

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici
Fakulta humanitných vied

Jana Klincková

**Verbálna komunikácia
z pohľadu lingvist(i)ky**

Banská Bystrica 2008

Recenzovali

prof. PaedDr. Vladimír Patráš, CSc. ,

doc. PhDr. Ján Bosák, CSc.

Obálku navrhol a realizoval Ing. Rudolf Legel, CSc.

Publikáciu technicky upravil doc. RNDr. Pavel Šůra, PhD.

Vydala Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici,

Fakulta humanitných vied, 2008

Vytlačili Bratia Sabovci, s.r.o., Zvolen

Publikácia vychádza s finančnou podporou Vyšehradského fondu.

© Jana Klincková, 2008

ISBN 80-XXXXXXXXXX

Obsah

Na úvod.....	5
1 Komunikácia	9
1.1 Komunikačný systém.....	12
1.2 Informácia a kódovanie	14
1.3 Komunikačné modely	15
1.4 Komunikačné ciele	21
1.5 Komunikatívne funkcie	22
1.6 Komunikačné kanály	28
1.7 Postoje a vzťahy v komunikácii	32
1.8 Komunikačné problémy	34
2 Verbálna komunikácia.....	42
2.1 Pojmy a ich charakteristika.....	42
2.2 Pragmatika a interakcia v lingvistike.....	52
2.3 Jazyk v komunikácii.....	53
2.4 Diskurz ako pojem interdisciplinárne chápanej komunikácie ...	55
2.5 Priama a nepriama komunikácia	59
2.6 Verbálna manipulácia a jazyková obrana.....	64
2.7 Metakomunikácia.....	68
2.8 Neverbálne prostriedky v komunikácii	69
3 Gramatika v komunikácii	73
4 Kontext a kontextové modality	87
5 Efektívna komunikácia	91
5.1 Počúvanie.....	94

5.2 Komunikačné zlozvyky	98
5.3 Otázky.....	100
5.4 Odpovede	105
5.5 Rozhovor	108
5.5.1 Štýly v rozhovore.....	111
5.5.2 Komunikačné roly a rečové registre	114
5.5.3 Prekážky v rozhovore.....	115
5.5.4 Spätná väzba	117
5.5.5 Griceove konverzačné maximy	121
5.6 Presviedčanie	125
6 Prezentácia, prezentačné zručnosti	128
8 Na záver úvaha o budúcnosti verbálnej komunikácie	137
9 Slovník pojmov použitých v publikácii	139
Zoznam bibliografických odkazov	147

*Genialita v komunikácii je schopnosť byť
celkom úprimný a zároveň ohľaduplný.*
John Powel

Na úvod

Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky sa zaoberá otázkami, ako efektívne využiť jazyk v procese dorozumievania. Vzhľadom na známe a opodstatnené rozlišovanie komunikácie podľa sféry jej využívania – oficiálna, pracovná versus neoficiálna, súkromná, pokladáme za potrebné povedať už na začiatku, že v publikácii sa venujeme len pracovnej, formálnej komunikácii. Rozhodli sme sa tak preto, lebo ju pokladáme za dôležitú súčasť tradične chápaných sociálnych kompetencií, medzi ktoré patrí aj schopnosť tímovej práce, kompetentné zvládnutie konfliktov alebo krízových situácií a i.

Iste by bolo zaujímavé venovať sa aj neformálnej komunikácii, pretože má svoje špecifiká, vyžaduje si iné kritériá hodnotenia a odlišný uhol pohľadu pri využívaní komunikačných zručností. V súčasnej teórii komunikácie sa pre tieto schopnosti a zručnosti používa pomenovanie „mäkké zručnosti“ (*soft skills*), utvorené analogicky k pomenovaniu „tvrdé zručnosti“, ktoré sú zaužívaným pomenovaním pre odborné vedomosti. „Mäkké zručnosti“ sa opierajú o poznatky emocionálnej inteligencie, pričom prirodzene v konkrétnych otázkach je relevantný lingvistický a komunikačný prístup.

Verbálna komunikácia v oficiálnej (pracovnej) sfére môže mať hovorenú a písomnú formu. Na prvý pohľad by sa mohlo zdať, že v prípade spoločného komunikačného zámeru zásadný rozdiel medzi napísanou a prednesenou správou nie je, opak je však pravdou. Hovorený a písomný prejav sa líšia nielen tým, že pri prvom z nich možno využívať, napr. celú škálu paralingválnych prostriedkov (hlas,

intonácia, tempo, pauza a i.), spätnú väzbu a neverbálne prostriedky, ale aj tým, že písomný prejav je precíznejší vo výbere slov a dokonalejší vo formulácii myšlienok. Samozrejme, písomné komunikáty sa ďalej diferencujú podľa funkcií, ktoré plnia, na štýly a žánre, ku ktorým sa radia a pod. Ďalšie zásadné rozdiely si vyžadujú ďaleko väčší priestor, než aký máme k dispozícii.

Úvahy o bazových otázkach verbálnej komunikácie sa týkajú predovšetkým problémov ako hovoriť, aby sme pôsobili kompetentne, presvedčivo, ale aj zaujímavo a pre účastníkov komunikačného procesu tiež obohacujúco. Takto ponímaná verbálna komunikácia si kladie za cieľ priblížiť základné pojmy z oblasti teórie komunikácie, poukázať na to, ako je pre pochopenie komunikačného zámeru nevyhnutné koncipovať, štruktúrovať a kódovať informácie, ale aj to, ako schopnosť efektívne komunikovať možno využiť v konkrétnych komunikačných situáciách.

Kompozičné členenie publikácie je dôsledkom jej pragmatickej koncepcie. V kapitole o verbálnej komunikácii sa venujeme najmä interpretáciám pojmu komunikácia a ďalším kľúčovým pojmom, s ktorými v texte pracujeme. Vzhľadom na terminologickú bohatosť pojmov pri jednotlivých funkciách bolo potrebné stotožniť sa s niektorými z nich, a bez vážneho dôvodu nerozširovať existujúce synonymické rady. Máme na mysli napr. pojmy autor – expedient – komunikátor – produktor – vysielateľ – hovoriaci, adresát – percipient – komunikant – receptor – prijímač – počúvajúci atď.

Pragmaticky orientované chápanie komunikácie je vhodné a účelné aj preto, lebo hovorená verbálna komunikácia predstavuje v súčasnosti priestor na kreovanie teórie hovoreného jazyka, možno ako aplikovanej lingvistiky. Za jeden z dôležitých signálov pri týchto úvahách pokladáme

skutočnosť, že v komunikácii využíva odlišný výrazový repertoár jazykových prostriedkov.

Pragmatickú orientáciu publikácie ovplyvnil tiež fakt, že verbálna alebo jazyková komunikácia je už (konečne) súčasťou niektorých vysokoškolských študijných programov. Pokladáme totiž za dôležité, aby študenti mali k dispozícii publikáciu, ktorá im bude sprievodcom v interdisciplinárne rozkošatenom predmete, akým verbálna komunikácia nesporne je.

Pripraviť takýto titul bolo pre mňa výzvou aj napriek tomu, že v súčasnosti sa o komunikácii hovorí veľmi veľa a temer denne sa na pultoch kníhkupectiev objavujú nové tituly z tejto oblasti. Ponúkajú vypracované teórie, modely, tréningy a cvičenia na to, ako riešiť konkrétne komunikačné situácie, napr. ako urobiť dobrý dojem, ako riešiť konflikty, ako začať rozhovor a pod. Ich autori predstavujú dokonalé návody, ktoré pri dostatočnej materiállovej databáze aj pomáhajú riešiť takéto situácie. Vo väčšine prípadov však ide „o manažovanie slova“ v procese komunikácie ako o to, naučiť komunikujúceho zvoliť si zodpovedajúce slovo, slovné spojenie, či výpoveď a ešte poznať aj ich hodnotu.

Mojou snahou bolo predstaviť komunikáciu ako proces, do ktorého vstupuje každý, kto chce niekomu niečo oznámiť, a je úspešný, ak vie, čo má so slovom a výpoveďou urobiť pre to, aby dosiahol svoj zámer. Čitateľ predkladanej publikácie si môže zvoliť štartovací blok na dráhe prvej úrovne a osvojiť si pojmoslovie a kľúčové pojmy komunikácie, alebo – súc už empiricky pripravený – si môže listovať v kapitolách o verbálnej komunikácii, kde sa dozvie, čo možno od slova a výpovede očakávať a ako s nimi pracovať.

V poslednej tretine sú zakomponované mäkké komunikačné zručnosti, pretože schopnosti pýtať sa, tvoriť odpovede, aktívne alebo reflexívne počúvať a pod. sú predpokladmi úspešnej komunikácie. Publikácia

Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky chce v koncíznosti poskytnúť komplexný pohľad na jazyk v rečovej komunikácii.

Finálnu podobu získala táto práca zásluhou starostlivého prečítania rukopisu a cenných pripomienok a poznámok recenzentov prof. PaedDr. Vladimíra Patráša, CSc. a doc. PhDr. Jána Bosáka, CSc., ktorým patrí moje úprimné poďakovanie.

Taktiež som vdáčna všetkým, ktorí ma akokoľvek podporovali pri písaní tejto publikácie.

Autorka

1 Komunikácia

Prirodzenou súčasťou spoluzitia ľudí je jazyková alebo rečová komunikácia, ktorá patrí medzi jednu z foriem medziľudských prejavov. Slovo komunikácia pochádza z latinského slova *communicare* a znamená raďiť sa, komunikovať alebo diskutovať s niekým. Pôvodný význam tohto slova bol spoločná účasť (*communicatio*), pozostáva z dvoch slov „com” a „unio”, čo znamená spojenie k jednote. Komunikovať znamenalo spoločne sa na niečom / na nejakej činnosti zúčastňovať. Odvolávajúc sa na latinský pôvod slova podobne definoval komunikáciu K. Hausenblas (1971), ktorý chápal komunikáciu ako *„obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu”*. Komunikácia sa charakterizuje tiež ako prenos a výmena informácií alebo nadobúdanie znalostí, je to proces vzájomnej výmeny informácií medzi ľuďmi.

Komunikácia je sociálny jav a psychológia ľudskej komunikácie prináša dostatok poznatkov a príkladov na to, ako si vytvárame skutočnosť na základe komunikácie. Zaoberá sa tiež tzv. komunikačnou emisiou ako aj „absenciou“ princípu reciprocity pri náhodnom prerušení komunikačného okruhu (Vybíral, 2000, s. 19 – 22).

Pri komunikácii teda nejde len o odovzdávanie a prijímanie informácií, ale aj o (aktívnu) účasť na tejto činnosti. Zúčastniť sa komunikácie znamená aj prežívať tento proces a uvedomiť si, aký emocionálny stav v nás výmena informácií vyvoláva. Táto skutočnosť však neznamená, že s informáciou súhlasíme alebo sa s ňou stotožňujeme. Osobná zainteresovanosť účastníkov komunikácie na jej priebehu ovplyvňuje vývoj komunikácie a zároveň robí ich zodpovednými za jej výsledok. Za komunikáciu sú zodpovední všetci jej účastníci a prebieha i vtedy, keď s hovoriacim nesúhlasíme alebo keď mlčíme. Svojou priamou, ale aj

nepriamou účasťou v komunikácii ju ovplyvňujeme a prispievame k jej priebehu, ale komunikácia ovplyvňuje aj nás, účastníkov komunikácie. Jednou z podôb komunikácie je jazyková komunikácia, ktorá sa definuje ako sprostredkovanie informácií rečou.

Komunikácia je sociálny jav¹ (sociálna komunikácia), pri ktorom ide o odovzdávanie a prijímanie informácií v konkrétnom prostredí, využívajúc vhodný komunikačný kanál a zvolený prostriedok (médium) a dohodnutý kód s verbálnou a/alebo neverbálnou podstatou. Spravidla sa o komunikácii hovorí ako o rozhovore alebo o konverzácii, čo spôsobuje dialogická podoba hovorenej komunikácie. Dialóg v komunikácii je vlastne verbálna interakcia, ktorá prostredníctvom replík komunikujúcich, usporiadaných do sekvencií, odráža interaktívnosť komunikácie. Dialóg môže byť reálny, t. j. založený na skutočnom striedaní aktívnych a pasívnych komunikačných rolí, a dialóg fiktívny, pri ktorom sa hovoriaci snaží vzbudiť dojem prirodzeného dialógu, štylizovať bezprostredný kontakt komunikujúcich používaním niektorých typických, dialogických prostriedkov (Kořenský, 1988). Teória dialógu a konverzačná analýza v súčasnosti poskytuje dobré teoretické východiská nielen na modelovanie komunikátov vhodných pre náročné komunikačné udalosti, ale aj na interpretáciu dialogickej komunikácie. Jazykom v komunikácii sa zaoberá aplikovaná lingvistika.

¹ Vzhľadom na to, že v publikácii sa venujeme verbálnej komunikácii, pokladáme za menej dôležité používať, a tak zdôrazňovať atribút „sociálna“ komunikácia vo vzťahu ku komunikácii ľudí. Neznamená to však, že pojem *komunikácia* nemôže byť vhodne použitý na „dorozumievanie sa“ živočíchov, na prenos dát v informatike, ako komplexné pomenovanie pre vysielanie signálov v doprave a pod. Základný rozdiel medzi sociálnou komunikáciou a komunikáciou v inej sfére objektívnej skutočnosti je vo využívanom komunikačnom systéme a v prostriedkoch komunikácie.

Charakter komunikácie ovplyvňujú viaceré faktory (napr. J. Mistrík, 1999, hovorí o vektoroch komunikácie). K relevantným faktorom zaradujeme:

1. komunikačný zámer, napr. oznámenie, výzva, presviedčanie a pod.
2. komunikačná stratégia, ktorá korešponduje s komunikačným zámerom a komunikačnými cieľmi,
3. komunikačná sféra, napr. verejná alebo súkromná, oficiálna alebo neoficiálna,
4. účastníci komunikácie a ich charakteristika, napr. jednotlivci – kolektív ► interpersonálna, verejná alebo skupinová (vyučovací proces), resp. masová (noviny, televízia, rozhlas, internet), pričom interpersonálna komunikácia je z nich najviac efektívna a má svoje opodstatnenie aj vo vážnych a krízových komunikačných situáciách, hoci je náročná na prípravu a na etiku.
5. účastníci komunikácie môžu byť konkrétni alebo anonymní, prítomní alebo neprítomní,
6. osobitný model pracovnej komunikácie predstavuje hierarchická komunikácia vo firme a obchodná komunikácia,
7. ako nástroj komunikácie môže byť funkčne a pragmaticky využitý verbálny (jazykový) prostriedok alebo neverbálny signál, často zjednodušene označovaný ako reč tela.

Uvedené faktory v rôznej miere ovplyvňujú priebeh a charakter komunikácie a ich aplikáciou je možné hovoriť o ďalších druhoch komunikácie. Napr. proxemika vstupuje do komunikácie rozlišovaním horizontálnej (partnerskej) a vertikálnej (autoritatívnej, napr. šéfskej, rodičovskej) komunikácie.

1.1 Komunikačný systém

P. Watzlawick (1999) hovorí o komunikačnom systéme, vybudovanom na piatich axiómach komunikácie:

1. Človek nemôže nekomunikovať.
2. Komunikácia má obsahový a vzťahový rozmer.
3. Charakter vzťahu komunikujúcich určuje intencia.
4. Komunikáciu tvorí digitálna a analógová modalita.²
5. Medziľudské komunikačné procesy sú buď symetrické, alebo komplementárne.

Je prirodzené, že napriek oficiálnosti komunikačnej sféry aj v pracovnej komunikácii si treba budovať partnerský, kolegiálny vzťah a mať na pamäti, že každý sa rád niečo naučí, nerád sa však dáva poučovať.

J. Adair (2004, s. 18n) charakterizuje komunikáciu ako proces, pri ktorom dochádza k výmene významov medzi ľuďmi prostredníctvom použitia dohodnutej sústavy symbolov. Pri komunikácii sú implicitne prítomné 4 kľúčové prvky, pričom súčinnosť ďalších obligatórnych alebo fakultatívnych sprievodných elementov sa nevylučuje (pozri vektory komunikácie v komunikačnej schéme na obr. 3):

1 Spoločenský kontakt znamená, že osoby, ktoré komunikujú, musia byť vo vzájomnom kontakte, pričom kontakt môže byť bezprostredný,

² Digitálna komunikácia je síce komplexná a logická, chýba jej však sémantika. Jej stúpenci zastávajú názor, že kto sa nedokáže vyjadrovať v číslach, nevie, o čom hovorí. Analógová komunikácia má síce sémantický potenciál, absentuje však jednoznačná logická syntax.

nepriamy alebo sprostredkovaný, napr. pri použití telefónu, faxu, počítača, ale aj filmu, videa a i. Komunikácia potrebuje kontakt, komunikáciou sa vytvárajú vzťahy.

2 Spoločné médium znamená, že obe strany, ktoré sa zúčastňujú na komunikácii, používajú spoločný jazyk alebo iný dohodnutý spoločný dorozumievací prostriedok (napr. znakovú reč, neverbálne signály, iný dohodnutý kód). Jazyk je pre ľudí hlavným spoločným komunikačným médiom. Jazyková komunikácia sa pokladá za základný prostriedok ľudského spoločenského styku v štandardných komunikačných udalostiach. Neverbálna komunikácia je síce dôležitý, ale len pomocný a komplementárny systém komunikácie, ktorý je vedome alebo podvedome synchronizovaný s jazykovou komunikáciou. Špecifickou formou komunikácie s primárnym využitím neverbálnych prostriedkov je napr. posunková reč.

3 Optimálny prenos znamená, že správa je vyslaná jasne a zrozumiteľne. Rozumieme tým odstránenie rušivých fyzických prekážok v komunikácii, ale aj schopnosť vhodného výberu jazykových prostriedkov. Polysémia, synonymia a homonymia síce robia komunikáciu zaujímavejšou a prítiažlivejšou, ale vysoká pravdepodobnosť výskytu nežiaducich konotácií môže spôsobiť nezrozumiteľnosť informácie.

4 Porozumenie znamená, že správa musí byť prijatá, správne pochopená a náležite interpretovaná. Komunikácia je dialóg, čo znamená, že účastníci komunikácie majú záujem byť aktívnymi účastníkmi tohto procesu. Chcú komunikovať, chcú rozumieť tomu, o čom sa hovorí a chcú poznať pravý význam povedaného.

Vzhľadom na to, že porozumenie je nielen dôležitým prvkom v komunikácii, ale aj ukazovateľom komunikačnej kompetencie komunikujúcich, porozumenie a pochopenie zo strany percipienta je signálom efektívnosti

komunikácie. Spoľahlivým nástrojom na zisťovanie účinnosti správneho pochopenia a správnej interpretácie informácie je spätná väzba.

1.2 Informácia a kódovanie

Kódovanie je transformácia výrazových (lexikálnych a syntaktických) prostriedkov do vhodných kódov, ktoré zodpovedajú komunikačným zámerom komunikujúcich. Za vhodný kód pokladáme taký jazykový prostriedok, ktorý optimálne sprostredkúva obsah informácie, a harmonizuje s komunikačnou stratégiou komunikujúcich³.

Základným prvkom komunikácie je informácia. Informáciu vysiela expedient s použitím vhodného alebo dohodnutého kódu, a to verbálne (slovom), ale aj neverbálnymi signálmi (intonáciou, gestikuláciou, mimikou atď.). Informácia je sociálne podmienený psychický myšlienkový obsah, ktorý v procese kódovania, čiže transformácie obsahu informácie nadobúda jazykovú podobu výpovede. Informácia je to, pre čo sa komunikácia koná, je to, čo zmenšuje našu neistotu o veciach a javoch nášho prostredia a umožňuje nám účelnejšie sa správať (Ondruš – Sabol, 1981, s. 30, 33). Informácia má vecnú a emocionálnu stránku. Pomer medzi emocionálnosťou a vecnosťou závisí od expedienta (vysielateľa) a jeho strategického a komunikačného zámeru. Ovplyvňujú ho aj iné determinanty, a to najmä percipient (príjemca) s jeho osobnostnými vlastnosťami a prostredie, v ktorom sa komunikácia uskutočňuje.

³ Denotácia (lat. *denotatio* = vyznačiť, ukázať) hovorí o tom, čo slová znamenajú. Denotáty sú objektivizované úzom. Niekedy sa pokladajú za objektívne. Konotácia je individuálne dotváranie obsahu informácie, pri konotácii sa len zriedkavo môžeme s niekým celkom zhodovať. Konotácie sú subjektívne.

Úspešná komunikácia je charakteristická tým, že expedient formuluje svoje myšlienky jasne a zrozumiteľne, čiže tak, aby mu percipient rozumel. Pri kódovaní informácie expedient volí také výrazové prostriedky, ktoré umožňujú jednoznačné dekódovanie a pochopenie vecnej a emocionálnej stránky informácie. V komunikácii, ktorej cieľom nie sú slovné kalambúry⁴, metafory alebo zahmlievanie komunikačného zámeru, je pomer medzi obsahom a emocionálnym príznakom informácie u percipienta totožný alebo veľmi blízky s týmto pomerom u expedienta. V skutočnosti komunikácia nie je vždy jednoznačná, pretože na prenose informácie súčasne participuje viacero faktorov. To znamená, že okrem slov, ktoré sú nositeľmi logického a vecného obsahu, priebeh komunikácie ovplyvňuje aj zvuková (fonetická) stránka hovoreného prejavu (intonácia, frázovanie, pauzy, tempo reči, rytmus, intenzita hlasu) a neverbálne súčasti a signály (gestika, mimika, haptika, posturika, kinetika, vizika, proxemika, olfaktorika), kontext a (ko)situácia, zvolené médium a iné.

1.3 Komunikačné modely

Ďalšie prístupy k modelovaniu komunikácie ako procesu dokazujú, že predstaviť si komplexný komunikačný model nie je jednoduché. Zároveň platí, že nový pohľad na komunikáciu môže byť obohacujúci pre pojmoslovie a typológiu tradičnej systémovej lingvistiky.

R. Craig (1999, 2007) delí teoretické modely komunikácie na tzv. konštitutívne a transmisné.

Transmisné modely predpokladajú, že základné komunikačné elementy, akými sú napríklad odlišné individuality, vlastné zmýšľanie, cíte-

⁴ Kalambúr je slovná hra založená na zvukovej podobnosti alebo totožnosti významovo rozličných pomenovaní (Slovník cudzích slov, 1997, s. 436).

nie a technické prostriedky (spoločné kódy, formy prenosu a pod.), musia byť pevne stanovené ešte pred komunikačnou udalosťou. Tento model konceptualizuje komunikáciu ako proces, v ktorom sú obsahy kódované, prenášané a dekódované.

Vo všeobecnosti sa na charakteristiku komunikácie často využívajú práve variácie transmisného modelu.

Konštitutívny model naopak predpokladá, že jednotlivé elementy komunikácie, skôr než budú postupne stanovené, sú reflexívne konštituované už vnútri samotného komunikačného aktu. Tento model konceptualizuje komunikáciu ako proces, ktorý produkuje a reprodukuje akceptované významy.

V teórii komunikácie sa v súčasnosti uprednostňuje alternatívny konštitutívny model. Komunikácia v tomto zmysle sa chápe ako nevyhnutný a trvalý proces, ktorý symbolicky utvára a pretvára našu personálnu identitu, sociálne vzťahy a formuje spôsoby, odrážajúce uvedené sociálne javy. L. Tkáčik (2007) sa nazdáva, že problémom už nie je len získanie čo najmenej odcudzeného alebo deformovaného významu, ale skôr komplex morálnych a politických momentov. Komunikačné pole sa rozširuje o aspekty tvorby a vyjednávania významov vnútri spoločnosti.

Súčasná teória komunikácie podľa R. Craiga (2007) sa zakladá na siedmich tradičných teóriách o komunikácii. (Autor používa termín „tradicia“).⁵ Samotné konštatovanie, že v komunikácii dochádza ku kooperácii prvkov a javov viacerých vedeckých východísk, poukazuje na to, že komunikácia predstavuje komplikovaný proces a pokúsiť sa o jej kom-

⁵ Theorizing Communication: Readings Across Traditions is the first collection of primary-source readings built around seven traditions of communication theory - rhetorical, semiotic, phenomenological, cybernetic, sociopsychological, sociocultural, and critical.

plexnú charakteristiku nie je jednoduché. Preto komunikácii venujú pozornosť nielen vedné odbory, u ktorých sa to predpokladá vzhľadom na to, že sa venujú jazykovému znaku a jeho významu, napr. lingvistika (rétorické korene, diskurz) a semiotika (význam a znak). Svoje opodstatnenie v komunikácii totiž majú aj tézy, pojmy a výroky zo psychológie (komunikácia je interakcia), kulturológie (sociálny jav a norma), kybernetiky (termín informácia) a filozofie (ontologická koncepcia dialógu).

Prvou tradíciou, ktorá má vplyv na charakter komunikácie, je rétorika. Za najstarší model komunikácie pokladá klasickú rétoriku, ktorú z pohľadu súčasnej filozofie možno chápať ako umenie vedenia diskurzu.

Teória kybernetiky predstavuje druhú tradíciu, pretože práve ona konceptualizuje komunikáciu ako komplexný informačný proces, fungujúci v duchu konštitutívneho komunikačného modelu.

Treťou tradíciou je semiotika, pretože do semiotiky patria javy, ktorých „ignorovanie“ spôsobuje komunikačné problémy a majú za následok nedorozumenia. K takýmto situáciám dochádza vtedy, ak medzi znakmi a ich významom, medzi štruktúrou znakových systémov a partikulárnymi spôsobmi ich použitia či nepoužitia nie je súlad. V tomto prístupe ide o tradíciu odvolávajúcu sa na amerického pragmatika Ch. S. Peircea, ktorá analyzuje kognitívne a mentálne znakové funkcie ako bázu pre typickosť medzi rôznymi typmi znakov (ikon, index, symbol) a dimenziou semiózy (syntaktika, sémantika, pragmatika). S tým súvisí saussurovský prístup, skúmajúci systematickú štruktúru jazyka, ktorý neskôr viedol k štrukturalistickým a postštrukturalistickým teóriám.

Štvrtou tradíciou je sociálna psychológia, pretože sociálno – psychologický prístup všeobecne chápe komunikáciu ako proces interakcie a ovplyvňovania, a napr. teória kognitívnej disonancie (L. Festinger, 1957)

je postavená na údajnej kontradikcii medzi vyjadrenými očakávaniami a dianím.

Sociokultúrna tradícia sa odvoláva na sociologické a kultúrno – antropologické myslenie minulého storočia. Komunikačné problémy podľa nej spôsobuje sociálna diverzita, komplexné závislosti, veľké zmeny a pod. Jej základným relevantným zistením je, že spoločnosť existuje nie z komunikácie, ale v komunikácii.

Kriticko – hermeneutický prístup je šiestou tradíciou a definuje komunikáciu ako reflexívny a dialektický diskurz zložitý spletený z kultúrnych a ideologických aspektov moci, útlaku a sociálnej emancipácie. Je dôležité podotknúť, že v jeho kontexte sa už samotná kritická reflexivita javí ako produkt dialógu. Reflexívne *ja* tu je dialogicky konštituované prostredníctvom konfrontácie s druhými a s ich pozadím. „Nové *ja*“, ktoré emerguje z dialogického stretnutia s druhým, nie je „*prirodzeným biografickým ja*“, ktoré naraz samo seba identifikuje ako konkrétnu osobu vzťahujúcu sa k druhým osobám, ale je vnímané ako bytie vo vzťahu k druhým (osobám) vnútri týchto kontextov. Na základe takéhoto pohľadu je sebakonštituovanie reálne spojené so skúsenosťou iných osôb, pričom nie je redukované na ich výtvor, prípadne na pôsobenie nejakej odlišnej transsubjektívnej sily. Osoba je „profilovaná“ práve cez stretnutie s druhým. Je konštituovaná reflexívnou diferenciáciou od svojho pozadia či kontextu. Proces je iniciovaný, usmerňovaný a tvarovaný perspektívou druhého. Druhá osoba je podstatným faktorom vo vlastnom osobnom procese stávať sa reflexívnou. Podľa toho *ja* nie je podradené, či produkované druhým, ale obsahuje v sebe schopnosť reflektovať dialogickú skúsenosť a vlastné rekonštituovanie cez takúto skúsenosť. Tento prístup pripisuje v procese utvárania osobnej identity ústrednú úlohu reflexívnosti. S dopĺňujúcimi komentármi a vysvetleniami

by sme sem mohli situovať aj J. Habermasa a jeho koncept komunikatívneho konania či viaceré postmoderné prístupy.

Siedmou tradíciou je fenomenologická teória, ktorá začína nazerať na komunikáciu ako na dialogickú skutočnosť. Pre fenomenológiu je základom komunikácie spolubytie s druhými v spoločne akceptovanom, no odlišne skúsenostne utváranom životnom svete. Esencia nášho bytia nemôže byť oddelená od interpretatívneho sebaepochopenia, ktoré sa vyjavuje v myslení času ako v zaujatí partikulárnym svetom, v ktorom sa nachádzame. Vplyv tohto prístupu môžeme vidieť v existencionalistických, hermeneutických a aj postštrukturalistických teóriách, ktoré začali klásť dôraz na dialóg (prípadne multimonológ). Dialóg v týchto teóriách sa už nepokladá za formu primárnej emisie existujúcich vnútorných významov, ale sa chápe ako nástroj porozumenia.

Motivácia v komunikácii

Motivácia komunikovať je vlastná každému človeku, hoci jednotlivec vstupuje do komunikácie s rôznym stupňom motivačnej intenzity. Chuť komunikovať ovplyvňujú rôzne okolnosti, ako napr. sympatie k percipientovi, únava expedienta, znalosť jazyka, predpokladaný stupeň porozumenia alebo primárna potreba komunikujúceho odovzdať niekomu informáciu. Z. Vybíral (2000, s. 24) pokladá motivácie komunikovať za latentné, skryté funkcie komunikácie. Možno vymedziť nasledovné motivácie:

- **kognitívna motivácia** je základná motivácia, ktorá má korene v tom, že komunikácia je sociálny jav alebo interpersonálna interakcia. Pri kognitívnej motivácii ide o odovzdávanie

informácií a to najmä vtedy, keď potrebujeme niekomu sprostredkovať svoj názor, resp. sa chceme o niečom poradiť;

- kontaktná motivácia úzko korešponduje s kontaktnou (fatickou) funkciou a odráža potrebu komunikanta patriť niekam a vytvárať vzťahy;
- seba potvrdzovacia motivácia je dôležitá pre samotných komunikujúcich, pretože slúži najmä na potvrdzovanie vlastného sebavedomia a vlastnej identity;
- adaptačná motivácia je charakteristická tým, že komunikujeme preto, aby sme hrali svoje úlohy, pričom sa prispôbujeme rolovým stereotypom, signalizujeme svoju konformitu, sociálne sa integrujeme a prispôbujeme okoliu preto, aby nás ostatní neodmietali;
- presilová komunikácia sa vyznačuje potrebou upútať na seba pozornosť, predviesť sa, či vyniknúť pred druhými, v komunikácii dokázať svoju prevahu nad ostatnými komunikantmi,
- existenciálna motivácia komunikovať sa hlási vtedy, keď chceme odohnať nudu alebo depresiu,
- pôžitkárska motivácia slúži na rozptýlenie, zábavu, často ako únik od starostí.

Za motiváciu sa pokladá tiež škandalizovanie, konšpirácia, zavádzanie, zahladzovanie stôp a i.

Psychológia komunikácie sleduje poruchy v procese komunikácie (napr. to, že informácii často priradujeme významy, ktoré v nej vidíme, či

tušíme, na ktoré sme zvyknutí, ktoré sú pohodlnejšie a to podľa toho, ako sme momentálne psychofyzicky naladení), všíma si a rieši použitie komunikačných zlozvykov a budovanie komunikačných bariér, a to jednak na strane expedienta, ktorý občas komunikuje podľa vzorca „*oni pochopia, ako to myslím*“, i na strane percipienta – *viem, čo tým myslí a čo tým chce povedať*. Dôsledkom takejto komunikácie je komunikačný omyl.

Komunikačné šumy a komunikačné bariéry pokladáme za prekážky v komunikácii, ktoré sa snažíme odstrániť, alebo aspoň minimalizovať ich účinok. (Elimináciou komunikačných bariér sa viac zaoberáme v kapitole venovanej komunikačným problémom.) Komunikačné šumy sú dôsledkom nerešpektovania princípov efektívnej komunikácie.

1.4 Komunikačné ciele

V úspešnej komunikácii ide o naplnenie základných komunikačných cieľov, za ktoré sa všeobecne pokladá naplnenie zámeru expedienta dosiahnuť, aby adresát:

- vypočul informáciu,
- pochopil informáciu,
- stotožnil sa s informáciou,
- pre jej ďalšiu realizáciu niečo urobil.

Naplnenie komunikačných cieľov môžu negatívne ovplyvniť prekážky v komunikácii, ktoré majú rôzne príčiny. Môže ísť o použitie polysémantických jazykových prostriedkov, o rozporuplné viacvýznamové a interkultúrne rôzne interpretované neverbálne signály, absenciu či ignorovanie kontextu a pod. Ch. Scharlau/ová (2008, 20n) uvádza najčastejšie prekážky v rozhovoroch, ktoré sa týkajú expedienta i percipienta. (Pozri kapitolu Prekážky v rozhovore.)

Pragmatická stránka komunikácie zdôrazňuje funkciu vzťahovej a vecnej roviny v komunikácii. V neformálnej komunikácii dominuje vzťahová stránka, v pracovnej komunikácii je okrem vzťahov dôležitá aj obsahová rovina, pretože hovoríme o niečom, a nielen pre niečo či kvôli niekomu. V pracovnej komunikácii je obsah komunikácie presne vymedzený a súvisí s komunikačnými cieľmi, ktoré ju determinujú.

