

Jindřiška SVOBODOVÁ
Olomouc

„ženská komunikace” a mediální dialog

0. Na případě jedné specifické varianty institucionálního rozhovoru chceme sledovat specifika v komunikačním chování žen a v dialogickém navazování a reagování ženami a muži. Z povahy a podstaty institucionálních rozhovorů vyplývá, že půjde o dialogy řízené, jejich specifčnost je zase dána skutečností, že jako představitelé instituce zde vystupují výhradně ženy. Mediální dialog zde chápeme jako podtyp institucionálního rozhovoru zejména proto, že jeden z účastníků komunikace zde vystupuje jako představitel instituce, a to veřejnoprávní televize. Z příslušnosti k této instituci vyplývá jeho role při řízení rozhovorů, za jejichž vedení je de facto odpovědný, rozhoduje, o jakém tématu se bude mluvit, případně iniciuje jeho změnu, uděluje a odebírá slovo, ovlivňuje délku replik apod.

0.1. Netypičnost sledovaných institucionálních rozhovorů je dána také postavením komunikantů. Pro běžnou variantu řízeného institucionálního rozhovoru je příznačná výrazná asymetrie mezi komunikanty, neboť bývá veden jako dialog mezi odborníkem a laikem, který přichází v pozici žadatele. V našem případě je to ale právě představitel instituce, kdo respondenta o něco žádá, snaží se jej tedy pozitivně motivovat a získat. Sociální asymetrie mezi komunikanty tak osciluje mezi organizační rolí moderátorky a profesní rolí hosta.

0.2. Další výrazná odlišnost od běžných institucionálních rozhovorů se projevuje ve výrazné snaze moderátorek simulovat v prostoru televizního studia konverzační styl. Zásadní roli při tom hraje již okruh „komunikovaných” témat. Jako přizvaní komunikační partneři se pravidelně objevují například lékař, bylinkář, kuchař, módní návrhářka. Objevují se tak témata příznačná pro rozhovory vedené obvy-

kle mezi ženami – jako je vaření, zdraví, nemoci a zkušenosti s jejich léčbou, móda apod.

Materiál pro analýzu jsme získali prepisem čtyř videonahrávek pravidelného televizního pořadu Sama doma, který vysílala ČT na přelomu podzimu a zimy roku 2005. Ve sledovaných pořadech vystoupilo celkem šest moderátorek, pro naše potřeby je budeme odlišovat pouze číslem (označení M1, M2 atd.). Ačkoli se moderátorky snaží vytvořit ve studiu co nejosobnější atmosféru a rozhovory se pohybují na pomezí společenské komunikace, pozvaný host v zásadě neopouští roli, která vyplývá z jeho profese a nebo kvalifikace, proto budeme v přepsaných rozhovorech vedle společného označení H uvádět i hostovu profesi.

1. Schéma dialogů, výstavba replik

Rozvíjení témat, jejich střídání i délku rozhovoru ve sledovaném typu komunikace reguluje představitel instituce, v dialogu se pak zřetelně oddělují tzv. tematické bloky (srov. např. Müllerová, Hoffmannová, 1994, s. 31), výstavba replik (*turn designe*) nejčastěji probíhá podle schématu žádost o informaci – poskytnutí informace:

M1: a jsou nezničitelné?

H chirurg: ne | to my se rozpadneme v prach a ty síťky pořád budou jako nové

M1: a cítí je ten pacient?

H chirurg: ne | ta síťka se zabuduje do organismu | během tří měsíců je už prostoupena vazivem a plně převeze funkci stěny břišní

Odpověď hosta je považována za prakticky jedinou možnou reakci, jeho případná otázka by byla hodnocena negativně. Blíže k tomu např. Hoffmannová – Müllerová:

Role tazatele obvykle plyne z jeho profesionální identity (televizní moderátor, advokát vyslýchající svědka): mechanismus *turn-taking* (střídání mluvčích) [...], má v těchto případech specifickou a vyhraněnou podobu, tj. jeden účastník neustále kladé otázky, druhý odpovídá (Hoffmannová, Müllerová 2000, s. 14).

