

rem je tu Auerem označeno za úspěšnější než pokusy jiné, což vzhledem k tomu, že francouzský sociolog je posledním v knize představeným klasikem, vyznívá jako celkem optimistický závěr.

Peter Auer uzavírá Úvod k svému „Úvodu na základě 22 klasiků“ konstatováním, že o tom, jak se odehrává „skok“ od individuálního jednání k jazyku jako sociálnímu systému, víme ještě velmi málo. Jeho kniha si neklade ambiciózní cíl definitivně tuto mezeru v našem vědění zaplnit, na druhé straně je však rozhodně víc než běžnou učebnicovou příručkou. Autor v ní znovu přezkoumává otázky filozofie jazyka, jež tvoří teoretická východiska teorie jazykového jednání. Předkládá svůj pohled na jejich vzájemné souvislosti a vybízí tak k diskusí o nich a k novému promýšlení předpokladů, o něž by bylo možno opřít jakékoliv naše uvažování o vztahu jazyka, jazykového jednání a společnosti.

Kamila Karhanová

Jana Hoffmannová, Olga Müllerová:

Jak vedeme dialog s institucemi

Praha, Academia 2000, 188 s.

Už na první pohled má tato kniha čtenářsky lákavé téma. Autorky, vědecké pracovnice Ústavu pro jazyk český AV ČR, nás uvádějí do prostředí takových zařízení, jako je lékařská ordinace nebo telefonická ohlašovna požáru. Rozhodly se ukázat širšímu okruhu čtenářů, jak se lze skrze rozbor komunikace dobrat toho, abychom s pracovníky „institucí“, kteří dialogem s námi plní svou profesionální roli, jako občané dokázali lépe vycházet a lépe si s nimi rozuměli. Zvláště ti, kdo si z pera jazykovědců zvykli spíše na suchoporné rozbor oprostěné od praktického rozměru každodenní zkušenosti, budou mile překvapeni, že se lingvisté vydávají do terénu, aby zde pracovali s nahrávkami skutečných rozhovorů obyčejných lidí v každodenních situacích jejich života.

Tento empiricky orientovaný přístup ke zkoumání jazyka, řeči a komunikace, který tvoří vedle analýzy médií hlavní spojnici mezi lingvistikou a jinými obory společenských věd, zejména empirickou kvalitativní sociologií, je stále poměrně málo obvyklý v českém kontextu. Autorky se jako na svou hlavní metodologickou inspiraci

odvolávají na konverzační analýzu – je třeba však zdůraznit, že pracují pouze s některými konverzačněanalytickými postupy a jiné, netypické prvky si zase přidávají.

Konverzační analýza, která se vyvinula jako samostatný proud z etnometodologie v 60. letech 20. století, je ve své novější fázi založena na detailním rozboru průběhu rozhovorů převážně mezi aktéry zastávajícími různé role v rámci daného komunikačního prostředí: například prodávač – nakupující (v obchodě), úředník – klient (na úřadě) a podobně. Při analýze takovýchto situací se zejména jazykovědci soustřeďují na několik hlavních rysů, na jejichž základě se snaží danou komunikaci popsat. Autorky vyjmenovávají tyto: výběr slovní zásoby, gramatika, formulace replik, výstavba sekvencí replik (hlavně otázka – odpověď) a celková organizace rozhovoru, jeho struktura. K tomu, aby mohli konverzační analytici tyto komplexní a jemné detaily popisovat, používají zvukové záznamy rozhovorů a jejich podrobné přepisy. Není tedy náhoda, že se techniky konverzační analýzy rozvinuly až tehdy, když bylo možné začít pořizovat záznamy na dobré technické úrovni prostřednictvím zařízení, které bylo přenosné, snadno ovladatelné a také, v neposlední řadě, nepřiliš nápadné.

Autorky si pro svou práci vybraly čtyři různé komunikační prostředí, která lze zahrnout pod jimi velmi široce definovaný pojem instituce. Instituci autorky chápou „...dosti volně jako zařízení, podnik, úřad, organizaci, která má širší působnost, řídí se ve své činnosti více nebo méně přesnými pravidly a může zasahovat do soukromého života člověka“ (str. 7).

První, a také zdaleka nejdelší, studie z pera O. Müllerové je nazvána poněkud široce: Komunikace v lékařské ordinaci. Text totiž pojednává pouze o komunikaci v ordinaci dětského praktického lékaře. Takový typ ordinace lze právem považovat z komunikačního hlediska za velmi specifický, což je dáno hlavně tím, že zde větší místo jednoho z hlavních aktérů interakce – pacienta promlouvá někdo jiný – jeho doprovod, rodič, prarodič, starší sourozenec. Komunikace je tedy mnohem složitější než například v ordinacích lékařů-specialistů, už tím, že je do ní zapojeno více osob. Proto musí lékař být mimořádně schopný či trénovaný v komunikaci, aby byl při své léčbě úspěšný. A právě takový je

zřejmě pediatri, který je středobodem autorčiny studie – na první pohled nadprůměrně bystrý, vtipný a zároveň i citlivý. Máme tedy před sebou velmi specifický obraz lékařské ordinace s dominantní osobou lékaře, který většinu verbální komunikace zastane sám. Ostatní aktéři jsou ukryti v jeho stínu, o jejich komunikaci a o nich samotných máme možnost se dovědět mnohem méně. Autorka této disproporci v komunikaci sama podléhá a i ona věnuje nejvíce pozornosti lékařovi, zatímco pacienti v porovnání s ním vynikají pouze jako slabí a málo kompetentní aktéři.

