

UČEBNÍ TEXT Č. 6

MĚKKÉ DOVEDNOSTI PRO ÚSPĚŠNÉ VEDENÍ SOCIÁLNÍHO DIALOGU

2



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



SOCIÁLNÍHO DIALOGU

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

ODBORNÝ GARANT:

Mgr. Jiří Šuráň

AUTOR TEXTU:

Mgr. Jiří Šuráň

Učební text č. 6

**v rámci projektu „Posilování sociálního dialogu – služby pro zaměstnance“,
který je financován z prostředků ESF prostřednictvím programu Operačního programu Lidské
zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

© ČESKOMORAVSKÁ KONFEDERACE ODBOROVÝCH SVAZŮ

www.cmkos.cz

a

ASOCIACE SAMOSTATNÝCH ODBORŮ

www.asocr.cz

Praha 2010

OBSAH

Úvod	5
I. Komunikace	7
II. Rétorika	23
III. Asertivita	41
Literatura	58

ÚVOD

Měkké dovednosti patří k výbavě dospělého člověka a měly by mu pomoci nejen v osobním životě, ale i v životě společenském.

Kvalita našeho prožívání je do značné míry závislá na naší schopnosti komunikovat. Čím lépe a kvalitněji se domluvíme, tím lepší vztahy s blízkými i spolupracovníky nastolíme a vytvoříme si okruh dobrých přátel. Člověk vřazuje mezi své přátele takové lidi, u nichž nachází pochopení a porozumění. Varuje se lidí hostilných, povrchních a bezohledných.

K tomu potřebujeme lidi znát a odhadnout jejich jednání a rozhodování. Učební manuál respektuje uvedené premisy a nastiňuje v hutné zkratce nejvýznamnější komunikační dovednosti.

V části o rétorice najde studující řadu cvičení pro zlepšení své jazykové výbavy.

Partie o asertivitě uvede studenta do problematiky pro život mezi lidmi nejdůležitější. Vybrané příklady umožní pochopení rozdílnosti při asertivním, pasivním a agresivním projevu.

Poznámky:

I. KOMUNIKACE

Komunikace (komuniké-sdělení) je výraz označující veškeré způsoby dorozumívání. Základem mezilidské komunikace je řeč. Síla řečového projevu je známá od nepaměti. V antice bylo řečnictví dokonce součástí olympijských her a význační řečníci jsou známi do dnešní doby jednak svými teoretickými díly, ale také řečnickými obraty a moudrými citáty. Dobrý řečník má vždy vyhráno, chce-li druhého přesvědčit.

Lidé spolu komunikují vždy za nějakým účelem. Takový účel může být například výměna informací, ovlivňování chování nebo mezilidských vztahů. Každá komunikace má nějakou funkci, ty se obvykle kombinují.

Základní komunikační funkce jsou informativní, poznávací, instruktivní, vzdělávací a také výchovné, osobní identity (ujasnění si svého já, svých postojů, názorů, sebevědomí a ambicí), socializační a společensky integrující, přesvědčovací, posilující a motivující, zábavné, únikové (odreagování se od starostí, shonu). Komunikace ovšem není vždy jen pozitivní a přínosná, má i své negativní projevy. Mezi takové projevy patří například pomluvy a fámy, lhaní, manipulace, agresivita, dezinformace atp. Důležité není jen to, co říkáme, ale i to, jak to říkáme. Pro úspěšnou komunikaci potřebujeme schopnost vžít se do mysli svého komunikačního partnera.

SYSTÉMY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Verbální komunikací se rozumí vyjadřování pomocí slov prostřednictvím příslušného jazyka. V širším pojetí se do verbální komunikace zařazuje komunikace ústní i písemná, přímá nebo zprostředkovaná či živá nebo reprodukováná.

Člověk je pro verbální komunikaci vybaven fyziologicky, například utvářením a umístěním hlasivek a svalovou ovladatelností jazyka a rtů. Zároveň i tím, že má vrozenou schopnost naučit se řeči. Řeč však patří do oblasti kultury a každý jednatel se jí učí při prvních komunikačních krůčcích. Ve společnostech, které neznají písmo, se jazyk udržuje pouze předáváním z generace na generaci a pokud se toto předávání přeruší, jazyk vymře. Jazyk a řeč úzce souvisejí s intelektuálními schopnostmi a silně ovlivňují i lidské myšlení. Složitější formy spolupráce, organizace společnosti a zejména shromažďování a předávání znalostí, myšlenek a technik, nejsou bez verbální komunikace vůbec možné.

Komunikační roviny verbální komunikace:

- **Racionální komunikace** – využívá výlučně rozumovou racionální část komunikace, z celého průběhu komunikace se důsledně oddělují jakékoliv emoce. Je základem komentování.
- **Emocionální komunikace** – zabývá se formou sdělení, způsobem jeho podání, individuálním názorem na sdělení, pocitem z partnera, emočními extrémami (pláč, hysterie) atp.

Druhy verbální komunikace

- **Formální komunikace** – je obvykle plánována, má stanoveny specifické cíle a bývá realizována jako neveřejná záležitost. Příkladem může být například přijímací nebo hodnotící pohovor.

- **Neformální komunikace** – vyskytuje se mnohem častěji než formální komunikace, je nenáročná na přípravu. Příkladem může být nezávazné povídání.

- **Paralingvistická komunikace** - zabývá se doprovodnými rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování. Mezi její základní prvky patří hlasitost projevu, kvalita řeči, výška tónu hlasu, barva hlasu a intonace, emoční zabarvení projevu, plynulost řeči, slovní vata, rychlost řeči, chyby v projevu atp.

- **Písemná komunikace** - je zprostředkována formou rukopisu, stroje, elektroniky. Také písemná komunikace vyžaduje zřetelnost, úplnost, stručnost, správnost a zdvořilost. Písemná komunikace zahrnuje korespondenci (úřední dopis, osobní a společenský dopis, životopis a motivační dopis, e-mail, SMS a MMS zprávy), vizitky, odborné publikace atp.

Komunikační styly

Rozlišujeme několik komunikačních stylů, které jsou dány účelem, společenskými pozicemi, emocemi.

- **Konvenční komunikace** - mluví se krátce, jde o větší odstup mezi komunikujícími, používají se pouze formální věty, zdvořilostní pozdravy.

- **Operativní komunikace** - probíhá v asymetrických vztazích: nadřízený a podřízený, rodič a dítě apod.

- **Konverzační komunikace** - probíhá mezi přáteli, bližšími kolegy v práci. Vyměňujeme si informační zajímavosti, jde o pobavení.

- **Osobní komunikace** - naplnění citových vztahů. Slova, která během hovoru používáme, známe z dosavadní zkušenosti. Už jako malí se učíme slova k vyjádření přání a myšlenek. Myšlení a jazyk jsou na sobě závislé. Způsob komunikace vyjadřuje charakteristický styl každého jedince. Někdy může styl řeči potlačit ostatní kvality. Dokonce velmi vzdělaní a inteligentní lidé hovoří způsobem, jemuž těžko rozumíme. Obtížně se dostávají k jádru věci. Když o někom například řekneme, že je strohý a formální, náš dojem pravděpodobně vznikl z toho, jak daný jedinec mluví. Mezi našimi nejbližšími volíme styl neformální, nenucený. Měli bychom však vždy mluvit tak, jak se od nás očekává.

PARALINGVISTIKA – VEDLEJŠÍ PROJEVY ČLOVĚKA PŘI ŘEČI

Paralingvistika se projevuje zesílením, zeslabením, zpochybněním, potvrzením v obsahu řečnickova projevu. Jedinec nám dává najevo svůj osobní postoj, zaujetí, sympatii, hněv apod. Ten, kdo se považuje za dobrého řečníka, ovládá paralingvistické prvky, které užívá ve své mluvě.

Výška tónu řeči

Každý z nás má svoji specifickou výšku hlasu. Kromě výšky hlasu, máme i specifické zabarvení hlasu (čistý, ostrý tón hlasu, sametový hlas, hluboký hlas, pištivý hlas, chraptivý, skuhravý aj.). Přesvědčivěji a důvěryhodněji působí na druhé hlas hlubší než vyšší.

Tempo řeči

Hovoříme-li příliš rychle, obtížně nás ostatní vnímají, a to především ti, kteří mají své osobní tempo pomalejší. A nejen to, brzy se unaví, neboť se nutí k vyššímu soustředění a snaze zachytit veškeré informace, které sdělujeme. Je dobře vždy v průběhu projevu měnit tempo řeči, zejména s ohledem na obsah. Obtížnější obsah řeči je vhodné říkat pomaleji a s důrazem. To, co říkáme rychle, může být druhými vnímáno, že je pro nás citově vzrušující. Rychlé tempo řeči je charakteristické pro jedince impulzivní, imperativní. Ale může znamenat i nervozitu řečníka. Pomalé tempo je charakteristické pro jedince rozvážného, vyrovnaného.

Síla hlasu

Intenzita projevu určuje, zda je projev pro poslouchajícího příjemný nebo nepříjemný. Může vypovídat také o tom, jak silně je mluvčí zaujat věcí, o níž mluví, nebo jak silně chce zapůsobit na ostatní, aby vzbudil jejich pozornost. Zejména při delší řeči a prezentaci je vhodné hlasitost projevu měnit, protože monotónnost může posluchače nudit, či dokonce uspat. Samotná tichá řeč může být projevem nesmělosti, stydlivosti řečníka, stejně jako přílišný důraz na rozhodnost. Hlasitá řeč může signalizovat vitalitu, sebevědomí řečníka, ale také přátelskost, uvolněnost, nebo naopak špatné sebeovládání.

Plynulost řeči

Pomlky v řeči mohou být úmyslné nebo neúmyslné. Objeví-li se nám v řeči neúmyslné pomlky, většinou působí celkově rušivě. Značí projev nižší úrovně mluvy. Úmyslné pomlky naopak zesilují účinnost našeho projevu. Správné členění slov a pomlk upřesňuje to, jak chceme, aby byl chápán obsah naší zprávy. Pomlka může být výzvou, očekáváním, požadavkem pro zvýšení pozornosti poslouchajících. Může být také projevem bezradnosti, váhání, nejistoty, rozpaků, nesoustředěnosti, hledání správného výrazu.

Na druhou stranu přílišná plynulost řeči není nejlepším způsobem, jak upoutat pozornost našich posluchačů. Vhodnější je tedy střídání rychlosti, tempa, plynulosti s pomlkami, s vyšším a nižším důrazem, s ohledem na obsah projevu. Pokud někoho posloucháme se zaujetím, není to proto, že by hovořil plynule, ale proto, že dovede měnit tempo řeči, měnit akcent i zabarvení hlasu.

Barva hlasu

Proměnlivost hlasového zabarvení je často projevem emočního prožitku hovořícího. Určitá složka barvy našeho hlasu je konstantní, díky tomu jsme schopni poznat člověka, který za námi mluví. Když mluvíme monotónně, působí náš projev na ostatní jako hypnotikum a nudí. Pokud však s barvou hlasu přeháníme, působí to příliš nepřírozně.

Kvalita řeči

Jde o to, zda je sdělení věcné a srozumitelné, či rozvláčné, neurčité, nepřesné. Zda naše sdělení odpovídá tomu, o čem vypovídá.

Chyby v řeči

Nedostatků v řečovém (verbálním) projevu může být celá řada. Některé postřehne posluchač ihned, jiné může odhalit jen odborník. Mohou to být chyby artikulační, s nesprávnou výslovností (huhlání, přeříkávání, zadržávání, koktání, polykání koncovek), nevhodně použitá slova, přehnané artikulování. Někdo vydává během řeči i různé zvuky, které nemají nic společného s artikulovanou řečí (ááá, ehm apod.). Negativní je i to, když mluvčí začne hovořit během projevu o odlišné věci, tzv. odbíhá od tématu. Chybou je také, když opomene to co na začátku projevu slíbil sdělit. Mnoho lidí používá během řeči tzv. „slovní vatu“. Jedná se o stereotypní výplň mezi slovy a celými větami. Když vkládáme do řeči slovní vatu, znamená to, že hledáme ta správná slova. Nemáme tedy dostatečnou slovní zásobu. Často to jsou různá citoslovce (tedy, jaksi, co, prostě, že ano apod.).

Porozumění řeči

Porozumění ostatním není jednoduchá záležitost. Porozumění nezávisí pouze na samotném řečníkovi, ale i na posluchačích, kteří mohou naši řeč nesprávně interpretovat, nesprávně pochopit. Ten, kdo mluví, nedovede vždy přesně vyjádřit jednoznačné pocity.

Naše osobnost při komunikaci

Abychom dovedli dobře komunikovat a vytvářet pozitivní vztahy mezi lidmi, musíme mít v první řadě pozitivní pohled na sebe sama. Důležité je uvědomit si svou vlastní hodnotu. Pozitivní pohled znamená, že očekáváme úspěch a obstojíme. Samotná komunikace a míra sebevědomí jsou typem naučeného chování. Návody na to, jak se chovat, nám nedávají jen rodiče, ale později i ostatní lidé a masmédiá.

Poslouchání a naslouchání

Aktivní naslouchání je pojem, který zařazujeme do mezilidské komunikace. Je to namáhavá metoda komunikace a vyžaduje soustředění a pozornost. Umožňuje nám získávat informace. Spočívá v aktivním vnímání druhého. Důležité je vnímat obsah sdělení a vyjadřovat zájem. Aktivním nasloucháním předcházíme nedorozumění. Aktivní naslouchání se dá trénovat.

Co dělat pro aktivní naslouchání?

- akceptovat druhého (jeho stanovisko)
- dávat mu zpětnou vazbu o tom, že ho vnímáme
- nepřerušovat, jen v nejnnutnějším případě

Techniky aktivního naslouchání

- **aktivně vnímat** partnera (to, co říká), soustředit se na obsah sdělení
- **neverbální projevy**: oční kontakt, naklonění hlavy, držení těla, gesta
- **přítakávání**: hm, aha, ano, chápu
- **vcítit se** do jeho situace
- **parafrázování**
- **kladení doplňujících otázek**: „Jak jsi to myslel...?“, „Co bylo dál...?“
- **shrnutí řečeného**

Chyby při aktivním naslouchání

Chyby při aktivním naslouchání se projevují přerušováním či skákáním do řeči, nevhodnými gesty, pasivitou, z čehož může náš partner při komunikaci vyvozovat nezájem o sebe i obsah sdělení. Často chybí oční kontakt, mimika obličeje i gestikulace.

Proč je aktivní naslouchání důležité?

Pomůže nám vytvořit si vztah důvěry, snáze odstraníme případná nedorozumění, dozvíme se významné informace...

Obtížná komunikace

Mnohdy dochází při komunikaci k nedorozumění. Důvodem je vzájemné nepochopení osobních tvrzení, komunikační bariéra (ostych), přílišný respekt, obava ze zesměšnění.

Nevhodné chování při komunikaci

- když mluví někdo jiný, funět, vzdychat, hekat, lomožit tužkou atd.
- naslouchat, aniž bychom přitom zvukem (hm) dali najevo, že skutečně nasloucháme (pokud naslouchání nepotvrzujeme jinak, např. hlavou, očima ap.)
- nechat v řeči bujet časté parazitní zvuky (ééé)
- špatně artikulovat, polykat konce slov atd.
- mluvit v nevhodném tempu a rytmu
- mluvit v nevhodné hlasitosti
- vůbec nekontrolovat barvu hlasu v různých modulacích (např. při smíchu, při hlasitější řeči atd.)
- trvale mluvit ve výšce (či hloubce) našemu hlasu nepřirozené
- zvyšovat na partnera hlas
- nelogicky či nečekaně dělat pauzy v řeči
- při řeči nedodržovat přirozený režim dýchání (dýchat v nárazech, nepravidelně, zbytečně hlučně, nadechovat na poslední chvíli atd.)
- nechat ve zvuku našeho hlasu řídit:
 - trému (chvění, zajíkání, brepty)
 - chladnou distanci
 - ironii
 - pohrdání
 - podezření
 - nespokojenost s komunikačním partnerem jaksi vůbec
 - nasupenost, příp. vztek až agresí
 - též netrpělivost
 - nadutost, sebechloubu, povýšenost

Další zásadní chyby v komunikaci

- mlčet tam, kde je potřebný opak
- nezdravit, neopětovat pozdrav
- nedokončovat věty
- opakovat se
- odchylovat se v řeči k častým odbočkám a exkurzům
- rozvláčně řečnit
- zapomínat, co jsem slíbil, že řeknu
- volit pro partnera nesrozumitelná slova
- volit složité větné konstrukce
- skákat partnerovi do řeči
- nedat v dialogu šanci jiným, snažit se ovládnout konverzační pole, nepustit jiné k řeči
- vynechávat někoho v dialogu, neoslovovat jej (jiné ano), nedávat mu slovo
- neodpovídat na požadované (nereagovat na otázky či žádosti)
- doříkávat za partnera jeho myšlenky
- co nejvíce partnera poučovat (zejm. tam, kde o to nežádal a kde to není nutné - „To musíš.“, atd.)
- varianta: věci, o nichž partner mluví, mu ustavičně vysvětlovat (No to je proto, že.)
- upozorňovat partnera na závislost (Dokud tady budu já, tak musíš., atd.)
- připisovat partnerovi záměry, myšlenky a budoucí chování atd.
- připisovat partnerovi role a činy (Ty máš být chytřejší, tak proč jsi je nechal.)
- připisovat partnerovi odpovědnosti (Kdyby nebylo tebe.)
- připisovat partnerovi trvale nepochopení (Vy mi stále nerozumíte. Vy mi nemůžete rozumět.)
- značkovat (Jsi rasista; Jsi nemehlo.)
- ztrapňovat partnera
- vyjevovat před druhými nedostatky partnera tím, že je halasně omlouváme (On vám to předvede, ale zvlášť to mu nejde.)

