его человеческие потребности. Как и сознание человека, так и его потребности, личность человека тоже «производится» — создается общественными отношениями, в

которые индивид вступает в своей деятельности. То, что при этом меняются и некоторые его особенности как индивида, составляет не причину, а следствие формирования его личности.

Другими словами: особенности, характеризующие одно единство (индивида), не просто переходят в особенности другого единства, другого образования (личности), так что первые уничтожаются; они сохраняются, но именно как особенности индивида. Так, особенности высшей нервной деятельности индивида не становятся особенностями его личности и не определяют ее. Хотя функционирование нервной системы составляет, конечно, необходимую предпосылку развития личности, но ее тип вовсе не является тем «скелетом», на котором она «надстраивается». Сила или слабость нервных процессов, уравновешенность их и т. д. проявляют себя лишь на уровне механизмов, посредством которых реализуется система отношений индивида с миром. Это и определяет неоднозначность их роли в формировании личности.

Личность как индивид есть продукт интеграции процессов, осуществляющих жизненные отношения субъекта. Существует, однако, фундаментальное отличие личности. Оно определяется природой самих порождающих его отношений это специфические для человека общественные отношения, в которые он вступает в своей предметной деятельности. Как мы уже видели, при всем многообразии ее видов и форм, все они характеризуются общностью своего внутреннего строения и предполагают сознательное их регулирование, то есть наличие сознания, а на известных этапах развития также и самосознания субъекта.

Изучение процесса объединения деятельности субъекта, в результате которого формируется его личность, представляет собой капитальную задачу психологического исследования.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

*Следовательно, основное назначение этого процесса заключается в том, чтобы люди контактировали, искали и находили точки соприкосновения друг с другом, взаимодействовали между собой в процессе совместной деятельности, что бы они обменивались информацией и стремились к пониманию друг друга. Поэтому психологи условно выделяют в общении три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.*

*Теперь рассмотрим отдельно каждую из сторон общения, определяя какие свойства личности помогают, а какие мешают взаимодействовать с другими людьми.*

Коммуникативная сторона общения.

Коммуникация – процесс обмена информацией.

В процессе обмена информацией важно, чтобы каждый участник коммуникации правильно понимал свою роль. Другими словами, коммуникатор должен четко излагать необходимую для передачи информацию, а реципиент должен внимательно слушать, воспринимая все сказанное партнером по общению, и только после усвоения всего материала, он может не согласиться с услышанным, сопоставить со своей точкой зрения и т. д.

Мы видим, что для успешного процесса коммуникации человек должен обладать определенным рядом свойств, основными из которых являются: коммуникабельность и коммуникативность. Поскольку необщительному человеку будет трудно осуществлять процесс обмена информацией, так как ее необходимо передавать не просто как сообщение, которыми обмениваются компьютеры определенными порциями в виде электромагнитных сигналов. В процессе коммуникации человек должен учитывать индивидуальные особенности партнера, стараться подать информацию в той форме, которая максимально заинтересует собеседника, подчеркнуть те моменты, на которых следует заострить внимание и попытаться более подробно объяснить то, что не совсем понятно.

К свойствам личности, необходимым в процессе общения, можно отнести способность слушать, вникать, уважать партнера по общению (ведь человека, которого уважаешь всегда выслушиваешь с большей внимательностью, чем того, кто не заслуживает внимания), опытность, образованность и др.

К качествам личности, которые напротив создают помехи коммуникации, относятся вспыльчивость, нетерпеливость, слишком развитая самоуверенность и высокомерие по

отношению к собеседнику (поскольку у человека с такими качествами уже изначально «притуплено» внимание к партнеру по общению, а значит и к получаемой от него информации) и др.

### **Перцептивная сторона общения**

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс восприятия и понимания другого человека, формирования его образа.

Впечатление, которое возникает при восприятии человека, играет важную роль в общении. На основе восприятия человека человеком формируется представление не только о внешнем облике, но также о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках партнера по общению.

Теперь попытаемся определить, какие свойства человека будут способствовать пониманию и восприятию других людей. На мой взгляд, одним из наиболее необходимых для этого качеств является умение слушать собеседника. Поскольку, если человек не может выслушать партнера, он никогда не сможет его понять. Для успешного общения человек так же должен обладать следующими качествами: терпеливостью, воспитанностью, уважением к партнеру по общению, способностью не полностью доверять первому впечатлению, умением отождествлять себя с собеседником, сопереживать и т.д. Так же я считаю, что для того, чтобы понять других людей, человек должен осознать, что у каждого есть свое мнение, своя точка зрения, которые могут полностью не совпадать с утверждениями личности. Если человек не может принять наличия у других несоответствующих с его мнениями утверждений, то он начинает резко критиковать людей, пытается доказать и навязать свою точку зрения, что создает большой барьер в общении между людьми, поскольку у человека, который поделился своими мыслями и не получил никакого понимания, а только критику, возникает чувство нежелания общаться с данным индивидом.

