

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY

ANALÝZA ÚROVNĚ KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ STUDENTŮ
STŘEDNÍCH ŠKOL

Diplomová práce
(magisterská)

Autor: Bc. Beata Matulová, Rekreologie

Vedoucí práce: Mgr. Radek Hanuš, Ph.D.

Olomouc: 2010

Jméno a příjmení autora: Beata Matulová

Název diplomové práce: Analýza úrovně komunikačních dovedností studentů středních škol.

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí práce: Mgr. Radek Hanuš, PhD.

Rok obhajoby diplomové práce: 2010

Abstrakt: Tato práce analyzuje komunikační a prezentační dovednosti studentů středních škol. Zaměřuje se jak na celkovou úroveň komunikačních dovedností, tak na rozdíly ve verbální a nonverbální komunikaci u studentů gymnázia a středních odborných škol.

Klíčová slova: mezilidská komunikace, komunikační dovednosti, rétorika, nonverbální komunikace, verbální komunikace, prezentační dovednosti

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

Author's first name and surname: Beata Matulová

Title of the master thesis: The analysis of highschool students communication skills

Department: Recreationology

Supervisor: Mgr. Radek Hanuš, PhD.

The year of presentation: 2010

Abstract: This thesis analyzes the communication and presentation skills of secondary school students. It focuses on how the overall level of communication skills, so the differences in verbal and nonverbal communication in high school and vocational schools.

Key words : human communication, communication skills, nonverbal communication, verbal communication, rhetoric, presentation skills

I agree with lending of this thesis in library range.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod odborným vedením Mgr. Radka Hanuše, PhD., uvedla všechny použité literární a odborné zdroje a dodržovala zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 30.července 2010

.....

Děkuji Mgr. Radku Hanušovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky. Za odborné rady dále děkuji Prof. PhDr. Edvardu Lotkovi, CSc. dále děkuji svým kamarádům za neustálé povzbuzování a svým kolegům za shovívavost v průběhu psaní práce.

OBSAH

1	ÚVOD	8
2	SYNTÉZA POZNATKŮ.....	9
2.1	Definice komunikace	9
2.2	Modely komunikace	12
2.2.1	Psychologický model mezilidské komunikace	13
2.2.2	Model mezilidské komunikace dle transakční analýzy.....	14
2.2.3	Pragmatická teorie lidské komunikace	17
2.3	Naslouchání	18
2.4	Verbální složka komunikace	20
2.4.1	Paralingvistické složky komunikace.....	21
2.5	Nonverbální složka komunikace	26
2.5.1	Rozdělení nonverbální komunikace.....	29
2.6	Úroveň komunikačních dovedností	34
2.7	Genderové rozdíly komunikace.....	35
2.8	Rétorika.....	35
2.8.1	Historie rétoriky.....	35
2.8.2	Rétorika dnes	37
2.8.3	Řečnický text	38
3	CÍLE A ÚKOLY	40
3.1	Hlavní cíl	40
3.2	Dílčí cíle	40
3.3	Úkoly	40
4	METODIKA	41
4.1	Metody	41
4.1.1	Monografická metoda	41
4.1.2	Metoda terénního šetření.....	41
4.1.3	Komparativní metoda	42

4.1.4	Metoda matematicko – statistického zpracování dat	42
4.2	Techniky.....	42
4.2.1	Pozorování	42
4.2.2	Dotazníkové šetření.....	42
5	VÝSLEDKY	43
5.1	Charakteristika sledované skupiny.....	43
5.2	Charakteristika výzkumu	43
5.3	Úroveň komunikačních dovedností studentů středních škol	43
5.4	Rozdíly v úrovni komunikačních dovedností studentů gymnázií a SOŠ 53	
5.5	Rozdíly v úrovni komunikačních dovedností v závislosti na specifických faktorech	58
6	DISKUZE	59
7	ZÁVĚR.....	63
8	SOUHRN	64
9	SUMMARY	65
10	REFERENČNÍ SEZNAM.....	66

1 ÚVOD

Komunikace je v poslední době slovo, které se skloňuje v různých souvislostech. Tato práce zkoumá úroveň komunikačních dovedností středoškoláků.

V dnešní době je schopnost kvalitní komunikace čím dál důležitější. Ať už u vrcholných manažerů, kteří musí umět jasně zadat úkoly a prezentovat výsledky, tak i například právě u středoškoláka, který se uchází o zaměstnání. Ústní pohovory jsou dnes již běžnou součástí přijímacího řízení téměř na jakýkoli post. Kromě požadavků, které uchazeč o zaměstnání má, se často posuzuje i právě jak uchazeč komunikoval. Zda bylo jeho vystupování dostatečně sebevědomé a zajímavé. Kvalitní komunikační dovednosti jsou již naprosto nezbytné u naprosté většiny vysokoškolských absolventů, přesto není pravidlem, aby každá škola nabízela vzdělání v této oblasti. Předpokládá se, že prezentace v rámci obhajování různých prací či projektů budou kvalitní a to ne jenom po stránce technické prezentace, ale právě i po stránce komunikace.

Naše střední školy kladou důraz především na psanou formu projevu, jediné kdy studenti mluví sami jsou referáty či případné recitování. Nikdo jim ale nevysvětlí, jak se lépe vyrovnat s trémou, jak dýchat či stát. Tyto, mnohdy opravdu nepříjemné zkušenosti, vedou většinu lidí k tomu, že se mluvenému projevu vyhýbají.

Mikuláščík (2003, 16) uvádí „Potřeba komunikace je jednou z nejdůležitějších potřeb života. Žít znamená komunikovat. Nekomunikovat znamená umřít.“ Je tedy jasné, proč se komunikací musíme zabývat a proč nás, lidí, to tak zajímá.

2 SYNTÉZA POZNATKŮ

2.1 Definice komunikace

V otázce definice komunikace se odborná veřejnost poněkud rozchází. A to na část, která komunikaci nějakým způsobem definuje a část, která se definicím vyhýbá, či je dokonce odmítá.

To, že slovo komunikace není zcela jednoznačné vyjadřuje např. Křivohlavý (1988, 19) „Slyšíme – li slovo komunikace, vybaví se nám řada různých představ – například představa městské komunikační sítě, autobusové či tramvajové dopravy – komunikace atp., železniční, letecká či silniční komunikace, představa telekomunikací (telefonu, rádia, televize, dálnopisu atp.)...“ Dnes by nás již zřejmě dálnopis nenapadnul, ale zřejmě by ho nahradil pojem internetová či virtuální komunikace. Dle Mikuláščíka (2003) je sociální komunikace interakční proces mezilidského dorozumívání. „Sám pojem komunikace může být chápán odlišně. Například když někdo je s někým jiným ve sporu, odmítá s ním mluvit, označuje se to, jako že s ním nekomunikuje. Ale i když s ním nemluví, tak takové „nekomunikování“ je komunikace.“ (Mikuláščík, 2003, 20).

Janoušek (1988, 41) uvažuje o komunikaci především z hlediska objektů komunikace. „komunikace se uskutečňuje pouze mezi dvěma subjekty, kteří jsou jedineční, nereprezentují nikoho a nic jiného než sami sebe. „

Podle Akademického slovníku cizích slov (1998, 406) je komunikace „přenos nejrozličnějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka, sdělování...“

Stručný psychologický slovník (2004, 113) definuje komunikaci jako „dorozumívání, sdělování, přičemž obecně nejde o specifický lidský jev, narozdíl od jazyka existuje také u živočichů“

Stručný etymologický slovník jazyka českého (1968) uvádí, že slovo komunikace pochází z latinského slova communicatio, které vychází ze slova communicare (spojovat) a to vychází ze slova communis (společný).

Komunikaci lze dělit na 2 až tři základní složky. Je to verbální komunikace (mluvené slovo), nonverbální komunikace a někteří autoři vydělují z nonverbální komunikace zvláštní složku a to složku paraverbální (tón hlasu...) více se těmito složkám věnuje práce v následujících kapitolách.

Vybíral (2000) definuje základní funkce komunikování. Čtyři základní funkce jsou:

1. informativní (předat zprávu, oznámit);
2. instruktážní (navést, naučit);
3. persuazivní (přesvědčit, ovlivnit, změnit něčí názor);
4. zábavní (pobavit sebe či někoho)

„Zrealizováním funkce dostává komunikace svůj smysl, řečené či jiným způsobem sdělené nabývá jistého významu pro člověka.“ (Vybíral, 2000, 22).

Mikuláščík (2003) počet funkcí rozšířil a kromě výše zmíněných přidal ještě funkci:

5. posilující a motivující (posilovat pocit sebevědomí)
6. vzdělávací a výchovná (uplatňována především prostřednictvím institucí)
7. socializační a společensky integrující (pocit sounáležitosti, komunikace na úrovni dané sociální skupiny)
8. osobní identity (posilování vlastního JÁ)

Ještě by bylo možné nalézt další funkce, ale ty se již z velké části překrývají s již uvedenými. Mnoho z funkcí, které Mikuláščík doplnil se kryjí s motivacemi ke komunikaci, které uvádí Vybíral.

Pokud uvažujeme o komunikaci, základní otázky, kterými lze komunikaci definovat, jsou: jak, kdy, kde, s kým a proč. Právě otázku proč řeší Vybíral v otázce motivace ke komunikaci. Vybíral (2000) uvádí, že o motivacích můžeme také uvažovat jako o latentních funkcích. Z výše uvedeného vyplývá, že motivaci lze dělit. Vybíral popisuje sedm různých motivací ke komunikaci.

motivace :

1. kognitivní (podělit se o to, co jsme se dozvěděli, co si myslíme)
2. sdružovací (navázat vztah, uspokojit potřebu kontaktu)
3. sebepotvrzovací (potvrzujeme svou osobní identitu)
4. adaptační (adaptujeme se na svou sociální roli)
5. „přesilová“ (potřeba uplatnit se, dosáhnout úcty)
6. existenciální (udržení psychického zdraví)
7. požitkářská (rozptýlit se , pobavit se).

Mnoho z těchto motivací vychází z Maslowovy hierarchie lidských potřeb (viz obr. 1)



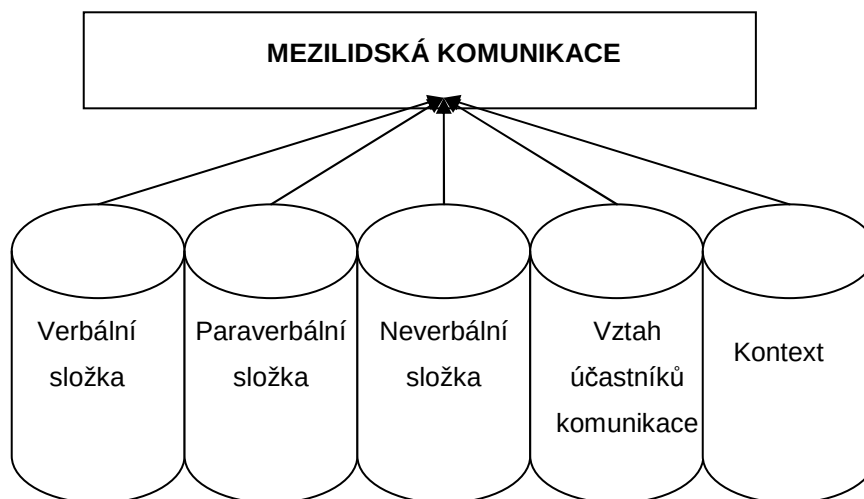
Obrázek 1 Maslowova hierarchie lidských potřeb

Dále tuto hierarchii rozpracoval Coan (1985) in Baštecká, Reiterová (2005), který přidal ještě 2 stupně a to:

- o potřeba vědět a znát
- o potřeba estetická

Tyto stupně zařadil na vrchol pyramidy.

Někteří autoři definují také základní pilíře komunikace. Burton a Dimbleby (2006) uvádějí 5 pilířů, jejichž kombinací vzniká mezilidská komunikace.



Obrázek 2 5 pilířů mezilidské komunikace dle Burtona a Dimblebyho

2.2 Modely komunikace

Teorie komunikace se tak jako všechny obory postupně vyvíjela a s tím přicházely i různé modely komunikace. DeVito uvádí základní tři modely.

Prvním a nejstarším je lineární pojetí. V tomto pojetí mluvčí pouze mluvil a posluchač naslouchal. Považovalo se za děje od sebe oddělené. Tento model komunikace lze dnes použít jako model pro některé typy hromadných sdělovacích prostředků (billboardy, televize, noviny, webové stránky).

Druhým je interakční pojetí. Mluvení a naslouchání jsou zde stále považovány za děje oddělené, které nelze provozovat současně. Mluvčí mluví, posluchač naslouchá, potom ale ten, který nejdříve naslouchal, reaguje na sdělení mluvčího a role si vymění.

Třetím pojetím je pojetí transakční. „...názor, který je zastáván v současné době, považuje komunikaci za transakční proces, ve kterém každá osoba

funguje současně jako mluvčí i posluchač.“ (DeVito, 2001, 19). Z tohoto posledního pojetí vycházíme i při tvorbě modelu interpersonální komunikace. Jakoukoli mezilidskou komunikaci provází komunikační šum, dochází k ní v rámci určitého kontextu, je ovlivněná předchozími zkušenostmi účastníků a je vždy doplněna zpětnou vazbou. Dle DeVita (2001) můžeme dělit komunikační šum na:

1. fyzický (jiné hlasy a hluky)
2. fyziologický (vada řeči, či sluchu)
3. psychologický (předpojatost či nesoustředěnost)
4. sémantický (nepochopení či špatné pochopení významu slov)

Podobně jako komunikační šum lze rozdělit i kontext komunikace. „Komunikace existuje v kontextu, který do značné míry určuje význam všech verbálních nebo neverbálních sdělení. Tatáž slova nebo totéž chování mohou mít úplně odlišné významy, jestliže jsou použity v odlišných souvislostech.“ (DeVito, 2001, 21). DeVito dělí kontext na:

1. fyzický (konkrétní prostředí),
2. kulturní (životní styl, žebříček hodnot),
3. sociálně – psychologický (vztahy mezi účastníky, emocionální rozměr...) a
4. časový (pozice sdělení v posloupnosti událostí).

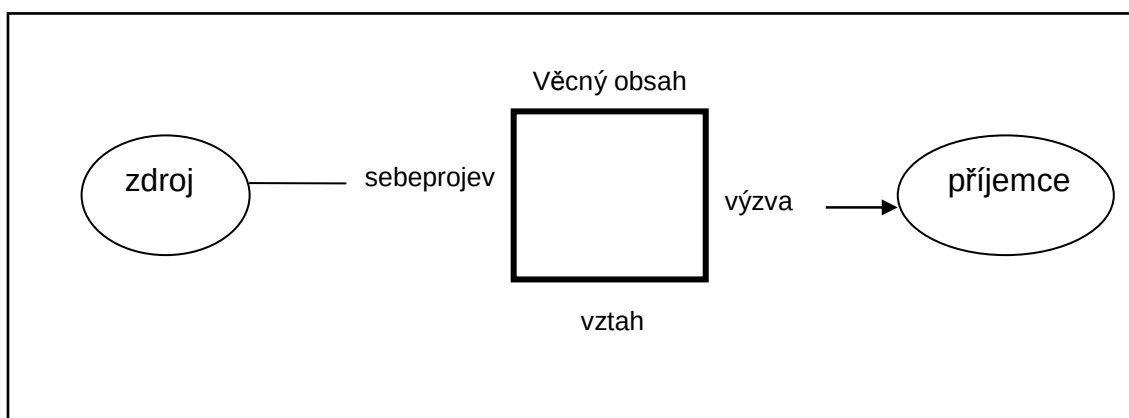
S poněkud jiným pohledem na problematiku modelů komunikace se setkáváme u Křivohlavého. Křivohlavý (1988) přirovnává model mezilidské komunikace ke ryze technické komunikaci. Hledá mezi nimi paralely a rozdíly. Mezilidskou komunikaci přirovnává k vícekanálovému přenosu. V technickém světě se přenáší jednak zvukový signál, jednak obrazový signál. Ve světě mezilidské komunikace je tomu paralelou verbální komunikace a nonverbální komunikace. „Člověk nejenom něco říká, tj.sděluje něco obsahem svých slov, ale také to nějak říká. Způsob, jak to říká, je sám obsahově velice bohatým sdělením.“ (Křivohlavý, 1988, 23).

2.2.1 Psychologický model mezilidské komunikace

S poněkud odlišným modelem komunikace přichází Schulz von Thun. Jeho model akcentuje čtyři stránky sdělení. Dle tohoto modelu obsahuje sdělení

věcný obsah, sebeprojev, vztah a výzvu. Věcný obsah komentuje faktickou stránku sdělení – popisuje nebo oznamuje nějaký fakt. Část sebeprojevová nás spravuje o tom, co chceme posluchači sdělit o sobě. „Volím výraz „sebeprojev“, abych jím zahrnul zároveň i chtěné sebepředstavení, stejně jako nechtěné sebeodhalení.“ (Schulz von Thun, 2005, 20). Dále se ve sdělení objevuje vztahová stránka. Zde zdroj dává najevo, jaký má k příjemci postoj a co si o něm myslí. Tuto stránku sdělení často prezentujeme nonverbálně (často jde o tón hlasu, či mimiku, či postoj). Dle Schulze von Thuna obsahuje tato stránka sdělení jak poselství o tobě, tak poselství o nás. Poslední stránkou je stránka výzvo. Pomocí této složky sdělení chceme příjemce k něčemu vybídnout.

Na obrázku 2 lze vidět, jak se Schulz von Thun dívá na komunikaci tzv. komunikační lupou. Tento model nazývá psychologický model mezilidské komunikace.



