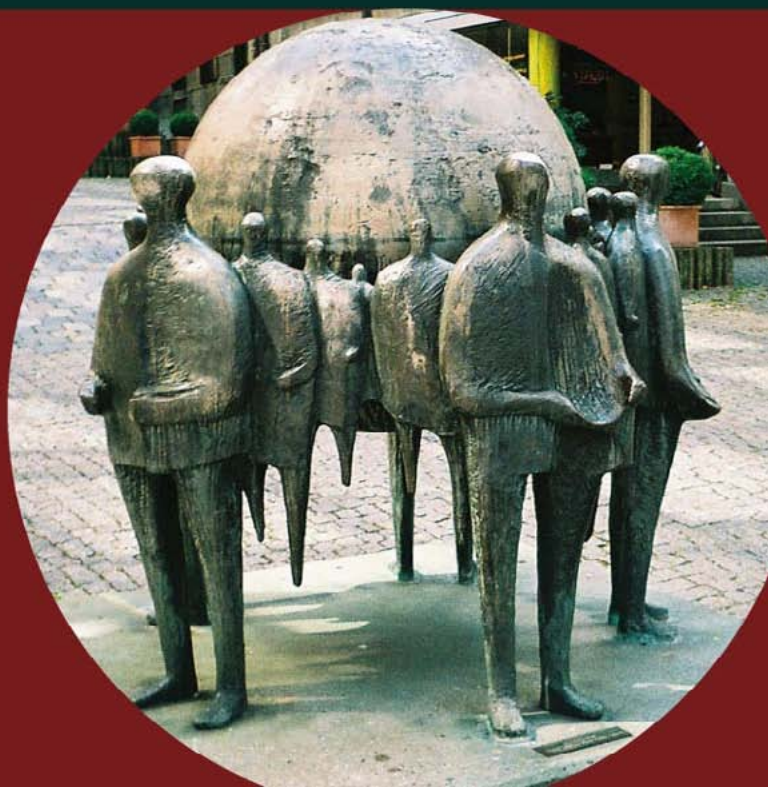


Irena Žantovská

RÉTORIKA A KOMUNIKACE



edice **bod**

Irena Žantovská

RÉTORIKA A KOMUNIKACE

DOKOŘÁN

Irena Žantovská

RÉTORIKA A KOMUNIKACE

© Irena Žantovská, 2015

Knih vychází ve spolupráci se sdružením Medias Res – www.mediasres.cz.



Všechna práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být rozmnožována a rozšiřována jakýmkoli způsobem bez předchozího písemného svolení nakladatele.

Druhé vydání v českém jazyce (první elektronické).

Odpovědný redaktor Marek Pečenka.

Redakce Radka Svobodová.

Recenzovali prof. PhDr. Marek Franěk, CSc., Ph.D.,

a doc. PhDr. Josef Vinař, CSc.

Obálka, grafická úprava, sazba a konverze do elektronické verze Miloš Jirsa.

Vydalo v roce 2015 nakladatelství Dokořán, s. r. o., Holečkova 9, Praha 5,

dokoran@dokoran.cz, www.dokoran.cz, jako svoji 773. publikaci

(194. elektronická).

ISBN 978-80-7363-718-7

Obsah

Úvod	9
I. Sociální komunikace jako nutnost, dovednost i umění	13
1. Základní pojmy	13
1.1 Pokus o definice pojmu lidská komunikace	13
1.2 Jednotlivé typy a formy komunikace	15
1.3 Komunikační modely	18
1.4 Základní komunikační funkce	20
1.5 Problematika komunikačního kontextu	23
1.6 Závěrečné shrnutí	25
2. Základní komunikační prostředky	27
2.1 Řeč a jazyk	27
2.2 Základní vlastnosti hlasu	34
2.2.1 Paralingvistické komunikační prostředky	36
2.3 Zásady neverbální komunikace	39
2.4 Jednotlivé složky neverbální komunikace	42
2.5 Závěrečné shrnutí	51
3. Situace jako základní komunikační událost	53
3.1 Stavební prvky komunikační situace	53
3.2 Síla komunikujícího jedince	55
3.3 Zásady funkční komunikační výměny	61
3.4 Komunikační bariéry	64
3.5 Závěrečné shrnutí	67
4. Vybrané podoby interpersonální komunikace	69
4.1 Rozhovor jako forma interpersonální komunikační výměny	69
4.1.1 Problematika pracovního rozhovoru	71
4.2 Stručná charakteristika specifických dialogických žánrů	76
4.3 Řečnické triky a protitriky	80
4.4 Závěrečné shrnutí	83

II. Historické podoby rétoriky	85
1. Rétorika v antickém světě	85
1.1 Rétorika ve starověkém Řecku	85
1.1.1 Druhy řečí	86
1.1.2 Kdo to byli sofisté	88
1.1.3 Spor rétoriky a filozofie	91
1.1.4 Aristoteles a jeho pohled na rétoriku.....	95
1.2 Rétorika v helénistickém období.....	102
1.3 Rétorika ve starověkém Římě	104
1.3.1 Cicero jako vzor klasického řečníka i teoretika	107
1.3.2 Rétorika v době římského císařství.....	110
1.3.3 Řečnické osobnosti císařského Říma.....	112
1.4 Závěrečné shrnutí	116
2. Rétorika ve středověku	118
2.1 Křesťanský středověk.....	118
2.1.1 Specifické rysy středověké rétoriky	119
2.1.2 Školství ve středověku	122
2.2 Proud středověké rétoriky.....	124
2.2.1 Kazatelská rétorika	127
2.2.2 Diktaminová rétorika	130
2.2.3 Poetrie - verš ve službách rétoriky	131
2.3 Rétorika Říše východořímské	132
2.4 Závěrečné shrnutí	132
3. Rétorika renesance	134
3.1 Podoba renesanční rétoriky	134
3.2 Proměna žánrů - dopis, rada, dialog.....	136
3.3 Vybraní představitelé renesanční rétoriky.....	137
3.3.1 Reformátoři univerzitní výuky	137
3.3.2 Erasmus Rotterdamský.....	138
3.4 Závěrečné shrnutí	142
4. Církev a rétorika	144
4.1 Podoby kazatelské rétoriky	144
4.1.1 Protestantská rétorika.....	144
4.1.2 Českobratrská rétorika	145
4.1.3 Jezuitská rétorika	150
4.2 Závěrečné shrnutí	151
5. Rétorika 17.-19. století	153
5.1 Důvody odmítání rétoriky.....	153
5.1.1 Kritika rétoriky vědci a filozofy	154

5.2	Klasicistní rétorika	155
5.3	Filozofové 19. století a rétorika	158
5.4	Situace v Čechách	161
5.4.1	Periodizace procesu národního obrození	162
5.4.2	Josef Jungmann.....	164
5.4.3	Česká rétorika ve 2. polovině 19. století	167
5.5	Závěrečné shrnutí.....	171
III.	Teorie a praxe moderní rétoriky	173
1.	Umění mluvit	173
1.1	Řečnické umění v proudu času	173
1.2	Jak nahlížet na moderní rétoriku	174
1.3	Antický odkaz dnešku	176
1.4	20. století – století renesance rétoriky	178
1.5	Závěrečné shrnutí.....	180
2.	Podoby řečnických vystoupení	181
2.1	Charakteristika veřejných projevů	181
2.2	Rozdělení řečnických žánrů.....	184
2.2.1	Přehled základních monologických řečnických útvarů	187
2.3	Umění moderních prezentací	192
2.4	Závěrečné shrnutí.....	196
3.	Zásady motivované práce s jazykovými prostředky.....	198
3.1	Tvorba řečnického textu	198
3.1.1	Fáze onomatologické procedury	199
3.1.2	Fáze syntaktická	204
3.2	Specifické řečnické prostředky.....	207
3.2.1	Charakteristika specifických řečnických prostředků	207
3.2.2	Dělení specifických řečnických prostředků	210
3.3	Závěrečné shrnutí.....	214
4.	Kultura mluveného projevu	216
4.1	Zásady správného ovládnání dechu	216
4.2	Zásady správné artikulace.....	218
4.3	Modulační procedura tvorby řečnického projevu.....	220
4.4	Závěrečné shrnutí.....	222
5.	Řečnické vystoupení jako typ komunikace ve stresu	224
5.1	Projevy stresového mechanismu	224
5.2	Metody zvládnání trémy.....	226
5.3	Závěrečné shrnutí.....	229

6. Jednotlivé fáze rétorického procesu	230
6.1 Volba tématu a zformulování cíle projevu	230
6.2 Analýza publika	231
6.3 Propracování hlavní stati	232
6.4 Stanovení úvodu a závěru projevu	235
6.5 Návčik přednesu	237
6.6 Samotné řečnické vystoupení.....	242
6.7 Závěrečné shrnutí	245
7. Osobnost řečníka	246
7.1 Celkový dojem	246
7.1.1 Tvorba image	248
7.2 Typologie řečníků.....	249
7.3 Řečník a publikum	251
7.4 Zpětná vazba jako korekce komunikace	254
7.5 Závěrečné shrnutí	257
Příloha: Sebeanalýza řečnickova vystoupení.....	258
Poznámky	260
Klíčová slova a význam jejich užití.....	272
Seznam použité literatury.....	284

Úvod

Každý z nás jistě touží po takové komunikaci, která nám svojí kvalitou napomůže k celkovému zlepšení našeho života. Dosáhnout však takového stavu, kdy můžeme naše komunikační výměny právem označovat za zdravé, funkční a v dosahování vytčeného cíle efektivní, znamená vyvinout značné úsilí a dovednost, pěstované dlouhodobým, cíleným procesem. Umění jednat s lidmi spolu s uměním mluvit s lidmi a k lidem patří k základnímu vybavení nejen v pracovní, ale také ve společenské a koneckonců i v rodinné sféře. Vždyť kdo by nechtěl dosáhnout komunikačního úspěchu? Kdo by nechtěl lehce navazovat kontakty, úspěšně vést jednání a modelovat své působení dle svého vlastního uvážení co možná nejlépe? Kdo by se nechtěl stát řečníkem, který dokáže zaujmout nejen silou svých myšlenek, ale rovněž svým charismatickým projevem?

