

Alena Špačková

MODERNÍ RÉTORIKA

Jak mluvit k druhým lidem,
aby nám naslouchali a rozuměli

3., doplněné vydání



Motto:

„Dokonalá výmluvnost rozhodně existuje a povaha lidského nadání nebrání, aby se k ní došlo. Vždyť ti, kteří budou usilovat o dokonalost, i když jí nedosáhnou, přece jen dojdou výš než ti, kteří se předem vzdají naděje, že by mohli dospět, kam by chtěli, a zastaví se hned dole. Nenajde se nikdo, kdo by vzdor úsilí nedosáhl ničeho.“

M. F. Quintilianus, Základy rétoriky

Knihy edice **Poradce pro praxi** se věnují nejrůznějším tématům z oblasti komunikace, rozvoje osobnosti, budování kariéry a vedení lidí. Edice je určena jak profesionálům z řad odborných pracovníků, například lektorům, koučům, manažerům či personalistům, tak všem ostatním, kteří chtějí zlepšit své komunikační a jiné dovednosti.

Alena Špačková

Moderní rétorika

Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

3., doplněné vydání

Vydala Grada Publishing a.s.
U Průhonu 22, Praha 7
tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400
www.grada.cz
jako svou 3732. publikaci

Recenzent prof. dr. Jaroslav Kohout, DrSc.
Odpovědná redaktorka Mgr. Irena Koušková
Sazba Antonín Plicka
Počet stran 144
Vytiskly tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing a.s., 2009
Cover Photo © fotobanka allphoto

ISBN 978-80-247-2965-7

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-8518-9 (ve formátu PDF)
ISBN 978-80-247-8519-6 (ve formátu EPUB)

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Obsah

O autorce	9
Předmluva	11
Kapitola 1	
Mluvit znamená tvořit	17
1.1 Hlavní zásady pro mezilidskou komunikaci	19
Kapitola 2	
Sympaticky, fundovaně, spolehlivě	24
2.1 Rozvíjení image	27
Kapitola 3	
Tréma jako kamarádka	30
3.1 Pět účinných metod zvládnání trémy	32
<i>Mentální aerobik</i>	32
<i>Soustředění pozornosti</i>	35
<i>Rychlé tělesné relaxační cvičení</i>	36
<i>Asociace</i>	38
<i>Dechové cvičení</i>	38
3.2 Pozor na „pseudorady“!	41
Kapitola 4	
I ponožky hovoří	44
4.1 Co je třeba si hlídat	45
<i>Fyzické dispozice</i>	45
<i>Čistota a upravenost</i>	45
<i>Oblečení a doplňky</i>	46
4.2 Zaměřte se na detaily	49
Kapitola 5	
Řeč je pramenem nedorozumění	54
5.1 Negativní signály	56
5.2 Pozitivní signály	56
<i>Podějte srdečně ruku</i>	56
<i>Předem se seznámte s prostorem a akustickými podmínkami svého vystoupení</i>	58

<i>Před nástupem na řečniště si vyberte nejvhodnější místo</i>	59
<i>Usmějte se, kdykoli je to vhodné</i>	59
<i>Stůjte aktivněji než při neformálním rozhovoru</i>	60
<i>Respektujte pro své posluchače nejpříjemnější vzdálenost</i>	61
<i>Užívejte otevřených gest</i>	62
<i>Pohybujte se pouze cíleně</i>	63
<i>Udržujte průběžný zrakový kontakt</i>	63

Kapitola 6

Slušnost nemusí být zdvořilost	66
6.1 <i>Etiketa není zákonem, ale...</i>	67
6.2 <i>Bez čeho se džentlmen neobejde</i>	69
6.3 <i>Hostem i hostitelem</i>	70
<i>V roli hosta</i>	70
<i>V roli hostitele</i>	71
<i>Pohoštění</i>	72
<i>Douška pro dámy</i>	73

Kapitola 7

Nahlas a energicky	75
7.1 <i>Hlasový trénink</i>	76
<i>„Energicky“ znamená „precizně vyslovovat“</i>	78
<i>Poznámka k jazykolamům</i>	81
7.2 <i>„První pomoc“</i>	82

Kapitola 8

Čeština – naše mateřština	84
8.1 <i>Úskalí a priority mluveného projevu</i>	85
<i>Forma jazyka</i>	85
<i>Slovní zásoba</i>	86
<i>Větné vazby a slovosled</i>	88
<i>Výplňková slova</i>	90
<i>Přejatá slova</i>	90
<i>Fráze</i>	92