Obrázek 3 Psychologický model mezilidské komunikace. Upraveno dle Schulze von Thuna

2.2.2 Model mezilidské komunikace dle transakční analýzy

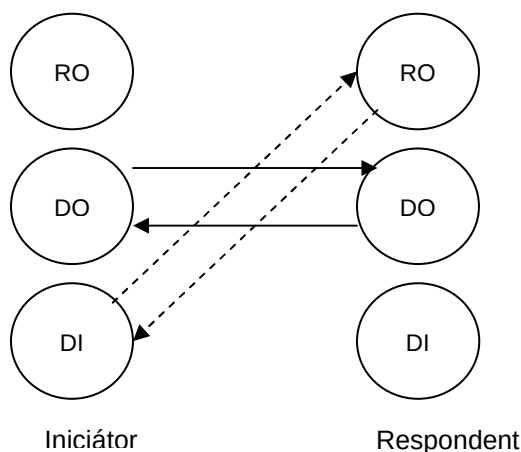
Transakční analýza (TA) má základ ve freudovské psychoanalýze (PA). Zpočátku měla za cíl TA překonat PA, dnes již ale spíše z PA vychází a navazuje na ni. Za otce transakční analýzy považujeme Erica Berneho, amerického psychiatra.

U transakční analýzy lze rozlišit transakční podnět a transakční reakci. Berne (1992, 28) popisuje transakční podnět následovně. „Jednotku společenského styku nazýváme transakcí. Jestliže se ve společenském seskupení setkají dva nebo více lidí, dříve nebo později jeden z nich promluví

nebo nějak naznačí, že bere na vědomí přítomnost ostatních.“ Jako transakční reakci popisuje jakoukoli reakci, která má vztah k podnětu.

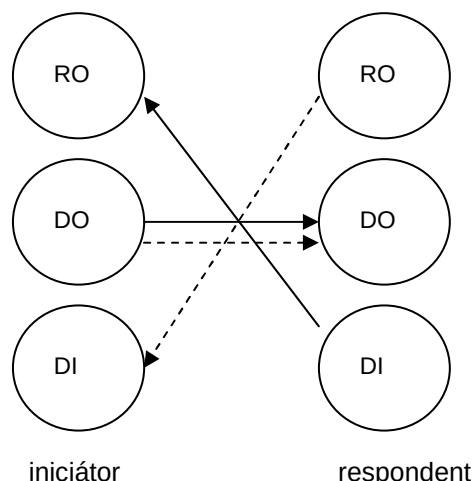
Transakční analýze je založena na tzv. ego stavech. Dle toho modelu komunikace se člověk vždy nachází v některém z ego stavů. (Je třeba upozornit, že se zde nejedná o freudovské ego, superego a id). Člověk se tedy vždy nachází buď ve stavu rodič (kritický nebo pečující), dospělý (vždy věcný a bez emocí) či dítě (poslušné, vzdorovité, svobodné či malý profesor).

Transakci lze rozdělit na doplňkovou a křížovou. Dle Berneho (1992) při doplňkové transakci je reakce správná a v rámci dobrých lidských vztahů. Jde o případ, kdy spolu jednají osoby, které mají své ego na stejné úrovni (rodič – rodič; dospělý – dospělý...) případně přijímají svou roli (rodič – dítě). Berne (1992, 28) uvádí, že „...komunikace mezi lidmi bude probíhat hladce tak dlouho, dokud transakce zůstane doplňkovou.“



Obrázek 4 Model doplňkové transakce. Upraveno dle Berneho

Problém nastává u křížové transakce. Ta většinou nastává, pokud iniciátor vyšle podnět, který předpokládá, že dojde k akci dospělý – dospělý, ale respondent toto přemění do akce dítě – rodič (typ I) nebo rodič – dítě (typ II).



Obrázek 5 Model křížové transakce. Upraveno dle Berneho

Berne ještě uvádí druhotnou transakci, kde se projevuje více než 2 stavy ega a odehrává se ve více rovinách (př. sociální a psychologická).

Harris (1997), další zástupce transakční analýzy, uvádí čtyři životní postoje, které během života zaujímáme. Je zřejmé, že během života tyto postoje měníme.

1. nejsem OK – jsi OK

Podle Harrise se jedná o pozici kterou zaujímáme během raného dětství a vychází z dosavadní zkušenosti novorozence. Postoj jsi OK vychází z množství hlazení, které novorozenec dostává (fyzicky, později hledá „psychické hlazení“). Postoj nejsem OK může mít několik příčin. Někteří autoři uvádějí se vyvíjí na základě malého vzrůstu dětí, jiní že se vytváří na základě oceňování jinými lidmi. Lide se s touto pozicí vyrovnávají v zásadě dvěma způsoby. Buď ji přijmou nebo ji trochu pozmění na tzv. „můžeš být OK, když“, kdy si vypůjčí některé vlastnosti od Rodiče. Člověk v této pozici hledá přátele, kteří mají silného Rodiče. „Nejsem OK píše scénář; OK píše antiscénář. Ani jeden však neprodukuje štěstí nebo pocit trvalého užitku, protože pozice nebyla změněna.“ (Harris, 1997, 65). Dá se říci, že jde o vztah dítě – rodič.

2. nejsem OK – nejsi OK

Tento životní postoj se může rozvíjet poté, co dítě začne chodit a matku mu přestane „dávat hlazení“. V tu chvíli není rodič OK a i když „dostává hlazení“ od jiných dospělých stávají se i oni nejsi OK. V tomto stádiu se mohou vyvíjet autistické děti. „Člověk ve druhé pozici také přestává používat Dospělého ve vztazích s ostatními.“ (Harris, 1997, 67).

3. jsem OK – nejsi OK

Tuto pozici zastávají často děti, které byly v dětství krutě týrány. Pozice jsem OK vychází z pocitu kdy je dítě samo a je mu dobře (nikdo mu neublíží). Ostatní nejsou OK, protože dítě zažilo v raném dětství převážně jenom krutost. Mnozí zločinci zastávají právě tuto pozici a jsou většinou nenapravitelní. Bývají to právě lidé bez svědomí, protože „mají právo vracet“, že jsou vždy OK. Za každý problém mohou vždycky ti druzí, protože oni nejsou OK. Lidi, od kterých dostává hlazení, považuje za slabochy.

4. jsem OK – jsi OK

Tato pozice je výsledkem vědomého rozhodnutí. Je založena na množství informací a na „...myšlenke, víře a odvaze k činům.“ (Harris, 1997, 70). Je to pozitivní pozice, která se spíše než „proč?“ ptá „proč ne?“.

Mezi prvními třemi pozicemi a touto je kvalitativní rozdíl. První tři jsou nevědomé, protože byly vytvořeny v raném dětství. NEJSEM OK – JSI OK vzniká jako první a ve většině lidí i nadále přetrvává. Pro určité extrémně nešťastné děti byla první pozice zaměněna druhou nebo třetí....Rozhodování o pozicích je pravděpodobně jedním z prvních činů Dospělého v dítěti....k těmto pozicím člověk dospěje na základě informací z Rodiče a Dítěte. Jsou založeny na emocích nebo dojmech. Nejsou upraveny pomocí vnějších informací. (Harris, 1997, 70).

2.2.3 Pragmatická teorie lidské komunikace

Jde o teorii, kterou nejvíce proslavil Paul Watzlawick. Podle tohoto autora můžeme jako pragmatiku komunikace označit účinky komunikace jež mají vztah

k chování¹. Watzlawick (1999) uvádí jeden ze základních axiomů pragmatické teorie a to je „nelze ne-komunikovat“. V zásadě jde o to, že člověk musí být vždy chápán v určitém kontextu. Watzlawick rozlišuje obsahovou a vztahovou rovinu sdělení a rovinu digitální a analogovou.

Obsahová stránka sdělení je zaměřená na informaci, oproti tomu jako vztahová rovina sdělení je chápána ta, která dává apel, příkaz. Watzlawick přirovnává tyto dva aspekty komunikace ke komunikaci s počítačem. Do počítače vložíme data (obsah) a potom musíme přidat příkaz co s nimi udělat (vztah). Vztahová rovina komunikace se tedy dá chápat jako metakomunikace. „Instrukce jsou logicky vyšší typ než data, jsou metainformacemi, protože jsou informacemi o informacích a jakákoli v nejasnost mezi těmito dvěma pojmy by vedla k nesmyslnému výsledku.“ (1999, 47).

Problematika analogové a digitální komunikace je poněkud odlišná. Při požití digitální složky komunikace používáme náhodně sestavené znaky odpovídajícímu nějakému objektu – většinou slova. Watzlawick ji přirovnává k digitálnímu počítači, kdy jsou skutečným veličinám přiřazena náhodná čísla, která se jim podobají pouze náhodně. Jedná se vlastně o veškerou verbální komunikaci. U analogové složky vyjadřujeme objekty na základě jejich podobnosti. „Předpokládáme, že analogová komunikace má své kořeny v hlubších archaických vrstvách evoluce, má proto mnohem obecnější platnost, než relativně nedávný, mnohem abstraktnější digitální způsob verbální komunikace.“ (Watzlawick, 1999, 54). Analogová komunikace je vlastně veškerá neverbální komunikace.

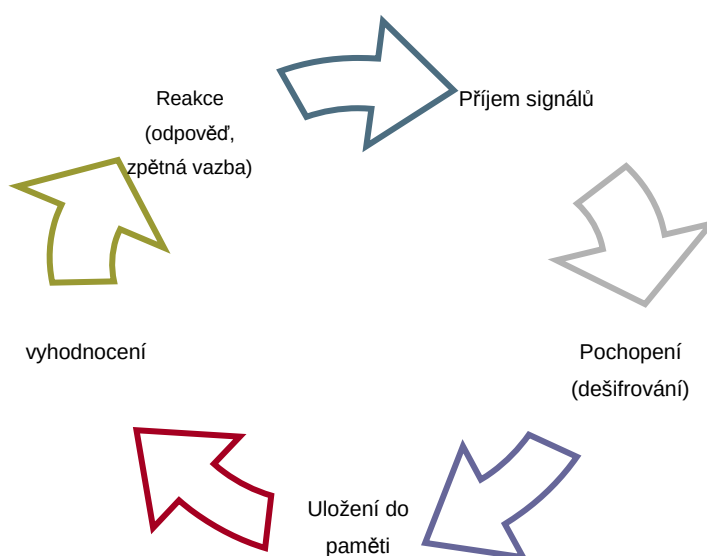
2.3 Naslouchání

„Vnímání,...je proces přijímání, uspořádání, zpracování a interpretace velké škály přicházejících podnětů. Je to hlavní proces, která zahrnuje příjem veškerých podnětů. Ve srovnání s ním je naslouchání specializovanější proces, typ vnímání, při kterém přijímáme a zpracováváme zvukové signály.“ (DeVito, 2001, 81).

¹ Watzlawick používá pojmy chování a komunikace jako synonyma.

Dle DeVita má naslouchání pět fází (viz. Obr. 3):

1. příjem signálů,
2. dešifrování signálů
3. uložení do paměti
4. vyhodnocení
5. reakce



Obrázek 6 Proces naslouchání. Upraveno dle DeVita

Stejně jako má dle Thuna (2005) sdělení své čtyři složky, může i příjemce sdělení naslouchat „čtyřma ušima“. Zde může dojít k problému, pokud si příjemce zdůrazní více jednu stránku sdělení, ale zdroj akcentoval jinou stránku sdělení. V této chvíli dochází často ke konfliktu. Dle Thuna dochází při příjmu sdělení ke třem pochodům. Ke vnímání, interpretaci a cítění. Vnímání znamená věcný obsah sdělení, oproti tomu interpretace je čistě subjektivní přisuzování významů. „Mějme na paměti, že nejde o to vyhnout se interpretování. To není možné, ani žádoucí...“ (Schulz von Thun, 2005, 53). Jak ocítění popisuje pochod, při kterém na danou interpretaci odpovíme citovým prožitkem.

V současné době se také hodně mluví o efektivním naslouchání, o aktivním naslouchání. Celkově se naslouchání i jeho tréninku věnuje velká pozornost. Je toho jistě mnohem víc co by se dalo napsat, ale problematika naslouchání není předmětem této práce.

2.4 Verbální složka komunikace

Jak již název kapitoly napovídá, jedná se pouze o jednu ze složek komunikace.

Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost (1994) definuje jazyk jako „soustava vyjadřovacích a sdělovacích (znakových) prostředků vlastní určitému společenství“. Oproti tomu řeč definuje jako „schopnost vyjadřovat se a dorozumívat jazykem...“

Ve slovníku lingvistických termínů pro filology (2000, 67) se uvádí, že jazyk (langue) je (dle teorie F. de Saussura) „abstraktní jazykový systém zahrnující jednotky, pravidla, modely a normy jejich užívání“. Řeč je zde uváděna jako „obecná schopnost konkrétního jazyka umožňující jeho fungování a užívání...“ (2000, 99).

Podle stručného psychologického slovníku je řeč „schopnost člověka vyjádřit členěnými zvuky obsah vědomá a používat prostředky slovní i mimoslovní...“

Různí autoři této složce přikládají různý důraz. Do této oblasti patří řeč, jazyk, slovo, mluvení... Křivohlavý (1988, 112) charakterizuje řeč jako „...schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem; je jednou z nejdůležitějších forem sociální komunikace.“ Dle Lotka (2009, 11) „Řečová (verbální) komunikace nejen umožňuje styk mezi lidmi, ale ve srovnání s jinými způsoby dorozumívání je jedinečná, úplnější, univerzálnější a hlavně přesnější, lépe tedy umožňuje výměnu zkušeností i hodnot.“ Ovšem Křivohlavý (1986, 123) popisuje verbální komunikaci poněkud odlišně a to že „...řeč je vývojově nejvyšší, tj. jak fylogeneticky, tak ontogeneticky nejvyspělejší forma sociální komunikace. Oproti nonverbálním formám má řeč pravděpodobně menší schopnost sdělování emocí, citů...“

Ontogeneze řeči u dětí je do značné míry individuální, ovšem jsou jisté milníky, dle kterých se dá usuzovat, zda je vývoj řeči dítěte v pořádku, či nikoli. Většina autorů se shoduje, že první slovo by se mělo vyskytovat kolem prvního roku. Dále se slovní zásoba zvyšuje obrovským tempem. Dle Příhody (1971) by dítě kolem dvou let mělo aktivně používat přes 200 slov a mezi čtvrtým a pátým rokem by to mělo být něco kolem 2000 slov.

Verbální složka komunikace má několik norem, které lze sledovat. Jedná se o normu ortoepickou (výslovnost), lexikální (významy slov) a gramatickou. K tomu aby byl projev z verbální stránky správný, musí být dodrženy všechny tyto normy.

Denotace a konotace

Dle DeVita se pojem denotace vztahuje k objektivnímu významu slov (termínu), kdežto konotace se vztahuje s subjektivnímu nebo emocionálnímu významu. Dle Lotka (2009, 39) se dají konotací nazvat „...významy doprovázející pojmový (nacionální) význam slova.“ Kulturním i společenským změnám podléhají jak konotace, tak denotace, ovšem konotace jim podléhají mnohem rychleji a snadněji.

K této problematice by se mohl zařadit ještě také Osgoodův sémantický diferenciál. Křivohlavý (1988) uvádí tři rozměry tohoto sémantického diferenciálu. Jedno slovo se pohybuje v prostoru dle umístění na daných osách. Těmito osami jsou hodnocení (dobré – špatné), síla (silný – slabý), aktivita (aktivní – pasivní). Rozdílným umístěním již na jedné ose vzniká právě onen sémantický diferenciál.

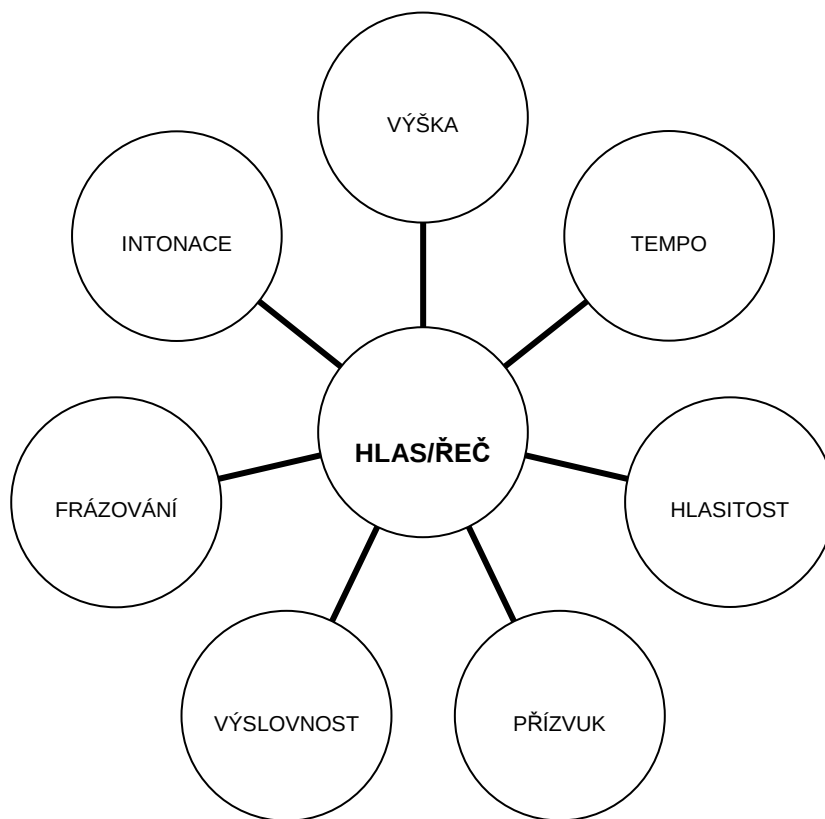
2.4.1 Paralingvistické složky komunikace

Tyto složky jsou někdy přiřazovány k verbální složce, jindy k nonverbální a někdy jsou stavěny zcela zvlášť. Dle Křivohlavého (1988) jsou paralingvistickými charakteristikami řeči. Tyto charakteristiky lze také rozdělit do skupin:

1. Hlasová dimenze akustického projevu (hlasitost, výška, intonace)
2. Časové charakteristiky řečového projevu (tempo, frázování)
3. Interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu
4. Mimoslovní složky hlasového projevu (chyby v řeči, správnost výslovnosti)

„Hlas je velice bohatým a obsažným projevem lidské sociální komunikace. Netlumočí jen obsah sdělení, je rovněž velice účinným sdělovačem psychického stavu hovořící osoby. Tento psychický stav se přitom zvlášť

výrazně odráží ve zbarvení hlasu, v tónině, ve které je hovor veden, a v hlasitosti slovního projevu.“ (Křivohlavý, 1988, 135).