- zveřejňovat před druhými o partnerovi věci, které by on raději nezveřejňoval
- oslovovat někoho způsobem, který se mu nelíbí
- prosazovat usilovně a vždy znovu hovor o sobě, vytahovat se
- hovořit o tom, co jiné nezajímá
- lhát nebo nedodávat (zamlčovat) potřebné informace
- mluvit nejasně (ne volbou slov, ale neujasněností toho, co vlastně hodlám sdělit), mlžit obsah
- neposkytovat zpětné vazby (typu „rozumím“ atd.)
- odpovídat na něco jiného, než na obsah otázky či žádosti, unikat od tématu, o němž je komunikace (odvádění řeči ap.)
- bagatelizovat výroky (obsah výroků) partnera, dezinterpretovat výroky
(Mluvil jste o bílé a černé, tedy vlastně o šedé.)
- nabízet falešné možnosti volby (Chcete si, děti, hrát na trpaslíky? Nééé!
Jenomže učitel nemá stejně jinou hru připravenou)
- nepřímou vyjadřovat pocity (místo „Je mi zima“ věta „Máš tady tak neútulno“)
- nadměrně zobecňovat a přehánět (vždy, nikdy, všichni si myslí.)
- shazovat sebe samého, upozorňovat na svou neschopnost (tam, kde to nebude jednoznačně chápáno jako dobrý žert)
- neustále na něco nadávat či permanentně si stěžovat
- trvale a pokud možno se vším nesouhlasit (nebo mít vždy pochybnosti o tom, co partner říká),
- stále oponovat
- vyčítat, odbývat partnera, trvale jej kritizovat
- nadávat partnerovi, napadat jej, vyhrožovat
- nenabídnout verbální oporu tam, kde to partner očekává/žádá
- velmi často používat v řeči striktní příkazovou formu; neužívat „prosím“ atd.

Nekomunikativní chování

- nebrat člověka na vědomí, ignorovat jej
- nezastat se člověka tam, kde je to bez problémů možné nebo potřebné
- zbavovat člověka možnosti „být iniciativní, mít iniciativu“
- podezírat nebo podceňovat jiného člověka, opovrhovat jím
- zpochybňovat jeho kompetence, schopnosti, nepřiznávat mu je
- odmítat jeho nápady, přínos, pomoc
- zpochybňovat jeho práva, nedovolit mu uplatnit to, na co má nárok
- zneužívat jeho důvěry, nedodržovat to, co s ním bylo dohodnuto, podvádět
- zneužívat své role (např. učitelské) ve vztahu k jinému člověku
- nenechat v klidu, ačkoliv to není nezbytně nutné
- přetěžovat člověka a v případě, že věci, situace atd. nezvládá, pěkně mu to „spočítat“
- záměrně komplikovat člověku jeho činnosti
- manipulovat jiným člověkem
- pomlouvat jiného člověka, obcházet jej, falešně hodnotit
- mít dvojitý metr
- preferovat někoho tak, aby to bylo zjevně na úkor někoho dalšího, aby to někomu dalšímu vadilo.

Je toho víc než dost. Lze ovšem být v komunikaci šikovným, či dokonce mistrem!

KOMUNIKACE MIMOSLOVNÍ (NEVERBÁLNÍ)

Prostřednictvím neverbální komunikace si s druhými lidmi předáváme informace o tom, jak vnímáme sami sebe, jak svého partnera, o vlastních emocích, napětí a rozpoložení. Neverbální signály vysíláme většinou podvědomě a přijímáme je také podvědomě. Mnozí z nás však pod tlakem konvenční morálky předstírají, že jsme jim sympatičtí, že je něco zajímavá, že všemu rozumí apod. Pak se snaží přizpůsobit i mimoslovní komunikaci předstíranému dojmu. Podívejme se například do novin na fotografie politiků: mnozí používají naučené gesto otevřených dlaní, které mimoslovně vyjadřuje „nemám zbraň, jdu do toho s čistými, přátelskými úmysly. Často je patrné, že je to naučené a záměrně použité gesto, které má vyslat pozitivní signály.

Při „čtení“ mimoslovní komunikace se nelze spoléhat jen na výraz obličeje. Může poskytnout cenné informace, ale mnohé může být účelově předstírané. Pokud se chceme orientovat podle řeči těla druhých lidí, pak si můžeme být jisti pouze tehdy, když jsou alespoň tři projevy mimoslovní komunikace v souladu, vyjadřují totéž, když tři signály vyjadřují například rozpačky, pohodu, nervozity, agresivitu nebo oddanost. Jako pozitivní signály řeči těla, které vyjadřují vnitřní klid a vyrovnanost, můžeme vnímat, když druhý člověk klidně a volně využívá prostor, který má k dispozici, má uvolněný postoj, nesouměrné posazení, vizuální kontakt a působí přirozeně.

Jako negativní signály typu „něco není v pořádku“, můžeme hodnotit nevyužívání prostoru, nervózní projevy, manipulaci s předměty, roztěkanost, neklid, dotýkání se obličeje, zatřásání pěstí, upjatost, afektovaný projev. Nervozitu poznáme podle rukou a podle nohou - podle podvědomých pohybů, kterými druhá osoba uvolňuje svoje napětí. Ti, co nemluví pravdu či předstírají, mívají méně gestikulace a více tzv. autokontaktů (mnou si ruce, tahají se za uši, nos, dotýkají se tváří). Na nepřátelství lze usuzovat podle agresivních pohybů rukou a nohou, někdy i úst, podle sevřených pěstí, chladného pohledu apod. Signálem sdělujícím, že partner chce uzavřít dohodu je náhlé uvolnění napětí, zvýšený zrakový kontakt.

Hlavní kanály neverbální (mimoslovní) komunikace

Pohled vypovídá o sebedůvěře a o vztahu k druhému. **Mimika** informuje o emocích, je relativně nejsnadněji čitelná a napodobitelná (úsměv, zachmuření se apod.) **Hlas**- výška, barva, melodie, intenzita - vypovídá o psychickém napětí či uvolnění (monotónní hlas vyjadřuje napětí, melodický uvolnění; vysoký hlas napětí); velmi hlasitý slovní projev je signálem touhy ovládnout komunikaci. **Gesta** jsou průvodcem verbální komunikace. Rozlišujeme gesta tzv. symbolická, ilustrační, regulační a adaptační. Nadměrné používání gest signalizuje zvýšené emoce. Mezosobní vzdáleností komunikujeme vztah k člověku ve smyslu podřízenosti a nadřízenosti a ve smyslu sympatií a antipatií.

Odborné publikace uvádějí, že při projevu nehraje hlavní roli obsah řeči, ale mnohem více prozradí řeč vašeho těla. Dle některých autorů právě pomocí *komunikace* (beze slov) předáváme kolem 70 % informací. Gesta, mimika, postoj, pohledy do očí atd...to vše může vaši řeč obrátit zcela jiným směrem, můžete posluchače přilákat či zcela odradit. Z těchto důvodů je důležité znát aspoň základní prvky této složky komunikace a umět ji využít ve svůj prospěch.

Neverbální komunikace doprovází celý náš život. Ovlivňuje navazování vztahů, **profesní růst**, zisk zaměstnání i naše veškeré **sociální vazby**. Mezi hlavní složky *neverbální komunikace* patří:

Oční kontakt

Jistě to znáte, pokud se chcete s někým seznámit či vás někdo přitahuje, zprvu se to snažíme dát najevo zejména svým pohledem. Je zde však pravidlo, že důležitá je správná „dávka“ očního kontaktu. Pokud na někoho budete minutu „civět“ bez ustání, bude to dotyčnému spíše nepříjemné. Naopak, pokud na vás někdo mluví a vy mu nevěnujete **pohled**, dotyčný tomu často rozumí tak, že vás obsah jeho řeči nezajímá a nehodláte mu věnovat svou **pozornost**. Optimální je pohled do očí po dobu několika vteřin následovaný mrknutím dolů a opětovným návratem k očnímu kontaktu.

Mimika

Mimika (z řeckého *mimeomai*, napodobovat, představovat) je vědomé vyjadřování výrazem tváře, způsobené stahy obličejových svalů. Je – vedle gestikulace - důležitou složkou non-verbální komunikace, hereckého umění, pantomimy i živého vyjadřování.

Mimické schopnosti člověka ve srovnání s jinými živočichy silně podporuje plochý obličej bez srsti i bohatá muskulatura. Na výrazu tváře se nejvíce podílejí oči a ústa, proto si je herci zvýrazňují maskováním. Také svrstěné čelo, přimhouřené oko, ohrnutý ret nebo nos jsou jednoduché prostředky, jimiž rychle a úsporně vyjadřujeme své soudy a hodnocení. Mimické výrazy jsou kromě toho většinou nezávislé na kultuře a jazyku, takže mohou sloužit k dorozumívání i tam, kde si lidé jazykově nerozumějí.

Pomocí drobných svalů v obličejí je možné vytvořit bezpočet nejrůznějších výrazů. Jimi je možné vyjádřit, zda je člověk šťastný, bezradný, vzteklý atd. Například **smích** hraje v *komunikaci* podstatnou roli. Pokud se někdo usměje falešně, obvykle nenajdete jemné **vrásky** kolem očí, pozorovat nervozitu či nevyrovnanost můžete z přílišného či naopak jen nevýrazného **odhalení zubů**. **Odpor a pohrdání** poznáte tak, že dotyčný přivře **oči** a stáhne **rty**. Touhu a **zájem** prozradí koutky úst stočené nahoru, **nadšení** z milého setkání **obočí** lehce povytažené nahoru.

Haptika

Haptika je kontakt hmatem. Je to způsob sdělení, které se tlumočí bezprostředním tělesným kontaktem s druhým člověkem (např. podání ruky, poplácání po ramenou či zádech, nabídnutí rámě). Také haptický kontakt ovlivnila kultura, ze které dané osoby pocházejí. Každý člověk má svou vlastní hranici, jaké druhy doteku pro něj jsou v určité situaci přijatelné. Tímto výrazem se označují **dotyky**, které provázejí komunikaci. Běžné je **pohlazení**, pokud nám je někdo blízký či jej chceme podpořit, uklidnit. Je důležité zvážit, zda bude takovýto **kontakt** druhému příjemný. Zcela specifickou a nezanedbatelnou úlohu má **podání ruky**. Je třeba volit správnou intenzitu stisku ruky, poněvadž právě její podání o nás mnohé vypoví. Všimněte si i toho, jak vaše podaná ruka působí na druhé straně. Zda máte *ruce* studené či nepříjemně zpočené. Je-li stisk ruky upřímný a krátký, potřesení rukou bezprostřední a rovněž kratší.

Gesta

Bezděčné pohyby *rukou* obvykle doprovází každý slovní **projev**. Významné je to, zda jsou přiměřená dané situaci. Rukou můžeme již z dálky signalizovat svůj postoj (např. držení palce nahoru na znamení úspěchu). Vážíme však gestikulaci při veřejném projevu. Gesta mají podporovat sdělované a dokládat náš emocionální názor na téma. Gestem zdůrazňujeme nebo zlehčujeme podle potřeby svá sdělení. Pokud víte, že máte tendenci užívat výrazná gesta, snažte se je mírnit tak, aby byla druhé osobě příjemná.

Proxemika

Proxemika je druh neverbální komunikace, spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujímají. Většinou se mluví především o vzdálenosti horizontální, ale také vertikální vzdálenost subjektů je předmětem zkoumání proxemiky.

Z teorie proxemiky vyplývá dělení na čtyři základní zóny:

- **intimní zóna** - vzdálenost komunikujících je do 20 - 50 cm
- **osobní zóna** - vzdálenost komunikujících je od 50 cm do 1,2 m
- **společenská zóna** - vzdálenost komunikujících je od 1,2 m do 3 m
- **veřejná zóna** - vzdálenost komunikujících je od 3 m dále

Uvedené vzdálenosti jsou orientační. Určuje je řada dalších faktorů jako je temperament, národnost, přátelství, sociální postavení apod. Povahově uzavření lidé zaujímají v komunikaci větší vzdálenosti a blízký kontakt je jim často nepříjemný.

A tak právě proxemická vzdálenost o lidech vypovídá - při prvním jednání s cizím člověkem udržujeme větší vzdálenost, než při dalších. Jinou vzdálenost při hovoru s toutéž osobou na rušné ulici, jinou při obchodním jednání nebo v intimní situaci.

Příkladem aplikace vertikální proxemické vzdálenosti za účelem vytvoření statutu nadřazenosti je ředitelské křeslo vyšší než křesla ostatní a také katedra vyučujícího, stupínek a pódium.

Proxemický tanec je neustálé oddalování se a přibližování se.

Posturologie (také jako **posturika**) je vědní disciplína zabývající se postojem a uspořádáním těla v prostoru. Za posturologii můžeme považovat i sdělování fyzickými postoji a jednotlivými částmi těla (naklonění hlavy na stranu). U posturologie je důležitá empatie, vcítění se do myšlí člověka, s nímž komunikujeme.

Posturologie si všímá společenských vazeb souvisejících se vzájemnými postoji jednajících osob.

Zabývá se držetím těla, citovými vazbami a osobními vztahy vyplývajícími z polohy a postavení osob. Napětí či uvolnění těla, poloha rukou a nohou, hlavy a její otáčení signalizují, jak si nás partner cení a jak by se k nám asi zachoval. Posturologie vychází z premisy, že „lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla, žádný postoj.“

Příklady posturologie

- **držení těla v prostoru** - vzpřímené, shrbené, sebejisté, nedbalé, stísněné, malátné.
- **držení hlavy** - skloněné, hrdé až arogantní, vzpřímené, ztuhlé.
- **typy postojů** - uvolněný, nedbalý, jistý, připravený zaútočit, pevný, neklidný, pohroužený do sebe apod.
- **typy posazení** - noha přes nohu, vzpřímené sezení, shrbené sezení.
- **chůze** - rychlá, pomalá, klátivá.
- **držení trupu**
- **držení rukou**
- **držení nohou**
- **poloha prstů** - propletené, volně položené na nohou

Úspěšná řeč těla

První setkání bývá často rozhodující pro další vztahy. Člověk by měl hospodařit s každou vteřinou. Je totiž velmi obtížné posléze napravit špatný dojem.

Vždy, kdykoli je to možné, použijte signál letmého povytažení obočí. Signalizujete tak přátelský přístup.

Zrakový kontakt přerušíte odvrácením pohledu dolů, pokud nemáte v úmyslu vyjádřit nezájem o druhého nebo vyvést jej z rovnováhy například pohledem vzhůru.

Nikdy během počáteční fáze setkání neupírejte pohled na druhého déle než tři vteřiny. Podívejte se, potom zrakový kontakt krátce přerušte. Jakékoli porušení tohoto pravidla může vytvářet negativní dojmy, i když osoby přijímající signál nejsou schopny vysvětlit příčinu svých pocitů.

