

Prezentační dovednosti

PREZentační DOVEDNOSTI

(Václav Holoch - 11/2021)

Prezentační dovednosti jsou souborem takových dovedností, které ovlivňují úspěšnost prezentování. Jsou to schopnosti, které jsou v některých případech lidem vrozené, ve většině případů jsou ale naučené, ať už ze zkušenosti či z mnoha publikací, které se tímto tématem zabývají. Jsou to schopnosti napomáhající zaujmout, oslovit a přesvědčit. Pro zdokonalení svých prezentačních dovedností je důležité si uvědomit, co to vlastně prezentace je a jaké jsou její základní prvky a etapy.

Prezentace jako podoba řeči

Prezentace je jednou z podob řeči. Je to ústní projev, ve kterém hovoříme před jedním či více posluchači. Řeč rozdělujeme podle způsobu užití na řeč informativní, persuativní a situační. V praxi bývají jednotlivé druhy řeči často zaměňovány a směřovány.

1. **Informativní řeč** využíváme v situacích, kdy je pro nás důležitý přenos informací, faktů a poznatků. Její typickou podobou je právě prezentace a dále například přednáška či referát.
2. **Persuativní řeč** přenáší názory a pocity mluvčího s cílem změnit či utvrdit dosavadní mínění posluchačů, nebo vytvořit mínění zcela nové. Příkladem persuativní řeči jsou například komentáře k nějaké události nebo řeč politická.
3. **Situační řeč**, jejíž obsah a forma se odvíjejí od situace, při níž je uskutečňována. Jejím účelem není přenos informací ani názorů. Typickým příkladem je řeč smuteční, děkovná.

Prvky prezentace

Za prezentaci bývá často mylně označován pouze digitální či písemný dokument, který slouží jako pomůcka mluvčímu. Je to ale komplexní množina prvků ovlivňujících cíl prezentace, jinak řečeno výsledek přenosu informace.

Každá prezentace se skládá z lidí, sdělení a okolností, za kterých prezentace probíhá.

Lidé

Součástí prezentace jsou vždy dvě strany. Na jedné straně stojí mluvčí, na straně druhé posluchač. Pro zkvalitnění prezentačních dovedností je podstatné si uvědomit fakt, že schopnosti a připravenost mluvčího jsou důležité, avšak mnohem důležitější je posluchač. Na něj má naše prezentování působit a vyvolat u něj odpovídající reakci. Mnoho prezentujících si tuto skutečnost neuvědomuje, a tím negativně ovlivňuje výsledek prezentování.

Průběh prezentace je značně závislý na velikosti publika. V menším počtu posluchačů lze lépe sledovat jejich pocity a zájem a přizpůsobit tak prezentaci, abychom oslovili konkrétního člověka. Při počtu nad 15 lidí nelze zcela uspokojit potřeby jednotlivců, a proto je nutné jednat průměrněji, neboť tím oslovíme větší počet lidí. Rozhodující v takových chvílích je i homogenita či heterogenita skupiny posluchačů. Čím více je skupina homogenní, tím snadněji zvolíme koncept, který zaujme většinu.

Abychom posluchače zaujali, je potřeba brát v potaz jejich vzdělání, věk, pohlaví, zaměstnání, etnický původ, rasu, národnost a geografickou lokalizaci.

Nesmíme zapomínat ani na to, do jaké míry se posluchač o danou problematiku zajímá nebo jí rozumí. Roli hraje i fakt, zda se prezentace účastní kvůli vlastnímu zájmu, či z povinnosti.

Sdělení

Dalším prvkem prezentace je sdělení. Jedná se o přenos informací na posluchače, ať už jsou to informace racionálního či emocionálního charakteru. Racionální informace jsou ty, které publiku předáváme vědomě a které nesouvisejí vždy s naším osobním postojem. Tyto informace sdělujeme verbální formou. Patří sem nejen ústní projev, ale i písemné podklady. Emocionální informace je ta část sdělení, kterou předáváme neverbálně a často neúmyslně.

Prostřednictvím neverbální komunikace sdělujeme posluchači informace o naší osobě a našich postojích k informacím, které předáváme verbální formou. Je-li verbální i neverbální sdělení v souladu,

působí prezentace na posluchače věrohodněji, a proto posluchači zaujmají k obsahu našeho sdělení pozitivní postoj.

Okolnosti

Dalšími z prvků prezentace jsou její okolnosti. Mezi ně řadím především čas, ve kterém prezentace probíhá, a prostorové podmínky.

Okolnosti času mají vliv na pozornost a udržení zájmu posluchačů. Dodržování časových termínů je neverbální způsob projevu naší profesionality. Pozdní příchod může být publikem považován za neúctu vůči posluchačům, překročení předpokládané doby trvání prezentace vede k rozptýlení pozornosti posluchačů a ke ztrátě jejich trpělivosti.