Komunikační sféra lidského chování patří v poslední době k oblastem, na které se upírá pozornost celé společnosti. Slovo komunikace se na nás valí ze všech stran a v různých obměnách. Každý z nás cítí, že komunikační, tedy i rétorické dovednosti se staly neodmyslitelnou a neodpuštělnou složkou našeho každodenního života. Staly se potřebnou součástí našeho vzdělávání a jejich zvládnutí předpokladem úspěchu ve všech oborech lidské činnosti. A nic na tom nemění skutečnost, že o proniknutí do této - téměř až magické oblasti - se různé generace v různých obdobích lidského vývoje s různou intenzitou pokoušejí už od samého začátku společenského rozvoje. Nakonec před touto nutností zvládnout komunikační základy úspěšného jednání či rétorického vystoupení stojí každý jedinec sám a je jen na něm, jak sloučí obecné návody a doporučení se svou vlastní zkušeností a svým osobnostním typem.

Tak jako platí poučka, že nelze nekomunikovat, platí i to, že každá situace je ze své podstaty jedinečná a neopakovatelná a neexistuje pro ni ani jednotný, ani jediný recept na úspěšné řešení. Zároveň platí i časem prověřená fráze, že svět patří připra-

veným a jednotlivé situace mají tendence se navzájem podobat, a proto jsou komunikační disciplíny a teorie komunikace tolik vyhledávaným prostředkem, jehož studium nám nejen pomáhá lépe porozumět tomu, co se v současném světě kolem nás děje, ale také se úspěšně a aktivně na formování tohoto světa podílet. Současný svět je bezesporu světem rozvinuté komunikace a schopnost úspěšné komunikační výměny a umění funkční komunikace nám v něm otevírá dveře.

Tento učebnicový text shrnuje některé základní teze teorie komunikace s důrazem na možnosti praktické aplikace a na rozvíjení praktických komunikačních dovedností, zejména v oblasti rétoriky a orální komunikace. Na každou komunikační výměnu nahlíží především optikou komunikační situace, jako na sice neopakovatelnou – ale podobající se řadě jiných – komunikační událost, která se děje v konkrétním kontextu s konkrétními aktéry a jejíž průběh má svoji historii a je klíčem k mnohému, co se bude dít v budoucnosti. Přestože rétorika sama je dominantním tématem tohoto učebního kompendia, jsou v textu zařazeny i bloky, které se na jedné straně věnují základní problematice sociální komunikace – včetně vybraných definic a pojmů – jako výchozímu celku, na straně druhé přesahují okruhy pouze veřejného projevu k takovým případům, kdy je rétorické umění součástí běžné interpersonální komunikace (např. v pracovním prostředí).

Dnešní doba totiž není pouze komunikační či rétorická, je především vizuální. Umění mluvit se velmi úzce spojuje s uměním „reprezentovat se prezentací“, a to ve smyslu demonstrativně ukazovat či předvádět slovo, myšlenku či názory nikoliv odděleně, ale pouze ve spojení s obrazem, příběhem a často i rétorem samotným jako výsostným klíčem k přenosu porozumění. A proto jsou zásady moderní rétoriky jako nástroje k používání v podstatě dnes „vizualizovaného“ slova jako základu prastarého umění mluvit vždy důsledně propojeny s uvažováním o parametrech konkrétních komunikačních situací jako sociálních interakcí. V tomto smyslu se umění moderní rétoriky přesouvá od požadavku mluvit „krásně“ (ve smyslu jazykové i estetické kvality) k požadavkům mluvit efektivně, od způsobů hodnocení

projevu jako takového k hodnocení, jež se výsostně odvozují od míry dosažení komunikačního úspěchu. A v tomto smyslu se i rétorické dovednosti každého z nás stávají modelujícím prvkem našich životů, které se odvíjejí jako série komunikačních situací v prostoru, který stále méně odděluje veřejné od soukromého a pracovní od osobního.

Tento text se pokouší, samozřejmě výběrovým způsobem, popsat určité rysy a zásady zejména mluvené komunikace, a to obloukem od potřeb mluvící osoby a jejích dovedností jako nutných předpokladů k úspěšnosti, přes mapování průběhu samotného procesu komunikace, včetně zhodnocení jeho výsledků, až po konkrétní návody, jak prostřednictvím přesvědčivého projevu dospět k volbě nejlepších alternativ našeho jednání. Navzdory rostoucí síle obrazu totiž slovo stále zůstává jedním ze základních komunikačních prostředků člověka a rétorický komunikační styl zůstává stále jedním z nepostradatelných nástrojů jak sebe samého, svoji společnost, svoji firmu, svoje vize a svoje představy prosazovat – tedy záměrně zvolené slovo v situaci. A především o přemýšlení nad volbou (časováním a posloupností) slov, slovních spojení a slovních vyjádření (včetně důležitých kontextuálních faktorů, které míru jejich pochopení či účinnosti ovlivňují) – v situacích veřejných či pracovních, monologických či dialogických, prezentačních i reprezentačních – je tento učebnicový text.

I. Sociální komunikace jako nutnost, dovednost i umění

1. Základní pojmy

1.1 POKUS O DEFINICE POJMU LIDSKÁ KOMUNIKACE

Náš život se děje v čase, odvíjí se jako neustálý řetězec momentálních událostí, které jsou jako souvislý tok komunikačního děje nepřetržitě, nevratné, neopakovatelné a svým způsobem i nevyhnutelné, protože nekomunikovat vlastně nelze. Přesto se pochopitelně snažíme tento souvislý proces dělit, hierarchizovat a strukturovat a svoji pozornost věnovat cíleně vybraným segmentům – situacím, které jsou něčím klíčové, modelové, určující, přičemž pojem situace chápeme jako „*subjektem vnímaný vztažný rámec aktuálních životních podmínek, v nichž se právě nachází*“.¹ Každý jedinec již svým narozením vstupuje do na sebe navazujícího sledu jednotlivých situací, které ho nutí ke komunikaci. Co přesně si však pod pojmem komunikace či sociální komunikace vlastně představit?

Pojem *komunikace* je tak všeobecně používán a tak pevně zakotvený v našich myslích, že hledat odpověď na otázku, co přesně vymezuje, můžeme považovat za nadbytečnou. Nicméně právě v tomto okamžiku si uvědomíme, jak široká a mnohohrstenatá problematika se pod ním skrývá a jak žádná ze zatím uváděných definic není schopna zachytit vymezení tohoto pojmu v jeho celistvosti. Veškeré pokusy o platnou definici vždy vycházejí z určitého pojetí a historického vývoje, a jsou tedy nutně zúžené, protože vždy vyzdvihují určité vybrané aspekty a kladou důraz na ty prvky komunikace, které se v určitých typech komunikace považují za charakteristické, popřípadě dominantní. Pro představu uvažování nad tímto termínem zde uvedeme alespoň průřezově některé z nich:

„Komunikace znamená, že informace přechází z jednoho místa na druhé“ (G. A. Miller).

Komunikace je „proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem“ (J. W. Vander Zanden).

Lidská komunikace je „proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi“ (S. L. Tubbs).

Komunikace je „sociální proces a sociální instituce“ (S. Moscovici).²

„V psychologii není komunikace považována jen za pouhý přenos informací mezi sdělujícími a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebe prezentaci a o sebe poturzování.“³

I z tohoto opravdu velmi omezeného výběru můžeme tušit, jak se spolu s historickým vývojem posouvá ustavování a vnímání významu pojmu *komunikace* od označení „pouhé“ staticky pojaté racionální informace o stavu – přes zahrnutí emočních a hodnotových faktorů – k pojetí dynamického determinovaného procesu – až k obrazu sociální instituce s dosahem na utváření komunikujícího jedince a s možným dopadem na jeho celý osobnostní vývoj.

Slovo komunikace patří k těm tzv. totemizovaným výrazům druhé poloviny 20. a počátku 21. století, a ačkoliv jsme se stále ještě nedobrali k jeho jednotně přijímané definici, má neuvěřitelnou potenční sílu v rétorickém slova smyslu a ve strategickém smyslu nese magii, která je příslibem naděje pro všechny komunikující strany.

Na druhé straně, tak jako nedokážeme jednoznačně odpovědět na to, co to přesně je lidská komunikace, dokážeme úplně stoprocentně odpovědět na otázku „Můžeme nekomunikovat?“. Odpověď zní „Nemůžeme!“, neboť žádný člověk, který přišel na svět a setrvává na něm, se nemůže vyhnout svému zařazení do dynamického, neustále probíhajícího a neustále se měnícího, interaktivního procesu komunikační výměny už jen z podstaty své lidské existence. Komunikace totiž, jak je patrné z výše uve-

dených definíc, neznamená jenom prenos a sdělování informací, komunikace v sobě zahrnuje ještě jednu velikou oblast kromě procesu sdělování a to je oblast sdílení – součástí komunikace není jen prenos informací, ale také sdílení určitého postoje, názoru, atmosféry i sdílení procesu vytváření určitých společných postojů, norem, symbolů, významů. Z tohoto hlediska bychom jako neopomenutelný úhel pohledu na koncepci komunikace jako specifického lidského projevu připomněli chápání komunikace jako symbolického procesu, jak uvádí Carey. Ostatně již v latinském původu slova *communicatio* se skrývá původní význam „vespolně sdílet“, takže opravdu nejširší úvahy o podstatě komunikace se pokoušejí zapracovat a charakterizovat oba vzájemně přítomné procesy komunikační výměny, tedy sdělování i sdílení.