Obrázek 7 Vlastnosti hlasu (řeči)

Výška hlasu

Allhoff (2008) upozorňuje zejména na výšku hlasu. Pro kvalitní mluvený projev je podle něj nutné dbát na fyziologicky správnou výšku hlasu, která se nachází v horní části spodní třetiny hlasového rozsahu. Tuto polohu nazýváme indifferenční poloha. V této poloze lze mluvit s minimálními nároky na dech a námahou. „V určitých komunikačních situacích – při výrazně hlasité řeči, při předčítání, mluveném projevu před větším publikem a především při rozčilení, silných emocích, nejistotě a trémě – máme tendenci opustit tuto hlasovou oblast, zvednout hlas a mluvit ve výrazně vyšší hlasové poloze.“ (2008, 32).

Vyšší poloha hlasu je často dle Allhoffa (2008) vnímána posluchači v negativním smyslu. Posluchači ji hodnotí více jako podrážděnost, neschopnost sebeovládání či agresivitu. Mikuláščík (2003) pokazuje na to, že přesvědčivěji vnímají posluchači hlas hlubší.

Hlasitost

Dalším aspektem hlasové dimenze projevu je hlasitost. Dle Křivohlavého (1988) lze hlasitosti mluveného projevu usuzovat na aktuální psychický stav člověka. Ve stavu deprese, zármutku či těžkostí mluví jedinec tišeji než jedinec, který je v dobrém psychickém stavu. Oproti tomu Allhoff (2008) se na hlasitost projevu dívá z hlediska rétoriky a uvádí, že příliš tichý projev působí značně nedůvěryhodně, kdežto příliš hlasitý projev může blokovat následnou diskusi ve skupině. Velmi hlasitý projev bývá podle Lotka (2009) vnímán jako afektovaný, někdy až útočný. Zmiňuje také, že velké rozpětí hlasitosti během projevu dnes není vhodné, protože velmi připomíná např. nacistické propagátory.

Lotko (2009, 69) mluví také o zabarvení hlasu, tzv. témbu. „Témbo je závislý na anatomicko - fyziologických dispozicích každého řečníka a na jeho svým způsobem omezených možnostech měnit hlas. Témbo se mění nejen vlivem reprodukčního zařízení, ale také vlivem momentálního psychického stavu řečníka.“

Z psychologickým výzkumů dle Vymětala (2008) vyplývá, že podle barvy hlasu lze poznat různé emoce, jako např. lásku, hněv, radost, smutek a další.

Intonace

Jinými slovy lze intonaci považovat za melodii řeči. Lotko (2000) uvádí, že se jedná o výškové rozdíly ve výslovnosti, které mají časovou povahu znaku. Stejný autor (2009, 63) také uvádí, že se jedná o zvukový prostředek „bez něhož se věta v mluvené podobě vlastně vůbec nemůže stát větou.“ Při intonaci jde o střídání výšky hlasu v průběhu věty či mluveného projevu. Intonace ohraničuje začátek a konec věty, pomocí intonace můžeme rozlišit mezi otázkou, oznámením, či příkazem. Dle Lotka (2009, 64) rozeznáváme intonaci klesavou (kadenci) a intonaci stoupavou (antikadenci). „Obecně a poněkud zjednodušeně lze říci, že výška hlasu stoupá, když věta nekončí, když vyslovujeme otázku, nerozhodnost, pochybnost. Naproti tomu výška hlasu klesá, chceme-li vyjádřit rozhodnost, konečnost určitého stanoviska, nebo když končíme větou.“

Podle Vymětala (2008) jsou k intonaci citlivější ženy a hudebně nadané osoby, které rozeznávají již malé změny intonace.

Přízvuk

S intonací velice úzce souvisí i přízvuk. Přízvuk je velice důležitou složkou mluveného projevu a je specifický pro každý jazyk. Dle Lotka (2009) bývá v češtině větný přízvuk na posledních slovech ve větě, proto tam bývá i významové jádro věty. Lotko (2009, 67) zde rozeznává větný přízvuk a důraz. „Je – li jádro výpovědi v jiné poloze, je větná přízvuk desautomatizován a jeví se jako důraz.“ Toto mluvčí používají tehdy, chtějí – li na něco zvlášť upozornit.

Opět z hlediska rétoriky na tento jev nahlíží Allhoff (2008), který poukazuje na to, že dobrý řečník umí s přízvukem a důrazem náležitě zacházet a vhodně ho používá.

Tempo

Mluvní tempo patří mezi časové charakteristiky mluveného projevu. Mluvní tempo je měřitelná jednotka, která se měří v jednotkách počet slov za minutu. Dle Lotka (2009) lze rozlišit mluvní tempo národní a individuální. Za národy s vysokým mluvním tempem jsou považováni Francouzi či Japonci (nad 300 slov/min), oproti tomu za národ s velmi pomalým mluvním tempem jsou považováni např. Polynézané (cca 50 slov/min). Čeština se řadí mezi jazyky s průměrným mluvním tempem (cca 80 – 100 slov/min).

Křivohlavý (1988) se zabývá rozdílným mluvním tempem mezi muži a ženami. Z výzkumů bylo dokázáno, že ženy vyprodukují asi dvounásobek slov (cca 26 000) za den oproti mužům (cca 12 000). Tentýž autor také poukazuje na důležitost extrémů (překotného hovoru a naprostého ticha) během hovoru. „Ticho naznačuje váhání, nejistotu, rozpaky. Překotná produkce slov naopak citové vzrušení a osobní zaujetí rozhovorem.“ (Křivohlavý, 1988, 137).

Většina autorů věnujících se tématu mluvené řeči např. Allhoff (2008), Křivohlavý (1988) či Lotko (2009) uvádějí, že změna tempa je velice vhodný prostředek k upoutání pozornosti a usnadňuje srozumitelnost textu. Lotko dále ještě vyčleňuje tempo úsekové a větné. Tempo větné je kromě jiného závislé na typu vět. Vzhledem k tomu, že nosné jádro souvětí bývá ve větě hlavní, mívá tato věta pomalejší tempo než věta vedlejší. Křivohlavý (1988) uvádí, že mluvní tempo by mělo být pomalejší mluví – li se o věcech nových, neobvyklých, případně o „těžkých“ tématech, kdežto to, co považujeme pouze za doplňující

informaci, lze podat rychlejším tempem. Allhoff (2008) ještě dodává, že dojem rychlé řeči je většinou způsoben nedostatkem pauz a nevhodnou intonací, nikoli větším počtem slov za minutu.

Frázování

Frázování je v mluveném projevu velice důležité. Pokud užívá mluvčí vhodně frázování, je projev členitý a pro posluchače přehledný.

Lotko (2009) uvádí 4 typy pauz podle jejich funkce:

1. fyziologická pauza
2. logická/gramatická pauza
3. řečnická/ umělecká pauza
4. formulační pauza

Fyziologická pauza se zpravidla nachází na konci věty a její hlavní funkce slouží k tomu, aby se mluvčí mohl nadechnout. Logická nebo – li gramatická pauza upřesňuje těsnější či volnější vztahy mezi slovy ve větě. Touto pauzou lze výrazně pozměnit smysl výpovědi. Řečnická či umělecká pauza patří mezi ty, které se v běžné komunikaci příliš nevyskytují. Používají ji spíše řečníci, aby něco zdůraznili. Taková pauza je posluchačem neočekávaná, proto přitáhne pozornost. Formulační pauzy se vyskytují hlavně v odborných projevech, kdy řečník hledá správnou formulaci. Tyto pauzy bývají někdy vyplněny hezitačními zvuky (eeee..., mmm...). Pokud se během řeči vyskytují příliš často, jsou vnímány jako rušivé.

Křivohlavý (1988) dělí pauzy podle:

1. délky doby ticha
2. typu pomlky
3. umístění pomlky

Délka pomlky se liší podle toho, kde je umístěna. Tzv. větné pomlky jsou na spojích dvou fonologických vět a trvají půl až jednu sekundu. Díky těmto pomlčkám se stává projev srozumitelný. Pomlky váhání jsou pauzy zcela jiné povahy. Jsou umístěny v projevu jinde než ve spojích. Posluchači vnímají již velice krátké pauzy v těchto místech. „Dolní práh vnímání, tj. nejkratší doba potřebná v expozici k jasnému uvědomění si takovéto pomlky, je 200

milisekund, tj. 1/5 sekundy.“ (Křivohlavý, 1988, 144). Dále Křivohlavý rozlišuje také pauzy tiché (nenaplněné zvukem) a pauzy naplněné hezitačními zvuky. Uvádí, že po pauze tiché dochází k lepšímu duševnímu výkonu, než po pauze naplněné zvuky. Dále také uvádí, že pokud převažují pauzy naplněné, vypovídá to o psychickém stavu hovořícího jako o emočně rozrušeném.

Mikuláščík (2003) dělí pauzy na úmyslné a neúmyslné. Pauzy neúmyslné působí podle Mikuláščíka většinou rušivě a snižují úroveň projevu, kdežto pauzy úmyslné většinou zesilují účinek projevu, dělají ho zajímavější a přitáhnou větší pozornost posluchačů.

Výslovnost

Výslovnost nebo – li artikulace také významně ovlivňuje úroveň mluveného projevu. Výslovností se zabývá složka českého jazyka zvaná ortofonie (správné tvoření hlásek) a následně i ortoepie (správná výslovnost spisovného jazyka). Ortofonie bývá často narušena u dětí, které potom trpí některou z vad řeči (ráčkování, sykavky...) většina se jich ovšem dá řešit včasným zásahem logopeda. Pro správné tvoření hlásek je nutné také správně dýchat. Lotko (2009) pojednává o dikci, která se skládá jak ze správného dýchání, tak z fonace i artikulace. „Dobrá dikce je dokonalé ovládnutí mluvních orgánů a správné i bezpečné zacházení se zvukovými prvky řeči, a to jak při jejich fonetické realizaci, tak rovněž při jejich vhodném, účinném využívání pro veřejné mluvní výkony.“ (Lotko, 2009, 71).

Autoři se zásadně rozcházejí v tom, zda je při veřejném projevu možnou používat nářečí či nikoli. Lotko (2009), či Lukavský (2000) uvádějí, že při veřejném projevu je užití nářečí nepřípustné či nevhodné. Jde vlastně o nedodržování ortoepické normy jazyka. Oproti tomu Allhoff (2008) uvádí, že nářečí v projevu nepůsobí rušivě a proto není při veřejném projevu závadou.

2.5 Nonverbální složka komunikace

Jedná se o složku komunikace, která nepoužívá slova. Dle Watzlawicka a jeho pragmatické teorie komunikace se jedná o analogovou složku projevu. DeVito (2001, 125) mluví o neverbální komunikaci takto „Neverbální komunikace je komunikace beze slov. Probíhá prostřednictvím způsobu držení

těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládní prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků..." Vymětal (2008) porovnává neverbální komunikaci s verbální. Neverbální komunikace je podle něj vývojově starší, vlastní i zvířatům, bez jazykových bariér, méně přesná, méně kontrolovatelná... Kromě jiného, uvádí také, že „při standardní situaci ‚tváří v tvář‘ představuje většinu výměny informací (až 85 %)“ (2008, 54). Podobný popis podává také Valenta (2004,31) kde uvádí „...zatímco řeč zvukových slov máme přeci vesměs alespoň trochu pod kontrolou, u řeči těla je to mnohem složitější.“

Důležité také je, jak tuto složku komunikace vnímáme. Valenta (2004) uvádí, že je to často právě nonverbální komunikace, kterou vnímáme podprahově, tzn. že si proces vyhodnocení neuvědomujeme.

Nonverbální komunikaci každého jedince výrazně ovlivňují různé vlivy. Křivohlavý (1986) jmenuje např. :

- o Etnické rozdíly
- o Kulturní rozdíly
- o Rozdíly způsobené rozdílnou výchovou
- o Rozdíly interindividuální

Pro tuto práci jsou důležité zejména rozdíly způsobené výchovou (např. o kulturních rozdílech pojednává práce níže). Kromě jiného se dítě v rodině učí i nonverbálním projevům. Záleží čistě na rodičích a nejbližším okolí, jaké nonverbální vystupování pro ně je a jaké není přijatelné. Jedná se např. o úkolu při pozdravu, škrábání na hlavě.... „ Ve státech, kde existují kastovní či jiné rozdíly, je možno pozorovat v nonverbálních projevech odlišnosti, které charakterizují různé takto definované skupiny lidí.“ (Křivohlavý, 1986, 122).

Neverbální komunikace může mít vzhledem k verbální komunikaci několik funkcí. Dle Vymětala (2008) to jsou:

- o Opakování a zesílení
- o Odporování
- o Reagování (neverbální poskytování zpětné vazby)
- o Důraz nebo doplnění

o Vyjadřování emocí

Dále lze neverbální signály dělit podle smyslu na :

Symboly lze přímo přeložit do verbální řeči (vztyčený palec – vše jde dobře). Ovšem mezi symboly jsou velké kulturní odlišnosti. Většina symbolů bývá vyjádřena pomocí rukou, avšak rozhodně ne všechny (pokrčení rameny, kývání hlavou...). Aniž bychom si to uvědomovali, používáme velké množství symbolů. „V USA je okolo 100 symbolů, které jsou pravidelně používány, zatímco mezi izraelskými studenty se jich používá více než 250, což je údajně vůbec nejvíce.“ (Lewis, 1989, 25).

Ilustrátory bývají používány, pokud chce mluvčí něco zdůraznit, doprovázejí slovní vyjádření. Ještě častěji než symboly bývají vyjádřeny gestikou. Množství ilustrátorů, které se používají, se výrazně liší v závislosti na kultuře. Nejvíce se jich podle Lewise (1989) používá v zemích kolem Středoziemního moře a na Blízkém východě, kdežto v severních zemích je použití ilustrátorů značně střídmější.

Regulátory jsou druhem neverbální komunikace, který usměrňuje a řídí komunikaci. Jedná se jak o začátek a konec komunikace (podání ruky), tak o předávání slova v průběhu konverzace. Může to být i přání rozhovor urychlit či naopak zpomalit. Jedním z typických regulátorů je například vztyčený prst v průběhu hovoru (přání převzít slovo), či jemný dotek ruky (přání mluvčího pokračovat). (Lotko 2009, Lewis 1989).

Adaptéry jsou projevy neverbální komunikace, které mluvčímu podle Lotka i Lewise pomáhají zvládnout pocity a řídit reakce. Nejčastěji jsou používány ve stresových situacích. Mezi nejčastější patří pohrávání si s vlasy či jejich úprava, hraní si s prstýnky, náušnicemi, řetízky.

2.5.1 Rozdělení nonverbální komunikace

Toto rozdělení bude především podle toho, která část těla se na ní nevíce podílí.

Proxemika

Proxemika je prostorové chování člověka. Existují určité proxemické zóny, kterými dává člověk najevo jaký má k druhému člověku vztah, ale stejně tak by je měl podle tohoto vztahu dodržovat. Většina autorů (DeVito, Lotko, Vymětal), kteří o tomto tématu pojednávají se v těchto vzdálenostech shodují. Velikost těchto zón se ovšem značně liší podle kultury. Allhoff (2008) definuje proxemiku jako změnu postavení v prostoru, sloužící jako signál interakce.

Intimní zóna – do 45 – 60 cm; zóna určená pro blízké příbuzné a důvěrné přátele. Vniknutí jiných osob do této zóny se považuje za neslušné a u osoby, které se to týká může vyvolat nepříjemné pocity až paniku

Osobní zóna – 45 (60) – 120 cm; tato zóna je určena pro ostatní známé a přátele a umožňuje fyzický kontakt mezi účastníky konverzace.

Společenská zóna – 1,2 – 3,7 m; jedná se o zónu, ve které se uskutečňují např. obchodní jednání. Je to zóna, kde již není možný fyzický kontakt mezi účastníky, lze již vidět celou postavu a není již možné vidět detaily obličeje.

Veřejná zóna – nad 3,7 m; v této zóně se již všichni účastníci neznají. Tato zóna podle Lotka (2009) také zvyšuje prestiž a autoritu těch, kteří si jí dokáží udržet. Tato vzdálenost se udržuje na přednáškách, či při veřejných projevech.

Vymětal (2008) ještě dělí proxemiku na horizontální a vertikální. Horizontální dělení je uvedeno výše, vertikální vzdálenost se uplatňuje tehdy, mají – účastníci komunikace výrazně odlišnou výšku. Uvádí, že lidé, kteří jsou (nebo působí) vyšší, mají tendence k nadřazenosti a vyšší autoritě. Tímto efektem se řídí např. stupínek katedry ve škole, židle ředitele bývá vyšší než židle ostatních...

Posturika

Jde o složku nonverbální komunikace, kdy sdělujeme postojem. Z hlediska rétoriky a sebe prezentace se jedná o velice důležitou složku komunikace. Je to něco, co je vidět na první pohled. Patří sem postoj, respektive držení těla ať už ve stoje, či v sedě. Vymětal (2008) uvádí, jak lze různý postoj „přeložit“ – např. vzpřímený postoj = hrdost, optimizmus, sebejistota; shrbený postoj = pesimismus, beznaděj; postoj s vahou na obou končetinách = dojem síly, jistoty, suverenity, klid. Oproti tomu Allhoff (2008) poukazuje na to, že nejde přímo o postoj ale spíše o svalový tonus. Říká, že nejde o to naučit se nějaké uniformitě, ale být uvolněný. „...přílišné intelektuální i psychické napětí vede také k napětí v držení těla. Platí to však i naopak.“ (2008, 24). Lotko (2009) zase popisuje postoj z hlediska nonverbální komunikace při dyadickém rozhovoru, popisuje dva typy postojů. Typ kongruentní a nekongruentní. Kongruentní (shodný) postoj vyjadřuje ochotu spolupracovat, vyjadřuje souhlas, kdežto nekongruentní postoj vyjadřuje neshodu, nerovnost.