По моему мнению, для восприятия и понимания человека человеком очень важно умение читать невербальные сигналы, так как это позволяет увидеть внутренний мир человека, его реакцию на происходящие события, людей, поскольку эти проявления не контролируются человеком.

К свойствам создающим барьер в перцептивном общении можно отнести неумение слушать, надменность и высокомерие, нетерпеливость и нервозность, вспыльчивость, лицемерие, чрезмерная самоуверенность, навязчивость и т.д.

### **Интерактивная сторона общения**

Интерактивная сторона общения представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений. Действие является одним из главных компонентов общения.

Интерактивная сторона общения проявляется не только через обмен информацией, но и через усилия людей по организации совместных действий, позволяющих партнерам организовывать какую-либо совместную деятельность.

К свойствам, которыми должна обладать личность для успешного интерактивного общения, я бы отнесла организаторские способности, пунктуальность, дисциплинированность, самоорганизованность, умение внушать и манипулировать людьми (в разумных пределах), коммуникативность и когнитивность, самостоятельность, надежность и др.

К качествам личности создающим помехи для интерактивного общения можно отнести свойства противоположные перечисленным, а так же замкнутость, безынициативность, безответственность, неопытность в конкретной области и др.

### **Формирование и свойства личности**

Личностные свойства индивида - свойства, характеризующие его как личность.

В качестве собственно личностных свойств из всего многообразия свойств человека обычно выделяются те, которые обуславливают общественно значимое поведение или деятельность человека. Основное место в них, поэтому занимают система мотивов и задач, которые ставит себе человек, свойства его характера, обуславливающие поступки людей (т. е. те их действия, которые реализуют или выражают отношения человека к другим людям) и способности человека (т. е. свойства, делающие его пригодным к исторически сложившимся формам общественно полезной деятельности).

Из представления о личности, заключенного в первоначальном значении этого слова и указывающего на роль, которую актер играет в пьесе (а в дальнейшем и на ту реальную роль, которую человек играет в жизни), должна быть все же удержана одна существенная черта. Она заключается в том, что личность определяется своими отношениями к окружающему миру, к общественному окружению, к другим людям. Эти отношения реализуются в деятельности людей, в той реальной деятельности, посредством которой люди познают мир (природу и общество) и изменяют его. Никак нельзя вовсе обособить личность от той реальной роли, которую она играет в жизни. Значительность личности определяется не только самими по себе свойствами, но и значительностью тех общественно-исторических сил, носителем которых она выступает.

Личность формируется во взаимодействии, в которое человек вступает с окружающим миром. Во взаимодействии с миром, в осуществляемой им деятельности человек не только проявляется, но и формируется. Поэтому-то такое фундаментальное значение для психологии приобретает деятельность человека. Человеческая личность, т. е. объективная реальность, которая обозначается понятием личность, — это реальный индивид, живой, действующий человек.

В качестве личности человек выступает как единица в системе общественных отношений, как реальный носитель этих отношений. В этом заключается положительное ядро той точки зрения, которая утверждает, что понятие личности есть общественная, а не психологическая категория. Это не исключает, однако, того, что сама личность как реальность, как кусок действительности, обладая многообразными свойствами — и природными, а не только общественными, — является предметом изучения разных наук, каждая из которых изучает ее в своих специфических для нее связях и отношениях. В число этих наук необходимо входит психология, потому что нет личности без психики, более того — без сознания.

Человек есть индивидуальность в силу наличия у него особенных, единичных, неповторимых свойств; человек есть личность в силу того, что он сознательно определяет свое отношение к окружающему. Человек есть личность, поскольку у него свое лицо. Человек есть в максимальной мере личность, когда в нем минимум нейтральности, безразличия, равнодушия, максимум «партийности» по отношению ко всему общественно значимому. Поэтому для человека как личности такое фундаментальное значение имеет сознание не только как знание, но и как отношение. Без сознания, без способности сознательно занять определенную позицию нет личности.