Nabízí se pak otázka, jaký je statut takto získaných poznatků. Co se vlastně dovídáme o „komunikaci v lékařské ordinaci“, jak slibuje název kapitoly? Autorky se samy v úvodu knihy zmiňují o tom, že výběr konkrétních situací byl podmíněn především možností získat souhlas alespoň jedné strany s nahráváním komunikace. Avšak místo opatrných závěrů, vyslovených s vědomím omezené možnosti zobecňování, o povaze komunikace a faktorech, které ji ovlivňují (jako prostředí, vzdělanostní rozdíl, zkušenost a trénink profesionála) se v textu O. Müllerové objevují tyto věci: setkáme se tu na jedné straně s detailním opisem průběhu komunikace, ale s malou přidanou hodnotou oproti samotným transkriptům, a na druhé straně se snahou o psychologizující a sociologizující generalizace nezakotvené v datech, ani v žádné citované literatuře, jako je například tato: „Otec a/nebo matka mají za dítě přirozenou odpovědnost (i odpovědnost podle zákona), mají k dítěti rodičovský vztah, vědí, že pečovat o ně je jejich povinností. Toto vědomí je u nich většinou stejně silné, když je dítě úplně malé, i když roste a z péče rodičů se pomalu vymanuje.“ (str. 68) Domnívám se, že podobná tvrzení do takovéto studie nepatří, pokud nejsou ničím podložena a neslouží například jako interpretace průběhu nějakého konkrétního rozhovoru. Ani závěr úvodní studie nevyznívá přesvědčivěji, když místo toho, aby byl obhajobou použité metody ve vztahu k získaným poznatkům, je pouze krátkým a nejistým shrnutím s náznakem snahy nalézt zobecnitelné výsledky.

Následující dvě studie, které pocházejí z pera druhé ze spoluautorek – J. Hoffmannové, jsou na první pohled méně ambiciózní (i co se rozsahu týče), o to přesvědčivějším dojmem však na čtenáře působí. J. Hoffmannová si je o poznání více vědoma problematičností prostředí, která

se rozhodla zkoumat, ve vztahu k široké definici pojmu instituce. I ona totiž musela pracovat tak trochu s tím, co bylo k máni. Namísto pojmu instituce navrhuje pracovat jako s hlavní analytickou kategorií s tím, co nazývá institucionálním dialogem. Současně se snaží rozlišovat mezi dvěma póly diskurzu, *institucionálním*, který charakterizuje jako profesionální, autoritativní, distancovaný, formální, oficiální. Naproti tomu *fatický* diskurz je popisován více jako „rozhovor pro rozhovor“ – jako soukromý, přátelský, vstřícný, nemanipulativní. Rozhovory, které jsou analyzovány v prvních dvou textech knihy, tedy podle J. Hoffmannové nejsou prototypem institucionální komunikace, protože svým charakterem oscilují mezi institucionálním a fatickým diskurzem.

První ze dvou studií J. Hoffmannové se týká rozhovorů, které vedla sestra-pečovatelka s klientkami „babičkami“ v domově důchodců a které by bylo možné označit jako terapeutické. Žádná z autorek bohužel nevěnuje ani zmínku tomu, jak se ji podařilo konkrétní analyzované nahrávky získat, prostřednictvím koho, kdo z aktérů o nahrávání věděl a kdo nikoli, což lze z hlediska pravidel psaní odborného textu (a to nejen sociologického) hodnotit jako problematické. Mám na mysli především hledisko etické, zvláště jednalo se o prostředí a rozhovory intimní, což zde nepochybně platí, a také hledisko metodologické. Takto totiž nelze ani posoudit, které reakce aktérů rozhovorů mohly být ovlivněny tím, že interakce je sledována a že bude předmětem analýzy.

Zdravotní sestra se v citovaných rozhovorech snaží pomocí vhodně volených otázek prolomit komunikační bariéru mezi klientkami a okolím, hovořit s nimi o jejich problémech a trápeních a pomoci jim smířit se s mnohdy neradostnými událostmi jejich života a se situací, ve které se ocitly. Důležitým rysem těchto rozhovorů je to, že se jedná z velké části o rozhovory biografické – sestra se snaží z klientek „vylákat“ vzpomínky na blízké i vzdálené události jejich života. Terapeut je zde ve vztahu ke klientovi vlastně v podobné situaci, v jaké bývá výzkumník ve vztahu k respondentovi. Čtenář-sociolog, psycholog nebo sociální pracovník zabývající se prací s hloubkovými rozhovory mají skrze detailní pohled na průběh komunikace terapeuta s klientem příležitost podobnou situaci, kterou sami často zažívají, vidět jako problematickou, a tedy jako relevantní součást svých vlastních výzkumných zá-

jmů. Zároveň se jim dostává vodítek k tomu, jaké faktory, které ovlivňují průběh komunikace a její výsledek, mohou při své práci sami reflektovat.