I přes volbu témat a snahu „simulovat“ neřízenou, spontánní komunikaci, je rozhovor časově omezen, účastníci nenavazují spontánně, neprojevuje se vazba na situační kontext, minimalizuje se prostor pro verbalizaci nálad, citových stavů nebo např. osobních názorů komunikantů.

1.1. Pro mediální dialog ve sledovaném typu pořadu je příznačná až programová nekonfliktnost a „pohodovost“. Je určen pro ženy všech věkových kategorií, které nepracují a jsou „samy doma“. Tomu odpovídá i vysílací čas (ve všední den od 12³⁰ hod.), autorským záměrem je zaplnit prázdný komunikační prostor předpokládaných adresátek tématy, o kterých by pravděpodobně mluvily s reálnými komunikačními partnerkami, pouze s tím rozdílem, že zde se komunikace neodehrává mezi laiky, ale mezi laikem a odborníkem. Vysledovali jsme oscilaci mezi seriózní debatou na věcné a jasně dané téma a nezávaznou konverzací:

- M1: mluvila jste | že se zahřívají na relativně vysokou teplotu | držíte je přesto v rukou | jaká je tedy běžná teplota?
- H masérka: běžně je mám teplejší | zahřívají se na sedmdesát až osmdesát stupňů
- M2: a nebo se nedá | někdo
- H masérka: no | já se nedám | takže nepálí

Na tuto hru na přátelskou a nezávaznou komunikaci přistupuje i přizvaný host, profesionální masérka, představující na figurantce metodu, kterou používá ve své praxi. Její pozitivní motivace a odhodlání komunikačně kooperovat se projevují i v opakování výrazů z předcházejících replik obou moderátorek *nepálí* a *nedám*.

Znovu se tak vracíme ke skutečnosti, že jde o případ velmi pozitivní mediální komunikace, možná by bylo vhodnější užití výrazu konverzace. Komunikující ženy neváhají vysílat signály zpětné vazby a podle potřeby reformulovat svá vyjádření, pokud by jím mohly poškodit partnerku:

- M2: liší se nějak od evropských metropolí | módních | například když jsou pařížské nebo milánské módní přehlídky | tam se určitě moc lidí nedostane
- H módní návrhářka: no uhodila jste hřebík na hlavičku | protože s tou Paříží se opravdu lišíme | a bohužel mám pro naše posluchačky smutnou novinu | že se lišit vždycky budeme
- M2: já jsem spíš myslela teď tu organizační stránku | vůbec jsem si netroufala posuzovat –
- H módní návrhářka: co se té organizační stránky týče | pochopitelně pražský festival je v plenkách...

Obdobně jako v předcházejícím rozhovoru si můžeme všimnout jevu typického pro komunikaci žen, a to opakování a paralelismu, které zmiňuje např. Olga Müllerová (2004, s. 124 a n.). Opakování nemá charakter nadbytečnosti, slouží jako nástroj pro vytvoření linearity a textové soudržnosti, přebíráním částí replik komunikační partnerky se navíc signalizuje vstřícnost a ochota kooperovat. Komunikační partnerka nechce ohrozit tvář ostatních účastníků komunikace, to se projevuje např. v případě nutné rektifikace nebo zpřesňování, mluvčí se „zdráhá“ explicitně opravit moderátorčino vyjádření, *de facto* se za ně omlouvá:

- M5: vy jste tady několikrát říkala | že ta dětská kůže je vůči tomu všemu náchylná
- H kožní lékařka: já bych si vás dovolila opravit | dětská kůže není náchylná | ona je jen jiná | a tak se k ní prostě musíme chovat

Ohledy v replikách komunikujících žen se projevují i ve vztahu k třetímu, ve studiu fyzicky nepřítomnému účastníkovi komunikace, televiznímu divákovi. Pevnou součástí pořadu jsou i odpovědi hosta na otázky diváků, které během vysílání přicházejí do studia:

- M5: tříletý chlapec má plíseň na krku | léčí se u lékaře | mělo by to být údajně způsobeno pěnou do koupele | tak možná | že i tohle je zajímavá otázka | taková ta běžná kosmetika | která se používá | a některé ty děti si ve vaně | která je plná pěny opravdu libují | asi to není úplně v pořádku

H kožní lékařka: plnou vanu s bublinkami pěny bych asi tedy zakázala úplně |
nicméně rozumím tedy | že pro děti je to nádherná příležitost |
plíseň z koupelové pěny tedy určitě není | nicméně pěna způsobí
| že se plíseň snadno uchytí...

