

JANA SEEHOFNEROVÁ

## NAD JEDNÍM TYPEM DIALOGU

V rámci vědeckého úkolu, který je v tomto pětiletém období řešen na katedře českého jazyka, byly zachyceny na magnetofonový pásek různé typy komunikačních situací (schůze katedry, rozhovor rodičů s dětmi, průběh zkoušky na vysoké škole, rozhovor lékaře s pacientem atd.), které byly podle daných pokynů přepsány (jednotliví komunikanti jsou označeni verzálkami, repliky jsou číslovány, vše kromě vlastních jmen je přepisováno malým písmenem, není zaznamenána intonace, otazníkem je označena věta tázací, kolmicí je označena pauza). Nahrávky jednotlivých komunikačních situací jsou pořízeny v rozsahu 45—60 minut; z technických důvodů nebylo možno nahrávat skrytým mikrofonem.

Jednou ze zaznamenaných komunikačních situací je rozhovor lékaře s pacientem. Protože naše nahrávka byla pořízena na zubní poliklinice, můžeme hovořit o specifickém druhu tohoto typu komunikační situace.

Během nahrávání bylo ošetřeno 6 pacientů. Komunikační situaci — rozhovor lékař × pacient — můžeme ve všech případech rozdělit na tři fáze: počáteční, středovou a závěrečnou. Pro počáteční fázi je typické užívání pozdravů a ustálených formulí (označení komunikantů: A — lékař, B, D, F, G, H — pacienti, C — sestra; číslování replik v jednotlivých ukázkách na sebe chronologicky navazuje, ukázky jako celek však chronologicky řazeny nejsou, jejich číslování odpovídá zařazení v kompletním materiálu).

D60: dobrý den

A61: dobrý den odložte si třeba tady na židličku jo a pojdte se posadit

—  
A101: dobrý den pane doktore

F102: dobrý den to se bude nahrávat jak budu řvát?

A103: a máme něco rozdělaného?

F104: ne vypadla mně jenom plomba

—  
C155: dobrý den

H156: dobrý den

A157: dobrý den | pojd'te se posadit pane Dvořák

Stejná situace se objevuje i v závěrečné fázi rozhovoru, kdy je rovněž užíváno ustálených formulí a pozdravů:

A49: a sestřička vás pozve | ve čtvrtek nebo v pátek se mně přijdete ukázat

B50: hm ano | děkuji

A51: tak můžete dolů | prosím

B52: děkuji | na shledanou

A53: na shledanou

A86: a zase to dáte zpátky do pusy a jinak to ostatní potom domluvíme | tak ještě hodinku na to nekousat ano?

D87: děkuji

A88: prosím | na shledanou

A149: ještě všechny ty drobečky vypláchnout ano | hodinku na to nekousat pane inženýre | jinak je to teďka všechno v pořádku ano? a tak v | za půl roku únor březen ano? se přihlásíte na prohlídku | prosím na shledanou

G150: děkuji na shledanou

C151: na shledanou

Obě fáze komunikační situace — počáteční i závěrečná — obsahují rysy dialogického textu, kdy na sebe partneři svými replikami vzájemně reagují a mezi jednotlivými replikami existuje obsahová návaznost.

Odlíšná situace nastává ve středové fázi, kdy komunikace dostává rysy monologu, ačkoli všichni zúčastnění komunikanti jsou přítomni, i jednota času a místa zůstala zachována. K tomuto posunu dochází díky obsahovému vývoji komunikace. Po počáteční fázi je navázán kontakt mezi účastníky komunikace a vedení dialogu přebírá lékař, který se snaží během rozhovoru splnit jeho komunikativní funkci. Svými replikami plní dané komunikační záměry — v našem případě dává pacientovi rady, pokyny, příkazy:

A1: tak paní Kvachová poslouvejte | vy jste ještě tu horní protézku doposud žádnou nenosila | nikdy | ne | takže vy si to musíte pomalinku vyzkoušet | ano | a pomalinku zvykat | tak nejprve si musíte zvyknout na to na výslovnost | ano protože to je jako cizí těleso

B2: ano ano

A3: a bude vám to zavazet | takže vy si doma budete nahlas číst za druhé musíte kousat menší sousta

B4: ano

A5: ano a krájet si to na malý sousta a kousat současně | to skoušávat a abyste | to dobře drželo a ten první pocit nepříjemný jste překonala | tak si koupíte tvrdý bonbóny

B6: ano

A7: nějaký hašlerky nebo lesněnky

B8: ano ano

A9: a budete pocucávat ty tvrdý bonbóny

A78: tak teďka skousnout bez toho můstečku tak | otevřít a lehounce s tím

tak | a ještě do toho papírku trošku a zas | zas do strany zažvýkat a ještě skousnout | no a teď skousnout tak dobrý | vypláchněte si

C92: trošku vytlačíte dejme tomu na papírek a rozmíchat trošku s vodou a třeba špejlkou tam dát | vyčistit ty zbytky co tam jsou jo | kdyby to spadlo a je možný že to teda spadne | ale tady touto pastičkou zase upevnit jo?

Pacient je v roli příjemce, který vyjádřením souhlasu *hm, ano, jo, dobře* dává najevo svoji účast na komunikaci, vlastními replikami však do ní nevstupuje. Během této středové fáze komunikační situace se lékař svými pokyny a příkazy obrací rovněž k sestře; komunikace tím plní další ze svých funkcí, a sice v rovině lékař × sestra:

A109: tak Mirečko u pana doktora je to prosím vás pětka vpravo dole sekundární kaz ó dé

C110: ano

A111: a z jedničky tam dáme kousek amalgamu | jo?