Pozornost posluchačů ovlivňuje i délka prezentace. Ta by se měla odvíjet od jejího smyslu a tématu. V případě prezentace v podobě odborné přednášky uvádí jako ideální dobu trvání 30 minut, maximálně 45 minut pro okruh posluchačů v rozsahu 10 - 50 lidí. Občas se ale nacházíme v situacích, kde je délka prezentace předem určena a není možné ji ovlivnit. V takových případech je nutné pracovat s pozorností posluchače. Obecně pozornost slábne po 45 - 60 minutách. Při použití interaktivních postupů lze dobu pozornosti udržet až do 90 - 120 minut. Při dlouhodobé prezentaci je nejlepší reagovat na přirozené snižování koncentrace přestávkou. Ta by měla být zahájena, není-li stanovena předem, když neudrží pozornost 20 - 25 % posluchačů.

Mezi prostorové podmínky zahrnujeme především prostor prezentace. Je určen tím, v jaké pozici jsou k sobě prezentující a posluchači. Předpokládá-li se pouze jednosměrný tok informací, je vhodné, aby se prezentující obracel čelem k posluchačům. Toto postavení vůči posluchačům je dominantní a často využívané v případech, kdy je předpokládána nepozornost posluchačů již v počátcích prezentace. Umocnit ho lze využitím stupínku či pódia. Očekáváme-li odezvu publika, či ji dokonce vyžadujeme, je vhodné zvolit uspořádání kruhové. To přináší pocit rovnoprávnosti ve vztahu prezentujícího a posluchače.

Formy prezentace

Další prezentační dovedností je schopnost vybrat vhodnou formu prezentace. Ta závisí na účelu prezentace i faktu, komu je určena. V případě prezentace studenta na půdě vysoké školy bude odlišná forma prezentace, pokud student prezentuje průběžné výsledky práce na projektu před ostatními členy týmu, oproti prezentaci během obhajoby bakalářské práce. Čtyři nejčastější formy prezentování jsou:

- a) **Prezentace s patra**, k níž dochází nejčastěji v případech, kdy jsme o nutnosti prezentování nebyli informováni dopředu. Touto formou může probíhat i pouhá část prezentace, nejčastěji její závěr, kdy prezentující poskytne publiku čas k dotazům. Pro tuto formu prezentace se též používá označení „bez přípravy“. To je označení nepřesné, protože příprava odpovědi probíhá již v momentě, kdy je dotaz pokládán.
- b) **Prezentace s textem v ruce** je prezentací, kdy prezentující pouze předčítá předem připravený text. Volba této formy prezentování není příliš vhodná, neboť během ní prezentující přichází o oční kontakt s publikem, tedy i o část jeho pozornosti. V případě, že prezentace obsahuje velké množství informací a dat, které si prezentující není schopen zapamatovat ani s dostatečnou přípravou, je doporučováno zvolení další formy, a to prezentování s poznámkami.
- c) **Prezentace s poznámkami** nastává tehdy, když prezentující pouze nahlíží do své přípravy pro citování přesných údajů. Poznámky zároveň slouží jako pomůcka pro vyrovnávání se se stresem.
- d) **Prezentace z paměti** je poslední a nejnáročnější formou prezentování. Prezentující ji využívá pouze v případě, kdy je s tématem blízké seznámen a velmi dobře se v něm orientuje.

VLIV KULTURY

V předchozím jsme si vysvětlili, co je to prezentace a jaké okolnosti ji ovlivňují. Samotné okolnosti jsou proměnlivé a vliv na ně má mimo jiné kultura prezentujícího a posluchačů.

Pojem kultura je těžko definovatelný pro svou abstrakci. Kulturou se zabývají různé vědní disciplíny, jako jsou psychologie, antropologie, sociologie, etnografie a jiné. Definice, stejně jako význam, pojmu kultura je závislá na vědní disciplíně, kterou je zkoumána.

Dále uvádím příklady definic kultury, které se vztahují k mému tématu.

Podle Geerta Hofstedeho je kultura „kolektivní programování mysli, které odlišuje příslušníky jedné skupiny nebo kategorie lidí od druhých“.

Podle Alfonse Trompenaarse je kultura „sdíleným systémem významů, který pomáhá automaticky řešit opakující se problémy trojího druhu: vztah k druhým lidem, vztah k času a vztah k přírodě“

Leonard L. Berry uvádí: „V interkulturní psychologii jsou kultury chápány jako produkty minulého chování lidí a jako usměrňovatelé budoucího chování lidí. Tudíž lidé jsou na jedné straně spolutvárci kultury své společnosti a na druhé straně jsou zároveň touto kulturou řízeni ve svém chování.“

Národní kultury

Kulturu můžeme obecně označit jako osvojené vzorce chování, myšlení a cítění. Ty se u jednotlivých jedinců liší, přesto nalezneme skupiny lidí, u nichž se vzorce chování, myšlení a cítění nápadně podobají. To je způsobeno podobnými historickými, zeměpisnými a v některých případech i biologickými podmínkami.

Proto kulturu dělíme do menších částí, které nazýváme národní kulturou. Lidé řeší podobné problémy, odlišný je však způsob, kterým se s nimi vyrovnávají. Řada autorů, např. Inkeles a Levinson, Trompenaarse nebo Hofstede se pokusili vymezit okruhy neboli dimenze, které rozhodování ovlivňují.