Положение о протекании психических процессов на разных уровнях имеет фундаментальное значение для понимания психологического строения самой личности. В частности, вопрос о личности как психологическом субъекте непосредственно связан с соотношением произвольных и так называемых произвольных процессов. Субъект в специфическом смысле слова — это субъект сознательной, «произвольной» деятельности. Ядро его составляют осознанные побуждения — мотивы сознательных действий. Всякая личность есть субъект в смысле Я, однако понятие личности и применительно к психологии не может быть сведено к понятию субъекта в этом узком специфическом смысле. Психическое содержание человеческой личности не исчерпывается мотивами сознательной деятельности; оно включает в себя также многообразие неосознанных тенденций — побуждений его произвольной деятельности. Я — как субъект — это образование, неотделимое от многоплановой совокупности тенденций, составляющих в целом психологический склад личности. В общей характеристике личности надо еще также учитывать ее «идеологию», идеи, применяемые человеком в качестве принципов, на основе которых им производится оценка своих и чужих поступков, определяемых теми или иными побуждениями, но которые сами не выступают как побуждения его деятельности.



## Пříloha 3

### Руско-český glosář k textu

<b>анализ -а m</b>	analýza, rozbor
~когнитивный	kognitivní
~нарративный	narativní
~ бинарный контент-а.	binární analýza obsahu
<b>асертивность -и ž</b>	asertivita
<b>аудитория -и ž</b>	publikum, posluchačstvo, přednáškový sál
<b>безынициативность -и ž</b>	<i>nedostatek iniciativy</i>
<b>безответственность -и ž</b>	nezodpovědnost, neuváženost
<b>безразличие -я s</b>	lhostejnost, nezájem, netečnost
<b>бессознательный</b>	neuvědomělý
<b>бихевиорист -а m</b>	behaviorista
<b>болтовня -и ž</b>	tlachání, žvanění
<b>бровь -и/брови -ей ž</b>	obočí
~ нахмуренные	svraštělé
~ опущенные	svěšené
~ поднятые в недоумении	rozpaky zvednuté
~ приподнятые	pozvednuté
~ сдвинутые	stažené k sobě
~ сдвигать	pohybovat
<b>верование -я s</b>	víra, náboženství, náboženská představa
<b>весьма и весьма</b>	velmi moc
<b>взаимодействие -я s</b>	součinnost, souhra, vzájemné působení, spolupráce
~ процесс в-я	proces součinnosti
<b>взаимодействовать</b>	navzájem působit
<b>взаиморасположение -я s</b>	vzájemná poloha
<b>взволнованный</b>	rozrušený, znepokojený, rozčilený
<b>взгляд -а m</b>	pohled, výraz (v očích), názor
~ живой	živý
~ обмен в-ами	výměna pohledů
~ остановившийся	upřený
~ отводить в сторону	odvádět pohled do strany/dívat se stranou
~ открытый прямой	otevřený přímý pohled
~ пристальный	upřený
~ раздражение во в-де	podrážděný pohled
~ убийственный	vražedný
~ хмурный	zamračený, zachmuřený
~ исподлобья	úkošem
~ бросать	vrhat
~ переводить	uhýbat
<b>взор -а m</b>	pohled
~ поднять	podívat se
<b>вид -а</b>	vzhled
~ внешний	vnější
<b>включенность -и ž</b>	zaujatost
<b>включённость -и ž</b>	zaujatost
<b>внимание -я s</b>	pozornost
~ ответственное	pozornost
~ заострить	soustředit
<b>внушать</b>	sugerovat, ovlivňovat