Do oblasti posturiky je též možno zařadit vzhled těla. Již pomocí vzhledu těla lze výrazně komunikovat. Jsou oblasti, které ovlivnit nelze, které jsou dané geneticky jako např. výška či tělesná konstituce. DeVito (2001) uvádí, že vysocí lidé jsou lépe placeni a snáze získávají pracovní místo. Lidé různých tělesných konstitucí (ektomorf, endomorf a mezomorf) asociují také různé vlastnosti. Endomorfní typ nejčastěji asociuje vlastnosti jako líný, méně schopný, dobrosrdečný. Oproti těmto vrozeným charakteristikám, které nelze ovlivnit, lze první dojem výrazně ovlivnit úpravou zevnějšku, volbou oblečení, účesu...

Kinezika

Jedná se o část nonverbální komunikace, která se projevuje lidským pohybem. V těsné souvislosti s kinezikou je také věda zabývající se lidským pohybem a to kineziologie. Podle Lotka (2009) právě podle pohybů, které jsou typické pro každého jedince, ostatní usuzují, zda má daný člověk šarm, případně zda a jak je elegantní. Ovšem podle poruchy těchto pohybů, se dá usoudit i na psychický stav.

Haptika

Haptika je sdělování bezprostředním fyzickým kontaktem, tzn. dotykem. Do této části nonverbální komunikace patří také například podání ruky či poklepání na rameno nebo uchopení za paži. Podle Allhoffa (2008) se může často jednat o hierarchické myšlení a cítění toho, kdo fyzický kontakt navázal. Podání ruky je záležitost společenská, ovšem opět podléhá kulturním zvyklostem. Podání ruky vyjadřuje ne jenom pozdrav, ale také gratulaci, či přijetí podmínek např. smlouvy. Ohledně způsobů podávání ruky existuje mnoho teorií. Lewis (1998) uvádí jak může síla stisku ruky ovlivnit to, jak na daného člověka budou lidi pohlížet. „Každý z nás již pravděpodobně zažil stisk ‚mokrý ryby‘ a téměř jistě si také vytvořil na dotyčného člověka negativní názor od okamžiku, kdy si s ním podal ruku.“ (Lewis, 1998, 111). Opačným případem je zase nadměrně silný, až bolestivý stisk ruky. Také způsob podání ruky o lecčems svědčí. Podání ruky, kdy dlaň je směrem dolů poukazuje na pocit nadřazenosti, nazývá se také dominantní styl. Dalším stylem podání ruky je styl spojenecký. Ruka je kolmo. Tento styl se používá, pokud chceme vyjádřit rovnost. Dalším stylem je podřízený styl. Dlaň směřuje nahoru. Tento styl je dobré používat tehdy, pokud nám někdo podává ruku dominantním stylem a my chceme vyjádřit souhlas s tímto stavem.

Gestika

Gestika, nebo – li řeč rukou, je při veřejném projevu také velice důležitou součástí neverbální komunikace. Nejde ovšem pouze o pohyby rukou, ale také hlavy, paží, nohou. V zásadě lze mezi gesta zařadit většinu symbolů, ilustrátorů a některé z adaptérů i regulátorů. Množství gestiky, kterou člověk používá závisí na kultuře a temperamentu osobnosti.

Na množství gestiky závisí i úroveň projevu. „V případě většího subjektivního pocitu zátěže stoupá tendence zaujmout postoj, který potlačuje gestiku nebo ji vůbec znemožňuje. To ztěžuje komunikace a řečové myšlení.“ (Allhoff, 2008, 25). Kvůli potlačení gestiky dochází k většímu množství přechůtí, dochází k většímu počtu nesmyslných pauz, častějšímu „přetržení myšlenkové nítě“.

Většina autorů se shoduje, že přirozená, přiměřená gestika výrazně přidává projevu na důvěryhodnosti.

Mimika

Mimika je část neverbální komunikace, která se projevuje pohyby tváře. Je to prostředek k vyjádření vnitřních pocitů. Allhoff (2008) zmiňuje, že sebemenší změny postoje se okamžitě projevují změnou mimiky. Podle Mehrabiana (1977) in Allhoff (2008) pozitivní emocionální postoj k partnerovi při rozhovoru závisí ze 7% na verbální složce, z 38% na intonaci a z 55% na výrazu obličeje (obr. 7). Stejné hodnoty uvádí i Vymětal (2008), ten již uvádí, že jsou tato čísla dnes již zpochybňována, ale jiná neuvádí. Ovšem podle Lewise (1998) se výraz obličeje dá dobře předstírat, proto s ním jde lehce klamat.



Obrázek 8

Podle Vymětala (2008) se obličej z hlediska mimiky dá rozdělit do dvou hlavních částí. Je to část horní (čelo, oči, nos) a část dolní včetně rtů. „Horní část tváře, především čelo, je ukazatelem nepříjemných psychických stavů, zatímco dolní část tváře (zejména ústa) je ukazatelem příjemných psychických stavů.“ (Vymětal, 2008, 62). Jedním z nejdůležitějších mimických signálů v mezilidském vztahu je úsměv. Díky úsměvu je daná osoba hodnocena jako optimistická, což je velice důležité především při prvním kontaktu.

Další částí neverbální komunikace, kterou lze zařadit do oblasti mimiky je zrakový kontakt. Allhoff (2008, 27) uvádí, že „zrakový kontakt je nápadný

především tam, kde chybí.“ Zrakový kontakt je nezbytný v jakékoli formě mezilidské komunikace – ať už se jedná o rozhovor dvou lidí, či veřejnou přednášku. Pohled tvoří oči (kam a jak se dívají, jak se pohybují), pohyby víček a pohyby obočí. Podle těchto tří složek pohledu lze určit, co daný pohled vyjadřuje. U pohledu sledujeme jeho délku, zaměření, pohyby očí, frekvenci mrkání, velikost zornic... Oční kontakt má také často svá pravidla. Např. podle Tubbsa (1991) se v Americe na sebe lidi „smí“ dívat při běžném kontaktu (na ulici) pokud není vzdálenost mezi nimi menší než 8 stop, potom už se oční kontakt považuje za nepříjemný, za zírání. Také uvádí, že máme mnohem větší kontrolu nad svaly dolní části obličeje, tudíž jimi lépe lžeme, než nad svaly kolem očí.

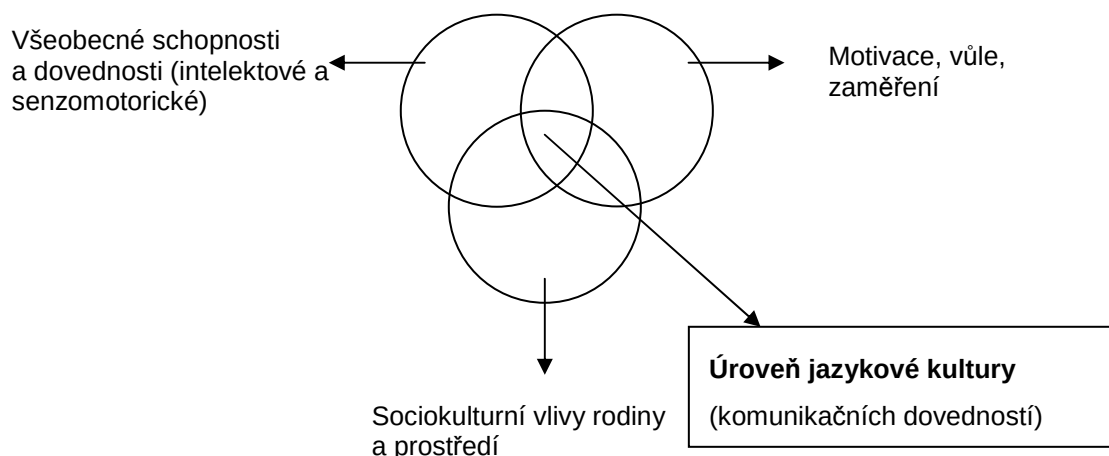
Velký význam také má na koho jak dlouho se díváme. Podle Lotka (2009) se častěji a déle díváme na osoby, které projevují zájem o to, co říkáme, déle se také díváme na osoby které nám jsou autoritou a o jejichž přízeň usilujeme.

„Při přesvědčování má mluvčí objem pohledů vyšší než 51%, při pouhém předávání informací se objem pohledů snižuje na 36%.... Objem posluchačů zaměřených na řečníka podstatně klesá, jakmile začíná říkat věci nepříjemné (např. když je začne kritizovat).“ (Lotko 2009, 85).

Obecně, pokud člověk udržuje přiměřený oční kontakt, je považován za přátelského a přirozeného, pokud udržuje výrazně delší zrakový kontakt, považuje se za dominantního, přesvědčujícího a pokud udržuje jen minimální zrakový kontakt, považuje se za chladného, nesebevědomého, nervózního. Celkově je tematika mimiky a pohledů velmi složitá a není cílem této práce ji podrobně rozebírat.

2.6 Úroveň komunikačních dovedností

Úroveň komunikačních dovedností každého jedince závisí na několika faktorech.



Obrázek 9 Úroveň komunikačních dovedností (upraveno dle Höflerová, Krohe 2003)

Höflerová a Krohe (2003, 6) charakterizují kulturu jazykového projevu jako „...takové využití jazykových prostředků, které je přiměřené určitému typu sdělování, přiměřené potřebám v určité komunikační situaci.“

Elementární jazykové schopnosti patří mezi prostředek, kterým lze zvyšovat úroveň jazykové kultury jedince. Patří sem jazykové schopnosti:

- o Fonetické
- o Lexikálně – sémantické
- o Gramatické
- o Stylistické

Díky rozvoji těchto schopností lze dle Holasové (1992) lépe komunikáty vnímat i je tvořit.

Komunikační dovednosti jednotlivce podle Höflerové & Kroheho (2003) zahrnují:

- o schopnosti vnímat řečový projev komplexně i s vlastnostmi situace, v níž probíhá;

- o schopnost analyzovat roviny řeči a vědomě kultivovat výrazové prostředky zde užité;
- o schopnost účinně vstoupit do komunikace

2.7 Genderové rozdíly komunikace

V mezilidské komunikaci lze nalézt výrazné genderové rozdíly. Základním a jasným rozlišovacím prvkem mezi mužem a ženou v oblasti komunikace je výška hlasu. Ženy používají mnohem vyšší polohu hlasu, která může být podle Lotka (2009) až nelibozvučná a pro posluchače nepříjemná. Dále také uvádí, že ženy pečlivěji artikulují a jejich intonace je mnohem dynamičtější než u mužů. Ženy jsou podle něj výmluvnější a řečově pohotovější. Podle Tannenové (1995) se muži se při komunikaci pohybují spíše v obsahové rovině, kdežto ženy v rovině vztahů.

Allhoff (2008) uvádí, že je nutné rozlišovat mezi „pohlavně specifickými“ a „pohlavně typickými“ komunikačními znaky. Pohlavně specifické jsou takové znaky, které má pouze to dané pohlaví (výška hlasu...) pohlavně typické jsou takové znaky komunikace, které se u jednoho pohlaví vyskytují výrazně častěji než u toho druhého. V zásadě se však mohou vyskytovat u obou pohlaví.

2.8 Rétorika

Rétorika je nyní obor prožívající renesanci. Umění mluvit je nyní velice důležité a ceněné. V poslední době se proto znovu objevuje rétorika coby součást vzdělání.

2.8.1 Historie rétoriky

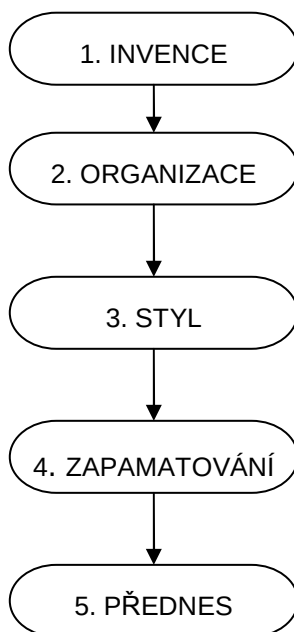
Rétorika má svou kolébku v období starověkého Řecka a Říma. „Rétorika jako taková vznikla v 5. stol.př. n. l. jejími zakladateli byli Theisiás a Korax, kteří toto umění přinesli do Řecka z, už tehdy demokratické, řecké provincie Sicílie.“ (Allhoff, 2008, 183). V Řecku se rétorika rychle vyvíjela a nejznámější osobnosti starověkého Řecka mají vliv i na rozvoj rétoriky. Platón považoval rétoriku za pseudoumění a přemlouvání. Požadoval, aby byli rétorici vzdělaní a byli

schopni předkládat jasné argumenty. Další důležitou postavou byl Aristoteles, který napsal dílo s názvem rétorika, kde popisuje základy argumentace a topiky. Aristoteles klade důraz také na osobnost řečníka. Od dobrého rétora požadoval:

1. ethos (mravní zásady)
2. pathos (schopnost působit na city)
3. logos (schopnost logicky a systematicky vést posluchače problémem)

Kohout (1996) zmiňuje 5 prvků klasické rétoriky, které stanovil Aristoteles, pomocí nichž měl být projev připravován. Jedná se o:

1. invenci (vyhledávání důkazů, sběr materiálu, fakta)
2. organizaci (rozlišení podstatného, budování logické struktury projevu)
3. styl (závisí na charakteru projevu a typu posluchačů)
4. zapamatování (na papíře pouze struktura, důležitá data)
5. přednes (hlasitost, intonace...)



Obrázek 10 5 prvků klasické rétoriky podle Aristotela

Ve starověkém Římě se rétorika také rozvíjela. V tomto období byl rozdělen mluvený projev na řeč slavnostní, politickou a soudní. V tomto období

byla také napsána první latinsky psaná učebnice rétoriky (Rhetorica ad Herennium).

V období středověku našla rétorika uplatnění především pro šíření křesťanství a poté pro kazatelskou řeč. Z veřejného života (soudnictví...) se rétorika ovšem pomalu vytrácela. Nový vrchol rétoriky se objevil v období renesance. Mezi první řečníky tohoto období se dá považovat Martin Luther. Dále v 18. století rétorika opět upadala. Až opět období romantismu kladlo na mluvenou řeč důraz. Ve 20. století se do popředí zájmu rétoriky dostala především politická propaganda, jejíž vrchol byl v období nacistického Německa. Velký vliv na rozvoj mluveného slova měly také média (rozhlas, televize), která se v tomto období začala rozvíjet.

Nyní se rétorika opět dostává do popředí zájmů. A to jak prakticky (ve škole, na jednáních) tak i teoreticky (různé univerzity, kde se dá rétorika studovat).

2.8.2 Rétorika dnes

Podle Lotka (2009, 16) lze současnou rétoriku definovat jako „teorii veřejné účinné komunikace, tj. nauku o tom, jak přesvědčit posluchače a získat ho pro stanovisko řečníkovo...“. Uvádí zde tři prostředky jimiž lze posluchače přesvědčit. Jsou to prostředky obsahové, jazykové a neverbální.

Rétorika je dnes brána jako vědecká disciplína a jsou formulovány určité zákonitosti a pravidla kterými by se řečník měl řídit a které rétorika má. Rétorika má několik forem, z nichž můžeme uvést např. rétoriku právníckou, obřadní, politicko – agitační, manažerskou... Podle Lotka (2009) jsou charakteristickými znaky současné rétoriky mluvenost (řeč srozumitelná posluchačům, použití nonverbální komunikace...), veřejnost, spisovnost (řečník by měl dát přednost spisovnému jazyku oproti nářečí – srov. Allhoff (2008) – které může vyvolat nežádoucí konotace), adresnost (adekvátnost projevu vzhledem k posluchačům), sugestivnost (funkce přesvědčit posluchače).

2.8.3 Řečnický text

Pro vytvoření dobrého řečnického textu je nutné podle Lotka (2009) provést tři základní jazykové operace:

- o Onomatologická procedura (výběr vhodných slov)
- o Syntaktická procedura (vytváření vět)
- o Modulační procedura (vyjádření citů, vztahů)

Po tomto procesu je pravděpodobné, že projev bude mít úspěch a nebude považován za nevhodný.

Při výběru vhodných slov je třeba brát v úvahu spisovnost, ale rovněž je třeba dát si pozor na užívání slov archaických. Při užívání těchto slov může projev působit spíše komicky. Nutné je také přemýšlet o konotativním významu slov vzhledem ke skupině posluchačů.

Další složkou při vytváření projevu je vytváření vět. Podle Lotka (2009) je vhodné obměňovat různé typy vět. „Statistická zkoumání informují, že poměr vět jednoduchých k větám složeným a souvětím je v češtině zhruba 1:1.“ (Lotko, 2009, 53). Narozdíl od psaného textu při mluveném projevu neplatí, že čím jsou věty kratší, tím je projev srozumitelnější. Naopak, příliš mnoho jednoduchých vět může působit monotónně, pro posluchače to znamená ztrátu pozornosti. Složitost a délka vět se liší podle typu projevu. Větší množství dlouhých a složitých vět je možno slyšet především u přednášek či u velice odborných textů. Věty z hlediska jejich délky lze klasifikovat podle Haseloffa (in Allhoff, 2008) na krátké (do 8 slov), středně dlouhé (9 – 22 slov) a dlouhé (více jak 23 slov). Podle výzkumů na Univerzitě v Řezně (Allhoff, 2008) se ukázalo, že délka věty a větná stavby je mnohem slabší (jednodušší) u osob, jež si svým výstupem nejdou tak jisti a nemají příslušný trénink (po tréninku se úroveň výrazně zlepšila).