A181: můžete pomalu míchat | vypláchněte pane Dvořák | můžeme Miri?

C182: ano můžeme

A183: na tuto stranu to stačí děkuju

C184: ano

A185: a tam si jenom vezmu pásku na druhou stranu | to je dobrý Miri

C186: jo?

A187: hm

C188: stačí?

A189: ještě počkej trošinku | děkuju to bude stačit

C190: stačí jo?

A191: ano děkuju

C192: prosím

Rysy dialogu, tj. vzájemnou reakci partnerů na repliky, střídání partnerů v rolích mluvčí × posluchač, jsou patrné i v poslední rovině dialogu, kterou je komunikace sestra × pacient. Iniciátorem je sestra, pacient v roli příjemce reaguje na podněty replik:

C204: pane Dvořák rok narození?

H205: devatenáct set dvacet devět

C206: a bydliště?

H207: ...

C54: tak prosím šestého jedenáctý je to ve čtvrtek o půl jedné | tady máte to poučení jak zacházet se zubní protézou jo

B55: ano dobře

C56: tady je propustka a tady je napříště objednáni

B57: ano děkuji

Ze sledovaného počtu uzavřených dialogických textů můžeme usoudit, že průběh jednotlivých komunikačních situací je ve svých počátečních a závě-

rečných fázích shodný, středová fáze komunikace se vyznačuje monologickými rysy, které mají svůj specifický charakter.

Bohatě je v této komunikační situaci využíváno kontaktních prostředků, kterými si mluvčí zajišťuje pozornost posluchače. Jako prostředky kontaktu fungují projevy souhlasu, oslovení, eufemismy:

A1: tak *paní Kvachová*

A116: vypláchněte si *pane doktore*

A157: pojdte se posadit *pane Dvořák*

A25: a dát na noc tu *protězku* do vody *ano?*

A78: tak teďka skousnout bez toho *můstečku*

A84: tak a skousnout *chvilíčku* do toho *tampónku*

A116: *chvilíčku ano?* tak *trošinku* si vypláchněte

Komunikační situaci — dialog lékař × pacient — hodnotíme v našem případě jako nepřipravený mluvený projev (je samozřejmé, že v situaci, kdy je pacientův zdravotní stav vážný, je dialog ze strany lékaře promyšlen a částečně připraven). Jako nepřipravený mluvený projev hodnotíme tuto situaci proto, že obsahuje rysy, které jsou charakteristické pro nepřipravený mluvený projev: syntaktické odchylky a konstrukce, opakování, opravy, přerušování, nemotivované odchylky slovosledu.

Ve fázi počáteční a závěrečné nelze stanovit podřízené a dominantní řečové jednání, protože funkcí je navázat kontakt, event. po splnění komunikativní funkce tento kontakt ukončit. Pro tyto situace má jazyk k dispozici ustálené výrazy a formule.

Středová fáze je částí dialogu, ve které dochází k plnění komunikativních záměrů; komunikace dostává monologické rysy, dominantním komunikantem je lékař. Tato hierarchizace, tj. nadřazení komunikativní role lékaře nad pacienta i sestru, je vázána pouze na tuto komunikativní situaci. Setkaly-li by se tyto tři zúčastněné osoby v jakékoli jiné situaci, jejich sociální role by byly jiné.

Výzkumem mluvené i psané komunikace se již po řadu let zabývají Olga Müllerová a Jana Hoffmannová z pražského Ústavu pro jazyk český ČSAV. Výsledky jejich výzkumů byly publikovány časopisecky i knižně a můžeme je považovat za průkopnické v této oblasti bádání.

Další výzkumy komunikativních situací na naší katedře by měly pokračovat podle metodických pokynů, které byly vypracovány v Ústavu pro jazyk český ČSAV v Praze pod titulem Metodika analýzy řečové komunikace. Autory jsou J. Kořenský, J. Hoffmannová a O. Müllerová. Výhodou předložené metodiky je, že bude zajištěn jednotný postup při interpretaci daných textů, zajištěna bude i terminologická jednota.

## LITERATURA

- HOFFMANNOVÁ, J.: Seznamovací inzeráty mladých lidí, NŘ, 68, 1985, s. 113—124.  
 JANOUSEK, J.: Sociální komunikace, Praha 1968.

LAMSER, V.: *Komunikace a společnost*, Praha 1969.

MORÁVEK, J.—MÜLLEROVÁ, O.: *Dyadická komunikace*, SaS, 37, 1976, s. 195—201.

MÜLLEROVÁ, O.: *Komunikativní složky výstavby dialogického textu*, Praha 1983.

## ÜBER EINEM VON DIALOGTYPEN

Im Rahmen der Forschung der kommunikativen Situationen, die in dieser Zeit auf dem Lehrstuhl der tschechischen Sprache gelöst wird, wurde — unter anderen — die kommunikative Situation ein Gespräch des Arztes mit dem Patient aufgenommen. Diese Kommunikation ist im Aufsatz allgemein beschrieben. Dieser Typ der kommunikativen Situation kann in drei Phasen geteilt werden: Anfangsphase, Mittelpunktsphase, Endphase. In der Anfang- und Endphase werden gefestigte Verbindungen benutzt, deren Funktion ist: die Anknüpfung und Beendigung des Kontaktes. In der Mittelpunktsphase bekommt die Kommunikation die monologischen Züge. Die weitere Forschung in diesem Bereich sollte nach der herausgearbeiteten Methodik der Analyse der Sprachkommunikation fortsetzen, deren Autoren J. Kořenský, J. Hoffmannová und O. Müllerová sind.