<b>вовлечённость -и ž</b>	zapojení se
<b>возбуждённый</b>	rozčilený, vzrušený, rozdrážděný
<b>восприимчивость -и ž</b>	vnímavost
<b>восприятие -я s</b>	vnímání, vjem, apercepce
<b>впечатление -я s</b>	dojem
~ первое	první
<b>враждебность -и ž</b>	nepřátelství, nevraživost
<b>врач-психолог -а m</b>	klinický psycholog
<b>вспыльчивость -и ž</b>	vznětlivost
<b>выплёскивать</b>	vylít, vylít si
~ на кого по <u>па</u> ло	vylít si zlost na tom, kdo vám přišel pod ruku
<b>выражение -я s</b>	výraz
~ ка <u>м</u> енное	kamenný
~ сопережива <u>ю</u> щее	soucitný
~ ли <u>ц</u> а	tváře
~ одобре <u>н</u> ия	souhlasu
~ неодобре <u>н</u> ия	nesouhlasu
<b>выразительность -я s</b>	expresivnost, výraznost
~ интонацион <u>н</u> ая	intonační
<b>высмеивать</b>	posmívat se
<b>высокомерие -я s</b>	domýšlivost
<b>глаз -а m/ глаза - глаз</b>	oči
~ бега <u>ю</u> щие	těkání
~ движе <u>н</u> ие	pohyb
~ своди <u>т</u> ь г. с	odtrhávat pohled
<b>глухонемой</b>	neslyšící
<b>голос -а m</b>	hlas
~ вокаль <u>н</u> ое кач <u>е</u> ство	vokální kvalita
~ гром <u>к</u> ость	hlasitost
~ модуля <u>ц</u> ия	modulace
~ монотон <u>н</u> ый	monotónní
~ невыраз <u>и</u> тельный	nevýrazný
~ отчужд <u>е</u> нный	nepřítomný
~ приглуш <u>е</u> нный	tlumený
<b>движение -я s</b>	pohyb
~ стран <u>н</u> ое	pohybovat se nekoordinovaně
~ телес <u>н</u> ое	pohyb těla
<b>денотат -а m</b>	denotát - jev nebo předmět mimojazykové skutečnosti označený jazykovým výrazem (jazykovou jednotkou, jménem)
<b>деятельность -и ž</b>	činnost
~ совме <u>с</u> тная	společná
<b>диапазон -а m</b>	diapason, hlasový rozsah
<b>дикция -и ž</b>	dikce, výslovnost
<b>дискомфорт -а m</b>	nepohodlí
<b>дистанция -и ž</b>	vzdálenost
<b>дисциплинированность -и ž</b>	disciplinovanost
<b>доклад -а m</b>	referát, přednáška
<b>докладчик -а m</b>	referent, přednášející, řečník
<b>доступность -и ž</b>	přístupnost
<b>единица -и ž</b>	jednotka
~ лексичес <u>к</u> ая	lexikální jednotka
<b>женщина-военный</b>	vojákyně
<b>жест -а m</b>	gesto

~ врождённый	vrozené
~ дейктический	deiktické
~ культурно-обусловленный	kulturně-podmíněný
~ приобретённый	získané, osvojené
<b>жестик<u>у</u>ляция -и <u>ж</u></b>	gestikulace, posuňky, pohyby
<b>жизнь -и <u>ж</u></b>	život
~ обыденная	běžný život
<b>замкн<u>у</u>тость -и <u>ж</u></b>	uzavřenost
<b>заносч<u>и</u>вый</b>	domýšlivý, nafoukaný
<b>запуг<u>и</u>вать</b>	zастраšovat
<b>запут<u>ы</u>вание -я <u>с</u></b>	matení
<b>знач<u>е</u>ние -я <u>с</u></b>	význam
~ фундам <u>е</u> нтальное з.	základní význam
<b>зрач<u>о</u>к -чка <u>т</u></b>	zornice
<b>излаг<u>а</u>ть</b>	vyjádřit
~ мысль	vyjádřit myšlenku
~ чётко	přesně vyložit
~ грамотно	gramotně se vyjádřit
<b>излуч<u>а</u>ть</b>	vyzařovat
~ тепло	teplo
<b>имидж<u>м</u>ейкерство -а <u>т</u></b>	tvorba image (celkového vzezření a vystupování)
<b>имп<u>и</u>чмент -а</b>	impeachment - obžaloba ze zneužití pravomoci
~ объявить	obžalovat
<b>индив<u>и</u>д -а <u>т</u></b>	jedinec, jednotlivец, individuum
<b>индив<u>и</u>д-коммуник<u>а</u>нт -а <u>т</u></b>	individuální komunikant
<b>инс<u>а</u>йт -а <u>т</u></b>	podstata
<b>интер<u>т</u>екст -а <u>т</u></b>	intertext
<b>инт<u>и</u>мность</b>	intimita
<b>инт<u>о</u>нация -и <u>ж</u></b>	intonace, melodie projevu
~ г <u>о</u> лоса	hlasu
<b>инту<u>и</u>ция -и <u>ж</u></b>	intuice
~ женская	ženská
<b>исслед<u>о</u>вать</b>	zkoumat, studovat
<b>исслед<u>о</u>вание -я <u>с</u></b>	výzkum
<b>кан<u>а</u>л -а <u>т</u></b>	cesta
~ визу <u>а</u> льный	vizuální
~ зр <u>и</u> тельный	zraková
<b>кан<u>в</u>а -и <u>ж</u></b>	osnova, základ
~ повед <u>е</u> ния	chování
<b>кив<u>а</u>ние-я <u>с</u></b>	kývání
~ голов <u>о</u> й	kývání hlavou
<b>кив<u>к</u>и</b>	přikývnutí
~ голов <u>о</u> й	přikývnutí hlavou
<b>кин<u>е</u>сика -и <u>ж</u></b>	kinezika
<b>когн<u>е</u>тивность -и <u>ж</u></b>	kognitivnost
<b>код<u>и</u>рование -я <u>с</u></b>	kódování
<b>комм<u>и</u>вояз<u>ж</u>ёр -а <u>т</u></b>	obchodní cestující, obchodní zástupce
<b>комм<u>у</u>никабельность -и <u>ж</u></b>	družnost
<b>комм<u>у</u>ник<u>а</u>нт -а <u>т</u></b>	komunikant
~ корпорат <u>и</u> вный	skupinový
<b>комм<u>у</u>никат<u>и</u>вность -и <u>ж</u></b>	komunikativnost
<b>комм<u>у</u>никат<u>и</u>вный</b>	komunikační, sdělovací