Dalším faktorem, kterým lze zvýšit úroveň mluveného projevu jsou vhodně užitá cizí slova a odborné výrazy, které ovšem musí být užívány pouze v přiměřeném množství a s ohledem na věk a úroveň odborných znalostí posluchačů. Vhodné je také užívání různých řečnických figur, které daný projev ožíví. Podle Wiekeho (2005) je dobré v každé řeči užít některé rétorické figury,

díky nimž lze opět získat pozornost posluchače. Rozděluje je podle toho zda něco nahrazují, nově zařazují, vyčleňují či přidávají. Rétorické figury jsou například aliterace, anafora, brevitás, oxymoron... a mnoho dalších.

3 CÍLE A ÚKOLY

Tato práce slouží jako pilotní průzkum pro projekt zaměřený na rozvoj komunikačních dovedností studentů středních škol. Proto je nutné zjistit celkovou úroveň komunikačních dovedností cílové skupiny projektu a zjistit v jaké oblasti komunikace mají studenti největší problémy.

3.1 Hlavní cíl

Zjistit úroveň komunikačních dovedností studentů středních škol.

3.2 Dílčí cíle

Určit rozdíly v úrovni komunikačních dovedností mezi studenty gymnázia a odborných středních škol.

Zjistit a určit rozdíly v úrovni komunikačních dovedností mezi pohlavími a v závislosti na daných faktorech (vzdělání rodičů, zájmy, četba...)

3.3 Úkoly

- o Sběr literatury
- o Analýza odborných zdrojů
- o Práce na metodice
- o Oslovení škol
- o Vyhodnocení a zpracování výsledků

4 METODIKA

Podklady pro praktickou část práce jsem sbírala v průběhu března 2010. v průběhu tohoto měsíce jsem nasbírala data pro výzkum ve 3 třídách Gymnázia Jana Masaryka v Jihlavě a jedné třídě Střední průmyslové školy textilní v Jihlavě a jedné třídě Integrované střední školy stavební v Jihlavě. Vždy šlo o 3. ročníky.

Vybrala jsem si pouze střední školy v Jihlavě a to z toho důvodu, že se jedná o pilotní průzkum pro projekt, zaměřený na rozvoj komunikačních dovedností studentů středních škol. Tento projekt je zaměřen na studenty v Jihlavě.

Ve své práci jsem používala metody a techniky jak kvalitativního, tak kvantitativního výzkumu. Creswell (in Hendl 2008) popisuje kvalitativní výzkum jako takový, u něhož se zkoumá nějaký sociální či lidský problém a výzkum se provádí v přirozeném prostředí. Kvantitativní výzkum je dle Hendla (2008) charakterizován tím, že je prováděn silně strukturovaný sběr dat pomocí dotazníků či pozorování. Pro kvalitní sběr dat bylo zapotřebí obě tyto metody kombinovat.

4.1 Metody

4.1.1 Monografická metoda

Touto metodou se provádí obsahová analýza primárních a sekundárních dat. Za primární data považují Komešník a Fejtek (1997) taková data, která obsahují úplný autorský text. Za sekundární zdroje považují stejní autoři takové, které mají za úkol informovat o existenci zdrojů primárních a zprostředkovávají jejich obsah. Samotné tedy nic nového nepřinášejí.

4.1.2 Metoda terénního šetření

Jedná se o metodu, která se provádí v přirozeném prostředí, aby byla sbíraná data co nejméně zkreslená.

4.1.3 Komparativní metoda

Jandourek (2001) uvádí, že komparativní metoda je založena na zkoumání podobností a rozdílů mezi objekty.

4.1.4 Metoda matematicko – statistického zpracování dat

Vychází z předpokladu hromadného výskytu určitých jevů, které lze kvantifikovat pomocí matematické statistiky. Tuto metodu jsem využila především při zpracování dat získaných prostřednictvím dotazníkového šetření.

4.2 Techniky

4.2.1 Pozorování

Pozorování je považováno za nejzákladnější metodu zjišťování kvalitativních informací. Jandourek (2001) uvádí, že při pozorování nedochází k ovlivňování nebo dotazování pozorovaných osob.

4.2.2 Dotazníkové šetření

Čihovský (in press) uvádí, že dotazníkové šetření patří mezi nejvyužívanější techniky sociologického výzkumu a to především kvůli jeho schopnosti snadno, rychle a ekonomicky sebrat informace od většího počtu respondentů.

V této práci byl použit nestandardizovaný dotazník, ve kterém byly použity jak otázky dichotomické, tak polytomické, dále také otázky sociodemografické (viz příloha).

5 VÝSLEDKY

5.1 Charakteristika sledované skupiny

Jedná se o 90 studentů středních škol. Průzkum byl proveden ve 3 třídách gymnázia v Jihlavě (55 studentů) a v jedné třídě Střední průmyslové školy textilní (SPŠT) v Jihlavě a jedné třídě technického lycea při Integrované střední škole stavební (ISŠS) v Jihlavě (dohromady 35 studentů). Vybírala jsem si vždy třetí ročníky těchto škol, a to z toho důvodu, že již mezi studenty není takový ostych jako v ročnících nižších, který by mohl výrazně výzkum ovlivnit.

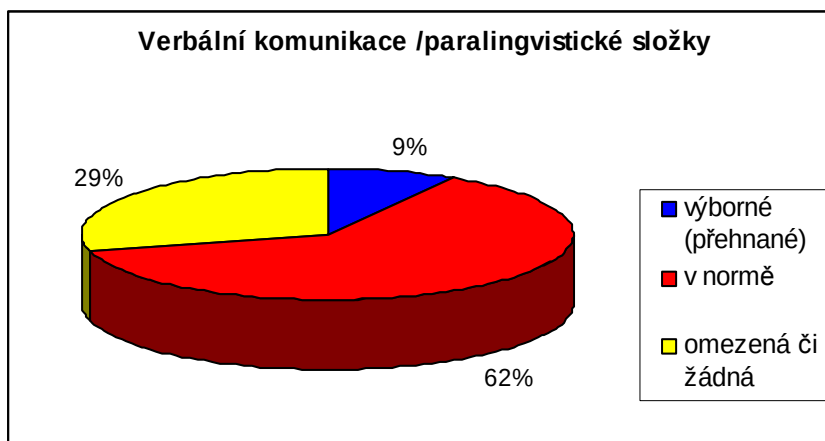
5.2 Charakteristika výzkumu

Studenti byli předem informováni a výzkumu a byl jim zadán úkol, aby si připravili cca 1 min dlouhý výstup a sobě a svých zájmech. Přímo v průběhu jim byli rozdány dotazníky (viz příloha 1) a byli natáčeni na kameru. Byli informováni o tom, že videomateriál bude použit pouze k účelům zpracování diplomové práce a nebude nikde zveřejněn. Aby bylo možno jednotlivé výstupy přiřadit k vyplněným dotazníkům, byly studentům přiřazeny kódy, které použili jak na dotazníku tak při výstupu.

Po ukončení jejich samostatného výstupu jim byla položena otázka, aby vysvětlili význam cizího slova. Cizí slova byla vybírána taková, která se dnes běžně užívají. Toto mělo za úkol sledovat dva aspekty. Jedním byla znalost studentů středních škol (17 – 18 let) cizích slov a druhým změna způsobu vystupování při náhodné, nepřipravené situaci.

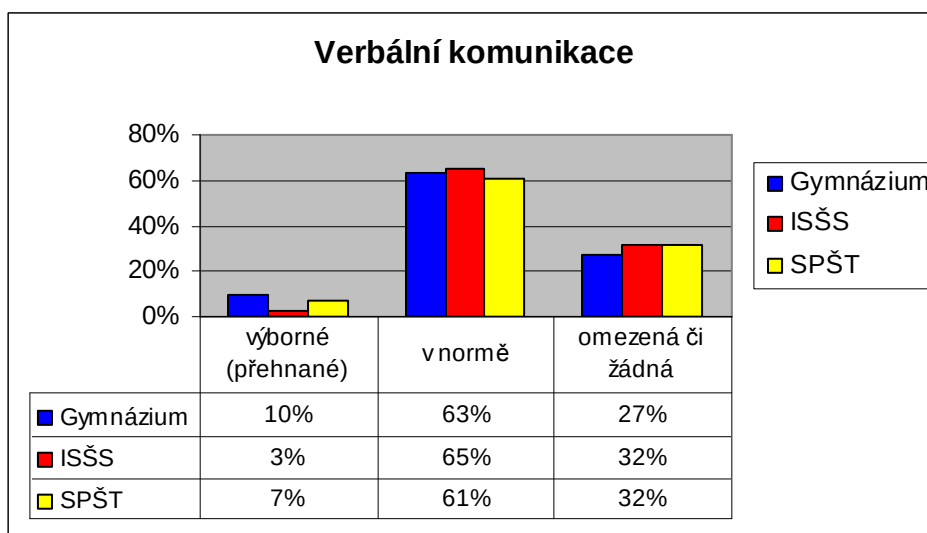
5.3 Úroveň komunikačních dovedností studentů středních škol

Celkově je úroveň komunikačních dovedností studentů 3. ročníků středních škol ne příliš dobrá. Lepších výsledků dosahují studenti v oblasti verbální komunikace (graf 1) než v oblasti nonverbální komunikace (graf 2).



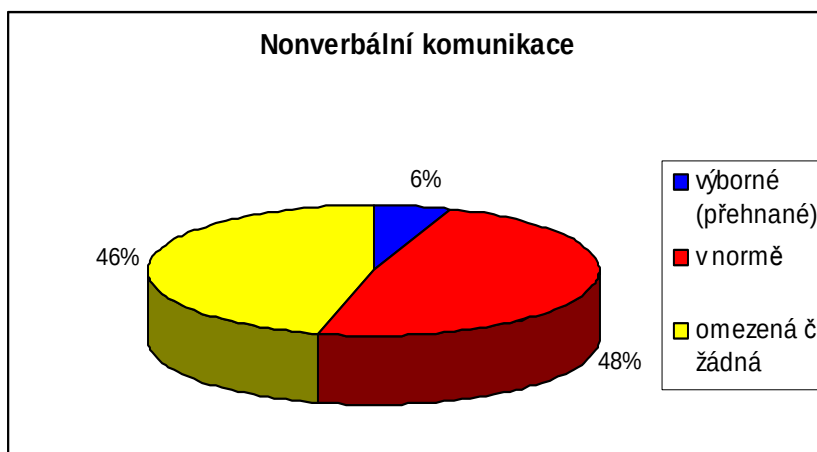
Graf 1 Úroveň verbální komunikace a paralingvistických složek komunikace

V oblasti verbální komunikace a paralingvistických složek komunikace dosahovali sledovaní studenti hodnocení v normě z 62%. Hodnocení výborné (ovšem u položek spisovnost, modulace a tempo se jedná spíše o hodnocení přehnané) dosahovali studenti v 9% celkového hodnocení a jako omezené (u položky slovní vata se jedná o hodnocení žádné a je to hodnocení kladné) bylo hodnoceno 29% celkové úrovně verbální komunikace.



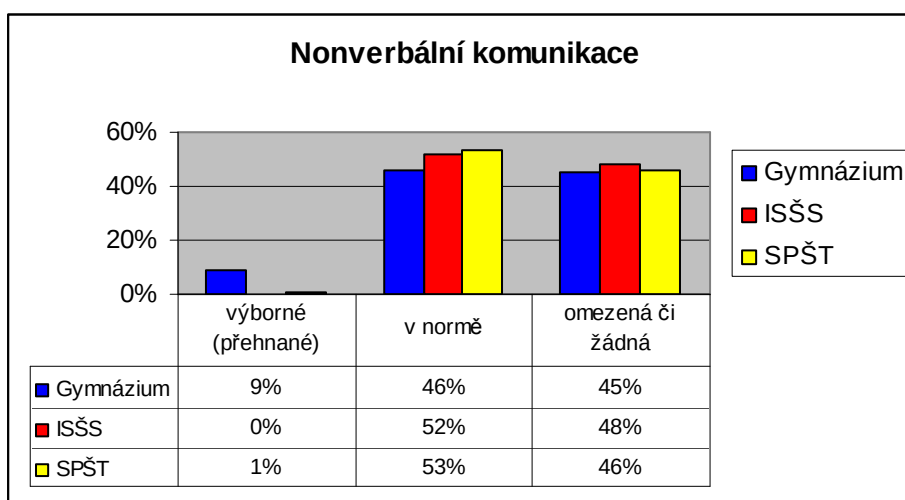
Tabulka 1 Srovnání úrovně verbální komunikace

Na tabulce 1 jsou zřetelné rozdíly v oblasti verbální komunikace mezi jednotlivými školami. Jak lze vidět, u hodnocení „v normě“ jsou rozdíly mezi školami opravdu mizivé. Tato položka je z hlediska hodnocení rozdílů také nejdůležitější, protože její hodnocení je jednoznačné.



Graf 2 Úroveň nonverbální komunikace

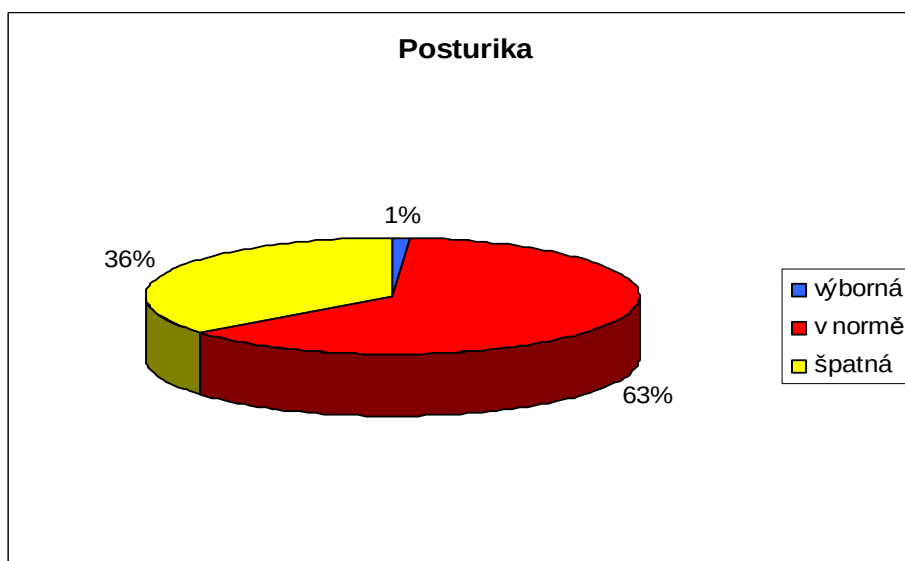
Průměrně dosahovali sledovaní studenti v oblasti nonverbální komunikace hodnocení v normě z necelých 50%, což je oproti verbální části komunikace (62%) podstatný rozdíl. Hodnocení „výborné“ dosáhli studenti v 6% celkového hodnocení a 46% celkového hodnocení bylo omezené či žádné.



Tabulka 2 Srovnání úrovně nonverbální komunikace

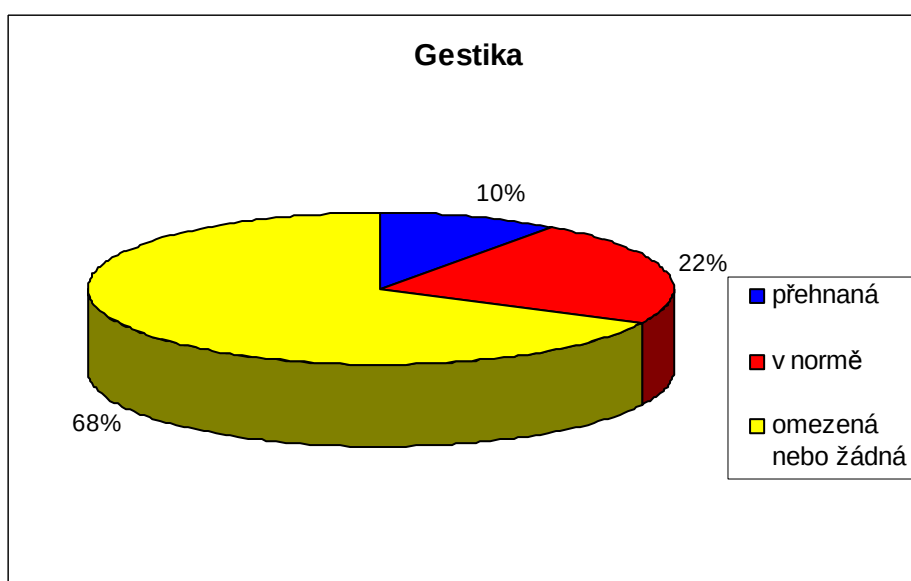
Při pohledu na srovnávací tabulku v oblasti nonverbální komunikace opět nejsou sledovatelné velké rozdíly mezi jednotlivými školami. V hodnocení „v normě“ je větší rozdíl mezi odpornými školami a gymnáziem v neprospěch gymnázia. Gymnázium má sice v hodnocení „výborné (přehnané)“ započítáno 9%, tohoto ovšem dosáhlo především v oblasti gestiky, kdy tato oblast je hodnocena jako přehnaná.

V oblasti neverbální komunikace dosahovalo 50 - 63% studentů hodnocení „v normě“ z výjimkou byla gestika, kdy tohoto hodnocení dosáhli pouze 22% studentů. Hodnocena byla posturika, gestika, mimika a pohledy.