Používejte úsměv, ale vždy při vhodné situaci. Nevhodný úsměv může vyvolat stejně negativní dojem jako vůbec žádný úsměv.

Dbejte na to, abyste nikdy neúmyslně nenarušil intimní zónu jiné osoby. Pokud tak činíte úmyslně v rámci manipulativní strategie, uvědomte si, že vyvoláte silný nárůst aktivace.

Ujistěte se, že jste zvolili odstup odpovídající výsledkům, které jsou vaším cílem. Vezměte v úvahu individuální a kulturní rozdíly, stejně jako povahu vztahu. Naučte se používat celou škálu vzdáleností bez pocitu odcizení nebo znepokojení. Čím více se naučíte přizpůsobivosti a manipulaci s osobními zónami jiných lidí, tím větší kontrolu nad setkáním budete moci uplatnit.

Za určitých okolností může narušení osobního prostoru zvýšit vzájemné sympatie. Můžete ho však použít jen tehdy, když to dotyčnému člověku vynahradíte slovní chválou anebo dalšími přátelskými a povzbudivými neverbálními signály. Za takovýchto podmínek snížení vzdálenosti mezi vámi zvýší jeho sympatie, zájem a ochotu s vámi spolupracovat.

Nikdy nestůjte čelem proti neznámému muži nebo po boku neznámé ženě. S mužem začínáte rozhovor spíše vstojte v boční pozici a postupně se přemísťujete do pozice čelní.

Na počátku rozhovoru se ženou zaujměte čelní postavení a potom se pomalu přesunujte do pozice boční.

Nikdy nestůjte, když někdo další sedí, jestliže ovšem není vaším záměrem ho ovládnout nebo zastrašit. Výška je silným signálem dominance.

Vyhnete se, pokud je to možné, křeslům, která vás nutí sedět v nich hodně hluboko, protože to omezí vaši možnost vysílat řadu důležitých signálů pomocí gestikulace a držení těla.

Pokud je možné židle přemístit, řiďte se pravidly popsanými výše, i když vsedě se můžete přiblížit k druhému člověku více, než byste mohli vstojte. Příčinou toho je, že poloha vsedě zvyšuje váš pocit bezpečí, obzvláště když opěradla vytvářejí fyzickou bariéru mezi námi a ostatními.

Vyvarujte se posazení bezprostředně vedle neznámé ženy nebo proti neznámému muži. Kdykoli je to možné, řiďte se postupem uvedeným výše tak, že na počátku setkání sedíte po boku muže a tváří v tvář ženě.

Při podávání ruky myslíte na to, abyste měli dlaň suchou. Používejte střední sílu stisku. Za všech okolností držte ruku druhého nejdéle okolo šesti vteřin.

Pro vyjádření převahy používejte dominantní stisk, silnější a mírně delší než normální. Pro vyjádření přátelství a ochoty spolupracovat používejte spojenecský stisk o normální síle a délce. Chcete-li vašemu signálu dodat více průbojnosti, uplatněte vyšší sílu stisku.

Chcete-li v něm zdůraznit aspekt přátelství, zachovejte střední sílu stisku, ale mírně ho prodlužte. Přitom se usmívejte, mějte uvolněný výraz, udržujte zrakový kontakt po celou dobu stisku a mírně se předklánějte.

Vyhýbejte se používání zbarvených, tmavých nebo zrcadlových skel v brýlích, pokud vás k tomu nenutí zdravotní důvody. Chcete-li být považován za srdečného člověka, používejte pro korigování své zrakové vady raději kontaktní čočky než brýle.

Používejte náklon hlavy do strany spolu se zrakovým kontaktem a srdečným úsměvem při první schůzce, abyste zvýšili účinek svého vystupování. Stejně signály používejte, kdykoli žádáte o spolupráci.

Když mluvíte ke skupině lidí, zajistěte, abyste měli se všemi zrakový kontakt. Pokud je to možné, vyhněte se předcítání textu. Buď se naučte z paměti to, co chcete říci, nebo použijte stručné poznámky

Kdykoli je to možné, zvolte si, kde a jak budete sedět. Vyberte si židli bez postranních opěradel, z které lze snadno vstát a ve které budete stejně vysoko jako druhý.

Jak se vyznat v lidech

Přistupujte ke každému setkání nezaujatě. Vyhýbejte se příliš mnoha předem utvořeným úsudkům o tom, s čím se při něm setkáte.

Nevěnujte příliš pozornosti výrazům obličeje. Přestože vám mohou poskytnout některá cenná vodítka, tyto signály řeči těla se dají snadno předstírat.

Nervozitu poznáte spíše pohledem na nohy a ruce, než na obličej. Sledujte „úniky“ signálů nervozity - drobné, podvědomě vznikající pohyby, kterými druhý uvolňuje své vnitřní napětí.

Chcete-li si ověřit upřímnost signálů přátelství, sledujte záhyby kůže pod očima, prozrazují nefalšovaný přátelský úsměv. Všimněte si během konverzace zvýšené snahy o dotek, napodobování vašich postojů a gest a hlavy nakloněné do strany.

Lháři se prozrazují několika způsoby. Sledujte, zda druhý používá méně gestikulace a více se dotýká sám sebe. Obvykle si mne ruce, tahá se za uši, nos nebo tváře. Velmi mnoho vám prozradí mnutí nosu nebo očí. Lež ve spojení s nepřátelstvím lze poznat podle agresivních pohybů nohou, rukou nebo úst.

Věnujete-li svůj čas a úsilí tomu, abyste se na setkání připravili neverbálně stejně jako verbálně, výrazně tím posílíte své šance na dosažení všeho, co ze situace doufáte získat. Poradíte-li si s dojmem, kterým působíte, udržíte si vždy kontrolu nad situací a posílíte svou sebedůvěru a sebeúctu.

Ať jde o uplatnění vašich osobních půvabů nebo profesionálních schopností, řeč těla hovoří nejhlasitěji ze všech.

Poznámky:

II. RÉTORIKA

Jako u každé vědní disciplíny, tak i u rétoriky je velmi důležitá historie a její vznik. Pro naši problematiku je však plně dostačující pouze uvedení definicí, které určitým způsobem vyjadřují vývoj rétoriky. Rétoriku můžeme chápat v těchto významech:

- nauka o řečnickém umění, o jeho uplatňování, řečnické praxi a jejích hlavních zásadách. Podle původního významu je rétorika nauka o přesvědčování. Rétorika také může pomoci komunikativně k překlenutí komunikace mezi jeho myšlenkami a okolím. Tím vytváří podstatnou podmínku pro efektivní práci a pozitivní hodnocení jeho image. Jedním z důležitých předpokladů úspěšné komunikace je dobrá znalost jednotlivých útvarů sdělení s jejich správným uplatňováním. Jde o slohové útvary a postupy, které se ustálily jako nejvhodnější na základě specifických potřeb a především cílů zamýšlené komunikace. Povaha tématu, veřejné prostředí, osobní odborné znalosti, očekávání posluchačů a v neposlední řadě i cíl sdělení ho nutí volit takový způsob vyjádření, který bude v závislosti s jeho integritou. Musíme zde však uvést, že posluchači znamenají v některých případech velkou překážku. Existuje několik prostředků k udržení kontaktu s okolím a nejdůležitější jsou tyto:

- **oslovení posluchačů** (slouží k navázání kontaktu, jeho udržení nebo obnovení)
- **použití tázacích a zvolacích vět** (tzv. řečnická otázka)
- **změna osoby** (projev je tímto způsobem aktualizován, u posluchačů se vyvolává dojem spoluúčasti)
- **záměrné zveličování** (prezentace faktů, které posluchači předem vědí, je záměrně zveličené).

HISTORIE RÉTORIKY

Antika

Rétorika – věda o mluvení – má svůj původ v antickém Řecku, kde řečnictví představovalo významnou součást veřejného života. Historicky první dokumenty o rétorice pochází z 5. století př. n. l., kdy byla rétorika vedle dramatu, hudby, sochařství a stavitelství považována za tvůrčí umění. První škola rétoriky založená sicilským Řekem Gorgiasem z Leontin (483-380 př. n. l.) usilovala o takové umění řeči, které by se svojí krásou a působivostí vyrovnalo básnictví.

Vývoj antického řečnictví rozhodujícím způsobem ovlivnili řečtí filozofové – **Sokrates**, jeho žák **Platón** a slavný **Aristoteles**. Platón byl první, kdo rétoriku považoval za ucelený systém vědění, který má důležitou společenskou funkci. Aristoteles na rozdíl od Platóna považoval rétoriku spíše za umění než za vědu. Posláním rétoriky je podle něj zejména napomáhat hledání cesty k pravdě. Řeč je nástroj komunikace, který může pomoci při řešení sporných problémů. Jeho filozofická východiska rétoriky najdeme ve spisu „Rétorika“ (347 př. n. l.), který je prvním systematickým pojednáním o řečnickém umění. Řada zásad, které jsou důležité pro řečnický projev, platí dodnes. Patří mezi ně:

Invence – řečník v této úvodní etapě shromažďuje veškeré podklady, dokumenty a data pro svoje vystoupení.

Organizace – třídění shromážděného materiálu a zpracování logické struktury projevu, která se člení na úvod, vlastní stať a závěr.

Styl – výběr způsobu řeči a volba stylu projevu, pro něž jsou rozhodující dvě věci: lidi, kteří budou slovům naslouchat, a typ projevu. Ten může být humorný, poučný, oslavný.

Zapamatování – dobrý řečník si musí text zapamatovat a hovořit v kontaktu s lidmi. Psaný text může být jen pomůckou s hlavními body sdělení.

Přednes - prostředky, které řečník použije proto, aby ho lidé slyšeli (síla hlasu), aby mu rozuměli (artikulační dovednost), aby mohli sledovat posloupnost jeho argumentů, aby přijali jeho stanoviska a na jejich základě i jednali.

Důležitou součástí projevu je osobnost řečníka, charisma jeho osobnosti.

Za nejslavnějšího řečníka starého Řecka byl považován Sokratův žák **Démosthenes** (384-322 př. n. l.). Proslul zejména velkou snahou, usilovnou prací a vůlí, s níž překonával osobní nedostatky potřebné pro řečnictví. Měl i velkou motivaci. Jako malý chlapec ztratil otce a poručníci ho připravili o velkou část jmění. Když dospěl, začal se soudit, a to jej přivedlo k rozhodnutí podstoupit tvrdý řečnický výcvik. Démosthenes cvičil slabý hlas a potíže s dechem běháním po pobřeží a překřikováním mořského příboje. Nedobrou výslovnost překonával mluvením s oblásky v ústech. Ve své řeči používal často řečnické otázky. Jeho věty byly krátké, úderné, řeč jasná a srozumitelná. Často používal přirovnání a metafor. Démosthenovy projevy byly vzorem a předlohou pro řečníky mnoha generací v Řecku a později i v Římě.

„Zdá se mi, že není nic nádhernějšího nad umění lidí ve shromáždění upoutat, mysl jejich si naklonit a jejich rozhodnutí vést, kam člověk chce, a odvrátit je, od čeho chce.“ Cicero

Nejnámějším z římské řečnické školy se stal **Marcus Tullius Cicero** (106-43 př. n. l.) jehož vzorem byl řecký Démosthenes. Jeho spis „O řečnickovi“ je hlubokou úvahou o řečnictví, úloze rétoriky a vlastnostech dobrého rétora. Podle něho musí řečník nejen umět užívat jazyka, volit působivé argumenty, hovořit k tématu, ale především musí hájit mravnost a pečovat o estetickou hodnotu řeči.

Cicero považoval řečnictví za vrcholnou formu lidských schopností a za nejdůležitější součást politické praxe.

Ve středověku byl mluvený projev v křesťanských kázáních. Až s rozvojem univerzity se začala vyvíjet akademická řeč, která měla znovu svá pravidla, související s antickými zásadami.

Středověk

Vyučování řečnictví se řadilo mezi sedm tzv. svobodných umění. Základní skupinu tvořily gramatika, dialektika a rétorika, na ně navazovala aritmetika, geometrie, astronomie a hudba. Později, v období renesance, zájem o antickou rétoriku vzrostl. Rétorika se stala středem zájmu národních jazyků. Do té doby bylo veškeré pojednání o řečnictví v latině.

Česká rétorika

Ve 2. polovině 16. století vzniká i první česká rétorika **Jana Blahoslava** (1523-1571), šlířitele slovesné kultury. Vznikem první české univerzity v roce 1348 se rétorika stala součástí studijních osnov pod názvem „mluvokrása“. V té době vznikla i první pražská rétorická škola.

Rektor univerzity **Mistr Jan Hus** byl proslulým slavným kazatelem. V závěru 17. století se rétorikou a jejími pravidly obsáhle zabýval i **J. A. Komenský**. Tvrdil, že řečník, u něj kazatel, se musí svému umění neustále učit. Ve své učebnici rétoriky „Zpráva a naučení o kazatelství“ z roku 1651 čerpá z antické rétoriky Ciceronovy a Quintilianovy. Rozlišuje 4 zásady mistrovské řeči:

Hojnost – tedy bohatství slov. Řečník musí sledovat odkud, které slovo jde. Musí znát význam a původ slova. Musí umět používat synonyma, musí ovládat umění opisu.

Světlost – tedy srozumitelnost. Především závěr řeči musí být jasný a stručný.

Líbeznost – ta spočívá v mnohém, v pěkném obsahu řeči, v hlasu příjemném, v gestech, v dobrých přirovnáních i v ironii.

Mocnost – slovo má být mocné, aby kázané slovo hluboko vázlo v myslích posluchačů a jimi hýbalo.

Nejjednodušším a možná i nejtěžším pravidlem pro tehdejšího, ale i dnešního řečníka je Komenského požadavek znalosti věci: *Dobře přehlídná věc, poplyne tobě sama řeč.*

TECHNIKA ŘEČI

Předpokladem dobrého vyjadřování je dokonalé ovládní techniky řeči. Napodobováním mluvy ve svém okolí se učíme mluvit již od prvních měsíců života.

Mezi základy techniky projevu patří:

Správné dýchání (respirace).

Dodržíme klidné a tiché nádechy, na hlasu nesmí být znát ubývání síly dechu. Vdechujeme ústy i nosem – posilujeme tím rozeznění obličejových rezonancí. Nádech nesmí přetřhnout myšlenku. Interpunkce nebývá hlavním vodítkem při určování nádechu. Mluvíme středně silným hlasem, při zvýšení hlasu je větší spotřeba dechu. Správný způsob dýchání je základním předpokladem pro další práci s hlasem. Tvoření a užívání hlasu (fonace) Jak se říká hlas je barometrem citů člověka. Stejně tak se na něm odráží i náš zdravotní stav. Aby byl hlas příjemný, musíme se při jeho pěstování soustředit na jeho výšku, sílu a barvu. Síla hlasu by měla být úměrná prostoru, ve kterém přednášíme, a dbáme na to, aby síla hlasu postupně neslábla.

Barevnější a nižší hlas zní převážně většině lidí příjemněji. Rovněž pamatujme, že lidskému hlasu velmi škodí kouření, prašné prostředí, extrémní teplotní rozdíly a suchého a vlhkého vzduchu.

Přesná a pečlivá výslovnost (artikulace).

Zde asi netřeba něco více psát, kdo má problémy s artikulací, měl by se podívat do některé rétorické knihy a nahlas trénovat cvičení.

Spisovná výslovnost - užívání spisovného jazyka je vizitkou jazykové kultury řečníka, jeho úcty k posluchačům. Se spisovnou výslovností pak souvisí i vady výslovnosti.

Zvuková modulace řečového projevu.

Do modulace projevu patří frázování, větný přízvuk a intonace. Frázování je členění věty na kratší úseky, tzv. větné úseky. Správné frázování zpřehledňuje větnou promluvu a umožňuje porozumění obsahu řeči. Nevhodné členění pak může ovlivnit smysl věty i celý kontext našeho sdělení. Posluchač vnímá každou zaslechnutou pauzu jako významnou. Větný přízvuk nám umožňuje významové a také rytmické a melodické členění věty. Můžeme takto klást důraz na určité slovo ve větě a tím měnit její význam. Intonace, tj. střídání výšky a síly hlasu, naznačuje ukončení věty, citový postoj k pronesené myšlence apod. (Odcházím“ lze říci klidně, ale i ironicky či rozmrzele). Nedostatečná intonace vede k monotónnosti promluvy. Zvuková jednotvárnost oslabuje pozornost posluchačů, je nezáživná a nepřehledná. K dalším modulačním prostředkům patří mluvní tempo, jež přispívá ke srozumitelnosti a přehlednosti projevu.