1.5 Komunikatívne funkcie

Funkciu komunikácie si stanovuje hovoriaci a súvisí s jeho motiváciou komunikovať. Jej naplnením komunikácia nadobúda pre človeka zmysel a význam. Vo všeobecnosti možno funkcie komunikácie členiť na také, ktoré vytvárajú podnety na verbálne alebo neverbálne konanie adresáta, ktorý ich formuluje, napr. ako otázky, ponuku alebo rozkaz. V súlade s ich úlohou v komunikácii ich nazývame iniciačné funkcie. Do druhej skupiny patria funkcie, ktoré sú vyvolané verbálnym alebo neverbálnym konaním hovoriaceho a adresát na ne reaguje svojou odpoveďou, sľubom, výčitkou a pod. Ide o reakčné funkcie.

Z pohľadu psychológie komunikácie možno všeobecne hovoriť o týchto funkciách komunikácie (porov. napr. Vybíral, 2000; Hoffmannová, 1997; Wahlstrom, 1992; Jakobson, 1960; Bühler, 1934):

- **informačná funkcia:** jej úlohou je informovať, t. j. odovzdať adresátovi správu, doplniť inú informáciu, zverejniť, t. j. oznámiť, vyhlásiť novú informáciu. Vecná informácia je hodnotná (príklad 1), nezriedka ju však sprevádza osobné (subjektívne) alebo účelové (inštitucionálne, manipulatívne) stanovisko (Príklad 2), ktoré na jej primárnu funkciu navrstvuje iné funkcie, napr. presvedčiacu, expresívnu alebo apelatívnu.

optimálny model

neosobná syntaktická konštrukcia + bezpríznačné lexikálne prostriedky
+ jednoznačný a zreteľný pragmatický zámer, ktorým je informácia

Príklad 1

Rektor Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave dovoľuje si Vás pozvať na slávnostné zasadnutie Vedeckej rady Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave rozšírené o vedecké rady fakúlt pri príležitosti osláv 55. výročia inštitucionálneho vzdelávania zdravotníckych pracovníkov na Slovensku, ktoré sa konajú pod záštitou predsedu Národnej rady SR dňa 12. mája 2008 o 10.00 h v Koncertnej sieni Slovenskej filharmónie, Palackého 2, Bratislava.

Príklad 2

Vážená pani ...

dovoľte mi, aby som Vás osobne ako rektor Slovenskej zdravotníckej univerzity v Bratislave pozval na zasadnutie Vedeckej rady ...

Verím, že si svoje pracovné povinnosti zariadite tak, aby ste sa tejto slávnostnej udalosti mohli zúčastniť.

- **inštruktážna funkcia** znamená inštruovať niekoho o niečom, čiže naučiť, dať recept, uviesť do problému, navigovať percipienta. Pri tejto funkcii sa dosahuje jej naplnenie len vtedy, keď vysielané fakty sú spojené s ich primeranou interpretáciou (Príklad 1). V prípade ignorovania úrovne percipienta dochádza k nepochopeniu typu: *To je nezmysel! O čo mu ide?* (Príklad 2)

optimálny model

osobná syntaktická konštrukcia (rozvitá veta, podradňovacie súvetie) + bezpríznačkové a nociónálne lexikálne prostriedky + jednoznačný a zreteľný pragmatický zámer, t. j. rozšíriť vedomosti, akceptujúc komunikačnú kapacitu percipienta

Príklad 1

Pred prípravou kávy sa presvedčte, či je filtračný držiak pevne dotiahnutý. Skôr, než vyberiete filtračný držiak z prístroja, nastavte prepínač späť do polohy 0. (Návod na použitie kávovaru.)

Príklad 2

„Mám nápad!“ zvolá člen výskumnej skupiny. Všetci členovia skupiny ožijú, pretože už-už hrozilo, že nápad sa nedostaví a fondy sa prepadnú. „Vyskúmajme, kedy chodia ľudia spať!“ „Áno, áno, pridajú sa ostatní. „A na budúci rok budeme skúmať, kedy vstávajú.“ S dobrým pocitom, že činnosť skupiny je na nasledujúce dva roky zabezpečená, pristúpia k výskumu. Ako? V podstate sú dve možnosti. ... (M. Lasica)

- **persuazívna funkcia** je častá najmä pri rôznych rokovaniach a vyjednávaniach, keď ide o to presvedčiť adresáta, dosiahnuť, aby po-/zmenil názor, pri snahách získať niekoho na svoju stranu, ale aj pri ovplyvňovaní názorov, hodnotení, postojov, nie je zriedkavosťou na jej naplnenie využiť manipulatívne komunikačné techniky. Persuazívna funkcia v komunikácii má povahu iniciačnej, ale aj reakčnej funkcie.

optimálny model

syntaktická konštrukcia s výrazne zastúpenou modálnosťou + nociónálne a expresívne lexikálne prostriedky + pragmatický zámer, ktorý dosahuje vysoké hodnoty

*Vybláznite sa na babskej jazde v špičkovom wellness centre AquaCity Poprad. Každý, kto si predplatí tento časopis do 31. júla, bude zaradený do žrebovania o dva fantastické víkendové pobyty pre 4 osoby s polpenziou a vstupmi do relaxačného a športového centra hotela Seasons*** v De Luxe apartmáne v najekologickejšom wellness stredisku na svete. (Propagačný materiál.)*

- **zábavná funkcia** je reakčnou funkciou a znamená pobaviť seba i druhého, rozptýliť adresáta, pri referenčnej a persuzívnej funkcii; plní funkciu psychického relaxu.

optimálny model

syntaktická konštrukcia a lexikálne prostriedky ako kalambúry + čitateľný pragmatický zámer

Odvaha sa nesmie preháňať, najmä ak je spojená s neznalosťou cudzích jazykov. Jeden kandidát na funkciu prezidenta USA sa v minulosti údajne nechal odfotografovať v priebehu predvolebnej kampane so skupinou nadšených občanov – voličov čínskeho pôvodu. Poézia celej situácie spočívala v tom, že voliči držali v rukách zástavy, na ktorých po čínsky vyzývali na voľbu druhého prezidentského kandidáta. (P. Vršanský)

- **expresívna/apelatívna funkcia** je iniciačná funkcia a znamená vyvolávanie verbálnych alebo neverbálnych reakcií na strane príjemcu. Apelatívnu funkciu má, napr. žiadosť, prosba, rada, návrh a pod.

optimálny model

expresívna syntaktická konštrukcia + modalita vety a expresívne lexikálne prostriedky ► pragmatický zámer

- *Dobrý deň, tu je vrátnica. Práve tu bol váš syn a nechal vám tu balík, tak si ho nezabudnite.*
- *Ako vyzerá? - spýtal sa Gregor.*
- *- Taký vysoký, chudý, zišlo by sa ho ostrihať, - povedal vrátnik.*
- *- Ten balík!*
- *- Červený potrhany papier, zlatá mašľa.*
- *- Kde je teraz?*
- *- Tuto ho mám pod stolíkom.*
- *- Môj syn!*
- *- Teraz vyšiel.*
- *- Tak za ním vybehnite a zadržte ho, hneď som tam. (Maxim Matkin)*

- **referenčná (deskriptívna) funkcia:** je príznačná pre vedecké, publicistické a administratívne texty, teda pre také komunikáty, kde sama informačná funkcia je nepostačujúca. Predpokladá „pripraveného“ a „zorientovaného“ adresáta a je iniciačnou funkciou.

optimálny model

syntaktická konštrukcia s objektívnou funkčnou perspektívou výpovede + nocionálne lexikálne prostriedky + bohaté horizontálne členenie textu alebo paralingvistické prostriedky ► jednoznačný pragmatický zámer

V poradí 43. ročník Medzinárodného filmového festivalu v Karlových Varoch bol stretnutím generácií. Kým ocenenia za svoju celoživotnú tvorbu dostávali zahraniční umelci, ktorí majú na konte desiatky filmov, najlepšie herecké výkony v súčasnosti predviedli mladí českí herci.

Česi môžu byť spokojní. Karlovarský filmový festival, ktorý ukončil svoju púť 12. júla, sa skončil malým národným triumfom. (Týždenník Markíza)

- **kontakťová (fatická) funkcia** sa realizuje v komunikácii, keď ide o nadväzovanie, upevňovanie, udržiavanie či prerušovanie komunikačného kontaktu medzi expedientom a percipientom. Takáto komunikácia má veľmi nízku alebo nulovú informačnú hodnotu, vlastne obsah komunikátu je v takejto komunikácii sekundárny, primárna je funkcia použitých výrazových prostriedkov. Typickými žánrami sú poďakovania, blahoželenie, pozdravy a pod.

optimálny model

syntaktická konštrukcia so subjektívnou funkčnou perspektívou výpovede + štandardné i subštandardné lexikálne prostriedky + neverbálne prostriedky ► ideálne naplnenie pragmatického zámeru ovplyvňuje referenčný horizont komunikantov

V súvislosti s ukončením činnosti vedeckej rady a môjho pôsobenia ako jej predsedu, dovoľte mi, aby som Vám poďakoval za Váš osobný podiel na jej práci a výsledkoch.

Želám Vám, vážená pani docentka, úspech vo Vašej ďalšej práci, dobré zdravie, osobnú pohodu a uspokojenie z práce, ktorú vykonávate, mysliac na veci verejné. (list dekana fakulty)

- **estetická funkcia** súvisí najmä s umeleckou literatúrou;
- **s metajazykovou funkciou** sa stretávame najmä v metatextoch a vtedy, keď analyzujeme jazyk jazyka; je zameraná na použitý kód.

1.6 Komunikačné kanály

Komunikačné kanály sa uplatňujú v závislosti od prostredia (tiché – hlučné, tmavé – svetlé a i.), od psychosomatických dispozícií komunikujúcich (zdraví – nevidiaci, hluchí, nemí), od druhu kontaktov (priamy, nepriamy, sprostredkovaný) a v určitej miere ich môže ovplyvniť aj poznanie osobnostného typu komunikačného partnera (auditívny – vizuálny – kinestetický). Druhy používaných kanálov možno rozlišovať tiež podľa smeru pohľadu, gest, hlasu a rýchlosti reči. Vo všeobecnosti možno hovoriť o auditívnych, vizuálnych a kinestetických komunikačných kanáloch. I. Bureš – V. A. Lopuchovská (2004, s. 17) hovoria o štyroch typoch jedincov podľa toho, aký orgán prevažuje v ich zmyslovom vnímaní reality. V ich vymedzení ide o tieto typy: 1. vizuálny typ, 2. auditívny typ, 3. kinestetický typ, 4. zmiešaný typ.

Auditívny (sluchový) kanál využíva širokú paletu paralingvistických prostriedkov, medzi nimi možno v nich vyčleniť dve skupiny fonetických prvkov.

Prvú skupinu tvoria tie, ktoré majú gramatickú funkciu (podľa J. Mistríka, 1999, s. 36), sú to gramatizujúce prvky a autor ich pokladá za lingvistické prostriedky) a segmentujú verbálny prejav zo syntagmatického a syntaktického hľadiska (modálne typy výpovedí, expresívne syntaktické konštrukcie, interpunkčné znamienka fungujú ako pendanty expresívnosti v písomnom prejave).

Druhú skupinu tvoria mimojazykové prvky alebo paralingválne prostriedky (J. Mistrík, 1999, s. 37). Patrí k nim sila, výška a farba hlasu, tempo a plynulosť reči, pauzy, rytmus, frázovanie, artikulácia a (ne)rešpektovanie ortoepickej normy, neartikulované zvuky. Sokratov výrok „*Hovor, len tak ťa môžem vidieť!*” je aktuálny ešte i dnes, pretože fonické paralingválne prostriedky vysielajú dôležité informácie o hovoria-

com a jeho osobnosti. Informujú o pohlaví, veku, temperamente, ale aj o zdravotnom stave, o sociálnom pôvode a kultúre komunikujúceho.

Hlas – jeho výška, farba, melódia, intenzita – hovorí o psychickom vy-pätí alebo uvoľnení (monotónny hlas vyjadruje nezáujem, melodický hlas signalizuje uvoľnenie; vysoký hlas je prejavom napätia, veľmi hlasný slovný prejav signalizuje snahu ovládnuť komunikáciu). Hlas so svojimi kvalitami sa podieľa až 38% na vytváraní pozitívneho, ale i negatívneho postoja k partnerovi (napr. Hertzler, 2006, s. 23).

Sluchový kanál využívajú najmä auditívne typy komunikantov, ktorí sú mimoriadne citliví na zvukové podnety a pozitívne reagujú na audiopo-môcky. Tieto typy komunikantov charakterizujú, napr.

- pohľady vo výške hlavy,
- stredná poloha hlasu,
- stredne rýchla reč,
- gestá vo výške ramien,
- dejové slovesá: počuť, dopyčuť sa, dostať sa k slovu, dobre sa počúvať, napr. *Znie to dobre, čo poviete?*

Z pohľadu percepcie môžeme hovoriť o niekoľkých skupinách komuni-kantov, z ktorých jedni preferujú pri komunikácii auditívny kanál, druhí vizuálny a tretí citový kanál. Najmä pri dôležitých pracovných rokova-niach je dobre vedieť, do ktorej skupiny patria naši komunikační partneri. Ak sa obrátíme na niekoho so svojím sluchovým kanálom a on má za-pnutý zrakový kanál, riskujeme, že nás vôbec nepočúva alebo nám ne-porozumie. So znalosťou, aký komunikačný kanál preferuje náš komuni-kačný partner, súvisí nielen výber jazykových prostriedkov, ale aj inter-pretácia neverbálnych signálov.

Vizuálny (zrakový) kanál sa využíva pri prijímaní, pochopení a interpretácii neverbálnych signálov, ktoré v istých komunikačných situáciách fungujú ako primárne (napr. hlučné prostredie, chorobné stavy komunikujúcich, zabraňujúce artikulácii, neznalosť spoločného jazykového kódu), alebo sekundárne, keď sa vedome využívajú na zdôraznenie významu verbálnych signálov (presviedčanie, spätná väzba, rituály a pod.).

Podvedome (podprahová komunikácia) či nevedome (nekontrolované) vysielané neverbálne signály sa chápu ako spontánne signály reči tela a sú komplementárnou informáciou pri interpretácii verbálnych prostriedkov.

K neverbálnym prostriedkom patria už spomínané paralingválne prostriedky, tiež proxemika, haptika, posturika, kinetika, gestika, mimika, pohľad, grafika, farba, olfaktorika – ktorých funkciu opisuje neverbálna komunikácia. *„Neverbálna komunikácia sa niekedy označuje ako skrytý, mlčiaci jazyk – „silent language“. Za skrytý jazyk pokladáme všetko to, čo bez použitia slov alebo popri slovách inému niečo hovorí.”* (Mistrík, 1999, s. 36)

Zrakový kanál využívajú vizuálne typy komunikantov. Vizuálne typy uprednostňujú názornosť. Charakterizujú ich napr. takéto signály:

- pohľady nad hlavu,
- vysoká poloha hlasu,
- rýchla reč,
- gestá vo výške hlavy alebo ponad hlavu,
- dejové slovesá: vidieť, pozrieť, pozeráť, vyzeráť, napr. *Ja to vidím takto.*

Kinestetické typy využívajú motoricky a citovo založení komunikujúci. Mimoriadne citlivo vnímajú pohyb, činnosti, preferujú príbehy a dynamické riešenia. Pre tieto typy sú charakteristické, napr.:

- pohľady nadol,
- hlbšia poloha hlasu,
- pomalá reč,
- pohyb a zmena vzdialenosti pri hovorení,
- časté gestá,
- haptika,
- používanie dejových slovies: cítiť, pociťovať, hmatať, dotknúť sa, siahnuť, napr. *Chápem to*.

Ak sa chceme vedieť orientovať v reči tela ľudí, môžeme si byť interpretáciou signálov reči tela istí len vtedy, keď minimálne tri prejavy neverbálnej komunikácie sú v súlade, čiže ak vyjadrujú to isté, napr. všetky tri signály vyjadrujú rozpaky, pohodu, nervozitu, agresivitu alebo oddanosť.

Komunikanti, pre ktorých nie je typická ani jedna z vyššieuvedených skupín vlastností a aktivít, patria do zmiešaného typu, všeobecne charakterizovaného ako osoby, prejavujúcej sa zvýšenou mierou svojej nerozhodnosti (porov. Bureš – Lopuchovská, 2004, s. 18).

Za pozitívne signály reči tela, ktoré vysielajú informácie o vnútornom pokoji a vyrovnanosti, sa pokladá využívanie priestoru, uvoľnený postoj a sedenie, vizuálny kontakt.

Za negatívne signály sa považuje nevyužívanie priestoru, nervózny prejav, manipulácia s predmetmi, rozptýlenosť, nepokoj, dotýkanie sa tváre, zaťaté päsťe, „škrobenosť“, afektovaný prejav.

Naladenie komunikujúcich na rovnakú vlnovú dĺžku sa prejavuje súladom v neverbálnej komunikácii, a to rovnakou polohou tela, podobným držaním hlavy, ramien a rúk, podobným tempom a hlasitosťou reči, podobnou kinetikou tela, označovanou ako „zrkadlenie“.

1.7 Postoje a vzťahy v komunikácii

V psychológii sa komunikácia označuje širším pojmom ako interakcia a rozumie sa ním o. i. aj vzájomné správanie sa aj vtedy, keď medzi sebou verbálne nekomunikujú. Jednou z foriem komunikácie je dialogický rozhovor. Úroveň rozhovoru v podstatnej miere ovplyvňuje schopnosť komunikujúcich využívať svoje komunikačné schopnosti tak, aby priebeh rozhovoru splnil očakávanie na oboch stranách. Vzhľadom na to, že rozhovor je aktuálne alebo programovo determinovaný jeho účastníkmi a vzťahmi medzi nimi, najmä v oficiálnej komunikácii je vhodné rešpektovať isté pravidlá vedenia dialógu (pozri aj Müllerová – Hoffmannová, 1984). Na priebeh rozhovoru, vzťahovú kooperáciu a na výsledok rozhovoru okrem stanovených a akceptovaných pravidiel v podstatnej miere vplýva vnútorný postoj komunikantov. CH. Scharlau/ová (2008, s. 80n) zdôrazňuje, že „ ... *k tomu, aby ste s ostatnými ľuďmi vychádzali dobre, potrebujete viac ako techniky a pravidlá ich dôveru. Spolužitie a spolupráca sú založené na dôvere, ktorú človek zaručuje vopred.... Ani virtuózne používanie techník dlhodobo nenahradí vnútorný postoj, ktorý je výrazom rešpektu, úcty a vôle správať sa k sebe slušne. ... Ľudia totiž v excitovaných situáciách majú sklon hovoriť s ostatnými tak, ako (vnútorne) hovoria sami so sebou ...*“.

Dôvera je dlhodobá investícia do vzťahov a do komunikácie. Ak považujeme komunikáciu za interakciu, tak sa v nej riadime pravidlami, ktoré platia pre kooperáciu alebo pri riešení konfliktov. Aby boli pravidlá budovania dobrých vzťahov účinné, musia byť logicky odôvodnené a akceptované komunikujúcimi. Priestorom na kryštalizovanie predstáv a presadzovanie návrhov sú diskusie. Tieto odstraňujú napätie, zvyšujú pocit vzájomného porozumenia a podporujú lojalitu členov voči tímu. K dôležitým pravidlám komunikácie patrí nielen forma a štýl komunikácie, ale aj frekvencia schôdzok, usporadúvanie bilaterálnych rokovaní, spôsob vyjadrovania sa k problémom a i. Ku základným požiadavkám na získanie dôvery v komunikácii patrí:

- hľadanie spoločných záujmov a preukazovanie dobrých úmyslov,
- dôslednosť,
- prejav odbornej spôsobilosti,
- presnosť a orientácia v interkultúrnej komunikácii,
- schopnosť priznať si neznalosť niečoho,
- aktuálnosť informácií,
- schopnosť uvažovať o kritických pripomienkach,
- pripravenosť niesť zodpovednosť za prijaté rozhodnutia a za výsledky, ktoré sú výsledkom prijatých rozhodnutí,
- diskrétnosť,
- nepodliehanie komunikačným zlozvykom,
- starostlivosť o svoj vzhľad.

1.8 Komunikačné problémy

Znalosť princípov efektívnej komunikácie a dobré ovládanie komunikačných zručností ešte neznamená, že vždy sa nám podarí v profesionálnom a v súkromnom živote úspešne a efektívne komunikovať. Ako časté komunikačné problémy hodnotíme nasledovné prípady, pri ktorých doplnujúce hodnotenie komunikačné zlyhanie alebo nedostatočné komunikačné schopnosti sa prejavujú na stupnici rozlične a podľa toho, v akej pracovnej pozícii sa ich „nositeľ“ nachádza. Vychádzajúc z mnohých prípadových štúdií, ale aj z viacročných vlastných skúseností, uvedené problémy môžu dlhodobo ovplyvniť komunikáciu a vzťahy medzi komunikantmi. Opodstatnene sa za celkom oprávnenú požiadavku pri obsadzovaní manažérskych pozícií a pozícií, ktoré si vyžadujú prácu v tíme, pokladajú komunikačné schopnosti uchádzača.

K problémom v komunikácii dochádza najmä vtedy, ak

- 1 niekto nechce komunikovať,
- 2 sľúbime viac, ako sme schopní dať,
- 3 nie sme dobrými manažérmi interpersonálnej komunikácie,
- 4 nedostatočný alebo nefunkčný komunikačný systém,
- 5 manažérsky nezvládneme hodnotiaci pohovor,
- 6 absentujú prezentačné schopnosti.

Komunikačný problém: nechúť a neochota komunikovať

Kto chce byť efektívnym v komunikácii, musí sám chcieť komunikovať. Kto chce komunikovať, musí byť s ostatnými v kontakte. Absenciu kontaktu možno hodnotiť ako porušenie základného komunikačného pravidla.

Ak sa k nezáujmu o kontakt priradí aj obava z toho, že sprostredkovanie informácií môže oslabiť vedúcu pozíciu, ide o upevňovanie si pracovnej pozície. J. Adair (2004) v súvislosti s týmto problémom uvádza aj dôvod, že ak sa nekontaktujem, vzbudzujem dojem zaneprázdnenosti, čo vedie k ďalšiemu upevňovanie si moci. Aura rešpektu sa mylne zvykne pokladať za súčasť vedúceho postavenia, čo sa odzrkadľuje v komunikácii. Kvôli objektívnosti treba povedať, že je celkom prirodzené – vzhľadom na hierarchiu pracovných pozícií – robiť účelovú selekciu vysielaných informácií. Aj v tomto prípade ide najmä o úroveň komunikačnej a jazykovej kompetencie vzhľadom na osobnosť percipienta, ako o jednosmernú informáciu typu „Ja chcem vedieť všetko a o všetkom, ale ostatní nemusia vedieť všetko.“

Komunikačná kompetencia je schopnosť človeka odovzdať niekomu správu prijateľne rýchlo a správne, využijúc pritom najvhodnejší kód. Kompetenciu ovplyvňuje aj sebavedomie a sebahodnotenie komunikujúcich, pri percipientovi vstupuje do hry aj jeho absorpčná kapacita, ktorá pri obmedzenom potenciáli, môže „devalvovať“ percipienta na nekompetentného príjemcu informácie (Tondl, 1996, s. 183n).

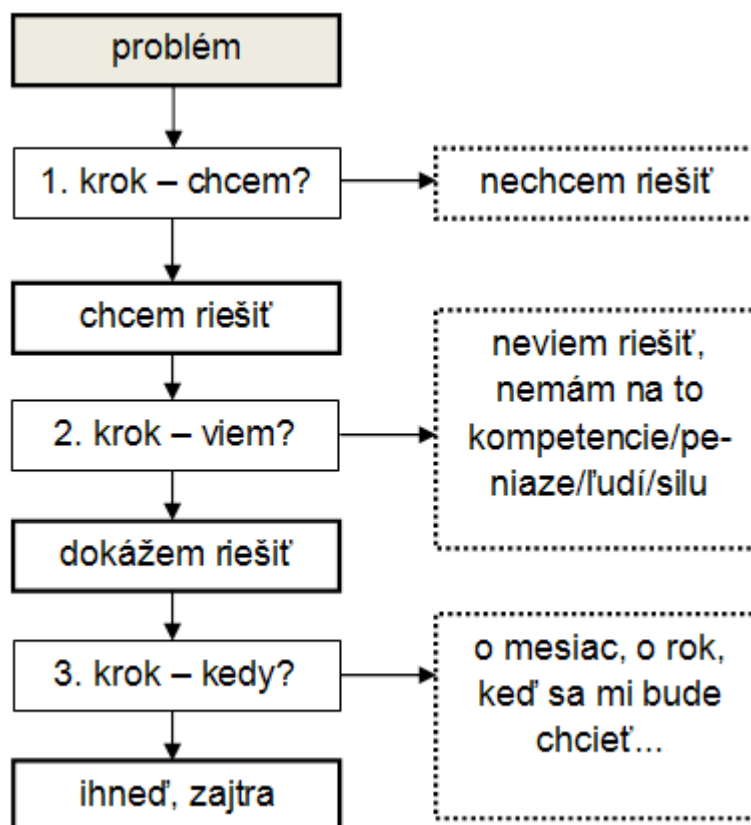
Komunikačný problém definovaný ako neochota komunikovať z obavy pred oslabením vlastnej pozície možno riešiť tak, že odovzdávanie informácie sa koná spolu s delegovaním kompetencie na rozhodovanie a prijímanie rozhodnutí. (Je samozrejmé, že s týmto úkonom je spojená aj zodpovednosť za vykonané rozhodnutia.)

Ďalší **komunikačný problém** nastane vtedy, **ak niečo sľúbime, a nesplníme to**, ani nevysvetlíme dôvod svojho (ne-)konania, a tak stratíme dôveru komunikačného partnera. Efektívnou komunikáciou možno predísť tomuto komunikačnému problému. Dobrá komunikácia je základom harmonických a progresívnych vzťahov.

Riešením v situácii, keď z rôznych dôvodov nemôžeme splniť to, čo sme sľúbili, môže byť primeraná forma ej komunikácie, napr. rozhovor, telefonát, odporúčanie, schôdzka, porada, seminár, resp. písomná forma, napr. list, fax, e-mail.

Komunikačný problém nastane vtedy, **ak nedokážeme dobre riadiť medzil'udskú komunikáciu**. Schopnosť byť dobrým manažérom medzil'udskej komunikácie sa prejaví najmä v koncíznom vyjadrovaní sa, schopnosti počúvať druhých, v príprave programu rokovania a v jeho dodržiavaní, v kontrolovaní vecného a časového priebehu rokovania a diskusie, v schopnosti vedieť prijímať rozhodnutia a dbať o ich realizáciu. Osobitnú pozornosť si vyžadujú emotívne náročné situácie, ktoré sa odporúča riešiť analýzou problému (pozri obr. 1).

Rozhodovanie sa pri prvom kroku je subjektívne (*chcem alebo nechcem riešiť problém*), to ako sa rozhodneme, ovplyvní obojstranne ďalší vývoj. Pri druhom kroku vstupujú do rozhodovacieho procesu vzťahy ako nepriame vplyvy, ktoré môžu pozitívne alebo negatívne ovplyvniť riešenie problému. Na tejto úrovni sa môžeme dostať aj do situácie, že problém patrí do oblasti, v ktorej riešenie problému ovplyvňujú, napr. objektívne okolnosti, symboly moci, minulosť a i., a teda problém je z našej pozície neriešiteľný.



Obr. 1 Riešenia problému (Zdroj: Medlíková, 2007)

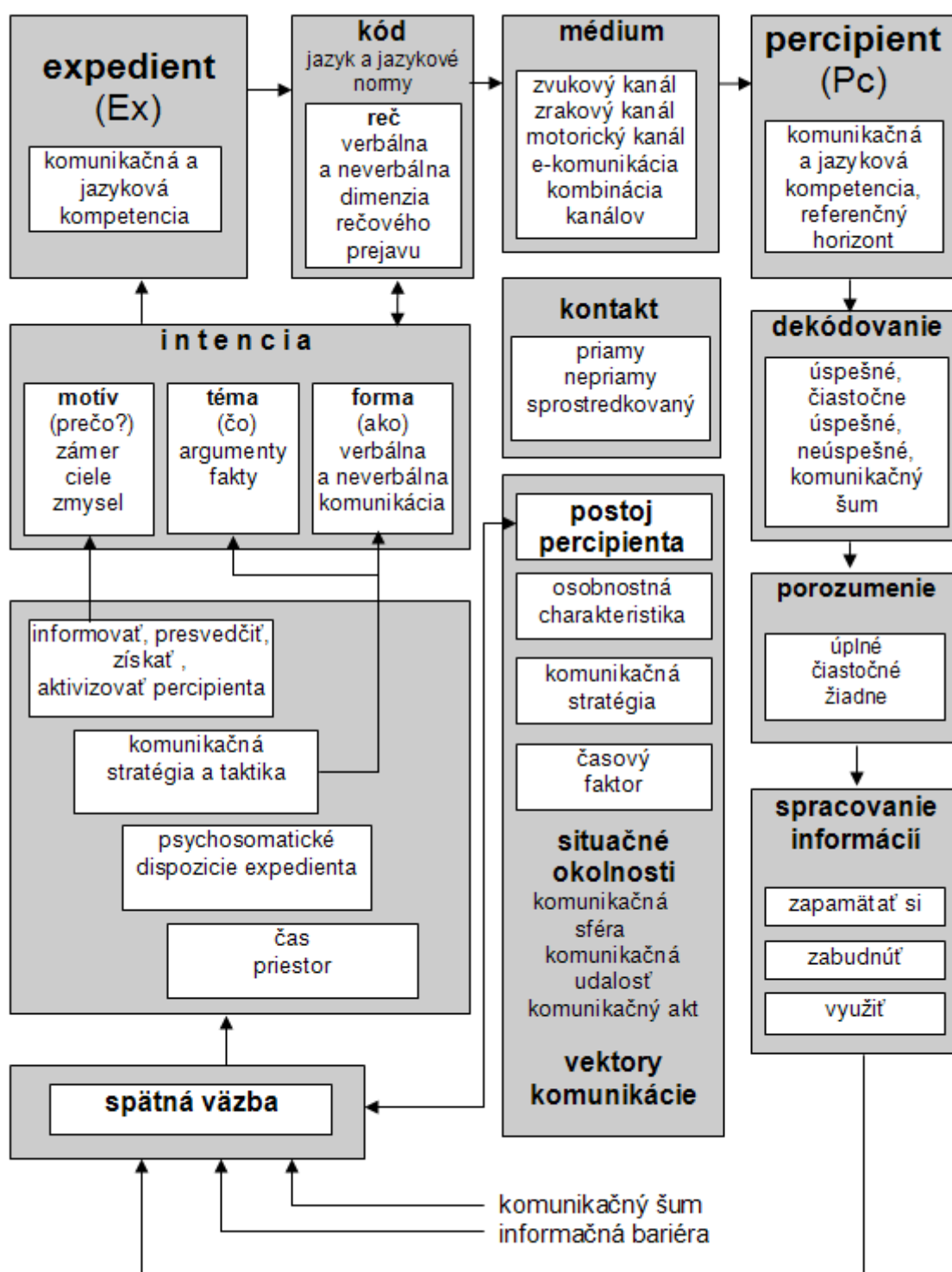
Komunikačný problém sa týka chýbajúceho komunikačného systému, ktorý možno zovšeobecnene priradiť k výpovedi „*nikto mi nikdy nič nepovie*“. Tento problém sa v súčasnosti dá jednoducho eliminovať aktivovaním komunikačných sietí, ktoré zabezpečujú prenos informácií: Ich rozsah a kvalita závisí od veľkosti a geografického rozšírenia pracoviska.

Komunikačný problém môže nastať aj vtedy, **ak nezvládneme náročný pracovný rozhovor**, napriek tomu, že sa koná vo vopred stanovenom termíne a medzi štyrmi očami. Problém môže spôsobiť skutočnosť, že samotnej príprave na toto stretnutie sme nevenovali dostatočnú

pozornosť. Úspešné zvládnutie hodnotiaceho (manažérskeho) pohovoru sa týka psychologickéj prípravy (psychosomatická dispozícia), strategického zabezpečenia (čas, miesto, informovanosť, argumenty, ľudia) a komunikačnej kompetencie (vecnosť, zrozumiteľnosť, nekonfrontačnosť, pravdovravnosť, ústretovosť, takt). Celkom opodstatnene komunikačná kompetencia patrí k mäkkým zručnostiam a vyžaduje sa od tých, ktorí riadia hodnotiace rozhovory, pretože väčšinou tam ide o menej príjemné pracovné, ale aj osobné témy, napr. pokarhanie, vyjadrenie nespokojnosti s pracovnou morálkou, ukončenie pracovného pomeru a pod.

Komunikačný problém nastáva aj vtedy, ak nám na vystúpení **chýbajú prezentačné schopnosti**. Riešením problému je dobrá príprava, primeraná sebadôvera, využitie svojich individuálnych osobitostí, pričom sa odporúča nezanedbať svoj vlastný imidž, ktorý dotvára očakávaný pozitívny dojem z osobnosti.

Spravidla sa v tejto súvislosti uvádzajú dve modifikácie imidžu, a to pôsobivý imidž, pod ktorým sa myslí sympatické a spoľahlivé vystupovanie, a dobrý imidž, ktorý je signálom väčšieho sebavedomia a presvedčivosti. V oboch prípadoch ide o to, aby sme sa dokázali vlastnú profesionálnu kvalitu a vyvolali priaznivý prvý dojem.