V roce 1948 formuloval politolog Harold Lasswell svůj přístup k definici komunikace, který je dodnes v mírně obměňované podobě využíván k analýzám některých komunikačních výměn. Podle něho je důležité zaměřit se při rozboru a úvahách na to:

kdo - říká co - komu - jak - prostřednictvím čeho - s jakým záměrem - a s jakým účinkem

Tito uvedení činitelé tvoří páteř základní struktury procesu lidské komunikace a všech jejích forem a hledání odpovědí na otázky, které z ní vyplývají, je předmětem výzkumu a zájmu komunikační teorie a všech s ní souvisejících vědeckých disciplín, tedy i teorie rétoriky a sociální komunikace.

1.2 JEDNOTLIVÉ TYPY A FORMY KOMUNIKACE

Vzhledem k tomu, že pojem komunikace je velmi široký, snažíme se ho různě vymezit či upřesnit, doprovázíme ho různými adjektivy, která mají napomoci pochopení oblastí, jež nás aktuálně zajímají, stanovujeme si určitá kritéria, podle kterých následně vytváříme další definice, klasifikační systémy a pojmové kategorie.

Mezi základní kritéria, která při dělení komunikace na určité formy přednostně zvažujeme, patří **otázka počtu osob, jež**

se komunikační výměny zúčastňují. Potom mluvíme většinou o těchto základních formách komunikace:⁴

- **intrapersonální** (komunikace se sebou samým)
- **interpersonální** (komunikace mezi dvěma osobami)
- **ve skupině** (komunikace v rámci malé skupiny lidí)
- **na veřejnosti** (komunikace s větším počtem posluchačů, včetně forem mediální komunikace)

Struktura komunikační pyramidy zohledňuje představu systému, který směrem odshora dolů sestupuje dle míry celospolečenského zapojení, a na každé rovině jsou dále rozličné typy komunikace, jež můžeme opět třídit podle různých prvků klasifikace. Základní, poměrně hrubý nástin tedy používá i detailnější roviny komunikace (např. u McQuaila), takže v pyramidě komunikace objevíme nad skupinovou komunikací další rovinu meziskupinové komunikace, dále relativně samostatnou hladinu institucionální (někdy též označované jako organizační) komunikace a rozšířené pojetí celospolečenské komunikace, které v sobě obsahuje jak přímé, tak mediální projevy řečníků.

Další z kritérií, která se často zvažují, souvisejí s představou naplňování komunikačního vzorce chování podle určité situační role. Například **podle komunikační role zúčastněných v rámci konkrétního situačního rámce** můžeme vysledovat mimo jiné:⁵

- párovou intimní komunikaci partnerů v soukromí
- soukromou komunikaci partnerů, když jsou exponováni na veřejnosti
- jednostranně řízenou komunikaci s rozdělenými rolami
- neřízenou komunikaci v primární skupině (např. rodina)
- řízenou komunikaci v malé skupině (např. na pracovišti)
- komunikaci člověka na veřejném prostranství
- komunikaci člověka v davu
- komunikaci při obchodování
- komunikaci prostřednictvím média
- interkulturální komunikaci

Právě tento způsob nazírání na komunikaci soustřeďuje svou pozornost, kromě jiného, na společné sdílené rysy, vzájemné vztahy komunikujících, dynamiku průběhu procesu komunikace a způsoby naplňování jejich situační role, které jim ta která komunikační výměna přiřazuje. Z tohoto hlediska budou dále ve středu naší pozornosti právě takové typy komunikace, které se vztahují k pozici řečníka, či k jednostranně řízeným komunikacím s rozdělenými rolami (nadřízený, vedoucí týmu atd.) nebo k symetrické interpersonální komunikaci na pracovišti v rámci institucionální roviny komunikace.

V rámci teorie komunikace existuje samozřejmě ještě celá řada dalších úhlů pohledu. Např. Watzlawick uvažuje o třech polaritách komunikování:⁶

- komunikování digitální nebo analogové
- komunikování komplementární nebo symetrické
- komunikování primárně buď o obsahu, nebo o vztahu

Komunikace může být též kontinuální i přerušovaná, úspěšná či neúspěšná, oficiální a neoficiální, záměrná nebo nezáměrná, přirozená oproti předepsané. Platí tedy, že tak jako neexistuje jediná všezahrnující definice pojmu komunikace, neexistuje ani jediný způsob přesného vymezení jejích jednotlivých typů a forem. Na stejnou komunikační výměnu totiž můžeme pohlížet z různých úhlů, podle toho, zda jsme ti, kteří ji řídí, nebo ti, které zásadně ovlivňuje, zda jsme její přímou součástí nebo stojíme opodál jako pozorovatelé, zda se zaměřujeme na vytváření významů nebo sledujeme proměnlivost komunikačních reakcí v závislosti na měnícím se kontextu.

Z hlediska teorie rétoriky každopádně platí, že řečnický projev je formou záměrné komunikace, a proto ho není možné ani studovat, ani připravovat bez vědomí dalších souvislostí. Ten, kdo v rámci rétorické komunikace přijal roli řečníka, před svým publikem vystupuje v určité situaci a v reálném komunikačním kontextu a tyto aspekty při analýze jeho konkrétního úspěchu či neúspěchu nelze nikdy opomenout, ať již se jedná o projev poslance v parlamentu nebo o vystoupení ředitele na firemní konferenci.

Dnešní doba přiřazuje ke všem již uvedeným rovinám, typům a způsobům ještě jeden aspekt, který je ze své podstaty všudypřítomně rétorický, a to je otázka míry (ne)záměrného zveřejnění konkrétní komunikační výměny právě prostřednictvím média (především internetu) a otázka záběru podoby mediálního prostoru, ve kterém ke zveřejnění dochází (např. intranet či internet). Může se tak stát, že např. původně ryze pracovní interpersonální situace je dána všanc veřejnosti, která na ni vždy pohlíží jinou optikou než sami účastníci, a sama prezentace takové komunikační výměny, která měla původně jako dominantní jiné komunikační funkce, nabírá chťe nechťe rysy ovlivňování a přesvědčování (ne)plánovaně vzniklého mediálního publika. Pokud tedy rétoriku chápeme především jako umění ovlivnit a přesvědčit pomocí všech komunikačních prostředků s dominancí slova, vstupuje do našich životů spolu s mediálními prostředky často i nekontrolovaně a role řečníka je nám přidělena situací, někdy dokonce zprostředkovaně s časovým odstupem.

1.3 KOMUNIKAČNÍ MODELY

Jestliže tedy víceméně panuje shoda v chápání komunikace jako procesu, vyvstává další otázka: Jsme schopni tento proces definovat, např. za pomoci určitého modelu? I v odpovědi na tuto otázku se ukazuje historická podmíněnost přijímaných definic a modelů. Každý model totiž v sobě zahrnuje i určité zjednodušení či upřednostnění určitých kritérií a tím pádem i obecnou a omezenou platnost. A tak lineární pojetí, vycházející z jednosměrného přenosu sdělení od komunikátora ke komunikantovi, střídá interakční pojetí, které věnuje pozornost pravidelnému střídání pozic komunikátora a komunikanta, aby se posléze zohlednily i aspekty vzájemné závislosti v pojetí transakčním.

Z tohoto důvodu je správné vedle historicky prvního lineárního přenosového modelu komunikace (který vznikl fúzí z Lasswellovy formule a z tezí teorie komunikace) připomínat také do jisté míry protikladný model rituálový, tedy výrazový. Pojem rituál

totiž nepoužíváme pouze v souvislosti s náboženstvím, ale celkově s projevy společenské aktivity, které s sebou přinášejí symboliku obřadu, prožívání a sdílení, opakování určitého typu činností. Rituálový model chápání komunikace zvýrazňuje vedle přenosu a sdělování ještě další atributy komunikačního procesu – sdílení, participaci, sdružování, časoprostorovou vzájemnost a otázku formování identity. Někdy se používá též pojem konstitutivní model, neboť se „*vychází z představy, že komunikace je zdrojem utváření a rozvoje kultury a podílí se na její konstituci a tento model se soustřeďuje na hledání vztahu mezi procesy sociální komunikace a vytvoření, konstituování společné (sdílené) kultury neustálým potvrzováním a rozvíjením významů, hodnot a postojů v komunikativním chování*“.⁷

Existuje i komunikační model, který se zaměřuje na komunikační výměny, které nejsou dominantně zaměřené na přenos a vytváření významu, ale primárně slouží např. k rozptýlení a zábavě, avšak též odpovídá na představu procesu komunikace zvýrazňující prvek sebeprosazení, eventuálně sebepotvrzení. Tento (sebe)propagační model chápe komunikaci především jako proces předvedení se a získávání a udržení pozornosti (u McQuaila) a v dnešní době všeobecné dostupnosti veřejného a soukromého prostoru, kdy je řada komunikačních výměn – a to primárně i charakteru např. interpersonální komunikace – zprostředkována právě prostřednictvím médií, je zacílen na získání a udržení pozornosti prostřednictvím upoutávání zraku a sluchu, probouzení emocí a vyvolávání zájmu. Ostatně právě v mediálních studiích jsou jako základní uplatňovány dva postupy: jeden pracuje s termíny sdělování, přenos a poskytování informace (např. Kunczik), druhý v rámci pohledu na komunikaci jako na konstituování sdíleného prostoru významů (např. Jiráček a Koepplová v knize *Masová média*) uplatňuje spíše konstitutivní pojetí komunikace.