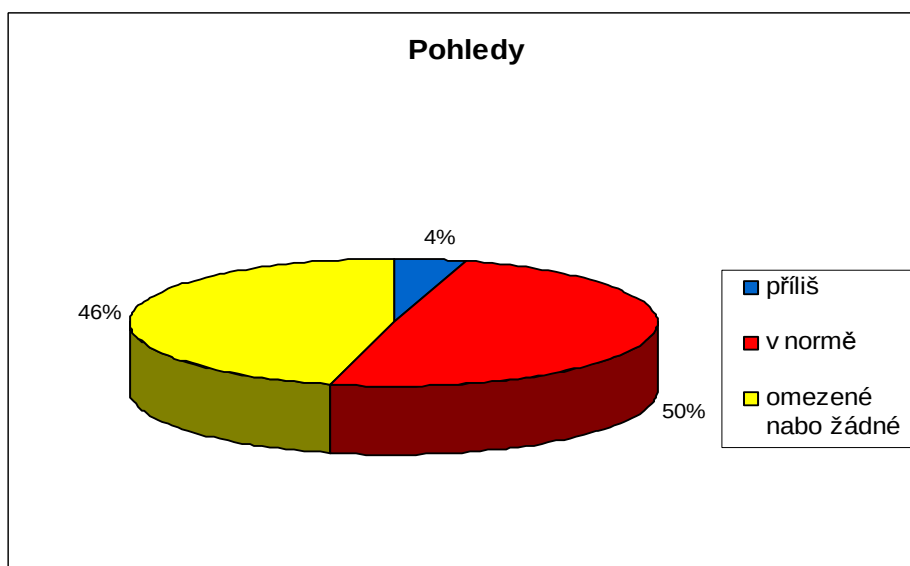
Graf 3 Úroveň posturiky

Z grafu 3 vyplývá, že výbornou posturiku (myšleno z řečnického hlediska) má pouze 1% sledovaných studentů. Oproti tomu 36% sledovaných studentů má posturiku špatnou a 63% sledovaných studentů mělo posturiku v normě, což je spíše dobrý výsledek. Lepší posturiku měli spíše chlapci než dívky, ale nejedná se o statisticky významný výsledek.



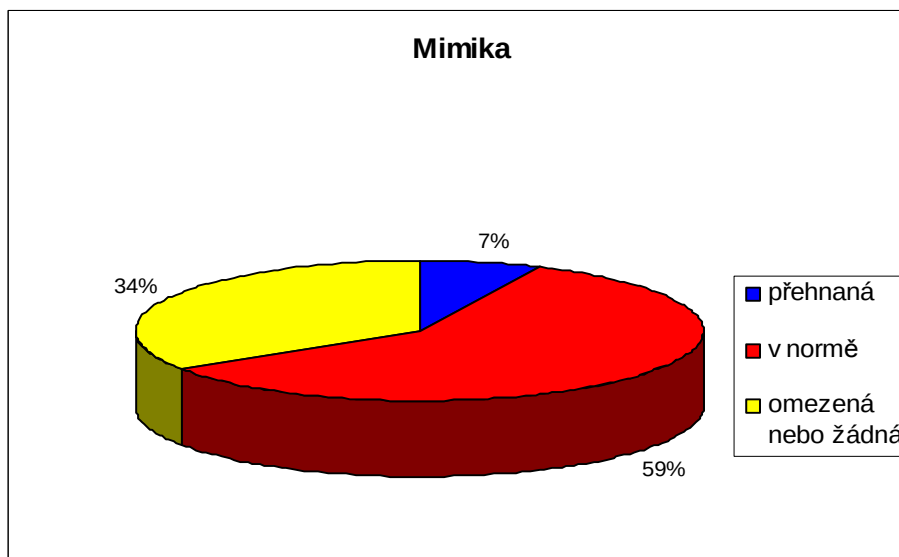
Graf 4 Úroveň gestiky

Nejhorší úrovně dosáhli sledovaní studenti v oblasti gestiky, což lze sledovat na grafu 4. Téměř 70% studentů gesta používala velmi omezeně, či vůbec. Pokud byla gestika posouzena jako přehnaná, jednalo se často o gesta typu adaptéry, které působily až rušivě. Pouze 2 studenti, u kterých byla zaznamenána přehnaná gestika (a nejednalo se o adaptéry), uvedli v dotazníku, že se věnují divadlu. Většina studentů ovšem tzv. „zamrzla“ a ruce při projevu vůbec nepoužívala. Většinou je drželi sepnuté za zády, či založené před sebou.



Graf 5 Množství pohledů

Z hlediska množství pohledů (graf 5) jsou na tom sledovaní studenti průměrně. Rovná polovina z nich (50%) dosáhlo hodnocení v normě. Ovšem mnoho studentů oční kontakt neudržovalo vůbec nebo jen velmi omezeně. Pouze 4% studentů udržovalo oční kontakt téměř neustále a to pouze s osobou, která testování prováděla, což působilo velmi nepřírozeň.

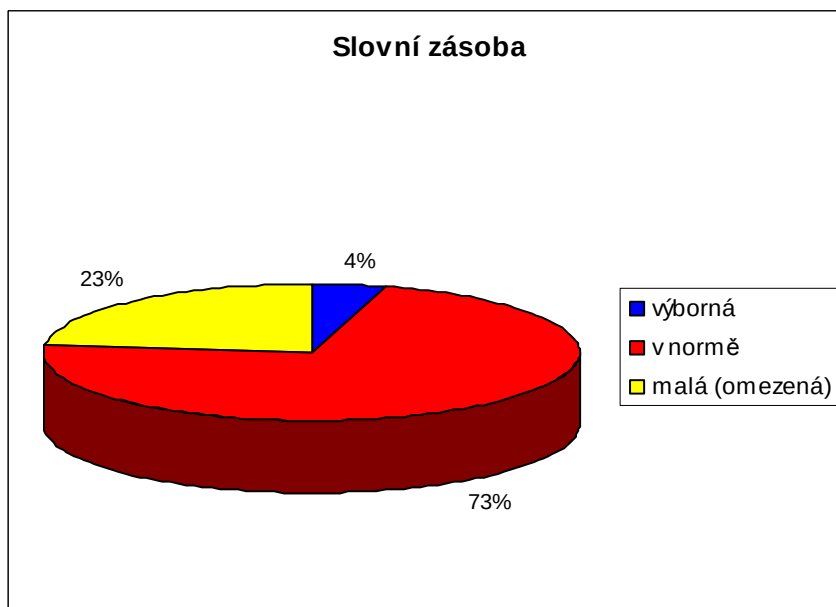


Graf 6 Používání mimiky

Mimiku používalo v rámci normy 59% sledovaných studentů, ovšem 34% ji nepoužívalo vůbec, či velice omezeně. 7% studentů používalo mimiku přehnaně, nepřírozně. 80% studentů u kterých byla zaznamenána přehnaná mimika v dotazníku uvedlo, že se věnují výtvarné činnosti.

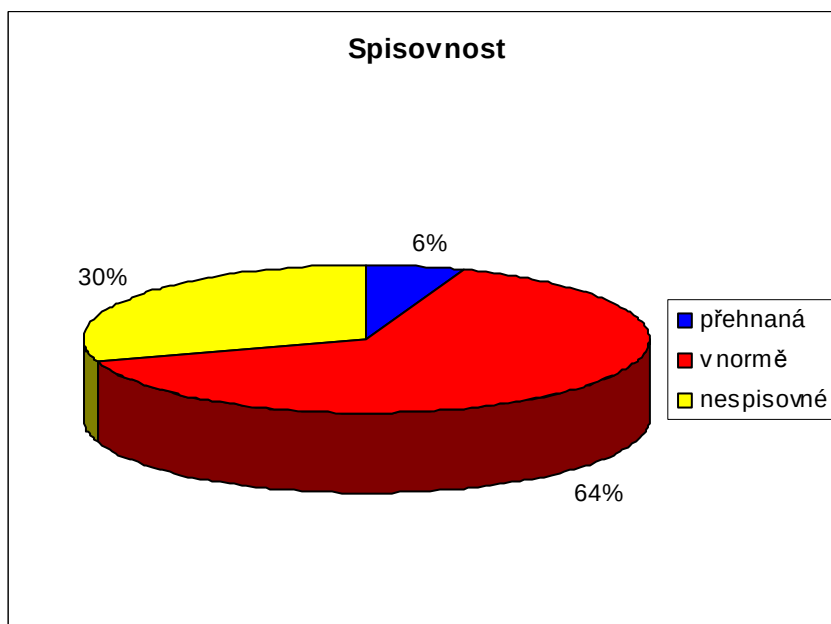
Z oblasti verbální komunikace byla pozorována slovní zásoba, schopnost mluvit spisovně, množství slovní vaty (případně hezitační zvuky), větná intonace (modulace), množství v projevu používaných souvětí a mluvní tempo.

Již z grafu 7 je jasně zřetelné, o kolik je verbální komunikace oproti neverbální u sledovaných studentů lepší. Slovní zásoba byla jedna ze sledovaných oblastí, kde měli studenti nejlepší výsledky. Naopak množství používaných souvětí dopadlo nejhůře. Hodnocení „v normě“ dosáhlo v této oblasti 57 – 78% sledovaných studentů



Graf 7 Slovní zásoba

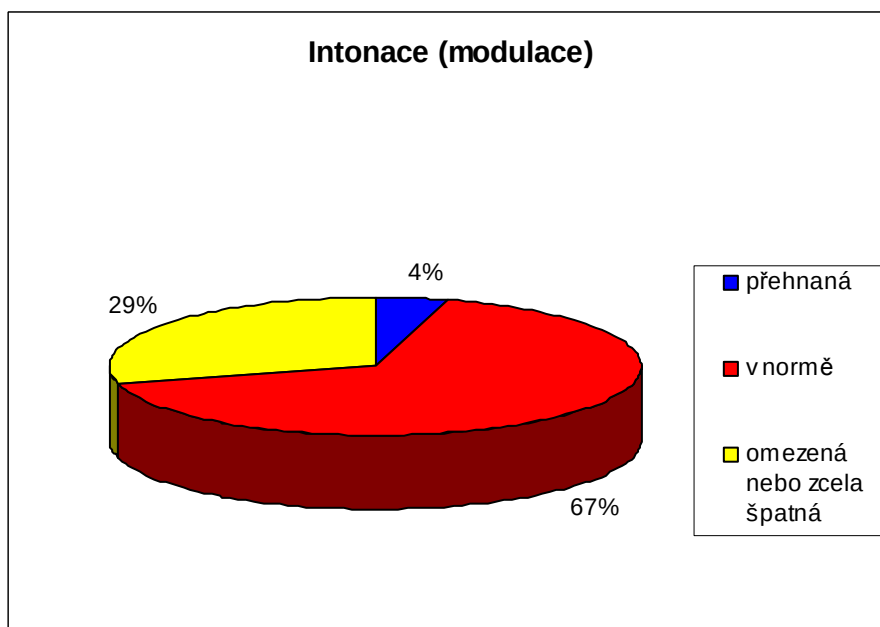
Téměř 80% sledovaných studentů mělo slovní zásobu výbornou nebo v normě a pouze 23% studentů mělo slovní zásobu špatnou (tzn. malou či omezenou). Slovní zásoba byla vždy o něco bohatší u těch, kteří v dotaznících uvedli, že čtou beletrii. Významný rozdíl zde ovšem nebyl. Všichni studenti, kteří měli slovní zásobu hodnocenou jako výbornou navštěvovali gymnázium.



Graf 8 Schopnost používat spisovné výrazy

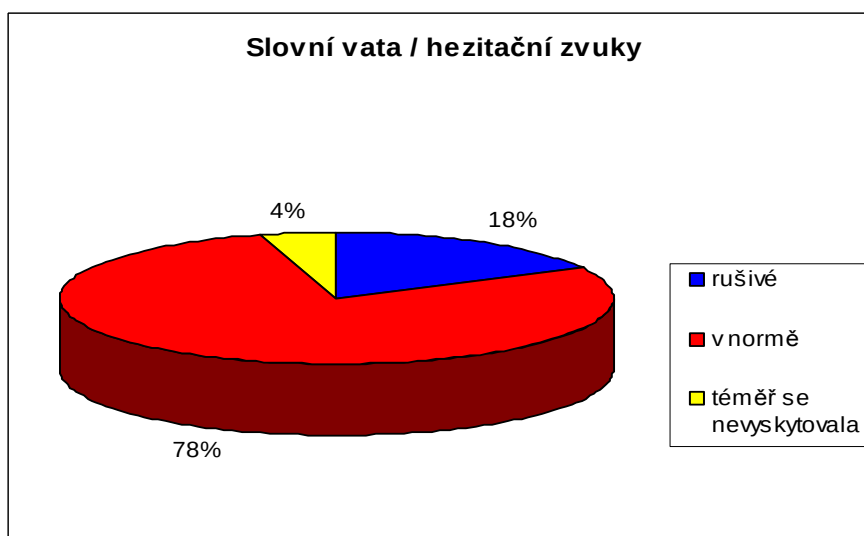
Schopnost sledovaných studentů používat spisovný jazyk byla také uspokojivá. Hodnocení „v normě“ dosáhlo 64% sledovaných studentů. U

některých studentů byla pozorována snaha mluvit spisovně, ale bylo zřejmé, že to pro ně nebylo přirozené a používali až knižní výrazy, někdy i archaismy. Pouze 30% všech sledovaných studentů používalo ve větší míře nespisovné výrazy. Často se jednalo převážně o nesprávné koncovky u přídavných jmen.



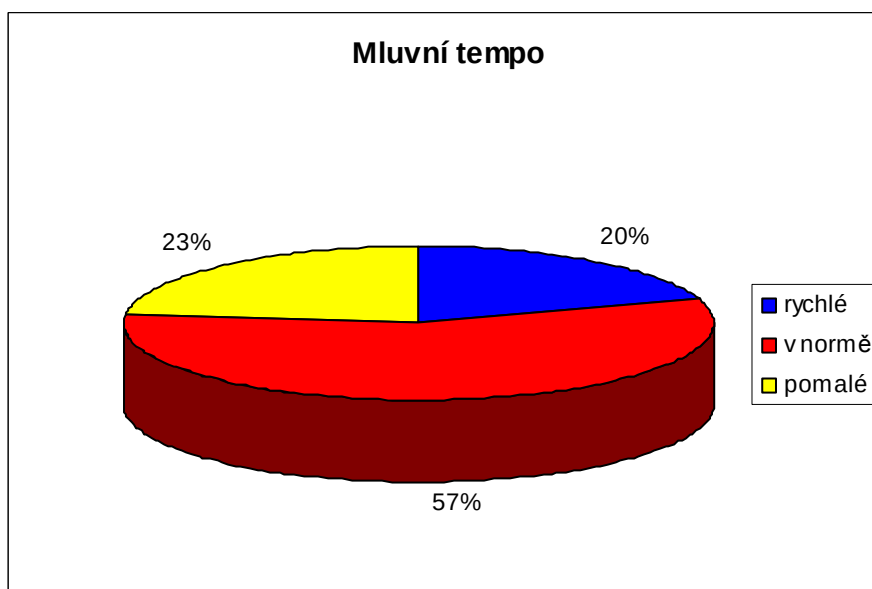
Graf 9 Úroveň intonace

Také větná modulace je u sledovaných studentů spíše v normě (67%). Téměř 30% studentů intonovalo málo či špatně. Špatná modulace byla relativně častým jevem. Sledovaní studenti používali špatně větnou intonaci a to především na konci vět. Nebyl pozorován žádný společný znak u studentů, kteří mluvili s přehnanou intonací. Ze statistického zpracování dat vzešlo, že souvislost mezi horší mimikou a slabší intonací není statisticky významná.



Graf 10 množství slovní vaty/ hezitačních zvuků

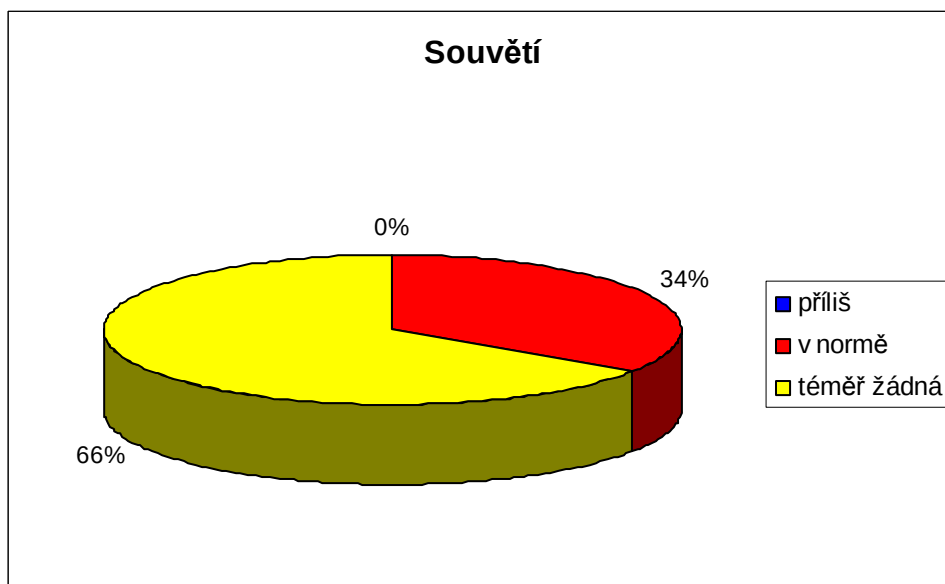
Tento aspekt verbální komunikace patřil svými výsledky k nejlepším. Pouze necelých 20% sledovaných studentů užívalo slovní vatu či hezitační zvuky v projevu tak nadměrně, že to působilo rušivě. Téměř 80% studentů sice slovní vatu užívali, ale ne nadměrně a nepůsobilo to rušivě. U 4% sledovaných studentů se nevyskytovala žádná slovní vata či hezitační zvuky. Většina těchto studentů navštěvovala gymnázium.



Graf 11 Mluvní tempo

Mluvní tempo bylo u jednotlivých studentů mnohem rozdílnější. Pouze necelých 60% sledovaných studentů hovořilo přiměřeným tempem. Rychleji mluvil 20% studentů a pomaleji 23% studentů. Mluvní tempo byla jedna

z položek, kde se výrazněji lišila gymnázia a střední odborné školy (více viz níže). Pomalejší mluvní tempo je dominantou spíše mužů (1/3 z těch, u kterých bylo zaznamenáno pomalejší mluvní tempo byli ženy, 2/3 byli muži). U rychlejšího mluvního tempa jsou výsledky opačné (téměř ze 2/3 se jedná o ženy).