Kapitola 9

Příprava projevu krok za krokem	94
9.1 <i>Soustředte se na svého posluchače</i>	95
9.2 <i>Napište vizitku</i>	97
9.3 <i>Určete svůj cíl</i>	99

	<i>Jak cíl definovat</i>	100
	<i>Proč je cíl pro úspěch vystoupení tak zásadní</i>	101
9.4	Definujte osnovu	102
9.5	Vybavte se pomůckami	104
9.6	Vysvětlete svoje hesla	108
9.7	Oslňte začátkem	111
	<i>Otázka</i>	112
	<i>Vlastní zážitek</i>	114
	<i>Něco ze života</i>	114
	<i>Rekvizity</i>	115
	<i>Dramatické konstatování</i>	115
	<i>Lední medvěd</i>	116
9.8	Sugestivně zakončete	116
	<i>Vžít se do kůže posluchače</i>	118
	<i>Ještě jedna věc</i>	118
	<i>Uzavření smlouvy</i>	118
9.9	Nacvičujte	121

Kapitola 10

Slavnostní projev	123
<i>Příklady různých slavnostních projevů</i>	125

Kapitola 11

Prezentační desatero	135
-----------------------------------	-----

Zlomte vaz	138
Doporučená literatura	140

Jména učitelů, kterým autorka upřímně děkuje:

*Daniela Fischerová, Zdeněk Held, Jiří Hraše, Jiřina Hůrková, Stella Jarolímová,
Jaroslav Kohout, Hana Makovičková, Daniela Musilová, Frank Paolo,
Milan Salajka a Zdenka Ulčová-Gallová.*

O autorce

MgA. Alena Špačková

Vystudovala Divadelní fakultu AMU v Praze, obor herectví, a absolvovala pětileté studium umělecké aspirantury v oboru technika mluveného projevu. Od začátku devadesátých let učila rétoriku a hlasovou výchovu na Vyšší odborné škole herecké v Praze a kulturu mluveného projevu a dialogickou komunikaci nadále učí na Husitské teologické fakultě UK. Jako lektorka kurzů moderní rétoriky (obchodní nebo osobní prezentace, telefonování, společenské vystupování, neverbální komunikace) trénuje v komunikačních dovednostech skupiny a jednotlivce ze soukromých firem i státních institucí. V odborných konzultacích se snaží o individuální přístup a důraz klade na praktické uplatnění jednotlivých komunikačních technik.



Je spoluautorkou výukových videokazet zaměřených na problematiku mezilidské komunikace.

Příležitostně prezentuje svou práci v Českém rozhlasu a televizi. Rétoriku chápe jako nástroj mezilidského dorozumění.

Kontakt: retorika@sytebarvy.cz

Předmluva

„Vážení čtenáři,

nejsem zvyklá ‚spisovat‘ (toto dílo vzniklo jen proto, že jsem podlehla naléhání svých klientů a přátel). Zato téměř denně stojím před svými ‚studenty‘ a převážně formou diskuse s nimi jim pomáhám najít sebe sama v oblasti zvané rétorika. Ráda vysvětluji, nabízím i provokuji, ale vždycky jenom v rozhovoru s konkrétním člověkem, své zkušenosti mu předávám mluvenou formou. Potřebuji s ním udržovat zpětnou vazbu. Proto bude pro mne snazší i tento knižní výklad vést jako povídání svému reálnému klientovi. A pokud se, ženy, cítíte diskriminované, pak zbytečně. Že i na vás, dámy, myslím, poznáte snadno z poznámek v textu určených jenom vám. Dostáváte tedy vše ‚pro muže‘ a ještě něco navíc!“

Tak znělo mé upřímné vyznání čtenářům, když jsme tuto příručku o rétorice všedních dnů v roce 2003 posílali na svět. Opravdu mě potěšil vřelý ohlas, se kterým se setkala. A překvapilo mě množství reakcí prostřednictvím elektronické pošty. Uvědomila jsem si, že nejen osobní kontakt učitele a žáka, ale i průprava vedená „knižně na dálku“ může být inspirativní a účinná. Povzbuzena vaším zájmem, milí čtenáři, jsem publikaci pro druhé vydání doplnila o nové praktické postřehy a připojila jsem kapitolku o slavnostním projevu.