Řečnické dovednosti

Dýchání a příprava před projevem

Dech kontroluje přísun kyslíku do krve, ta jím zase krmí náš mozek, a ten - jak jistě souhlasíte - musí být v pohotovosti, abyste mohli své vystoupení vpořádku přednést. Bohužel si před vystoupením nemůžete nastřádat kyslík z ranního joggingu nebo rychlé chůze do zásoby. Musíte ho v sobě nechat proudit celou dobu, máte-li vy, vaše tělo i váš mozek přednést úspěšný projev.

Když znervózníte, váš dech se stane mělkým, tj. omezí se na horní část plic. To je dýchání, které je velice únavné, při řeči vás nutí lapat po dechu a zvedá vám hlas o oktávu výš až do ostřejého, kvičivého tónu.

Co tedy máte udělat:

Začněte tím, že srovnáte své tělo na střed. Stojíte-li, rozložte váhu rovnoměrně na obě nohy. Tím srovnáte tělo do symetrie a dovolíte hlasivkám pracovat v souladu s bránicí a plícemi.

Dýchejte zhluboka a pomalu. Zaměřte se na to, že napřed naplníte spodní část plic, takže se vám roztáhne i břicho. Aby mohly silné a důležité svaly bránice plně fungovat, neutahujte si pásek. Nechte vzduch stoupat zdola nahoru, do střední a pak horní části plic. Je důležité, abyste cítili, jak vzduch proniká do hrudníku, skoro jako kdyby proudil krkem až do vašeho hlasu.

Při řeči dýchejte pravidelně a uvolněně. Vždy se nadechněte a začněte mluvit až zároveň s výdechem. Hlas tak bude znít hlouběji a bude pevnější. Když mluvíte na začátku výdechu nebo dokonce na vrcholu nádechu, zní to, jako byste byl zoufalý, a nutí vás to lapat po dechu. Je to zvláště důležité, když vám někdo klade otázky. Čekání na výdech způsobí maličkou pauzu, pár vteřin. Ale zvuk, který se ozve, za to čekání stojí, je v něm víc sebedůvěry a jistoty.

Navlhčete si hlasivky

Před projevem se vyhněte horkým povzbuzujícím nápojům, jako je káva nebo čaj, hlavně když jsou s mlékem. Jiné nápoje, jež vám nepomohou, jsou nápoje šumivé a nápoje velmi studené. Nejlepší je navlhčit si hlasivky teplou vodou s plátkem citronu, nebo se napít obyčejné vody (v pokojové teplotě).

Jestliže vám při řeči vysychá v krku a po ruce není žádná voda, zastavte se na chvíli pod záminkou, že se chcete podívat na vizuální pomůcku nebo do svých poznámek, nebo cokoli jiného, a několik vteřin se jemně kousejte do jazyka. To vám vyvolá sliny v ústech a pomůže navlhčit hrdlo. Ale je to opravdu východisko z vrcholné nouze.

Rady k image

Posuďte svůj fyzický vzhled; nedokážete-li to udělat objektivně, ať vám ostatní prozradí, se kterými dvěma nebo třemi věcmi byste měl něco udělat, abyste napomohl zlepšení svého image.

- Chodte třikrát za rok k zubaři, abyste měl zuby stále zdravé a co nejlépejší. Posuďte, zda by nebylo rozumné nechat si srovnat křivé nebo příliš natěsnané zuby a dát korunky na zuby poškozené.

Máte dobře vyladěný hlas? Myslete teď chvíli na vlastní hlas. Jestli se na vás, když máte povstat a promluvit, vztahuje některý z následujících problémů, pak je zapotřebí určitého úsilí ke zlepšení hlasu.

- Když mluvíte, cítíte se nepřírozně a slyšíte trochu jiný, zpravidla vyšší hlas, než jakým mluvíte normálně.

- Jste dospělý, ale máte hlas jako dospívající. Někdy vám lidi volají domů a žádají vás, jestli mohou mluvit s tatínkem.

- Lidé vás žádají, abyste mluvil nahlas, a to i když mluvíte jen k velmi malé společnosti a všichni jsou naprosto zřejmě na doslech.

- Používáte „slovní vatu“ jako „ehm“, „tak“, „prostě“, „víte“, „teda“...

- Když mluvíte do mikrofonu, váš hlas zní bezvýrazně.

- Váš hlas se snadno unaví, a když mluvíte déle než 15 nebo 20 minut, začne vás bolet v krku.

- Máte silný krajový přízvuk, kterému ne každý rozumí. Lidé vás často přerušují slovy: „Promiňte, mohl byste to zopakovat?“

- Vaše věty končí zvednutím hlasu, jako by to byly otázky, i když vlastně sdělujete fakta.

- Nezníte dost autoritativně.

- Zvuk vašeho hlasu se vám prostě nelíbí!

Udělejte s tím něco! Nejste odsouzen k tomu mít bezvýrazný nebo slabý hlas na doživotí. Můžete s tím něco dělat:

Váš hlas je podmíněn vašimi životními zkušenostmi – tím, jak a kde jste vyrůstal, odkud pocházeli vaši rodiče, jaké školy jste navštěvoval, s jakými dětmi jste se stýkal. Když jste dospěl, přišly na řadu jiné vlivy – jak moc jste cestoval, jaké jste měl kolegy v práci a jak mluvili, na jaké programy se díváte v televizi nebo posloucháte v rádiu, jaký hlas má vaše partnerka nebo partner.

Ještě než se obrátíte na odborníka na nápravu řeči, můžete pro zlepšení svého hlasu udělat pár věcí, které vás nic nestojí. Začněte takhle:

1. Požádejte své přátele a nejbližší spolupracovníky, ať vám řeknou, co se jim na vašem hlasu líbí, pokud něco takového je, a co je naopak rozčiluje. Kdyby se zatvářili udiveně, řekněte jim, jak byste chtěl, aby váš hlas zněl. Tady máte několik vlastností, o které byste mohl usilovat:

Hlas jasný, bohatý, autoritativní, barevný, energický, příjemný, ujišťující, důvěrný, přátelský, inteligentní, přirozený, profesionální.

Zeptejte se jich, zda podle jejich názoru váš hlas už některé z těchto vlastností má.

2. Pokud je váš šéf nebo vedoucí, který vás už slyšel mluvit, osoba přístupná, požádejte ho o posouzení vašeho hlasu a jeho účinků. (Možná za to získáte i pár kladných bodů za projev osobní iniciativy při práci na sobě.)

3. Čtete hodně nahlas; pokuste se vyslovovat výrazně a zlepšit výslovnost, tempo a modulaci. Není nutně zapotřebí mít k tomu posluchače, ale pomohlo by, kdyby byl přítomen někdo, kdo s vaším úsilím sympatizuje a bude ve vyjadřování názorů upřímný.

4. Předčítejte dětem. Jsou to ti nejpřímnější posluchači, jaké můžete získat.

5. Nahrajte si vlastní hlas, krátké tříminutové „projevy“, v nichž předstíráte, že dáváte interview rozhlasovému reportérovi na téma, na které jste schopen hovořit bez přípravy, například cesta do práce dnes ráno, jak se vám líbil poslední film, který jste viděl, popište svou oblíbenou restauraci. Analyzujte každé své „vystoupení“ a zaměřte se na zlepšení další nahrávky v tom, kde jste v předchozí chyboval.

Co je tréma a jak na ni

O veřejné vystoupení můžete být čas od času požádáni i v profesích, kde byste to nečekali. Pokud víte, že vás v podobných situacích ohrožuje tréma, naučte se s předstihem odolávat jejím nástrahám.

Už jste to někdy zažili? Dlouho dopředu si připravujete důležitou řeč, vymýšlíte její strukturu, nacvičujete přednes i mimiku, když na vás těsně před začátkem vystoupení zaútočí rafinovaný nepřítel. Jmenuje se tréma a neúnavně dělá všechno pro to, aby se váš projev, přednáška či pohovor obrátil z životní šance v promarněnou příležitost.

Pečlivě vytrénovaný hlas se chvěje jak kostelní zvon, naučená gesta se rozpadají pod vahou ztěžklých rukou, oči marně hledají záchytný bod na dříve tak přehledném papíře. Týká se tato situace jen slabých, úzkostných jedinců? To je hojně rozšířená fáma. Málokdo ví, že určité projevy trémy jsou zcela přirozenými obrannými mechanismy těla. Z toho je nutno vycházet při snaze s nepříjemnými pocity bojovat.

Trému prožívá každý. První věc, kterou si v obavě před selháním musíte uvědomit je, že trému prožívá v nějaké formě snad každý, včetně velmi zkušených osobností, jimž je veřejné vystupování denním chlebem. Projevuje-li se tréma jen nepříjemným pocitem tlaku před vystoupením, ale není znát na našem výkonu, pak je všechno v pořádku. Taková tréma může sloužit jako motivace, orientovat člověka na dobrý výkon. Přiměřená tréma tedy nemusí být jen něco negativního.

Jestliže vám někdo bude tvrdit, že neprožívá vůbec žádné nepříjemné pocity, buďte ostražití. Takový člověk buď nemluví pravdu, nebo se tak mezi řádky přiznává k tomu, že mu na vystoupení příliš nezáleží. Tréma však začíná být ožehavým problémem až v případě, kdy přesáhne určitou mez. Pocity stresu má před důležitým výkonem opravdu každý. Ne každého však ovlivní natolik, aby výkon podat nemohl či při něm byl silně v nepohodě. Právě významné snížení kvality našeho vystoupení je tou hranicí, kterou trémě nesmíme dovolit. Jednou ze spolehlivých metod ke zmírnění napětí je odvedení pozornosti. Jestliže se budete snažit trémě vzdorovat tak, že o ní budete neustále přemýšlet a snažit se ji sami sobě rozumem rozmluvit, stres tím naopak posílíte. Tělo ohrožení vnímá a připravuje se na boj nebo útek. Svaly se proto napnou, zrychlí se dýchání i tep. Tělesné napětí, sevření žaludku a svalů však lze dostat pod kontrolu například správným dýcháním. Protože dýchání je jednou z mála životně důležitých tělesných funkcí, kterou lze vědomě ovládat, můžeme klidným, hlubokým a pravidelným dechem přispět k celkovému uvolnění.

Bezprostředně před důležitým vystoupením uděláte mnohem lépe, zaměříte-li se ve svých myšlenkách na obsah své řeči, nikoliv na její formu či na sebe. Pokud máte proslov předem dobře připravený, přemýšlejte o něčem úplně jiném, čtete noviny, sledujte televizní pořad, zavolejte kamarádům. Nebo se prostě zaměstnejte jinou důležitou prací.

Proč vnímáme posluchače jako nebezpečí? Logický rozum hodnotí situaci tady a teď sice jako neohrožující, ale vnitřní emoční prožívání ji vyhodnocuje jinak. Příčiny nadměrné trémy se dají při terapii vyhledat v minulosti. Může to být například prožitý neúspěch, nevyvážený vztah k sobě samému a k lidem v okolí.

Příprava na veřejné vystoupení

Uvolnění

Zatímco čekáte, až na vás přijde řada, v těle se vám rozpumpoval adrenalin. To jsou ty okamžiky, kdy člověk dokáže ztuhnout od hlavy k patě, a je-li napětí opravdu velké, sevře se mu také hrdlo.

Zkuste si večer předtím, nebo ještě lépe ráno v den svého projevu, pořádně zacvičit. Cvičení by mělo obsahovat nějaké pořádné protažení z aerobiku, jako je běh, plavání nebo jízda na kole, a nějaký strečink. Než budete řečnit, dejte si rychlou chůzi, kdykoli to bude možné, kolem bloku, nahoru a dolů po schodech, napříč halou před konferenčním sálem. Prudký pohyb před zahájením veřejného projevu dovoluje adrenalinu, aby se vám po těle rozproutil a nevyvolal svalové napětí, které vás ochromí, ale nepřezteňte to do té míry, že byste nemohl popadnout dech.

Jednání je lék

Mohli bychom začít i tak, že „jednání, jednání, všechny skutky zahání“ (se zjevnou narážkou na jednání politická), ale parafráze další části zlidovělé písničky je určitě lepší. Jednání opravdu může být lékem na spoustu problémů a konfliktů. O tom, že je to téma veledůležité, svědčí počet nových oborů a vědeckých pracovišť, která jsou zasvěcena zkoumání principů mezilidské komunikace. Než najdete čas prostudovat si dopodrobna některou z vědeckých prací, nabízíme vám stručný návod, kterak uspět při jednání, zejména pracovním:

- stanovme si **cíl**: chceme se dohodnout, chceme dojít k nějakému výsledku; neznamená to, že na jednání přicházíme s pevným odhodláním zlomit svůj protějšek a vnutit mu své názory - potom nejde o jednání, ale diktaturu (jste-li jejím zastáncem, čtete špatnou knihu; tady moc inspirace k elegantnímu teroru nenačerpáte),

- zvolme **prostředky**, kterými k cíli dojdeme: měli bychom si sehnat dostatek informací o tématu i o svém partnerovi, abychom se naučili předvídat jeho stanoviska a připravit si argumenty, které bude akceptovat, a shromáždit co nejpečlivější a nejpresnější podklady týkající se vlastního předmětu jednání,

- pokud jednání organizujeme, připravme co nejvhodnější **podmínky**:

dostatečný a pohodlný prostor, klid, občerstvení, případně pomůcky (psací potřeby, tabuli, promítací přístroj, počítače),

- **držme se tématu**: není nutné zahltit účastníky všemi možnými aspekty probíraného problému, vyberme jen to nejnutnější a podejme to stručně a jasně,

- **jednání je dialog**: dialog znamená to, že pustíme k řeči i ostatní; a nenechme se svést příkladem aktérů televizních debat, pro které je, zdá se, skákání do řeči nejčastěji provozovaným sportem,

- **neztotožňujeme předmět jednání s jednající osobou**: to, že momentálně nejsme schopni najít společné východisko z jednoho problému, neznamená, že se druhá strana stává naším nepřítelem; málokterý problém je opravdu neřešitelný – když to nevyšlo dnes, můžeme se dohodnout zítra.

Jak pěstovat řečnické dovednosti

Dobrý rétor si najde chvíli, aby své vystoupení v klidu analyzoval. Bylo mimořádně úspěšné? Proč? Co zejména upoutalo posluchače, co se mi dnes zvláště podařilo, jaké postupy se tak osvědčily, že je určitě zařadím i do svých dalších vystoupení?

Jestliže bylo mé vystoupení jen průměrné, tedy takové, že posluchači v klidu projev vyslechli, běžně reagovali, ale sám cítíte, že je považují jen za „jedno z mnohých“ – tu je třeba už hlubšího zamýšlení. Jde hlavně o to zajistit, aby tento výsledek (zatím přijatelný) nebyl počátkem sestupu, ale jen běžným vychýlením („jednou jsi dole, jednou nahoře...“).

Nejvíce analýzy a trpělivého promýšlení ovšem vyžaduje takové vaše vystoupení (v projevu před plénem, v diskusním příspěvku na poradě, ano i v dialogu při významném jednání), kdy prostě cítíte neúspěch. Lidé se viditelně nudili, předseda řídící poradě se při vašem diskusním příspěvku dvakrát bezděčně a jednou dokonce cílevědomě a významně podíval na hodinky.

První zcela praktická rada zní:

Za žádnou cenu svůj neúspěch „nerozpracovávej“ na „místě činu“. Není myslitelné, aby se řečník po přednášce či projevu obrátil na pořadatele s vyděšeným pohledem, zda takovýto „proval“ už někdy zažil, zda se to tady někomu taky stalo, co teď počít atd., atd.

Zdvořile se rozluč – a odejdi. Nanejvýš můžeš konstatovat: „*Tak – a máme to za sebou!*“ S čímž bude souhlasit i pořadatel, i účastníci – a pochopitelně hlavně ty!

Po příchodu domů je ovšem nezbytné podívat se pravdě do očí a zcela otevřeně si **přiznat chyby**.

První a nejvážnější chybou by ovšem bylo přijmout bez jakýchkoli analýz jednoznačný závěr: „*Již nikdy více!*“

Abych však právě „příště“ už mohl vystoupit nikoli neúspěšně, ba ani jen průměrně, projdu si v duchu znovu analyticky celý svůj projev, celé to neúspěšné vystoupení.