Celkově lze konstatovat, že při studiu komunikačních jevů se uplatňují jako základní přístupy – přístup strukturální, vycházející zejména ze sociologie, přístup behaviorální, který uplatňuje spíše psychologický pohled, a přístup kulturální, vycházející především z kulturálních studií. Proto, tak jako neexistuje jednotná definice komunikace, neexistuje ani jed-

notný komunikační model. Každý komunikační model totiž vždy představuje vysoký stupeň zobecnění, ideál, který se reálně pouze přibližuje, a kromě toho upřednostňuje v historicky podmíněném kontextu určité cíle a prvky. Než tedy pro určitou komunikační aktivitu některý z modelů aplikujeme, často si položíme ještě jednu z otázek, která zde explicitně uvedená není, ale jejíž implicitní přítomnost cítíme: Proč právě v této konkrétní situaci komunikujeme? Jaké funkce právě tento konkrétní proces plní?

1.4 ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ FUNKCE

Každý proces lidské komunikace plní, ať již záměrně či nezáměrně, určitou komunikační funkci a je určitým způsobem motivován – „o motivacích je možné uvažovat také jako o latentních skrytých funkcích“.⁸ Například každý řečník si před počátkem své přípravy klade za cíl stanovit přesně nejen téma svého projevu, ale také formulovat jeho účel a na základě toho uvažovat o tom, které komunikační funkce budou v tom kterém konkrétním vystoupení dominantní. V literatuře jsou uváděny jako hlavní především tyto **komunikační funkce**:

Informační – na tuto funkci lze nahlížet jako na základní funkci komunikace, která představuje naši odvěkou potřebu po získávání i předávání informací druhým lidem.

Informační komunikační funkce je dominantní zejména u naučných rétorických žánrů (přednáška, referát, sdělení atd.) a v pracovní komunikaci v situacích, jako je seznamování se s problémem, prostředím, technologickým postupem, výklad např. normativních postupů, zaučení při nástupu na nové místo, poučení o předpisech apod. V ostatních případech její přirozená dominance ustupuje do pozadí, i když většinou je vždy alespoň latentně přítomna.⁹

Instruktažní – tato funkce představuje naši potřebu informace nejen předávat, ale zároveň adresáta ovlivňovat a navádět k tomu, jak informaci pochopit a jak s ní pracovat. Instruktažní funkce zpravidla doprovází funkci informační, proto se vyskytu-

je např. v situacích zmíněných již výše. V některých případech, kdy se tato funkce vědomě popírá a zastírá se její ovlivňovací charakter na příjemce informace implicitním způsobem, se přetváří ve funkci manipulační.¹⁰

Manipulační – tato funkce tedy přináší takové postupy interpretování reality, kdy cílem komunikace je ovlivňování příjemce, ale tento cíl je záměrně nejrůznějším způsobem zastírán, nejčastěji předkládáním cílů náhradních, které mají za úkol manipulační funkce maskovat.

V historii rétoriky je dominance této funkce spjata s působením řečníků-demagogů (a hojně bývá používána v demagogické a propagandistické politické rétorice). Některé typy manipulačních taktik a strategií se ovšem běžně objevují dodnes v rámci manažerské komunikace, a proto je třeba dobře rozlišovat mezi manipulačními a apelačními postupy, které dělí výrazná etická hranice.

Presvědčovací – apelativní – tato funkce je výrazem posílené instruktážní roviny o prostředky využívané k zacílenému vyvolání očekávaného žádoucího postoje, jednání, motivovaného činu. V řečnických vystoupeních, zejména agitačního charakteru, bývá tato funkce chápána jako dominantní a z tohoto hlediska také bývá úspěšnost naplnění komunikačních cílů hodnocena. Při naplňování apelativní funkce svůj skutečný cíl neskrýváme, veškeré použité komunikační prostředky a argumentace by naopak jeho naplnění měly otevřeně podpořit, proto patří zvládnutí přesvědčovacích technik k základním dovednostem jak řečníků, tak vlastně všech vedoucích pracovníků.

(Sebe)propagační – tato funkce vychází z takových motivací ke komunikaci, jako je např. naše potřeba sebepotvrzovací a existenciální, eventuálně motivace adaptační, kdy způsobem svého komunikačního vystupování signalizujeme přijetí a osvojení si své určité komunikační role. Může se dokonce stát, že v rámci budování určité vyžadované image konkrétní firmy, organizace či instituce se naplňování této komunikační funkce stane součástí našich pracovních povinností a úkolů. Dalším motivem může být i touha po upoutání pozornosti a po předvádění se.

Rozvoj prostředků mediální a masové komunikace přináší ne-
bývalé rozšíření prostoru pro uplatňování této funkce i v širokém
společenském měřítku. V některých oblastech komunikace se tato
funkce začíná považovat za jejich očekávanou integrální součást
(reklamní komunikace). V takovém případě často dochází ke splý-
vání propagační, apelační a manipulační funkce, kdy je jediným
účelem, aby došlo k posunu od pouhého potvrzení přijetí k ovliv-
ňování pozitivního přijetí určité komunikační role či image.

Zábavní – tato funkce vychází ze základních lidských potřeb
uvolnit se, pobavit sebe i druhé, rozesmát se. Proniká všemi ko-
munikačními rovinami a v současné době výrazně posiluje např.
na úrovni masové a mediální komunikace.

V řečnických projevech sice nebývá funkcí dominantní, ale její
podíl – a to např. i v politických projevech – není zanedbatelný
a často významně zasahuje do efektivity vystoupení.¹¹

Kontaktní – tato funkce vyplývá z přirozené lidské potřeby
sdružování a pocitu sounáležitosti. Je vlastní všem příslušníkům
lidského rodu, i když míra této potřeby samozřejmě vyplývá
z charakteru každého člověka individuálně.

Rituálová – cílem rituálové komunikace je oblast sdílení
a prožívání a její kořeny vyrůstají z kulturních tradic a spočívají
na společně sdílených významech a symbolech a představují
procesy jejich ustavování a verifikování.

„Rituálové pojetí [komunikace] se nesusoustrěduje na šíření sdělení v prostoru, nýbrž na udržení společnosti v čase, není to akt sdělování informací, ale sdělování sdílených přesvědčení.“¹²

Estetická – o této funkci mluví např. Mukařovský a chápe ji
jako funkci, která zkoumá samotný znak sám o sobě a jeho este-
tickou hodnotu. Samostatně je tato funkce někdy hodnocena
v umělecké komunikaci, ale jako neopomenutelná a důležitá
prostupuje celou řadou všech možných, např. rituálových ko-
munikačních výměn.

Rituálová, kontaktní a estetická funkce komunikace jsou do-
minantní např. v rétorických projevech příležitostného, oslav-
ného (či naopak hanlivého) charakteru, v kontextu pracovním

při různých situacích setkávání se a shromažďování, jako jsou např. jubilejní oslavy, představování nových výrobků, výroční schůze atd.

Komunikační výměna je samozřejmě velmi složitý proces, který téměř nikdy nenaplňuje pouze jednu z komunikačních funkcí, ale představuje komplex složený z celé řady funkcí komunikace, jejichž podíl se v průběhu vývoje komunikační výměny dynamicky proměňuje. Tuto skutečnost je třeba si uvědomit a akceptovat, pokud analyzujeme konkrétní komunikační cíle a očekáváme jejich efektivní naplnění.

1.5 PROBLEMATIKA KOMUNIKAČNÍHO KONTEXTU

Žádný z našich komunikačních projevů, ať již plní jakoukoli funkci, se neodehrává izolovaně a samostatně, ale je vždy pevně spjat s konkrétní komunikační situací, probíhající v konkrétním komunikačním kontextu. Na reálný kontext, v němž se naše komunikace uskutečňuje, můžeme pohlížet jako na „*aktuální vztahový rámec, celek všech proměnných, ve kterém naše komunikace probíhá*“.¹³

Mezi **charakteristické rysy komunikačního kontextu** patří zejména to, že:

- je neustále se dynamicky proměňující, jeho proměny nejsou vždy předvídatelné, protože zde působí celá řada intervenujících proměnných faktorů, které se podílejí na jeho modelování, proto hovoříme o kontextových modalitách jako o základních proměnných prvcích kontextu, jako příklad můžeme uvést modalitu vztahové, významové, prostorové, časové atd.
- je mnohotvárný, zahrnuje nejen vnější prostředí, které nás obklopuje, a jeho atributy, ale také náš vnitřní svět, naše myšlení, postoje i proces jejich vývoje; mluvíme proto o vnitřním a vnějším kontextu

Pojem *vnější kontext* je obdobně široký jako pojem komunikace a i tady narážíme na stejné problémy při pokusech o jeho defino-

vání. Věnujeme se tedy řadě jeho dílčích podob a často mluvíme spíše o jeho specifických projevech s důrazem na některé z atributů, které ho modelují. Uvádíme tak pojmy jako kulturní kontext, momentální kontext, globální kontext, historický kontext, sociální, právní, ekonomický atd. V současné době v souvislosti s teorií informační společnosti mluvíme i o informačním anebo mediálním kontextu.

Pojem *vnitřní kontext* je definován jako soubor „*všech podnětů, pocházejících z minulosti i přítomnosti, které nám zprostředkovávají naše informace o světě*“.¹⁴ Tento kontext je rovněž proměnlivý, neustále dotvářený novými zkušenostmi a závislý i na vnějších faktorech. Je mnohohrstevnatý a vytváří řady významových rovin, které jsou dlouhodobě složitě strukturovány. Proto existuje celá řada přístupů (lineární, interakční, transakční), jak zkoumat determinaci komunikační výměny v závislosti na proměnách kontextu, zejména systémový přístup, kdy zkoumáme nejen jednotlivé prvky, ale zároveň také dynamiku jejich vzájemných interakcí.