A protože i druhé vydání bylo úspěšné – praktický rádce pro začínající i pokročilé řečníky si našel cestu k dalším čtenářům, zpřesňuji a aktualizuji ještě do třetice své zkušenosti veřejné mluvčí a lektorky rétoriky. Věřím, že vám i třetí upravené vydání bude spolehlivým průvodcem na cestě sebezdokonalování v řečnických dovednostech. Na rozdíl od předchozích vydání navrhuji, abychom si, dříve než začneme s vlastním tréninkem, osvětlili ten cizokrajně znějící pojem „rétorika“.

VYSTUP BYSTŘE, OTEVŘI HUBU A BRZY PŘESTAŇ

To doporučuje adeptům řečnického umění středověký kazatel, zastánce důsledné argumentace v duchu aristotelovské logiky, Martin Luther. Pozvu vás však ještě hlouběji do minulosti. Víím, co asi chcete namítnout – že potřebujete informace o moderní rétorice. Dovolte mi však aspoň letmé nahlédnutí ke kořenům oboru, stejně jako několik slov o současné situaci rétoriky.

Předpokládám, že nepatříte mezi ty naše spoluobčany, kteří věří, že všechny znalosti o řečnictví k nám přišly z anglosaského světa, a to až po roce 1989. Dobře víte, že naše kultura (a rétorika je její součástí) přece vyrostla na antických základech, řecká láska k moudrosti je ztělesněna nejen ve filozofii, ale i v rétorice, která

byla zpočátku její nedělitelnou složkou. A dodnes platí: rozvíjíš-li své vyjadřovací dovednosti, zároveň trénuješ svou schopnost tvořivě myslet.

Vždycky, když promluvíte, manipulujete s vědomím svých posluchačů. Proto už před více než dvěma tisíci let rétorika znamenala nauku o přesvědčování. Dnes většinou říkáme, že je to věda a umění, jak druhé přesvědčit. Rétorika je obor se značnou šíří působnosti. Čerpá a aplikuje svoje poznatky z jazykovědy (zejména z psycholingvistiky, fonetiky a stylistiky), psychologie, logiky, hlasové a pohybové výchovy, z etiky a estetiky.

Ale vraťme se zpět do Řecka. Rétorika tam jako teoretický obor vznikla v 5. století př. n. l. a rozvíjela se především díky tamějšímu společenskému uspořádání – otrokářské demokracii. Tehdy každý svobodný občan musel prosazovat svoje zájmy, názory a objevy na veřejnosti sám, bez pomoci zjednaného mluvčího. Zdaleka ne všichni byli pro veřejné řečnění disponováni, ale protože všichni chtěli uspět, ti méně nadaní oslovovali talentované, aby jim pomohli řeč sestavit a nacvičit. Poptávka po skladatelích řeči (logografech) rostla, Korax ze Syrakus jejich zkušenosti zobecnil v teoretické soustavě a jeho žák Teisias napsal první učebnici rétoriky. Kredit rétoriky jako vědeckého oboru stoupal, až v roce 427 př. n. l. založil sofista Gorgias z Leontin v Aténách první rétorskou školu. Sofisté byli prvními učiteli rétoriky. Učili eristice, tj. umění mluvit pro i proti, hovořit o totožném tématu ze dvou protikladných hledisek. Nešlo jim o to, aby své žáky naučili poznávat pravdu, ale aby u nich rozvinuli schopnost přemluvit posluchače za každou cenu.

Starí Řekové přikládali rétorice velkou důležitost i proto, že v tehdejší době byla mluvená řeč hlavním dorozumívacím prostředkem (filozofové seznamovali se svými úvahami, vojevůdci se svými strategiemi nebo vědci se svými objevy mluvenou formou, protože řeč v písemné podobě byla většinou obyvatelstva nedostupná). Každý, kdo v antickém světě něco znamenal, se věnoval přímo či nepřímo rétorice. Empedokles prosazoval v řečnictví dobrou znalost jazyka, Sokrates byl mistrem akademických dialogů, Demokritos pečoval o čistý styl řeči, Isokrates propracoval rétoriku po stránce formální jako „umění“, Platon označoval rétoriku za Psychagoria (vodění duší) a z toho vyvozoval etickou zodpovědnost řečníka.