Dimenze kultur podle Hofstedeho

Kulturou a interkulturními rozdíly se zabýval holandský vědec Geert Hofstede. Ten kulturu chápe jako vývoj na základě osvojování si kulturního prostředí, do něhož jsme se narodili. Tento proces označuje jako mentální programování. Kulturu je dle Hofstedeho třeba odlišit, nikoliv oddělit, od lidské přirozenosti a osobnosti.

Rozdíly kultur popisuje cibulový diagram doktora Hofstedeho. Uvádí čtyři prvky, jež se v kultuře projevují. Jsou jimi symboly, hrdinové a rituály. Jejich kulturní význam je vnějšímu pozorovateli skryt, přestože jsou mu zřejmé. Jádrem kultury jsou hodnoty. Dále uvádím vlastní interpretaci jednotlivých vrstev.

Symboly jsou předměty i projevy prezentace vlastní osoby. Klasickým symbolem jsou například kilty u Skotů, kimona u Japonců či kroje napříč všemi kulturami. Jsou to projevy kultury, které se mohou průběhem času měnit vyvíjet.

Hrdinové jsou postavy, jež mají pro danou kulturu charakteristické vlastnosti, vyznávají její hodnoty. Jsou to postavy historické, současné smyšlené.

Rituály, které Hofstede označuje též jako obřady¹⁹, jsou činnosti zasahující do osobního i veřejného života. Tyto činnosti se ostatním kulturám mohou zdát zbytečné, ale v dané kultuře jsou společensky podstatné. Rituály nacházíme ve způsobu prokazování úcty, ale i v projevování ostatních citů.

Objevují se rovněž v pracovním prostředí. Znalost rituálů napomáhá integraci do cizí kultury.

Hodnoty jsou druhy skutečností, kterým dáváme přednost před jinými. Tvoří jádro kultury, protože jsou nejstálější. Učíme se jim bezděčně už od narození. „Hodnoty jsou pocity, které mají směr: mají kladnou i zápornou stranu.“²⁰

Hofstede zpracoval rozsáhlou studii zabývající se rozdíly v národních kulturách. Své dotazníkové šetření provedl v 70. letech 20. století v rámci nadnárodní společnosti IBM. Dostal tak přístup k více jak 116 000 zaměstnancům ze 72 zemí.²¹ V roce 2010 byl jeho výzkum rozšířen na 76 zemí. Vzhledem k tomu, že zaměstnanci IBM jsou si podobní ve všech ohledech, jedině, čím se výrazně lišili, byla právě jejich národnost. Proto má, dle mého názoru, tento výzkum mimořádnou výpovědní hodnotu.

Na základě dat faktorové analýzy Hofstede vymezil pět základních oblastí, které jsou empirickým potvrzením hypotézy sociologa Alexe Inkelese a psychologa Daniela Levinsona. Tyto oblasti jsou určující

v řešení problémů: „Statická analýza [...] odhalila společné problémy, jejichž řešení se však od země k zemi lišila, a to v následujících oblastech:

1. sociální nerovnost, včetně vztahu k autoritě;
2. vztah mezi jednotlivcem a skupinou;
3. pojetí mužskosti a ženskosti, tedy důsledky toho, že se někdo narodí jako chlapec nebo jako děvče;
4. způsoby nakládání s nejistotou, a to ve vztahu ke zvládnutí agrese k vyjadřování vztahů“.

Dále uvádím vlastní stručnou charakteristiku pěti základních dimenzí, jež Hofstede označuje jako vzdálenost moci od malé k velké, individualismus vs. kolektivismus, maskulinita vs. feminita a vyhýbání se nejistotě od slabého k silnému. Na základě výzkumu Michaela Harrise Bonda byla v roce 1991 přidána ještě dimenze dlouhodobé vs. krátkodobé orientace v životě.

V letech 2010 a 2011 byly přidány další dvě dimenze. První s názvem pragmatismus vs. normativnost a druhá shovívavost vs. omezení. Dimenze pragmatismus vs. normativnost se zabývá tím, jak se lidé ve společnosti vyrovnávají s fakty, které nelze vysvětlit. Dimenze shovívavost vs. omezení hovoří o uspokojování lidských potřeb.

Vzdálenost moci

Hodnoty vycházející z této dimenze označujeme jako Power distance index, obecně PDI. Hofstede dimenzi vzdálenosti moci definuje jako „rozsah, v němž méně mocní členové institucí a organizací v dané zemi předpokládají přijímají skutečnost, že moc je rozdělována nerovně“. Dimenze tedy vypovídá o tom, jak velká je vzdálenost mezi nadřízenými a podřízenými (mezi rodiči a dětmi, učiteli a žáky...) a jak je autorita přijímána.

V zemích s vysokým PDI, jako jsou Malajsie a Slovensko (viz příloha A, tabulka 3), jsou vztahy mezi nadřízenými a podřízenými jasně vymezeny. Nadřízená osoba je chápána jako autorita a její postavení je spojeno s privilegii a statkovými symboly (např. velká kancelář, drahé auto, parkovací místo).

V zemích s nízkým PDI, například Rakousko, Izrael, jsou nadřízení chápáni jako rovní podřízeným. Vztah mezi nimi je přátelský, finanční rozdíly ve firmách nízké a diskuze přípustná. Výhody spojené s nadřízeností jsou přijímány nevolí.

