

Dialog v komunikaci

Komunikace dvou a více lidí

- Typy dialogu:

- 1) přirozený;

- 2) institucionální – mediální, na úřadě, u lékaře, v obchodě (nákupní dialog) atd., specifický případ – školský dialog;

- 3) literární, jevištní;

- 4) fatický.

- Není to jen otázka a odpověď, ba naopak tato dvojice se vyskytuje minimálně, a to v případě operativního dialogu:

A: Dalas tam cukr? – B: Dala.

Většinou se střídá:

iniciace (podnět) a reakce

A: Půjdeš večer do kina?

B: Jsem v Brně/musím se učit atd.

A: Je to dobrej film...

B: Nemám čas.

- Reakce – zčásti nebo vůbec nesplňují informační požadavky otázky (iniciace), přesto rozumíme („komunikační kompetence“).

Rovněž →→

- Minimální odpovědi společensky nepřijatelné:

A: Půjdeš do kina?

B: Nepůjdu.

Typy odpovědí:

- **plně informativní** – přinášejí všechnu informaci požadovanou otázkou (ale jen tu); takových docílíme zejména doplňovací otázkou (**Kdy** plánujete schůzku s premiérem? **Kdo** plánuje ...? **Kde** plánujete ...) (viz Typy otázek);

A *Zúčastníte schůzky?* (ale i zjišťovací otázka ano/ne)

B *Zúčastním.* (odpověď ano/ne; je potřeba odpovědět alespoň plnovýznamově)

Ale: Minimální odpovědi společensky nepřijatelné

A: *Půjdeš do kina?*

B: *Nepůjdu.*

- **superinformativní** – všechnu informaci, ale i něco navíc, informace další explicitně otázkou nevyžadované; většinou takové, na které – předpokládáme – by se mohl partner později zeptat (*přiměřená předvídavost*);
- A *Zúčastníte se schůzky?*
- B *Zúčastníme, ale jednat rozhodně nebudeme.*

- **subinformativní** – poskytují méně informace než vyžaduje otázka – nemůžeme nebo nechceme sdělit;

2 typy – a) adispoziční – neumíme odpovědět;

b) nekooperativní – nechceme, nesmíme, nemůžeme, ačkoliv bychom to dokázali; politici/političky; tiskoví mluvčí: ne „*no comment*“.

A Zúčastníte se schůzky?

B Nevím. (pro média méně přijatelné; PR sděluje Ještě jsme se nerozhodli; Nezúčastníme, ptz nemáme dostatek podkladů ...)

Nepoužívejte „no comment“.

- Odmítněte odpověď jinak, např. *Kdybych vám odpověděl, jednalo by se o spekulaci. – Vyjádřit se k této věci mi nepřísluší, není to záležitost naší organizace/našeho úřadu – **Rád bych odpověděl/a, ale v této chvíli vám odpovědět nemohu**, protože nemáme dostatek informací.*
- *Hodnotit situaci vysokých škol nám nepřísluší. – Nemůžeme to posoudit...*

Tautologické odpovědi

A: Jak dopadla schůzka?

B: Schůzka dopadla, jak dopadla.

- **subinformativně – superinformativní** – neposkytují informaci požadovanou otázkou, ale mnoho informací navíc; typické pro přirozené dialogy v rámci zkušenostní kompetence; typické ale také pro řeč politiků (vyhýbavost) aj.

A: Zúčastníte se schůzky?

B: Naše jednání jsou nekonstruktivní, proto bych rád zdůraznil, že je nutné se zabývat otázkami důležitějšími než naši kolegové předjednali.

Vyhýbavé odpovědi, ev. odmítavé odpovědi

- V politice je to tzv. *agenda-shifting procedures*

Příklad 1:

Na otázku, zda má (hejtman Hašek) již hotové posudky ke své práci.

- „Protože se moje rigorózní práce stala předmětem mnoha spekulací, nehodlám nadále toto téma podporovat," dodal Hašek.

Zdroj: https://www.idnes.cz/brno/zpravy/vyhybava-odpoved-taky-odpoved.A111123_1689351_brno-zpravy_dmk

- Následující replika je předurčena předchozí replikou a každé odchýlení od předpokládaného mechanismu vystupuje zřetelně do popředí. Řečnickovo vybočení z očekávaného rámce se nazývá vyhýbavostí.

- Příklad 2:
- A: Poškozuje dobrou pověst těchto akademických pracovišť?
- B: „Ivo Budil na své členství ve Vědecké radě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích nerezignoval a v posledních dvou letech se zúčastnil pouze poloviny pravidelných zasedání. Více se ke zmíněnému dotazu nebudeme vyjadřovat,“ píše tisková mluvčí Jihočeské univerzity Hana Bumbová.
- Ivo Budil byl na podzim 2007 očištěn z obvinění z plagiátorství, přestože evidentně neuváděl ve svých textech zdroje. Během aféry dále vyšlo najevo, že jeho habilitační práce neobsahuje žádný poznámkový aparát, takže by za normálních okolností nemohla být vůbec přijata k obhajobě.

- Příklad 3:

- I pane ministře – snažíte se vybudovat policejní stát?
- J to jsem rád že se mi dáváte tuhle otázku
- I takže pane ministře – můžete nám odpovědět?
- J jistě – dostanu se k tomu – jestli dovolíte – uh – ano – jak jsem řekl jsem rád že se mě na to ptáte protože to je otázka na kterou se ptá hodně lidí a hodně lidí si přeje znát odpověď – a ať je v tom jednou pro vždy jasno – nechodíme kolem toho jako kolem horké kaše – je jisté že je to opravdu zásadní otázka – a občané mají právo znát odpověď
- I pane ministře – ještě jste nám neodpověděl
- J promiňte – jak zněla otázka?

Harrisová, 1991, s. 76 – parodická scénka

- Na otázku se snažte odpovědět tak, abyste naplnili informační požadavek otázky. Pokud možno přímo: přeberte tematické slovo otázky, odpovídejte k jádru (požadavek nové informace). *Jaká bude tedy nová struktura vaší organizace?* Odpovězte: **Nová struktura naší organizace bude...**
- Vyhněte se na začátku slovům „takže“, „tak“, „podívejte se“ (pane redaktore).

Příklad muž vs. žena v dialogu

- ukázka

Mluvení za druhého

- V institucionální komunikaci běžný jev (rodič u lékaře, učitel za žáka atd.), ale jinak v podstatě společensky nepřijatelné.

Setkání přátel

Muž1: Jak to u vás vypadá blbě?

Žena: Hele furt jednají s nějakýma zahraničníma firmama jo dycky de s nima někam jednat do hotelu do Fóra celej den je tam ty zahraniční firmy jim nabízej svý služby zakázky jenže (...) pak z toho nic není mám pravdu?

Muž2 (manžel): no nemáš ale to jedno

Žena: no tak jak to že nemám pravdu když mám? dyt's to tak říkal

Muž2: ale no tak prostě to co tady říkáš neplatí všeobecně

Přizpůsobení v komunikaci tomu druhému

- Společensky nadřazenějšímu (učitel vs. žák; nadřízený vs. podřízený);
- Vzhledem ke specifiku KS – odborný styl, publicistické interview; talk show atd. (viz materiály).