V každém případě je třeba v jakékoliv komunikační situaci zohlednit nejméně čtyři hlediska, která vždy ovlivňují způsob přijetí našeho mluveného projevu:

- **hledisko fyzické** – vychází z parametrů konkrétního fyzického prostoru
- **hledisko kulturní** – vychází z kulturního kontextu konkrétní události
- **hledisko sociálně-psychologické** – zohledňuje dominanci a vztahy jednotlivých účastníků komunikace
- **hledisko časové** – bere v úvahu časovou posloupnost a otázku kontinuity událostí

V rámci komunikace vstupujeme tedy do konkrétní komunikační situace (na situaci můžeme pohlížet jako na jednotlivou událost, eventuálně řetězec událostí), která nám v daném kontextu přiděluje komunikační roli. To znamená, že v daném kontextu se očekávají vzorce chování, jež má většina společnosti propojené s působením v určité pozici, profesi, situaci.

V rámci kulturního kontextu – který můžeme chápat jako sumu kulturních vzorců chování, kolektivně sdílených a dlouhodobě strukturovaných – budujeme společně stereotypizované obrazy jednotlivých komunikačních rolí jako náš způsob přirozeného zjednodušování a zobecňování složité reality.

Rétorika sleduje a metodologicky mapuje vývojový proces modelace a kodifikace role řečníka v závislosti na proměnách kontextu, protože se zaměřuje zejména na zákonitosti docilování stanoveného komunikačního cíle v oblasti řečové komunikace. Proto se snaží metodologicky zpracovat takové návodné postupy pro řečníky, které vycházejí z komunikačního očekávání a umožňují dosáhnout co největší komunikační efekt. Spolu s rozšiřujícím se polem masové komunikace se rozšiřuje i prostor pro mediální působení při procesu utváření nových stereotypizovaných obrazů a typových kategorií. V rámci mediálního a virtuálního prostoru se otevírá pole pro preskriptivní (návodnou) funkci rétoriky.¹⁵

1.6 ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

Pojem lidské komunikace je velmi široký a zahrnuje jak proces sdělování, tak sdílení. Proto se snažíme tento pojem různě vymezit, upřesnit nebo zasadit do konkrétně určených významových limitů. Podle různých užívaných kritérií pak vznikají různá dělení na jednotlivé typy, roviny či formy komunikace a jim příslušný pojmový aparát.

Komunikační jevy se snažíme analyzovat a studovat, a to často i za pomoci různých modelů, jejichž přístupy ke studiu zákonitostí komunikační výměny se mohou lišit podle toho, které prvky akcentují. Jejich celková platnost bývá omezena ideálním prostředím a podmíněna dobovými rysy a stavem bádání, nicméně slouží jako východiska pro uvažování nad sociální komunikací jako základním projevem lidské společnosti.

Každá komunikační výměna plní určité komunikační funkce; mezi funkce, které jsou nejčastěji přítomny v rámci rétorické komunikace, patří funkce apelativní, manipulativní, rituálová, ale též zábavná, estetická a propagační. Vždy záleží na stylu a žánru projevu.

Každé rétorické vystoupení se uskutečňuje v konkrétním reálném kontextu, který je vždy dynamicky proměňující se, mnohotvárný a mnohvrstevnatý. Při přípravě projevu i při analýze jeho účinků musíme vzít v potaz ty kontextové proměnné, které mohou vyznění významně ovlivnit, zejména hledisko fyzické, kulturní, sociálně-psychologické a časové.

2. Základní komunikační prostředky

Základní komunikační prostředky představují soustavu všech možných nástrojů, které řečník využívá při svém vystoupení. **Z hlediska jejich charakteru** představují tyto základní skupiny:

- **verbální** – tedy takové, jejichž základem je slovo jako lingvistický znak
- **nonverbální** – tedy mimoslovní signály komunikace
- **paralingvistické** – tedy takové, které automaticky doprovázejí zvukovou podobu řeči; mohou být uváděny i jako specifická součást nonverbálních komunikačních prostředků, mezi které svým charakterem jako podmnožina patří

2.1 ŘEČ A JAZYK

Řeč v obecném slova smyslu (na rozdíl od rétorického, kdy řeč je označením jednoho z rétorických žánrů) můžeme vymezit jako označení veskrze lidského projevu, který představuje proces používání jazyka. Jestliže řečí označujeme jakoukoli soustavu znaků, ve které je zakódováno sdělení, o jazyku mluvíme jako o specifickém druhu lidské řeči, která představuje ucelený systém jazykových znaků, a chápeme ho jako specificky lidský nástroj komunikace.¹⁶ Počátky lidského dorozumívání a schopnosti artikulace stále zůstávají předmětem výzkumů – „*lidská řeč vzniká spolu se vznikem kultury. Není tedy přirozeným, nýbrž sociokulturním produktem.*“¹⁷ Vývoj lidského jazyka je provázán s vývojem lidského myšlení a odráží naši potřebu vyjádřit a pojmenovat skutečnost, která nás obklopuje. Každá řeč má svůj *obsah*, který „*je tvořen určitým sebevyjádřením, konkrétním sdělením, navázáním kontaktu s adresátem, apelem a záměrem mluvčího*“,¹⁸ a svoji *formu*, kdy rozlišujeme zpravidla mezi projevy psanými či mluvenými. U mluvených si primárně všímáme, zda je projev čtený nebo řečník užívá spíše podpůrné prostředky ve formě různých poznámek, bodů osnovy či předem připravených slovních formulací, sloganů nebo –

často i doslovně – citovaných tvrzení, nebo zda je řeč pronášena „spatrá“, a řečník se tedy nevyhýbá ani umění improvizace. Z hlediska rétoriky se věnujeme analýze takového řečového projevu, ve kterém dominuje apelativní charakter a posílená přesvědčovací funkce komunikace.

Jazyk sám je dynamický, proměnlivý lingvistický systém, jenž se vyvíjí v čase a bere na sebe řadu podob a forem. Přírozenou formou jazyka jsou především všechny národní jazyky, kterých je velké množství, ale je dobré si uvědomit, že více než polovina lidstva užívá především deset z nich.¹⁹ Umělou formou jazyka jsou např. systémy umělých symbolů užívaných ve vědecké oblasti.

Jazyk má dvě **základní funkce**:²⁰

- slouží ke sdělování
- je nástrojem pojmově logického myšlení

Z hlediska podoby jazyka je v určitém historicko-společenském kontextu jako oficiální vyjadřovací prostředek chápan především spisovný jazyk, který je normován jak z hlediska tvarového, tak z hlediska výslovnostního. Představuje sice reprezentativní, ale zároveň též polyfunkční neutrální polohu kulturního a kultivovaného veřejného způsobu vyjádření. S prudkým rozvojem mluvené komunikace v mediálním prostoru jsme dnes ovšem svědky nárůstu pronikání i nespisovných, slangových, a dokonce i vulgárních jazykových variant do veřejných mluvených projevů, přičemž současná doba je tolerantním přijímáním hovorové podoby mluveného jazyka ve veřejném prostoru charakteristická.

Jestliže jazyk chápeme jako systém slovních znaků, pak jeho základem je *slovo*.

„Jazyk jako systém slovních znaků je v podstatě systémem pojmů, které vyjadřují obsah vztahů mezi slovy a objekty, jež jsou těmito slovy označovány... Slova jako znaky pak vytvářejí znakový systém, který symbolizuje skutečný i pomyslný lidský svět... Slova jsou symboly objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi.“²¹

Každé slovo můžeme zkoumat z hlediska jeho lexikálního, tedy *denotativního významu*, a z hlediska jeho emocionálního, tedy *konotativního významu*. Tato dvojí stránka jazyka – smyslová a obsahová – znamená rozlišení smyslu slova, kdy pracujeme s představou, že smysl je subjektivní a závislý na emocionálním prožitku příjemce, protože „*každé sdělení je dále dotvářeno a doproováženo v mysli produktora a příjemce řadou konotací*“,²² vycházejících z jeho vnitřního kontextu, a na významu slova chápaném jako objektivní obsah slova dosahovaný procesem společenské dohody na základních významech. Z toho vyplývá, že nikdo z nás není schopen tomu druhému úplně a stoprocentně porozumět, protože stoprocentně shodná denotace není možná. Proto je třeba každé sdělení zkoumat v širším kontextu, přinejmenším v kontextu věty, ale někdy se tato potřeba rozšiřuje na kontext mnohem širší a na faktory, které souvisejí s celkovým průběhem situační komunikační interakce.²³

(V oblasti rétoriky, kdy je hra se slovy a jejich proměnlivými významy často prostředkem apelu a verbálního nátlaku, zkoumáme smysl a význam slov a sousloví obvykle v širším kontextu celého projevu, ba dokonce v kontextu celého díla a autora životního postoje.)

Větu můžeme definovat jako smysluplný výrok. Podle teorie mluvních aktů (jak ji známe od Austina) tvoříme věty takto:

- v souladu s pravidly jazyka
- v souladu s naším záměrem
- v souladu s očekávaným, u adresáta vyvolaným, efektem

Ostatně i samotné slovní vyjádření může znamenat jednání, tedy věta sama – její proslovení – může něco vykonat. Takovým výpovědím říkáme performativní a jejich funkcí je právě něco vykonat, tedy uskutečnit jednání, zapůsobit, něco změnit či ovlivnit atd. (Příkladem je zvolání *Začínáme!* nebo *Přestaňte!*).

Tento typ výpovědí nemá smysl zkoumat z hlediska jejich pravdivosti, ale posuzovat jejich záměr a míru vlivu. Kategorie pravdivosti a nepravdivosti nás zajímá u výpovědí popisných,

konstativních (např. Prší!). V rámci kontextu se výpovědi konstativní mohou přeměnit na performativní, jestliže tímto sdělením chceme něco ovlivnit (např. na prosbu, na rozkaz atd.), ale opačný proces neprobíhá.