Obr. 2 Komunikačná schéma

Ilustračná exemplifikácia priebehu komunikácie podľa komunikačnej schémy v priamej a nepriamej komunikácii

A) priama interpersonálna komunikácia

- Komunikačná situácia: pracovná schôdza katedry.
- Expedient: vedúci katedry.
- Percipienti: členovia katedry.
- Komunikačný zámer: oboznámiť členov katedry s organizáciou a priebehom štátnych skúšok.
- Pragmatický význam pre expedienta: informovať a delegovať kompetencie.
- Informácia: organizácia a priebeh štátnych skúšok v 1. a 2. stupni VŠ v júni a v auguste 2008.
- Komunikačný efekt pre percipientov: organizácia pracovných povinností členov katedry, najmä termínov čiastkových skúšok a dovolení, dodržanie termínov na odovzdanie posudkov na záverečné práce.
- Pragmatický význam pre percipientov: dodržanie uvedených termínov.
- Komunikačný kanál: auditívny + vizuálny.
- Médium: hovorená informácia.
- Informačná bariéra: neznalosť nových článkov zo študijného a skúšobného poriadku, týkajúcich sa štátnych skúšok.
- Spätná väzba: funkčná, po odznení informácií nastala krátka diskusia. Vyhodnotenie priebehu štátnych skúšok sa bude konať na budúcej schôdzi katedry.

B) nepriama písomná komunikácia

- Komunikačný kontext: blok informácií o aktuálnych udalostiach v našom meste.
- Expedient: autor článku.
- Percipient: čitatelia novín.
- Komunikačný zámer: informácia o poslaní lionských klubov.
- Pragmatický význam pre expedienta: informácia o pôsobení lionského klubu v meste a o úspešnom charitatívnom podujatí.
- Informácia: lionské hnutie je svetovou organizáciou a pomáha najmä nevidiacim a slabozrakým.
- Komunikačný efekt pre percipientov: nová informácia.
- Pragmatický význam pre percipientov: nová charitatívna organizácia, ktorá niekomu pomáha.
- Komunikačný kanál: mestské noviny.
- Médium: článok.
- Informačná bariéra: čitatelia nemajú dostatok informácií o lionskom hnutí.
- Spätná väzba: ohlasy čitateľov v tlači, podpora pri ďalších charitatívnych podujatiach lionistov v meste.

2 Verbálna komunikácia

Verbálna komunikácia je najvyspelejšia forma ľudskej komunikácie, ovplyvňujúca výsledok komunikácie. Znamená to, že obsah vyslovenej informácie je aktuálny a kódovanie na strane expedienta rešpektuje nielen komunikačný zámer expedienta, ale aj kód percipienta. Možno tiež hovoriť o požiadavkách na obsahovú nasýtenosť, sémantickú jednoznačnosť a jazykovú čistotu informácie, ktoré sa vzhľadom na interaktívny charakter vzťahujú na všetkých účastníkov komunikácie.

Gramatika konkrétneho jazyka (jazyková kompetencia, systém langue) je však len jednou, hoci zásadnou požiadavkou úspešnej komunikácie, ktorá nedokáže za každých okolností obsiahnuť všetky požiadavky, ktoré sa od jazyka ako nástroja dorozumievania očakávajú (porov. Pavelka, 2007, s. 305).

Gramatika komunikácie je komplexnejšia ako gramatika jazyka. Expedienta však „zaujíma“ nielen to, ako si percipient dekoduje informáciu, ale aj to, ako ju (subjektívne) pochopí a aký má naň účinok. V tomto pohľade už celkom nevystačíme s tým, že budeme akcentovať primeranosť a vhodnosť jazykových a mimojazykových prostriedkov, ale bude potrebné si viac všímať pragmatické predpoklady efektívnej komunikácie.

2.1 Pojmy a ich charakteristika

F. de Saussure (1989) pokladá jazyk za systém sociálnych noriem a systém znakov (*znakový systém*) odlišný od aktuálneho hovorenia. O pravidelnostiach v jazyku hovorí, že sa zakladajú na systéme sociálnych konvencií. Jazyk je podľa F. de Saussura fundamentom hovorenia, reči (*parole*) ako priamo pozorovateľného správania sa, je formou a nie substanciou.

Verbálna (jazyková, rečová) komunikácia je taká forma komunikácie, pri ktorej sa ako základný dorozumievací prostriedok používa prirodzený jazyk. Verbálna komunikácia je vyjadrovanie myšlienok pomocou slov (Slančová, 1994).

Komunikačná situácia je jedinečná konfigurácia komunikačne relevantných faktorov, ako sú počet účastníkov komunikačnej udalosti, ich sociálne a komunikačné charakteristiky a vzájomné vzťahy, ako aj charakter prostredia (Slančová, 1994, s. 12).

Komunikačná udalosť je úplný priebeh komunikačného procesu v konkrétnej komunikačnej situácii, ktorý je dôležitý pre istú komunikáciu. Komunikačná udalosť môže byť monologická alebo dialogická. V prípade dialogickej komunikačnej udalosti sa môžeme stretnúť s reálnym, ale aj s fiktívnym dialógom. Pre komunikačnú udalosť je príznačné striedanie komunikačných rolí. Pragmatiku komunikačnej udalosti ovplyvňuje jej komunikačný zámer a komunikačná funkcia. Na obsahovo-vecnú stránku komunikačnej udalosti vplývajú komunikujúci, ktorí sa jej priamo zúčastňujú, ale aj tí, o ktorých sa v komunikácii hovorí, a nie sú účastníkmi komunikačnej udalosti (Kořenský a kol., 1999, ich nazýva osobné objekty v opozícii k predmetným objektom komunikácie).

Komunikačný zámer je dominantná zložka štruktúry každej komunikačnej funkcie. Je to úsilie hovoriaceho, aby adresát skutočne zistil, čo chce hovoriaci výpoveďou dosiahnuť a aby to sám adresát aj akceptoval.

Replika je samostatný komunikát, ktorým nadväzujeme na predchádzajúcu časť rozhovoru a súčasne vyjadrujeme nový postoj. Replika je neprerušovaný hovor jedného hovoriaceho (Mistrík, 1978, 1985, 1990). Replika môže byť výpoveďou, ale môže ju tvoriť aj viacej výpovedí.

Pri vymedzení pojmu **text** sa miestami nevyhneme jeho divergentnému ponímaniu. V štylistike sa za jednotku komunikácie pokladá text, ktorý sa člení na elementárne jednotky, a to výpovede. (Slančová, 1994, s. 27). Textová lingvistika (Dolník – Bajžíková, 1998, s. 9) pokladá text za ekvivalentný termín s termínmi jazykový prejav, prehovor, komunikát. J. Findra pokladá za dôležité rozlišovať z metodologického hľadiska potenciálny a aktuálny text. Potenciálny text pokladá za systémovú kategóriu z oblasti langue, aktuálny text zaraďuje do oblasti parole ako uzavretú textovú celosť. Pretože uvažuje o analógii textu s výpoveďou, text ako výsledok komunikačnej činnosti včleňuje do synonymického radu text, prehovor, jazykový prejav, komunikát, diskurz (Findra, 2004a, s. 125, 128).

Výpoveď je realizovaná gramatická schéma (vetný vzorec) so zreteľom na konkrétnu jazykovú situáciu (Encyklopédia jazykovedy, 1993, s. 483). Výpoveď je najmenšia, relatívne samostatná komunikačná jednotka, ktorá sa nie vždy prekrýva so syntaktickou jednotkou. Môže mať podobu úplnej alebo eliptickej vety, ale aj podobu vetného ekvivalentu. Vo zvukovej komunikácii býva ukončená zvukovým signálom (intonácia, pauza), v grafickej grafickým signálom (bodka, čiarka, bodkočiarka a ďalšie interpunkčné znamienka), pričom je rozhodujúca práve jej komunikatívna funkcia, ktorá je konštitujúcim komponentom každej výpovede.

Výpoveď je základná textová jednotka. Ide o útvar, ktorý je definovaný najmä komunikatívnymi vlastnosťami. Z gramatického hľadiska výpoveď môže mať štruktúru:

- jednoduchej vety, a to dvojčlennej (slovesnej, neslovesnej, úplnej, neúplnej) alebo jednočlennej vety (slovesnej, mennej, infinitívnej) a pokladá sa za jednu elementárnu textovú jednotku ,

- podradovacieho súvetia a pokladá sa za jednu elementárnu textovú jednotku,
- priradovacieho súvetia pokladá sa za dve elementárne textové jednotky.

Koniec výpovede alebo hranice medzi susednými výpoveďami sú v hovorených textoch signalizované tzv. koncovým úsekovým predelom. Tento predel tvorí pauza a taký typ intonácie, ktoré vyvolávajú na strane adresáta dojem ukončenosti alebo neukončenosti, v písanom texte sa vyznačuje grafickými prostriedkami. Pauza, intonácia, grafické prostriedky fungujú ako indikátory komunikatívnych funkcií výpovede.

Výpoveď charakterizujú tieto vlastnosti:

- vecný (propozičný) obsah; základom propozičného aktu je predikácia,
- komunikatívna (výpovedná) funkcia (oznámenie, námietka, ospravedlnenie, ponuka a i.),
- zakotvenosť výpovede v určitej (konkrétnej) komunikačnej situácii.

Komunikatívna funkcia výpovede predstavuje realizáciu interpersonálneho aspektu komunikácie. Je to vlastne úsilie hovoriaceho dosiahnuť svojou výpoveďou v konkrétnom komunikačnom akte na strane adresáta zamýšľaný cieľ. Komunikatívnu funkciu výpovede treba chápať ako účel (cieľ), pre ktorú sa výpoveď vo vzťahu hovoriaci – adresát realizovala.

Napríklad:

Komunikačná situácia 1

Učiteľ v triede za katedrou pred žiakmi povie: „*Chýba tu krieda.*“ Výpoveď vypovedá:

- o vecnom stave skutočnosti,
- nie je to oznam o stave vecí, ale výzva, aby niekto kriedu priniesol. Konkrétna komunikačná situácia vytvára podmienky na to, aby žiaci túto výpoveď ako výzvu aj interpretovali a to napriek tomu, že vo výpovedi nie je žiaden výraz, ktorý by na túto výzovú funkciu priamo upozorňoval.

Komunikačná situácia 2

Inšpektor pri kontrole vybavenia triedy povie: „*Chýba tu krieda.*“ Forma výpovede je rovnaká, ale aktuálna komunikatívna funkcia je iná: môže to byť výčitka adresovaná riaditeľovi školy.

Modifikovaná výpoveď: „*A kde je špongia?* „

Odpoveď: „*U školníka*“ by znamenalo, že hovoriaci nepochopil komunikačnú funkciu výpovede alebo porušil spoločenskú konvenciu.

Komunikatívna funkcia zohľadňuje prvky, ktoré sa týkajú:

- poznatkov o adresátovi a/alebo o situácii,
- postojov hovoriaceho k výpovedi,
- komunikačného zámeru hovoriaceho.

Komunikatívne funkcie výpovede môžu byť:

- iniciačné, ktoré vytvárajú podnety na jazykové (verbálne) alebo mimojazykové (nonverbálne) konanie adresáta, napr. otázka, rozkaz, ponuka,
- reakčné, ktoré sú vyprovokované jazykovým alebo mimojazykovým konaním autora výpovede, napr. odpoveď, sľub, výčitka.

Niektoré výpovede tvoria opozičné dvojice, napr. výčitka – pochvala, varovanie – rada, sľub – odmietnutie. Iné výpovede majú len komunikatívnu funkciu bez vecného obsahu, resp. bez propozičného obsahu, napr. výpoveď *Ahoj!* plní komunikačnú funkciu pozdravu, výpoveď *Nie!* plní komunikačnú funkciu odmietnutia.

Aktuálna komunikatívna funkcia konkrétnych výpovedí nemusí byť vyjadrovaná osobitnými prostriedkami. Väčšina výpovedí má takú formu, na základe ktorej ich možno identifikovať ako oznamovacie, opytovacie, rozkazovacie alebo želacie výpovede, hoci hovoriaci ich nemusí takto kreovať a ani adresát ich nemusí takto pochopiť. Rozhodujúcimi determinantmi pri vyjadrení aktuálnej komunikatívnej funkcie výpovede, t. j. prvkami, ktoré zaručujú na strane expedienta úspešnú realizáciu výpovede a jej správnu interpretáciu na strane adresáta, majú mimojazykové faktory. Relevantnými mimojazykovými faktormi sú komunikačná situácia alebo komunikačný kontext komunikačného aktu. Výpovede sú výsledkom komunikačných aktov. Každá výpoveď predstavuje výsledok určitého komunikačného aktu v určitej komunikačnej situácii alebo v komunikačnom kontexte.

Komunikačným aktom sa pomenúva interakcia medzi hovoriacim a adresátom v konštitujúcom sa interpersonálnom vzťahu. Komunikačné akty predstavujú jednotky medziľudských jazykových kontaktov. Teória

komunikačných aktov za dominantný znak pokladá účelový aspekt komunikácie. Teória komunikačných aktov komplexne odpovedá na otázky

„Čo robíme, keď hovoríme?“

„Čo sledujeme tým, čo hovoríme?“

Searleho teória rečových aktov (Searle, 2007, s. 38) chápe **rečový akt** ako základnú jednotku komunikácie, implementujúcu princíp vyjadriteľnosti. Takéto ponímanie poukazuje na to, že medzi rečovým aktom a tým, čo si expedient myslí, ako aj tým, čo chce, aby si percipient myslel, a ako rozumie vyslovenému obsahu, existuje rad súvislostí. Logické, racionálne a iné komunikačné interferencie sa prejavujú aj pri voľbe jazykových prostriedkoch a ovplyvňujú vzťah rečový akt a jeho (jazykový) výraz. Tento pragmatický prístup k jazyku je typický pre teóriu rečových aktov, ktorú reprezentujú stúpeni analytickej teórie jazyka J. L. Austin, R. Alston, J. A. Searle. Chápu reč ako súčasť správania sa, pretože ľudia pri hovorení konajú, teda niečo tvrdia, vydávajú rozkazy, vyslovujú želania, pochybnosti a pod. Ich správanie regulujú isté pravidlá. To je tiež vysvetlením, prečo sa v tejto súvislosti uvádza aj meno H. P. Gricea a jeho teória konverzačných maxím, ktoré sa pokladajú za konvenciou podmienené a v rámci danej kultúry jednoznačne interpretované funkcie reči.

Predmetom teórie rečových aktov je **ilokučný akt**, ktorý plní komunikatívnu funkciu v komunikačnej situácii. Ilokučný akt označuje, či vo výpovedi pôjde o sľub, vyhrážku, súd, argumentáciu, varovanie, požiadavku, informáciu a pod. Slovesá označujúce ilokučné akty sú, napr. *vyjadrovať*, *opisovať*, *tvrdiť*, *varovať*, *podotknúť*, *okomentovať*, *prikazovať*, *nariadiť*, *požadovať*, *kritizovať*, *ospravedlňovať sa*, *odmietnuť*, *schváliť*, *vítať*, *sľubovať*, *namietat*, *žiadať*, *dokazovať* a i.

V Austinovom chápaní (Austin, 2004) lokučný akt (lokúcia), ilokučný akt (ilokúcia) a perlokučný akt (perlokúcia) sú základné zložky rečového aktu. Lokúcia je aktom vypovedania zmysluplnej výpovede. **Lokučný akt** tvorí fonetický, fatický a rhetický (realizujúci rečové jednotky) akt. Lokučný akt sa vzťahuje na celú výrazovú stránku rečového prejavu. **Perlokučný akt** sa týka vplyvu výpovede na počúvajúceho. Perlokučný akt vyjadruje dôsledok alebo účinok, aké majú ilokučné akty na konanie, myslenie alebo presvedčenie poslucháčov, spája sa slovesami, napr. *prehovoriť*, *presvedčiť*, t. j. *argumentovať*; *vydesiť*, *znepokojiť*, t. j. *vystríhať*, *prinútiť k aktivite*, atď.

Searleho teória rečových aktov (Searle, 2007) rozoznáva výpovedný akt a propozičný akt. **Propozičný akt** pozostáva z referenčného a predikáčného aktu. Predikácia je základ propozičného aktu, ide o prisudzovanie aktuálneho príznaku jeho nositeľovi. **Referencia** je vzťah jazykových výrazov, resp. celého textu k istému úseku objektívnej reality alebo aj k fiktívnemu obrazu, jeho zapojenie do času a priestoru. Zúčastňujú sa na nej pomenúvacie a gramatické prostriedky, zámená, pragmatické (aj mimojazykové) prostriedky, encyklopedické vedomosti percipientov, znalosť predchádzajúceho textu. Ilokučný akt J. A. Searle chápe tak, ako ju chápe J. L. Austin, perlokúciou sa nezaoberá.

Teória rečových aktov sa vyvinula na ilokučnú teóriu a zaoberá sa tým, aké jazykové prvky signalizujú ilokučnú silu výpovede. Rečové, čiže komunikatívne akty pokladá za základné alebo najmenšie jednotky jazykovej komunikácie. Rečové akty môžu byť napr. direktívne, komisívne (sľuby, záruky), deklaratívne, reprezentatívne. Slovesá, ktoré vyjadrujú, o aký rečový akt ide, sa volajú performatívne slovesá. Podmienky, ktorým musí rečový akt vyhovovať, aby bol úspešný, sa volajú podmienky úspešnosti. Jedným z predpokladov úspešnosti je

porozumieť výpovedi, t. j. poznať jej význam. Význam vety je určený pravidlami a tieto pravidlá stanovujú aj podmienky, ako vetu vysloviť a aj to, akú komunikatívnu funkciu takto vyslovená veta plní.

Podľa O. Šoltysa (2001) je **komunikačný akt** možný jedine vtedy, ak 1. je k dispozícii vybrané oznámenie transformované na informáciu, 2. je konvencionalizovaný jazykový kód,⁶ 3. je funkčný komunikačný kanál, resp. kontakt⁷, 4. je prítomný emitent, t. j. oznamovateľ, pôvodca, hovoriaci alebo píšuci autor, od ktorého informácia vychádza, a percipient, t. j. adresát, poslucháč alebo čitateľ, na ktorého sa informácia prenáša, alebo na ktorom sa prejavuje psychický účinok prijatého oznámenia, 5. existuje kontext, resp. komunikačná situácia.

Jazyk vo svojom širokospektrálnom využití dokáže reagovať na informačné (vecné, odborné) a pragmatické požiadavky komunikujúcich. To spôsobuje, že v závislosti od relevantných determinantov komunikácie niektoré jazykové prostriedky sú preferovanejšie, a tak frekventovanejšie ako iné prostriedky. (Např. na výberovom konaní na konkrétnu pracovnú pozíciu sa využívajú slovesá, pretože sú adekvátnymi pomenovaniami pre činnosti a kompetencie, pri prezentácii nového produktu jeho vlastnosti najlepšie vystihnú prídavné mená. Podobné príklady nielen z morfológie a lexikológie, ale aj zo syntaxe môžeme nájsť pri porovnávaní hovorených a písaných komunikátov, např. v prednáške a referáte.)

⁶ Rozumie sa pod ním množina symbolov a ich pravidiel, ktoré sú úplne alebo aspoň z väčšej časti spoločné pôvodcovi i adresátovi. To znamená, že je možné hovoriť o stupni synonymie jazykového kódu, ktorý podlieha zákonitostiam asimilácie alebo disimilácie medzi ľuďmi, kódy sú v podstate neúplné správy, reprezentujúce skrátené významy.

⁷ Pod komunikačným kanálom, resp. kontaktom sa rozumie fyzický kanál a psychické spojenie medzi pôvodcom a adresátom, cez ktoré sa informácia sprostredkuje. Zastupuje ho i technické zariadenie, ktoré stojí medzi emitentom a percipientom, např. telefón, javisko, kniha, pieseň, film a i. a ktoré môže predstavovať nepreniknuteľnú clonu, anulujúcu kontinuitu priestoru a času.

V procese komunikácie, najčastejšie v pedagogickej, môžu vzniknúť aj rôzne deformácie a dochádza k tzv. pseudokomunikácii, ktorá má za následok dezorientáciu adresáta (žiaka), ktorý si často nemôže alebo nevie overiť objektivnosť toho, čo sa v komunikácii dozvedel.

J. Pavelka v citovanej štúdii (Pavelka, 2007, s. 305) konštatuje, že gramatika dorozumievania reflektuje nielen výstavbu jazykových, ale aj nejazykových systémov ako nástrojov komunikácie, ale aj to, ako sa využívajú tieto znakové systémy v komunikačných procesoch, kontextoch a vo vzťahu k odlišným subjektom dorozumievania. Autor hovorí o ontologických a pragmatických predpokladoch komunikácie. Za ontologické predpoklady považuje tie, ktoré sú bezpodmienečnou podmienkou a (zároveň) súčasťou komunikácie. Sú to komunikujúce subjekty, komunikačný priestor, komunikačné technológie, komunikačné prostriedky (médiá), komunikačný systém (kanál), gramatika jazyka, ďalšie znakové systémy, kultúrne zvyklosti. Pragmatické predpoklady komunikácie sú determinované sociálnym a kultúrnym časopriestorom, v ktorom komunikácia prebieha, vytvárajúc určité kultúrne paradigmy. Pragmatické predpoklady patria ku komunikačným kompetenciám.

Na to, aby sa komunikácia uskutočnila, je potrebné dodržať ontologické a pragmatické podmienky. Komunikácia nemôže existovať bez prítomnosti ontologických predpokladov, môže však nastať aj vtedy, ak niektorý predpoklad zlyhal, napr. chýbajú informačno-komunikačné technológie, účastníci nepoznajú komunikačný kód, resp. nie sú schopní komunikovať, komunikácia prebieha v nevhodnom prostredí. Komunikácia môže nastať aj vtedy, ak nie sú splnené pragmatické podmienky komunikácie; vtedy nadobúda charakter krízovej komunikácie.

2.2 Pragmatika a interakcia v lingvistike

Pragmatický aspekt vnáša do komunikácie ďalšie požiadavky na komunikujúcich. Čoraz naliehavejšie sa treba zaoberať tým, ako treba pracovať s jazykom ako výrazom, aby bola komunikácia úspešná.

K vlastnostiam, ktoré treba pri komunikujúcich rozvíjať, tradične patrili – a patria aj v súčasnosti – predovšetkým odborné znalosti (tzv. tvrdé zručnosti) a komunikačná kompetencia (tzv. mäkké zručnosti). Klasický model komunikácie s prvkami *kto?* – *čo?* – *komu?* – *ako?* je rozšírený jednak o pragmatický index *načo?* – *s akým zámerom?*, ktorý implicitne zohľadňuje komunikačnú stratégiu, a o index *s akým výsledkom?*, ktorý odráža úroveň dosiahnutej verbálnej spolupráce, vhodnosť zvolenej kooperačnej stratégie a stupeň efektívnosti komunikácie.

Problematika komunikačnej kompetencie sa už v 60. rokoch 20. stor. zdôrazňovala v Austinovej teórii rečových aktov (Austin, 1962), pretože porozumieť a pochopiť jazykový komunikát si vyžaduje prítomnosť a čitateľnosť kognitívneho a sociálneho kontextu. Táto požiadavka, ktorá je kladená na jazykovú komunikáciu, sa odrazila – ako uvádza J. Pavelka (2007, s. 301n) – na zrode nových vedných disciplín alebo vedeckých orientácií, napr. textovej lingvistiky (u nás Bajžíková, 1995, 1998) alebo lingvistickej pragmatiky (Levinson, 1990, Hirschová, 2007).

Ak opakovane zdôrazňujeme interakciu v komunikácii, je vhodné reagovať aj na otázku, ako sa špecifické znaky verbálnej (teda hovorenej, rečovej) komunikácie premietajú do interaktívnej gramatiky a interaktívnej lingvistiky. Na začiatku kapitoly sme konštatovali, že jazykom v komunikácii sa zaoberá aplikovaná lingvistika. Je celkom opodstatnené označovať tzv. lingvistiku interakcie (napr. Günthner/ová, 2007) ako interaktívnu lingvistiku, t. j. interaktívne založenú gramatiku hovorenej slovenčiny. Stačí si len pripustiť skutočnosť, že interakcia je pre jazyk

v komunikácii rozhodujúca, a tiež to, že doteraz vždy gramatika (= jazyková kompetencia) diktovala, ako hovoriť. Tieto úvahy sú vyprovokované názormi lingvistov, ktorí konštatujú absenciu teórie gramatiky hovoreného jazyka, a to aj napriek tomu, že v súčasnosti sa verbálnej komunikácii venuje veľká pozornosť. Takýto pohľad určite nechce redukovať komunikáciu na úroveň tvrdej účelovosti (rozumej: nie čo, ale ako). Aj interaktívna gramatika musí mať teoretický rámec, ale namiesto okazionalných typov syntaktických konštrukcií sa bude zaoberať, napr. otázkou syntaxe v hovorenej reči. Pragmatický obrat v slovenskej lingvistike umožňuje aj etablovanie takto chápanej interaktívnej lingvistiky.

2.3 Jazyk v komunikácii

K frekventovaným otázkam, ktoré v súvislosti s všeobecnou charakteristikou komunikácie sú opodstatnené, patria aj takéto otázky:

- Je jazyk prostriedok alebo médium komunikácie?
- Čo sa deje, keď ľudia komunikujú?
- Vymieňajú si len informácie, zavádzajú, hrajú sa, vyjednávajú obojstranne prijateľný význam, či dokonca zmysel?
- Aká je a nakoľko je určujúca intencia komunikácie?

A. Tkáčik (2007)⁸ vo svojej štúdii *Ako uvažovať o komunikácii* konštatuje, že „v súčasných deskripciách komunikácie môžeme celkom bežne rozpoznať hybridnosť, no aj parciálnosť, ktorá je spôsobovaná či už redukovaním komunikácie na rokovanie, na zámenu myšlienok, na pragmatiku každodenne nevyhnutnej koexistencie, alebo hranicami jej

⁸ Ako uvažovať o komunikácii? In: *Ostium, internetový časopis pre humanitné odbory*, 4, 2007, dostupné na stránke <http://www.ostium.sk/>

vlastného obrazu človeka, ktorý je jej referencé. Všetky vyššie spomenuté prístupy môžu vďaka svojej statike (transmisné modely) či parciálnosti na pozadí spolubytia a dialogického transcendovania hovoriť len o socializácii, nátlaku, autenticite v zmysle nepodľahnutia moci či klamu, pragmatickej koexistencii alebo vo svojich vyšších formách o interpersonálnom odvádzaní personálnej identity a jej procesualite.“

Jednoznačnú, a najmä všeobecne akceptovateľnú odpoveď zrejme nie je možné vytvoriť, pretože nielen samotnú podstatu komunikácie ako sociálneho javu vnímajú odlišne sociálne vedy (psychológia, sociológia, ekonómia, politológia) a humanitné vedy (filozofia, filológia), ale aj jednotliví odborníci interpretujú funkciu jazyka rozdielne. Nie je tak nič neobyčajné, že otázka, s ktorou sa občas môžeme stretnúť aj v odbornej literatúre,⁹ ktorá hľadá odpoveď na to, či je jazyk len médiom komunikácie alebo komunikáciou samou, vzbudzuje pozornosť aj lingvistov. Pre objektivnosť treba poznamenať, že lingvistika vzťah komunikácia a jazyk má vyriešený. Dlhodobo a dôsledne sa pohybuje po vyšliapanej ceste Saussurovej štrukturalistickej trichotómii langue – language – parole a jeho teórii znaku, aby úspešne zakotvila v komunikačnom modeli Shannona – Weavera, vychádzajúceho z matematickej teórie informácie.

Komunikačný model Shannona – Weavera (1949) sa zakladá na prenose informácií a pracuje s pojmami: zdroj / vysielateľ / expedient – informácia – kanál – príjemca / dekodér – informačný šum – spätná väzba.

H. Slámová (2007) pokladá sociálnu komunikáciu za sprostredkovanie, t. j. prenos informácií alebo výmenu významov v spoločenskom kontakte. Vzťah medzi prvkami sociálneho komunikačného systému a

⁹ pozri napr. <http://www.ostium.sk>

ich ekvivalentmi v porovnaní so Shannonovým – Weaverovým modelom chápe takto:

sociálny komunikačný systém	model Shannona – Weavera
komunikátor	zdroj / kodér
komunikačný zámer	—
komuniké	informácia
význam informácie pre komunikátora	—
médium	kanál
význam informácie pre komunikanta	—
komunikant	dekodér príjemca
efekt informácie pre komunikanta	—
informačná bariéra	informačný šum

Zdroj: <http://joomla.slamow.com/content/view/64/27/>

2.4 Diskurz ako pojem interdisciplinárne chápanej komunikácie

Komplexnosť komunikačných pojmov a s tým spojená náročnosť ich exaktného vymedzenia je spojená s interdisciplinárnosťou komunikácie ako sociálneho javu. Jedným z pojmov, ktorý v súčasnej lingvistike, a teda aj vo verbálnej komunikácii nie je zriedkavý a ktorého obsah sa

rôzni v závislosti od kontextu (filológia, filozofia, teológia, sociológia, etika a pod.), je **diskurz**. Ako alternatívny pojem často vstupuje do synonymického radu s pojmom prehovor, ale aj komunikát či dialóg. Interpretácia obsahu a funkcie diskurzu podlieha najmä tomu, či autor akcentuje jazykovú alebo formálnu stránku textu, príp. poníma pojem komplexne, pričom kladie dôraz na jeho funkciu v komunikácii.

Najstarší model komunikácie z pohľadu súčasnej filozofie nachádzame v klasickej rétorike, ktorú možno chápať ako umenie vedenia diskurzu. Diskurz v takomto poňatí sa používal ako termín pre rozhovor, výklad alebo rozpravu a stretávame sa s ním napr. v Descartovej filozofii. Dnes sa takéto chápanie diskurzu v odbornej literatúre hodnotí ako archaické.

Podľa M. P. Foucaulta (2002), predstaviteľa filozofického štrukturalizmu 20. stor., ide o to, akým spôsobom dokážeme jazykom vyjadriť (naše) chápanie skutočnosti v určitej epoche a v istom odbore. *„Diskurz je tedy to, co tvoří pozadí každé promluvy, která jej nutně „opakuje“, pohybuje se v prostoru jím vymezeném; je to zároveň to, co nám umožňuje mluvit, respektive co naše mluvení legitimizuje, a zároveň to, co nám týmž pohybem něco říct znemožňuje.“* Diskurz je aj pravidlami riadená prax, ktorá vytvára reťazec alebo súvislý systém výpovedí, čiže foriem vedenia dialógu. Formy sa môžu líšiť v závislosti od prostredia, v ktorom diskurz prebieha. Podľa Foucaulta je diskurz určitým spôsobom vedený dialóg vo vnútri štruktúry. Diskurzívne pole je tvorené súhrnom všetkých skutočných výpovedí - vyslovených alebo iba myslených.

J. Habermas (1985) diskurz pokladá za súčasť tzv. *rozumného rozhovoru*, a charakterizuje ho ako formu komunikácie, ktorú neovplyvňuje ani kontext, ani referenčný horizont komunikujúcich, ani aktuálne prebiehajúca výmena názorov (diskusia). Účastníci komunikácie sa kooperatívne

– rešpektujúc dohodnuté pravidlá a normy – snažia dospieť k (spoločnej) pravde.

J. Horecký (2001) v súvislosti s podstatou kognitívnej komunikácie definuje činnosti, ktoré možno pozorovať v zóne komunikátora, a nazýva ich poznávacou, čiže identifikačnou činnosťou, a prisudzovacou, čiže predikačnou činnosťou. Premyslenou koordináciou oboch činností sa formulujú výpovedné akty a ich radením diskurz. *„Inými slovami: v oblasti komunikátora sa formuje diskurz, ktorý možno zakódovať a prenášať k adresátovi. Alebo ešte inými slovami: komunikátor poznáva a spracúva realitu, reprezentovanú objektmi (konkrétnymi aj abstraktnými), ktorú pozoruje priamo okolo seba alebo nachádza už diskurzívne spracovanú na nejakom nosiči. Tento nosič tu funguje vlastne ako akási konzerva – informačná konzerva“* (Horecký, 2001, s. 28 – 29).

Diskurz sa všeobecne chápe nielen ako text, ale ako množina vzájomne prepojených textov. Do pojmu diskurz sa zahŕňajú aj spôsoby produkcie, šírenia a recepcie textu a táto množina textov s uvedenými činnosťami sa označuje ako sociálna realita (napr. Phillips – Hardy/ová, 2002, s. 3).

Ottova encyklopedie obecných vedomostí (2003) nachádza pôvod slova diskurz v latinčine. *„V terminologii soudobého strukturalismu a odvozených směrů má specifický význam jako obecné označení jakéhokoliv projevu, který však vykazuje typické znaky své doby a svého prostředí. Působí jako odosobněná struktura řeči, která ovládá a určuje autora“*.

J. Kraus využíva teóriu rečových aktov a iné smery ako argument na to, aby poukázal na bohatú vnútornú štruktúrovanosť pojmu diskurz ako aj na jeho *„významové souvislosti s bádáním svou podstatou výsostně interdisciplinárním“*. Ďalej konštatuje, že *„moderní teorie jazykového dis-*

kurzu vycházejí z myšlenky, že východiskem jejich zkoumání nemohou být izolované jazykové jednotky, ale sociálně a situačně zakotvené komunikační vztahy.“ (K poststrukturální analýze moderního diskurzu. http://veda.fsv.cuni.cz/doc/KonferenceRCS/plen_kraus.doc).

J. Findra (2006) odvodzuje termín diskurz z angličtiny, kde sa ako plnovýznamové polysémické pomenovanie uplatňuje ako podstatné meno a ako sloveso. Ako podstatné meno má všeobecný význam reč vo všeobecnosti, vo vymedzenejšom význame označuje príhovor, prejav, prednášku, kázeň; rozpravu, stať, dizertáciu a prípadne aj rozhovor. V slovesnej funkcii má význam rozprávať, hovoriť, kázať, rokovať, vyjadrovať svoje názory.