Doporučujeme využít rétorického desatera:

1. Bylo **téma**, které jsem přijal, skutečně **aktuální**? Mohl obsah mé řeči lidi zajímat? Nemluvil jsem o věcech, které ani prostě znát nepotřebují, které právem považují za zbytečnost, formálnost, „odškrtnutí akce“?

2. Promyslel jsem dostatečně **složení pléna**? Byli to ti praví lidé k tomuto tématu? Neslyšeli již o těchto věcech mnohem více jindy a jinde? Nejsou naopak tak neinformovaní, že prakticky nevědí, o co jde?

3. **Vzrušovalo** toto téma i **mne samého**? Mohl jsem upřímně dát najevo, že to, o čem mluvím, i já považuji za závažné, potřebné, důležité?

4. Nezapomněl jsem, že **chudý jazyk**, stále znovu oběhávající těch několik desítek či stovek slov, nutně musí za chvíli **nudit**?

5. Nenapomohl jejich nudě a ospalosti i můj **monotónní hlas**? Cožpak jsem sám nezažil pár takových projevů, kde řečník užíval hlasu ne jako barevného nástroje, ale jako psychiatr při sugesci, takže moduloval hlas do jednotvárné a věru spolehlivě uspávající tóniny?

6. Dokázal jsem **osvěžit svou řeč** názornými **přirovnáními, metaforami, gradací**? Bylo mé instrumentarium skutečně bohaté a pestré, nebo jsem jen popisoval, konstatoval, citoval.

7. Nezapomněl jsem na **psychopřestávky**? Mohli si lidé během mé řeči duševně „vydechnout“?

8. **Měřil jsem** účinek své řeči neustále – **očíma**? Prožíval jsem spolu s posluchači i chvíle vysokého zájmu, i chvíle nastupující únavy? Byl jsem tedy v neustálém kontaktu s plénem?

9. A co moje **neverbální komunikace**? Nebyl jsem „příbit“ za pultem nebo před první lavicí, nepřipomínal můj obličej onoho „smutného muže“, z jehož obličeje nevyčetl nikdo nic, ani zda něco říká vážně či naopak žertem, zda tomu sám věří či ne, zda si lidi před sebou vůbec uvědomuje?

10. Kolikrát se mi podařilo lidi **rozesmát**? Že téma bylo příliš vážné? Ale kolik je smrtelně vážných témat? Upřímný smích lidí je jednak důkazem pozornosti posluchačů a posiluje i tu další. Také však zvyšuje dobrý vztah k řečníkovi a dokonce i k tématu. V neposlední řadě je psychickým vydechnutím jak pro posluchače, tak i pro řečníka – uvolňuje všechny.

Nádech, výdech a trochu smíchu

Spěcháte a vůbec nic nestíháte, už dávno jste měli být někde jinde, oběd zase nebude, pod okny troubí klaksony a duní jedna tramvaj za druhou ... Znáte tuhle situaci? Bezpochyby. Každá z vyjmenovaných potíží by sama o sobě stačila vyvolat ve vašem organismu stav, pro nějž se vžilo slovo známé stres.

Stres však není nemocí. Dokáže mít i pozitivní účinek - mobilizuje naše vnitřní síly, vytváří příslušné zkušenosti. Chorobné stavy ve vás vyvolá tehdy, není-li kompenzován uvolněním a odpočinkem.

Zátěži jsou samozřejmě vystaveny jak ženy, tak muži. Ale v případě něžného pohlaví se přidávají další stresující faktory. Jedním z nich je skrývaný hněv – působí zhoubně uvnitř naší mysli a propuká pak nekontrolovatelně a v mnohem větší intenzitě. Dalším, stále častějším faktorem, je pocit viny. Každá stresová situace vyžaduje jiné řešení. Obecně však můžeme stanovit některé zásady první pomoci:

- Usedněte, zavřete oči a zhluboka, nahlas, se nadechněte a vydechněte. Odborníci tvrdí, že taková pravidelná přestávka dělá divy.

- Stanovte si priority. Co musím teď, co potom a co vlastně není nezbytné. Tak snáze vyjdete s časem, který máte. Koneckonců, hodiny jsou stále stejně dlouhé a nenafouknete je.

- Přestaňte být přehnaně starostliví. Dopřejte každému ve svém okolí odpovědnost za jeho práci.

- Smích je všelék. Nezapomeňte se smát, třeba i vlastním nezdarům. Smích uvolní napětí ve vaší tváři i duši.

- Jste- li po příchodu domů vyčerpaní, zamiřte rovnou do sprchy. Pusťte si vlažnou vodu na tělo i na hlavu a vychutnejte, jak odplavuje nánosy z pokožky i mysli.

- Vyzkoušejte různé uvolňovací techniky. Někomu se líbí jóga, jiný půjde na masáž, třeba Vám pomohou protahovací cviky nebo čtvrthodinka ostré chůze. Prolomíte tak chronické napětí.

Vybrané zásady rétoriky

Tyto vybrané zásady usměrňují verbální a neverbální chování řečníka a ilustrují návodný aspekt rétoriky.

Různé signály řeči těla mohou poskytnout cenné informace, ale některé se dají také snadno předstírat. Nenarušujme neúmyslně intimní zónu jiných osob a neupínejme své pohledy na druhého příliš dlouho. Nepoužívejme přehnanou gestikulaci a nápadně stereotypní pohyby těla.

- Jazyk těsně souvisí s myšlením. Budeme-li mít své myšlenky předem uspořádány, bude také náš projev po syntaktické stránce správný a pro posluchače srozumitelný.

- Jazykové chování je součástí celého komplexu společenského jednání a chování člověka. Proto pečujeme o kulturu (kultivovanost) našich projevů, o kulturu jazyka a myšlení.

- Ve veřejných projevech užívejme především spisovného jazyka. Nespisovné prostředky mohou mít v některých rétorických textech své opodstatnění, funkční zdůvodnění, nepatří však vůbec do slavnostních (obřadních) projevů.

- Mluvit spisovně neznamena mluvit strojeně, nepřirozeně. Nedávejme proto přednost neživým slovům, vyumělkovaným slovním obrátům a zastaralým slovním spojením. Pouze vyšší rétorický styl (např. obřadní projev) snese více knižních prostředků a literárních výrazů či obrátů.

- Spisovný jazyk je bohatě stylově rozrůzněn, poskytuje možnost výběru jazykových prostředků pro různé řečové situace a komunikativní záměry. Vybírejme pro svůj projev jen ty, které jsou vzhledem k posluchačům a vzhledem k tematice sdělení přiměřené a nejvhodnější. Nerespektování stylové normy může vážně ohrožit úspěch řečníka, může vést i ke komickému efektu.

- Srovnávejme své jazykové povědomí s kolektivním územ, který je zachycen v kodifikačních (normativních) příručkách. Naučme se je rozlišovat a pracovat s nimi.

- Rozlišujeme svou aktivní a pasivní slovní zásobu. Čtěme dobré texty, poslouchajme kultivované řečníky, studujme texty s tužkou v ruce.

- Nepoužívejme příliš často stejných slov. Obměňujme svůj slovník tím, že budeme využívat synonymních výrazů.

- Nelíbujme si ve fráziích a nepoužívejme často tzv. módních slov - vedou k šablonovitému vyjadřování a ochuzují náš projev.

- Volme přesné a jednoznačné výrazy, abychom zabránili nesprávné interpretaci našeho projevu.

- Užívání zkratk může nejen usnadnit, ale i ztížit dorozumívání. Zkratky nepatří do vyšších stylů. Nepoužívejme málo známých zkratk a zkratkových slov.

- Nevyhýbejme se zcela cizím slovům, ale užívejme je přiměřeně. Mějme vždy na mysli, ke komu a o čem hovoříme.

- Učme se cizí slova správně vyslovovat a náležitě užívat v kontextu. O správném významu, gramatických vlastnostech a výslovnosti cizích slov informují slovníky.

- Posluchač snadněji vnímá text, který je zřetelně rozčleněn na promluvové úseky. Proto dbejme na správné položení pauzy ve větě. Tím bude náš projev srozumitelnější a jednoznačnější.

- Neobávejme se dělat ve svém projevu po určitých obsahových celcích menší přestávky. Nejen řečník, ale také posluchač je potřebuje.

- Příliš pomalé a příliš rychlé tempo projevu unavuje posluchače, proto tempo promluvy vhodně střídejme. Důležité obsahy sdělujeme pomaleji, méně důležité části promluvy realizujeme rychleji. Prvé věty vyslovujeme pomalu. Obřadní projevy se vyznačují pomalejším tempem.

- Vyhýbejme se nedbalé, příliš redukované výslovnosti, protože působí rušivě a snadno může způsobit nedorozumění. Málo kultivovaná výslovnost může být chápána jako podceňování publika nebo jako znevažování sdělení. Někdy může dokonce působit jako nezdvořilost.

- Zdokonalujme cvičením svou dikci (zřetelnou artikulaci a správné ovládnání hlasu) a elokuci (zběhlost souvisle mluvit). Procvičujme proto hlasité čtení, reprodukovat zpaměti přečtený nebo slyšený text.

- Ve svých řečnických projevech užívejme vhodně a přiměřeně specifické jazykové řečnické prostředky, důležité jsou zejména prostředky sugestivní a emfatické.

Cvičení na uvolňování mluvidel

Jazyk

vypláznout – zasunout – vypláznout – zasunout (zrychlovat)

polovypлаzený: vpravo – vlevo – vpravo – vlevo;

nahoru – dolů – nahoru – dolů;

kroužit kolem rtů

při zavřených ústech: totéž – všechny pohyby uvnitř

Rty

Vyslovte uvedené slabiky zřetelné a nahlas, opakujte každou soustavu několikrát za sebou:

+ bábabábabábabá + bábababababá + pá – pá pá – pa + + mámamámamáma + + mímimímimími + nánanánána + mijumijumiju + míšumíšumíšu + brrrrrr + trrrrrr...

Artikulační cvičení

Artikulační cvičení jsou důležitá nejen pro uvolnění mluvidel. Používají je k rozcvičení herci, hlasatelé, spíkáři, také politikové, mluvčí, prostě všichni, kdo potřebují déle zřetelně hovořit tak, aby jejich sdělení bylo na určité úrovni. Lidé, kteří nehovoří tak často před větším publikem by měli následující cvičení zkusit, trénovat a tak si vlastní praxí ověřit jejich potřebnost.

Cvičení samohlásek

A

Máma-máma mámamámamáma/ máma sama – sama máma/ bába máma – bába sama/ bába-táta –sálá dálava/ -Abrahám a Santa Klára/ Madagaskar, Havana a Jáva/ paní-páni/ dal v dáli dál/ láska laská/ zapíná si pásek na opánku/ spala stará zahrada/ Máma mává: Zdar a sláva! Na asfalt spadla stará maska a sklapla. Had hádá hadu záhadu.

E

be-fe-le-me-pes se veze/ vesele jen vesele/ vesele z postele/ vezeme se – nevezeme se/ nemeleme převezeme/ eden – eben/ zelené sémě – řecké plémě/ checheche se chechtá(léno, Lenko, Lenko/ vezme tě v létě k tetě/ městem letí metelice/ přešel k přesné černé kresbě/ Slunce zbledne nebo zšedne ještě dneska dopoledne. Ženě své bledé řekne, jen dej ještě plášť do deště. Leze, leze po železe, nepřestane, až tam vlez.

I

míní i vymíní/ vinní i nevinní/ cílí k cíli/ vím, vím, nepovím/ míním, / klín klínem / bílý klín/ Filištínští/ pipiny píli/ jiní při síni/ mimikry/ líní synci byli v síni/ mlýny v mlýnici/ rýmy – šprýmy/ Bílý sníh, s ním víří netopýři. Osení stříbří slzy ranní rosy.

O

o kolo – o kolo/ pokolo-pokolo-pokolenakolo-molo-pólo/ to bolí, bolí, / dovodovolí/ do dolínka pro polínka/ bosobosabosobos/ botostroj/ okolo Podolí z Podolí do polí/ kolo pro kolo/ dokola /mnoho dob došlo v bol/ pozor, krok v hrob/. Od vody do vody vodovod z Podolí.

Vosa na nose, nos pod vosou, nos po vose pobolívá. Zvoň, zvoň, kovová podkovo. Proč probošt Prokop prosel proso?

U

bubu, / búbúbú-bububú/ pupu-mumumú-pupupú/ tútútú/ tutututú/ hú-hú-hú-huhu/ nunununu/ ňuňuňuňuňuňu/ usuzuju-ukusuju/ ustupuju/ budu půdu/ puđu – puđu- nepuđu/ půjdu – půjdu –dolů/ ukuj kupu kulí/ kukukukukukuč/ u dubu usnul v kruhu muž/ úsvit února/ bubeník bubnuje. Půjč mi, Julku, půjč mi hůlku, nůž a hůlku! Kup tu, Kubo, tu kupu hub! Zvuk bubnů duněl v hluku při ústupu pluku.

OU

tou-tou-tou/ dou-dou-dou/ hou-hou-hou/ bou-bou-bou/ mou-mou-mou/houpity-hou-pity-hou-hou-hou/ houpou houpou -ou-ou-ou/ ouha, dlouhá strouha/ v koupeli skoupě okoupané koupačky/ s loutkou pouhou hrou/ jdou loukou tichou tmou/ doufání – zoufání/ dlouhá touha pouhá/ kolouch pouhou strouhou dlouhou. Hou, hou, krávy jdou, nesou mlíko pod vodou. Svou dlouhou rouškou s loutnou pouhou hrou.

Cvičení souhlásek

P – B

pá-pipipipipi/ bá-babababababa/ / babi-bebi-bibi/ babo-babo/ babo-babu-bububú/ babebibabobu/papu-pepi-papu/ bi-be-ba-bo-bu/ bu-bo-ba-be-bi/ bi-be-ba-bo-bu/ bu-bo-ba-be-bi/ bi-be-ba-bo-bu-bíi-be-báá-bo-búú/bubobabebi/ búúbubáábebíbí/ pimpala – pampili/ pá, Pepi, pá/ Popu/ bim-bam-bum/ bim-bum-bác/ pif-paf-puf/ bambula – bambuli – bambulo/ paci – paci –lípu/ proces proklínal/ brankář bránil brank. Pípi, pípi, pípi, píp, už je mu zas líp. Bláhový blondýn s bledou blondýnou zbloudili blízko Blanska. Boty, boty, do roboty, kdo je koupí, neprohloupí.

M

mámamamá-mámamámámámamámamá/ mmémémemeé/ múmúmumumumumú/ mimimímí/ momomó/ mámemáme/ mámumámu/ mumomámámení/ mámomámemí/ má mámu/ mám mámu/ uvědomíme-li si vědomě. Má máma má málo máku. Malá Míla nemilovala mýdlo značky Milo, ale máma nemilovaným mýdlem Milo malou Mílu chvíli co chvíli myla a myla. S plným vědomím si vědomě uvědomujeme!

T – D, Ť – Ď

tata tata tatatá/ dada dada dadadá/ tátatatatatááá, dádadadadadadadááá/ tadá – tramtadadá/ datadatadatadadááá/ mádynády mátynáty/ mádyty nádyty/ dityty dytiti/ tútútututúú/ dejtě/ dididědi dítěti/ tady dutá dutina/ tam ten den/ jen ten jeden den/ taktovkou takty taktoval/ tlumočník tlumeně tlumočil/ řapy, řapy, řap, řuky, řuky, řuk/ dědinky niti nítí letí svítí/ svítí kvítí v síti/ tiše, tiše, tichounce/ udřený dřič dřel jako dřív/ tady tudy. Ta teta to tam mete – kam to mete ta teta – mete to tam ta teta. Zadudej, dudáčku, zadudej!

N – Ň

nenene neneneně/ nununú/ nonono/ nononó/ naunaunau/ nounaunú/ naunonou/ňá-
něniněňá/ ňáňoňuňoňá/ na, Nanyňko, na, na, na/ tananyňky tananá/ od Nanyňky od Anin-
ky/ Nina/ inu inu inu/ ani ň/ není ani viny/ Máňa-Váňa-Soňa-Tóňa-Saňka-Evženka/ fňukalka/
Punťa/ loňský –Tutenkámen/ tundra/ tuna/ němý-mění-jmění/ město-měřítka-paměť/ plaňka/
niněra/ výměna peněz/ nezná – něžná/ niněrista s niněrou neřekl ani ň.Tonka tenká jako Len-
ka – Lenka tenká Apolenka. Pinka linka, pinka linka, pánubohu do okýňka. Ničemník ničemně
zničil pomník.