Otázky členíme podle toho, jaký typ odpovědi očekáváme. Např. pokud jsou výsledkem odpovědi typu ano, ne, jedná se o otázku uzavřenou. Naopak otázka otevřená očekává aktivitu partnera a signalizuje náš zájem o jeho odpověď. „*Je dobré vědět, že, položíme-li někomu otázku, v duchu si na ni vždy odpoví, i když nahlas se nemusí vyjádřit.*“²⁴ (Protože otázky, respektive naše schopnost položit „správnou otázku ve správný okamžik na správném místě správnému komunikačnímu partnerovi“, patří mezi významné formovače průběhu komunikační výměny jako nástroj průběžného ovlivňování průběhu a vývoje komunikace, následně uvádíme příklady jednotlivých vybraných typů otázek, včetně jejich možných verbálních podob:

a) **základní typy otázek:**

- **otázka otevřená**, tedy taková, která vytváří prostor pro zcela volnou odpověď partnera, př. *Jak to vidíš? Co je důležité? Jaký způsob řešení navrhuješ?*
- **otázka uzavřená**, tedy taková, která nutí partnera odpovídat jednoslovně, ať už kladně nebo záporně, a směřuje k upřesnění sdělovaného faktu (uzavřené otázky evokují situaci výslechu), př. *Uděláš to? Souhlasíš? Nesouhlasíš? Přijímáš?*

b) další vybrané **druhy otázek podle funkce** v rozhovoru:

- **otázka kontrolní**, která vyjadřuje naše aktivní naslouchání a pomocí níž dáváme najevo, že jsme slyšeli řečené, a zároveň si ověřujeme, že jsme rozuměli správně sdělení partnera, př. *Chápu to dobře, že si myslíš...? Rozumím správně, že je nejdůležitější...? Jestliže jsem správně porozuměl, pak si myslíte...?*
- **otázka vytvářející vazbu**, tedy taková otevřená otázka, která má pomoci rozvíjet zejména vztahovou rovinu komunikace, nejčastěji samozřejmě v pozitivním směru (nemusí se vždy shodovat s hlavním tématem komunikace), např. základní

formulace typu *Co pro vás mohu udělat?*, ale i další různé otázky směřující k tématům, jako jsou zájmy, hodnoty, popřípadě též rodina, hobby atd.

- **otázka sugestivní**, tedy taková, jejíž formulace má za cíl dopředu ovlivnit odpověď partnera, eventuálně mu podsunout „správnou“ odpověď,²⁵ např. *Přejete si přece, aby se k nám naši zákazníci vraceli? Přece byste si nepřáli, aby naši zákazníci od nás odcházeli...*
- **otázka alternativní**, tedy taková, jejíž formulace umožňuje tvar odpovědi partnera pouze jako výběr z nabídnutých alternativ, např. *Uděláte to tento nebo příští týden?*
- **otázka motivační**, tedy taková, která otevírá prostor pro motivaci komunikačního partnera v pozitivním slova smyslu a přirozeně působí jako stimul např. oceněním, pochvalou, zdůrazněním důvěry atd., např. *Co byste navrhl jako dlouholetý úspěšný pracovník naší firmy...?*
- **otázka rozšiřující informaci**, tedy taková, kterou klademe v návaznosti na určité sdělení, které potvrzuje konkrétní tvrzení, např. *Jste ochoten často cestovat? Charakter této práce to vyžaduje.*
- **otázka rétorická**, tedy taková, která efektivně vtahuje partnera do problematiky a kterou pokládá sám řečník, zpravidla si na ni také sám v rámci projevu odpovídá a většinou bývá položena sugestivní formou, např. *Říkáte si, proč byste mě měl poslechnout? Protože vám to přinese výhody typu...*
- **tzv. protiotázka**, tedy takový komunikační postup, při kterém na otázku odpovíme otázkou (přístup je často aplikován jako způsob užití řečnického triku při obraně, nebo dokonce při přechodu k možnému dominantnímu postavení v rámci dalšího rozhovoru), např. *Četl jste zákoník práce? – A vy jste ho četl?*

Projevem komunikačních dovedností není jen schopnost formulovat otázku, ale také rozpoznat její případnou nevhodnost, či dokonce nezákonnost (např. v průběhu přijímacího pohovoru), a to i tehdy, jestliže se snažíme odpověď získat nepřímou.²⁶

Někdy se stane, že naše promluvy umožňují dva a více významů, a jsou tedy nejednoznačné, dvojsmyslné atd. Takové výroky, které jsou použity vědomě, mohou na jedné straně posloužit zábavě - na tomto principu fungují vtipy - ale na straně druhé vedou k nejistotě, nebo dokonce k záměrné manipulaci. Schopnost porozumění zvyšují prostředky nonverbální komunikace a prostředky paralingvistické, jež napomáhají dešifrování zamýšleného významu. Pokud se ovšem významy verbální a nonverbální komunikace dostávají do kontrastu a vyznívají opačně, mluvíme o paradoxní komunikaci, která pochopení skutečně zamýšleného záměru neumožňuje.

„Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (psaní projevu, rozmyšlení řeči, artikulaci, řečovou strategii a diplomacii, volbu stylu), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepce (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.“²⁷

Z výše uvedeného vyplývá, že volba určitých konkrétních jazykových prostředků představuje zároveň volbu, jakým způsobem navodit vnímání určité konkrétní skutečnosti. Ostatně řada filozofů 20. století se zabývala otázkou:

Co je prvotní? Jazyk, který vytváří náš obraz skutečnosti, nebo skutečnost, kterou náš jazyk zobrazuje?

A odpověď zní: Nelze to odlišit, naše mluva je obojím: skutečnost i vytváří i zobrazuje.

Vzájemnou determinaci a provázanost jazyka a skutečnosti můžeme vyjádřit i jinak - skutečnost si zkonstruovala jazyk a jazyk konstruuje skutečnost - tedy podle W. L. Whorfa: *„Řeč svět konstituuje.“²⁸*

S trochou nadsázky to znamená, že způsobem užívání jazyka vedle sebe ustanovujeme řadu paralelních komunikačních světů, ve kterých různé skupiny pracují s mírně odlišnou gramatikou i sémantikou, a vytvářejí tak společenství těch, kteří jsou v určitém specifickém prostředí tzv. *komunikačně kompetentní*. Svoji příslušnost dokazují mimo jiné i např. používáním totemizovaných či naopak nepoužíváním tabuizovaných slov, obrátů či ustále-

ných klišé. Tato tendence se výrazně projevuje ve světě politiky či médií nastolováním politicky korektního jazyka, ve světě vědy vedle využívání odborné terminologie občas až záměrně složitou větnou stavbou a ve světě reklamy tvorbou účelových zjednodušujících sloganů. V rámci celé společnosti tak vzniká prostor pro nový typ selekce specificky jazykově a komunikačně vymezených skupin, které jsou odděleny komunikační bariérou od těch ostatních. Určitým typem komunikační bariéry je i funkční negramotnost, tedy situace, kdy jedinec sice umí číst a psát, ale neovládá např. práci s počítačem nebo nesleduje mediální či reklamní scénu, a proto není schopen porozumět některým vrstvám jazyka v novém kontextu.

Analýza používání jazyka zahrnuje obě stránky komunikačního procesu, tedy produkci jazyka i chápání jazyka. Jak proces kódování informací, tak proces dekodování jsou mnohvrstevnaté a podléhají ve výsledku řadě proměnlivých faktorů. Již na úrovni vnímání se projevuje fyziologická a psychologická selekce. Proces přijímání informací je velice aktivní, výběrový, intencionální, má své charakteristické tempo a vyznačuje se zkreslením, které vyplývá z našich osobnostních proměnných, z nastavení společenských filtrů, ať již kulturních nebo stereotypních, z atribučních chyb. Proto se řada mluvčích už při koncipování svého vlastního projevu orientuje na proces interpretace a dekodování příjemcem.

Zkušený mluvčí důsledně pracuje s jazykovými prostředky (ve spojení s neverbálními signály) ve smyslu navozování způsobu pochopení sdělení. Vezměme např. jednoduché sdělení, jehož cílem je seznámit komunikační partnery s ukončením procesu rozhodování:

- a) Rozhodli jsme to.
- b) Rozhodlo se to.
- c) Bylo o tom rozhodnuto.

Informační podstata sdělení může nabývat různých jazykových podob, které komunikátor vybírá právě s ohledem na možné postupy dekodování podle míry toho, jak chce on sám být vnímán – tedy, jestli jako aktivní účastník procesu rozhodování, nebo pouze jako komentátor, či nestranný účastník, který se sám

od rozhodnutí distancuje. (Zvolené či mimoděčné neverbální komunikační prostředky se samozřejmě na konečném dekódování výrazně podílejí.)

Analýza procesu mluvení či promluvení je tedy velmi složitá, jedná se o celý složitý a na sebe navazující proces, jenž se skládá z řady po sobě jdoucích kroků, jimž musíme věnovat pozornost jednak každému zvlášť a jednak jako nerozlučnému celku.