Autor konštatuje, že v slovenčine sa slovo diskurz začalo využívať ako podstatné meno v náučných (jazykovedných) textoch. Ako synonymné pomenovanie sa včlenilo do synonymického radu text, prehovor, jazykový prejav, komunikát. Aj v tejto štýlovej oblasti sa ním začal označovať pojmový obsah, pre ktorý máme viacero zaužívaných terminologických pomenovaní. Zrejme preto sú aj tu s jeho významovým vymedzením isté problémy, v dôsledku čoho sa používa nejednotne. Popri pokusoch chápať ho ako nadradený termín vo vzťahu k uvedeným členom synonymického radu, sú aj úvahy, že by mal pojmovo-terminologicky označovať iba dialogické prejavy. A tak nečudo, že v bežnej jazykovej praxi, ale aj v publicistike a v politickej praxi sa slovo diskurz síce s obľubou využíva, ale tiež vágne, nejednotne a v rôznych významoch. V tomto neterminologickom uplatnení sa ním vlastne označuje každý výsledok komunikačnej aktivity, a to či ide o hovorené, alebo o písomné komunikáty. Pripisuje sa mu teda oveľa širší pojmový obsah, ako označujú termíny text, jazykový prejav, prehovor, komunikát, dizertácia, rozhovor, diskusia.

Potvrdzujú to jeho rôzne textové použitia, v ktorých sa uplatňuje jednak vo funkcii podstatného mena a jednak vo funkcii slovesa.

Uvedené pohľady na diskurz dokumentujú, že (aj) diskurz sa vzdďaľuje od štrukturalistického chápania abstraktného konštruktu jazyka (*langue*), abstrahovaného od hovoriaceho a poslucháča a od konkrétnej komunikačnej situácie. Štrukturalistické chápanie diskurzu sa takmer stotožňovalo s diskusiou, s dôrazom na jazykovú kompetenciu komunikantov.

Súčasné chápanie diskurzu kladie dôraz na komunikačnú kompetenciu, čo znamená byť invenčným a ovládať argumentáciu a rétoriku. Neznalosť noriem komunikačnej kompetencie má vážnejšie dôsledky pre komunikačné ciele ako neznalosť jazykovej kompetencie. Z tohto dôvodu je v konkrétnych prípadoch, napr. pri prednese slávnostnej reči na promóciách alebo výročnej správy na zasadnutí predstavenstva firmy, pragmaticky opodstatnené preferovať komunikačné kompetencie pred jazykovými.

Spomenuté skutočnosti svedčia o tom, že vymedzenie pojmu diskurz treba chápať v kontexte prostredia, v ktorom sa odohráva a ide len o to, či prijmem diskurz ako žáner a ako ho budeme alternovať s pojmi diskusia, rozprava a komunikát.

2.5 Priama a nepriama komunikácia

Zmysluplnú komunikáciu môže posunúť do nežiaducej roviny aj nepriama komunikácia, kam patria klebety, ohovárania, nepriame a neosobné výroky a krivé obvinenia. Konverzačné maximy H. P. Gricea (Grice, 1975) a maximum zdvorilosti G. Leecha (Leech, 1983), ale aj princípy efektívnej komunikácie (Adair, 2004) pomáhajú riešiť aj takéto situácie. Psychológia ľudskej komunikácie podčiarkuje potrebu sebahod-

notenia a úcty k ostatným účastníkom komunikácie (napr. Vybíral, 2000, Birkenbihlová, 1999 a i.). V súvislosti s nepriamou komunikáciou možno hovoriť aj o princípoch priamej komunikácie (Scharlau/ová, 2008, s. 106), ktoré rozvíjajú vyššie uvedené maximy o nasledovné princípy:

- Hovorte len to, čo si úprimne myslíte.
- Hovorte osobne.
- Keď hovoríte o ostatných, hovorte len to, čo by ste vyslovili aj v ich prítomnosti.
- Majte úctu k sebe samému, neznevažujte sa.

Princípy priamej komunikácie majú svoje opodstatnenie v replikách expedienta (príklady 1 – 4), ale aj vo verbálnom a neverbálnom prejave percipienta. V jeho pozícii je vhodné na neosobné výroky (napr. *bolo by dobré..., malo by sa ..., je predsa jasné ...*) formulovať ako jednoznačnú otázku, v ktorej bude percipient žiadať stanovisko expedienta na prerokúvaný problém. Pri predkladaní nepodložených a hanlivých informácií sa odporúča jednoznačne prejaviť nesúhlas a v prípade jeho ignorovania opustiť komunikačné prostredie.

Osobnostné rozdiely komunikantov môžu spôsobiť v komunikácii neporozumenie a nedorozumenie. Veľmi zjednodušene sa v tejto súvislosti hovorí o komunikačnom profile (pozri napr. Scharlau/ová, 2008, s. 84n), kam sa zaraďuje orientácia v komunikácii, práca s informáciami a rozhodovanie sa. Je celkom samozrejmé, že ináč komunikuje extrovert a ináč introvert, že rozdielne spracúva informácie komunikant uprednostňujúci vecnosť, fakty a argumenty ako ten, kto preferuje súvislosti a intuíciu; rozdiely v komunikácii sú aj medzi racionálne a emocionálne orientovanými komunikantmi. Poznať komunikačný profil komunikačného partnera je jednou zo základných povinností v úspešnej komunikácii. To, aký

komunikačný profil koho charakterizuje, sa premieta do správania, postojov a rozhodovacích procesov v komunikácii. Ak poznáme odlišnosti komunikačného partnera, skôr pochopíme jeho reakcie a môžeme ich účelne využiť na dosiahnutie zámerov, resp. skôr sa dorozumieme. Podstatne jednoduchšie komunikácia prebieha a porozumenie sa skôr dostaví vtedy, ak komunikujeme s partnermi, ktorí spracúvajú informácie podobne ako my, na hodnotenie používajú podobný alebo rovnaký hodnotový register, používajú rovnaké komunikačné kanály a pod.

Verbálny prejav pokladáme vo väčšine komunikačných situácií za dominantný. Napriek tomu je potrebné si uvedomiť, že v rečovom prejave má svoje miesto i neverbálna dimenzia informácie.

Pri neverbálnych prostriedkoch možno rozlišovať štandardné a vlastné prostriedky. Štandardné prostriedky sú tie, ktoré patria určitej kultúre, societe a nemajú informačnú hodnotu, ale plnia dôležité konvencionalizované funkcie, napr. gestá zo spoločenskej etikety, symbolické gestá. Vlastné neverbálne prostriedky sú individuálne a pre komunikanta typické.



Obr. 3 Proces sprostredkovania informácie

Štandardné i vlastné prostriedky patria ku komitatívnym prejavom neverbálnej komunikácie. Samotná neverbálna komunikácia môže byť prezentatívna neverbálna komunikácia (jednoznačná, internacionálna, symbolická) a ostentatívna neverbálna komunikácia (t. j. nápadná, zrejma; okázalá; zdôraznená, je to komunikácia, ktorú treba vedieť čítať a naučiť sa ju interpretovať). (Porov. Bureš – Lopuchovská, 2004, s. 37n.)

Verbálna komunikácia je výber, kombinovanie a produkcia jazykových znakov (písanie prejavu, rozmyšľanie, artikulácia, rečová stratégia a „diplomacia“, štýl), proces odovzdávania informácií, ich percepcia (vnímanie), recepcia (príjem) a porozumenie im.

Ak pri úspešnej komunikácii hovoríme o používaní spoločného jazyka a vhodného média, nemieni sa tým len jednotný jazyk, ale aj o dohodnutý význam slov. Kľúčom k správne dekodovaniu môže taktiež byť, napr. posunok, gesto, ironický tón, opakovanie slov a pod.

Úspešnú komunikáciu charakterizuje teda primárne výber slov a ich usporiadanie vo vetnej štruktúre, ktoré rešpektuje požiadavky vecnosti, pravdivosti a zmyslupnosti. Výpovede tvoríme v súlade s pravidlami jazyka, v súlade s komunikačným zámerom a v súlade s cielenou percepciou a akceptáciou na strane príjemcu. Ignorovanie kompetencie príjemcu (preceňovanie alebo podceňovanie) nevedie k úspešnej komunikácii. Podobným mementom pre úspešnú komunikáciu sú aj pojmy absorbčná kapacita príjemcu a prah zrozumiteľnosti. Pod absorbčnou kapacitou rozumieme schopnosť komunikujúceho prijať informácie a efektívne ich využiť v komunikácii. Prah zrozumiteľnosti ohrozujeme vtedy, ak sa chceme vyjadrovať odborne (kompetentne), ale neuvedomujeme si dostatočne rozdiel medzi hovoreným a písomným komunikátom.

Hoci termíny a komplikovaná vetná stavba môžu spôsobovať v písomnom komunikáte problémy s pochopením obsahu textu (najmä pri prvom čítaní), ešte vždy existuje možnosť vrátiť sa k textu a opakovane si ho pozorne prečítať.

V hovorenom komunikáte si síce môžeme overovať správnosť pochopenej informácie, ale veľa termínov, ktoré sú obsiahnuté v náročne vybudovanej vetnej konštrukcii, môže spôsobiť stav, že takýto prejav sa stane nezrozumiteľným.

V jazyku platí **zásada o vyváženosti vzťahu medzi slovami (lexikou) a vetou**, ktorá hovorí o tom, že ak z rôznych opodstatnených dôvodov používame viac termínov, cudzích slov, náročných fráz, tak preferujeme jednoduchú vetu. Ak „odľahčíme“ lexiku, môžeme zvoliť náročnejšiu syntaktickú stavbu.

J. Findra (1980) sa vzťahu medzi informačnou nasýtenosťou a zrozumiteľnosťou textu venuje v náučnom texte. *„Odborný text je obsahovo koncentrovaný, informačne bohatý, ale zároveň pojmovo preťažený“*. A pokračuje: ... *„Hoci rozhodujúci podiel na informačnej nasýtenosti (a teda aj zrozumiteľnosti) náučného textu má lexika, aj syntax má účasť na myšlienkovvej precízności, obsahovej jednoznačnosti a výrazovej explicitnosti odborného vyjadrovania. Na to slúži dobre stavaná veta, logicky vybudovaná, ktorá umožňuje utriedené a jasné formulovanie aj zložitejších myšlienkových obsahov.“* (Findra, 1980, s. 259). To sa dosahuje najmä využívaním kondenzátorov a implicitnej predikácie. Výsledkom takéhoto prístupu je síce informačne nasýtený, terminologicky exaktný a syntakticky koncízne vybudovaný text, ale je to zároveň text, ktorý sa vzdaľuje požiadavke efektívnej komunikácie, ktorou je (všeobecná) zrozumiteľnosť. Samozrejme, nie všetky texty sú náučné, a teda náročné na porozumenie.

Funkčná bipolarizácia lexikálnych a syntaktických prostriedkov sa uplatňuje primerane aj v iných druhoch vecných textov, pričom J. Findra (1980, s. 264) hovorí o rešpektovaní nevyhnutnej miery zrozumiteľnosti konkrétnych textov, ktorá osciluje medzi hornou hranicou (prahom) nevyhnutnej zrozumiteľnosti a dolnou hranicou nevyhnutnej zrozumiteľnosti, založenej na vzťahu medzi lexikou a vetou.

K iným, hoci prvoplánovo podobným komunikačným situáciám, ktoré spôsobujú neporozumenie, dochádza aj vtedy, keď v snahe o exaktnosť a koncíznosť myšlienkovvej projekcie vytvoríme ťažko pochopiteľný, resp. nezrozumiteľný komunikát. K podobnej situácii dochádza aj vtedy, keď výpoveď nevyjadruje to, čo si skutočne myslíme alebo mienime. V takýchto prípadoch dochádza k tvoreniu náročných, často nezmyselných reťazcov slov, ktoré majú za následok, že príjemca neporozumie informácii, resp. si ju interpretuje podľa svojich predstáv podľa vzorca „*počujem to, čo chcem počuť*“ (pozri Searle, 2007, s.15). Takéto verbálne konštrukcie môžu mať príčiny v nedostatočnej jazykovej a komunikačnej kompetencii komunikantov, v ich momentálnej psychickej a somatickej dispozícii (napr. stres, tréma). Môžu byť tiež zámernými manipulačnými, t. j. komunikačnými a psychologickými technikami, ktoré chcú zámerne zmiast' príjemcu, a tak zahmlievajú informácie, používajú manipulačné techniky alebo vytvárajú podmienky pre negatívnu komunikáciu (napr. mnohoznačné a nejasné vyjadrovanie; viac Edmüller – Wilhelm, 2003, s. 101, Vybíral, 2000, s. 212n a i.).

2.6 Verbálna manipulácia a jazyková obrana

Pozitívny postoj charakterizuje komplex vlastností komunikujúcich, napr. uvedomenie si svojej úlohy, hodnoty, silných stránok, vyjadrenie úcty k účastníkom komunikácie, aktívne počúvanie, jasná formulácia myšlienok, flexibilná reakcia.

Pri budovaní pozitívneho postoja treba venovať osobitnú pozornosť sprievodným znakom, ktoré často sprevádzajú verbálnu komunikáciu. Ide o stresové situácie a náročné rokovania, keď je potrebné zvládnuť vonkajšie a vnútorné tlaky. Pri dôležitých rozhodovaniach starostlivo zvážime ďalší postup. Ak chceme v rozhovoroch pokračovať, odporúča sa eliminovať prípadný stres napr. tým, že si vytvoríme fyzický, tematický alebo duševný odstup a snažíme sa o osobné emocionálne uvoľnenie (viac napr. Scharlau/ová, 2008, s. 94).

Do podobnej situácie, komunikačne a psychologicky mimoriadne náročnej, sa dostávame vtedy, ak komunikační partneri nemajú záujem na čestnej a kooperatívnej spolupráci, ale pretvárkou a provokáciou sa snažia presadiť svoje záujmy. Takáto komunikácia sa hodnotí ako pokus o manipuláciu, pretože má za cieľ provokovať, škodiť alebo zastrašiť a zmiast' komunikujúcich. V uvedenej situácii sa využívajú napríklad manipulačné formulácie, ktoré môžu mať charakter polemických sugestívnych otázok (Príklad 1), prezentujú sa údajne spoločné názory a ciele (Príklad 2), vyslovujú sa úsudky, názory a tvrdenia (Príklad 3), osobné zámery sa skrývajú do replík osobností v snahe imponovať, a tak sa presadiť (Príklad 4), v istých situáciách sa úspešne využíva emocionálna manipulácia (Príklad 5) alebo sa na manipuláciu využíva špecifická modulácia vety (Príklad 6). Vzhľadom na to, že v uvedených prípadoch ide najmä o zneužívanie jazyka na stanovené ciele, je vhodné jazykovými prostriedkami na manipulačné repliky aj reagovať.

Príklad 1:

Na polemické sugestívne otázky reagujeme tónom, ktorým naznačíme, že vyslovené tvrdenie bolo nežiaduce a urážlivé:

Hádam nechcete tvrdiť, že ... ? Áno, presne to chcem.

Zdá sa, že vás to prekvapuje. Áno, a to z nasledovných dôvodov ...

Ako len môžete ... ? *Očividne sa vám to zdá neobvyklé.
Nestáva sa vám to často.*

*To vám môžem vysvetliť
Rada vám to vysvetlím.*

Príklad 2:

Jedna z možných odpovedí na nasledovné repliky, ktorými sa komunikárnym partnerom vnucuje spoločný názor, je jednoznačné *Nie*.

Všetci predsa chceme... *Nie, nechceme.*

Všetci predsa vieme, že ... *Nie, nevieme.*

Príklad 3:

Ak sa isté názory a tvrdenia vydávajú za skutočnosť, odporúča sa požadovať argumenty a dôkazy o takejto skutočnosti:

Je úplne jasné, že ... *Čo konkrétne je jasné a prečo?*

To dá zdravý rozum ... *Uvedte, prosím, svoje argumenty.*

V skutočnosti ide o ... *Môžete to dokázať?*

Príklad 4:

Snaha zaimponovať alebo zastrašiť svojimi vedomosťami odvolávaním sa na spoločné authority sa často spája s nedostatkom argumentov, ktorých znenia sa treba dožadovať:

Profesionálne štandardy vyžadujú, aby ...

Povedzte, prosím, presne, na čo sa odvolávate.

Už XY hovoril / tvrdil / dokázal, že ...

A aký je váš názor ?

Vedecké výskumy dokazujú...

O aké dôkazy ide? Aké sú to výskumy? Čo presne je doložené?

Príklad 5:

Manipulácia s využitím emócií chce dosiahnuť, aby komunikačný partner nadobudol dojem, že len on jediný má iný názor a presadzovať si ho je zbytočné. Patriť do skupiny a byť skupinou uznávaný je silný psychologický moment, ktorý sa môže využiť v takýchto prípadoch s nečestným úmyslom.

V našej firme XYZ sme zistili, že ...

A poznáte aj výsledky iných firiem?

My sme sa podobnou problematikou tiež zaoberali a dospeli sme k iným záverom.

Príklad 6:

Slovo je silným výrazovým a významovým prostriedkom, ale nie je jediným. V ej komunikácii možno na manipuláciu dobre využiť paralingválne prostriedky, z ktorých tempo reči, frázovanie, významová pauza alebo príznaková intonácia výdatne pomáhajú pri tom, aby sa aj komunikačný partner stotožnil s názorom manipulátora, pretože len jeho stanovisko je etické, napr.

Ako môže niekto niečo také dovoliť? A prečo nie, uveďte dôvody.

Verbálna manipulácia využíva moment prekvapenia, a preto treba byť na takéto situácie pripravení. Je náročné reagovať na spomenuté techniky a zároveň zachovať profesionálnosť počas pracovného rokovania. Odporúča sa vytvoriť si potrebný odstup, spomaliť rozhovor, príp. neodpovedať.

Podľa O. Medlíkovej sa za účinné nástroje obrany proti jazykovej manipulácii – okrem všeobecne známeho 3Ú: únik, ústup, útok – sa pokladajú neočakávané reakcie majúce podobu otázok (napr. zatvorená otázka očakávajúca jednoznačnú odpoveď áno – nie; protioptázka vyžadujúca si odpoveď, sugestívna otázka ako prejav toho, že sme sa rozhodli „hrať“ s naznačenými pravidlami), pragmatických stabilizačných výrokov (napr. *Nemám záujem. Vidím to inak. Asi máte pravdu. Nesúhlasím. To je moje stanovisko. Máte právo na svoj názor a i.*) alebo rôznych foriem odmietnutia, napr. čiastočné odmietnutie, odmietnutie s návrhom iného riešenia, empatické a opakované vypytovanie sa a i. (Medlíková, 2007, s. 66n). Problematike sa venuje aj Scharlau/ová, 2008, Beck/ová, 2007, Hertzner, 2006, Edmüller – Wilhelm, 2003.

O dynamickom vzťahu medzi slovom a kontextom, resp. výrazovým prostriedkom a komunikačnou situáciou hovorí J. Findra ako o prepínaní kódu (Findra, 2004, s. 22-23). Schopnosť prepínať kód pokladá za významnú zložku jazykovej a komunikačnej kompetencie komunikantov a komunikanti by mali vedieť, ako zámerne, funkčne a cieľavedome prepínať kód. Prepínanie kódu predpokladá, že komunikant rešpektuje jazykovú, slohovú a komunikačnú normu a (takto) zároveň dodržiava aj normy sociálneho správania (porov. Patráš, 2004).

2.7 Metakomunikácia

Počas komunikácie si nevymieňame len informácie, ale odovzdávame si aj kľúče na ich pochopenie, objasnenie, porozumenie. Ak naznačíme, akým spôsobom prijať správu, signalizujeme to, čo je nad komunikáciou a sme na úrovni metakomunikácie. Metakomunikácia teda predurčuje ako rozumieť obsahu vyjadrovaného (napr. ako ocenenie, či kritiku, iróniu alebo vážnu výpoveď). Nesprávne vnímanie metakomunikačných

faktorov môže viesť k nedorozumeniam a celkovo negatívne ovplyvniť sociálnu komunikáciu.

Skutočný význam oznámenia dotvárajú tieto faktory:

- verbálny alebo neverbálny obsah (čo sa hovorí),
- kontext situácie (za akých okolností sa hovorí),
- citový a hlasový prízvuk (ako, akým „tónom“ sa hovorí),
- mimické a pantomimické prejavy (ako sa hovoriaci tvári),
- situačný kontext (čo sa pri hovorení robí).

2.8 Neverbálne prostriedky v komunikácii

Komunikácia je proces, v ktorom dochádza k výmene informácii nielen kreovaním zmysluplných informácií využívajúc pritom jazykové (verbálne) prostriedky, ale aj vedomým a nevedomým využívaním nejazykových (paralingválnych a paralingvistických) prostriedkov a arbitrérnych extralingvistických prostriedkov. J. Mistrík (1998, s. 15; 1990, s. 36) do systému nejazykovej komunikácie človeka zaraďuje 1. fonetické prostriedky, 2. proxemiku, 3. haptiku, 4. posturiku, 4. kinetiku, 6. gestiku, 7. mimiku, 8. pohľad, 9. grafiku, 10. farbu, 11. olfaktoriku. Komunikujúci na prenos informácií s využitím verbálnych a neverbálnych prostriedkov využívajú zvolené médiá a komunikačné kanály.

Neverbálne signály v komunikácii sú dôležité preto, lebo jazykovú informáciu, teda to, „čo“ *povedať* rozširujú o dimenziu „ako“ *povedať*. Ich zásluhou percipient dokáže informáciu lepšie pochopiť, porozumieť jej a zapamätať si ju.

Nositeľom obsahu je slovo, nositeľkou významu je výpoveď. Podľa toho, ako primerane využijeme neverbálne prostriedky na dokreslenie verbalizovaného komunikačného zámeru, bude komunikácia jednoznačnejšia, čitateľnejšia a efektívnejšia. V tejto súvislosti pokladáme za vhodné pripomenúť, že pri „čítaní“ neverbálnych signálov treba počítať s neverbálnymi zvyklosťami, ktorých neakceptovanie môže znamenať chybnú interpretáciu dôležitých signálov. Individualitu komunikanta a jeho zaužívané (v konkrétnej situácii často nič nehovoriace, resp. má-túce) univerzálne gestá, mimiku alebo kinetiku treba interpretovať v sú-lade so všeobecnými vlastnosťami jednotlivých neverbálnych signálov.

I. Bureš – V. A. Lopuchovská (2004, s. 45n) odporúčajú úvodnú časť roz-hovoru využiť na verbálny prieskum neverbálnych zvyklostí („small talk“) formou úvodnej, nenútenej spoločenskej konverzácie.

Komunikácia sa realizuje pomocou signálov, ktoré patria do viacerých semiotických skupín. Komunikačné signály sa prijímajú zrakom, slu-chom, hmatom, čuchom, chuťou, pričom využívajú rôzne prostriedky, ktorými človek môže disponovať.

Signály sa zachytávajú zmyslovými bunkami – receptormi, ktoré pre-mieňajú rozličné formy energie (zvuk, pach a pod.) na vzruchy. Tieto sa v kódovanej podobe prostredníctvom senzorických nervov prenášajú do ústrednej nervovej sústavy, kde sa dekodujú.

Receptor spolu so senzorickým nervom tvoria analyzátor, pomocou ktorého organizmus získava informácie. K základným analyzátorom patrí zrakový, sluchový a čuchový analyzátor (podľa Paulov, 1980). Ne-verbálne prostriedky sú v literatúre klasifikované rôzne, napr. v peda-gogickej komunikácii P. Gavora (2003) ich člení na paralingvistické, za ktoré považuje intenzitu hlasu, rýchlosť reči, pauzy, dôraz, farbu hlasu, a extralingvistické, ku ktorým zaraďuje mimiku, gesto, kinetiku atď.

J. Mistrík (1998, 1999) k neverbálnym paralingválnym prostriedkom zaraďuje akustické prostriedky a k paralingvistickým prostriedkom pohybové prostriedky (mimika, gestika, kinetika). Za extralingvistické prostriedky pokladá situáciu, prostredie, časový faktor a pod.

Vychádzajúc z Mistríkovej klasifikácie neverbálnych prostriedkov (Mistrík, 1999) a akcentujúc ich osobitosti v komunikácii pokladáme za funkčné členiť neverbálne prostriedky nasledovne.

1 paralingválne prostriedky

1.1 fonické (sluchovo vnímané, sluchový analyzátor)

1.1.1 biologicky dané: farba hlasu, výška hlasu

1.1.2 vedome regulovateľné: intenzita hlasu, rýchlosť reči, pauzy, dôraz

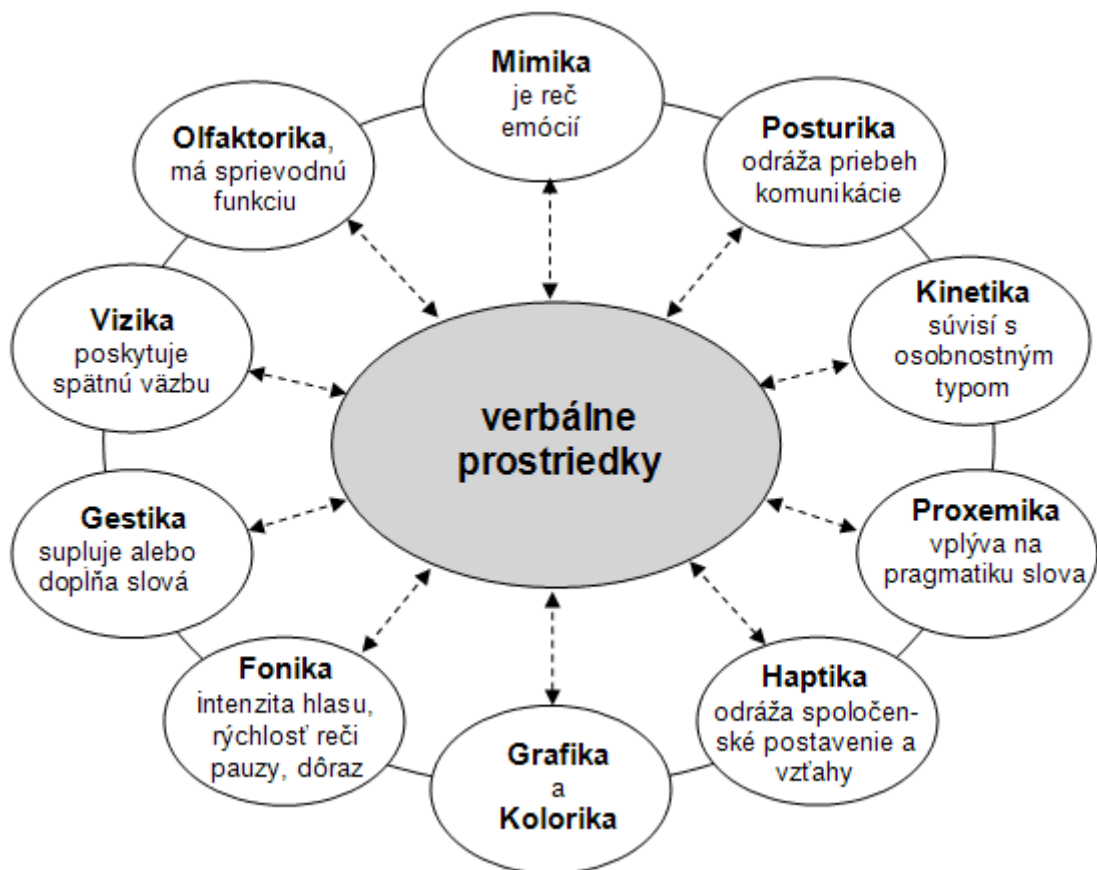
1.2 vizuálne (vnímané zrakom, zrakový analyzátor):

1.2.1 funkčné najmä v hovorenom komunikáte, často označované ako reč tela: mimika, posturika, kinetika, gestika, haptika, proxemika, vizika,

1.2.2 funkčné najmä v písomnom komunikáte: grafika, kolorika, sekundárne tiež proxemika,

1.3 „chemická reč“ (neverbálne prostriedky tejto skupiny sú vnímané čuchom a chuťou, chemický analyzátor): vône a pachy majú sprievodnú funkciu v komunikácii: olfaktorika

2 extralingvistické prostriedky: situácia, prostredie, spoločenské normy, časový faktor a pod.



Obr. 4 Kooperácia verbálnych a neverbálnych prostriedkov
v komunikácii¹⁰

¹⁰ Charakteristika prostriedkov je uvedená v Slovníku pojmov

3 Gramatika v komunikácii

Pri formulovaní výsledkov výskumu alebo pri prezentácii vlastných názorov na riešený problém, resp. pri porovnávaní vlastných názorov s názormi uznávaných osobností stojíme občas pred dilemou, aké číslo v gramatickom tvare použiť, ako byť konkrétny a adresný, ale aj zdvorilý a skromný. Všetky možnosti sú prijateľné, rozhoduje miera vhodnosti. Ak sa kategória vedca a autora názorovo stotožnia, autor sa rozhodne pre konvenciu nazývanú **autorský plurál**, napr. *nazdávame sa, pokladáme za vhodné, pokúsime sa sumarizovať* a pod.

Ak sa vyjadruje autor v 1. osobe množného čísla (plurálu), môže ísť v mnohých prípadoch tiež o **inkluzívny plurál**. V tomto prípade ide o formuláciu, v ktorej sa do spoločnej kategórie s autorom zahrnuje aj čitateľ, príp. širšia odborná (vedecká) komunita, napr. *pokúsme sa zjednotiť kritériá hodnotenia; venujme sa podstate problému* a pod.

Ak si autor zvolí 1. osobu jednotného čísla (singuláru), chce tým naznačiť, že prezentuje svoje osobné názory a formuluje svoje individuálne postoje a dôvody, ktoré ho viedli k napísaniu textu, napr. *pri štandardizovaní postupu som uprednostňoval overené metódy; pri voľbe témy diplomovej práce som sa inšpiroval skúsenosťami z pedagogickej praxe* a pod.

Konštrukciou typu *som si vedomý toho, že moje výsledky spochybnia oficiálne štatistiky* ide autor ešte ďalej, pretože sa snaží o nadviazanie kontaktu s čitateľom a zaistuje si v čitateľovi strategického partnera svojej teórie.

Najčastejšie sa autor rozhodne pre **neosobné vyjadrovanie** a ustupuje do pozadia. Nepíše o tom, čo robí on sám, ako on sám vidí problém, príp. ako by ho mal vidieť čitateľ, ale píše o tom, ako sa rieši

problematika, ktorej sa aj on venuje, vo vedeckej komunite. Gramaticky to znamená, že činnostné sloveso nahradzuje pasívna konštrukcia a zvrtné pasívum, napr. *doplňujem ► je doplnené, venujem ► je venovaná, sú známe ► mali by byť známe, predpokladám ► dá sa predpokladať, ešte pred niekoľkými rokmi sa všeobecne tvrdilo, donedávna nebolo možné využiť autentický materiál* a pod.

Neosobné vyjadrovanie gramatickými tvarmi *ukazuje sa, zdá sa, javí sa* a pod. možno vhodne využívať najmä vtedy, keď uvádzame poznatky všeobecne prijímané v mienkotvornej komunite.

Neosobné vyjadrovanie má v neformálnych rozhovoroch charakter nepriameho vyjadrovania. Komunikujúci chce byť síce vecný, ale vyhýba sa vecnosti, chce vyjadriť svoj názor alebo postoj, ale nechce byť adresný, má vážne pripomienky a výhrady ku konkrétnym informáciám, ale nechce byť útočný. Neosobné výroky z tejto skupiny využívajú slová, napr. *človek, ľudia, jeden, všetci, všeličo, to, malo by sa ..., bolo by dobré ..., je predsa jasné ... , chcelo by to ...* a pod., pričom ani z kontextu nie je jasné, kto a čo sa pomenúva týmito slovami, čo sa má nimi dosiahnuť. Zahmlievanie povinností a zodpovednosti je častým výsledkom všeobecného vyjadrovania, napr.

- *Človek by to o ňom nepovedal ...*
- *Nikdy sa nevie ...*
- *Všetci už o tom hovoria ...*
- *Čo si má o tom človek myslieť?*

Neosobné výroky a nepriame vyjadrenia môžu byť príčinou nedorozumení a nepochopenia komunikačnej stratégie alebo komunikačného zámeru. Môže nastať situácia, keď z výroku nie je jasné, či ide o infor-

máciu alebo o výzvu, napr. *Môžeme spolu porozmýšľať o tom, čo by sme na tom mali zmeniť?* ► *Čo na tom môžeme zmeniť? Zmenili by ste to, prosím?*

V neformálnom rozhovore, a to najmä vtedy, keď konkrétnu osobu poverujeme úlohou alebo vysielame dôležitú informáciu, nie je dôvod skrývať sa za neosobné výroky. Neosobné výroky ako prostriedky nepriamej komunikácie negatívne ovplyvňujú úroveň efektívnej komunikácie, pretože ignorujú princípy presnosti, jednoznačnosti a zrozumiteľnosti. Priame výroky sú osobné, presné, zrozumiteľné, koncipované s úctou k sebe a k percipientovi tak, aby mu bolo jasné, čo si o téme myslím a aké je moje stanovisko.

Konverzia neosobných (nepriamych) pomenovaní a konštrukcií na priame výroky podporuje nielen úspešnosť a efektívnosť komunikácie, ale umocňuje dobrú pracovnú atmosféru a posilňuje sebavedomie komunikujúcich. Takto vedený rozhovor vylučuje, alebo aspoň minimalizuje podmienky, ktoré umožňujú negatívne dohady, domnienky a ohováranie a podporujú vzájomné porozumenie.