Ze všech těch slavných jmen pro vás vybírám pouze dvě osobnosti. První z nich je Demosthenes, považovaný za nejslavnějšího řeckého řečníka. Vzpomeňte si na něj vždy, když se vám nebude chtít trénovat. Svou pracovitostí je nám totiž příkladem. On nebyl pro veřejné mluvení vůbec nadán. Když poprvé vystoupil (aby se u soudu domohl dědictví), úplně se zsměšnil, vypískali ho. Pravidelným a cílevědomým tréninkem se vypracoval (běhal do kopců, aby neměl potíže s dechem, překřikoval mořský příboj, aby mu zesílil hlas, vkládal si pod jazyk kamínky, aby odstranil ráčkování, při řečnění stál pod stromem, aby se

zbažil svého tiku v rameni, po celý život si projevy pečlivě připravoval, protože neuměl improvizovat) a potvrdil známé rčení „básníkem se člověk rodí, řečníkem se může stát“. Demosthenes se proslavil svými projevy proti utlačovateli řeckých států, Filipu Makedonskému. Od té doby se útočné řeči nazývají filipiky.

Druhou významnou osobností řeckého řečnictví je Aristoteles. Napsal třídílné dílo Rétorika. V první části se zabývá jednotlivými druhy řeči: rozlišoval projevy politické, soudní a slavnostní. V druhé části rozebírá psychologické a logické prostředky řeči. Důraz klade na její obsah a logické vyvracení námitek. Ve třetí části se zaměřuje na styl a přednes projevu – řečníkovi doporučuje, aby obojí odpovídalo předmětu, tématu, prostředí a posluchačům dané konkrétní komunikační situace. Radí využívat řečnické ozdoby (metaforu, hyperbolu, přirovnání apod.), ale je proti vyumělkovanosti a strojenosti. Řečník by podle Aristotela neměl spoléhat jen na přirozené dispozice, ale měl by si osvojit pravidla, učit se poslechem dobrých mluvčích a sám poctivě trénovat. Chce-li řečník přesvědčit, musí být čestný, svou řeč logicky vystavět a pro svoje téma se dokázat nadchnout tak, aby strhl i posluchače. (Dobře si tato doporučení zapamatujte, abyste si je mohli porovnat s těmi, na kterých se dohodneme později spolu.)

I ve starém Římě hrála rétorika důležitou roli, najdeme celou plejádu nejen skvělých rétorů a učitelů, ale i jejich odpůrců. Jedním z nich byl např. Marcus Porcius Cato, kterému se dokonce načas podařilo, aby řeční učitelé rétoriky byli z Říma vyhoštěni. Vedle něho se již ve své době stal klasickým řečnickým vzorem pro harmonii mezi formou a obsahem projevu Marcus Tullius Cicero. Právě on chtěl po řečníkovi, aby získal sympatie posluchačů, dokázal pravdivost svých tvrzení a pohnul posluchače k jednání podle svého záměru.

Krátký výlet do historie tak specifického oboru, jakým řečnictví bezpochyby je, doplním (jak jsme se domluvili) několika postřehy ze současnosti:

Shodneme se, že nejen ve starověku, ale i dnes jednáme s lidmi vždycky jen proto, abychom je přesvědčili, zaujali, pobavili, abychom uměli vysvětlit a obhájit svou práci, abychom navázali kontakt s mladými i starými lidmi, se stejně či výše postavenými, s lidmi, kteří jsou nám nakloněni, i s těmi, kteří jsou proti nám. Zkrátka, protože i v jedenadvacátém století chceme lidi získávat, je pro nás rétorika důležitá.

V České republice už dvacet let řečnictví zažívá renesanci. Není to jen otázka prestiže konkrétní vrstvy společnosti, jejíž příslušníci (manažeři) chápou dovednost komunikovat jako jednu z klíčových kompetencí, představuje pro ně nezbytnou podmínku profesního úspěchu. Jaké jsou základní příčiny skutečného „hladu“ po řečnickém vzdělání?

1. Technika omezuje přímou mezilidskou komunikaci (místo přímého oslovení kolega pozve kolegu na pivo prostřednictvím elektronické pošty), z časových

důvodů nejsme zvyklí spolu mluvit o jiných než „provozních“ záležitostech, a tím se ochuzujeme o každodenní nenásilnou řečnickou průpravu.