2.2 ZÁKLADNÍ VLASTNOSTI HLASU

Nejpodstatnějšími prvky lidského hlasového ústrojí jsou hrtan, hlasivky a rezonanční dutiny v součinnosti s prací dechového ústrojí. Hlas se tvoří v hrtanu na základě rozkmitání v něm uložených párových hlasivek proudem výdechového vzduchu, který proudí trojúhelníkovou hlasivkovou štěrbinou. Procesem přibližování a oddalování hlasivek a přenastavováním hlasové štěrbinou se vytváří periodické vlnění vzdušného sloupce, které se šíří jako zvukové vlny. Vytvořený hlasivkový tón pak prochází nadhrtanovými rezonančními dutinami, a získává tak svoji požadovanou sílu, výšku a charakteristickou barvu. Základní vlastnosti našeho hlasu tedy vyplývají na jedné straně z naší zděděné anatomické dispozice, ale na straně druhé jsou formovány i naší zkušeností, výchovou a prostředím. „*Pěstovat podmanivost svého hlasu znamená naučit se výhodně vést výdechový proud rezonančními dutinami.*“²⁹ K základním parametrům našeho hlasového projevu, které se snažíme ovlivnit sadou tréninkových technik, patří:

- **výška hlasu** – závisí zejména na počtu hlasivkových kmitů, na napětí hlasivek a na síle výdechového proudu; tón je tím vyšší, čím větší je napětí hlasivek a silnější tlak vzduchu; průměrná hlasová výška je individuální charakteristikou každého z nás, protože úzce souvisí s anatomickým uspořádáním hrtanu i rezonančních dutin; při mluvení mužské hlasivky kmitají asi 100× za vteřinu, ženské až 200×, proto je v průměru ženský hlas při mluvení o oktávu vyšší³⁰

- **síla hlasu** – závisí především na stupni rozkmitu hlasivek, na síle výdechového proudu, na anatomickém uspořádání rezonančních dutin a ostatních rezonančních prostor; sílu hlasu vědomě korigujeme, přizpůsobujeme prostředí a okolností a zásadně se nepřepínáme, abychom se „nepřekřikli“; jak uvádí J. Hůrková, „*stupeň hlasové síly je podmíněn nejen dobrou prací hlasového orgánu a dobrou dechovou ekonomikou, ale i přesnou a pečlivou artikulací*“³¹
- **barva hlasu neboli ténbr** – je zcela individuální a závisí na převládajícím počtu, síle a výšce svrchních tónů hlasu; barva hlasu závisí na našem věku i psychickém stavu, je různá u mužů a žen, závisí na povahových vlastnostech jedince i národnostní příslušnosti; je dokázáno, že nižší hlas je většinou lidí příjemnější než hlasy vyšší, ječivé, nebo dokonce pisklavé

Chceme-li svůj hlas skutečně ovládat, musíme ho neustále trénovat, abychom dosáhli dokonalé techniky řeči. Při práci s hlasem se věnujeme zejména cílevědomému ovládnutí dechových technik, cvičení síly hlasu, vědomému využívání rezonančních dutin a prostor. Neméně důležité je hlas rovněž chránit, abychom se vyhýbali zvýšené hlasové únavě, proto dodržujeme **základní zásady hlasové hygieny** (volně podle B. Buchtové):³²

- před mluveným projevem se rozmluvíme a rozcvičíme pomocí dechových a hlasových cviků
- uvědomujeme si, že lidskému hlasu škodí především zakouřené prostředí, prašné prostředí, extrémy suchého a vlhkého vzduchu, extrémní teplotní rozdíly
- chceme-li si odkašlat při mluveném projevu, raději několikrát polkneme, protože kašláním se hrtanová sliznice překrývá a dráždí, zatímco polknutím se zklidňuje
- dbáme na pravidelný přísun tekutin, ale preferujeme mírně teplé nápoje, vyhýbáme se ledovým tekutinám a také horkým tekutinám, které vysušují sliznice
- pečlivě zvažujeme sílu hlasu, pokud možno nekřičíme, při indispozici nešeptáme, soustředíme se však o to více na pečlivou artikulaci

- dodržujeme lékařem navržený hlasový klid, záněty hrtanu nepřecházíme, při chrapotu svůj hlas šetříme
- hlas pravidelně cvičíme, ale nikdy ne bezprostředně po tělesné či duševní námaze a nikdy ne do hlasové únavy

Jestliže náš hlas často přepínáme, nešetříme a nevěnujeme jeho regeneraci dostatečný prostor, mohou se projevit funkční poruchy z přemáhání hlasu.

Vedle nich mohou nastat i poruchy psychogenní, jako jsou:

„FONASTHENIE – úzkostná hlasová neuróza

KOKTAVOST – která se projevuje nadměrným opakováním určitých slabik a problémy s vyslovením začátků slov

BREPTAVOST – která představuje překotnou řeč, kdy se často přeríkáváme a někdy nevědomě vynecháváme slabiky, či dokonce celá slova. Na odstranění takovýchto poruch základní mluvní techniky nestačí a je třeba odborná péče v ordinacích lékařů, psychologů či logopedů.“³³

2.2.1 PARALINGVISTICKÉ KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDKY

Náš hlas je neuvěřitelně bohatým nástrojem mezilidské komunikace. Hlasem dokážeme ostatní informovat, přesvědčovat, ale i manipulovat. Často ovšem nejde jen o to, co říkáme, avšak především o to, jak to říkáme – tedy o studium našich tzv. *svrchních tónů řeči*, o mimoslovní složky našeho hlasového projevu. Paralingvistika se tedy zabývá studiem všech složek, které doprovázejí náš zvukový projev a vypovídají velmi mnoho o našem psychickém stavu a emocionálním rozpoložení. Zabývá se jak prvky, které jsou víceméně trvalé, jako je naše hlasové rozpětí, náš hlasový rejstřík, barva hlasu či artikulace, plynulost projevu nebo i vady řeči, tak prvky přechodnými, k nimž patří změny rychlosti, hlasitosti, pauzy, váhání, chyby v řeči atd. Podle Křivohlavého³⁴ uvádíme tyto **paralingvistické charakteristiky řeči**:

- hlasitost řeči
- výška tónu řeči
- rychlost řeči
- objem řeči
- plynulost řeči
- intonace - melodie řeči
- chyby v řeči
- správnost výslovnosti
- kvalita řeči
- věcnost hovoru
- členění řeči
- frázování

Paralingvistické složky akustického projevu je možno rozdělit do čtyř skupin.

1. Hlasová dimenze akustického projevu

Jednotkou hlasitosti je fón. Klíčovou roli pro naše schopnosti vyjadřovat sílu našich emocí hrají především složky hlasitosti, rychlosti, výšky hlasu, chyb v řeči a celkové hlasové kvality. Mezi základní emoce, které jsme schopni na základě paralingvistických faktorů dobře rozeznat, patří strach a hněv. „*Hlas je velice bohatým a obsažným projevem lidské sociální komunikace. Netlumočí jen obsah sdělení, je rovněž velice účinným sdělovačem psychického stavu hovořící osoby.*“³⁵ Obvyklý rozhovor se odehrává v relaci okolo 40-60 fónů, když křičíme, dostáváme se na hodnoty okolo 80 fónů, když naopak šeptáme, jsme na cca 20 fónech.³⁶

2. Časové charakteristiky řečového projevu

Rychlost mluvy posuzujeme podle množství slov pronesených za určitý časový úsek, většinou za minutu. (Prováděly se i studie sledující počet slov uvedených za den a došlo se k výsledku, podle něhož ženy produkovaly cca 2,5× více slov za den než muži.)³⁷ Z hlediska vyhodnocení průměru mluvíme jednak o *národním mluvním tempu* (v češtině se jedná o cca 80-100 slov za minutu, patří mezi jazyky s průměrným tempem),³⁸ jednak o *individuálním mluvním tempu*, které patří mezi osobnostní charakteristiky každého z nás.

„Mluvní tempo prozrazuje povahové vlastnosti řečníka, proto mluvíme např. o tempu melancholickém, cholericském, flegmatickém, apod... Na mluvní tempo má vliv i počet pauz, jejich délka i slovníková nasycenost řečnického textu.“³⁹

Podle DeVita jsou rychle mluvící lidé hodnoceni jako přesvědčivější, ovšem pouze do určité míry, která je dána srozumitelností (maximálně o 50 % rychleji než normálně).⁴⁰ Z hlediska využití času nás dále zajímá i plynulost mluveného projevu a pauzy, které se v toku řeči objevují. „Změna tempa řeči (tzv. *agogika*) může být silným dramaturgickým prostředkem.“⁴¹

3. Interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu

Řečník obvykle nemluví sám pro sebe, ale pro své publikum. Často se stává i iniciátorem diskuse, ve které se různí účastníci střídají. Knapp uvádí, že „*paralingvistické složky jazyka jsou důležité ve 4 základních situacích procesu oboustranné komunikace – při předávání slova, žádání o slovo, udržení slova, vzdání se slova*“.⁴²

Zajímá nás zejména *reakční čas* (tedy čas, který uběhne od chvíle, kdy jeden účastník diskuse zakončil svůj projev, do doby, než si další diskutující vzal slovo) a *iniciační čas* (čas, který uběhne od okamžiku, kdy řečník zmlkne – často proto, že čeká, že někdo jiný začne mluvit – a opětovně začne hovořit). Také *doba mlčení* (ticha) má v komunikaci svoji výpovědní funkci. Můžeme mlčet proto, že čas využíváme na pochopení, přemýšlení, formulaci odpovědi. Mlčíme-li cíleně, má naše mlčení funkci významové repliky. V rámci kulturních odlišností se na funkci a dobu mlčení pohlíží různě, proto je třeba aspektu kulturního času („*existují dva typy kulturního času: formální a neformální*“)⁴³ a také psychologického času („*pojem psychologického času se vztahuje k významu připsanému minulosti, současnosti a budoucnosti*“)⁴⁴ věnovat zvláštní pozornost.

4. Jiné než slovní akustické projevy

Jedná se například o různé jednoduché zvuky typu parazitních zvuků („... ééé... ehm... hm...“) nebo o chyby v řeči, jako jsou přerušování, nedokončená slova či věty, různé formy opakování.