Neosobné výroky majú svoje opodstatnenie, napr. vo vecných textoch a vo formálnych rozhovoroch. Používanie priameho vyjadrenia (ja – rozprávanie, napr. vo výpovedi „*pokladám za vhodné*“) a nepriameho vyjadrenia (neosobná konštrukcia, napr. „*bolo by vhodné*“) sa riadi aj ďalšími komunikačnými princípmi. Obidve formy sa odporúča používať primerane ku konkrétnej komunikačnej situácii a ostatným determinantom komunikácie.

neosobné (nepriame) vyjadrenia	osobné (priame) vyjadrenia
Treba sa učiť cudzie jazyky.	Učte/učme sa cudzie jazyky.
Znalosť cudzích jazykov je potrebná.	Mal by si sa učiť cudzie jazyky.
Čo si o tom má človek myslieť?	Neviem, čo si o tom mám myslieť. Povedzte mi, čo si o tom myslíte.
Všetci/kadečo sa o už o tom/o ňom hovorí.	Nepáči sa mi, čo som počul. Počul som, že ... Je to tak?
Účasť na prednáške nie je povinná. ¹¹	Ja na prednášku neprídem. Premyslite si, či na prednášku prídete.

V lingvistike, resp. v konkrétnych lingvistických kategóriách nachádzame odpovede na to, ako jazyk ako znakový systém funguje zvukovo (fonetika), vizuálne, štruktúrne (funkčná, transformačná, deskriptívna gramatika), kognitívne (všeobecná jazykoveda, lingvistická typológia), psychicky (psycholingvistika), sociálne (sociolingvistika) či historicky (diachrónna lingvistika).

Gramatiku jazyka tvorí morfológia a syntax, ktorá v súlade s jej obsahom sa člení najmä na deskriptívnu/závislostnú syntax a sémantickú syntax. Pri deskriptívnej syntaxi ide o syntaktickú teóriu, ktorá sa zaoberá štruktúrami vo vetách prirodzených jazykov, ako aj vzorcami a pravidlami, pomocou ktorých sa do väčších funkčných jednotiek formujú

¹¹ Neosobný výrok „Účasť na prednáške nie je povinná“ možno primerane využiť vtedy, ak chceme upozorniť poslucháčov na možnosť slobodného rozhodnutia.

slová a vety. Vychádza sa v nej z existencie syntaktických (syntagmatických) vzťahov medzi prvkami syntaktických konštrukcií a z rozlišovania rozmanitých typov týchto konštrukcií (Kačala, 1989, s. 175n).

Sémantická syntax podáva systematický opis a výklad výrazovej, významovej a komunikatívnej štruktúry jazykových jednotiek, ktoré plnia komunikačnú funkciu a ďalšie funkcie v texte. Rozhodujúcu úlohu pripisuje sémantike lexikálnych jednotiek vstupujúcich do syntaktických konštrukcií a sémantickým vzťahom medzi prvkami sémantickej štruktúry vety (Kačala, 1989, s. 175n).

Deskriptívna a sémantická syntax reprezentujú vzťah sémantickej štruktúry vety ku gramatickej štruktúre vety, ako aj vzťah sémantickej štruktúry vety ku obsahu vety. Sémantická syntax a funkčná gramatika sú teoretické východiská, uplatňujúce sa nielen pri interpretácii vety/výpovede/prepozície v komunikácii, ale aj vtedy, keď premyslenou syntaktickou výstavbou a funkčnou perspektívou syntaktickej jednotky, a jej vhodným slovosledom sledujeme konkrétny komunikačný cieľ vety/výpovede.

Pri komplikovaných súvetných celkoch analyzujeme komplexné významy, a tak v databáze interpretačných nástrojov má svoje miesto logická sémantika.

Sémantika sa zaoberá tým, aký význam pripisuje expedient použitému slovu v konkrétnom kontexte a aký význam pripisuje tomuto slovu pericipient. Sleduje, či obaja komunikujúci rovnako rozumejú symbolom, metaforám a iným použitým prostriedkom. Vzhľadom na to, že jazyková komunikácia prebieha v prehovoroch alebo v textoch (komunikátoch), úlohou syntaxe je podať systematický opis výrazovej, významovej a komunikatívnej štruktúry jazykových prostriedkov, ktoré majú schopnosť plniť túto funkciu, a ich špecifických povinností v texte.

Väčšina textov má komplexný charakter, pozostáva z menších konštrukčných jednotiek, označovaných ako textové jednotky, obsahovo-pragmatické jednotky alebo sa vyčleňujú ako výpovede.

Textové jednotky sú stavebnými prostriedkami textu. Základnou textovou jednotkou je veta ako systémová a komunikatívna jednotka. Modifikáciou (bezpríznakových) modelov základných textových jednotiek dochádza k vzniku príznakových textových jednotiek, ktoré sa pokladajú za štylistické varianty bezpríznakových modelov základných textových jednotiek alebo sa hodnotia ako expresívne textové jednotky, napr. elipsa, apoziopéza, parentéza, vytýčený vetný člen, pripojený vetný člen, osamostatnený vetný člen (Bajžíková, 1995, 1998, s. 15n, Findra, 2004b.).

Obsahovo-pragmatické jednotky sa vyčleňujú ako nižšie obsahové, pragmatické, syntaktické a aj intonačne štruktúrované komponenty, ktoré sú nositeľmi komunikačného minima (Müllerová, 1985, 1987 a i.).

Výpoved' je minimálny komunikát, ktorý je z formálnej stránky ohraničený grafickými signálmi (. , ; : ! ?) alebo zvukovými signálmi (intonácia) a veľkým začiatočným písmenom na začiatku novej výpovede. Status výpovede má základná textová jednotka len vtedy, ak má jeden tematicko – rematický nexus.

Text sa netvorí len jednoduchým spojením niekoľkých výpovedí. Syntax sa zaoberá aj tým, ako sa výpovede do textu spájajú a aké vlastnosti má text ako celok. Cieľom syntaxe je teda výstavba výpovedí, systémové usporiadanie jednotiek, vzájomné vzťahy medzi nimi a ich hierarchia. Skutočnosť, či výpoved' má charakter vety (vetná, aktualizovaná výpoved') alebo ide len o ekvivalent vety (nevetná, neaktualizovaná výpoved') môže vplývať na priebeh a výsledok komunikácie, napr.

Kedy môžem prísť na skúšku?

Skúšam budúci týždeň v pondelok a v stredu.

To mi vyhovuje, zapíšem sa na niektorý termín.

O.K., a nezabudnite si priniesť zoznam naštudovanej literatúry.

Kedy môžem prísť na skúšku?

Budúci týždeň v pondelok a v stredu.

O.K., tak v pondelok alebo v stredu.

... a ten zoznam literatúry...

Jasné.

Podľa autorov kalifornskej školy – P. Watzlawick, J. B. Bavelasová, D. D. Jackson (1999) – má každá komunikácia svoju syntax, sémantiku a pragmatiku (porov. Wiener, 1960).

Syntax komunikácie obsahuje: kódovanie, komunikačné kanály, kapacitu komunikácie, šumy, redundantnosť, štylistické jazykové javy.

Význam vety konštituuju prvky, ktoré patria do kognitívnej a do komunikatívno-pragmatickej oblasti. Kognitívne významové prvky vyplývajú predovšetkým z propozičného základu vetného významu. Sémantická stavba vety pracuje s pojmami: *propozícia*, *participanty* (*aktanty a circumstanty*), *presupozícia*, *performatív* (*vydarený, explicitný*), *behavítivy*, ktoré dokážu pomerne presne vymedziť úlohu a funkciu terminologických pomenovaní v syntaktickej rovine komunikátu.

Propozícia¹² predstavuje myšlienkový odraz časti alebo úseku skutočnosti, istý výber postojov hovoriaceho, ktoré aktuálne verbálne realizuje,

¹² Propozícia predstavuje reálny význam, logicko-sémantický obsah, zmysel výpovede; propozícia je propozičným, nie ilokučným aktom.

aby dosiahol svoj cieľ, napr. *Jana je pracovitejšia ako Marta. Marta nie je taká pracovitá ako Jana. Jana prevyšuje Martu pracovitosťou. Marta nedosahuje Janinu pracovitosť* atď.

Hoci ide o ten istý stav vecí, predsa nie je možné obsah vyjadriť jednou propozíciou. Propozície sa spájajú do zložitejších propozičných celkov. Základnými spôsobmi spájania je priradovanie, začleňovanie a determinácia. Posledné dva spôsoby majú vplyv na viacstupňovosť propozičnej štruktúry.

Propozície môžu byť 1. aktualizované, t. j. vetné a 2. neaktualizované, t. j. nevetné, pričom na kreovaní propozičného aktu v komunikácii participujú tiež komunikatívno-pragmatické zložky vetného významu, pretože

- aktualizujú propozíciu (miesto, čas, modalita, funkcia),
- delimitujú participanty z hľadiska množstva a identity denotátov,
- kooperujú s aktuálnym členením výpovede.

Obsah vyjadrujú **sémantické participanty**. Organizujú sa okolo predikátu, najmä okolo jeho sémantickej zložky. Voľné miesta pre participanty závisia od lexikálno-sémantickej povahy predikátu, čiže od jeho intencie. Obsadzujú jedno miesto, dve miesta a viac miest. Rozdiely v intenčnom potenciáli možno vidieť pri slovesách patriacich do rozličných intenčných typov napr.: mrznúť, spať, navštíviť, hovoriť a pod. Participant môže

Propozičný obsah je to, čo vyjadruje konkrétna výpoveď v reálne existujúcej komunikačnej situácii.

obsadiť niektorú zo sémantických rol, napr. rolu agensa, paciensa, podnetu atď.

Na sémantickej rovine sa rozlišuje úroveň myšlienkových obsahov (t. j. univerzálna logicko-sémantická štruktúra) a úroveň významov znakových jednotiek daného jazyka (t. j. jazyková štruktúra obsahovej roviny).

Ako sme uviedli, propozíciou sa vyjadruje zmysel výpovede, presupozícia¹³ je to, čo sa pri výpovedi musí predpokladať, že platí.

Napr. *Nechcel sa Peter zobudiť? Znamená to, že Peter spí* atď.

Hierarchizácia presupozícií sa uplatňuje napr. v týchto výpovediach: *Fero stratil kľúče na ceste do školy. Kľúče sa Ferovi stratili na ceste do školy.*

Postoj hovoriaceho k obsahu informácie alebo výpovede vyjadruje tá zložka komunikátu, ktorá sa nazýva **performatív**. Vydarené performatívy musia spĺňať určité nevyhnutné podmienky (pozri Austin, 2004, s. 24 – 25).

Explicitné performatívy (Austin, 2004, s. 70n) uprednostňujú formu slovesa v 1. osobe singuláru v prítomnom čase oznamovacím spôsobom a v činnom rode. Tie performatívy, ktoré túto formu nemajú, ale je možné ich na ňu redukovať, možno pokladať za explicitné performatívy. Napríklad:

Primárna výpoveď: *Budem tam.*

¹³ Presupozícia je logický postup, pri ktorom pravdivosť vety jednej výpovede je podmienkou na uskutočnenie inej pravdivej alebo nepravdivej výpovede.

„Presupoziční jev nastává tehdy, když při poskytování určité informace užitím určitých výrazů (...) zároveň sdělujeme dva druhy významu [dvě informace], které nemají [z hlediska pravdivostních podmínek] stejný status.“ (Eco, 2004, s. 273-303)

Explicitný performatív: *Sľubujem, že tam budem.* – *Nie, ale mám v úmysle tam byť.* – *Neviem, ale pretože ti na tom veľmi záleží, môžem sa o to pokúsiť.*

Explicitne vyjadriť nie je to isté ako opísať či tvrdiť to, čo práve robím. Význam použitého slova možno precizovať využitím

1. neverbálnych signálov. Napr. vhodná alternácia na znak súhlasu k performatívnej výpovedi *budem tam* je prikývnutie hlavou, vetný dôraz možno dosiahnuť zvýšenou intenzitou hlasu a zmenou tempa reči¹⁴, intonáciou a dôrazom, ktoré sa funkčne využívajú najmä v hovorenom komunikáte, napr.

Chystá sa zaútočiť! môže byť varovaním alebo protestom.

Chystá sa zaútočiť? môže byť otázkou, ale aj protestom.

2. verbálnych syntaktických prostriedkov. Ak je primárna výpoveď *Zavri to!*, môžu mať explicitné performatívy takúto formu:

Zavri to, no tak vo význame *Prikazujem ti, aby si to zavrel.*

Zavri to – ja by som to urobil vo význame *Radím, ti, aby si to zavrel.*

Zavri to, ak chceš vo význame *Dovoľujem ti, aby si to zavrel.*

Tak teda dobre, zavri to vo význame *Súhlasím s tým, aby si to zavrel.*

Len to zavri, ak si trúfaš vo význame *Opováž sa to zavrieť.*

Môžeš to zavrieť vo význame *Dovoľujem ti, aby so zavrel.*

Musíš to zavrieť vo význame *Prikazujem ti, radím ti, aby si to zavrel.*

Mal by si to zavrieť vo význame *Radím ti, aby si to zavrel.*

¹⁴ Agogika patrí medzi paralingvistické prostriedky. Uskutočňuje sa retardáciou alebo akceleráciou tempa prejavu.

3. verbálnych morfológických prostriedkov, najmä prísloviek a častíc. Príslovky a príslovkové väzby umocňujú obsah výpovede, napr. výpoveď *Budem tam o piatej* s použitím prísloviek *pravdepodobne, určite, celkom isto, najneskôr* a pod. je presvedčivejšia a informačne nasýtenejšia. Podobnú kvalitu možno dosiahnuť aj výpoveďou *Bolo by dobre, keby ste nezabudli, že tam budem o piatej*.

Spojovacie častice nazýva J. L. Austin (Austin, 2004, s. 77) špeciálnym slovným nástrojom a ako príklady uvádza časticu „*napriek*“ s účinnosťou „*trvám na tom, že*“ alebo časticu „*teda*“ s účinnosťou „*usudzujem, že*“, príp. „*aj keď*“ s účinnosťou „*pripúšťam, že*“.

Účinnosť výpovede sa okrem uvedených prostriedkov dosahuje aj ďalšími nástrojmi. Sú to:

- sprievodné javy výpovede, za ktoré pokladá J. L. Austin (Austin, 2004, s. 78n) gestá a obradné neverbálne úkony,
- okolnosti výpovede, ktoré sú kontextom, pomáhajúcim jednoznačne dekodovať výpoveď, napr. *od neho som to bral ako rozkaz, nie ako žiadosť; jedného dňa umriem* – konkrétny zdravotný stav toho, kto výpoveď vyslovuje.

Vďaka tomu, že jazyk disponuje prostriedkami, ktoré mu pomáhajú odstraňovať nejednoznačnosť a nepresnosť výrazov, ponúka sa na vyjadrenie osobného postoja v komunikácii viacero možností.

Rozdiel medzi nimi vyjadruje postavenie jazykového prostriedku na osi performatívna výpoveď – opisná výpoveď – oznámenie, čo možno sledovať na týchto príkladoch:

- *dakujem* – *som vďačný* – *pociťujem vďačnosť*,
- *ospravedlňujem sa* – *je mi ľúto* – *cítim ľútosť*,

- *schvaľujem – súhlasím s – sympatizujem s ...*

Za performatívne výpovede sa nepovažujú napr. tieto:

- *Mám to potešenie odovzdať slovo ďalšiemu rečníkovi;*
- *Je mi ľúto, že musím povedať ...*
- *Som rád, že vám môžem oznámiť ...*

Uvedené slovné zvraty sa nazývajú zdvorilostnými formulkami a ich formulácia je vecou konvencie. Konvenčné vyjadrenie pocitu alebo postoja ešte nemusí byť performatívnou výpoveďou, teda úprimným vyjadrením môjho osobného postoja, a ak povieme, že *mám potešenie...* ešte neznamená, že ja mám z toho skutočne potešenie a pod.

Behavitívy patria k performatívom, ktorých poslaním je vyjadriť postoje a pocity hovoriaceho voči iným zúčastneným komunikujúcim (porov. Austin, 2004, s. 84).

Okolnosti vyslovenia výpovede: povedať niečo znamená 1. vykonať fonetický akt = akt vyslovenia určitých zvukov, 2. vykonať fatický akt = vyslovenie slov patriacich do istého slovníka, 3. vykonať retický akt: výpoveď je aktom vyslovenia rémy (porov. Austin, 2004, s. 93).

Úlohou pragmatiky je analýza vzťahu medzi vysielateľom a príjemcom v konkrétnom kontexte, ich porozumenie zámeru a aj rozbor takých javov ako je ovplyvňovanie, presvedčanie, potvrdzovanie, prijímanie alebo odmietanie vyslaného obsahu. Pragmatický charakter komunikácie majú aj expresívne syntaktické konštrukcie. J. Findra (2004b) ich charakterizuje ako príznakové syntaktické konštrukcie, ktoré vznikajú modifikáciou alebo narušením pravidelnej vetnej štruktúry, čím dochádza k zvýrazneniu pragmatického aspektu hovoriaceho. V zmysle teórie rečových aktov je ich možné pokladať za explicitné performatívy.

Niektoré súčasné syntaktické teórie

Od čias Chomského formálnej syntaktickej teórie (Chomsky, 1957, 1965) uplynulo viac ako polstoročie. Jeho neúspešnú transformačnú teóriu nahradili v súčasnosti aktuálne a akceptované syntaktické teórie, z ktorých spomenieme tie, ktoré sa dostávajú do kontaktu s pragmatickým obratom v lingvistike.

Generatívna transformačná gramatika znamenala úplný obrat oproti štrukturalistickému chápaniu gramatiky, založenom na saussurovom ponímaní štruktúry a vzťahov. Na ňu nadväzuje teória Government and Bindingtheorie (GBT), ktorá je verziou Chomského syntaktického modelu generatívnej transformačnej gramatiky. Termín označuje počiatočné štádium a nepochádza od samotného Chomského. Siaha do roku 1981 (vtedy vyšli *Lectures on Government and Binding*). Model sa zaoberá hlavne syntaktickými pravidlami. V princípe ide o tieto stupne syntaktickej reprezentácie:

- hĺbková štruktúra (D – Structure, von Deep Structure),
- povrchová štruktúra (S – Structure, von Surface Structure),
- fonetická forma (PF),
- logická forma (LF).

N. Chomský rozvíjal svoju teóriu ďalej a v 90. rokoch ju čiastočne nahradil minimalistickým programom, ktorý predstavuje radikálny odklon od mnohých základných princípov GBT. Predovšetkým v tejto teórii zdôrazňuje potrebu diferencovať povrchovú a hĺbkovú štruktúru a viaceré javy sa už nevysvetľujú prostredníctvom väzby a spojenia (Government and Binding Theory), ale pomocou ekonomizujúcich princípov jazyka.

Minimalistický program sa snaží štruktúrne vlastnosti rečového systému vysvetliť ako priamy výsledok komplexných interakcií mechanizmov iných kognitívnych systémov. Predovšetkým mu však ide o dôsledné diferencovanie povrchovej a hlbkovej štruktúry vety.

Optimalistická teória predstavuje teoretický model jazykovedy, v ktorom ide o to, opísať jazykové pravidelnosti nie pomocou systému pravidiel, ale pomocou systému obmedzení.

Lexikálna funkčná gramatika je gramatika, ktorá sa snaží jazyky opísať formálne, pokladá sa za variant generatívnej gramatiky.

Valenčná/závislostná gramatika (Dependenz Grammatik) sa zakladá na tom, že slovo vo vete závisí od druhého slova, najmä od slovesa, napr. sloveso *jesť* vo vete predpokladá výskyt (valenčných) slov *kto*, *čo*, *kedy*, *ako* atď. Valenčná gramatika má svoje korene v Tesniérovej verbocentrickej teórii a aj v slovenskej lingvistike má svojich stúpencov (pozri napr. Kačala, 1989, Ondrejovič, 1989, Nižníková, 2001 a i.).

4 Kontext a kontextové modality

Kontext je aktuálny komunikačný (vzťahový) rámec s mnohými premennými, v ktorom je dôležité, s kým, kde, kedy, o čom, ako, prečo/načo (cieľ) a s akým účinkom (zámer) komunikujeme.

Komunikačný kontext môže byť vonkajší a vnútorný.

Za vonkajší komunikačný kontext pokladáme aktuálny fyzický (vecný) a sociálny kontext, ktorý môže byť:

- kultúrny kontext (kultúrny filter: národnostná a národná mentalita, rituály, etiketa),
- zvykový kontext,
- jazykový kontext.

Vnútorný komunikačný kontext je mentálny kontext. Tvorí ho najmä predstavy, kategórie a podnety, ktoré ovplyvňujú myslenie a chápanie komunikanta a ovplyvňujú jeho používanie komunikačných nástrojov, poznatky o svete a o nás.

Informácie, ktoré získame v komunikácii, môžu vyvolať asociácie, ktoré sú podnetom na zmenu jej doterajšieho priebehu. Pri rokovaníach a rozhovoroch takéto podnety môžu priaznivo i nepriaznivo ovplyvniť vývoj komunikácie. Všeobecne známe skutočnosti o striedaní rol expedienta a percipienta a ich komunikačných zámeroch, ale aj o tom, ako všetkých komunikujúcich a aj ich postoje ovplyvňuje výmena informácií, možno vyjadriť aj prostredníctvom meniacich sa vzťahov medzi kontextami (pozri modelový vzorec kontextových vzťahov: Mistrík, 1975).

Kontext ovplyvňuje najmä kontextová modalita, modalita systémového rámca a spôsoby/formy komunikácie.

1. Kontextové modality sa menia s determinantmi, ktorými môže byť, napr.:

- čas a priestor – rámcujú aktuálnu komunikačnú situáciu¹⁵,
- význam, ktorý prisudzujú komunikanti komunikácii, ide o modalitu závažnosti (významu),
- emócie komunikantov,
- charakter vzťahu, pretože vzťah môže ovplyvniť obsah (napr. dominantnosť, submisívnosť, rivalita, komplementarita, úroveň a stupeň vzájomného poznania) – ide o vzťahovú modalitu,
- prítomnosť alebo neprítomnosť toho, o kom sa hovorí,
- existencia kontinuity.

Kontextové modality vplývajú na vytvorenie celkového dojmu okrem veku komunikantov, subjektívneho názoru, získaných referencií, (negatívne fungujúcich) stereotypných kritérií a čítania neverbálnych signálov aj iné činitele (porovnaj kontext pri význame slova, napr. Findra, 2004, s. 131). Osobitne treba venovať pozornosť tzv. prvému dojmu, ktorý môže „zárukou“ dobrého „prečítania“ komunikačného partnera, ale môže byť aj

¹⁵ Môže byť intímna, súkromná, verejná, pracovná, obchodná, masmediálna, aranžovaná, interkultúrna a i.

signálom javu označovaného ako haló efekt. Pri dotváraní prvého a celkového dojmu, ako aj pri posudzovaní človeka v komunikácii sa sleduje tiež uplatňovanie/absencia niektorého z tzv. centrálnych znakov komunikujúceho, ku ktorým sa priradujú, napr. introverzia, energickosť, rozvravenosť, ironickosť, chlad, srdečnosť, neistota, zvedavosť, náboženské založenie.

2. *Modalita systémového rámca*: systémový rámec vyjadruje momentálne súvislosti a väzby, mení sa zmenou vonkajších okolností (rozhovor o smrti, keď práve niekto umiera, pri autohavárii, pri samovražde).

3. *Spôsoby komunikácie* sa rozlišujú podľa voľby komunikačného kódu (A), podľa toho, v akom časovom horizonte komunikácia prebieha (B) a podľa komunikačnej sféry, v ktorej sa komunikácia odohráva (C).

Spôsoby komunikácie (A) obsahujú:

- digitálny spôsob (verbálna komunikácia) alebo analógový spôsob (neverbálna komunikácia, čin),
- komplementárny spôsob (vzájomné doplňovanie sa, striedanie hovorenia a počúvania) alebo symetrický spôsob (obaja komunikanti sa správajú rovnako: napr. chcú mať posledné slovo),
- dôraz na obsah (prenos informácií) alebo dôraz na vzťahy (typ: takto to vidím ja).

Spôsoby komunikácie (B) sa realizujú:

- ako synchrónny spôsob: produktor a príjemca komunikujú v rovnakom čase, napr. telefonovanie,
- asynchrónny spôsob (telefónny záznamník, e – mail).

Spôsoby komunikácie (C):

- neoficiálny spôsob
- oficiálny spôsob
- polooficiálny spôsob (spisovnosť jazyka, neverbálne prostriedky).

5 Efektívna komunikácia

Prečo je dobré vedieť efektívne komunikovať ? Dôvodov je niekoľko, dôležité je v akej sfére komunikácia prebieha a aké sú jej ciele. Všeobecne platí, že efektívna komunikácia

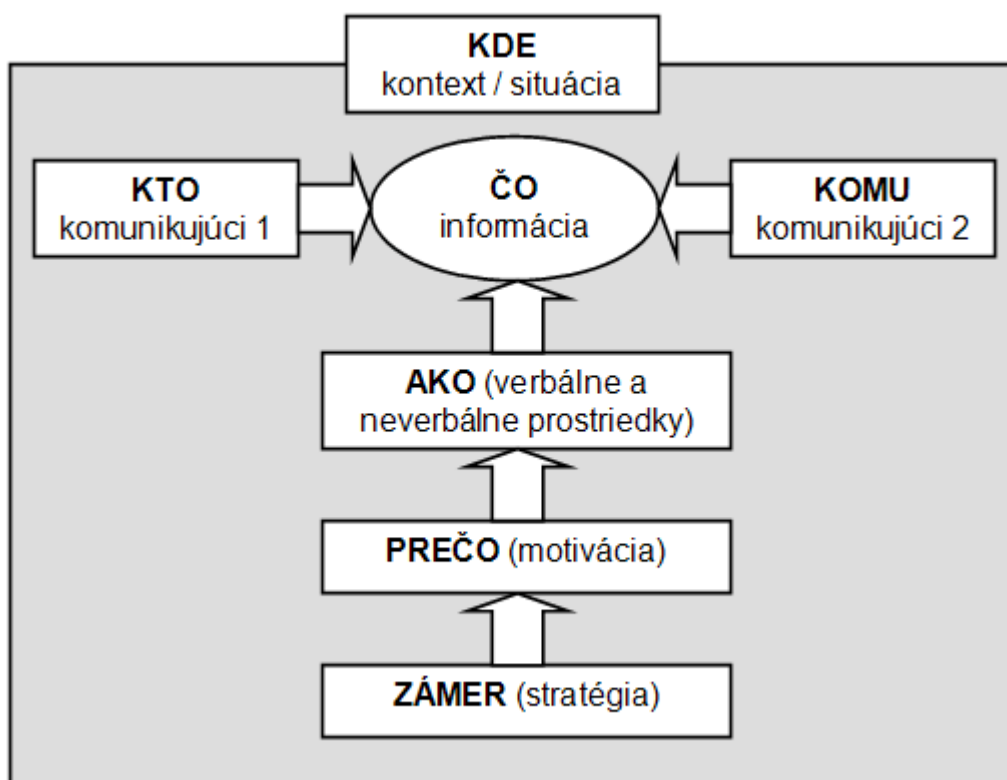
- odstraňuje spoločenské bariéry,
- zohľadňuje partnerské postavenie percipienta,
- je osobnou výzvou, znamená sebazdokonaľovanie a je účinná pri budovaní kariéry,
- pozitívne ovplyvňuje vedenie diskusie a vedenie rokovania,
- učí, ako prijímať kritiku i pochvalu, a aj ako kritizovať a chváliť.

Princíp zrozumiteľnosti zdôrazňuje pravdivosť a jednoznačnosť, vystríha pred nejasnosťou a zahmlievaním. K dôležitým atribútom zrozumiteľnej komunikácie komunikujúcich patrí:

- schopnosť zložiť povedať zrozumiteľne,
- sledovať spätnú väzbu a reagovať na ňu,
- presvedčivo ovládať problematiku,
- zreteľne uvažovať a vedieť triediť informácie,
- vyhýbať sa dvojzmyslom, nevhodným poznámkam, informáciám, ktorým nikto nerozumie, nepoužívať slová, ktoré sú síce moderné, ale významovo nejasné,
- vnímať celkovú atmosféru, v ktorej komunikácia prebieha.

Princíp pripravenosti obsahuje racionálne odpovede na kľúčové slová komunikácie – s kým, o čom, ako, kedy, kde, prečo budem komunikovať, vrátane prípravy krízového variantu,

- jasne formuluje cieľ a obsah komunikácie,
- prezentuje realizačný plán, v osobitných prípadoch upozorňuje
- na špecifickú problematiku, ktorá si vyžaduje osobitnú prípravu, príp. špecifickú situačnú taktiku,
- byť pripravený neznamena byť rigidný, pretože situácia, kontext, atmosféra alebo verbálna manipulácia, ktorá využíva moment prekvapenia, si tiež vyžaduje pripravenosť. Pripravený plán je však dobrý základ na to, aby sme svoje myšlienky mohli aktuálne a podľa potreby meniť.



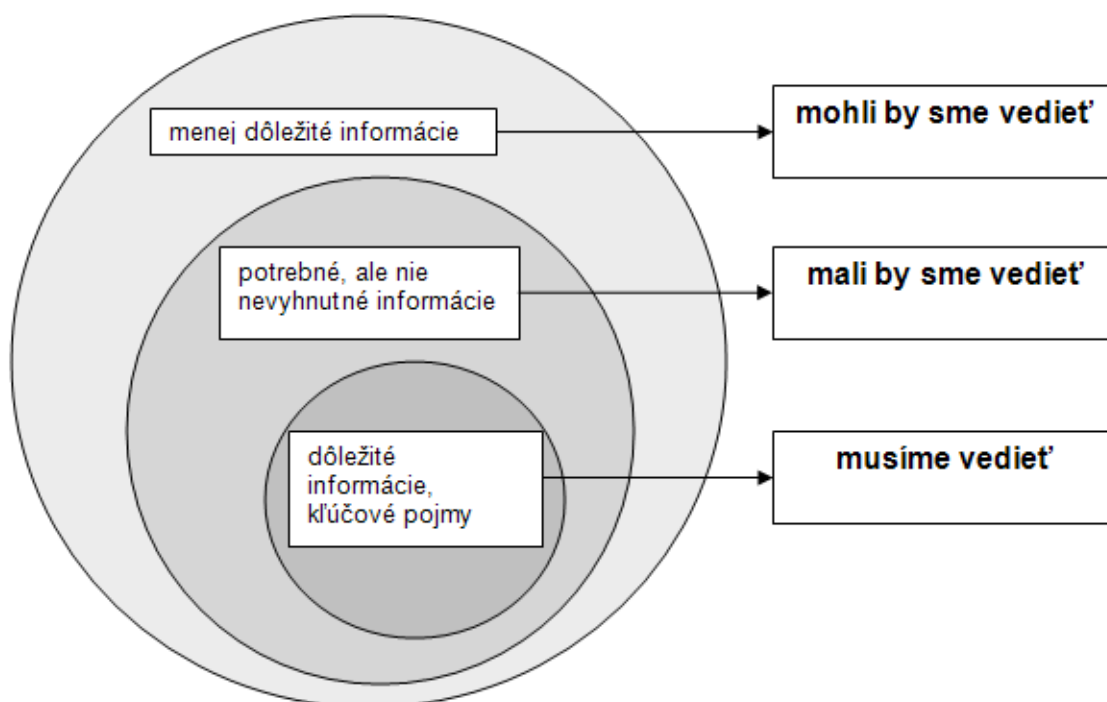
Obr. 5 Relevantné činitele ovplyvňujúce komunikáciu

Princíp jednoduchosti sa zakladá na zjednodušovaní, ale nie na „bagatelizovaní“ (podceňovaní) niektorých informácií. Zjednodušovať, nie však príliš, znamená urobiť niečo menej komplikovaným, a tak dosiahnuť väčšie porozumenie.

Princíp aktivity v hovorenom komunikáte znamená prezentovať sa ako dynamická a energická osobnosť, ktorá dokáže urobiť prejav zaujímavým a atraktívnym. Pôsobivý komunikát dosiahneme premysleným výberom vhodných jazykových prostriedkov, dokonalou výstavbou vety a jej moduláciou. Metafora a humor sú výrazové prostriedky, ktoré aktivnosť v komunikácii podporujú.

Princíp prirodzenosti je založený na tom, aby v komunikácii nebolo cítiť napätie a teatralnosť, aby prejav odrážal našu povahu, ale aj momentálne emócie. Záujem, zvedavosť, zaniebavosť, ale aj rozhorčenie a vášeň dodajú komunikátu potrebný náboj a primeraná voľba neverbálnych prostriedkov (gesto, pohyb, paralingválne prostriedky a i.) ich umocní. Princíp prirodzenosti akcentuje jeho originalnosť a individualnosť.

Princíp stručnosti znamená optimálne využitie expresívnej krátkosti výrazu. Takýto komunikát nie je lakonický, ani redundantný. Vyjadruje úctu k času, ktorý venujeme komunikácii, a preto kladie dôraz na výber a kvalitu výrazových prostriedkov. Najmä v pracovnej komunikácii sa oceňuje jeho koncíznosť, stručnosť a výstižnosť. Pri rozhodovaní sa o tom, čo je podstatné – menej podstatné a (momentálne) nepodstatné – býva osvedčenou pomôckou známy koncentrický model troch kruhov priorít, založený na princípe „čo potrebujem povedať“ (Adair, 2004, s. 65, 168n), ktorý býva tiež označovaný za model priorít verbálneho prejavu.



Obr. 6 Model priorít verbálneho prejavu (Zdroj: Adair, 2004)

5.1 Počúvanie

Hovorenie a počúvanie sú základné komunikačné schopnosti, pri ktorých sú v činnosti nielen uši a jazyk, ale aj oči. Počúvanie je jeden z hlavných spôsobov učenia sa, ale je to aj technika rozhovoru. Počúvaním získavame čas. Počúvať neznamena súhlasiť, ale chcieť sa dozvedieť, čo si náš komunikačný partner myslí. Môžeme hovoriť o pasívnom a aktívnom počúvaní.