~ акт	k. akt
~ взаимодействие	komunikační interakce
~ деятельность	činnost
~ интенция	intence, záměr, úmysl
~ личность	osoba
~ навык	návyk
~ намерение	záměr
~ опыт	zkušenost
~ поведение	chování
~ среда	prostředí
~ стратегия	strategie
~ тактика	taktika
~ ход	proces
~ цель	cíl
<b>коммуникация -и ž</b>	komunikace, dorozumívání, sdělování
~ вербальная	verbální
~ визуальная	vizuální
~ конвенция	konvence
~ межличностная	mezilidská
~ невербальная	neverbální
~ неречевая	neverbální
~ общественная	společenská
~ письменная	písemná
~ речевая	verbální
~ тактильная	taktilní
~ терапевтическая	léčebná
~ устная	ústní
~ человеческая	lidská
<b>коммуникатор -а m</b>	příjemce
<b>коннотат -а m</b>	konotát
<b>конгруэнтность -и ž</b>	kongruence
<b>коннотация -и ž</b>	konotát – jedná se o část významu znaku – doplněk denotátu
<b>консультант -а m</b>	konzultant, poradce
<b>контакт -а m</b>	kontakt, styk
~ визуальный	vizuální
~ межиндивидуальный	interindividuální
~ мёртвый	mrtvý
<b>контроль -я m</b>	kontrola
<b>корреляция -и ž</b>	korelace
<b>коснётся</b>	dotknout se
<b>лексика -и ž</b>	lexika
~ грубая	hrubá
~ ругательная	hanlivá
<b>лицемерие -я s</b>	přezíravost
<b>лицо -а m</b>	tvář
~ выражение	výraz tváře
<b>маркер -а m</b>	znak
~ метакоммуникативный	metakomunikační
<b>манера -и ž</b>	způsob
~ держаться	vystupování
<b>манипулировать</b>	manipulovat
<b>мика -и ž</b>	mimika
<b>мир -а m</b>	svět

~ предметный	пředmětový
~ ситуационный	situační
<b>мишень -и ž</b>	terč
<b>молчаливый</b>	mlčenlivý
~ забота	péče
~ фокусирование	soustředění
<b>молчание -я s</b>	mlčení
~ интегрирующее	integrační
<b>мотив -а m</b>	motiv
<b>мысль -и ž</b>	myšlenka
<b>навязчивость -и ž</b>	dotěrnost
<b>надменность -и ž</b>	nadutost
<b>надёжность -и ž</b>	spolehlivost
<b>нагрузка -и ž</b>	náklad, hodnota
~ информационная	informační hodnota
<b>наклон -а m</b>	náklon, skloně
~ внезапный	neočekávaný
~ вперёд	dopředu
<b>напряжённость -и ž</b>	napjatost
<b>насмехаться</b>	posmívat se
<b>насмешка над</b>	zasmát se čemu
<b>настроиться на одну волну с...</b>	naladit se na stejnou vlnu s...
<b>настрой -я m</b>	nálada, rozpoložení
<b>настроение -я s</b>	nálada
~ радостное	veselí
~ подавленное	melancholie
<b>невербалика -и ž</b>	neverbalita
<b>невнимание -я s</b>	lhostejnost, nevšímavost
<b>недоумнение -я s</b>	rozpaky
<b>неконгруэнтность -и ž</b>	nekongruence
<b>неопытность -и ž</b>	nezkušenost
<b>неосознано</b>	neuvědoměle, nevědomky
<b>неправомерно</b>	neopodstatněně, nezákonně, nesprávně
<b>нервозность -и ž</b>	nervozita
<b>нетерпеливость -и ž</b>	netrpělivost
<b>неуверенность -и ž</b>	nejistota, pochybnosti
<b>непреклонно</b>	pevně, neoblomně
<b>нерасположение -я s</b>	odpor
<b>Нет дыма без огня.</b>	Není kouře bez ohně.
<b>ноздря -и/ноздри -ей ž</b>	nosní dírka
~ напряжённые	rozšířené nosní dírky
<b>обеспокоенный</b>	znepokojený
<b>обиженный</b>	urazený, dotčený
<b>обиходный</b>	pravidelný, každodenní
<b>обиход -а m</b>	každodennost, všednost, všední život
~ в обиходе	v běžném životě
<b>облик -а m</b>	vzhled
~ внешний	zevnějšek
<b>образование -я s</b>	útvár
~ человеческое	lidský útvár
~ особого рода	útvár zvláštního druhu
<b>общение -я s</b>	kontakt, styk, dorozumění, komunikace
~ безлично-ролевое	neosobní verbální
~ вербальное	verbální