Také pauzy nemusí být vždy tiché, ale často bývají naplněny např. akustickým šumem při emocionálním napětí.

2.3 ZÁSADY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace zahrnuje širokou škálu toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace. Neverbální kódy plní tři **základní funkce**:⁴⁵

- potvrzují a zesilují verbální informaci
- doplňují nebo suplují verbální informaci
- přinášejí odlišné informace

Také platí, že „*pokud se setkáme s neverbálním sdělením, které není v souladu s verbálním sdělením, je pravděpodobnost, že uvěříme neverbálnímu signálu, pětkrát větší!*“⁴⁶ a dále, že „*verbální interakce se bez podpory neverbální komunikace prakticky neobejde*“.⁴⁷ Tato skutečnost je dána především tím, že verbální komunikace je spojena spíše s rozumem, zatímco neverbální komunikace je záležitostí hlavně emotivní. Proto těmi důvody, **proč neverbálně komunikujeme**, jsou:

- úplné či částečné nahrazení řeči
- napomáhání a podpora řeči
- vyjádření emocí
- vyjádření postojů a vztahů
- sebeprezentace a sebe prezentace

Naše mimoslovní signály, jež vysíláme do okolního světa, mohou být vrozené, naučené či kombinované, mohou být záměrné či nezáměrné, odpovídat ustálené konvenci či nikoliv. V každém případě však jejich významy musíme vždy sledovat v závislosti na daném reálném komunikačním kontextu a při jejich cíleném modelování konkrétní kontextové modality nezbytně brát v úvahu. Každý řečník si musí v oblasti mimoslovních prostředků (a zejména pro řeč těla) **pěstovat dvojí citlivost**:

- musí si připravit, odhadnout a použít vhodné neverbální projevy v konkrétní řečnické situaci (např. úsměv, oční kontakt, formální dotyky, adekvátní gesta, přiměřenou mimiku i paralingvistické prostředky, způsob oblečení)
- musí si vypěstovat zvýšenou vnímavost pro možné porozumění neverbálním signálům přicházejícím od publika (a schopnost okamžité vhodné reakce)

Je však třeba si uvědomit, že řada interpretací neverbálních projevů může být pouze spekulativní či – jak již bylo zdůrazněno – platit pouze v omezeném situačním kontextu, proto je nezbytné o těchto věcech uvažovat pouze v širších souvislostech. O provázanosti verbálních a neverbálních komunikačních signálů platí, že neverbální prvky mohou opakovat, nahrazovat, doplňovat, zdůrazňovat, regulovat, či dokonce rozporovat význam verbálního sdělení. Neverbální signály se také neprojevují osaměle, naopak se téměř vždy kombinují a jejich vzájemná harmonie či disharmonie výpovědního sdělení patří mezi základní prvky srozumitelnosti komunikace. Pokud se tedy snažíme dekódovat mimoslovní prvky sdělování, musíme je analyzovat v celém komplexu.

Podle významu užití⁴⁸ rozlišujeme čtyři základní typy neverbálních signálů – symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. V literatuře můžeme narazit i na podrobnější varianty, které vycházejí z tohoto dělení, např. na samostatné vydělení afektivních projevů.⁴⁹

Symboly

Jedná se sice o neverbální signály, avšak můžeme je přímo přeložit do systému verbálního jazyka na základě užívaných významů. Jejich chápání se ustavuje postupně a vzniká dlouhodobým procesem dohody, proto většinou platí jen v určitém kulturním kontextu. Používání některých symbolů může představovat přijetí určité identity v rámci specifické skupiny či etnika, pak se na základní význam nabaluje ještě řada dalších konotativních rovin. (Mezi téměř univerzální symboly patří například zdvižená paže signalizující Stát!)

Ilustrátory

Jde o doprovodné, dokreslující, návodné (ilustrativní) signály. Též mohou sloužit pro akcentaci významů slov a výpovědí. „Většinou jsou vyjadřovány pomocí rukou, avšak za ilustrátor lze považovat každý pohyb těla, který hraje roli ve vztahu k verbální komunikaci.“⁵⁰ Také frekvence používaných ilustrátorů souvisí s kulturou komunikace a je pravda, že některé národy tíhnou ke gestikulaci více než jiné (např. Italové, Arabové). Zdá se rovněž, že množství a velikost ilustrátorů jsou přímo úměrné hlasitosti a rychlosti mluvy. Podmínkou srozumitelnosti je synchronizace mezi řečí a pohyby těla, jediné taková komunikace může být funkční.

Regulátory

Jedná se o typy signálů, které usměrňují (tedy regulují), koordinují a řídí průběh komunikace (nejčastěji pohyby hlavy, dotykové signály, různé typy pohledů, některá konvenční gesta – například mezi ně řadíme i podání ruky při započetí nebo ukončení komunikace). Regulátory mají svoji funkci i pro signalizaci potřeby změny v průběhu komunikace – například když si přejeme zvolnit nebo naopak zrychlit mluvné tempo řečníka, převzít slovo či jinak zasáhnout do průběhu situace.

Adaptéry

Jde o signály určené ke zvládnutí našich emocí a k ovládnutí našich okamžitých reakcí. Většinou se objevují neintencionálně, když jsme vystaveni stresovým situacím. Bývají to gesta, pohyby, autokontakty, kterých si někdy ani nejsme vědomi a často je provádíme i opakovaně, stávají se pak pro nás ve stresových komunikacích charakteristické (např. tření nosu, hraní si s předměty, úprava vlasů atd.). Pro dobrého pozorovatele jsou tyto signály zdrojem informací, jež může využít při formování průběhu komunikační situace.

Jednotlivé komunikační signály se v reálné komunikaci vždy kombinují a mezi jednotlivými typy signálů neexistuje příliš ostré ohraničení, proto zkoumání jejich významů odděleně

obvykle přináší zkreslené výsledky. Nemáme žádná pevná pravidla, která by kodifikovala jejich přesné uspořádání v závislosti na konkrétním významu a sdělení, spíše se objevují určité podobnosti v rámci formálních komunikačních konvencí. Při analýze neverbálních prvků komunikace si nevíšimáme pouze jejich výskytu a podob, ale také se zabýváme jejich dynamickou proměnou a velikostí změn v průběhu každé komunikační výměny.

2.4 JEDNOTLIVÉ SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Přes komplexnost, dynamiku a provázanost neverbálních projevů najdeme v literatuře různé způsoby, jak pojmut klasifikaci a třídění jednotlivých projevů a složek.⁵¹ Pro účely tohoto textu budeme vycházet z přehledu druhů mimoslovního sdělování tak, jak je popisuje především Křivohlavý.⁵²

Neverbálně komunikujeme:

- prostorovým umístěním, vzdáleností a zaujímáním prostorových pozic
- tělesným kontaktem
- postojem a držením těla
- gesty, pohyby hlavou a dalšími částmi těla
- výrazy tváře
- pohledy očí
- tónem hlasu a dalšími neverbálními aspekty řeči
- oblečením, zdobností, fyzickými a jinými aspekty vlastního zjevu

Proxemika

Proxemika zkoumá prostorové rozmístění účastníků komunikační situace, jejich orientaci v prostoru a vzájemnou vzdálenost. Každý člověk si udržuje při jednání s jinými určité vzdálenosti, hovoříme o tzv. *distančním kódu*. Pro různé typy jednání jsou obvyklé různé tzv. *proxemické zóny*. Vzdálenost mezi komunikujícími osobami se označuje výrazem *proximita* a byla na základě experimentů stanovena ve čtyřech proxemických zónách, přičemž

platí, že konkrétní vzdálenosti se mohou v různých kulturách mírně lišit:

Intimní vzdálenost (zhruba do 45 cm) – je vyhrazena pro příslušníky rodiny a blízké partnery, narušení limitní oblasti cizí osobou přináší zvýšení emocí a pocitu ostražitosti, protože v této vzdálenosti nejsme schopni ostře vnímat ani celý obličej, natož postavu komunikující osoby.

Osobní vzdálenost (zhruba 45–120 cm) – je zóna vyhrazená pro blízké přátele a další příbuzné osoby. Širší osobní vzdálenost (zhruba 75–120 cm) také slouží k diskusím se známými a kolegy. Můžeme v ní totiž pozorovat detailní rysy obličejů 2 až 4 diskutujících osob. Pokud se osobní zóny účastníků komunikace z různých důvodů liší, nastává tzv. *proxemický tanec*, tedy proces vzájemného prostorového přibližování a oddalování, jehož výsledkem je nalezení vzdálenosti přijatelné pro všechny diskutující.

Společenská vzdálenost (zhruba 120–370 cm) – je vyhrazena pro setkání s cizími lidmi, pro formální či neosobní jednání, neboť prakticky neumožňuje dotykový kontakt. Často ji vidíme při komunikaci v pracovním týmu, při poradách pracovních skupin atd. Někdy se používá i označení sociální vzdálenost.⁵³

Veřejná vzdálenost (zhruba nad 3,7 m) – tuto zónu preferují ti, kteří promlouvají k většímu kolektivu, publiku apod. (např. učitelé, školitelé, přednášející, politici při agitačních vystoupeních). U formálních akcí zvyšuje prestiž a autoritu, posiluje oficialitu, souvisí s určitou očekávanou mírou patosu v řečnickém projevu. Horní limit souvisí pouze se srozumitelností, proto se použitím vizualizačních a akustických prostředků různě posouvá dle konkrétního prostoru a charakteru komunikační situace.

Jednotlivé zóny se samozřejmě mohou proměňovat v závislosti na vývoji situace i v průběhu jediné komunikační akce (např. politik v průběhu volebního mítinku začíná v zóně veřejné, ale v rámci dynamiky na chvíli sestoupí mezi voliče, dokonce