Pasívne počúvanie je časté v bežnej komunikácii, keď sami nehovoríme, ale na hovoriaceho sa so záujmom dívame a pozorne počúvame to, čo hovorí. V takýchto situáciách je dobrým nástrojom komunikácie. Pasívne počúvanie je nepostačujúce vtedy, keď komunikanti „nehovoria spoločným jazykom“. V takýchto prípadoch spravidla znamená, že vypo-

čuť si neznamená (po)rozumieť (mylné dekódovanie, možné konotácie, polysémia, absencia spoločného kontextu, emocionálna stránka informácie a pod.). K zdanlivému porozumeniu môže dôjsť v extrémnych situáciách, keď sa od komunikantov pod tlakom prostredia očakáva súhlas a podpora, ale prerokúvaná problematika je im viac-menej cudzia alebo sa s jej riešením nestotožňujú.

Aktívne počúvanie nie je sociálna kompetencia. Aktívne počúvať znamená nielen dobre počuť, ale i snažiť sa chápať problémy tak, ako ich vidí komunikant (empatia, referenčný horizont, kontext). Pri aktívnom počúvaní ide o to (aktívne) sa presvedčiť o tom, že to, čo sme pochopili zodpovedá tomu, čo hovoriaci myslel, ale aj o to zistiť, čo potrebuje alebo čo chce dosiahnuť. K úspešnej komunikácii patrí ochota počúvať a chcieť počuť aj to, čo nechceme počuť. Úroveň vedomostnej a mentálnej kompetencie ovplyvňuje to, ako vieme rozumieť počutému a ako dokážeme správne interpretovať prijaté informácie. Sebareflexiu v tejto činnosti využívame na parafrázovanie a na otázky.

Parafrázovanie sa označuje za reflexívne počúvanie. Častými a vhodnými úvodnými formulkami sú, napr. tieto:

Ak vám správne rozumiem, hovoríte že...

Ozaj si myslíte, že ...

Vy to vidíte tak, že ...

Z vášho pohľadu ...,

Myslíte, že ...

Takže, keď to zhrniem, vy cítite ...

Schopnosť hodnotiť pravdivosť a užitočnosť počutého, zvažovať dôkazy a triediť informácie ako aj schopnosť odpovedať súvisí s tým, ako dokážeme počúvať a interpretovať vecnú a emocionálnu rovinu informácií.

Vecná rovina alebo vecná logika rozhovoru je to, čo sa prezentuje navonok, sú to témy rozhovoru (napr. projekty, termíny, náklady, objednávky, hodnotenia apod.) Na znázornenie komunikačných procesov sa používa obrázok ľadovca, z ktorého vidieť len špičku (1/8) nad vodnou hladinou a ktorého veľká časť (7/8) sa nachádza pod hladinou mora (pozri napr. Scharlau/ová 107-108). To, „čo je pod vodou“, nie je vypovedané a zostáva utajené, neznáme a tvorí emocionálnu rovinu alebo psychickú logiku (napr. sympatie, antipatie, záujem, hodnoty, kvalita a pod.). Všeobecne platí, že emocionálna rovina determinuje vecnú rovinu. Pri identifikácii skrytých aspektov je dobré sledovať neverbálne signály – tón hlasu, výraz tváre, gestikuláciu či pohyb tela –, ktoré vysiela komunikačný partner. Vedieť sa zorientovať v neverbálnom správaní sa je dôležité aj vtedy, keď ide o metainformáciu (znamená vedieť počúvať a čítať medzi riadkami), na ktoré treba reagovať, pretože tým prejavujeme svoju komunikačnú schopnosť. Za podporné prvky aktívneho počúvania sa v súlade s uvedenými vlastnosťami považujú:

- fyzická prítomnosť,
- neverbálne signály (očný kontakt, občasné pokyvovanie hlavou, verbálny súhlas, napr. formou *áno*, *hmm*, *rozumiem*, *súhlasím*,
- overovanie si pochopenie vypočutého – parafrázovanie,
- písomné poznámky a premýšľanie formulácie svojich myšlienok, príprava argumentov,
- kontrolné otázky,
- snaha pochopiť nielen obsah, ale aj pocit.

Z uvedených prvkov viaceré umožňujú realizáciu spätnej väzby, ktorá je pre oboch aktérov komunikácie – expedienta i percipienta – dôležitým

pojmom. **Spätná väzba** sa chápe rôzne, spravidla však ide o osobnú reakciu na nejaký podnet hovoriaceho, t. j. informáciu, predstavu, správanie sa, postoj. Je to bezprostredná reakcia na to, čo prijímam. Jej cieľom je zistiť, ako nás percipient vníma, chápe, ako porozumel tomu, o čom sme hovorili.

Spätná väzba je prínosom pre tých, ktorí dokážu akceptovať aj iný pohľad na prerokúvanú problematiku ako je ich vlastný. Charakterizujú ju 4p = prijem (informáciu) + premyslím si (odpoveď) + plánujem (reakciu) + použijem (spätnú väzbu). Na spätnú väzbu v hovorenom komunikáte využívame 1. osobu jednotného čísla („ja“). Na to, aby spätná väzba bola pre toho, komu ju adresujeme, užitočná, má byť konštruktívna a pozitívna. Spätnú väzbu sústredene vnímame, a to aj vtedy, keď máme potrebu s niečím polemizovať. Spätnou väzbou vysielame dôležité informácie aj o sebe samých. V prípade, že sme niečomu, čo bolo vyslovené v spätnej väzbe, nerozumeli, opýtajme sa na to. Ujasnenie si nedostatkov je dôležité pre našu budúcu prácu.

Konštruktívna spätná väzba je pozitívna, konkrétna („nezakódovaná“), zameraná na vec, aktuálna a orientovaná na budúcnosť, zdvorilá, môžeme ju ovplyvniť (napr. neverbálnymi signálmi. Ide o nepriamu spätnú väzbu.). Spätná väzba nehodnotí, neinterpretuje, neobviňuje. Jej zámerom je vyjadriť náš osobný názor, resp. upozorniť na javy, ktoré boli nedostatočne vysvetlené alebo sa im pri rokovaní nevenovala primeraná pozornosť. Konštruktívnou spätnou väzbou naznačíme aj ochotu prijať dohodnutú/vymedzenú/primeranú zodpovednosť na ďalšiu spoluprácu.

Pozitívna spätná väzba sa dostaví vtedy, keď ohodnotíme prínos a kladné stránky toho, čo sme si vypočuli, a oceníme konkrétne riešenia a kroky navrhované komunikačným partnerom ako prejavom jeho kooperatívneho správania.

5.2 Komunikačné zlozvyky

sprevádzajú verbálne komunikáty a možno ich sledovať na obidvoch pozíciách komunikujúcich, t. j. na strane expedienta, ale i percipienta. V obidvoch prípadoch znižujú kvalitu informácie a komunikácie.

Komunikačné zlozvyky pri hovorení

Nesúlada verbálneho a neverbálneho prejavu. Ak verbálny prejav „nesie“ úplne odlišnú informáciu ako neverbálny, ktorý disponuje napr. mimikou, gestami, tónom hlasu, tak hovoriaci môže pôsobiť zavádzajúco a vyvolávať nedôveru u percipienta.

Nepriame vyjadrovanie pocitov. Hovoriaci nehovorí explicitne to, čo si myslí, filtruje niektoré svoje pocity, resp. pripomína nejakú udalosť so zámerom „odlákajúť“ komunikačného partnera od pôvodnej témy.

Neúprimnosť sa prejavuje vedomým skresľovaním postoja alebo hraním emócií.

Nejasnosť a nekonkrétnosť v reči znamená, že adresát nerozumie expedientovi, čoho dôsledkom je skreslená interpretácia prijatej informácie.

Zveličovanie a zovšeobecňovanie sa prejavuje v tendencii hodnotiť situáciu prehnane, zveličením negatívnych zážitkov a zľahčením a minimalizáciou pozitívneho, napr. zlozvyk: „*Nikdy po sebe neupraceš!*“

V takom prípade je odporúčanou formuláciou napr. replika: „*Veľmi by ma potešilo, keby si mal upratané, keď prídem domov.*“

Značkovanie a znehodnocovanie je častým zlozvykom druhého hodnotiť, či znehodnotiť a „označkovat“, namiesto konkrétneho vyjadrenia pocitu, ktorý máme z jeho správania, napr. zlozvyk: *„S tým môžeš ísť akurát vieš kam.“*

Odporúčaná formulácia: *„Podľa mňa by bolo dobré zlepšiť prejav, postoj a odstrániť pravopisné chyby.“*

Pripisovanie zlého úmyslu tomu, čo druhý hovorí alebo robí, napr. zlozvyk: *„To mi robíš naschvál!“*

Odporúčaná formulácia: *„Prekáža mi, keď sa nevyzúvaš v predsieni.“*

Únik od témy sa prejavuje tendenciou v priebehu rozhovoru prechádzať stále na iné témy tak, ako to hovoriacemu momentálne vyhovuje,

Nelogické afektované reakcie sú prehnané afektívne reakcie na nejaký podnet, napr. zlozvyk: *„Keď sa ti nepáči, rob si to sám!“* A hodíme zošit o zem.

Odporúčaný postoj: zachovať pokoj a rozvahu.

Komunikačné zlozvyky pri počúvaní

Čítanie myšlienok je skreslené vnímanie povedaného tým, že sa mu pridáva ďalší, nami predpokladaný význam, napr. zlozvyk: neodôvodneného, dlhšie trvajúceho mlčania, ktoré si komunikačný partner interpretuje, napríklad takto: *„Nehovorí, pretože sa so mnou nudí. Urobil som dačo zle? Mlčí preto, že sa správam hlúpo?“*

Ani pri optimálnom porozumení komunikujúcich sa neodporúča predpokladať obsah a smerovanie myšlienkových procesov komunikačných partnerov.

Nevyžiadané a neočakávané vstupovanie do hovoreného prejavu (tzv. skákanie do reči) je zlovykom typickým pre netrpezlivých ľudí. V komunikácii vyvolávajú pocit najmúdrejších a najdôležitejších, ktorí dobre vedia, čo bude nasledovať.

Osobitnú funkciu plnia ospravedlňujúce formulácie typu „*Prepáčte, že vás prerušujem, budem rada/pokladám za potrebné/chcem uviesť informácie na pravú mieru a pod.*“, ktoré treba tolerovať, pretože môžu priniesť relevantné informácie alebo ponúkajú nový pohľad na prerokúvané otázky.

Chýbajúca spätná väzba je pre hovoriaceho dôležitým neverbálnym signálom, ktorý mu signalizuje „prerušenie spojenia medzi expedientom a percipientom“. Takýto stav môže mať rôzne príčiny, napr. nejasné a nepresné formulovanie myšlienok, ignorovanie paralingválnych prostriedkov (intenzita hlasu, artikulácia, tempo reči, pauzovanie a i.), nevhodne zvolený jazykový kód a jazyk. Optimálna komunikácia znamená uplatňovať spätnú väzbu. Ak spätná väzba chýba, zodpovedá za to ten, kto rozhovor začína, čiže expedient. Ak tak neurobí expedient, mal by „vytvoriť“ spätnú väzbu percipient.

Neverbálne odmietanie je ignorovanie hovoriaceho rôznymi spôsobmi. Prejavuje sa napríklad absenciou očného kontaktu, kinetikou, mimikou, gestikou a pod.

5.3 Otázky

Vychádzajúc zo všeobecnej charakteristiky komunikácie, ktorá medzi základnými podmienkami na jej opodstatnenie uvádza prítomnosť minimálne dvoch účastníkov komunikačného aktu, celkom prirodzene sa dostaneme k funkcii otázky v komunikácii, teda k tomu, kedy dávať

otázky a ako ich tvoriť. Dobre formulovaná otázka je prejavom aktívneho počúvania, signálom pochopenia informácie (výkladu, prednášky, oznámenia a pod.), ale aj prejavom záujmu o problematiku, v osobitnom prípade primeraná otázka môže pomôcť prekonať komunikačnú bariéru alebo pomáha zvládnuť stres.¹⁶

Pri formulácii otázok rešpektujeme komunikačný a situačný kontext, pretože je nielen dôležitý pre splnenie funkcie otázky, ale býva aj prejavom elementárnej zdvorilosti v komunikácii. Napr. pri slávnostnej udalosti, ktorá sa koná pri príležitosti životného jubilea nestora rodiny, je neprimerané klásť otázky o jeho životných neúspechoch alebo zdravotných problémoch, ak na to nie je vhodný situačný kontext.

V prípade, že potrebujeme položiť niekomu otázku siahajúcu mimo komunikačného kontextu, očakáva sa, že odôvodníme jej opodstatnenie.

Sú situácie, keď ani po zodpovedaní na položenú otázku nedokážeme dostatočne pochopiť problematiku, resp. ju pochopíme zle. Vtedy je vhodné formulovať opätovnú otázku s dôvetkom, že ide o snahu vyhnúť sa nedorozumeniam. Je málo pravdepodobné, že ten, komu ju adresujeme, to bude pokladať za prejav našej nepozornosti, skôr opačne, ocení snahu, že pripisujeme tejto problematike väčšiu pozornosť.

Formulácia otázky je práve taká dôležitá ako jej obsah. Z pohľadu funkcie v komunikácii možno hovoriť, napr. o otázkach zatvorených, otvorených, sugestívnych, naliehajúcich, výzvových, uplatňujú sa aj taktické, projekčné, rečnícke, hypotetické otázky.

¹⁶ Topika je umenie, ako sa systematicky pýtať umenie správnej formálnej a vecnej argumentácie a logicky správneho rečníckeho alebo literárneho prejavu. (Dyck, 1996).

Zatvorené otázky sú vhodné vtedy, keď chceme získať rýchlu a stručnú informáciu alebo ich adresujeme osobe, ktorá je málo komunikatívna. Majú význam aj vtedy, keď by otvorené otázky predlžovali čas, ktorý máme k dispozícii. Tým, že zatvorené otázky dávajú možnosť odpovedať len áno – nie, resp. umožňujú využiť na odpoveď neverbálny signál s takýmto významom, uľahčujú komunikujúcu situáciu. Zatvorené otázky je vhodné položiť aj vtedy, keď chceme získať súhlas.

Otvorené (informatívne) **otázky** sa kladú vtedy, keď chceme poznať mienku komunikujúcich alebo keď chceme získať informácie.

Rokovanie je vhodné začať otvorenými otázkami, pretože nimi zisťujeme vlastný názor prítomných. Nie je preto vhodné vopred zverejniť svoj názor, pretože by mohlo dôjsť k ovplyvneniu partnera. Napr. *Ako vidíte realnosť nastúpenej marketingovej stratégie na univerzite?*

V rokovaní sa odporúča pokračovať taktickými otázkami, ktorými zisťujete mienku partnera o prerokúvaných veciach a nové názory na ne.

Napr. *Hovorili ste, že ...*

Nemal by som Vám položiť túto otázku, ale ...

Otvorené otázky sú vhodné aj vtedy, keď chceme niekoho povzbudiť, pretože sa pýtame na jeho názor, a nie na fakty. Osobitné postavenie majú otázky s opytovacím zámenom „prečo?“ , ktoré uvádzajú príčinné alebo vymedzovacie vety. Otázky uvádzané zámenom „prečo“ sa nezvyknú radiť k tzv. kvalitným otázkam, za aké sa pokladajú novinárske otázky uvádzané opytovacími zámenami *kto?*, *čo?*, *kedy?*, *kde?*, *ako?*, pretože odpoveďou na otázku s *prečo?* sú skôr dohady ako fakty. „Prečo?“ je otázka, ktorá nešpecifikuje záujem a používa sa vtedy, keď presne nevieme, aké informácie chceme získať (porovnaj Simonová, 2006, s. 149-150).

Štandardnými otvorenými otázkami sú projekčné otázky typu: *Čo si myslíte, čo človek robí, keď ...*

Otázky patria do komunikácie, rozširujú poznanie a môžu ovplyvniť jej priebeh a ďalší vývoj. Niektoré otázky svojím charakterom hraničia s manipulačnými technikami, a preto ich opodstatnenie treba zvážiť v súvislosti s komunikačným zámerom.

K takýmto otázkam patria, napr.:

- *a p e l u j ú c e o t á z k y* , čiže naliehanie pomocou otázok:

Kedy konečne zavoláte tomu predsedovi a poviete mu, že,

Prečo ten návrh nevypracujete sám na základe formulára?

- *v ý z v o v é o t á z k y* :

Takže, kedy už s tým niečo urobíte?

Čo myslíte tou poznámkou?

Chcete tým povedať, že som nekompetentný?

- *s k r ý v a n i e v l a s t n é h o n á z o r u d o o t á z k y* :

Netrvá informačnému oddeleniu dlho dodávanie tých dokumentov?

namiesto vhodnej formulácie: *Myslím si, že informačnému oddeleniu dlho trvá dodanie dokumentov.*

Páči sa vám, ako som naaranžovala stoly?

namiesto vhodnej formulácie: *Dúfam, že sa vám páči, ako som naaranžovala stoly.*

Ide totiž o to, že pri otázke môže byť aj iná odpoveď ako áno, čím narastá napätie v komunikácii. Pri vyjadrení názoru si možno vybrať medzi súhlasom a mlčaním a neupútavaním pozornosti na seba. Ak chceme niekoho povzbudiť, aby pokračoval v hovorení a nechceme, aby sa cítil ako na krížovom výsluchu, použime pauzu.

- rétorické otázky:

Kto z vás dokáže vyriešiť situáciu lepšie?

Čo ste urobili pre to, aby nedošlo k takejto situácii?

Kto z vás je ten, ktorý prizná, že nie je schopný vyššieho výkonu?

V komunikačnej situácii, v ktorej sa očakáva reakcia na povedané, ale z rôznych dôvodov sa tak nedeje, je vhodné použiť techniku ozveny.

- Technika ozveny sa zakladá na opakovaní posledného slova alebo vety, ktoré práve niekto povedal, ako otázky. Využíva sa na upresnenie informácií, napr.

- *Takže neviem, či táto zmena bude na niečo dobrá.*

- *A bude na niečo dobrá?*

- *Keď to zoberiem doslovne, malo by sa to miesto v Bratislave koncom mesiaca uvoľniť.*

- *Koncom mesiaca?*

- Podnecujúce (stimulačné) otázky sa kladú vtedy, keď treba doplniť oznámenie o ďalšie informácie. Pri jeho formulovaní sa využívajú jazykové prostriedky, ktoré chcú aktivovať asociácie potrebné na získanie nových faktov a detailov, napr.

S kým zo známych ste sa na recepcii ešte stretli?

Keď ste sa vrátili z rokovania, bola už vaša asistentka v kancelárii?

Podobný charakter majú aj situačné otázky.

K technikám klamania, a teda do oblasti zakázanej rétoriky patria výzyvacie otázky, napr. *Prečo ste včera tvrdili niečo iné?*, výberové otázky, napr. *Referát ste odovzdali na cédečku alebo ste mi ho poslali ako attachment?*, situačné otázky, napr. *Ktoré číslo autobusu Vás*

dovezie do TESCO?, cik – cak otázky, napr. *Tak ste ten obchod uzavreli? Čo na to Vaša žena?* a otázky overujúce si pravdivosť predošlých výpovedí (verifikačné), napr. *Ste rozvedená? Chcete si zlepšiť životnú úroveň?* (viac pozri Beck/ová, 2007, s. 160n).

5.4 Odpovede

Odpovedať na otázky správne, odborne, úplne, vyčerpávajúco, zúčastnene a výstižne je v komunikácii veľmi dôležité, pretože odpovede môžu okrem primárnej funkcie, ktorou je poskytnúť očakávanú informáciu na vyslovenú alebo (neverbálne) naznačenú otázku, vystupovať ako mobilizačné nástroje – posúvajú myšlienku z etapy návrhu do etapy jej realizácie, ako stabilizačné nástroje – upokojujú vzrušenú atmosféru a narušené vzťahy a fungujú tiež ako nástroje poradenstva (odpovede poskytujúce rady).

V oficiálnej a polooficiálnej komunikácii odpovede sú reakciou na otázky, ktoré sú otvorené a ktoré si pri príprave vyžadujú kognitívny prístup komunikanta. V takýchto prípadoch možno modelovo využiť niektorú z uvedených techník.

T e c h n i k a S E E R

S (Summary – zhrnutie): na začiatku komunikačného aktu odpoveď na otázku alebo názor, ktorý zastávame, vyjadríme koncízne jednou vetou.

E (Elaboration – rozvitie): pokračujeme tým, že predchádzajúcu odpoveď rozvijeme o detaily, a to tak, že odpovedáme na implicitné otázky – kto, kedy, kde, prečo, ako, koľko –, uvedieme argumenty a

fakty, v prípade potreby matematické údaje; všetky prostriedky majú úlohu podčiarknuť hodnovernosť odpovede.

E (Example – príklad): aby použité abstraktné údaje boli jasné, jednoznačne interpretované, použiteľné a zapamätateľné, uvedieme konkrétny príklad.

R (Restatement – zopakovanie): na záver je vhodné zopakovať jednou vetou pôvodne mienenú odpoveď či prezentovať stanovisko.

T e c h n i k a g e n é z y

Technika genézy je vhodná na situácie, keď nedokážeme poskytnúť zmysluplnú odpoveď, napriek tomu, že sa to od nás očakáva. V takejto komunikačnej situácii sa odporúča začať hovoriť od začiatku a tak dlho, kým sa neskoncentrujeme na vhodnú odpoveď. Takáto zdĺhavá odpoveď je síce časovo náročná, ale nestratíme renomé z dôvodu, že nedokážeme odpovedať na otázky, ktoré sú adresované nám.

Opačná situácia nastáva vtedy, ak sú nám adresované hypotetické otázky – „čo ak? , čo keby?“ Vo všeobecnosti platí názor, že odpoveď na hypotetické otázky môžeme odmietnuť, pretože pôjde len o hypotetickú odpoveď, ktorá môže „roztočiť“ kolotoč ďalších „A čo ak?“ V prípade, že ináč to nejde, môžeme síce špekulovať, ale zároveň treba aj akcentovať, že takáto odpoveď je čisto hypotetická.

Odpoveď je síce monológom, nemá však trvať dlhšie ako 30 – 45 sekúnd. Ak hovoríme dlhšie, je vhodné prerušiť svoju reč, a tak naznačiť, že očakávame reakciu na to, čo sme povedali. Dobré „prečítaná“ spätná väzba je takisto dobrým signálom na odpoveď. Po vypočutí si poslednej poznámky predstavme svoju ďalšiu myšlienku na predchádzajúcu

otázku. (Žiadna odpoveď môže byť signálom niektorého z postojov, ktoré sú uvedené pri názve Mlčanie.)

Zahmlievanie

Je technika, ktorá sa využíva pri odpovediach vtedy, ak nemáme v úmysle odpovedať jasne a priamo. Problém obsiahnutý v otázke zahmlievame tým, že vznesieme nejakú nepodstatnú myšlienku buď ako konštatovanie, alebo ako otázku, napr.

otázka: *Myslíte si, že politika pružnej pracovnej doby bude pre zamestnancov veľkým stimulom?*

odpoveď: *Stále najväčší problém včasnej dochádzky do práce bude pre nich predstavovať hustá doprava.*

Model: veľa otázok – jedna odpoveď

V takejto situácii sa opýtaní nachádzajú najmä na tlačových konferenciách, kde sú pri odpovediach obmedzovaní časom alebo inými subjektívnymi / objektívnymi dôvodmi. V prípade, že stojíme pred úlohou odpovedať na veľa otázok, môžeme sa rozhodnúť pre niektorú z nasledovných možností:

- odpovedať na všetky otázky
- vybrať si jednu alebo dve a odpovedať na tieto,
- dať ich spolu a odpovedať na ne všeobecne.

Pri ostatnej možnosti sa často využívajú napríklad takéto úvodné formulácie :

- *Položili ste mi tri dobré otázky. Pretože máme málo času, budem sa venovať len tej poslednej.*

- *Neviem, či si ich všetky dobre pamätám, takže budem reagovať len na niektoré z nich.*
- *Všetky vaše otázky súvisia s jedným problémom: Či vieme, čo urobiť s XY? Môžem vám odpovedať jedným slovom – áno.*

Nielen na diskusných fórach, ale všade tam, kde ide o priamu, vizuálnu/auditívnu/audiovizuálnu, interpersonálnu a synchrónne (online) prebiehajúcu komunikáciu, je vhodné stanoviť si a rešpektovať hranice pre otázky, na ktoré budeme a na ktoré nebudeme odpovedať. Stanoviť si hranice znamená prijať pravidlá hry platné pre obe strany zúčastňujúce sa na komunikácii.

Úspešnosť odpovede súvisí s jej jazykovou úrovňou, obsahom a prednesom, do ktorých sa premieta kompetencia komunikujúceho, zrozumiteľnosť a artikulácia, odbornosť, kreativita a vynaliezavosť, ale aj stručnosť a multifunkčne chápaná primeranosť vrátane spätnej väzby.

5.5 Rozhovor

Pod pojmom rozhovor v súlade s Ch. Scharlau/ovou (2008, s. 11) rozumieme každú situáciu, v ktorej hovorí niekoľko ľudí, a tak sem patria formálne rozhovory (pracovné porady) , ale aj neformálne priateľské rozhovory. Rozhovor sa modelovo stotožňuje s komunikačným modelom expedient ► oznámenie/správa/informácia ► percipient. V rozhovore sa roly expedienta a percipienta striedajú. K ich striedaniu dochádza spontánne a v závislosti od priebehu komunikácie. Prijímanie a vysielanie oznámenia/správy/informácie sa uskutočňuje verbálnymi, ale aj neverbálnymi prostriedkami. Aktívne zapojenie percipienta do rozhovoru je prejavom existujúcej spätnej väzby, ochoty komunikovať, predsavzatia prezentovať svoj názor a pod. Dôvody, ktoré vyvolávajú u percipienta

chuť komunikovať, rámcovo definujú druhy rozhovorov členených podľa stanovených cieľov. Otázky sú základom vedenia rozhovoru.

V bežnej hovorenej komunikácii je častý priateľský a zdvorilostný rozhovor, napr. fatická komunikácia, v publicistike sa stretávame s publicistickým, spravodajským rozhovorom a s interview.

Interviewový rozhovor má znaky interogatívneho a nesymetrického dialógu a to napriek tomu, že ide o súvislý dialóg, ktorý sa realizuje medzi dvoma osobami formou priamej alebo nepriamej komunikácie, ale ich repliky sa líšia svojím rozsahom. Odpoveď je, prirodzene, rozsiahlejšia a komplexnejšia ako otázka. (Viac pozri štúdie napr. Tušer, 2001, Maťovčík, 2006, s. 43n.)

Rozhovormi, ktorými chce komunikátor zlepšiť kvalitu práce, výkonov, vzťahov, komunikácie, môžu byť motivačné a hodnotiace rozhovory. Za ciele si stanovujú, napr. kariérny rast, hodnotenie kvality zamestnancov, zlepšenie komunikácie na pracovisku. Osobitné poslanie majú **osobné rozhovory** (face to face). V inštitúciách, v ktorých zamestnanci sú osobne zodpovední za úroveň a kvalitu svojej činnosti, sa často využíva **neštruktúrovaný rozhovor**. Jeho pendantom je **štruktúrovaný rozhovor**, ktorý okrem viacerých výhod môže na komunikujúcich pôsobiť obmedzujúco. Je vhodný pre písomnú formu rozhovoru. Hoci písomná forma a telefonický rozhovor sú štandardnými formami rozhovoru, všeobecne sa preferuje rozhovor v hovorenej forme. Moderné informačné technológie (modemy, faxy, elektronická pošta a podobne) podporujú komunikačný proces, ale nemôžu ho iniciovať, vytvoriť, vysvetliť, alebo vyvolať reakciu na prijatú správu.

Vedenie rozhovoru je založené na využívaní komunikačných nástrojov a pravidiel komunikácie, na akceptácii účastníkov komunikácie ako partnerov, na predstavenie vhodných riešení pre problematické (kritické a

krízové) situácie a na zdôraznení aktívneho počúvania. Techniky rešpektujú individuálny komunikačný štýl komunikujúcich. V prípade, že v komunikácii opakovane nedochádza k naplneniu stanovených komunikačných zámerov a cieľov, a to i napriek tomu, že komunikujúci sú jazykovo a komunikačne kompetentní, je vhodné zmeniť komunikačné správanie. Minimálna štruktúra rozhovoru má spravidla tri etapy, pričom neuvádza oficiálny začiatok a koniec rozhovoru, nevyhnutné prestávky a spontánne neformálne vstupy, ktoré majú svoje miesto aj v náročných pracovných a verejných rozhovoroch.

Prípravná etapa na rozhovor sa vyznačuje precizovaním cieľa (prečo sa rozhovor koná: brainstorming, presvedčiť, pomôcť, propagovať, urobiť zásadné vyhlásenie), čo chcem dosiahnuť rozhovorom a čo by bolo už dobrým výsledkom. V tejto etape je vhodné získať informácie o predbežných postojoch ostatných účastníkov rozhovoru a vytvoriť si s nimi vzťah. Dôležité je pripraviť sa na rozhovor nielen koncepčne (čo, prečo, načo) a odborne (argumenty), ale aj duševne (pozitívna nálada, primeraný osobný postoj, rešpekt a úcta, akceptovanie iných názorov a postojov) a technicky (program, predmetné materiály, miesto, čas, trvanie, podľa potreby občerstvenie).

Realizačná etapa rozhovoru, resp. vlastný rozhovor sa vyznačuje aktívnym počúvaním, kladením otázok, získaním spätnej väzby, prejavením svojho postoja, argumentáciou, sledovaním a osobným vyhodnocovaním priebehu a vývoja rozhovoru z hľadiska stanovených zámerov a cieľov.

Záverečná etapa obsahuje sumarizáciu dosiahnutých výsledkov a ich vyhodnotenie vzhľadom na stanovené ciele. Dôležité je pomenovať aj stanoviská, ktoré nekorešpondovali s väčšinovo prijatým názorom.

V prípade nevyjasnených otázok a nevyriešených problémov je vhodné opýtať sa opakovane na pripomienky a odporúčané návrhy. V tejto etape má byť všetkým účastníkom rozhovoru jasné to, na čom sme sa dohodli, ako budeme postupovať a aké sú ďalšie kroky. Ak je potrebné ďalšie stretnutie, treba stanoviť jeho termín.

Rozhovor sa pokladá za jednu z troch foriem komunikácie, do ktorej patria aj prejavy, rokovania a dohodovania. K prejavom radíme príležitostné reči, správy o činnosti a výročné správy, referáty a iné účelovo pripravené informačné alebo referenčné komunikáty.

Pre rokovania a dohodovania sú charakteristické rozdiely medzi etapami, pretože jednotlivé fázy sa vymedzujú špecifickými cieľmi, obsahom a rozdielnym využívaním verbálnych a neverbálnych prostriedkov.

Jadro rokovania a dohodovania je hlavnou etapou, v ktorej sa venuje pozornosť problému a jeho riešeniu, sumarizujú sa argumenty, pripravujú sa alternatívne riešenia, rozhoduje sa o optimálnom riešení.

Na rozdiel od iných foriem komunikácie sa tretia etapa rozhovoru zaoberá posudzovaním najlepšieho riešenia, odstraňovaním nedostatkov a stanovením ďalších krokov. V literatúre sa môžeme stretnúť s jej označením ako reflexnej fázy.

5.5.1 Štýly v rozhovore

Uvedené kroky sú mienené všeobecne a je nevyhnutné ich prispôbovať konkrétnej situácii, najmä preto, že pri rôznych konfliktných situáciách sa využívajú rozličné komunikačné štýly (štýly komunikácie).

K o m u n i k a č n ý š t ý l je (individuálny) spôsob, akým komunikujeme, a je nezávislý od toho, o čom hovoríme (od obsahu). Komunikačný štýl si volíme podľa komunikačnej funkcie (informačná, presvedčacia, kontaktová atď.), v súlade s komunikačným cieľom a komunikačným

zámerom. Komunikačný štýl ovplyvňujú aj ostatné determinanty komunikácie (pozri komunikačná schéma). Zvolená forma je pre percipienta dôležitá na pochopenie a správne interpretovanie informácií. Súčasťou komunikačného štýlu sú aj neverbálne prostriedky (hlas, mimika, vzdialenosť medzi komunikantmi atď.). Tak, ako výber verbálnych (jazykových) prostriedkov ovplyvňuje komunikačná sféra, komunikačná situácia, adresát, téma a ďalšie dôležité faktory, aj výber komunikačného štýlu je vhodné meniť minimálne v závislosti od obsahu témy a od komunikačnej funkcie, ale aj vtedy, keď u percipienta narastá napätie, resp. dáva najavo nesúhlas s hovoriacim. Napr. A. S. Luknič (1995, 40n) v mape komunikačných štýlov uvádza ich štyri hlavné kategórie a ich charakteristiku.

Nezáväzný rozhovor a praktický rozhovor

Z pohľadu ich funkcie v komunikácii sú to spoločenské štýly najčastejšie používané pri výmene bežných, tzv. voľných informácií. Obsah informácií je všeobecný, neočakáva sa prekvapujúca alebo šokujúca informácia. Je častý vo fatickej komunikácii, môže sa však využiť aj pri budovaní nového vzťahu, alebo v etape získavania dôvery. Cielene sa nezáväzný rozhovor môže využiť aj vtedy, keď treba zmeniť obsah rozhovoru, napr. z dôvodu narastajúceho napätia v komunikácii alebo vtedy, keď je vhodné vyhnúť sa otvoreným sporným otázkam. Praktický rozhovor je formálnejší ako nezáväzný a spravidla obsahuje pracovné témy a je zameraný na rutinné činnosti. Nie je vhodné, aby praktický rozhovor bol jediným a základným nástrojom v pracovnej komunikácii.