Druhá studie J. Hoffmannové se zabývá komunikací občanů s telefonickou ohlašovacími požáry. Zde stojí za zmínku zejména fakt, že se autorka rozhodla použít komparaci dat ze dvou různých prostředí. Jedním z nich je telefonický dispečink požární stanice v okresním městě, druhým ohlašovací požár v Praze. To, že je umožněno srovnání dvou v mnohém odlišných lokalit, dodává textu na zajímavosti a závěrům na přesvědčivosti.

Na rozdíl od dvou předchozích typů se rozhovory při ohlašování požárů vyznačují strohostí a zjevnější svázaností s pravidly instituce, jejíž cíle jsou jasné a nadřazené všemu ostatnímu – uhasit požár, zachránit majetek a životy. Komunikace dispečera má svá přesná, kodifikovaná pravidla, připomínající komunikaci při telefonickém vyplňování dotazníku – je třeba zjistit co, kde, jak, jak moc a pak už není moc o čem mluvit, je třeba jet hasit. Je-li tomu tak, zásadní je samozřejmě následující metodologický problém: lze pochopit pravidla této komunikace bez souběžné analýzy daných směrnic, pokynů a tréninkových manuálů, podle kterých dispečer jedná, jak se o to pokouší autorka? Toto dilema je ostatně přítomné i v obou předcházejících studiích, kde profesionálové rovněž jednají podle nějakých psaných či nepsaných pravidel, a i ve studii následující. Postačuje konverzačněanalytický materiál tvořený transkripty „autentických“ rozhovorů pořízených bez přítomnosti výzkumníka pro uchopení tak komplexních sociálních jevů, jakými se autorky zabývají? Neměly by se buď více držet problémů jazyka, které vyjmenovávají v úvodu a které jsou prostřednictvím transkriptů zkoumatelné spíše, nebo přibrat do své výzbroje více výzkumných metod jako zúčastněné pozorování, rozhovory s aktéry komunikace (především s profesionály), nebo studium dokumentů, jak to dělají jini kvalitativní „terénní“ výzkumníci?

Autorkou poslední studie je opět O. Müllerová. Rozhodla se zkoumat komunikaci během veřejných schůzí obecního zastupitelstva, kde se za přítomnosti představitelů obce, jejich občanů, zástupců nevládních organizací a energetické společnosti projednává možnost vybudování úložiště jaderného odpadu v katastru obce. Jde

tedy o nejsložitější seskupení komunikujících aktérů ze všech, které jsou v knize obsaženy. Zajímavým rysem této studie je i to, že autorka měla tentokrát k dispozici videozáznam, což jí umožnilo využít výhod nepřímého pozorování. Zároveň se v textu odklání od pouhé analýzy rozhovorů, i když tento záměr explicitně nedeklaruje, a to směrem k sociologizující studii průběhu konkrétní kauzy. Na základě popisu komunikace mezi jejími účastníky rozděluje postoje aktérů na racionální a emocionální, přičemž za zastánce racionálních postojů označuje experty energetické společnosti. Na opačném pólu jejího hodnocení stojí občané obce, kteří argumentují emocionálně a celému problému dostatečně nerozumějí. Někde mezi jsou pak zástupci neziskového sektoru a státní správy, kteří leckdy problémy spíše zamlžují a komplikují, než aby napomáhali jejich řešení. Autorka se tímto poněkud schematickým popisem pouští na nejistou půdu a není úplně jasné, jak jejím závěrům rozumět. Chce skutečně analyzovat rétorické strategie různých stran dialogu, skrze něž vznikají asymetrické vztahy mezi různými aktéry a přispět k tomu, aby si tyto aktéři vzájemně lépe porozuměli a jejich pozice se vyrovnaly? Místy obě její studie, obsažené v recenzované publikaci, vyznívají spíše opačně: jako snaha legitimizovat postavení a názory expertů, mezi které sama také patří, a takto je de facto nadřadit nad zájmy občanů-laiků.

Přes všechny výhrady, které lze mít, je dobře, že tato kniha vyšla. Doufáme, že nezůstane pouze u ní – už jen proto, že je to u nás dosud jedna z mála publikovaných původních prací, jejichž autorky či autoři nechávají čtenáře alespoň nahlédnout tam, kde se skrze analýzu textu rodí porozumění jazyku, řeči, sociálním jevům. Škoda jen, že autorky zůstaly tak trochu na půl cesty ve své snaze zprostředkovat toto porozumění také čtenářům z řad široké veřejnosti. Text je tak na jedné straně pro běžného čtenáře místy příliš vědecký, na druhé straně postrádá některé důležité prvky, bez kterých se plnohodnotná odborná publikace neobejde, jako je detailnější popis metodologie a častější odkazy na literaturu.

Ivan Vodochodský