Lékařka vědomě opouští sociálně nadřazenou roli, která by vyplynula z jejího profesního zařazení při běžném institucionálním rozhovoru v ordinaci, kritické hodnocení situace relativizuje jednak užitím kondicionálu *zakázala bych*, jednak explicitně vyjádřeným pochopením pro záliby malých dětí, které je podporováno a zesilováno i neverbálně úsměvem a mimikou. Také moderátorka je na základě svých zkušeností schopná předjímat lékařčinu negativní reakci, vyjádřením *i tohle je zajímavá otázka, taková ta běžná kosmetika* relativizuje a rozšiřuje podstatu divaččiny otázky, a tak minimalizuje možný dopad kritické odpovědi.

1.2. Jedním z prostředků zpětné vazby a signalizace zájmu je i dokončování replik komunikační partnerky, jakési „dopovídání“. (Jako příklad zde uvádíme rozhovor s Dagmar Pickovou, mluvčí Sdružení obrany spotřebitelů, pro jednoduchost ji budeme označovat pouze písmenem H.)

H: my jsme se ještě s nikým takovým nesetkali
M3: měli by si to lidé uvědomit a nenaletět na to
H: zvláště v současném předvánočním období

Moderátorka v tomto konkrétním dialogu se starší ženou vědomě přijímá subordinované postavení, tím, kdo dopovídá, není paradoxně moderátorka, ale pozvaný host. Obdobné dokončování replik komunikační partnerky se vyskytovalo i v ostatních případech, tentokrát už ale podle očekávání dopovídala moderátorka:

H cukrářka: těsto necháme odležet asi půl hodiny
M3: aby se s ním lépe pracovalo
H cukrářka: aby se s ním lépe pracovalo

Tím, že pozvaný host se změněnou intonací zopakuje moderátorčinu repliku, vyjadřuje souhlas s jejím vyjádřením.

1.3. Pro řízené rozhovory je příznačná skutečnost, že střídání partnerů v aktivní a pasivní komunikační roli neprobíhá spontánně a nahodile. Jednotlivé typy mediálních rozhovorů se mohou navzájem lišit výskytem přesahů, nebo dokonce záměrného skákání do řeči (srov. například pravidelné politické diskusní pořady). Ze záměrné nekonfliktnosti ve sledovaných dialozích zřejmě vyplývá minimum přerušení replik partnera. Ojedinelé případy „skákání do řeči“ mívají v zásadě kooperativní ráz, jde spíše o doplnění, projevy zájmu, souhlasu apod. (srov. Hoffmannová 1997, s. 15).

H cukrářka: po upečení –

M3: jak dlouho pečeme?

H cukrářka: pečeme osm až deset minut při šedesáti stupních

M3: jak zkontrolujeme | že je to dobře upečené?

2. Konstrukce odpovědí ženami a muži

Ve druhé části příspěvku se zaměříme na rozdíly ve výstavbě odpovědí v závislosti na tom, zda je respondentem muž, nebo žena. Především, že jde pouze o pracovní verzi, rozhodně si neklademe za cíl přesně definovat a nebo stanovovat pravidla, podle kterých komunikují ženy | muži reagují na položenou otázku, chceme spíše popsat tendenci, kterou jsme v excerpovaném jazykovém materiálu vysledovali a kterou konstatuje např. Olga Müllerová:

Ženy se chovají spíše otevřeně a vstřícně. Odpovídají bez dlouhého rozmýšlení, přímo, rovnou, téma otázky neproblematizují, v odpovědi se snaží vyhovět informačnímu požadavku otázky, do přímé odpovědi přebírají její základní syntaktické schéma. [...] Dialog s muži nemá tak hladký průběh, s tazatelkou na sebe sice navazují, ale je vždy něco, čím se chtějí odlišit, chtějí být raději samostatní. V jejich velmi dlouhých replikách se projevuje sklon podat o každé věci důkladný rozklad (Müllerová 2004, s. 125–126).