~ группово-предметно ориентированное	skupino-objektově orientovaná
~ деловое	obchodní jednání
~ духовное	duchovní
~ игровое	hravá
~ инновационное	inovační
~ компонент	komunikační komponent
~ силенциальный	zvukový
~ акционный	dějový
~ личное	osobní komunikace/kontakt
~ личностное	osobní
~ лично-ориентированное	osobnostně orientovaná
~ межличностное	mezilidský
~ невербальное	neverbální
~ перцептивное	percepční
~ письменное	písemná komunikace/kontakt
~ процесс	proces
~ речевое	verbální
~ социально-ориентированное	sociálně orientovaná
~ традиционное	tradiční
~ утилитарное	utilitární
~ в диаде	v dyádě
~ людей	lidská
<b>общность</b>	společenství
<b>объяснение в любви</b>	vyznání lásky
<b>огорчать</b>	mrzet
<b>озабоченность</b>	zanepřázdňenost
<b>озадачивать</b>	uvádět do rozpaků
<b>околоречевой</b>	mimoslovní
<b>оптико-кинетический</b>	optiko-kinetický
<b>опасаться</b>	obávat se, bát se
<b>опущенные уголки губ</b>	svěšené koutky úst
<b>оратор -а m</b>	řečník
<b>орфография -и ž</b>	ortografie, pravopis
<b>осмыслить</b>	postihnout smysl, pochopit
<b>особенность</b>	osobitost
<b>осознавать</b>	uvědomovat si, chápat, brát na vědomí
~ ясно	jasně chápat, uvědomovat si
<b>осознано</b>	vědomě
<b>отвлекаться</b>	rozptylovat se
<b>отзеркаливание</b>	zrcadlení
<b>откидываться назад</b>	zaklánět dozadu
<b>отклик</b>	odezva
~ внутренний	vnitřní
~ эмоциональный	emocionální
<b>отклонение назад</b>	odklon dozadu
<b>откровенность</b>	otevřenost
~ временная	dočasná
<b>открытость -и ž</b>	otevřenost, upřímnost
<b>отношение -я s</b>	vztah, poměr
~ межличностное	mezilidský
<b>отодвигать на задний план</b>	odsouvat stanou, do pozadí
<b>отождествлять</b>	ztotožňovat
~ себя с	ztotožňovat se s...

<b>отслеживание -я s</b>	sledování
<b>отстаивать</b>	hájit, chránit, bránit
<b>отстраниться</b>	oprosit se
<b>отчитать</b>	pokárat, vyhubovat
<b>ощущение -я s</b>	pocit, vjem, vnímání
~ неторопливости	neuspěchanosti
~ продуманности	promyšlenosti
<b>пантомимика -и ž</b>	pantomimika
<b>пауза -и ž</b>	pauza, přestávka
~ наличие пауз	množství
<b>переживание -я s</b>	zážitek, prožitek
<b>переживаться</b>	chápat
<b>переживать</b>	zažívat, prožívat, pocit'ovat
<b>переписать</b>	přepsat
~ набело	načisto
<b>перцептивный</b>	perceptuální
<b>побуждение -я s</b>	pohnutka, podnět, motiv
<b>поведение -я s</b>	chování, jednání
~ жестикулярное	gestikulační
~ межсубъектное дистантное	vliv vzdálenosti na chování subjektů
~ невербальное	neverbální
<b>поведенческий</b>	behavioristický
<b>подавленный</b>	skleslý, sklíčený
<b>подбородок -дка m</b>	brada
~ опущенный	pokleslá
<b>поднятый верх палец</b>	vliv vzdálenosti na chování subjektů
<b>подсознательно</b>	podvědomě
<b>поза -и ž</b>	póza, postoj
~ вялая	skleslý
~ закрытая	uzavřená
~ естественная	přirozená
~ комфортная	pohodlná
~ напряженная	křečovitá
~ открытая	otevřená
~ плавная смена поз	plynulá výměna
<b>позиция -и ž</b>	poloha
<b>понять</b>	pochopit
~ верно	správně pochopit
<b>помеха -и ž</b>	překážka, obtíž, komplikace
<b>понимать</b>	vědět, chápat
~ ясно	jasně vědět, chápat
<b>попасть впросак</b>	dostat se do úzkých/do bryndy
<b>порождаемый</b>	vyvolaný, vytvořený
<b>похлопывание -я s</b>	poplácání
~ по плечу	po rameni
<b>походка -и ž</b>	chůze
<b>поцелуй</b>	polibek, políbení
~ приветственный	p. na uvítanou
~ прощальный	p. na rozloučenou
<b>ПР паблик рилейшнз</b>	PR public relations/veřejné vztahy
<b>правомерно</b>	opodstatněně, oprávněně
<b>превосходство</b>	převaha
<b>превзойденный</b>	překonatelný
<b>представлять собой</b>	představovat