K – G

makamakamaka/ magamagamaga/ kukukukumekekekeke/ megegegege/ dogogogogo/ to-
gugugugugu/ dogugogogogugóo/ kikikikigigigigi/ gigigigikikikiki/ káákéékíí/ gáágéégíí/ kam
mám dát vajíčko? bunkry-bumerangy/ grundle/ žába kváká: kva, kva, kva/ kdy-kde-kdo/ křídla-
krovky/ kopyty kobyly klapala: klepy, klep/ Grůňa/ vagón-vagónek/ Gusta-Gába, Gábina-Gabri-
el/ vagant. Gusta zhusta s gustem góly chystá. Gabriel a Gábina, co malují, vygumují.

C – Č

cacacaca/ cacacececíí/ čačačečečíí čačačočočíúúú/ čaučau – čoučou čačačou čačočou/
čačečí čačoču/ cinkylinky/ cvičme-cvičte-cvičíme/ zacvičme si-zacvičte si/ paci, paci, pacičky/
cupy, cupy, kači, kač, kač, kač/ cibulka, cibulka, cibulka/ kolotoč se točí dokolečka/ naše čiči čile číhá/
psíček čuchá

A na konec cinkne zvonec, cinkne zvonec, zvoneček, a ten cinká koneček. Cinky cák,
buma báb, sklenic, tácků plný táč pustil strýček Bonifác.

S – Z

zajzejzij sajsejsij/ sajsojsuj zajzozuj/ sypesypesype-sesype/ sypsizipsysypisizipsi/ posyp si
samosebou se rozumí/ zezelenal-zežloutl/ / list a píst a hvízd z hnízd/ písklata hvízdala,
sklíčeně pískala/ viz to místo/ sesedly se v lese sovy/ v lese se slétly vosy/ sviť, měsíčku, sviť/ při
měsíci myši loví/ cesta při svitu měsíce/ / místo postele stel postýlku/ postýlka u postele, postel
u postýlky/ zavázal provázek na uzlík/ za nehty/ bez-pes-les-nes-děs/ zima leze/ zelenina se
záhy zazelená/ zase se sypou saze/ sype se seno/. Pes se se psem nesnesl. Zahájili zimní zasedání
v zimní zahradě.

Š – Ž

šášašišišišešešé/ šášášášošošošušušú/ šišešášošušušošášeši/ šoušou šaušau/ šešešej/ šošo-
šou/ Šuselka/ suší uši/ plaší šosy/ šosákovy směšné šosaté šosy/ žížinka-žuželka/ užuž-úží/ žmolí
myš žuchy, žuch!/ žížala leze po železe/ žemle a žemličky, židle a židličky/ žába, žabec, žábě,
žabárna. Když zas zašustíš sukni, ještě stěžen zasténá, nás nejvíc šírá žárlivost. Šášiny šaty spíše
sešité stehem.

F – V

fafafafa-vavavava-fafavava-vavafafa-váveví, vívevá-vavévi-vivéva/ faféfi-fiféfa/ fáfefi-fífe-
fá/- vřelé vřídlo vře/ všem vřelé pozdravení/ větrík věje, pofukuje, fouká fičí, ve větvích hvízdá.
Vyskočil vyskočil, Vyskočilku přeskočil. Vyskočilka vyskočila, Vyskočila přeskočila. Vítova Ve-
runa, věřte, viděla ve věži velmi velkého vlka – Víte, Václave, Vávro, vemte velké vidle a vyžeňte
velmi velkého vlka z velké věže ven!

H – CH

hahaha/ chachachacha/ hahehehe-he-hohoho/ hahehihi hehohuhu/ chachechecheche/
huhoha/ pluchy-plchů/ hled'-hlemýžď/ chléb/ dehet-dehtu/ nehet-nech to-nehty/ mohl-nemohl/
duch-duha-duh/ zloduch-zloduchů-neduh-neduhů/ spěch-běh-Běchovice/ haló, haló, halóóó/
hele, hele, chundelatý-huňatý/ houpity, hou, hou, hou!/ heledte, hledte, huláni, huláni!/ koho
chceš?/ chytrý chachar se chechtá/ hej, husičky, hej, hej, hej!/ hop, panenka, hop, hop, hop!/
achich, ouvej, ahc,

hádavý hádanky záhadné. Hajný hájil háj i háječek celého svého hájemství.

J

jaja-jaja-jaja-jááá/ jeje-jéje-jeje/ jujujujú jojojój/ jaujaujaujaujúúúú/ jijijijiričky/ jijiji-jis-
křičky/

dadej, hajej, malej/ jukal, juky, juk/ pomíjejí její jmění/ i jmění se mění/ hej, hej, husy,
hej, hej, jou/ pěje pěnička, pěnice/ bělá se bělička, bělice/ jabluňkovská jabluňka v Jablunkově.
Bětuško, běž běhat, běžet, pobíhat! Julius s Julií jeli s Julinkou. Naleju-li já oleje, nebo nenaleju-li
já oleje

L

malalámililililí/ kutululululú/ tolololó/ melelelelé/ loulouloulou/ laulaulaulau/ leleleu-
leu/ lejelejelejeje/ lijílijílijí/ klep, klep, klep/ klepadlo upadlo/ tluky, tluky, tluk, tluk, plky,
plky, plk. Filip i Lili byli by lepili bílý list, kdyby byli bývali blíž. Lili i Filip slyšeli, že Liliputáni
a Liliputánky lili a nalili liliím a liliputkám vody a že taky lili a nalili i lilíkům a lipce i lípám. Kluk
má malé letadlo, letadlo mu upadlo.

R

trárará/ tráreré/ trárerí/ drárorá/ drárorů/ drárorú/ rará rarerý/ rarerírerá/ rará raró/ raro-
rů rarorů/ rourau/ rejrej rij rij/ reureu/ rio rio riju rij/ ryjryjryj/ rírerárorú/ brabrebri brabrobru

racionalizační/ krabice hadrů/ drobných krátkých drátků/ krop kroupy a oukrop s krupí-
cí/ drátek bručí a ubřečený brečí s ubřečenou/ pár rukou se chopil paruky/ pár ručních ruchadel
v páru/ Strč prst skrz krk. Rozprostovlasatila-li se dcera krále Nabuchodonozora, či nerozpro-
stovlasatila-li se dcera krále Nabuchodonozora?

Ř

tře dře tři dří třetí dřímá/ a-řá o-ře i-ří o-řó u-řú au-řá au-řau ou-řou řou-řou/ mař mař ař
ař měř měř eř eř ji iř moř oř muř uř uř

Lauře Lauře/ bouře bouře/ Jiří říká: řeřicha/ dobře voře, nedobře voře – dobře oře, nedob-
ře oře/ oř / kapr kapřík kapříček – kufr kufřík kufříček/ rozhoř se, dřevo, a hoř! Vař se, řepo,
a rozvař se/ řapíkatý řapík, řapíček – řasnatý. Nad dřevníkem se kouří, dřevo ve dřevníku zřejmě
hoří. Hoří střecha „ U tří třešní“, stříkejte stříkačkou na hořící střechu přes tři lípy. U Řezáčů
řinčel řetěz při řezání řezanky.

Test rétorické sebereflexe

Otevřeně a upřímně posuďte své rétorické schopnosti podle následující tabulky. Test je jenom pro vás! Sami si na škále od 1 do 5 přiřadíte body (nejméně = 1, nejvíce = 5).

Poř.	Otázka	Body
1.	Byl můj hlas dostatečně znělý?	
2.	Nebyl monotónní?	
3.	Vyjadřoval jsem se srozumitelně?	
4.	Výslovnost byla přesná a zřetelná?	
5.	Byly v mé řeči dostatečné pauzy?	
6.	Při dialogu: mluvil jsem řečí partnera?	
7.	Zkontroloval jsem před vystoupením svůj zjev?	
8.	Vystupoval jsem sebejistě?	
9.	Byl jsem při projevu uvolněný?	
10.	Navázal jsem hned s posluchači kontakt?	
11.	Moje mimika: byla uměřená?	
12.	Tvářil jsem se přívětivě?	
13.	Sledoval jsem posluchače očima? (Při dialogu: dovedl jsem naslouchat?)	
14.	Kladl jsem otázky? Hlavně sobě?	
15.	Obstatal jsem si dost informací předem?	
16.	Byl jsem schopen empatie?	
17.	Udržel jsem pozornost posluchačů?	
18.	Zvládl jsem trému?	
19.	Byl můj jazyk bohatý a svěží?	
20.	Těším se na nové jednání?	
	Celkem bodů:	

Jak se hodnotit?

Do 20 bodů: Zvažte své uplatnění v rétorice.

Do 40 bodů: Intenzivně se rétorice začněte věnovat.

Do 60 bodů: S chutí do dalšího studia a do nových vystoupení.

Do 80 bodů: Jste nadějný rétor – jen to trochu ještě vylepšit.

Do 100 bodů: Neprodleně začněte rétoriku učit!

III. ASERTIVITA

Asertivní dovednost je definována jako otevřená, přímá komunikace, která vede ke kompromisu přijatelnému pro obě strany. Asertivní komunikace se vymezuje jako v protiklad ke komunikaci submisivní (pasivní), a komunikací manipulativní, která vede k omezování práv druhého člověka. Manipulativní komunikace probíhá buď cestou agresivní manipulace, nebo různými způsoby vzbuzování pocitů viny, kdy může být použito i lichocení atp. Pro řešení mezilidských konfliktů je asertivita považována za nejefektivnější přístup ke komunikaci. Poněvadž asertivita není lidem vrozena, je nutné při tréninku komunikačních technik dobře poznat její zásady a projevy.

Asertivita je nejnámější ze všech komunikačních technik.

Člověk se projevuje jako asertivní, agresivní nebo pasivní jedinec zpravidla při přijímání kritiky.

Charakteristika asertivního chování

Podstatu asertivity nejsnáze pochopíme seznámením se s asertivními právy.

Deset asertivních práv:

1. *Mám právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a pocity a být si za ně a jejich důsledky sám odpovědný.*

Manipulační pověra: Neměl bys bezohledně a nezávisle na jiných posuzovat sebe a své chování. Ve skutečnosti musíš být posouzený autoritou, která je moudřejší, než jsi ty sám.

2. *Mám právo nenabízet žádné výmluvy, vysvětlení ani omluvy svého chování.*

Manipulační pověra: Za své chování jsi odpovědný druhým lidem, musíš jim skládat účty a měl bys všechno, co děláš zdůvodnit a omluvit.

3. *Mám právo posoudit do jaké míry jsem odpovědný za řešení problémů druhých lidí.*

Manipulační pověra: Vůči některým institucím a lidem máš větší závazky než vůči sobě.

Měl bys obětovat své vlastní hodnoty a přizpůsobit se.

4. *Mám právo změnit svůj názor.*

Manipulační pověra: Jakmile sis už jednou přisvojil určitý názor na věc, nikdy bys ho už neměl změnit! Kdyby ses přiznal k chybě nebo omylu, znamenalo by to, že jsi nezodpovědný, nespolehlivý, neschopný se rozhodovat!

5. *Mám právo dělat chyby a být si za ně odpovědný.*

Manipulační pověra: Nesmíš dělat chyby, jakmile je děláš, musíš mít pocit viny! Jiní by měli kontrolovat, tebe i tvá rozhodnutí.

6. Mám právo říci: „Já nevím!“

Manipulační pověra: Měl bys umět odpovědět na každou otázku s ohledem na důsledky svého chování, jinak jsi nezodpovědný a špatný.

7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli druhých lidí.

Manipulační pověra: Lidé ve tvém okolí by měli mít k tobě kladný vztah. Potřebuješ druhé, bez nich se nedá žít. Je velmi důležité, aby tě měli všichni rádi.

8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.

Manipulační pověra: Měl by ses držet logiky, rozumu a měl bys zdůvodňovat vše, co děláš. Platí, že jen logické znamená rozumné.

9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím“.

Manipulační pověra: Musíš být vnímavý a citlivý na potřeby ostatních, „číst jejich myšlenky“. Neděláš-li to, jsi bezcitný ignorant a nikdo tě nemůže mít rád.

10. Mám právo říci: „Je mi to jedno „.

Manipulační pověra: Musíš se snažit být stále lepší a dokonalejší. Není stejně možné, abys toho dosáhl. Jestliže se toho nedržíš, znamená to, že jsi líný, bezcenný a nezasloužíš si ničí úctu a ani respekt.

Charakteristika asertivního jedince

Asertivní lidé mívají styl svého jednání nacvičen z rodiny. Rodiče jsou asertivní, děti učí upřímnosti a odpovědnosti pomocí osobního příkladu, učí i hrdosti a úctě k druhým lidem.

Svá předsevzetí se snaží realizovat, příznivé ocenění druhými není cílem.

Má realistická očekávání bez zbytečných obav ze selhání a množství vynaložené námahy je úměrné jeho sebehodnocení.

K řešení problémů přistupuje konstruktivně, nevzdává se a odolává překážkám.

Převládají příznivé pocity ze sebe a druhých, každé hodnocení si zváží sám.

Svých práv se nevzdává, ale zároveň respektuje i práva druhých lidí, obvykle svých cílů dosahuje.

Svých cílů se nevzdává a obvykle mívá úspěch. Zásadně se rozhoduje sám a hodnotí jen sám za sebe.

Neverbální chování

Partnerovi se dívá na tvář nebo do jeho očí. Jeho odpovědi jsou vhodně načasované a plynulé. Používá vřelý tón hlasu. Jeho gesta ladí s obsahem jeho tvrzení, je klidný. Mimika tváře je uvolněná, na partnera se usmívá.

Sociální chování

Formuluje věty s „já“, „mně“. Otázky formuluje s „jak?“.

Trvá si na svém a chce-li, nabízí kompromis.

Chová se způsobem, který si vynutí respektování druhých.

Chová se přímo a přátelsky vůči druhým lidem.

Je společenský, má opravdové přátele, umí si je udržet bez zbytečných ústupků.

Reakce na konflikt

Před řešením konfliktu si zhodnotí své schopnosti a možnosti, k řešení přistupuje klidně, nevzdává se. Jeho odhad vlastních možností je reálný, neodkládá řešení a postupuje bez zbytečných emocí.

Na výzvu odpovídá okamžitě a neváhá vyjádřit svůj nesouhlas, své řešení ochotně předkládá druhým, je na ně hrdý.

Konfliktní situaci se umí okamžitě přizpůsobit, při nátlaku trvá na svém rozhodnutí, bez ironie.

Své vlastní hodnocení klade před hodnocení druhých lidí, protože nemá obavy z jejich využívání, umí je upřímně respektovat, dokáže i konfliktní situace využívat na sblížení s partnerem.

Celkové hodnocení

I když je jeho chování některými lidmi hodnoceno jako nesympatické, převládá kladné hodnocení jeho kompetence a druzí lidé si ho váží.

Zásady asertivního přijímání kritiky

Nejprve musíme rozlišit, o jaký typ kritiky jde, pak teprve volíme způsob jejího přijetí.

Hlavní typy kritiky:

- kritika v zásadě pravdivá, oprávněná
- kritika pravdivá, avšak podaná nevhodným způsobem
- kritika nepravdivá
- kritika shazující, útočná

Příjem **pravdivé** kritiky:

Asertivita nám dovoluje se neomlouvat.

Nikdy nepoužíváme sdělení „je to pravda, není to pravda „

1. informujeme partnera o svých pocitech

Příklad: „cítím se“ „mrzí mě“ „není mi příjemné“

2. následuje naše pohnutka, v ní informuji partnera o tom, co chci nebo nechci udělat

Příklad: „chtěla bych“ „nejraději bych udělala“

3. konečné rozhodnutí

Příklad: „udělám“ „nemíním s tím nic dělat“

Pohnutka a rozhodnutí mohou být v rozporu.

Příklad: „Ráda bych to pro tebe udělala, nechci to teď však měnit.“ anebo mohou být i shodné. V tom případě musím uvést obojí. Příklad: „chci to udělat, půjdu tam.“

Příjem **pravdivé** kritiky podané pro nás **nevhodným** způsobem:

Zaměříme se na vyjádření našich nepříjemných pocitů a řešení sporné situace odložíme.