V našem případě nepracujeme s jazykovým materiálem, který bychom získali z vlastních rozhovorů, nemůžeme tedy porovnávat odpovědi mužů a žen na stejné otázky. Budeme ale sledovat, jakým způsobem odpovídají lékařka a lékař na konkrétní a věcnou otázku. V pře-

psaných rozhovorech postupně odpovídali kožní lékařka (=H1), lékař zabývající se prevencí a léčbou rakoviny tlustého střeva a konečníku (=H2) a lékař, který přišel do studia představit novou očkovací látku (=H3). Všechny otázky byly položeny na úvod rozhovoru věnovanému konkrétnímu medicínskému problému. Preferovanou reakcí tedy byla obsáhlejší a fundovaná odpověď, moderátorčiným záměrem jistě nebylo získat stručnou informaci obsaženou v jedné větě.

- M6: takže růžovka nemá s růží nic společného?
- H1: nemá s růží nic společného | není to infekční onemocnění | není nakažlivá | vyskytuje se nejčastěji později
- M4: kolik lidí v České republice ročně onemocní rakovinou tlustého střeva a konečníku?
- H2: paní redaktorko | mé sdělení nebude radostné | poněvadž v České republice onemocní ročně zhruba sedm tisíc pět set nových pacientů nádorem tlustého střeva a konečníku a přibližně pět tisíc těchto nemocných zemře | my jsme | tedy Česká republika je na prvním místě ve statistikách | pokud tedy jde o výskyt rakoviny tlustého střeva a konečníku a je to u nás druhý nejčastější nádor | u žen po rakovině prsu a u mužů po rakovině průdušek
- M3: tak můžeme se opravdu těšit na vakcínu | která nás ochrání proti této rakovině?
- H3: tak v tuto chvíli končí klinické studie | v Evropě bude | budou registrovány dva typy vakcíny dvou firmami | a důležité je říci | že to bude je proti viru | který tuto rakovinu způsobuje | tento virus způsobuje rakovinu v devadesáti devíti procentech... a obě firmy vyvinuly tuto vakcínu proti typu šestnáct a osmnáct | to v našich podmínkách pokryje asi sedmdesát procent těch příčin onkogenních virů.

Odmyslíme-li v tomto okamžiku od komunikačního kontextu (zde máme na mysli především výše zmiňovanou skutečnost, že jde o odpověď na otázku položenou v mediálním dialogu, a tedy vyžadující širší vyjádření), je zjevné, že na všechny tři otázky bylo možno odpovědět stručně a jednoznačně, druhá otázka si navíc jako uspokoji-

vou odpověď žádala přesný číselný údaj. Zatímco odpovídající žena v prvním dialogu zahájila svou repliku doslovným zopakováním položené otázky a následně v krátkých větách podala výstižnou charakteristiku nemoci, reakce obou mužů byla jiná. První respondent si neodpustil vlastní hodnocení situace, která je *neradostná*, připojil navíc i další statistické údaje. Druhý odpovídající muž byl hyperinformativní v tom, že podal nevyžádané údaje o počtu farmaceutických firem, které mají očkovací látku vyrábět, navíc ještě zpřesnil a doplnil moderátorčinu otázku. Potvrzuje se nám tendence, že muži neradi volí jednoznačnou a přímou odpověď, raději ji vyvozují a nebo k ní dospívají, doplňují ji komentářem nebo dodatečným vysvětlením. Pokud se zaměříme na tematickou výstavbu odpovědí, zjistíme ale, že odpovídající muži zpravidla neodbíhají od tématu, rozsáhlá odpověď bývá často budována jako derivace z hypotématu, které je navozeno otázkou moderátorky. Respondent z tohoto hlavního, zastřešujícího tématu odvozuje další dílčí informace, znovu se však vrací k ústřednímu problému, který opakovaně pojmenovává (viz například *nádor/rakovina tlustého střeva a konečníku* ve druhém rozhovoru a nebo *vakcína* v rozhovoru třetím).