<b>предчувствие -я s</b>	пředtucha, tušení, intuice
<b>пренебрежение -я s</b>	pohrdání
<b>приобрести</b>	nabýt, získat
<b>прикосновение -я s</b>	dotek, dotknutí, dotyk
<b>применительно</b>	v závislosti
<b>пристально</b>	upřeně
<b>присутствие -я s</b>	přítomnost, účast
~ качество	míra
~ физическое	fyzická
~ психологическое	psychologická
<b>произвольный</b>	bezděčný, spontánní, volný
<b>проксемика -и ž</b>	proxemika
<b>проникнуть в загадки</b>	proniknout do tajemství, tajů
<b>пространство -а m</b>	prostor
~ личное	osobní
~ межличностное	mezilidský
<b>пунктуальность -и ž</b>	dochvilnost
<b>пустота -и ž</b>	mezera
~ в беседе	v besedě
<b>равнодушие -я s</b>	nevšimavost
<b>разваливаться</b>	rozvalovat se
~ в кресле	rozvalovat se v křesle
<b>разглядеть</b>	uvidět, rozpoznat
<b>расположение -я s</b>	poloha
~ лицом к лицу	tváří v tvář
<b>расстроенный</b>	rozladěný, rozmrzely, roztrpčený
<b>расстроить</b>	rozzlobit
<b>расстояние -я s</b>	vzdálenost
<b>ржавчина -и ž</b>	rez
<b>регламентация -и ž</b>	omezení
<b>рема́тичность -и ž</b>	<i>informativnost</i>
<b>реципиент -а m</b>	příjemce
<b>рецептор -а m</b>	receptor
~ зрительный	zrakový
~ слуховой	sluchový
<b>речь -и ž</b>	řeč, mluva, jazyk
~ медленная	pomalá
~ научная	odborná, vědecká
~ неровная	mluvení z cesty
~ письменная	psaný projev
~ плавность	plynulost
~ судебная	soudní
~ темп	tempo řeči
~ устная	mluvený projev
<b>речедействие -я s</b>	slovní skutek
<b>рукопожатие -я s</b>	stisknutí ruky
<b>самовыражение -я s</b>	sebevyjádření
~ человека	sebevyjádření člověka
<b>самопредъявление -я s</b>	zapojení se
<b>самосознание -я s</b>	sebeuvědomění si
<b>самоуверенность -и ž</b>	sebedůvěra
<b>самоорганизованность -и ž</b>	samostatnost
<b>самопредъявление -я s</b>	zapojení se
<b>самочувствие -я s</b>	nálada, psychický stav