1. odsun

Příklad: „Teď neposlouchám co mi říkáš. Je mi jedno, jak to je“.

2. emoce

Příklad: „Štve mě způsob, jakým mi to sděluješ.“

3. dohoda, nabídka

Příklad: „Pokud se rozhodneš mi to říct pro mě přijatelným způsobem, pak o tom můžeme hovořit.“

Příjem **nepravdivé** kritiky:

1. Partnera informujeme o našem názoru.

Příklad: „S tímto názorem nesouhlasím.“

„Myslím si, že je to jinak.“

2. Vyjádříme vlastní pocity.

Příklad: „Štve mě, že si to myslíš.“ „ Překvapuje mě, co si myslíš.“

3. Žádáme informace k upřesnění.

Příklad: „Nerozumím tomu, můžeš mi to víc objasnit?“

„Zajímalo by mne, odkud tyto informace máš.“

4. Můžeme navrhnout řešení.

Příklad: „Přemýšlel jsem, můžeme si o tom popovídat.“

„Můžeme to více rozebrat.“

Tento krok nemusíme realizovat.

Přijem **útočné, shazující** kritiky:

1. reflexe - zrcadlíme, popisujeme, co na partnerovi vidíme, jak se chová.

Příklad: „Vidím, že jsi rozčilený, úplně tě to vytočilo.“ „Připadáš mi nervózně.“ „Hodně se teď vztekáš, křičíš na mne.“

2. emoce - sdělíme pocity, které v nás vyvolal.

3. odsun

Příklad: „Neznamená to, že se s tebou bavit nechci. Za těchto podmínek je to však pro mne nepřijatelné.“

Můžeme i odejít z rozhovoru.

Tuto techniku používáme při velké agresi partnera, dostává-li se nám urážek a hrubých výrazů.

Expresivní asertivita

Metody expresivní asertivity jsou určeny k expresi, tj. vyjádření našich pocitů.

Ke dvěma základním expresivním metodám patří:

1. technika podávání a přijímání komplimentů
2. metody zvládnutí negativních emocí

Komplimenty

Zásady asertivního podávání komplimentů:

1. Snažíme se udržovat oční kontakt.
2. Dodržujeme zásadu upřímnosti.

- podaný kompliment by neměl nutit našeho partnera k tomu, aby uvažoval o jeho pravdivosti.

3. Kompliment formulujeme přesně a jasně.

- nehovoříme o tom, co bylo. Kompliment podáváme za konkrétní chování partnera.

Vyhýbáme se obecnostem při hodnocení.

Sdělení by mělo být osobní. Říkám druhému to příjemné, co ve mně vyvolal. Původcem mého pocitu je partner.

Příklady:

„Mně se líbí tvůj účes.“

„Je mi příjemné vedle tebe sedět.“

„Tvůj referát na dnešní konferenci se mi velmi líbil.“

Zásady asertivního přijímání komplimentů:

1. Stručná reakce - „Děkuji.“

2. Udržujeme přímý oční kontakt.

3. Můžeme partnera informovat i o svých příjemných pocitech, které v nás kompliment vyvolal.

Příklady:

„Děkuji, je mi to příjemné.“

„Děkuji. Je mi milé, že mi to říkáš.“

V případě, že v nás kompliment vyvolal **nepříjemné** pocity či vzbudil pocity nejistoty, **žádáme o objasnění**.

V prvé řadě však musíme kompliment přijmout.

Příklady:

„Děkuji. Tak docela ti ale nerozumím.“

„Děkuji. Nevím, co máš přesně na mysli.“

„Děkuji. Nerozumím v čem...“

V případě, že s komplimentem **nesouhlasíme**, svůj **nesouhlas můžeme vyjádřit**. Nejprve však opět kompliment přijmeme.

Příklady:

„Děkuji. Myslím si to jinak.“

„Děkuji. Nesouhlasím.“

„Děkuji. Možná to tak není.“

V případě, že dostáváme **kompliment od někoho, kdo s námi neustále rivalizuje, či s námi ironicky komunikuje**, můžeme reagovat následovně:

„Děkuji. Od tebe bych to nečekala.“

„Děkuji. Od tebe je mi to obzvláště příjemné.“

V případě, že dostáváme **kompliment od někoho, kdo nás zároveň něčím pořádně naštvá**, svou zlost i její příčinu vyjádříme. Nezapomeneme opět kompliment nejprve přijmout.

Příklad:

„Děkuji. Kompliment od tebe je milý. Jsem však na tebe pořádně naštvaná, jelikož jsi mne zde nechal hodinu čekat.“

Zvládání stresu - hněvu

Expresí hněvu

Základní podmínky asertivního vyjádření hněvu a zlosti:

1. První podmínkou je uvědomění si a přiznání práva na zlost spolu se zásadou, podle níž ke svému hněvu nemusíme mít žádné logické důvody.
2. Potřebujeme si vždy určit příčinu zlosti. Hněv je totiž obvykle sekundární emocií, která automaticky překrývá primární pocity strachu, uražení, i lásky.
3. Musíme se rozhodnout: co se zlostí? Nebude nás později trápit vyjádření hněvu partnerovi? Dokážeme tolerovat nepříjemné emoce, které se vynořují během řešení konfliktní situace? Nezhorší tato hádka náš vztah?

Postup asertivního zvládání hněvu a zlosti:

1. Partnerovi musíme příčiny našeho rozzlobení přesně formulovat používáním vět začínajících s „já“.

Příklad: „Já jsem rozzlobená, když ...“

2. Partnerovi musíme přesně označit chování, které je příčinou těchto emocí:

Příklad: „Chci, aby ses nezmiňoval ...“

3. Musíme počítat s partnerovou odpovědí: „Nechci“, má na to právo a v takovém případě musíme hledat jiné alternativní formy řešení konfliktů.

Například vhodným kompromisem.

4. Za výsledné řešení jsme odpovědni jen my sami.

Náš partner nemusí naše požadavky akceptovat. Platí asertivní pravidlo: Je to můj problém a řešit ho musím já sám!

Asertivní odmítnutí

Techniky odmítání pro mne nepřijatelného požadavku.

Odmítání v jednorázové asertivitě jde v ní o naše přání a potřeby, jedná se o jednorázovou interakci s cizími lidmi.

V jednorázové interakci stačí jednoduché „Ne, nechci.“ Je-li požadavek na nás opakován, můžeme naše sdělení doplnit pocity pochopení a empatie vůči druhému.

Příklad: „Já ti rozumím.“ „Slyším, že potřebuješ.“ „Ale ne, nechci.“

Při dalším opakování požadavku dodáme „Už mne štveš. Stále opakuješ jedno a totéž“ /sdělím svůj pocit a jeho příčiny/.

Příklad: „Ne, nepůjdu tam s tebou.“ „Rozumím ti, že to ode mne potřebuješ, ale ne, neudělám to, neudělám to.“ „Už jsem ti to jednou řekl. Štveš mě, že stále svůj požadavek opakuješ. Řekl jsem ti ne.“

Odmítání v opakující se asertivitě - jde v ní o „nás“, nejen o mne, týká se opakovaného kontaktu s lidmi, zejména na pracovišti.

V opakující se interakci použijeme techniku asertivní obligace. Projdeme si všechny důsledky svého zamítnutí. Pokud se k němu dopracujeme, pak je důležité své rozhodnutí neměnit.

V případě, že námi nabízený kompromis je pro partnera nevyhovující, má na nás další nepřijatelné požadavky a rozhodneme-li se odmítnout, opět použijeme celou techniku od začátku.

Odmítání v kontinuálním kontaktu

Kontinuální kontakt je trvalý přátelský, příbuzenský a intimní vztah. Cílem komunikace asertivity je sblížení a prohloubení vztahu, jde o pohodu našeho partnera.

Ve vztahu jsem asertivní, poněvadž kontinuální vztah je pro mě důležitější než momentální konfliktní situace. Přesto mohou být záležitosti, které za žádných okolností udělat nechci.

1. Odmítám žádost, ale neodmítám vztah. Důležité je obojí od sebe oddělit.

2. Vyjádření respektu.

Příklad: „Jsem pro tebe schopen udělat mnoho, ale toto udělat nechci. Odmítám vyhovět tvému požadavku, ale neodmítám tebe /naš vztah/. Jsi pro mne hodně důležitá.“

3. Empatie.

Někdy je možné k našemu sdělení připojit i své pocity.

Příklad: „ Je mi to líto.“ „ Není mi to příjemné.“ „ Je to pro mne těžké.“

Na pořadí kroku 1 a 2 nezáleží.

Charakteristika agresivního jedince

Agresivní jedinci pocházejí často z rodiny, kde bylo méně citů, tvrdší výchova a tresty.

Agresivní člověk si vynucuje od druhých lidí své ocenění, ale přitom je ignoruje a nerespektuje.

Jeho očekávání jsou nereálně kladná, nepřipouští si možnost selhání, z neúspěchu obviňuje druhé lidi.

Problémy řeší rigidním stylem, při překážkách si neumí sám pomoci.

V popředí jsou pocity tenze, hněvu, k druhým lidem se chová hostilně.(nepřátelsky)

Nerespektuje práva druhých a svých práv dosahuje na úkor ohrožení práv ostatních lidí, která si ani nepřipouští.

Svých cílů dosahuje na úkor druhých. Přivlastňuje si právo za ně rozhodovat.

Při komunikaci se chová podrážděně, netrpělivě přerušuje partnera, skáče mu do řeči.

Partnerovi hledí upřeně a přímo do očí. Hovoří silným tónem hlasu. Trhavými a zlostnými pohyby dává najevo nesouhlas. Mimikou vyjadřuje ironii a pocity hněvu.

V oblasti sociálního chování je neústupný a defenzivní, podceňuje druhé lidi.

Chováním provokuje konflikt a hádku, odrazuje druhé lidi. Nikoho neuznává, je hostilní a sarkastický. Zůstává osamocený, druzí mu zpočátku ustoupí, ale později ho opouštějí, hněvá ho to. Věty začíná „ty...“, „oni...“. Používá vazbu „ano, ale...“

K řešení konfliktu přistupuje nekompromisně a bojuje za každou cenu, při neúspěchu je zlostný.

Má nekritický pocit vlastní omnipotence, vyřešení problémů chce použít jako důkaz nadřazenosti vůči druhým.

Na výzvu reaguje odmítavým postojem, nenechá druhé projevit jejich názor a nerespektuje žádný nesouhlas.

Ke sporům přistupuje s vyhrožováním, tvrdě odmítá jiná řešení, na nátlak reaguje útočně, ironizuje druhé.

Odmítá a ignoruje hodnocení druhých lidí, je vůči nim netolerantní, nepřiznává svou snahu je využívat a má minimální šance naučit se efektivnějšímu způsobu řešení problémů.

Celkové hodnocení

Druhými lidmi je negativně hodnocen, jeho nepřizpůsobivost považují za projev slabosti, vyhýbají se mu a mají obavy z jeho chování.

Manipulace

Dostáváme se do situací, kdy jsou naše práva v konfliktu s právy druhého člověka.

Nejrozšířenější formou našeho verbálního chování během konfliktu jsou **manipulace**. Tím je míněno nátlakové chování, formulace, které nejsou přímé, ale skryté. Takovýchto manipulací často používáme, aniž bychom si toho byli vědomi. Je třeba si všimnout, jaké důsledky může manipulativní komunikace mít nejen pro nás, ale pro partnera, s nímž komunikujeme. Podívejme se podrobněji na komunikační projevy manipulativního typu.

Hlavní typy manipulací:

Manipulace je v sociální psychologii a sociologii termín označující snahu o působení na myšlení druhé osoby či více osob.

Manipulátor se snaží přesvědčit osobu či osoby o správnosti myšlenky, názoru či jednání, které nejsou manipulovaným jedincům vlastní, či pro ně nemají dostatek iniciativy, a které by nepřijali, nebo až s dlouhou časovou prodlevou. Manipulovaná osoba si často ani neuvědomuje, že je s ní manipulováno, případně si to uvědomuje, ale z nějakého důvodu se nemůže a někdy ani nechce bránit.

Manipulátor většinou na začátku jedná tak, aby získal u svých obětí sympatie. Často využívá své charisma a znalost slabých stránek ostatních lidí.

Klasifikace manipulací

1) **Přímé (nátlakové)** - manipulátor obchází vůli manipulovaného. Ten si zřetelně uvědomuje, že musí udělat něco, co nechce. Typické pro jednání z pozice moci či autority - rodič vůči dítěti, učitel vůči žákovi, policista vůči občanovi, monopol vůči zákazníkovi.

2) **Nepřímé (taktizující)** - manipulátor obchází vědomí manipulovaného, ten si není vědom, že se momentálně děje něco, co je pro něj nevýhodné. Typické pro jednání z pozice podřízené - dítě obchází zákaz rodiče, žák opisuje při zkoušce, občan hraje blbečka při dopravní kontrole, uživatel porušuje licenční podmínky počítačového monopolu.

V praxi tedy proti sobě obvykle stojí dva manipulátoři - **přímý** versus **nepřímý** a jeden spouští řetěz manipulací.

Dělení z hlediska zisku:

1) **Altruistické** - manipulace ve prospěch manipulovaného, například rodičovské manipulace s dětmi.

2) **Egocentrické** - manipulace ve prospěch manipulátora, například obchodnické manipulace.

Pozitivní chápání manipulace

Manipulaci můžeme chápat i pozitivně, jako působení na ostatní s využitím autority a zkušeností. Příklady pozitivní manipulace jsou:

- Některé zdravotnické obory – psychologie, psychiatrie, fyzioterapie...
- Záchrané sbory – vyjednávání, uklidňování zachraňovaných...
- Mezilidská diplomacie – řešení situací nekonfliktní cestou, pomoc při řešení problémů, poradenství.

Politická a marketingová manipulace

Profesionálové v reklamě používají manipulace s cílem prodat zboží. Politici chtějí získat přízeň voličů a tak politickou moc. V těchto případech se zpravidla neuplatňují vyšší city, které jsou naopak hlavním nástrojem manipulátora v mezilidských vztazích. Politická propaganda slouží k ovládnutí davu a je založena na manipulaci s lidským myšlením.

Manipulace v mezilidských vztazích

Manipulátor může používat i různé metody zaměřené na destrukci osobnosti manipulované osoby. Když potřebuje, vytváří prostor pro **snížení sebevědomí** druhého. V manželství se manipulátor běžně dopouští citového vydírání. Snaží se vzbudit silné emoce (strach, pocit viny). Dokáže zcela rozvrátit rodinu.

Neváhá věnovat dar velké ceny nebo půjčit peníze apod., protože si tím svou oběť morálně zavazuje. Následující příklady jsou vystižením uvedených pozic.

1. **Manipulace**, jež v příjemci mají vzbudit **pocit ignorantů**. Nejedná se o informaci, ani o rozkaz, je to zevšeobecňující a komentující sdělení.

Příklad: „Většina lidí tu pracuje spolehlivě.“ „ Ostatní chodí včas do práce.“

2. **Manipulace** vyvolávající **úzkost** v příjemci, působí jako **výhrůžka**.

Příklad: „Co by na to asi řekl tvůj šéf?.“ „ To by se matka asi moc divila.“

3. **Manipulace** vyvolávající **pocit viny**. Jde o nepřímou formulaci, z níž vyplývá, že příjemce manipulace je viník.