Kolektivismus vs. individualismus

V tabulce jsou na předních příčkách zařazeny země s vysokým IDV (IDV je index označující stupeň individuality). Vysokou hodnotu mají země individualistické, nízkou hodnotu země kolektivistické.

Individualistické země, například USA, Austrálie²⁸, jsou takové, kde se jednotlivec orientuje především na sebe. Pro takové země je charakteristické, že rodiny tvoří pouze úzce příbuzní jedinci. Práce v zaměstnání je oboustranným výhodným vztahem. Zaměstnanec nejčastěji pracuje sám a výsledek pouze konzultuje.

„Kolektivismus přináší ke společnostem, ve kterých jsou lidé od narození po celý život integrováni do silných a soudržných skupin.“ kolektivistických zemích, kterými jsou Guatemala, Ekvádor, chápe jednotlivec vlastní osobu jako součást širší společnosti. Tento fakt se odráží v osobní i společenské sféře. Rodina je chápána jako okruh širších příbuzných, zaměstnanec pak jako součást pracovního kolektivu.

Maskulinita vs. feminita

Hofstede vymezuje tuto dimenzi prostřednictvím následující definice:

„Maskulinita se vztahuje na společnosti, ve kterých jsou sociální rodové role jasně odlišeny; feminita se vztahuje na společnosti, ve kterých se sociální rodové role překrývají.“

Jako index označující hodnotu maskulinity v dané národní kultuře je používána zkratka MAS. Vysoká hodnota MAS je ukazatelem země maskulinní, nízká země femininní.

V zemích s vysokou maskulinitou, konkrétně na Slovensku a v Japonsku, jsou jasně vymezeny mužské a ženské role.

Muži jsou vychováni k soutěživosti a zaměření se na materiální hodnoty.

Ženy jsou vedeny k mírnosti, pečování o druhé a k orientaci na rodinu.

Společnost je ke svým členům tvrdá, burcuje k výkonům.

V zemích s nízkým skóre MAS, kterými jsou Švédsko a Norsko, se mohou role mužů a žen překrývat. Od mužů se neočekává, že budou dominantní. Mohou být mírní, empatičtí. Ve femininních zemích je přípustné, aby muž zastával ženskou roli a naopak. Homosexualita je přijímána s větším pochopením než v zemích maskulinních.

Vyhýbání se nejistotě

Hofstede definuje tuto dimenzi jako „stupeň, v němž se příslušníci dané kultury cítí ohroženi nejistotou nebo neznámými situacemi“. Index v této dimenzi je označován jako UAI. Vysoká hodnota značí země, pro které je silné vyhýbání se nejistotě typické, nízká označuje opak.

Lidé v zemích s vysokým UAI, jako jsou Řecko a Portugalsko, se vyhýbají riskování, snaží se vyvarovat situacím, které jsou pro ně nejednoznačné a nejisté. Dávají přednost situacím a věcem známým, klidným, předvídatelným.

Pro jedince v zemích s nízkým UAI, například v Singapuru a na Jamajce, je nejistota přirozeným prvkem v životě. Působí tak často lhostejně, nejistě, laxně a flegmaticky. Snadno snáší stres a emocionální vypětí.

Dlouhodobá vs. krátkodobá orientace v životě

Jak již bylo uvedeno, tato dimenze byla doplněna až později. Pro evropskou část světa totiž nebyla považována za důležitou. Důležitost této dimenze se ukázala při dimenzionálním zkoumání zemí východních kultur. Není proto překvapivým výsledkem, že země s dlouhodobou orientací na čas, tedy země s nejvyšším indexem, který je označován jako LTO, jsou právě země východu. To je zapříčiněno odlišným chápáním času ve východních filozofiích. Čas je chápán cyklicky a skutky jednotlivců mají trvalejší a dlouhodobější projevy.

Zeměmi s nejvyšším LTO jsou asijské státy. Na prvních příčkách se umístily Čína a Hongkong. Země s nízkým LTO, tedy země orientované na krátké časové úseky, jsou Pákistán a Česká republika.

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Mezi faktory ovlivňující prezentaci i prezentační dovednosti nepochybně patří i neverbální komunikace. Je neoddělitelnou součástí našeho projevu a též prvním předmětem našeho zkoumání v procesu utváření si prvního dojmu. Neverbální komunikace je podkladem pro vytvoření si chyb v sociální percepci.

Komunikace

Uvádí, že prostřednictvím lidské komunikace přenášíme nejen zprávy a informace, ale i své pocity. Dále vyjadřuje naše postoje k tomu, o čem hovoříme s posluchači, naše sebepojetí, žádosti, přání i náznak dalšího vývoje komunikace a vztahu mezi vlastní osobou a tím, s kým komunikujeme.

Pojem komunikace má poměrně široký význam, což bylo způsobeno i původem tohoto slova (vychází z latinského termínu *communicare*, který označuje spojení). Definovat tento pojem je neskonné, jelikož ho nacházíme v celé řadě vědeckých disciplín.