2. Stoupá konkurence ve službách, a i tam, kde konkurence není velká, je úroveň služeb nabízených touto skupinou logicky srovnávána s úrovní služeb v jiných sférách. Neodpovídá-li úroveň formální stránky služby úrovni formální stránky jiných služeb, pak mnoho jejích uživatelů propadne přesvědčení, že ani obsahová stránka služby nemá dostatečnou kvalitu.
3. Dvacáté století bylo stoletím vyhledávání, získávání, předávání a shromažďování informací. S pokračujícím rozvojem a dostupností technických komunikačních prostředků se z informací stalo běžně dostupné zboží – tzv. „plaveme v moři informací“. Způsobu života v minulém století můžeme přidat přívlastek „znalostní“. Znalost je považována za stav vědění a jistě je důležitou součástí našeho jednání i dnes. Lidé jedenadvacátého století ovšem už nebaží především po znalostech. Soustředíme se na rozvoj moudrosti. Nejde totiž jen o to, co víme, ale jak výhodně poznatky využijeme. Ke znalostem máme přístup všichni, ale jen někteří je dovedou využít ve správném kontextu. A my už jsme si řekli, že každá rétorická průprava je pro nás i tréninkem myšlení, tvorby vlastního úsudku, schopnosti empatie a zvyšuje se nám sebevědomí. Učíme se chápat, že někdy je důležitější, jak nebo kdy se co řekne, než co se vysloví. Snažíme se najít si čas, abychom plně porozuměli potřebám druhých, a teprve pak formulujeme řešení nebo projevíme svou zkušenost. Úspěšný mluvčí současnosti vnímá informace v souvislostech, respektuje komunikační partnery, drží se zdravého rozumu, a proto může působit jako výmluvný, nikoli mnohomluvný řečník. Rétorika nám pomáhá vysílat do světa sdělení: „Jsem důležitá osoba s jasným a podloženým názorem, ale vy jste také důležitá osobnost a velmi mne zajímáte.“

A teď už konečně k věci.

Když někdo umí psát, znamená to, že umí psát i romány? Všichni víme, že to takhle automaticky nefunguje. Přesto se mnozí lidé domnívají, že když umějí mluvit ve smyslu „dorozumějí se mluvenou řečí“, mohou bez rizika mluvit na veřejnosti. I když nevědí jak, protože jim chybí řečnické dovednosti získané vzděláním a praxí, a dokonce v sobě nemají ani dostatek vnitřního náboje, který by jim pomohl k úspěchu.

Vy k nim nepatříte, jinak byste neotevřel tuto knihu.

Ale možná tak uvažuje někdo ve vašem blízkém okolí a nutí vás, abyste bez přípravy promluvil k více či méně početnému publiku. Odvolává se na vaši profesní kvalitu, věří vám jako odborníkovi a nechápe, že znát něco perfektně ještě neznamená umět to prodat. Vy to ovšem cítíte úplně přesně a už teď vás začíná svazovat teta tréma. Jestliže opravdu musíte nebo chcete vystoupit a mají to

všichni zúčastnění (včetně vás) přežít ve zdraví, vezměte si k srdci první z mnoha rad, které vám nabízím: *Nenechte se zvíkat* krásnými řečičkami typu „ty to zvládneš“, „všechno to do bezvědomí znáš“, „přece mě v tom nenecháš“, „o nic nejde“, „jen jim něco řekneš“, „vždyť jde jen o deset minut“ apod. *Vyžádejte si týden času* (v krajním případě minimálně dvě hodiny, kdy si někam zalezete) a *svůj projev připravte*. Jak, to spolu postupně probereme.

Napadá vás, že situace není vždycky tak „zalatá sluncem“, jak popisují. Někdy se jedná o mimořádnou situaci, musíte vystoupit bez přípravy vedení loajalitou ke své organizaci. Dobrá, NENÍ-LI ZBYTÍ, „skočte do vody a plavte na ucho“, což v praxi znamená, mluvte bez přípravy. Avšak okamžitě po skončení vystoupení zajděte za organizátorem akce a upozorněte ho, jaké riziko všichni zúčastnění touto neprofesionalitou podstoupili. A vy že jste toto vstřícné gesto udělal naposledy, protože vám leží na srdci dobré jméno firmy. A své slovo příště dodržte.