<b>связь -и ž</b>	vazba
~ мгновенная обратная	okamžitá zpětná
~ обратная	zpětná
<b>семиотический идеализм</b>	semiotický idealismus
<b>сигнал -а m</b>	signál
~ врождённый	vrozený
~ генетический	genetický
~ культурно-обусловленный	kulturně podmíněné
~ приобретённый	získaný
<b>ситуация -и ž</b>	situace
~ аморальная	nemorální
~ конфликтная	konfliktní
<b>склонность -и ž</b>	záliba, sklon k čemu
<b>скрещивание -я s</b>	křížení
~ ног	noh
~ рук	ruk
<b>скрещенные на груди руки</b>	zkřížené ruce na hrudi
<b>скованность -и ž</b>	napjatost, strnulost
<b>слепоглухонемой</b>	hluchoslepý
<b>смайлик -а m</b>	smajlík, emotikon
<b>смех -а m</b>	smích
~ с металлическими нотками	s. s kovovým nádechem
<b>смешок -шка m</b>	úsměv
<b>смеяться</b>	smát se
~ деланно	strojeně
~ искренне	upřímně
<b>собеседник -а m</b>	kommunikant, partner, společník při besedě, spolubesedník
<b>совершенствование навыков</b>	zlepšení
<b>сознательный</b>	uvědomělý
<b>сознание -я s</b>	pochopení
<b>соприкосновение -я s</b>	styk, kontakt
<b>сопереживать</b>	spoluprožívat
<b>сопротивление -я s</b>	střet
<b>составляющая</b>	složka
<b>состояние -я s</b>	stav
~ внутреннее	vnitřní
~ угнетённое	sklíčenost
~ эмоциональное	emocionální
<b>социолект -а m</b>	sociolekt
<b>сообщение -я s</b>	oznámení, sdělení, zpráva, prohlášení
~ письменное	písemné p.,s.
<b>сослужить</b>	posloužit
<b>спонтанность -и ž</b>	spontánnost
<b>спонтанный</b>	spontánní
<b>средство -а m</b>	prostředek
~ невербальное	neverbální
~ паралингвистическое	paralingvistický
~ речевое	verbální
<b>старший по званию в армии</b>	vyšší důstojník v armádě
<b>структура -и ž</b>	struktura
~ многоярусная	mnohvrstevnatá s.
<b>сугубо</b>	zcela, naprosto
<b>сумбур -а m</b>	zmatek, chaos

<b>суметь</b>	dokázat, umět
<b>существо -а m</b>	bytost
~ человеческое	lidská bytost
<b>сущность -и ž</b>	podstata
<b>сносюканье -я s</b>	mazlení
<b>тактика -и ž</b>	taktika
~ агрессивная	agresivní
~ обвинительная т.	obviňování
<b>тезис -а m</b>	domněnka, teze
<b>телодвижение -я s</b>	gestikulace, pohyb (těla)
<b>тело -а</b>	tělo
~ движение	pohyb
~ отклонение	odklon
<b>тембр -а m</b>	tembr, barva (hlasu)
<b>тональность -и ž</b>	výška (hlasu)
<b>тон -а m</b>	tón
~ авторитетный	autoritativní
~ бодрый	čilý, živý
~ доброжелательный	laskavý
~ извиняющийся	omluvný
~ ликующий	radostný
~ нующий	nařikavý
~ пренебреженный	pohrdavý
~ приглушённый	tlumený
~ принимающий	chápavý
~ резкий	rázný
~ снисходительный т.	mírný
~ уверенный	sebevědomý
<b>тревога -и ž</b>	neklid, strach, hrůza, úzkost
~ внутренняя	vnitřní neklid
<b>угу</b>	aha
<b>улыбка -и ž</b>	úsměv
~ напряжённая	nucený
<b>улыбнуться</b>	usmát se
~ приветливо	prívětivě se u.
<b>улыбчивость -и ž</b>	usměvavost
<b>упорствовать</b>	trvat, lpět
<b>усиление -я s</b>	zesílení
<b>установить</b>	zjistit
<b>усугубить</b>	prohloubit, zvýšit
<b>уткнуться</b>	zabořit se
<b>фривольный</b>	frivolní, lehký, rozpustilý, nestoudný, necudný
<b>характер -а m</b>	charakter
~ альтернативный	alternativní
~ парный	párový
<b>хватать кого за грудки</b>	chytat agresora za košili
<b>царская дорога</b>	přímá cesta
<b>человек -а m</b>	člověk, osoba
~ несущественный ч.	bezvýznamná osoba
<b>челюсть -ей/челюсти -ей</b>	čelist
~ сжатые	sevřené čelisti
<b>чувствительный</b>	vnímavý
<b>чувствительность -и ž</b>	vnímavost
<b>чувство -а m</b>	cít, smysl, vnímání

~ болезненное	pocit vnitřní bolesti
~ шестое	šestý smysl
<b>уединяться</b>	izolovat se
<b>упорствовать</b>	tvrdohlavě bránit
<b>учено-социолог-специалист -а т</b>	vědec sociolog
<b>шаг за шагом</b>	krok za krokem
<b>шум -а т</b>	šum
<b>щеголять</b>	chlubit se, předvádět se
<b>экспрессия -и ž</b>	exprese
~ лицевая	obličejová
<b>эмоциональный</b>	emocionální, citový, emotivní
~ звучание	rezonance
~ нотка	poznámka
~ окраска	citové zbarvení
<b>язык -а т</b>	jazyk
~ поз и жестов	řeč těla
~ тела	jazyk těla
~ телодвижения	gestika