Graf 12 Množství souvětí v projevu

U této oblasti verbální komunikace bylo sledováno zda a kolik souvětí studenti ve svých projevech užívají. Jedná se o oblast, která dopadla téměř nejhůře ze všech sledovaných oblastí. Pouze 34% sledovaných studentů užívalo při svých výstupech přiměřené množství souvětí, ostatní mluvili spíše v jednoduchých, krátkých větách, často se soustředili na výčet aktivit, místo aby je zařazovali do vět. Asi polovina studentů u kterých byla oblast souvětí zaznamenána jako v normě v dotazníku uvedla, že čte beletrii. U některých jedinců se ovšem také objevilo, že čtou pouze časopisy, na internetu nebo že nečtou vůbec.

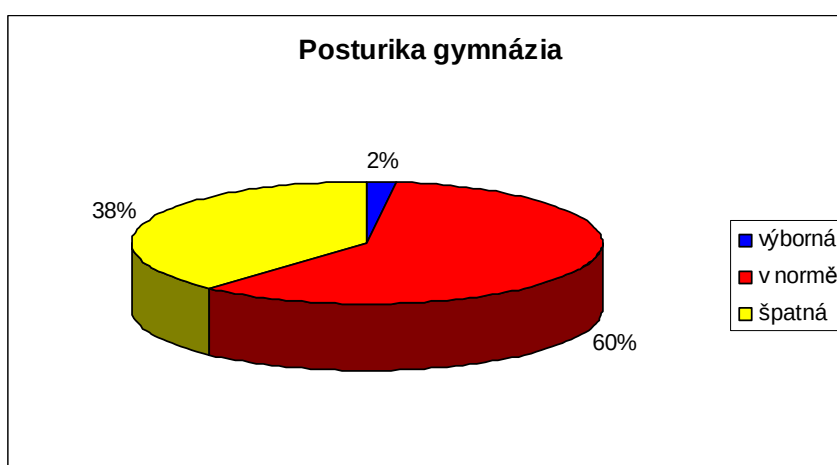
Všichni studenti, kteří používali souvětí v projevu v přiměřeném množství, uvedli v dotazníku, že vzdělání jejich rodičů je nejméně středoškolské. Ani jeden neuvedl vzdělání rodičů vyučen/a či základní.

U studentů, kteří souvětí používali, nebyla zaznamenána téměř žádná či pouze malá změna, když měli odpovědět na položenou otázku (vysvětlit cizí slovo).

5.4 Rozdíly v úrovni komunikačních dovedností studentů gymnázií a středních odborných škol (SOŠ)

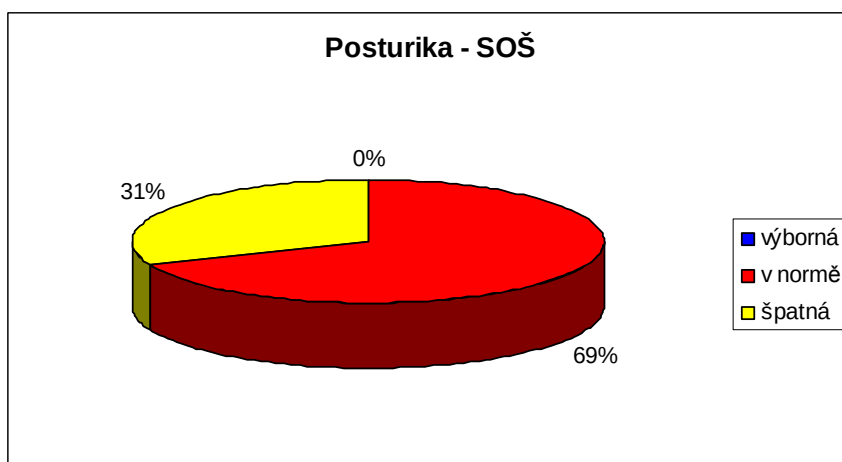
Jedním z cílů této práce bylo zjistit zda, případně jaké, jsou konkrétní rozdíly v úrovni komunikačních dovedností mezi studenty gymnázia a SOŠ. Výsledky ukázaly, že zde nejsou nijak velké rozdíly, pouze spíše drobné niance. V některých aspektech měli vyšší úroveň studenti gymnázia, v jiných studenti SOŠ.

Studenti SOŠ měli lepší výsledky v oblasti posturiky (graf 13 a 14), mimiky (graf 15 a 16) a délky pohledů (graf 17 a 18).



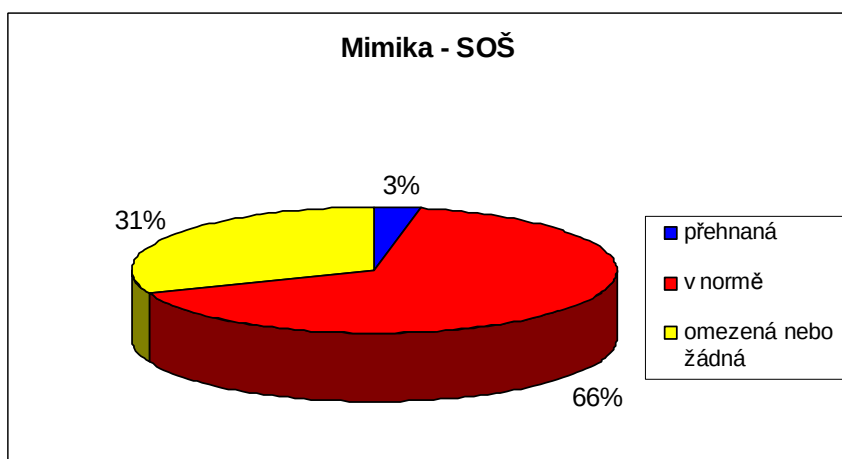
Graf 13

Studenti gymnázia měli obecně větší problém udržet vzpřímený, sebedůvěru vyzařující, postoj. Mnohem více působili neklidně. 60% studentů gymnázia mělo postoj přirozený, vzpřímený, klidný. Ovšem 38% studentů gymnázia mělo posturiku hodnocenou jako špatnou, tzn., že jejich postoje nebyl vzpřímený, často postoj měnili, či nepůsobili klidně.



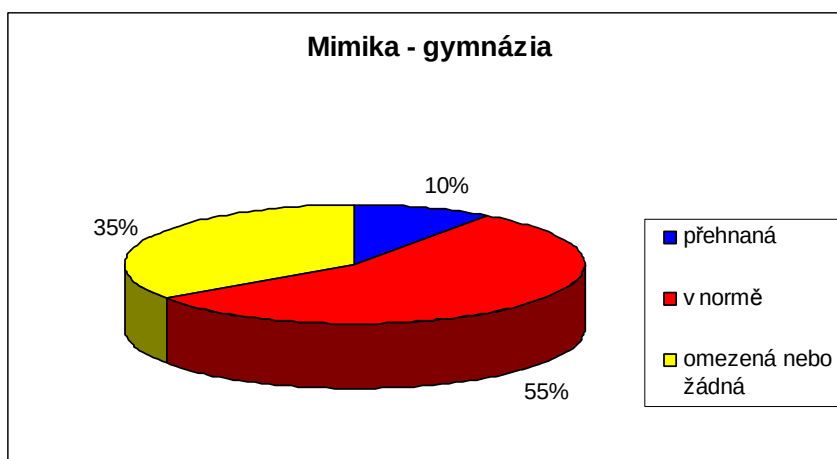
Graf 14

Více než 2/3 studentů SOŠ stálo přirozeně volně a vzpřímeně, nikoli však strnule. 31% studentů (což je o 7% oproti studentům gymnázia méně) mělo postoj neklidný, případně nebili vzpřímení. Nikdo ze studentů SOŠ nebyl v oblasti posturiky hodnocen jako „výborný“.



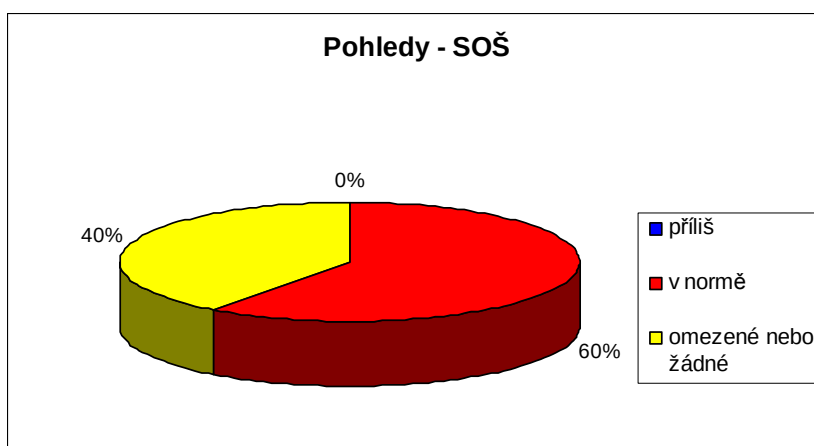
Graf 15

Studenti SOŠ více používali mimiku, ale rozdíl oproti gymnáziím zde není až tak velký. V oblasti mimiky dosáhlo hodnocení „v normě“ 66% studentů SOŠ. Tito studenti používali mimiku přirozeně s přihlédnutím k poveze projevu. Naopak 31% studentů SOŠ mimiku používalo pouze velmi omezeně či vůbec.



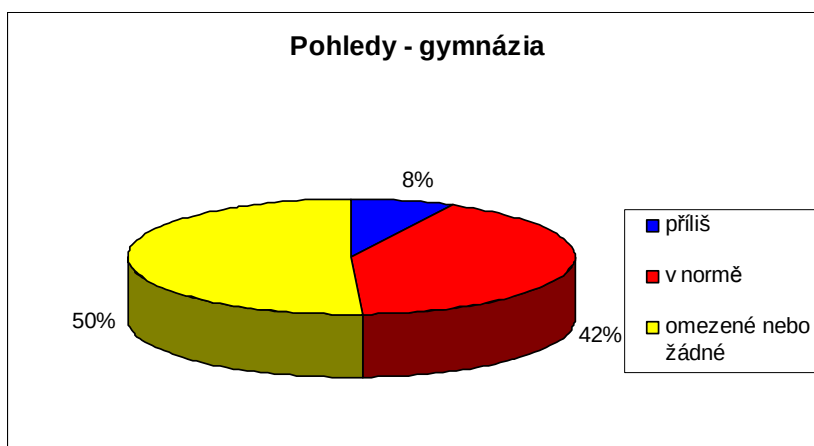
Graf 16

U studentů gymnázia je větší počet těch, kteří používali mimiku přehnaně, jednalo se o 10% sledovaných studentů. Téměř žádný rozdíl zde není, pokud bude porovnávána mimika, která byla označena jako omezená či žádná, kdy takto bylo označeno 35% studentů. Hodnocení „v normě“ dosáhlo 55% sledovaných studentů gymnázia.



Graf 17

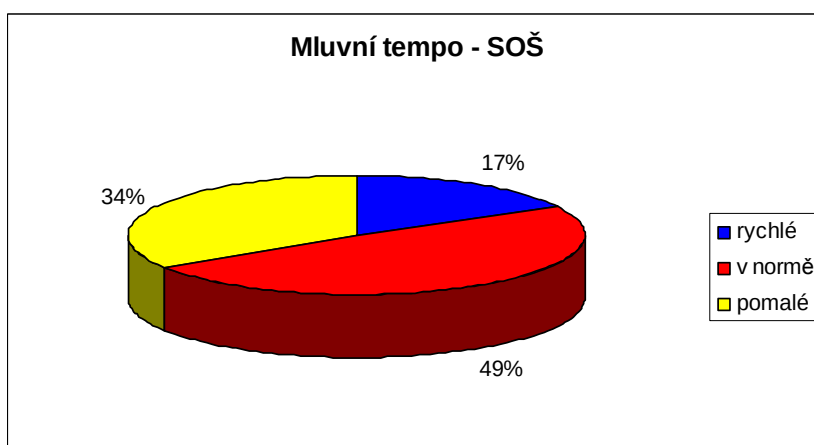
Studenti SOŠ se mnohem častěji dívali na své „obecenstvo“, ale ani v jednom případě těch pohledů nebylo příliš (graf 17). Přirozené množství pohledů, tzn. hodnocení „v normě“ dosáhlo 60% studentů SOŠ. Tito studenti vysílali přiměřené množství pohledů a také je přirozeně rozdělili mezi celé publikum. Ovšem 40% studentů nevysílalo do obecenstva dostatečné množství pohledů. Tyto pohledy potom směřovali někam „za“ obecenstvo, případně do země.



Graf 18

U studentů gymnázia byla tato oblast o poznání horší než u SOŠ. Pouze 42% studentů gymnázia vysílalo přirozené množství pohledů směřované do publika. Oproti SOŠ 8% studentů vysílalo nadměrné množství pohledů a především svůj pohled soustředili na jednu osobu. Celá polovina sledovaných studentů gymnázia směřovala většinu času svůj pohled mimo obecenstvo

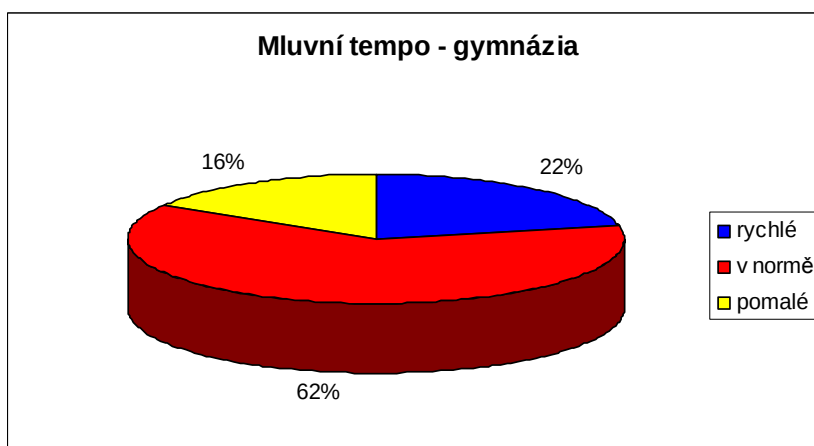
Oproti tomu studenti gymnázia měli lepší výsledky v oblasti mluvního tempa (graf 19 a 20) a gestiky a pouze o málo lepší výsledky v oblasti slovní zásoby a spisovnosti.



Graf 19

Mezi studenty SOŠ bylo více těch, kteří mluvili pomalu. Rychlejší tempo je v porovnání se studenty gymnázia téměř vyrovnané. Pouze necelých 50% studentů SOŠ dosáhlo hodnocení mluvního tempa „v normě“. 34% sledovaných

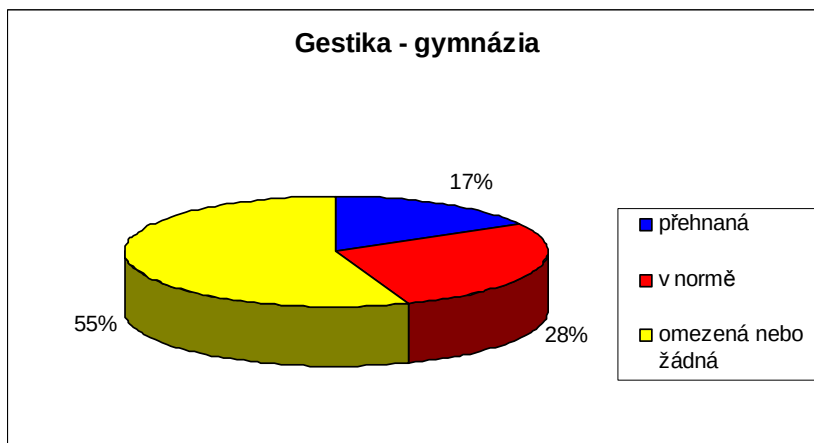
studentů SOŠ mluvilo výrazně pomaleji. Jednalo se především o studenty ISŠS a to z toho důvodu, že zde byli zastoupeni pouze muži.



Graf 20

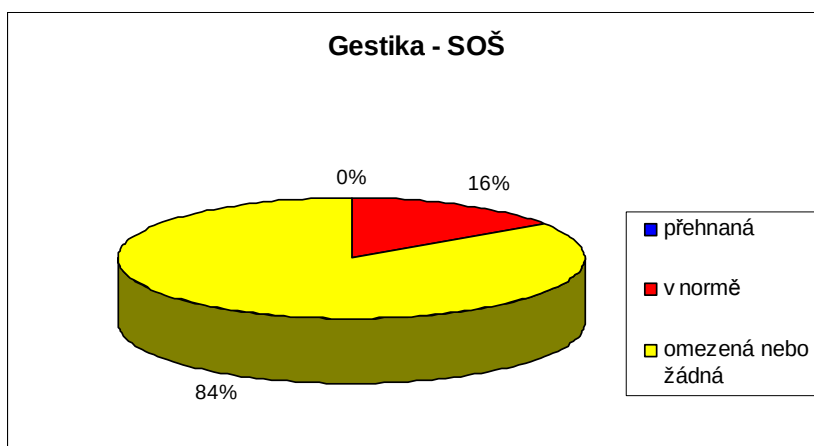
V oblasti mluvního tempa dosáhlo hodnocení „v normě“ 62% sledovaných studentů gymnázia, což je o 13% více než u studentů SOŠ. Pomalu mluvilo pouze 16% studentů a 22% dosáhlo hodnocení rychlé.

Studenti gymnázia nejvíce převažovali v oblasti gestiky (graf 21 a 22).