Možná že zastáváte ve firmě významnou pozici a musíte často své spolupracovníky na nejrůznějších úrovních instruovat a inspirovat a přitom jste zjistil, že komunikace vážně, že vám ti lidé nerozumějí. Kolegové vás znají jako poctivého člověka a odborníka na svém místě, a proto jsou k vašim mluvním vystoupením shovívaví, tolerují vás jako filozofa. Cizí partneri však nechápou, oč vám jde, a reagují negativně. Takhle popsala svého šéfa jedna z mých klientek: „Když promluví, pak neřekne, co je cílem, ale začne popisovat cestu k němu, a blbě. To mě nadzdvihne a reaguji popuzeně. A když mluví na veřejnosti, tak vyrábí barokní souvětí, mluví vzletně, a pak už mu vůbec nikdo nerozumí.“ Nejste zahleděný do sebe a chcete proces dorozumění se spolupracovníky zlepšit. I vám pomohu.

Ovšem možná patříte mezi „otřískané“ veřejné mluvčí, vaše prezentace nebyvá ostudou a k předání sdělení obvykle dojde. Zároveň si však uvědomujete, že mluvený projev v sobě skrývá možnosti i úskalí. Cítíte, že v dnešní době nestačí schovat se za řečnický pult a „vymakané“ technické pomůcky. Že svoje posluchače neupoutáte, když budete dlouze a monotónně drmolit směsí informací. Předpokládám, že se chcete vymanit z té průměrné šedi, ve které tonou mnozí řečníci neoplývající ani špetkou tvůrčího zaujetí. Vaším cílem určitě není „řít všechno, moc se nelížit od ostatních řečníků, a být rychle zapomenut“. Chcete se stát skvělým řečníkem. Proto se ráda stanu vaší inspirátorkou v oblasti mluveného projevu.

Ano, můžete se stát skvělým řečníkem. Stačí pouze sledovat moje informace, hodně o nich přemýšlet a ještě víc pak prakticky zkoušet. Pro jistotu ještě jednou: *prakticky zkoušet*. Jedině tak budete schopni posoudit účinnost té či oné konkrétní rady. Některé postupy přijmete za své, jiné odvrhnete a další přizpůsobíte svým dispozicím a vnějším okolnostem. Důležité je, abyste se mohl opravdu svobodně rozhodnout pro nejvýhodnější možnost. Aby vaše volba nevyčázela z trpkého poznání, že to jinak nesvedete.

Schází vám najednou motivace? Vraťme se spolu jakoby na začátek: Čeká vás veřejné mluvní vystoupení. Chcete hovořit o něčem, co bezpečně znáte, čemu stoprocentně rozumíte, jste ve svém oboru odborníkem. Nebyla by škoda „ztráct body“ jenom proto, že vaše vyjadřování neodpovídá vašim vnitřním kvalitám?



Nebudte pohodlný, nevěřte na zázračné recepty a triky: kdyby existovaly, už dávno by všichni lidé kolem vás byli skvělými řečníky.

Jedno dobré vystoupení neobrátí váš život naruby. Ale celý přípravný proces vám otevře cestu k vzájemnému poznání a porozumění, prohloubí vaši citlivost pro pochopení složitosti světa, ve kterém žijeme, zvýší kulturu vašeho jednání. Mimochodem slovo *kultura* převzala čeština z latiny, kde je výchozím pojmem slovo „colo“, *vzdělávám roli polní*. Ovšem, jak píše Pavel Eisner, toto sloveso vyvinulo již v antické latině významy další, z nichž zvláštní váhu má význam *chovám v úctě*. Jak výmluvné, že? Můžete se tedy rozhodnout, že budete zvyšovat kulturu svého projevu i proto, že máte v úctě ty, s nimiž uskutečňujete své komunikační situace.

Jsem připravena, záleží pouze na vás.

Alena Špačková

7

Mluvit znamená tvořit

- ▶▶ Proč se na vystoupení připravovat
- ▶▶ Vnitřní a vnější technika
- ▶▶ Nejlepší motivací pro trénink je úcta a láska k posluchači

Rétorika nikdy nebyla, není a nebude pouhým řemeslem, vždycky se jedná i o umění přesvědčovat. Proto každý mluvní výkon v sobě zahrnuje dvě složky – tzv. vnitřní techniku (umění) a vnější techniku (řemeslo). Pokud má projev působit přesvědčivě, musí se tyto složky vzájemně doplňovat. Jedna bez druhé nemůže existovat, v ideálním případě jsou si rovné a posluchač je v našem projevu nerozliší, má jen dojem bezprostřednosti a přitom správnosti našeho jednání. Pojem vnější technika pochopíte, odpovíte-li si na otázku „Jak?“ S vnitřní technikou je to malinko složitější. Než se postavíte před posluchače, poctivě si odpovězte na otázky „Co?“, „Komu?“ a „Proč?“ Pokud si představíte svoje jednání jako jeden celek, třeba matematickou množinu, pak v ideálním případě jsou obě techniky rovnocennými podmnožinami této množiny zvané „Projev“. Vaše jednání působí harmonicky a vyrovnaně, přirozeně a nenásilně.