Z definice vyplývá, že komunikace je sociální interakcí, přenášející informace, a to i v případě vnitřního dialogu, neboli specifického případu komunikace, kdy hovoříme s vlastní osobou. O tom, jaký druh informací komunikace může přenášet, hovoří J. Křivohlavý.

Struktura komunikace

Předpokladem správného a úplného přenosu sdělení je funkčnost všech složek komunikace, které tvoří její strukturu. Vymezením jednotlivých složek se zabývala řada autorů. Já zde uvádím vlastní výběr těch, které jsou, dle mého názoru, nejdůležitější. Jsou jimi:

- a) **komunikátor;**
- b) **komunikant;**
- c) **komuniké;**
- d) **komunikační kanál;**
- e) **zpětná vazba;**
- f) **komunikační šum.**

Komunikátor je osoba vysílající zprávu, kterou kóduje do verbálních i neverbálních znaků a symbolů, které lze vyjádřit obecnějším termínem komuniké. Přenos komuniké je hlavním účelem komunikace. Úkolem komunikátora je zvolit vhodné kódování vzhledem k jeho teoretickým i empirickým zkušenostem a především ke schopnostem komunikanta.

Komunikant neboli příjemce je osobou, která zakódované sdělení přijímá, dekóduje a zpracovává. Zpětná vazba přináší komunikátorovi informace o tom, zda bylo jeho komuniké dekódováno správně. Forma zpětné vazby se liší svým kódováním, stejně jako je tomu v případě komuniké. Komunikační kanál je cesta, prostřednictvím které se sdělení dostává ke komunikantovi a která se liší v závislosti na způsobu komunikace. Poslední ze složek komunikace je komunikační šum. Jsou to okolnosti, které způsobují, že sdělení k příjemci nedorazí, dorazí pouze v částečné podobě či je špatně dekódováno.

Jak již bylo zmíněno, komunikace je především interakcí. To znamená, že jde o oboustranný proces vzájemného působení, kdy k tomuto ovlivňování dochází mezi komunikantem a komunikátorem. Jde tedy o dvousměrnou aktivitu, při níž dochází k výměně informací dvěma odlišnými způsoby:

1. **prostřednictvím souhlasného interaktivního působení** – výměna probíhá podle očekávání a podle určeného scénáře, obě strany se doplňují;
2. **transakčně a transformačně** – způsob více osobní, jelikož je zaměřen na osobnost člověka, u něhož ovlivňuje charakter zpětné vazby, způsob komunikování.

Funkce komunikace

Jako funkci komunikace označujeme účel, za kterým komunikujeme. Z většiny definic komunikace vyplývá, že hlavním účelem komunikace je přenos informací. V závislosti na tom, jak se liší povaha informace, liší se i funkce komunikace. Mikuláščík uvádí tyto příklady funkcí:

- a) **informativní** – základní z funkcí, která slouží k přenosu faktů a dat, pojetí z pohledu komunikátora;
- b) **instruktivní** – jedná se v podstatě taktéž o informativní funkci, obohacenou o návody, popisy a postupy;
- c) **přesvědčovací** – jejím účelem je změnit názory, postoje, hodnocení a konání, lze toho dosáhnout emocionálně či racionálně;
- d) **posilovací a motivující** – podobná funkci přesvědčovací, názory a postoje nemění, ale vytváří nové či je posiluje;
- e) **zábavná** – má pobavit, uvolnit a vytvořit příjemnou atmosféru
- f) **vzdělávací a výchovná** – podobná funkci instruktivní, užívaná především v rámci institucí;
- g) **socializační a společensky integrující** – vytváří vztahy mezi lidmi, odvíjí se od společenské úrovně;
- h) **osobní identity** – slouží k uvědomění si sebe sama, utřídění si vlastních postojů, názorů, hodnot;
- i) **poznávací** – úzce spjata s informativní funkcí, rozšíření poznatků komunikanta;
- j) **svěřovací** – zbavuje vnitřního napětí komunikátora, způsob ztotožnění se s komunikantem a prohloubení vzájemného vztahu;
- k) **úniková** – slouží k odreagování se pomocí neutrálních témat.

Z předchozího výčtu a stručného popisu vyplývá, že funkce komunikace se často prolínají, někdy jsou od sebe dokonce neodlučitelné. Jako příklad lze uvést funkci vzdělávací, kterou nelze oddělit od funkce

informativní. Mezi jednotlivými funkcemi tedy není jasně vytyčena hranice, a lze tak polemizovat nad zařazením konkrétního sdělení.

Jasně hranice nelze stanovit ani v případě prezentování. Funkce komunikace, které probíhají prostřednictvím prezentování, jsou ovlivněny kulturními odlišnostmi, které představují kulturní dimenze. Při komunikaci osoby, jejíž kultura má nízký index vzdálenosti moci, je mnohem pravděpodobnější, že její prezentace bude zahrnovat nejen funkce od prezentace očekávané (informativní, instruktivní, přesvědčovací, vzdělávací, poznávací), ale i funkci zábavnou.