Riadený rozhovor, útočný rozhovor, zraňujúci rozhovor je charakteristický tým, že spôsoby, ktoré využíva, sú zamerané na dosiahnutie konkrétneho výsledku, a tým je súhlas alebo zhoda. To znamená, že sa využíva najmä pri presviedčaní, pri ktorom sa

okrem pozitívnych prostriedkov vyskytujú a zámerne využívajú aj negatívne signály. Takéto vlastnosti má riadený rozhovor, útočný rozhovor a zraňujúci rozhovor.

Riadený rozhovor má za cieľ dosiahnuť súhlas za okolností, keď účastníci komunikačnej udalosti poslúchajú. Využíva sa pri direktívnom štýle riadenia. Je efektívny v komunikácii s partnermi, ktorí radi plnia pokyny iných a potrebujú poznať presné smerovanie a výsledok. Pri nadmernom používaní riadeného rozhovoru môže dôjsť k napätiu a riadený rozhovor sa môže zmeniť na útočný rozhovor. Viest' riadený rozhovor znamená osobnostnú prevahu komunikanta, pretože ten je presvedčený o správnosti svojich tvrdení, ale je aj pripravený znášať následky svojich rozhodnutí.

Útočný rozhovor charakterizuje napätie a negatívne pocity, ktoré sa odrážajú vo výbere slov a v tóne hlasu. Ide o reaktívny štýl komunikácie, ktorý sa využíva na zamaskovanie vlastnej zraniteľnosti, uplatňuje sa zo strachu, smútku alebo v stave frustrácie. Namiesto vyjadrenia skutočných pocitov (neúspech, nekompetentnosť, nezvládnutie zodpovednosti, strata niekoho alebo niečoho a pod.) sa využíva verbálny útok. Útočný rozhovor sa vedie vtedy, keď sa chceme presadiť z dôvodu „prekrytia“ vlastnej neschopnosti. Útočný rozhovor ničí vzťahy.

Zraňujúci rozhovor sa „rozbieha“ vtedy, keď jeden z komunikujúcich má nedostatok sebadôvery, sebaúcty, nedostatky v komunikačných schopnostiach a štylizuje sa do postoja „ja chudák“. Takýto rozhovor je vyčerpávajúci a vyžaduje si veľa pozitívnej energie.

Prieskumný rozhovor reprezentuje prieskumný rozhovor jeho základnou úlohou je dostať komunikanta z komunikačného prostredia nabok, aby z odstupu mohol zhodnotiť, čo sa práve deje (podobné ako „odísť na balkón“). Je to dôležité preto, lebo prieskumný rozhovor sa týka

tém, ktoré nie sú bežné, môžu byť nejasné a nedefinované. Tento rozhovor sa vyhýba emocionálnym prejavom, je to objektívny, intelektuálny a racionálny spôsob komunikácie, pretože skúma fakty a posudzuje možnosti riešenia. Má experimentálny charakter. Je vhodný pri brainstormingu a pri koncepcnej činnosti.

Priamy rozhovor

sa zásadne líši od predchádzajúcich štýlov. Smeruje k vyriešeniu problému, snahou komunikujúcich je vyjadrovať sa otvorene, čestne, zdvorilo, bez akýchkoľvek komunikačných zlozvykov a taktík, ústretovo, nie útočne. Jeho cieľom je dosiahnuť súlad medzi oboma komunikujúcimi stranami a budovať vzťahy. Priamy rozhovor je založený na obojstrannom pochopení problému. Je vhodným na komunikovanie nielen pri pozitívnom, ale aj pri negatívnom uvedomení si problému, spoločnom pre komunikujúcich partnerov.

5.5.2 Komunikačné roly a rečové registre

Zmena komunikačného štýlu ovplyvňuje i komunikačné roly a techniku vedenia rozhovoru. Komunikačné roly znamenajú obojstranné, komunikačnou situáciou a inými faktormi¹⁷, vyvolané striedanie v obsadzovaní komunikačných rolí expedienta a percipienta. Komunikačné roly sú relatívne stále v monologickej komunikácii, striedajú sa v dialogickej komunikácii (Slančová, 1994, s. 10). V špecifických komunikačných situáciách (napr. súdne pojednávanie, obchodné rokovanie, prednáška, politická diskusia a i.) sa očakáva pri obsadení predpísaných rol stotožnenie sa

¹⁷ Faktory, ktoré ovplyvňujú striedanie komunikačných rolí môžu byť, napr. priama – nepriama – sprostredkovaná komunikácia, individuálny – kolektívny percipient a i.

s predpísanou pozíciou, napr. konformného alebo konfliktného účastníka komunikácie, aj na úrovni verbálnej aj neverbálnej komunikácie.

Zmena roly si vyžaduje i zmenu vo vyjadrovaní. N. Hayes/ová (1998) hovorí o vedomom využívaní rečových registrov a rozlišuje deklamačné, formálne, informatívne, familiárne, intímne rečové registre. D. Slančová používa termín komunikačný register, ktorý chápe ako „súbor rečových variet spojených so skupinami ľudí, ktorí sa vyznačujú spoločnými záujmami alebo profesiou. V tomto chápaní ide teda už nielen o súbory lexikálnych prostriedkov, ale register sa chápe aj ako spôsob používania lexém a frazeologizmov a v niektorých prípadoch aj špeciálnych gramatických konštrukcií“. (Slančová, 1999, s. 95).

5.5.3 Prekážky v rozhovore

Ch. Scharlau/ová (2008, 23n) pokladá za najčastejšie prekážky v rozhovoroch takéto situácie:

1. Keď nedochádza k verbalizácii myšlienky alebo keď myslieť neznamená hovoriť.

Expedient má povedať, ako si to predstavuje, percipient sa má pýtať, ak nerozumie. V niektorých situáciách treba pomenovať aj triviálnosti. Vedomá, to znamená uvedomovaná komunikácia zabráni tomu, aby sme nezabudli povedať niečo dôležité.

2. Keď to, čo povieme, si nenájde adresáta, pretože povedať ešte neznamená, že percipient si vypočul informáciu.

Expedient zodpovedá za plynulý informačný tok a za to, že všetci, ktorých sa informácia týka, ju dostanú. V závislosti od charakteru informácie možno využiť vhodné informačné systémy (informácie od kolegov, zápis

z rokovania, obežník, smernica, usmernenie, ktoré treba osobne podpísať, dôležité informácia na informačnej tabuli, na webovej stránke a pod.).

3. Keď nás (síce) počuť, ale to neznamená, že nám adresát aj rozumie.

Treba sa snažiť pochopiť informáciu tak, ako ju chápal komunikátor, pretože vlastné chápanie nemusí byť identické s jeho chápaním problému. V prípade nepochopenia či neporozumenia je nutné pýtať sa. Zdvorilostné frázy typu *Chcel/a by som sa uistiť, či som Vám dobre rozumel/a*. môžu vhodne uviesť pripravenú otázku. K situácii, že síce počúvame, ale nerozumieme, môže dôjsť aj vtedy, keď sa vyskytnú akustické prekážky (napr. hlas komunikátora, hlučné prostredie), jazykové prekážky (napr. iný jazyk, terminológia, interkultúrne rozdiely a neverbálne signály), intelektuálne prekážky (napr. rozdielny stupeň abstrakcie, imaginácie, logického myslenia), emocionálne prekážky (strach, sebedomie).

4. Keď rozumieť nestačí na to, aby sme naplnili zámery, pretože rozumieť neznamená súhlasiť. Rozumieť a porozumieť je v rozhovore a v komunikácii veľmi dôležité, nie je to však ten stupeň kooperácie, o ktorý sa snažíme. Partner, ktorý pracuje na rovnakej problematike ako ja, mi určite porozumie. Prekážkou dosiahnutia porozumenia teda nie je jeho odborná nekompetentnosť, ale to, že nesúhlasí s navrhovaným riešením, s formulovaným rozhodnutím, s ďalšími krokmi, resp. nesúhlasí preto, že má strach zo zmeny. V takýchto prípadoch sa odporúča presviedčať, ale zároveň aj akceptovať pripomienky a iné názory partnera.

5. Keď síce počujeme, rozumieme a aj súhlasíme, ale nebudeme konať v súlade s komunikačným zámerom expedienta. Získať súhlas po-

trebný na uskutočnenie zmeny, nepostačí. Máme totiž radi stereotypy a nemáme radi zmeny. Aktívny prístup z jednej strany a otázky, príp. požiadanie o pomoc sú nástroje na odstránenie tejto prekážky v rozhovore.

6. Prekážkou v rozhovore je tiež to, keď spontánne alebo pod vplyvom počutého aj niečo vykonáme, ale nie sme presvedčení o potrebe konať takto za každých okolností, pretože urobiť neznamená dodržiavať

Sebakontrola, kontrola a stanovené termíny zaistia závery rozhovorov, pomáhajú pri ich realizácii a podieľajú sa na dosiahnutí stanovených cieľov.

Pri realizácii záverov rozhovorov, čiže pri plnení úloh je vhodné uplatniť rozdelenie úloh na menšie kroky, priradiť k nim pevne stanovené termíny, dosiahnuť spätnú väzbu a dohodnúť termín prerokovania a vyhodnotenia dosiahnutých výsledkov.

5.5.4 Spätná väzba je nástroj, ktorý pomáha aj pri eliminácii bariér v rozhovore. Dobrú spätnú väzbu dosiahneme vtedy, ak odstránime tzv. bariéry moci aj v jazyku, ktorým hovoríme, teda ak budeme používať slová, ktoré budú signalizovať kooperáciu, a správať sa podľa toho, na akej pracovnej pozícii sa nachádza komunikačný partner.

Odstraňovanie bariér moci možno z pohľadu komunikácie prirovnať k prepínaniu kódu v jazykových komunikátoch.

Napr. *Rada by som sa stretla s XY, ktorý pracuje pre mňa,*

► *Rada by som sa stretla s XY, ktorý pracuje so mnou.*

Ak mi to moja práca dovolí, snažím sa stráviť čo najviac času v zahraničí.

► *Keď mám čas, tak rád cestujem.*

V niektorých komunikačných situáciách sa môžeme stretnúť s cieľným využívaním manipulačných techník (napr. klamanie, zavádzanie, chytrácke konanie, predstieranie pocitov, sľubovanie a pod.), ktoré komplikujú dosiahnutie cieľa. Je dobré vedieť, ako reagovať na takéto techniky (pozri viac, napr. Edmüller – Wilhelm, 2003).

Jasný cieľ rozhovoru je základnou podmienkou úspešného rozhovoru. S tým súvisia odpovede na otázky: *Prečo budem hovoriť (práve) s týmito ľuďmi? Čo chcem dosiahnuť? Čo očakávajú partneri? Je zvolená forma rokovania najvhodnejšia?* (alternatíva: e-mail, telekonferencia a i.)

Aktívnosť, dobrá psycho-fyzická pohoda, jasný vnútorný postoj, vhodne zvolený termín, optimálna dĺžka rokovania, pracovné prostredie, rokovací priestor pozitívne ovplyvňujú rozhovor práve tak ako primeraná animácia, zmysel pre humor. Je dobré vedieť, že pri niektorých rozhovoroch „sa oplatí“ nechať komunikačnému partnerovi nazrieť aj do našej trinástej komnaty. Práve tak je dôležité vedieť čítať aj medzi riadkami, teda vo verbálnom prejave reagovať aj na nevypovedané, pretože dekódovať takéto informácie znamená posunúť komunikáciu na vyššiu úroveň. Modalita a intonácia výpovede má korešpondovať s povahou komunikačného aktu, resp. so stanoveným komunikačným zámerom (analyzovať, obviniť, pozvať, zmierovať a pod.)

Mlčanie nie je vždy prejavom súhlasu, pretože môže mať aj význam, že osoba v komunikácii:

- premýšľa o tom, čo ste povedali, a zvažuje váš názor,
- celkom nesúhlasí a je presvedčená, že netreba nijako reagovať,
- si myslí, že rozumie tomu, čo ste povedali,
- súhlasí a chce podľa toho okamžite konať,

- súhlasí, ale nemá v úmysle niečo podniknúť,
- je príliš nahnevaná, aby niečo povedala,
- premýšľa o tom, čo ste povedali a s vaším názorom nesúhlasí,
- má odpor k vyjadrovaniu sa,
- vám mlčanie adresuje ako výčitku,
- nepočúvala, čo ste hovorili a je jej to ľahostajné,
- vás počúva, ale je zmätená, nerozumie a nechce sa vypytovať na veci, ktorým sú asi všetkým jasné,
- je taká zmätená, že ani nevie, ako vás požiadať o vysvetlenie,
- je v šoku,
- je v depresii,
- je unavená,
- sa cíti veľmi bezmocná na to, aby reagovala.

Nesúhlas má svoje psychologicky odôvodnené miesto, pretože ak nesúhlas vyjadríme predčasne, druhá osoba prejde do útoku alebo stíchne a my sa nedozvieme dôvody jej postoja (model: *ty prehrávaš – ja prehrávam*). Odporúča sa nesúhlas nevyjadriť skôr, ako sa presvedčíme o dôvodoch, ktoré vedú druhú osobu k jej názoru (model: *ja vyhrávam – ty vyhrávaš*).

Ak vyjadríme svoj nesúhlas, premyslene používajme slovo „ja“ a „vy/váš“

Napr. *V tejto veci nemáte (vy) pravdu.*

Nesúhlasím (ja) s vašou interpretáciou veci.

Ale : *Ja mám právo mať svoj názor.*

Musíte mi dať váš súhlas – vhodnejšia formulácia: *Potrebujem váš súhlas*.

V záujme kooperácie je v rozhovore vhodnejšie namiesto odporovacej spojky „*ale*“ použiť zlučovaciu spojku „*a*“, prípadne priradiť svoj názor ako novú výpoveď bez spájacieho prostriedku. Takouto formálnou zmenou predídeme explicitnej názorovej konfrontácii a pritom môžeme dôsledne zotrvať na svojom stanovisku, napr.

- *Chápem vaše stanovisko, ale vy nechápete moje.*
- *Chápem vaše stanovisko a bol by som rád, keby ste vy pochopili to moje.*
- *Počujem, čo hovoríte, ale nesúhlasím.*
- *Počujem, čo hovoríte. Mám však iný názor.*

V rozhovore treba byť zásadným v prezentovaní a pri presadzovaní svojich zámerov, čo však neznamená zotrvávať rigidne na svojich názoroch. Okrem iného to znamená aj rešpektovať fakt, že informácia okrem vecného obsahu má aj emocionálny náboj a ten vyjadruje myslenie a pocity komunikačných partnerov, ktoré môžu byť pre nás v ďalšom rozhodovacom procese dôležité. S týmto postojom súvisí aj naladenie sa na kooperáciu už pri formulácii komunikačných cieľov. Nie náhodou sa výrok *Hľadajte to, čo máte spoločné, a nie to, čo vás odlišuje* nachádza v učebniciach o komunikačných stratégiách. Pozitívne myslenie, pozitívny postoj k problémom, ktoré treba riešiť, a pozitívny jazyk vytvárajú optimálnu pracovnú atmosféru napriek tomu, že názory komunikačných partnerov sú odlišné od našich. Na pracovnom rokovaní prezentovať to, s čím nesúhlasíme a čo sa nedá urobiť, bez toho, aby sme predstavili svoj návrh a presviedčali prítomných o tom, čo sa dá urobiť, znamená mať rezervy v mäkkých zručnostiach.

K mäkkým zručnostiam patria:

- komunikačná kompetencia,
- zdravé sebavedomie,
- empatia,
- schopnosť tímovej práce,
- analytické myslenie,
- schopnosť prijímať kritiku a účinne kritizovať,
- dôveryhodnosť,
- disciplína, sebaovládanie,
- zvedavosť,
- schopnosť zvládnuť konflikty,
- schopnosť presadiť sa (Peters – Kühlinger/ová – John, 2007, s. 17).

5.5.5 Griceove konverzačné maximy

Otázkam ako viesť rozhovor a ako komunikovať sa venujú viacerí odborníci na komunikáciu. H. P. Grice svoje moderné pragmatické chápanie rozhovoru, ktoré sa opiera o vzájomné pochopenie sa komunikantov, vyjadril v konverzačných maximách. Konverzačné maximy predstavujú v kondenzovanej podobe Griceovu filozofiu o prirodzenom a neprirodzenom význame a tiež o kódovanom a nekódovanom obsahu. Griceove konverzačné maximy sa orientujú na štyri kľúčové pojmy v komunikácii, ktorými sú informácie, pravda, jasnosť a relevancia.

Maxim kvality

Nehovor to, o čom si presvedčený, že nie je pravda. Nehovor to, čo nemôžeš dokázať, neklam.

Maxim kvantity

Povedz len toľko, koľko si to situácia a váš zámer vyžaduje, ani viac, ani menej. Povedz dosť, ale nehovor viac, ako treba.

Maxim relevancie

Povedz len to, čo je v tejto chvíli relevantné.

Maxim spôsobu

Vyjadruj sa jasne, zrozumiteľne, presne, jednoznačne.

V súvislosti s konverzačnými maximami, sa zdôrazňuje pre každú komunikáciu žiaduca zdvorilosť a takt, ktorú preukazujeme nielen osobám, s ktorými komunikujeme, ale aj sebe samému. Okrem iného to znamená aj to, že počúvame aj vtedy, keď hovorí niekto iný, keď sa to od nás očakáva, sme kompetentní vyjadriť sa pohotovo a vhodne, zaujímate sa o detaily, dokážeme rozpoznať otázky, na ktoré sa nedá odpovedať. Počas rozhovoru sa venujeme komunikačnému partnerovi a máme na pamäti svoj komunikačný zámer. Hovoríme o princípe podľa G. N. Leecha (Leech, 1983), nazvanom **zdvorilostný princíp**, ktorý kompletizuje Griceove konverzačné maximy.

V súvislosti s konverzačnými maximami sa uvádzajú konverzačné implikatury,¹⁸ ktoré môžu byť všeobecné (GCI= generalized conversation implicatur) a špecifické (PCI = particularized conversation implicatur).

¹⁸ Implikatura je typ interferencie, ktorou hovoriaci alebo adresát obohacuje význam nejakej výpovede.

Príklad 1:

- *Koľko je hodín?*
- *Niektorí hostia už odchádzajú.*

► *PCI: Už je veľa hodín.*

► *GCI: Všetci už odchádzajú.*

GCI nenastane, ak ju rušia okolnosti PCI.

Príklad 2:

- *Kde je Peter?*

► *PCI :Niektorí hostia už odchádzajú.* ► *GCI: Všetci ešte neodchádzajú.*

Hovoriť tak, aby sme v rozhovore udržali pozornosť poslucháčov je náročné. V takýchto situáciách sa odporúča vhodne využiť niektorý z uvedených nástrojov verbálnej a neverbálnej komunikácie:

- urobiť neočakávaný pohyb - vstať, sadnúť si, zobrať si nejakú vec, priblížiť sa k niekomu,
- opakovať to, čo sme povedali, pričom je dôležitú informáciu formálne modifikovať a varírovať,
- zaujať prejavom a na to využívať nezvyklé, neošúchané jazykové prostriedky, napr. prirovnania, kontradikciu, klimax, asyndeton, apoziopézu, sylepsu, litotes, paronomáziu a i. ¹⁹

¹⁹ sylogizmus = typ deduktívneho úsudku, sylepsa = zhrnutie: *mať plné nohy práce, prší niekomu do nosa aj do úst*, litotes / eufemizmus = zjemňujúce slová, napr. *zomrieť, skonáť, odísť*, paronomázia = podobnosť a rozdielnosť, kontradikcia = protirečenie, tvrdenie, ktoré to isté tvrdí aj popiera, solecizmus = hovoriť nekorektne, soraizmus = kumulácia latinských/gréckych/hebrejských živých slov alebo výrazov: *jeho raison d'être, quid pro quo*.

- simulovať dialóg,
- žartovať,
- účelne využívať hlas, tempo reči, rytmus a pauzy, pretože môžu podčiarknuť emocionálnosť výpovedí,
- interpretovať, t. j. vyhodnocovať, porovnávať a vizualizovať štatistické údaje,
- neznáme a cudzie slová – najmä tie, ktoré nevieme správne vyslovovať – , nahradiť inými,
- dynamizovať výpovede a používať slovesá, obmedzovať mená, napr. *Som na pochybách, či sú výsledky tejto skúšky presvedčivé ► Pochybujem o výsledkoch tejto skúšky.*
- interakciu udržiavať vhodným používaním a striedaním zámen „ja“ – „ty“, „my“ – „vy“,
- hovoriť len nevyhnutné,
- očistiť komunikát od redundantných slov (*niečo ako, ako taký, viac menej, jasné, viem, čo si myslíš*), nevyjadrovať sa v synonymických radoch (*nemocný – nezdravý – chorý, vhodný – správny – primeraný – adekvátny, vážna kríza, alternatívne voľby, konečný/finálny výstup, spoločné partnerstvo*), ale vybrať si zo svojej slovnej zásoby pre konkrétnu komunikačnú situáciu najvhodnejšie slovo,
- nepoužívať slová *nikdy, žiadny, všetko, celkom, vždy, mal by si, musíš* v spojeniach: *vždy si na niečo sťažuješ, nikdy nemáš na nič čas, všetko ti prekáža,*
- zaujímať sa o presný význam tzv. „lišiacich“ slov: *možno, snád, niekedy, rád by som, zdá sa, javí sa, možno uvažovať,*

bolo by možné, pretože pre niekoho môžu mať variantný význam,

- nerobiť dlhé úvody, nespomínať to, čo sa v písanom texte označuje ako „poznámka pod čiarou“, pretože veľa hovoriť neznamená (aj) veľa povedať,
- je zdvorilé po jednej, dvoch minútach dať možnosť prehovoriť ostatným komunikujúcim.

5.6 Presviedčanie

Schopnosť presviedčať patrí do komunikácie, a teda aj medzi tzv. mäkké zručnosti, pretože súvisí s napĺňaním komunikačných zámerov a so schopnosťou presadiť sa. Z pohľadu lingvistiky je presviedčanie náročný proces, pretože v takejto situácii sa jazyk ako nositeľ informácie dostáva do kvalitatívne náročných vzťahov. Rozumieme tým najmä „rea-govanie“ jazykového systému na spoluprácu s logikou, so psychológiou komunikujúcich (osobnostná charakteristika komunikujúcich: extrovert – introvert, analytik – syntetik a pod.) a ich emocionálnym zázemím (momentálny stav, potreby, ciele, osobné záujmy a pod.) a stratégiou komunikácie. Logika, charakter a cit sú vlastne základné nástroje, ktoré sa pri presviedčaní diferencovane a premyslene využívajú, pričom pre komunikujúcich je rozhodujúca schopnosť optimálne využiť vlastný jazykový potenciál na formulovanie myšlienky. V závislosti od zámeru si možno osvojiť, napr. niektorú z uvedených presviedčacích techník. Niektoré z nich sú triviálne, iné sú založené na osvedčených komunikačných taktikách. Vzhľadom na ich čitateľnosť nepokladáme za potrebné ich bližšie charakterizovať (podľa Borg, 2007).

- prístup menšieho zla,
- najlepšia a druhá najlepšia možnosť,
- princíp želé (nadávka v čokoláde),
- prístup Toma Sawyera ,
- z prvej ruky,
- vlastná odbornosť,
- správny čas,
- priaznivá atmosféra,
- práca s malými skupinami,
- vystupujte ako posledný,
- primárne ciele,
- zlá správa najprv,
- každé zlo je na niečo dobré.

Hoci v literatúre je možnosť oboznámiť sa s rôznymi nástrojmi presviedčania, treba podčiarknuť, že ide o nástroje, ktoré budú účinné len vtedy, ak budeme vystupovať ako dôveryhodní partneri. Je potrebné uvedomiť si, že dôveryhodnosť sa buduje na využívaní faktov, nie názorov, na prezentovaní autentických experimentálnych výsledkov a, samozrejme, citovaním použitých zdrojov.

Pri presviedčaní sa spravidla smerom k pointe zvyšuje rýchlosť reči (myslíme cca 6-krát rýchlejšie ako hovoríme), hoci nie je neobvyklá opačná zmena tempa, a to vtedy, keď záverečné repliky obsahujú relevantné technické údaje alebo logicky náročné informácie.

Otázky sú neodmysliteľnou súčasťou presviedčania. Treba s nimi počítať a je vhodné vopred identifikovať príčiny „odporu“, ktorými môžu byť napr. neistota, nebezpečenstvo, súťaživosť, osobné záležitosti, a pripraviť si odpovede na štandardné otázky. Ide o náročnú komunikáciu, a preto nenapínajme prehnané tetivu (*keď niekto nalieha, nevracajme mu to, pretože odpor plodí odpor*). Ak sme presvedčení o pravde, nedávajme pocítiť druhému, že sa veľmi mýli, minimalizujme stres druhej osoby, vyhýbajme sa zdôrazňovať svoje dominantné postavenie a sarkazmu.

Aj v takejto komunikačnej situácii je žiaduce oddeliť vecnú stránku od emocionálnej. Emocionálne oslobodenie dosiahneme, napr. otázkami, v ktorých poskytneme priestor na spoločné riešenie konkrétnej úlohy.

Napríklad:

Čo by ste robili na mieste XY?

Čo by ste robili na mojom mieste?

Presviedčanie je vlastne schopnosť presadiť svoje názory, pričom tieto nemusia byť vždy tie najlepšie a najsprávnejšie. Presviedčanie znamená aj naplnenie cieľov a zámerov. Presvedčiť znamená dosiahnuť stav, že sme získali pre svoj názor/koncepciu / víziu tých, ktorí sú pre nás dôležití a osožní. Presvedčiť o svojich názoroch znamená aj odvahu ísť do nových riešení a presadiť sa vo vzťahoch. Presvedčiť a presadiť sa dlhodobo sú rôzne úrovne úspechu. Stanoviť si ciele, nájsť alternatívne riešenia, podporovať tímovú prácu, argumentovať, rešpektovať iný názor a byť empatickým, sledovať spätnú väzbu: to sú aktivity, ktoré patria do pracovného profilu toho, kto presviedča. Verbálna (a aj neverbálna) komunikácia je to, čo si v jazykovej podobe vypočuje (a uvidí) adresát. Zvolené jazykové prostriedky, ich usporiadanie a kompozícia sú účinnými nástrojmi aj v takýchto komunikačne náročných situáciách.

6 Prezentácia, prezentačné zručnosti

Prezentácia je verejným vystúpením, a tak si vyžaduje precíznu prípravu. Ide o náročnú verbálnu a neverbálnu aktivitu, pri ktorej sa vyžadujú viaceré prezentačné zručnosti. Prezentácia je vlastne špecifický druh rozhovoru, uvádzaný monológom, ktorý má pripraviť priestor na dialóg.

Pri príprave na dôležité rokovanie je potrebné venovať dostatok času na vyjasnenie si základného osobného postoja k obsahu rokovania, najmä k jeho cieľom. Táto etapa prípravy je mimoriadne dôležitá, lebo stupeň osobného stotožnenia sa premieta do prezentovaného verbálneho (slovné formulácie) a neverbálneho (sprievodné emócie) komunikátu a ovplyvňuje prijímanie informácií percipientom. Jednoducho povedané, komunikačný partner vníma informácie tak, ako ich formulujeme a osobne prežívame. Telesné indikátory – hlas, dýchanie, mimika tváre, držanie tela a pod., ktoré sú v komunikácii dostatočne čitateľné, odrážajú dispozície, náladu, postoj hovoriaceho. Aj pri náročných rokovaniach je veľmi dôležité zachovať si pozitívny, optimistický postoj a snažiť sa ním ovplyvniť aj ostatných komunikujúcich.

K prezentačným zručnostiam patrí:

- vedieť využiť schopnosti emocionálnej inteligencie v spoločenskom styku, a to najmä schopnosť dobre pozorovať a vnímať samého seba, byť empatickým, mať dobré komunikačné schopnosti, byť motivovaný,
- vedieť aplikovať princípy efektívnej komunikácie,
- dokázať optimálne využívať prostriedky verbálnej a neverbálnej komunikácie,

- poznať zásady prezentácie,
- ovládať základné pravidlá rétoriky,
- vedieť využívať pomôcky pri prezentácii,
- poznať zásady, ako reagovať na námietky,
- dokázať reagovať na kritiku,
- poznať praktické rady, týkajúce sa vzhľadu, postoja, využívania priestoru, dýchania, spätnej väzby, pohybov, štylistických schopností, normatívnej výslovnosti, artikulácie, hlasovej dispozície,
- vedieť eliminovať stres a trému.

Stres je komunikácia pod nátlakom a vyvoláva napätie. Reakcia na stres je dôležitejšie ako príčina, ktorá stres vyvolala. A. S. Luknič (1995) uvádza štyri kroky, ako zvládnuť napätie vyvolané stresom.

Prvý krok je spoznať príznaky napätia, a to vonkajšie, ktoré vidíme a počujeme pri ostatných, a vnútorné príznaky, ktoré signalizujú jeho blížiaci sa „príchod“. A. S. Luknič (1995, s. 161) za typické vonkajšie príznaky stresu pokladá:

- úzkostlivé pohyby,
- prudké alebo sklúčené gestá,
- napätý výraz tváre,
- vysoko nasadený tón hlasu,
- očividne rýchlejšie alebo pomalšie tempo hlasu,
- nepravidelné dýchanie,

- zmeny farby pleti,
- fyzická vzdialenosť,
- nervózne prejavy alebo hnev.

K typickým vnútorným príznakom stresu radí:

- napätie svalov v hornej časti tela,
- rýchlejšie a plytšie dýchanie,
- pocit zablokovania alebo utiahnutosti,
- pochybnosti o vlastnej hodnote alebo kompetencii,
- pocity hnevu, netrpezlivosť, strach, frustrácia,
- zámery útočiť alebo brániť sa,
- neefektívne počúvanie alebo rozprávanie.

Včas sa zorientovať pri príznakoch stresu umožní komunikujúcemu rýchlejšie konať, a tak naštartovať úspešnú komunikáciu.

Druhým krokom je zamerať sa na ťažisko, to znamená pozornosť a energiu nasmerovať do svojho fyzického stredu. Dýchacie cvičenia sú účinné pri získavaní rovnováhy.

Tretí krok akcentuje potrebu dýchať zhlboka, presunúť dýchanie z hornej časti hrudníka do bránice a sústrediť sa na ťažisko.

Štvrtý krok znamená rozširovať si svoje vedomie a snažiť sa pôsobiť naň. Znamená to, sústrediť sa na príjem, interpretáciu, hodnotenie a triedenie informácií, na empatické vnímanie komunikačnej udalosti a komunikačných partnerov, na rozhodovanie o vlastnom zámere a formulácii cieľov, ako aj na prípravu ďalšieho konania. „Zrkadlenie“ v komunikácii

sa dostaví v tom, že ak sa (my) rozhodneme iniciovať zmenu komunikačnej taktiky, (spravidla) vyvoláme zmenu taktiky aj na druhej strane komunikácie.

Tréma je sprievodným javom takmer každého zodpovedného rečníka a súčasťou každého významnejšieho prejavu. Spravidla jej možno predísť tým, že sa niekoľkokrát zhlboka nadýchneme. Literatúra, ktorá sa zaoberá trémou pri verejných vystúpeniach, odporúča riadiť sa dvoma zásadami:

Prvá zásada: na začiatku predstierať sebavedomie.

V opačnom prípade plénum začne rečníka prehnane pozorovať a kontrolovať, a tým sa tréma hovoriaceho ešte zväčší. Platí tiež, že keď už na začiatku vystúpenia „stratí niť“, podľahne panike. Preto sa začiatčovníkom odporúča napísať si začiatok prejavu a predniesť ho doslovne a zreteľne.

Druhá zásada je konať, t. j. začať hovoriť, aj keď sa nám chveje hlas, aj keď máme zovreté hrdlo, aj keď celý úvodný text musíme doslovne prečítať. Existuje je však i riešenie odísť a ospravedlniť sa.

Predpokladom úspešného rétora nie je súhrn rečníckych trikov, ale celá jeho osobnosť, vrátane primeranej kvalifikácie a psychického a fyzického zdravia.

Z pohľadu rétoriky sa pri tréme a strese objavuje častejšie preriekanie sa, zhoršuje sa systémovosť výkladu, zvyšuje sa tréma. V písomnej forme dochádza k prepisovaniu, zvyšuje sa počet chýb, znižuje sa čitateľnosť písma. Všeobecne sa pri takýchto stavoch znižuje pohotovosť a rýchlosť reakcií.

Základné odporúčania sú: dopriať si dostatočný spánok, dbať na striedmu stravu, pohyb na čerstvom vzduchu, dodržiavať pitný režim

(nedostatok tekutín spôsobuje únavu), dbať na psychohygienu (odbúrať strach, utrpenie, žiaľ, život v úzkostiach a depresiách); eliminovať workoholismus.

Prezentácia je významným verejným vystúpením, a preto je dôležité sa na túto úlohu dobre pripraviť. Čas, ktorý má prezentujúci k dispozícii na prezentáciu, je spravidla vopred vymedzený. Treba ho využiť rozumne a v prezentácii sa zamerať len na najdôležitejšie a najpodstatnejšie informácie a starostlivo zvážiť tematické okruhy a informácie, ktoré chceme na prezentácii predniesť. Vizualizujeme len informácie dôležité pre orientáciu poslucháča pri prezentácii a tie, ktoré podporia zapamätanie si faktov, ktoré poslucháč ľahko zabúda a ktoré sú vzhľadom na prezentovanú tému dôležité.

Osvedčenou pomôckou je rozdeliť si informácie do troch kategórií. (Pozri obr. 6 Model verbálnych priorít.) Sú to informácie, ktoré:

- musíme povedať,
- mali by sme povedať,
- mohli by sme povedať.