Ale jak je tomu v praktickém životě? Jsou např. lidé, kteří se pravidly mezilidské komunikace nikdy nezabývali, rétorika je pro ně jen cizí slovo, a přesto jsou s nimi druzí rádi, pozorně jim naslouchají, vycházejí jim vstříc. Mezi těmito lidovými řečníky jsou mnohdy i lidé s vadami řeči; to znamená, že vnější technika opravdu není vědomě trénovaná. Tito mluvčí ale její nedostatek dokonale nahradí ohromným vnitřním nábojem, který je živěn jasnou představou, že vědí, „co, komu a proč“ říkají. Množina, o níž byla řeč před chvílí, není menší, celek je zachován.

Jindy se sejdete s lidmi, kteří dostali projev „za úkol“, tudíž je vnitřního zaujetí pro věc pomálu. Jsou však vzděláni v rétorice, vědí, „jak na to“. Není pro ně problém plasticky zformulovat myšlenky v působivý projev, získávají své komunikační partnery řečí svého těla, mají vypěstovanou hlasovou a mluvní techniku... I když vnitřní technika je přítomna v menší míře, celkově svým vystoupením mluvčí zapůsobí pozitivně, protože celek množiny „projev“ opět zůstal zachován.

K fiasku dochází ve dvou případech:

Za prvé, když vnější technika řeči chybí v takové míře, že projev mluvčího je nesrozumitelný, neslyšitelný nebo nelogicky vystavěný. Pokud si vybavíte setkání s koktavým člověkem, uvědomíte si, jak komplikovaně probíhala vaše vzájemná komunikace. To je případ – vrátím se k přirovnání – kdy množina není celá, jedna z podmnožin je menší a druhá není schopna vyplnit celý prostor.



Nejrychlejší řešení nedostatečné vnější techniky: Jednorázově nebo opakovaně konzultujte svoje vystoupení s poradcem moderní rétoriky, a především poctivě nahlas trénujte.

Ke stejné neefektivní komunikaci dojde i v druhém případě, když se mluvčí pečlivě připraví, jeho výslovnosti se nedá nic vytknout, proškolil se i v neverbální

komunikaci, vypadá bezchybně, ale při vlastním výkonu je duchem nepřítomen a svoje poselství balí do prázdných frází. Jistě se vám vybaví vzpomínka na řečníka, který nesděloval, ale uspával nebo plamenně „mlátil prázdnou slámu“. Kde chybí lidská duše, schopnost vcítit se a pochopit druhé, kde se nedostává taktu a životního elánu, tam řečník prohrává.

Jedno je jisté. Vašeho posluchače nikdy nebude zajímat, jakou cestou jste se dobral výsledku. Zda na účinku vašeho projevu měla větší podíl vnější či vnitřní technika, budete vědět jenom vy a je jenom na vás, pro co se rozhodnete.

Nemyslete však, že jen vnější technika se dá trénovat. Vnitřní techniku rozvíjejte rovněž. Jak? Rozněcujte svou emocionální vzrušivost, obrazotvornost a představivost. Nestyďte se hrát si jako děti „na něco“, vyprávějte dětem pohádky, vypracujte si herecké monology. Pěstujte květiny, chovejte domácí zvířata a snažte se jim porozumět. Je pravda, že vnitřní technika se nedá popsat pravidly, přikázaty, přesně zkontrolovat. Jde o to opravdově chtít předat svou myšlenku druhým lidem, otevřít se, najít v sobě vnitřní zdroje síly, které jsou v každém člověku. Je to kouzlo, pro které za vámi lidé půjdou a díky němuž se uskuteční ono mezilidské *sdílení se*.