Formy komunikace

Jako formu komunikace označujeme komunikační kanál, který byl pro přenos sdělení zvolen. U lidí rozlišujeme dvě formy komunikace. Z toho lze vyvodit, že lidská komunikace probíhá především po dvou komunikačních kanálech, kdy jedním z nich je hlas a druhým naše tělo. Tyto kanály od sebe nelze oddělit. Správná a účelná komunikace totiž probíhá v souladu obou těchto kanálů. Není-li tomu tak, často takovou komunikaci nazýváme jako rozporuplnou. Podle toho, jestli informace předáváme prostřednictvím hlasu, či našeho těla, rozdělujeme komunikaci:

- a) verbální;
- b) neverbální.

Verbální komunikace označuje hlasový projev, prostřednictvím kterého přenášíme informace. Na rozdíl od zvířat, která se též hlasově projevují a komunikují tak spolu, je lidská komunikace artikulovaná a nazýváme ji řeč. Pojem verbální vychází z latinského slova verbum, které označuje slovo, z něhož se řeč skládá. Stejně jako lidské tělo i řeč procházela vývojem a vzniklo tak přes 6 000 různých jazyků, i když původní počet je odhadován na 10 000. Verbální komunikace je předmětem mnoha vědních oborů, jako je lingvistika, filozofie nebo psychologie a sociologie. Stále častější zájem o řeč se objevuje i v disciplínách technických, konkrétně u kybernetiky.

Neverbální komunikace je taková komunikace, kdy přenášíme naše sdělení prostřednictvím vlastního těla. Informace sdílené neverbální komunikací, též označované jako nonverbální nebo mimoslovní, vnímáme často nevědomě. Přesto neverbální komunikace ovlivňuje to, jak verbální sdělení přijmeme, dekódujeme a zpracujeme. Díky neverbální komunikaci poznáváme, že nám druhá osoba lže nebo jaký postoj k naší osobě zaujímá. Albert Mehrabian uvádí, že největší část sdělení připadá neverbální komunikaci (55%), za ní následují paralingvistické rysy (35%) a verbální složce v důležitosti připadá až poslední místo (7%). Tento fakt bývá zobecňován i pro obecnou komunikaci. V prostředí, kde ne zcela rozumíme jazyku, či mu dokonce nerozumíme vůbec, získává na ještě větším významu. Proto je nutné věnovat neverbální komunikaci mnohem větší pozornost a zohlednit ji při komunikaci s odlišnými kulturami. Domnívám se, že tento fakt bývá často opomíjen z toho důvodu, že odlišnost verbální komunikace je v různých kulturách jasně znatelná díky rozdílnému jazyku. Je to totiž ukazatel, který je snadno určitelný. U neverbální komunikace si rozdílnost uvědomujeme pouze v případech, kde je stejně snadno identifikovatelná. Tak je tomu například u gestikulace a mimiky jižních států.

Dělení neverbální komunikace

Dělení neverbální komunikace se liší dle jednotlivých autorů. Pro tuto práci jsem zvolila vlastní dělení, které nejlépe odpovídá potřebám mé komparace. Přidávám vlastní popis dané části neverbální komunikace a teoretické hraniční příklady projevů ovlivnění neverbální komunikace národní kulturou během prezentace. Pro srovnání jsem vybrala Hofstedeho dimenzi vzdálenosti moci.

Chronemika

Chronemika je způsob, kterým komunikujeme s ostatními lidmi prostřednictvím času. Prostřednictvím času lze vyjádřit náš postoj k dané osobě, věcem, situaci. Vypovídající hodnotu má v chronemice včasnost našeho příchodu, nakládání s časem v průběhu rozhovoru i rozložení délky hovoru mezi jednotlivé účastníky komunikace. Prostřednictvím času můžeme upevnit či oslabit naše postavení v dané situaci.

V zemích, kde je vyšší PDI, je pravděpodobnější, že prezentující osoba nechá posluchače čekat. Tím, že tak učiní, ukazuje a prohlubuje jejich závislost na jeho osobě. Vzhledem k tomu, že se momentálně

nachází ve vyšším postavení, získává právo organizovat čas. To znamená, že může ovlivňovat délku prezentace, její zahájení a ukončení.

V zemích s nízkým PDI si obě stany, prezentující i posluchači, zůstávají rovni i během prezentace. Prezentující tedy není chápán jako dočasná autorita. Z toho důvodu si nemůže dovolit upravovat časové okolnosti prezentace.

Proxemika

Proxemika je částí neverbální komunikace, zabývající se vzdáleností, kterou lidé při komunikaci dodržují. Podrobněji se této problematice věnoval antropolog Edward T. Hall, který popsal čtyři zóny osobního prostoru, které jsou vždy dále rozděleny na zónu užší a širší. Jsou jimi zóna:

intimní – přibližně 45 cm a méně, je vyhrazena pouze pro velmi blízké osoby (partner, rodiče, děti) a intimní činnosti (milování, objímání, útěcha);

osobní – přibližně 45 – 90 cm, je zpřístupněna přátelům a širším příbuzným, při jejím narušení reagujeme podrážděně a obranně;

společenská – 1,2 – 3,7 m, používána při neosobních rozhovorech a vymezena pro neznámé lidi, s nimiž vedeme rozhovor;

veřejná – 3,7 a více, nejčastěji využívána pro přednes, veřejné vystoupení⁴⁴.