Prezentácia má byť na požadovanej odbornej úrovni, má byť vecná a zrozumiteľná, pričom by mala byť znateľná hĺbka vedomostí, z ktorých vychádzame.

Jej kompozícia je logická a má mať gradujúci charakter. Členenie prezentácie musí byť prehľadné. Príklady a argumenty sú jej nevyhnutnou súčasťou. Aj pri prezentácii platí, že efektný začiatok je veľmi pôsobivý, ale ešte dôležitejší je presvedčivý záver.

Na konci prezentácie treba zhrnúť základné myšlienky a sumarizovať závery. Je vhodné naznačiť aj originalnosť a jedinečnosť prezentovanej

témy, a ak je to možné, aj predpokladaný prínos pre inštitúciu, ktorá je príjemcom prezentácie.

Zhrnutie by nemalo trvať dlhšie ako tri minúty. Po informácii, že nasleduje zhrnutie, sa neodporúča pridávať ďalšie nové informácie, vracat' sa k jadrú prezentácie alebo odbiehať k iným témam.

Dobrá prezentácia je výsledkom premyslenej prípravy, a preto jej treba venovať dostatok času. Ak využívame multimédiá, odporúča sa vopred si overiť ich funkčnosť.

Je všeobecne známe, že ak sú verbálne podávané informácie podporované aj zrakovým vnemom (obrazom), množstvo a kvalita prijatých informácií výrazne stúpa.

K prostriedkom využívaných v súčasnosti patrí počítačová projekcia cez dataprojektor, čo umožňuje vytvárať grafy, obrázky aj prezentácie jednoducho v počítači pomocou štandardných programov, napr. v Microsoft Office. K ďalším používaným audiovizuálnym pomôckam patrí tabuľa, flip-chart, diaprojektor, videoprehrávač a i.

Je dôležité dobre si premyslieť, ktoré informácie budeme vizualizovať. Skúsenosti hovoria, že prezentácia jedného obrázku s textom na siedmich riadkoch trvá priemerne dve až tri minúty. Menej skúsení rečníci majú snahu premietnuť všetko, čo si pripravili, a tak sa dostávajú do časovej tiesne. V časovom strese sa potom nevedia rýchlo rozhodnúť, čo ukázať a čo nie. Aj pri príprave prezentácie platí, že menej je niekedy viac. Obsahovo a komunikačne dobre pripravená prezentácia, podporená len niekoľkými výstižnými obrázkami alebo schémami, je cennejšia, ako akokoľvek dobre urobená farebná videošou.

Zásady pri príprave prezentácie

Jedna obrazová informácia by nemala obsahovať viac ako 7 riadkov textu; pri jej návrhu v plnom rozsahu platí zásada „menej je niekedy viac“.

Ak chceme prezentovať niekoľko koncepcií, názorov, faktov, rozdeľme si informácie na viac stránok.

Informácie podávajme zásadne heslovite – celé vety a dlhé slovné spojenia sú z väčšej vzdialenosti nečitateľné.

Ak chceme prezentovať tabuľky, uvedomujeme si, že nemôžu byť písané štandardnou veľkosťou písma, pretože z väčšej vzdialenosti sú nečitateľné. Odporúča sa použiť veľkosť písma najmenej 24 b alebo dať radšej prednosť grafu.

Obrázky a grafy je vhodné prezentovať čo najjednoduchšie. Zložité a bohato členité obrázky sú podobne ako tabuľky z diaľky nečitateľné.

Je vhodné projekciu si vopred vyskúšať. Pri „generálke“ sa sústreďujeme najmä na to, či pripravené snímky sú dobre graficky navrhnuté, a teda či ich percipienti môžu bez problémov sledovať. Základné otázky v tejto etape prípravy prezentácie sú:

- Dá sa text prečítať z ktoréhokoľvek miesta v auditóriu?
- Je možné jasne rozlíšiť detaily obrázkov a grafov?
- Sú premietané obrázky farebne vyvážené alebo pôsobia rušivo?

Ak nemáme skúsenosti s prednesom prezentácie, vystríhajte sa niektorých chýb, ktoré môžu pokaziť inak výborne kompozične a technicky pripravenú prezentáciu:

Dbajme na to, aby sme časťou svojho tela nezaclonili svetelný tok, a tým znemožnili časti divákov sledovať premietaný obraz.

Text nečítame z projekčnej plochy tak, že stojíme chrbtom k auditóriu. V tomto prípade strácame s adresátmi očný kontakt.

Na plátno neukazujeme rukou alebo ceruzkou, vhodnejšie je laserové alebo klasické ukazovadlo.

Neponáhľame sa s výmenou obrázkov a rešpektujeme rýchlosť čítania zúčastnených divákov.

Niekedy nezaškodí opätovne využiť niektorý z premietnutých obrázkov, a tak zhrnúť celé vystúpenie. Poslucháčom tým pripomenieme štruktúru prezentácie a jej logické súvislosti.

P r e d n e s p r e z e n t á c i e

Dobrá prezentácia je vecná, zrozumiteľná a rešpektuje všetky komunikačné princípy. Vedomosti sú zárukou pri formulovaní jasných a presných konštatácií.

Keďže ide o sociálnu komunikáciu, okrem jazykových prostriedkov vhodne využívame aj prostriedky neverbálnej komunikácie. Patria k nim paralingválne prostriedky a vizuálne kinetické prostriedky (mimika, gestikulácia, očný kontakt). Kvalitu vystúpenia umocní vhodná intonácia, primeraná intenzita hlasu a účelne striedanie tempa reči. Všeobecne platí, že termíny, pojmy, cudzie slová, definície a pod. sa hovoria pomalšie, pri známych alebo jednoduchších konštatáciách možno zrýchliť tempo. Veľmi dôležité je robiť v reči prestávky. Významová pauza upúta pozornosť auditória na to, čo považujeme za dôležité. Samozrejmosťou je zreteľná výslovnosť.

Pri krátkych prezentáciách už prvé dve, tri minúty rozhodujú o tom, či si rečník získa sympatie svojich poslucháčov. Začiatku prezentácie treba

venovať mimoriadnu pozornosť. Znamená to dobre si premyslieť a naučiť sa naspamäť asi prvých päť viet. Pomôže to zbaviť sa trémy, umožňuje zorientovať sa v prostredí a uľahčí začať vystúpenie aj nadviazaním očného kontaktu s poslucháčmi.

Prednášateľ pri prezentácii si často kladie otázku týkajúcu sa využívania neverbálnych signálov. Dôležité je uvedomiť si, že reč tela musí korešpondovať s obsahom prednášanej informácie. To znamená, že sa líši vzhľadom na všetky okolnosti, ktoré prezentáciu ako špecifickú komunikačnú situáciu ovplyvňujú (obsah, prostredie, adresát atď.)

Všeobecne platí, že gestikulovať v našej kultúrnej zóne treba s mierou, pri prezentácii treba stáť alebo sa len zľahka opierať o rečnícky pult. Ako využívať priestor, ako pracovať s hlasom a ako sledovať spätnú väzbu je obsahom viacerých dostupných publikácií.

Rovnako ako je dôležitý prvý dojem z prezentácie, je dôležité aj jej ukončenie. Je preto vhodné pripraviť si aj na záver niekoľko viet, ktoré treba povedať naspamäť, pretože ich úlohou je umocniť dobrý dojem z vystúpenia. (Viac o prezentácii, napr. Hierhold, 2005; Bradbury, 2003; Hindle, 2001 a i.).

8 Na záver úvaha o budúcnosti verbálnej komunikácie

Perspektívy komunikácie bezprostredne súvisia s rozvojom informačného priemyslu a informačných technológií. Napriek tomu, že v súčasnosti oceňujeme možnosť elektronickej komunikácie v pracovnej oblasti (fax, e-mail), v komerčnej sfére (e-obchody, e-knihy, e-časopisy), v prístupe k informáciách (webové stránky, zákony, slovníky atď.), hoci informačné technológie poskytujú už aj rôzne interaktívne služby (výučba jazykov, e-learning, efektívne komunikovanie prostredníctvom komerčných softvérov, napr. skype), priama komunikácia založená na bezprostrednom kontakte komunikujúcich a poskytujúca spätnú väzbu ešte vždy plní svoje funkcie. Je preto dôležité venovať sa rozvoju komunikačných zručností, pretože aj od nich závisí osobný úspech každého z nás.

K formálnej komunikácii patrí tiež komunikácia v špecifických pracovných prostrediach, kde efektívnu pracovnú komunikáciu „zabezpečujú“ aj funkčne využité jazykové prostriedky z iných vrstiev slovnej zásoby. Myslíme tým napr. lekársku komunikáciu, športovú komunikáciu, mediálnu komunikáciu a pod. a v tejto súvislosti tiež využívanie profesionalizmov, slangizmov, kondenzovaných a neúplných syntaktických konštrukcií v hovorených komunikátoch.

V práci sa nevenujeme komunikácii človek – počítač a človek – robot, pretože táto problematika sa týka umelej inteligencie a vyžaduje si (vy)riešiť niekoľko základných otázok. Ak sa rozhodneme pokladať komunikáciu napr. s robotom alebo s počítačom za spôsob verbálnej komunikácie, pretože ich môžeme ovládať hlasom a špeciálny robot dokáže dekódovať aj emocionálnu vrstvu nami vyslanej informácie (napr. pri pokarhaní sa rozplače, pri vtipе sa rozosmeje, reaguje na intonačnú

zmenu výpovede a pod.), nie je celkom jednoznačné, či takáto komunikácia nesie (aj) parametre sociálnej komunikácie.

Toto sú však už otázky, ktoré sme riešili v prvých kapitolách publikácie. A na konci sa nám zdá, že problematika verbálnej komunikácie by mohla mať ešte ďalšie kapitoly. Samozrejme, ako všetky zaujímavé témy.

9 Slovník pojmov použitých v publikácii

Agovanie je kontrolovaná, vedomá reakcia na nepríjemnú komunikačnú situáciu, nepriame (maskované) prejavy nespokojnosti, ktoré majú funkciu citového nátlaku na okolie.

Asymetrický dualizmus jazykového znaku sa vyznačuje tým, že medzi rovinou jazykovej formy a významovou rovinou neexistuje vzťah vzájomne jednoznačného priradenia jednotiek oboch rovín. Ide v podstate o homonýmiu (a polysémiu) a synonymiu jazykových jednotiek

Denotácia (lat. *denotatio* = vyznačiť, ukázať) hovorí o tom, čo slová znamenajú. Denotáty sú objektivizované úzom. Pokladajú sa za objektívne.

Empatia je schopnosť a ochota porozumieť ľuďom, pochopiť ich správanie sa, konanie, zámery, potreby, pocity a myšlienky, ako aj vzťahy medzi nimi. Empatia a zdravé sebavedomie tvoria základ komunikačného správania.

Expedient je vysielateľ/vysielač/pôvodca/tvorca/produktor/komunikátor informácie. Môže ním byť jednotlivец, kolektív alebo inštitúcia.

Fonika sa zaoberá využívaním paralingválnych prostriedkov v komunikácii.

Gestika interpretuje význam symbolických, ilustračných, regulačných a kontaktných gest v komunikácii.

Grafika je neverbálny prostriedok, ktorý má svoje opodstatnenie v písomnom prejave.

Haptika znamená využívanie dotykov v komunikácii.

Hermeneutika je vedecká disciplína, ktorá stanovuje normy pre správny výklad textu; ide o umenie a teóriu výkladu.

Informačná bariéra je prekážka, ktorá bráni komunikovať. V tejto pozícii môže vystupovať čas, priestor, kód, ale aj informačná (vecná) kompetencia komunikujúcich alebo informačné presýtenie.

Informačná (vecná) kompetencia znamená, že máme informáciu, ktorej rozumieme, pretože je v jazyku, ktorý poznáme, a je z oblasti, ktorú ovládame.

Informačná kompetencia sa stáva bariérou vtedy, ak 1. nevieme o zdroji, ktorý obsahuje informáciu, 2. poznáme zdroj, ktorý obsahuje informáciu, ale je pre nás fyzicky, technicky, ekonomicky nedostupný, 3. vieme o dostupnom zdroji, ktorý obsahuje informáciu, ale nevieme ho nájsť, pretože nie nám je známy jazyk zdroja alebo vyhľadávacia stratégia.

Informačné presýtenie vystupuje ako prekážka v komunikácii vtedy, keď informácie sú k dispozícii, ale nemáme čas ich recipovať, pretože máme obsadenú receptívnu kapacitu.

Informácia je komunikát, v ktorom sa objektívne, vecne a dokumentaristicky konštatujú určité fakty o určitej udalosti a v akejkol'vek forme a s príslušným situačným rámcom a emočným pozadím. V užšom zmysle slova sa za informáciu pokladá obsah akejkol'vek správy o určitej udalosti a v akejkol'vek forme. Vzhľadom na to, že informácia má svoje korene v matematike a v informatike, v teórii komunikácie sa uvádza tiež iné vymedzenie tohto pojmu.

Intencia = komunikačný zámer.

Invencia (gr. *heurésis*, lat. *inventio*) = vyhľadávanie tém, argumentov a ich nových riešení.

Interpersonálna komunikácia: účastníci komunikácie komunikujú medzi sebou.

Intrapersonálna komunikácia: komunikujúci komunikuje sám so sebou.

Jazyková kompetencia je schopnosť používateľa jazyka disponovať sústavou jazykových prostriedkov, rešpektovať pravidlá ich používania a aktuálne a primerane využívať tieto pravidlá v komunikácii. J. Horecký hovorí o nich ako o signáloch, ktoré produktor vysiela recipientovi, a v súvislosti s nimi o sémantickej interpretácii. N. Chomsky hovorí o jazykovej performancii, t. j. o používaní sústavy pravidiel jazyka na komunikovanie.

Jazykové normy sú pravidlá jazykového správania. Jazykové normy sú viacúrovňové – ortografické, ortoepické, gramatické, slovotvorné a lexikálne.

Jazykový kód predstavuje znaková sústava, systém jazykových prostriedkov a pravidiel ich používania. Nejazykové kódy patria do iných znakových sústav, napr. posunková reč.

Kinetika sleduje pohyby komunikujúcich v priebehu komunikácie.

Kolorika je náuka o farbách a má mimoriadny význam v písomnom prejave a v reklame.

Komunikačná kompetencia je schopnosť človeka odovzdať niekomu správu prijateľne rýchlo a správne, zvoliac si pritom najvhodnejší kód. Je to vlastne súbor znalostí a skúseností jednotlivca, ktoré sa týkajú prostriedkov, pravidiel, noriem a zvyklostí komunikácie. Komunikačnú kompetenciu ovplyvňuje aj sebavedomie a sebahodnotenie komunikanta.

Komunikačné médium je prostriedok alebo nástroj, ktorý je schopný prenášať informácie. V závislosti od jeho vlastností a od prostredia, v ktorom komunikácia prebieha, médium využíva rôzne signálové systavy, napr. ľudskú reč, písaný a tlačенý text, elektromagnetické vlnenie, farebné spektrum, súzvuk tónov a i. V pozícii nosičov informácií vystupujú: rozhlas, noviny, fotografie, televízia, CD-ROM.

Komunikačné normy sú konvencionalizované zásady, ktorých dodržiavanie priamo podmieňuje úspešný priebeh komunikácie; sú funkčne späté s komunikačnou kompetenciou.

Komunikát (jazykový prejav) je oznámenie sprostredkované v procese komunikácie jazykovými prostriedkami, a to hovorenou alebo písomnou formou.

Konotácia je individuálne dotváranie obsahu informácie, pri konotácii sa len zriedkavo môžeme s niekým celkom zhodovať. Konotáty sú subjektívne.

Kódovanie a dekódovanie sú etapy komunikačného procesu, ktorý sa pomocou jazyka realizuje v troch fázach. Ide o sémantické kódovanie (predstavy ► jazykové jednotky), syntaktické kódovanie (jazykové jednotky ► vzťahy, aktívna alebo pasívna vetná konštrukcia, slovosled) a fonologické kódovanie (konkrétna podoba zvukového signálu).

Lexikálny význam = je význam pripisovaný slovu.

Lingvistická pragmatika sa zaoberá využívaním prvkov jazykového systému v komunikácii, akceptujúc obmedzujúce pôsobenie determinantov komunikácie. Má význam v procese kódovania i dekódovania komunikátov. Lingvistická pragmatika rieši témy týkajúce sa postavenia pragmatiky v lingvistike, vzťah pragmatiky a komunikácie, teóriu rečových aktov, konverzačné maximá a konverzačné implikatury.

Mimika informuje o emóciách, je pomerne ľahko čitateľná a napodobiteľná, prejavuje sa v priamej komunikácii.

Nepriama (sprostredkovaná) **komunikácia**: médium je priestorovo alebo časovo oddelené od komunikátora (napr. komunikačné médiá).

Off line (asynchrónna) komunikácia neprebíha súčasne, ale na informáciu, ktorú vyšle expedient reaguje prijímateľ (až) vtedy, keď sa rozhodne pre komunikáciu.

Olfaktorika sa venuje vplyvu vôní na komunikáciu, funguje ako sekundárny, ale dôležitý komplementárny prostriedok úspešnej komunikácie.

On line (synchronná) **komunikácia**: expedient a percipient sú aktuálne pripravení vysielat' a prijímať informácie, prostredie je vhodné na šírenie informácií a aktuálne funguje médium.

Oznámenie je konkrétna lineárna postupnosť sústavy signálov a symbolov nesúca informáciu od hovoriaceho k počúvajúcemu.

Paralingválne prostriedky sú pomocné komunikačné, vyjadrovacie jazykové prostriedky, napr. fonické prvky, tempo reči, grafika a i.

Paralingvistika skúma fungovanie paralingválnych prostriedkov v komunikátoch.

Percipient je prijímateľ/recipient/adresát/poslucháč/čitateľ/ informácie.

Performancia je činnosť, ktorú vykonáva hovoriaci pri tvorení komunikátu, pri rečovej aktivite, pri komunikovaní, pri tvorení viet a pod.

Performatív je zložka prejavu, vyjadrujúca postoj hovoriaceho k obsahu informácie, výpovede.

Posturika si všíma pohyb hornej časti tela komunikujúcich.

Predikácia je prisudzovanie aktuálneho príznaku jeho nositeľovi

Presupozícia je logický postup, pri ktorom pravdivosť jednej výpovede je podmienkou na uskutočnenie druhej, pravdivej alebo nepravdivej výpovede.

Priama (bezprostredná, adresná) **komunikácia**: médium je viazané na komunikátora (napr. reč, gestá); expedient i percipient sú v komunikácii aktuálne prítomní.

Prirodzený a technický kód: teória komunikácie pokladá jazyk ako spoločenský jav za prirodzený kód, t. j. za súbor znakov a pravidiel ich spájania, ktorý slúži na vyjadrenie informácií a na ich prenos v oznámeniach a ktorý má priamy vzťah k mysleniu. Jazyk obsahuje signály, ktoré rozlišujú význam (fonémy, grafémy), jednak symboly, t. j. významové jednotky. Kód je technický, umelý jav, ktorý sa vyvíja zdokonaľovaním a obsahuje iba znaky rozlišujúce význam.

Proxemika je náuka o využívaní vzdialenosti v komunikácii.

Reč je pojem z opozície jazyk (langue) – reč (parole). Reč je realizácia, resp. použitie jazyka ako abstraktného systému v konkrétnych dorozumievacích aktoch. Z hľadiska prenosu informácie je reč niekedy definovaná ako vlastné oznámenie, správa, jazyk je príslušný kód.

Referencia = vzťah jazykových výrazov, resp. celého textu k istému úseku zobrazovanej skutočnosti, jeho zapojenie do času a priestoru: pomenúvacie a gramatické prostriedky + zámená + pragmatické (aj mimojazykové) prostriedky, encyklopedické vedomosti poslucháčov, znalosť predchádzajúceho textu vrátane emotívneho pozadia a pod.

Sémantika: 1. náuka o význame jazykových jednotiek, slov alebo vyšších celkov, 2. súhrn významov jazykovej jednotky (slova, vety), príp. jazykového nadvetného útvaru (napr. básne).

Skupinová komunikácia: informácia je adresovaná verejnosti, t. j. anonymným adresátom. Masová komunikácia je špecifickým typom skupinovej komunikácie.

Small talk: je pomenovanie pre ľahkú spoločenskú rituálnu konverzáciu, ktorá je súčasťou úvodnej etapy najčastejšie obchodného rokovania; poskytuje priestor na zorientovanie sa vo využívaní verbálnych a neverbálnych prostriedkov komunikujúcich.

Spoločný jazyk: nejde len o jednotný jazyk, ale aj o dohodnutý význam slov. Je nevyhnutný pre jednoznačné kódovanie a dekódovanie informácie. Komplementárnym prvkom na správne dekódovanie môže byť aj vhodne použitý neverbálny prostriedok, napr. posunok, gesto, ironický tón hlasu, opakovanie a pod.

Verbálna komunikácia je výber, kombinovanie a produkcia jazykových znakov (písanie, rozmyšľanie, artikulácia, rečová stratégia a „diplomacia“, štýl), proces odovzdávania informácií, ich percepcia (vnímanie), recepcia (príjem) a porozumenie.

Vizika sleduje očný kontakt, ktorý je v komunikácii mimoriadne dôležitý pri spätnej väzbe.

Význam: 1. myšlienkový obsah, zmysel vyjadrený jazykovou formou (význam slov), 2. obsahová zložka jazykového výrazu, ktorým sa vymedzuje alebo na označenie ktorého predmetu, príp. vzťahu sa daný výraz sa môže použiť.

- Gramatický význam slova je daný súborom gramatických kategórií, ktoré sa v danom jazyku na dané slovo nevyhnutne viažu.
- Syntaktický význam je význam pripisovaný vete. Význam v syntaxi je tvorený lexikálnym obsadením vetného vzorca, napr.

Je tu dusno. = Je tu zlý vzduch. Zmysel v syntaxi vyplýva z vety ako celku a jej okolia/kontextu, napr. *Je tu dusno* = *Otvorte okno* (sémantika).

Zoznam bibliografických odkazov

- ADAIR, John: *Efektivní komunikace*. Praha : Alfa Publishing, 2004.
- AUSTIN, John Langshaw: *Ako niečo robiť slovami*. Bratislava : Kalligram, 2004.
- BAJZÍKOVÁ, Eugenia - DOLNÍK, Juraj: *Textová lingvistika*. Bratislava: STIMUL, 1998.
- BECK, Gloria: *Zakázaná rétorika*. Praha: Grada Publishing, 2007.
- BOOHER, Dianna.: *Komunikujte s jistotou*. Brno : Computer Press, 1999.
- BORG, James: *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Praha : Grada Publishing, 2007.
- BOSÁK, Ján: *Slovenčina v súčasnej komunikácii. Projekt. Jazykovedný časopis*, 40, 1989, s. 105 – 110. (spoluautori J. Horecký, K. Buzássyová).
- BRADBURY, Andrew: *Jak úspěšně prezentovat a přesvědčit*. Brno: Computer Press, 2003.
- BUREŠ, Ivan – LOPUCHOVSKÁ, Vlasta A.: *Zlatá pravidla vyjednávání*. Praha : Management Press, 2004.
- BÜHLER, Karl: *Sprachtheorie*. Wien, 1934.
- CRAIG, Robert T.: *Communication Theory as a Field. Communication Theory*, Volume 9, 1999, p. 119 – 161.
- CRAIG, Robert T. – MÜLLER, Heide L.: *Communication. Readings Across Traditions*. Colorado : Sage Publications, Inc, 2007.
- De SAUSSURE, Ferdinand: *Kurs obecné lingvistiky*. Praha : Odeon, 1989.

- ECO, Umberto: *Meze interpretace*. Praha : Karolinum, 2004.
- EDMÜLLER, Andreas – WILHELM, Thomas: *Nenechte sebou manipulovať*. Praha : Grada Publishing, 2003.
- FESTINGER, Leon: *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford : Stanford University Press, 1957.
- FINDRA, Ján: *Funkčná vyváženosť výrazu v náučnom texte*. Slovenská reč, 45, 1980, 257-268.
- FINDRA, Ján: *Jazyk, reč, človek*. Bratislava : Q111, 1998.
- FINDRA, Ján: *Štylistika slovenčiny*. Martin : Osveta, 2004a.
- FINDRA, Ján: *Expresívne syntaktické konštrukcie*. Banská Bystrica : UMB, 2004b.
- FINDRA, Ján: *Slovo diskurz a výrazová variabilita*. Verejná správa 24/2006, s. 19.
- FOUCAULT, Michel: *Rád diskurzu*. In: *Za zrkadlom moderny. Filozofia posledného dvadsaťročia*. Bratislava : Archa, 1991.
- GABOR, Don: *Jak začít rozhovor*. Praha : MEDIUM, 1997.
- GADAMER, Hans - Georg: *Člověk a řeč*. Praha : OIKOYMENH, 1999.
- GAVORA, Peter a kol.: *Učiteľ a žiaci v komunikácii*. Bratislava : UK, 2003.
- GRICE, H. Paul: *Logic and Conversation*. In: *Syntax and semantics 3. Speech acts*. Ed. P. Cole a J. Morgan. Volume 3. New York: Academic Press, 1975.
- HABERMAS, Jürgen: *Der philosophische Diskurs der Moderne*. Zwölf Vorlesungen. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1985.

- HAYESOVÁ, Nicky: *Základy sociální psychologie*. Praha : Portál, 1998.
- HERTZER, Karin: *Rétorika v zaměstnání*. Praha : Grada Publishing, 2006.
- HIERHOLD, Emil: *Rétorika a prezentace*. Praha : Grada Publishing, 2005.
- HINDLE, Tim: *Úspešná prezentácia*. Bratislava : Slovart, 2001.
- HORECKÝ, Ján: *Kognitívna komunikácia*. In: *Jazyková komunikácia v 21. storočí*. Banská Bystrica : FHV UMB, 2001. s. 28 – 29.
- HORNOVÁ, Sam: *Verbální kung – fu. Slovní obrana*. Frýdek – Místek, 1997.
- HOSKOVEC, Tomáš: *Morfosyntax zdvořilosti. Úvaha funkčně strukturální*. In: *Teorie a empirie. Bichla pro Krčmovó*. Brno : Masarykova univerzita, 2006.
- CHOMSKY, Noam: *Syntaktické struktury*. Praha : Academia, 1966.
- CHOMSKY, Noam: *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1965.
- CHOMSKY, Noam: *A minimalist Programm for Linguistic theory*, 1992. In: *The View from Building 20: Essays in Linguistics in Honor of Sylvain Bromberger*. Red. K. Halle – S. J. Keyser. Cambridge, Massachusetts, MIT Press, 1993.
- In: *Jazyková komunikácia v 21. storočí*. 4. medzinárodná vedecká konferencia o komunikácii Banská Bystrica 13. – 14. september 2000. Ed. J. Klincková. Banská Bystrica : FHV UMB, 2001.
- KESSELOVÁ, Jana: *Lingvistické štúdie o komunikácie detí*. Prešov : Náuka, 2001.

- KLINCKOVÁ, Jana – ODALOŠ, Pavol – PATRÁŠ, Vladimír: *Jazyk, komunikácia, spoločnosť*. Ed. V. Patráš. Banská Bystrica : UMB 1997.
- KÖGLER, Hans Herbert: *The Power of Dialogue. Critical Hermeneutics After Gadamer and Foucault*. Cambridge : MIT, 1999.
- KRAUS, Jiří: *K poststrukturální analýze moderního diskurzu*. (prístupné na http://veda.fsv.cuni.cz/doc/KonferenceRCS/ plen_kraus.doc.)
- KÜHLINGER, Gabriele Peters – JOHN Friede: *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha : Grada Publishing, 2007.
- KURCZ, Ida: *Psycholingwistyka*. Warszawa, 1976.
- LEECH, Geoffrey: *Principles of Pragmatics*. London : Longman, 1983.
- LOCKE, John: *An Essay Concerning Human Understanding*. Indianapolis : Hackett Publishing Company, 1996.
- LUKNIČ, Arnold Steve: *Vzťah ako tanec: spolu a každý sám. Komunikácia a medziludské vzťahy*. Bratislava : SAP – SLOVAK ACADEMIC PRESS, 1995.
- MAŤOVČÍK, Augustín: *Kalendária života a tvorby spisovateľov a dejateľov*. Knižnica, 2006, roč. 7, č. 1.
- Mc LUHAN, Marshall: *Jak rozumět médiím: Extenze člověka*. Praha : Odeon, 1991.
- MEDLÍKOVÁ, Olga: *Jak řešit konflikty s podřízenými*. Praha : Grada Publishing, 2007.
- MISTRÍK, Jozef: *Žánre vecnej literatúry*. Bratislava: SPN 1975.

- MISTRÍK, Jozef: *Variácie reči*. Bratislava: Smena, 1988.
- MISTRÍK, Jozef: *Vektory komunikácie*. Bratislava: UK, 1990.
- MISTRÍK, Jozef: *Pohyb ako reč*. Bratislava: Národné divadelné centrum 1998.
- MÜLLEROVÁ, Olga – HOFFMANNOVÁ, Jana: *Kapitoly o dialogu*. Praha: Pansofia, 1994.
- MÜLLEROVÁ, Olga: *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba*. Praha : ACADEMIA, 1994.
- NIŽNÍKOVÁ, Jolana: *Valenčný slovník slovenských slovies*. Prešov : FF PU v Prešove, 2001.
- ONDRUŠ, Šimon – SABOL, Ján : *Úvod do štúdia jazykov*. Bratislava : SPN, 1981.
- PATRÁŠ, Vladimír: *Kulturologické aspekty jazykovej komunikácie v elektronickom prostredí*. In: *Súčasná jazyková komunikácia v interdisciplinárnych súvislostiach*. Contemporary Language Communication with Interdisciplinary Connections. 5. medzinárodná konferencia o komunikácii Banská Bystrica 3. – 4. 9. 2003. Ed. V. Patráš. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2004, s. 56 – 65.
- PAULOV, Štefan: *Fyziológia živočíchov a človeka*. Bratislava, 1980.
- PEASOVCI, Alain + Barbara: *Úspešné komunikačné stratégie*. Bratislava : Ikar, 2006.
- PHILIIPS, Nelson – HARDY, Cynthia: *Discourse Analysis. Investigating processes of social construction*. London: Sage Publications, 2002.

- In: Retrospektívne a perspektívne pohľady na jazykovú komunikáciu. 1. – 2. diel. Ed. P. Odaloš. Banská Bystrica : Pedagogická fakulta a Fakulta humanitných vied UMB, 1999.
- SCHARLAU, Christine: *Techniky vedení rozhovoru*. Praha : Grada Publishing, 2008.
- SEARLE, John R.: *Rečové akty*. Bratislava : Kalligram, 2007.
- SIMONOVÁ, Arynne A.: *Hrať život z centrálneho dvorca*. Bratislava : Ikar, 2006.
- SLANČOVÁ, Daniela: *Praktická štylistika*. Prešov, Slovacontact : 1994.
- In: Sociolingvistické a psycholingvistické aspekty jazykovej komunikácie. 1. – 2. diel. Komunikáty z medzinárodnej vedeckej konferencie konanej v Banskej Bystrici 6. – 8.9.1994. Ved. red. J. Horecký. Banská Bystrica : FHV UMB, 1996.
- In: Súčasná jazyková komunikácia v interdisciplinárnych súvislostiach. Contemporary Language Communication with Interdisciplinary Connections. 5. medzinárodná konferencia o komunikácii Banská Bystrica 3. – 4. 9. 2003. Ed. V. Patráš. Banská Bystrica : FHV UMB, 2004.
- ŠIMKOVÁ, H.: *Úvod do manažmentu*. Košice : Lúč, 1999.
- ŠOLTYS, Otakar: *Komunikační kompetence a komunikační ploty*. In: Institucionalizace (ne)odpovědnosti : globální svět, evropská integrace a české zájmy. II, Proměna české společnosti. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2001, s. 11-15.
- TUŠER, Anton – FOLLRICHOVÁ, Eva: *Teória a prax novinárskych žánrov II*. Bratislava: UK, 2001.

URY, William: *Jak překonat nesouhlas*. Praha : MANAGEMENT PRESS, 1998.

In: Všeobecné a špecifické otázky komunikácie. 1. – 2. diel. Komunikáty z vedeckej konferencie konanej v Banskej Bystrici 3. – 5.9.1991. Ved. red. J. Findra. Ed. P. Odaloš – V. Patráš. Banská Bystrica : Pedagogická fakulta 1991.

VEBER, J. a kol.: *Management*. Praha : Management Press, 2000.

VELKÝ SLOVNÍK CUDZÍCH SLOV. Bratislava – Veľký Šariš: SAMO 2000

VRŠANSKÝ, Peter: *Základy diplomatickej komunikácie*. Bratislava : IURA EDITION, 2004.

VYBÍRAL, Z.: *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000.

In: Zborník materiálov zo 6. medzinárodnej vedeckej konferencie o komunikácii Kontinuitné a diskontinuitné otázky jazykovej komunikácie Banská Bystrica 13. – 15. 9. 2006. Editor: P. Odaloš. Banská Bystrica : PF UMB, 2007.

WATZLAWICK, Paul – BAVELASOVÁ, Janet Beavin – JACKSON, Don D.: *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie, paradoxy*. Konfrontace, 1999.

WIENER, Norbert: *Cybernetyka i społeczeństwo*. Warszawa : Książka i Wiedza, 1960, s. 232.

Elektronické zdroje

http://veda.fsv.cuni.cz/doc/KonferenceRCS/plen_kraus.doc

<http://joomla.slamow.com/content/view/64/27/>

http://www.ostium.sk/Html/Ostium/07_4/07_4_02_studie_tkacik.html

<http://www3.interscience.wiley.com/journal/117990696/home>