1.1 Hlavní zásady pro mezilidskou komunikaci

- ▶▶ Za všech okolností se snažte svým mluvním jednáním budovat **vyvážený vztah se svým posluchačem**. Což v praxi znamená, že hodnota věcných informací v kombinaci s potěšením z vašeho vystoupení musí být pro posluchače větší než hodnota času, energie a pozornosti jím do komunikační situace vložená.
- ▶▶ **Za úspěch** komunikační situace **je vždycky zodpovědný mluvčí**. Posluchač je takový, jaký je.
- ▶▶ **Nezapomínejte, že nelze nekomunikovat. Vaše vystoupení začíná ve chvíli, kdy vás může posluchač spatřit – tedy nikoli až s vaším prvním slovem proneseným na řečništi, a končí, až se posluchači ztratíte ze zorného pole. Proto si kontrolujte vzhled a řeč těla např. i ve chvíli, kdy jako účastník panelové diskuse právě nehovoříte a „jen“ sedíte za řečnickým stolem.**
- ▶▶ Základní požadavky na úspěšnou komunikaci: **stručnost a výstižnost**. Celý proces přesvědčování chápejte jako neustálý boj o posluchačovu pozornost. Ta je největší po dobu prvních asi dvaceti vteřin vašeho vystoupení.
- ▶▶ Začátek se naučte bezpečně z paměti a neimprovizujte, protože **co je na začátku, působí nejsilněji**. Kdybyste uprostřed své prezentace něco zapomněl, hloupě se přeřekl apod., nevadí to tolik, jako v závěru vystoupení. Druhá nejvyšší míra posluchačovy

pozornosti připadá právě na zakončení projevu. Protože **konec si posluchač nejdéle pamatuje**, vložte do něj věcné shrnutí a emotivní výzvu. Stejně jako úvod se ho naučte z paměti.

- ▶ Dnes více než kdy dřív platí komunikační zákon: **Vícekanálová informace je působivější**. Proto používejte názorné pomůcky. Posluchač 21. století potřebuje nejen slyšet, ale i vidět.
- ▶ **Co se vymyká průměru**, to si posluchač zapamatuje *spíše*. Proto svoje sdělení doplňte i jiným možným pohledem na probíraný problém. Tímto postupem také respektujete názorovou svobodu posluchače.
- ▶ Sdělení s **emocionálním nábojem** si pamatujeme lépe. Protože rétorické argumentaci jde o působení nejenom na rozum, ale také na celé lidské chování a jednání vůbec, uplatňují se v ní významnou měrou i argumenty související s vžitými hodnotami, normami, city, morálkou, tradicí, se skutečnými nebo předpokládanými vlastnostmi publika. Nebojte se proto své názory v prezentaci dokládat konkrétními příklady, nebraňte se hlasové modulaci.
- ▶ Nemá-li váš posluchač písemné podklady, zaměřte se na tři čtyři hlavní body a vynechte detaily. Jen tak si může zapamatovat hlavní poselství vašeho sdělení a neodejde z vašeho vystoupení s mlhavou představou „čehosi“. Platí totiž komunikační zákon **Když A něco řekne, B si pamatuje jen část**.
- ▶ Ve své argumentaci pojmenujte něco, co vás s posluchačem spojuje (stejná praxe, vzdělání, prostředí, příhoda, handicap...). Jestliže platí **„Chceme-li, aby posluchač přijal novou myšlenku, uveďme nejprve tu, které už důvěřuje“**, pak můžete také připomenout něco, čemu už důvěřuje (doložená fakta, přirovnání, přísloví, odkaz na spolehlivé vztahy při minulých spolupracích...).

Upevňujete-li vztah se svým posluchačem, pak určitě využívejte následující prostředky nepřímého ovlivnění:

1. Oslovení

Určitě své auditorium oslovte v úvodu a na konci projevu, protože posluchačova pozornost je právě v těchto chvílích nejvyšší. Opakovaně oslovte tehdy, kdy sdělujete klíčovou informaci a potřebujete, aby si ji posluchač zapamatoval.

Ovšem ve snaze udržet posluchačovu pozornost neoslovujte v každé druhé větě, pak by oslovení plnilo funkci pouhé interpunkce (soudružky a soudruzi, musíme se rozhodnout ještě dnes, protože když se rozhodneme až zítra, soudružky a soudruzi, bude už pozdě, soudružky a soudruzi).

Jestliže vám jakékoli přímé oslovení připadá v dané komunikační situaci příliš oficiální, pak ho nevynechávejte, ale nahraďte hned v první větě zájmem „vy“ (rád bych **vám** vysvětlil...).