Odpovědi mužů jsou často relativizující, pozvaný host se dokonce pokouší rektifikovat moderátorčin názor:

- M5: a ještě čím starší víno tím lepší? ještě lze takto zjednodušeně se dívat na tu láhev?
- H předseda Svazu vinařů: no | pravdou je | že čím starší tím lepší | dá se to tak říci | ale ne vždy to tak patří a platí | protože záleží skutečně na vínu | záleží na technologii | kterou byla vyrobena.

Znovu se tak vracíme k tomu, co jsme již konstatovali výše, a to že muži v rozhovoru neradi dávají bezvýhradný a jednoznačný souhlas, kladnou odpověď relativizují uváděním dalších okolností, které mohou platnost odpovědi modifikovat a měnit. Na závěr si dovolíme uvést ještě jeden příklad, který již ponecháme bez komentáře a ve kterém moderátorka na v podstatě velmi banální dotaz dostala obsáhlou a problematizující odpověď, v podstatě spíše školení, od hosta, který pracuje jako designér v oblasti svítidel:

- M5: tak | když se řekne lustr | tak si já většinou představím takové to centrální světlo v místnosti | možná křišťálový si k tomu přidám | tak co si máme pod tímto pojmem představit?
- H designér: no | já jsem chtěl říct | že tento pojem není nikde definován | je to prakticky reminiscence na nějaké historické záležitosti | v žádné technické literatuře se tedy o lustrech nemluví | mluví se o svítidlech | domluvíme-li se | že budeme mluvit o nějakých závěsných svítidlech | to by mi vyhovovalo lépe.

3. Závěr

V našem příspěvku jsme se pokusili zjistit, zda a jakým způsobem se v oblasti mediálního dialogu projevují rozdíly v komunikaci žen a mužů. Přepisem rozhovorů realizovaných v pravidelném televizním pořadu *Sama doma* jsme získali materiál, na kterém jsme mohli sledovat a porovnávat jazykové chování mužů a žen v podobných situacích. Zjistili jsme, že silná tendence kooperovat, typická pro běžnou „ženskou“ komunikaci, se projevuje i v oblasti mediálního dialogu. Vedle toho jsou značné rozdíly také ve výstavbě odpovědí. Žena je obvykle maximálně informativní v rámci položené otázky, její odpovědi jsou stručné a velmi často v jejich úvodu opakuje nebo parafrázuje položenou otázku. Naopak odpovídající muž často rámec otázky překračuje. Položená otázka se stává nadřazeným tématem jeho obsáhlé odpovědi a z tohoto hypertématu pak derivuje další dílčí aspekty.

Literatura

- Čm ejr k o v á S., 1997, *Jazyk pro druhé pohlaví*, [in:] F. Daneš a kol: *Český jazyk na přelomu tisíciletí*. Praha: Academia, s. 146–159.
- D a n e š F., 1968, *Typy tematických posloupností v textu*, „Slovo a slovesnost“ 29, s. 125–141.
- H i r s c h o v á M., 2006, *Pragmatika v češtině*, Olomouc: FF UP.
- H o f f m a n n o v á J., 1997, *Stylistika a ...* Praha: Trizonia.
- H o f m a n n o v á J., M ü l l e r o v á O., 2000, *Jak vedeme dialog s institucemi*, Praha: Academia.

M i l l e r o v á O., H o f f m a n n o v á J., 1994, *Kapitoly o dialogu*, Praha: Ústav pro jazyk český AV ČR.

M ü l l e r o v á O., 2004, *Opakování a syntaktický paralelizmus v rozhovorech s muži a ženami v jednom z druhů institucionální komunikace*, „Naše řeč“ 87, s. 124–135.