V případě zemí s vysokým PDI bude přednášející daleko od posluchačů, aby podtrhl svou autoritu. Je to způsobeno tím, že se posluchači momentálně stávají podřízenými osobami, a tak není možné pustit je do osobního prostoru jako v případě, kdy si jsou rovni. Osobám s vyšším postavením bývá poskytován větší prostor. Je to dáno historickým vývojem osobního vlastnictví. Větší prostor je jednou z výhod sociálního statutu. Zároveň je pravděpodobné, že se budou na krátký okamžik přibližovat publiku, aby tak narušili jejich osobní či intimní zónu. Většinu lidí je narušení jejich osobního prostoru nepříjemné, jsou tak vyvedeni z míry a osoba, která tento fakt způsobila, tak upevňuje své silnější, dominantní postavení.

Posturika

Posturika se zabývá držením těla a polohou všech jeho částí a zároveň i postavením těl účastníků komunikace vůči sobě navzájem.⁴⁸ Do posturiky řadíme i tzv. teritoriální postoje. Jsou to vlastnické postoje, častěji se projevují u mužů, které dávají ostatním osobám najevo, že prostor ovládají oni. Mezi tyto postoje řadíme například opírání se o zeď, o stůl či nohu opřenou během hovoru o židli. Prostřednictvím posturiky sdělujeme druhým osobám své emoce a postoj ke sdělení či osobě, s níž komunikujeme.

V zemích s vysokým PDI budou prezentující častěji užívat teritoriálních gest, aby zdůraznili svou nadřazenost. Zároveň budou využívat možnosti prezentování z vyvýšeného místa, stupínku. To je způsobeno tím, že prezentující pak působí jako vyšší, čímž na svou osobu strhává pozornost. Zároveň tak má větší přehled nad publikem a tím i lepší možnost přizpůsobovat své chování pozornosti posluchačů.

Prezentující v zemích s nízkým PDI budou teritoriálních gest užívat minimálně. V případě, že k takovým projevům dojde, může to být způsobeno spíše nervozitou a faktem, že prezentující se neumí vyrovnávat se stresem. Prezentující bude prezentovat na úrovni publika. V některých případech dokonce může dojít k prezentaci vsedě na židli naproti posluchačům či přímo mezi nimi.

Mimika a vizika

Mimika je složkou neverbální komunikace, která nejvýrazněji přenáší naše emoce ve vztahu k obsahu sdělení, k posluchači i k nám samotným. Tyto emoce sdělujeme prostřednictvím obličejových svalů. Mimiku jsem do svého dotazníkového šetření nezařadila z toho důvodu, že ve větších prostorech určených k prezentování by byla těžko rozpoznatelná.

Vizika je komunikace prostřednictvím pohledu. Délka udržování očního kontaktu je jedním z faktorů, který ovlivňuje atmosféru, v níž komunikace probíhá. Délkou pohledu prozrazujeme, zda nás obsah komunikace zajímá. Vizika je jedním z faktorů, podle kterých lze určit, jestli osoba mluví pravdu, či lže. Lze to rozpoznat ze směru pohledu, kterým se díváme. To ovšem nelze považovat za absolutní rozeznávací prvek, neboť jde o činnost, kterou se lze naučit ovládat.

Prezentující v zemi s vysokým PDI budou pravděpodobně udržovat s publikem minimální oční kontakt jako momentální symbol své nadřazenosti. Pokud k očnímu kontaktu dojde, bude nejspíše velmi krátký. Zároveň však v těchto zemích nebude oční kontakt publikem vyžadován.

U obyvatel zemí s vysokým PDI bude naopak oční kontakt velmi častý a od publika zároveň vyžadovaný. Delším a častým očním kontaktem se potvrzuje přátelský přístup prezentujícího k posluchačům a fakt, že jsou si rovni.

Haptika

Haptika je druh neverbální komunikace, kdy informace přenášíme pomocí dotyku. Na první pohled by se mohlo zdát, že je to komunikace určená pouze pro osoby blízké, ale není tomu tak. Haptika je přítomna velmi často i v komerční sféře během jednání či na akademické půdě a dalších místech. Nejčastěji k takovému kontaktu dochází pomocí podání ruky. Díky poloze podání naší ruky lze vyjádřit nadřazenost a podřazenost. Doba držení ruky či intenzita stisku vypovídá mnohé o charakteru druhého.

V zemích s velkým PDI je velmi pravděpodobné, že k haptické komunikaci nedojde. Je tomu tak z důvodů vycházejících z projevů vysokého PDI na proxemice. Díky velké vzdálenosti nadřazená osoba nemá k dotyku příležitost, ve své podstatě o něj ani nestojí. Výjimkou mohou být chvíle, kdy prezentující, v rámci upevnění svého postavení, naruší intimní zónu posluchače.

Dostane ho tím do nepříjemné situace a momentálně utvrdí svou nadřazenost a suverenitu. Je to považováno za gesto nepříjemné a agresivní.