Příklad: „To jsem si o tobě nemyslel.“

„ Tohle bych od tebe nečekal.“ „To mne od tebe překvapuje.“

Typické projevy manipulátorů:

1. Je egocentrický.
2. Přenáší zodpovědnost ze sebe na druhé.
3. Navozuje u oběti pocit viny.
4. Nesděljuje jasně své požadavky, potřeby.
5. Odpovídá většinou neurčitě.
6. Mění své postoje podle situace a podle osoby, s níž právě komunikuje.
7. Své potřeby zakrývá logickými důvody.
8. Požaduje od druhých dokonalost, neměnnost názorů apod.
9. Zpochybňuje kvality druhých, nenápadně druhé kritizuje a soudí, hovoří o nich s de-spektem.
10. Rád komunikuje nepřímou. Přes třetí osobu, telefonicky, písemně apod.
11. Zasívá nesvár, podněcuje podezíravost. Rozděluje, aby mohl lépe panovat.
12. Často ze sebe dělá oběť, aby ho ostatní litovali.
13. Nedbá na žádosti druhých, přičemž tvrdí pravý opak.
14. Využívá morálních zásad druhých k naplnění vlastních potřeb.
15. Citově či jinak vydírá nebo vyhrožuje. Skrytě nebo otevřeně.
16. Často mění téma uprostřed hovoru.
17. Vyhybá se pracovním schůzkám a poradám.
18. Zaměřuje se na neznalosti druhých a snaží se tak vyvolat dojem, že „má navrch“.
19. Lže.
20. Hlásá lež, aby se dozvěděl pravdu. Překrucuje a interpretuje výroky druhých.
21. Závidí třeba i osobám velmi blízkým.
22. Nesnáší kritiku. Dokáže popírat zcela zřejmá fakta.
23. Nedbá na práva, potřeby a přání druhých.
24. Často vydává pokyny a nutí druhé jednat na poslední chvíli.
25. Jeho slovní projev zní logicky, avšak jeho postoje, činy nebo způsob života svědčí o pravém opaku.
26. Dává dary, snaží se zalíbit, lichotí a nečekaně projevuje drobné úsluhy.
27. V jeho přítomnosti se ostatní cítí nepříjemně a nesvobodně.
28. Jde naprosto důsledně za svým cílem, ovšem na úkor druhých.
29. Přiměje oběť k jednání, které by o vlastní vůli nejspíš nedopustila.
30. Lidé, kteří ho znají, o něm stále hovoří, i když není přítomen.

Obrana proti manipulaci

Rozpoznat manipulaci a uvědomit si hrozící nebezpečí.

Pěstovat si vlastní sebevědomí. Nemyslet si, že manipulátor je dokonalejší.

Mít jasnou představu o svých právech.

Umět odmítnout manipulátorovu žádost, nemít vůči němu zábrany a závazky.

Naučit se postupům, jak konkrétní manipulační techniky zneškodnit.

Nejúčinnější obranou je využití asertivních technik.

Charakteristika pasivního jedince

Rodiče jsou pasivní nebo agresivní, učí ho „slušnosti“, tzn. přizpůsobivosti za každou cenu, ústupnosti a ponechávání si názoru pro sebe. Vedou dítě spíše k potlačování vlastního názoru, k tomu, aby čekal na názor většiny nebo silnějších jedinců.

Typické pro pasivní jedince je nízké sebevědomí a snaha vyhovět druhým. Jeho očekávání jsou negativně zaměřená, převládá v nich úzkost ze selhání, má přehnanou snahu „dokázat to“.

Problémům se snaží uniknout a předčasně se vzdává, nedůvěřuje svým schopnostem. V popředí jsou pocity úzkosti a deprese, strach z hodnocení a odmítnutí druhými lidmi.

Svých osobních práv neumí dosáhnout ani je prosadit, jsou narušená, ostatní lidé ho využívají ve svůj prospěch. Svých cílů se předčasně vzdává a nedosahuje jich. Je nerozhodný, nechává za sebe rozhodovat druhé. Při komunikaci se dívá úzkostně stranou, vyhýbá se pohledu do očí.

Odpovídá jen po dlouhé latenci, rozmlouvá přerušovaně. Mluví tichým hlasem. Často jen přikyvuje. Jeho mimika je nevýrazná, vyjadřuje strachy a obavy.

Sociální chování

Věty začíná s „Hm, nevím...“, často se ptá „Proč?“

Druhým lidem se podrobuje, přehnaně ustupuje, je nejistý. Chováním obvykle provokuje tenzi a hněv u partnera. Jeho projevy jsou nejisté a submisivní. Je osamělý, přátele si nedokáže získat ani udržet a trápí ho pocit izolace vůči ostatnímu světu.

Reakce na konflikty

Volí cestu úniku, snaží se ji však maskovat a po přehnaném konfliktu prožívá nepříjemné pocity ze sebe. Je přesvědčen o nemožnosti řešit konflikty vlastní aktivitou, proto se vzdává řešení a je submisivní.

Na přímou výzvu neví, co odpovídat, mlčí, i když ho správná odpověď napadne „post festum“, už je neaktuální. Často podlehne nátlaku, někdy formou pasivní agresivity. Jeho obavy z využívání druhými lidmi jsou zdrojem pocitů trápení a frustrace, má dojem, že druhým lidem překáží, celkově se cítí nešťastně z vlastní bezradnosti a neschopnosti řešit i zcela triviální problémy.

Celkové hodnocení

Zpočátku je příznivě hodnocen, později však považován za nekompetentního jedince s množstvím osobních problémů.

TESTOVÁNÍ

O svých schopnostech asertivně komunikovat vás informují osobnostní testy, které jsou sestaveny tak, aby rozlišily dílčí dispozice jedince. Mohou také úspěšně signalizovat trendy k jednání obecně považovanému za negativní a nepřijatelné. Nabízíme nyní ukázkou dvou kratších testů z oblasti psychologie osobnosti. První test vám odhalí jakou osobností jste, zda vám komunikace a to zvláště ta verbální činí potíže, jste-li introvert nebo extrovert. Druhý test diagnostikuje rámcově asertivní chování a bodové hodnocení vám poví více.

Test I.

Extrovert či introvert ?

Následující dotazník bude zkoumat vaše vlastnosti, spojené s extroverzí či introverzí. Odpovídejte na otázky co nejupřímněji a odpovězte „ano“ či „ne“ na všechny otázky, i když by se vám mohlo zdát, že některé z nich souvisejí se zkoumanými vlastnostmi jen okrajově. Pak se podívejte do vyhodnocení a přečtěte si, jakých výsledků jste dosáhli u pěti zkoumaných vlastností.

1.	Cítíte se často nesvůj ve styku s druhými?	ano	ne
2.	Účastníte-li se konverzace, hájíte obvykle v jejím průběhu své názory?	ano	ne
3.	Cestujete-li někam, neponecháváte při organizování nic náhodě?	ano	ne
4.	Čtete si vždycky etikety na potravinách, které kupujete?	ano	ne
5.	Dostáváte se často do nesnází, protože se nezastavíte abyste se zamysleli nad možnými následky?	ano	ne
6.	Když vás někdo pozve na večírek, obvykle tam jdete?	ano	ne
7.	Budete raději sport sledovat než se účastnit?	ano	ne
8.	Přečtete si doklad před tím, než jej podepíšete?	ano	ne
9.	Řídíte se semaforey, které vám radí zůstat stát a nepřecházet silnici?	ano	ne
10.	Je pro vás hodně důležité, abyste byl oblíben?	ano	ne
11.	Zlobí vás pobízení ke spěchu, když se sprchujete?	ano	ne
12.	Rozhodujete se obvykle velmi rychle?	ano	ne
13.	Dostanete-li se do neznámé situace, mluvíte obvykle co nejméně?	ano	ne
14.	Sníte své jídlo většinou rychleji než vaši spolustolovníci?	ano	ne
15.	Když vám policista řekne, abyste udělali něco neobvyklého, uděláte to?	ano	ne
16.	Kupujete někdy věci impulzivně a pak litujete vydaných peněz?	ano	ne
17.	Navazujete snadno kontakt s lidmi opačného pohlaví?	ano	ne
18.	Sjednáte si vždy cestovní pojištění než se vypravíte na delší cestu?	ano	ne
19.	Vybíráte si na všech oficiálních schůzkách raději zadní místo, abyste snížili nebezpečí, že byste museli promluvit?	ano	ne
20.	Když si vybíráte z menu, máte tendenci vyhýbat se exoticky znějícím nebo neznámým názvům jídel?	ano	ne
21.	Než byste čekali několik minut na výtah, půjdete raději po schodech?	ano	ne
22.	Když budou lidé v kině za vámi hlasitě mluvit, požádáte je aby byli zticha?	ano	ne
23.	Šli byste si na večírku popovídat s někým neznámým?	ano	ne
24.	Organizujete svou dovolenou vždy v dostatečném předstihu?	ano	ne
25.	Přispíte si rádi o víkendu?	ano	ne
26.	Udělali byste raději cokoli, jenom abyste nemuseli čekat v dlouhé frontě?	ano	ne

27.	Považujete za nesmysl očekávat od rodičů, že budou své malé děti neustále hlídat?	ano	ne
28.	Přivádí vás v úžas, když vidíte, kolik toho dokáží druzí stihnout za jeden den?	ano	ne
29.	Je pro vás obtížné zbavit se dotěrného obchodního agenta?	ano	ne
30.	Jste rádi sami?	ano	ne
31.	Nadchnete se často pro něco nového, ale pak to opouštíte, protože objevíte něco jiného?	ano	ne
32.	Kdybyste v ruletě vyhráli šestinásobek svého platu, vsadili byste hned znovu celou výhru?	ano	ne
33.	Máte pocit, že den nemá nikdy dostatečný počet hodin, abyste stihli všechno, co byste rádi?	ano	ne
34.	Než někomu svěříte podrobnosti o svém životě, musíte ho obvykle znát delší dobu?	ano	ne
35.	Stává se vám často, že musíte radikálně přehodnotit svůj první dojem, když dotyčného lépe poznáte?	ano	ne
36.	Stojí-li před vámi úkol, býváte často zastrašeni pomyslením na úsilí, které bude vyžadovat jeho splnění?	ano	ne
37.	Je pro vás snadnější rozkazy plnit, než je dávat druhým?	ano	ne
38.	Stává se vám často, že se do něčeho zapletete a později toho litujete?	ano	ne
39.	Zlobíte-li se na někoho, necháváte si své pocity pro sebe?	ano	ne
40.	Vyprávíte rád vtipy a historky?	ano	ne
41.	Musíte často pospíchat, abyste přijeli na místo určení včas?	ano	ne
42.	Když zjistíte, že vás někdo pomlouvá za zády, promluvíte si s ním o tom?	ano	ne
43.	Když přicházíte na večírek, pociťujete často neurčité obavy ve chvíli, když zvoníte na zvonek u dveří?	ano	ne
44.	Otravují vás lidé, kteří trvají na tom, aby se nejezdilo vyšší než povolenou rychlostí?	ano	ne
45.	Rádi během své dovolené jen tak lenošíte a celý den odpočíváte?	ano	ne
46.	Jste schopni udělat cokoli, když někdo zapochybuje o vaší odvaze?	ano	ne
47.	Zvážíte důkladně všechny výhody a nevýhody dřív než se pro něco rozhodnete?	ano	ne
48.	Jste obvykle tím, kdo mezi vašimi přáteli organizuje společenské aktivity?	ano	ne
49.	Napadá vás často, že byste byli šťastnější sami někde ve srubu daleko od civilizace?	ano	ne
50.	Váhali byste zeptat se na směr cesty neznámého člověka na ulici?	ano	ne

Vyhodnocení:

Společenskost

Počítejte si jeden bod za každé „ano“ na otázky 6, 10, 17, 23, a 40, a jeden bod za každé „ne“ na otázky 1, 30, 34, 43 a 49. Lidé s vysokým počtem bodů vyhledávají společnost, rádi zastávají společenské funkce a snadno se seznamují. Lidé s nízkým počtem bodů dávají přednost několika přátelům a libují si v „osamělých“ aktivitách, jako je např. čtení. Také mívají sklon vy-couvat ze známostí, které shledávají příliš vyčerpávajícími.

Impulsivnost

Počítejte si jeden bod za každé „ano“ na otázky 5, 12, 16, 26, 31, 35, a 38 a jeden bod za každé „ne“ na otázky 3, 24 a 47. Lidé s vysokým počtem bodů tíhnou k jednání podle okamžitého nápadu, dělají rychlá rozhodnutí, bývají lehkovážní, proměnliví a nevypočitatelní. Lidé s nízkým počtem bodů všechno pečlivě zvažují, jsou systematictí a pořádkumilovní, opatrní a život si plánují značně dopředu.

Aktivita

Počítejte si jeden bod za každé „ano“ na otázky 14, 21, 33 a 48 a jeden bod za každé „ne“ na otázky 7, 11, 25, 28, 36 a 45. Lidé s vysokým počtem bodů bývají většinou podnikaví a energičtí, těší je tělesná cvičení a těžká práce. Lidé s nízkým počtem bodů mají sklon dělat vše v klidném tempu, mívají rádi sedavé činnosti a tiché poklidné zaměstnání.

Sebeprosazování

Počítejte si jeden bod za každé „ano“ na otázky 2, 22 a 42 a jeden bod za každé „ne“ na otázky 9, 15, 19, 29, 37, 39, 50. Lidé s vysokým počtem bodů mívají to, čemu se říká „silná osobnost“ – mají sklon prosazovat se a obhajovat svá práva. Lidé s nízkým počtem bodů se drží více zpátky – vyhýbají se konfliktům, nemívají sklon chápat se iniciativy v mezilidských vztazích a bývá snadné je ovlivnit.

Odvážnost

Počítejte si jeden bod za každé „ano“ na otázky 27, 32, 41, 44 a 46 a jeden bod za každé „ne“ na otázky 4, 8, 13, 18 a 20. Lidé s vysokou odvahou jdou za svým a nedbají na následky. Lidé s nízkým počtem bodů dávají přednost jistotě a bezpečí, známým věcem, když to vylučuje vzrušení, nové podněty a někdy i příležitost.

Zahledění do sebe – introvert, nebo ven – extrovert ?

Výsledky mezi 0 a 4 napovídají, že jste svým založením introvert. Je-li většina vašich výsledků mezi 6 – 10, jste pravděpodobně extrovert. Pokud se výsledky pohybují převážně v rozmezí 4 - 6, svědčí to o vyrovnané povaze mezi krajnostmi této stupnice.

Test II.

Jste asertivní?

Zakroužkujte odpověď na následující otázky:

číslo		ANO	NE
1	Rozčiluje mne když vidím chyby druhých lidí.	ano	ne
2	Dokážu příteli připomenout, aby mi vrátil dluh.	ano	ne
3	Tu a tam si trochu zalžu.	ano	ne
4	Dovedu se sám o sebe dobře postarat.	ano	ne
5	Stalo se mi, že jsem jel dopravním prostředkem bez jízdenky.	ano	ne
6	Soutěžení je lepší než spolupráce.	ano	ne
7	Často se trápím pro maličkosti	ano	ne
8	Jsem samostatný člověk, který netrpí nerozhodností.	ano	ne
9	Mám rád všechny lidi, které znám.	ano	ne

LITERATURA:

- Khelerová, V.: Komunikační a obchodní dovednosti manažera, 2. vyd. Praha: Grada, 2006..
- Koťátková, S. :Dítě a mateřská škola, 1. vyd. Praha: Grada, 2008..
- Prašková, H.: Asertivitou proti stresu, 2. vyd. Praha: Grada, 2007, 277.
- Rychtaříková, Y.: Kritikou a pochvalou a k vyšší motivaci zaměstnanců, 1. vyd. Praha: Grada, 2008..
- Wilhelm, T.: Nenechte sebou manipulovat: jak rozpoznat manipulaci a prosadit svou vůli, Praha: Grada, 2003.
- Morris, D.: Lidský živočich. Praha 1997
- Leško, L.: Náhled do sociální komunikace. Librix. eu, 2008. 99
- Vymětal, J.: Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. Grada Publishing, 2008.
- Burian, A.: Kultura projevu. Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně, 1995.
- Měchurová,A.: Jak dobře mluvit a úspěšně jednat, Praha 2002
- Jílek, V. : Lexikologie a stylistika nejen pro žurnalisty; Olomouc 2005
- Cassirer,E.: Filosofie symbolických forem 1: Jazyk. Praha: Oikúmené 1996
- J. Sokol, Filosofická antropologie: člověk jako osoba. Praha: Portál, 2002
- Watzlawick, P. et al., Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy. Hradec Králové: Konfrontace 1999
- Wittgenstein, L.:Filosofická zkoumání. Praha: Filosofia 1998
- Hierhold, H.: Rétorika a prezentace . Grada Publishing 2005
- Kohout,J.: Rétorika, Management Press, Praha 2002
- M. Maříková, M.: Professional Publishing, Praha 2002
- Lambert, T. E.: Jak účinně ovlivňovat druhé, Management Press, Praha 2001
- Tegze, O.: Neverbální komunikace, Computer Press, Praha 2003

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Poznámky:

Vydala:
JENA, Jesenické nakladatelství
Vančurova 735/11
787 01 Šumperk
tel.: 583 211 432, E-mail: jena.sumperk@cbox.cz

srpen 2010
Náklad: 500 výtisků

www.socialnidialog.cz