Graf 21

Celkem 45% sledovaných studentů gymnázia gestiku používalo, z toho 17% přehnaně a 28% v normě. Ovšem u přehnaných gest se často jednalo spíše o rušivé adaptéry. Oproti tomu mezi studenty SOŠ používalo gesta v přiměřené míře pouze 16% sledovaných studentů. Celých 84% sledovaných studentů SOŠ používalo gesta buď velmi omezeně či vůbec. Studenti potom nepoužívali ruce a paže při projevu vůbec. Měli je buď založené vzadu za tělem či různě založené či překřížené před tělem.



Graf 22

5.5 Rozdíly v úrovni komunikačních dovedností v závislosti na specifických faktorech

Pokud se zaměříme na slovní zásobu, jsou zde jisté znaky, které se v dotaznících opakovaly. Pokud byla zaznamenána výborná slovní zásoba, pak všichni, tito uvedli, že čtou beletrii a vždy alespoň jeden rodič měl vysokoškolské vzdělání. Pokud byla slovní zásoba zaznamenána jako malá, pak zde nebyl významnější společný rys v oblasti vzdělání rodičů (ta se pohybovala od vyučen po vysokoškolské), ovšem téměř nikdo neuvedl v dotazníku, že čte beletrii.

Dále byly zjištěny spojující znaky u přehnané mimiky. Tímto spojovacím znakem byl zájem o výtvarné umění, konkrétně vlastní produkce.

Hlavním rozdílem mezi muži a ženami bylo mluvní tempo, o kterém bylo pojednáno viz výše.

Celkově nebyla nalezena žádná souvislost mezi úrovní komunikačních dovedností a úplností rodiny, či množstvím sourozenců.

6 DISKUZE

Dle výsledků je zřejmé, že studenti mají vyšší úroveň verbální komunikace než té neverbální. Jedním z důvodů je jistě to, že se neverbální stránce projevu ve škole učitelé nevěnují. Ani samotná rétorika není obsahem učiva žádného předmětu, přitom mít kvalitní projev je již dnes téměř samozřejmostí. Studenti se ale o základech komunikačních dovedností ve škole často vůbec nedozvědí. V předmětech jako je český jazyk se učitelé věnují pouze verbální složce projevu, kde se dbá především na spisovnost a slovní zásobu. Bohužel chybí téměř jakékoli vzdělání studentů v oblasti neverbální komunikace. Rozdíl 14% mezi tím co bylo označeno jako „v normě“ u verbální a nonverbální komunikace je již podstatný. Z tohoto pohledu je zřejmé, že celý projekt by měl být zaměřen více na nonverbální, případně na paraverbální část komunikace.

Podle mého názoru se postupně začíná smývat rozdíl v této oblasti mezi gymnáziem a SOŠ. Gymnázia se již z tohoto pohledu přestávají stávat tolik výběrovou školou. Mnohem více závisí úroveň komunikačních dovedností na druhu četby a sociálního prostředí z kterého přichází (vzdělání v rodině...). Ize to vidět již na tom, že nelze říci, že by gymnázium bylo v komunikace výrazně lepší nebo naopak SOŠ výrazně horší. Již co se týče posturiky, předčili studenti SOŠ v této oblasti komunikace studenty gymnázia. Bohužel horší úroveň posturiky je u některých dána celkově stále více rozšířenými problémy se zády. Ti s studenty, kteří byli výrazněji nervóznější častěji přešlapovali. K nejhorším projevům v oblasti posturiky patřilo různé ohýbání se a kroucení při projevu. Z těchto výsledků je zřejmé, že projekt by nemusel být rozdělen na dvě části (pro gymnázia a střední odborné školy).

Další problémovou oblastí v nonverbální komunikace byla gestika. U obou škol byly výsledky špatné. Studenti stáli (tzv. „zamrzli“) s rukama většinou založenýma za zády či před sebou. Pokud se jednalo o gestiku přehnanou, která se vyskytovala pouze u gymnázií, šlo o velmi výrazné adaptéry, kterými si vystupující snažili ulehčit situaci. Velice často šlo o různé drbání na hlavě, na ruce, popotahování oblečení.... je toho opravdu mnoho. Toto vše je důkazem, že studenti nejsou zvyklí mluvit před větším publikem, či někým neznámým. V tomto ohledu byli ovšem lepší studenti gymnázia než studenti SOŠ. Toto

zase podává důkaz o tom, že sledování studenti gymnázia jsou přeci jen zvyklí mluvit před ostatními o něco více. Tento výsledek ovšem mohl zkreslit fakt, že studenti dvou tříd na gymnáziu byli studenti víceletého gymnázia a tudíž jsou na sebe přeci jen více zvyklí. Při předem připraveném projevu měli studenti často velice strnulý výraz (celkový), kdežto při položení otázek se chovali často mnohem přirozeněji. Téměř všichni začali nějaká gesta používat, ať již proto, že nepřemýšleli nad připraveným přednesem a chovali se přirozeněji, či proto, že používali adaptéry.

Další oblastí ve které studenti nedosahovali příliš dobrých výsledků byla oblast pohledů. Celkově bylo v normě 50% sledovaných studentů. Rozdíl ovšem nastává při pohledu na rozdíly mezi výsledky gymnázia a SOŠ. U gymnázií je malá část studentů, kteří se dívají na jednoho člověka téměř nepřetržitě, což je až nepříjemné. Tato skupina u studentů SOŠ úplně chybí. Oproti tomu u studentů SOŠ bylo zaznamenáno „v normě“ 60% sledovaných studentů, kdežto u studentů gymnázia pouze 42%. tento výsledek by mohl být ovlivněn faktem, že studenti gymnázia bývají více cílevědomí a nechtějí v ničem dosáhnout špatného výsledku, proto byl tento výstup pro dané jednice více stresující.

Pokud se zaměříme na verbální komunikaci, tak velice dobrých výsledků dosahovali studenti v oblasti slovní zásoby, kde byli shledána i jistá závislost na vnějších faktorech. Z výsledků (73% v normě) je vidět, že se ve školách slovní zásobě studentů učitelé věnují. Jak je blíže popsáno výše, je slovní zásoba závislá i na vzdělání rodičů a na zájmech daného studenta. Hodnocení výborné dosáhli pouze studenti gymnázia. Jiné zásadnější rozdíly v oblasti slovní zásoby nebyli mezi sledovanými studenty gymnázia a SOŠ pozorovány.

Celkově jsou na tom studenti v oblasti spisovnosti projevu dobře. U studentů SOŠ byl pozorován větší výskyt přehnané spisovnosti než u studentů gymnázia. Pravděpodobně je to z toho důvodu, že u studentů gymnázia je to přeci jen více vyžadováno a to nejen v hodinách českého jazyka. Celkově se na gymnáziích dbá více o kulturu mluveného slova, ale jak již bylo předesláno, oblast neverbální komunikace se opomíjí. Pro studenty SOŠ je potom ne příliš přirozené mluvit spisovně. Spisovnost se také často měnila, když měli aktuálně zareagovat na položený dotaz. U studentů SOŠ se téměř vždy tato úroveň

snižovala. Tedy pokud připravený projev měli spisovný, potom na položený dotaz odpovídali nespisovně. U studentů gymnázia tomu tak nebylo. Ti si úroveň „v normě“ drželi i při improvizovaných odpovědích. Někteří se naopak posunuli z nespisovné úrovně do spisovné.

Velmi dobré výsledky dosahovali studenti také v oblasti množství slovní vaty případně hezitačních zvuků. Studenti SOŠ dosáhli v této oblasti mírně lepších výsledků. U studentů gymnázia se ve větší míře objevovalo hodnocení rušivé. Otázkou je, zda tito studenti o svých projevech více nepřemýšleli, více hledali slova, či zda to byla pouze nepřipravenost.

Další oblastí verbální komunikace je větná modulace (intonace), v této oblasti dosáhli studenti také dobrých výsledků. Rozdíl mezi studenty gymnázia a SOŠ byl především přehnané intonaci, kdy u studentů SOŠ se nevykytovala vůbec. Studenti také často intonovali špatně, kdy místo klesavé intonace na konci oznamovací věty hlasem stoupaly, či téměř nedělali rozdíly, co se intonace týče, mezi větnými celky. Jiné rozdíly mezi studenty SOŠ a gymnázia pozorovány nebyly, také nebyly pozorovány žádné významné spojitosti mezi špatnou intonací a jinými verbálními či neverbálními prvky. Bohužel větná intonace nepatří mezi části českého jazyka, kterým by byl ve školní výchově dáván větší prostor a přikládána důležitost. Pravdou je, že čeština nepatří mezi jazyky, pro které by intonace byla extrémně důležitá. Na rozdíl např. od švédštiny lze cizincovi rozumět i když jeho intonaci a důraz je naprosto špatný. Přesto je to oblast, která činí projev srozumitelnější a proto by jí podle mého názoru měla být ve školách věnována větší pozornost.

Oblast mluvního tempa již tak dobrá není. V této oblasti dosáhli studenti hodnocení „v normě“ pouze z 57%. Zbylí studenti se rovnoměrně rozložili mezi ty, kteří mluvili příliš pomalu a ty, kteří mluvili příliš rychle. Jak je již uvedeno výše, mluvní tempo je výrazně ovlivněno pohlavím. Ženy mluví častěji rychle a muži naopak pomalu. Pomalu mluvili i ti, na kterých byla zřetelná tréma. V této oblasti byl také zřetelný rozdíl mezi gymnázii a SOŠ. Studenti gymnázia byli hodnoceni z 62% jako v normě, kdežto studenti SOŠ pouze z 49%. Opět je zde zřetelné, že oblasti verbální komunikace se na gymnázium věnují dostatečně. Dle mého názoru silně souvisí mluvní tempo s temperamentem. I zde bylo zřetelné,

že jedinci, kteří byli více extrovertní mluvili rychleji a více nahlas než ti, kteří byli více introvertní.

Asi úplně nejhorší oblastí verbální komunikace byla oblast souvětí. U této oblasti jsem sledovala kolik souvětí studenti při projevu používají a jak moc se to liší v připraveném projevu a nepřipraveném. Velice mě překvapilo, když jsem zjistila, že souvětí používá běžně a dostatečně jen velice málo jedinců (asi pouze 1/3). Zajímavé také je, že mezi studenty gymnázia a SOŠ v této oblasti nebyl téměř žádný rozdíl. Z výše uvedeného vyplývá, že důležitý faktor toho, zda studenti používají souvětí v přiměřené míře je vzdělání rodičů, nikoli škola, kterou studují.

Pro projekt je tedy důležité zjištění, že je potřeba se věnovat především neverbální komunikaci a odbourat u mluvčích přehnaný strach, který má za následek většinu špatných výsledků v oblasti neverbální komunikace. Dále také z výsledků vyplývá doporučení pro školy, aby se více věnovali cizím slovům, které se dnes již běžně používají a jejich významům. Minimálně u studentů gymnázia se předpokládá, že budou takovýmto slovům rozumět a budou je umět používat. Projekt zaměřený na zvyšování úrovně komunikačních dovedností u studentů středních škol by byl jistě přínosem i vhodným doplňkem výuky.

7 ZÁVĚR

Tato práce ukázala, že úroveň komunikačních dovedností studentů středních škol je dobrá. Také je ovšem patrné, že je u studentů velký rozdíl mezi úrovní verbální a neverbální komunikace. Verbální komunikaci se ve školách studenti věnují ve výuce, kdežto neverbální komunikace není nikde vyučována, což je jasné z výsledků.

Z výsledků práce vyplývá, že rozdíly mezi gymnáziem a středními odbornými školami není nijak výrazný. Studenti SOŠ mají lepší výsledky v oblasti neverbální komunikace (kromě gestiky), kdežto studenti gymnázia mají lepší výsledky v oblasti verbální komunikace.

Prokázalo se také, že některé faktory komunikace závisí na rodinném zázemí (množství používaných souvětí) případně na zájmech jedince (četba – slovní zásoba).

Práce tedy ukazuje, že úroveň neverbální komunikace je u sledovaných studentů na horší úrovni, z tohoto vyplývá doporučení, aby se školy věnovali také rozvoji neverbální komunikace u studentů, případně zařadili do některého vhodného vyučovacího předmětu alespoň základy rétoriky. Zároveň byl tímto ověřen fakt, že projekt zaměřený na rozvoj komunikačních dovedností by našel své uplatnění. Toto doporučení vychází z faktu, že je dnes plnohodnotná kvalitní komunikace vyžadována téměř všude, ať již na vysoké škole, kam budou někteří studenti směřovat, či v zaměstnání.

8 SOUHRN

Teoretická část práce pojednává o různých teoriích mezilidské komunikace, rozebírá jednotlivé části komunikace (verbální, nonverbální, paraverbální) a blíže je popisuje. Také je zde zmíněna historie a základy rétoriky.

V metodické části jsou popsány výzkumné metody a techniky, které byly pro sebrání a zpracování dat použity.

V praktické části se práce zabývá výsledky výzkumu, výsledky jsou zde převedeny do grafické podoby a ke grafům jsou připojeny krátké popisky výsledků. Dále se práce věnuje komentování výsledků a zamýšlí se nad tím, jaké faktory mohly výzkum ovlivnit.

9 SUMMARY

The theoretical section discusses the various theories of interpersonal communication, discusses the different parts of communication (verbal, nonverbal) and further described. There is also mention of the history and foundations of rhetoric.

The methodology section describes the research methods and techniques that have been collected and the data processing used.

The practical part of the work deals with the results of the research results are converted into graphic form, and the plots are brief descriptions of results. Further commenting on the results of dedicated work and thinks about what factors might influence the research.

10 REFERENČNÍ SEZNAM

- Allhoff, D – W., Allhoff, W. (2008). *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada.
- Akademie věd České republiky - ústav pro jazyk český. (1994). *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Praha: Academia.
- Berne, E. (1992). *Jak si lidé hrají*. Liberec: Dialog.
- Burton, G., Dimbleby, R. (2006). *Between ourselves*. London: Hodder Education.
- Baštecká B., Reiterová, E. (2005). *Současné potřeby a Abraham Maslow*. Acta Universitatis Palackianae Olomucensis Varia psychologica X, 63-88.
- Čihovský, J. (in press). *Sociologický výzkum*.
- DeVito, Joseph. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
- Frömel, K. (2002). *Kompendium psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Harris, A. T. (1997). *Já jsem OK, ty jsi OK*. Praha: Pragma.
- Hartl, P. (2004). *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Holasová, T. (1992). *Umíte dobře mluvit?* Jinočany: H&H.
- Holub, J., Lyer, S. (1968). *Stručný etymologický slovník jazyka českého*. Praha: SPN.
- Höflerová, E., Krohe, P. (2003). *Komunikační dovednosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Jandourek, J. (2001). *Sociologický slovník*. Praha: Portál.
- Janoušek, J. (1988). *Sociální psychologie*. Praha: SPN.
- Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. Praha: Grada.
- Kohout, J. (1996). *Rétorika. Umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management Press.

- Komešník, B., Fejtek, M. (1997). *Metodologie kinantropologického výzkumu: vybrané přednášky*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Kraus, J., Petráčková, V., et al. (1998). *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia.
- Křivohlavý, J. (1986). *Já a ty. O zdravých vztazích mezi lidmi*. Praha: Avicenum.
- Křivohlavý, J. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda.
- Lewis, D. (1998). *Tajná řeč těla*. Praha: Hodego, East West Publishing Company.
- Lotko, E. (2000). *Slovník lingvistických termínů pro filology*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Lotko, E. (2009). *Kapitoly ze současné rétoriky*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Lukavský, R. (2000). *Kultura mluveného slova*. Praha: Akademie múzických umění.
- Mikuláščík, M. (2003). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada.
- Příhoda, V. (1971). *Ontogeneze lidské psychiky I*. Praha: SPN.
- Schulz von Thun, F. (2005). *Jak spolu komunikujeme*. Praha: Grada.
- Tannenová, D. (1995). *Ty mi prostě nerozumíš: jak spolu mluví muži a ženy*. Praha: Mladá Fronta
- Tubbs, L.S., Moss, S. (1991). *Human communication*. New York: McGraw-Hill.
- Valenta, J. (2004). *Manuál k tréninku řeči lidského těla*. Kladno: ASIS.
- Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha. Portál.
- Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada.
- Watzlawick, P., Bavelsová, B.J., Jackson, D.D. (1999). *Pragmatika lidské komunikace*. Hradec Králové: Konfrontace.
- Wieke, T. (2005). *Rétorika v praxi*. Dobřejojvice: Rebo Production CZ, spol. s.r.o.

DOTAZNÍK

Ahoj,

dotazník, který právě držíš v ruce bude sloužit pouze k účelům zpracování mé diplomové práce. Dotazník je zcela anonymní (odpovídej prosím pravdivě), pouze do pravého horního rohu vyplň číslo, které jsem ti přidělila. S výjimkou první otázky můžeš u ostatních zaškrtnout více možností.

Děkuji za Tvou pomoc při zpracování mé diplomové práce. Beata

1. Tvoje rodina je:
 - a. úplná (otec i matka)
 - b. neúplná (žiji pouze s matkou/otcem)

2. Sourozenci:
 - a. mám (kolik?)
 - i. starší
 - ii. mladší
 - b. nemám

3. Nejvyšší dosažené vzdělání Tvých rodičů je:
 - a. základní
 - b. vyučen/á
 - c. středoškolské
 - d. vysokoškolské
 - e. jiné

4. Mezi Tvé zájmy patří:
 - a. sport – pouze zájmově (jaký?)
 - b. sport – výkonnostně (jaký?)
 - c. hra na hudební nástroj
 - d. četba
 - e. výtvarné činnosti (kresba, malba, sochaření, keramika....)
 - f. poslech hudby (jaké.....)
 - g. skaut, pionýr, turistický oddíl
 - h. jiné (co?)

5. Nejraději čteš:

- a. beletrii
- b. naučnou literaturu
- c. fantasy, sci-fi
- d. časopisy
- e. komiksy
- f. čtu převážně či pouze na internetu
- g. nečtu vůbec
- h. jiné