

Úvod

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

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

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

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

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

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

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

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