Vzhledem k tomu, že není standardním chováním dotýkat se během prezentace spolužáků, ať už kvůli navození přátelské atmosféry či projevu dominance, nebyla haptika vůbec zařazena do dotazníkového šetření.

Olfaktorika

Olfaktorika je složkou neverbální komunikace, kdy k přenosu informací dochází pomocí pachů. Pachy mají vliv na celou živočišnou říši, tedy i na člověka. Závisí na nich především výběr partnera za účelem přenosu genetické informace. Existuje řada výzkumů a teorií, které se touto problematikou zabývají.

Člověk se naučil tento fakt ovládat za použití umělých pachů (vůní). Parfémy jsou složeny z rostlinných extraktů a živočišných esencí, například pižma. Složení dámských a pánských parfémů je odlišné. Jejich úkolem je zvýraznit ženskost či mužnost dané osoby.

V posledních letech se objevují případy, kdy rozdíly mezi dámskými a pánskými parfémy nejsou tak výrazné. Dle mého názoru je zde možná souvislost s rozvojem rovnosti obou pohlaví.

V zemích s vysokým PDI je velmi pravděpodobné, že přednášející bude více využívat vůně než v opačném případě. Jednak je to způsobeno delší vzdáleností od publika a zároveň snahou o prosazení se, posílení zájmu a upoutání pozornosti na vlastní osobu. Lze to též chápat jako teritoriální projev.

Paralingvistika

Paralingvistika je část komunikace, která spojuje verbální a neverbální formu. Do neverbální komunikace jsem ji zařadila z toho důvodu, že je nositelkou informací, přestože nerozumíme verbálnímu obsahu. Paralingvistika přenáší informace (emoce, postoje) prostřednictvím hlasitosti, výšky tónu řeči, intonace a parazitních slov.

Faktorem, na kterém se nejvýrazněji projeví vysoké PDI, bude hlasitost. Je tomu tak v návaznosti na proxemiku. Hlasitý projev je zároveň projevem dominantního, sebevědomého vystupování, a to nejen při prezentaci. V případě zemí s nízkým PDI bude projev během prezentace tišší.

Ostatní faktory jsem vyloučila z důvodu, že přenášejí převážně emoce týkající se obsahu sdělení. Předpokládáme-li, že by bylo sdělení ve všech zemích stejné, pak je hlasitost jediným faktorem, který bude odlišný. Mohlo by být namítnuto, že dalším takovým faktorem by mohla být parazitní slova, ta však mají větší výpovědní hodnotu v návaznosti na dimenzi vyhýbání se nejistotě.

Kinezika a gestika

Kinezika je některými autory považována za pojem nadřazený pojmu gestika, a proto jsem oba termíny pro účel této práce spojila. Jako kinezika jsou označovány pohyby těla, především chůze, nebo jeho jednotlivých částí. Kromě chůze do kinetiky zařazujeme spontánní pohyby člověka, například škrábání se na nose, kousání rtu.

Parazitní slova se objevují v případě, kdy nemáme prezentaci připravenou a mluvíme spatra. Příprava prezentace odpovídá spíše snaze o vyrovnání se s nejistotou než o vzdálenosti moci.

Gestika se zabývá hlavně pohyby rukou a paží, popřípadě pohyby nohou či hlavou. Gesta rozděluje Lewis do čtyř skupin podle toho, jaký je jejich účel. Člení je na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Dále uvádím vlastní interpretaci těchto skupin gest.

Symboly jsou signály, kterým lze přikládat význam konkrétního slova či věty. Často je používáme ve chvílích, kdy nemůžeme mluvit a potřebujeme druhému něco sdělit. Často bývá jejich význam závislý na kultuře (prsty naznačující „V“). Ilustrátory jsou gesta, která během komunikace používáme ke zdůraznění obsahu sdělení. Jejich tempo závisí na temperamentu mluvčího. Za pomoci regulátorů ovlivňujeme komunikaci. Jejich použitím můžeme komunikaci podpořit (kývání hlavy) či převzít slovo (zvednutí prstu). Adaptéry jsou gesta, která se projevují ve stresových situacích a prostřednictvím kterých se vyrovnáváme se stresem (upravování vlasů).

V zemích s vysokým PDI je pravděpodobné, že chůze prezentujícího bude rychlá a výrazná. Rychlá chůze proti druhému působí jako zastrašování, je agresivním prvkem. Stejně tomu je i u ostatních živočichů, kdy se při soubojích, ať už teritoriálních či o partnera opačného pohlaví, rozbíhají dva jedinci proti sobě. Vysoké PDI se projeví i na gestice. Nejčastěji k tomu dojde prostřednictvím přesahu gest z tzv. gestického čtverce. To je oblast před člověkem daná výškou a šířkou ramen a sahající až k pasu. Přesahují-li gesta tuto oblast, bývají považována (především podle evropských zvyklostí) za projev dominance, agrese a nadřazenosti.

V zemích s nízkým PDI bude chůze přednášejícího pomalejší, klidná a rozváženější. Není potřeba zastrašovat publikum, neboť posluchači jsou považováni za rovnocenné partnery. Gesta obyvatel v zemích nízkého PDI budou používána v oblasti gestického čtverce a budou ho přesahovat pouze minimálně.