

Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra českého jazyka a literatury

Pragmatická analýza simulovaných rozhovorů na Lince bezpečí

(Pragmatic analysis of practice talks of Safety Line)

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Pavla Chejnová

Autorka DP:

Jana Houšková
Uralská 4, Praha 6, 160 00
6. ročník, ČJ – D, léta studia 2002-2008
typ studia: prezenční

Rok dokončení DP

2008

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

V Praze 26. června 2008

Podpis: 

Poděkování

Ráda bych vyslovila poděkování všem těm, kteří mě při tvorbě mé diplomové práce podporovali a inspirovali svými podnětnými připomínkami, především paní doktorce Pavle Chejnové za její pomoc při vytváření struktury práce a zájem o zpracovávanou tematiku. Dále bych chtěla poděkovat vedoucímu Linky bezpečí Martinovi Kloudovi, který mi umožnil zpracovávat cenný materiál nahrávek s hovory konzultantů Linky bezpečí a v neposlední řadě konzultantům, kteří souhlasili se zpracováním svých projevů a bez kterých by ani tato práce nemohla vzniknout. Děkuji také těm, co se podíleli na vyplněných dotaznících. Dále bych ráda poděkovala své rodině za poskytnutí zázemí pro tvorbu.

OBSAH

I. OBECNÁ ČÁST	3
1.1 ÚVOD	3
1.2 SKLADBA PRÁCE	3
1.3 CÍLE	4
1.4 CHARAKTERISTIKA MATERIÁLU A POUŽITÝCH METOD	4
II. PSYCHOLOGICKÁ ČÁST	6
2.1 KRIZE	6
2.1.1 PŘÍČINY KRIZE OBECNĚ	6
2.1.2 PŘÍČINY KRIZE VOLAJÍCÍHO NA LINKU BEZPEČÍ	7
2.2 KRIZOVÁ INTERVENCE	8
2.2.1 PRINCIPY A STRATEGIE, KTERÝCH LZE PŘI KRIZOVÉ INTERVENCI VYUŽÍT	8
2.2.2 TECHNIKY KRIZOVÉ INTERVENCE	10
2.2.3 KRIZOVÁ INTERVENCE VERSUS TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE	10
2.3 LINKA BEZPEČÍ – CHARAKTERISTIKA PRACOVIŠTĚ	11
2.3.1 CHARAKTERISTIKA HOVORŮ	12
2.3.2 SPECIFIKUM KONZULTANTA A KLIENTA	12
III. JAZYKOVÁ ČÁST	14
3.1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	14
3.2 CHARAKTERISTIKA KOMUNIKAČNÍ SITUACE NA LB	14
3.3 SPECIFIKA TELEFONICKÉ KOMUNIKACE S DÍTĚTEM	16
3.4 KONVERZAČNÍ ANALÝZA ORGANIZACE REPLIK A SEKVENCÍ, „KLIŠÉ“	17
3.4.1 ZAPOČETÍ ROZHOVORU A ZÁKLADNÍ ORIENTACE V SITUACI	20
3.4.2 SPOLEČNÉ ŘEŠENÍ PROBLÉMU NEBOLI STŘEDOVÁ FÁZE HOVORU	21
3.4.3 UKONČENÍ	21
3.5 MLUVNÍ AKTY, ZÁMĚR A PERLOKUCE	22
3.5.1 VLASTNOSTI VÝPOVĚDI	22
3.5.2 KOMUNIKAČNÍ TŘÍDY A MLUVNÍ AKTY	23
3.5.3 STRATEGIE TKI	24
3.5.4 PŘÍMOST A NEPŘÍMOST VYJÁDRĚNÍ	28
3.5.5 SUBJEKTIVNĚ MODÁLNÍ A EMOCIONÁLNÍ POSTOJE MLUVČÍHO	29
3.6. KOOPERAČNÍ A ZDVOŘILOSTNÍ PRINCIP	31
3.7 VÝRAZOVÉ PROSTŘEDKY MLUVENÉHO PROJEVU	33
3.7.1 FONETICKÁ ROVINA	33
3.7.2 MORFOLOGICKÁ ROVINA	34
3.7.3 LEXIKÁLNÍ ROVINA	34
3.7.4 SYNTAKTICKÁ ROVINA	34
IV. EMPIRICKÁ ČÁST I – JAZYKOVÁ ANALÝZA NAHRÁVEK	36
4.1 METODA ANALÝZY NAHRÁVEK	36
4.1.1 OKOLNOSTI VZNIKU NAHRÁVKY	36
4.1.2 ANALÝZA JAZYKOVÉHO PROJEVU	36
4.2 ROZHOVOR Č. 1 A JEHO ANALÝZA	37

4.3 ROZHOVOR Č. 2 A JEHO ANALÝZA	47
4.4 ROZHOVOR Č. 3 A JEHO ANALÝZA	53
4.5 ROZHOVOR Č. 4 A JEHO ANALÝZA	61
<u>V. EMPIRICKÁ ČÁST II – VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ</u>	<u>71</u>
<u>VI. SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ Z ANALÝZY NAHRÁVEK</u>	<u>91</u>
6.1 EFEKTIVNÍ PSYCHOLOGICKÉ A JAZYKOVÉ STRATEGIE	91
6.2 STYLISTICKÁ CHARAKTERISTIKA	93
6.2.1 NESPISOVNOST	93
6.2.2 FONETICKÁ ROVINA	93
6.2.3 MORFOLOGICKÁ ROVINA	95
6.2.4 LEXIKÁLNÍ ROVINA	95
6.2.5 SYNTAKTICKÁ ROVINA	96
6.3 MANIPULACE	98
<u>VII. ZÁVĚR</u>	<u>102</u>
<u>VIII. SEZNAM ZÁKLADNÍCH POJMŮ, ZNAČEK A ÚMLUV</u>	<u>104</u>
<u>IX. LITERATURA</u>	<u>106</u>
<u>X. PŘÍLOHA</u>	<u>107</u>

I. OBECNÁ ČÁST

1.1 Úvod

Za téma své diplomové práce jsem si na základě domluvy s vedoucí~~m~~ práce zvolila pragmatickou analýzu rozhovorů Linky bezpečí pro děti a mládež (dále LB) proto, že jsem chtěla zpracovávat problematiku, která by přinesla nejen zajímavé teoretické poznatky, ale i možnost jejich využití v praxi. Jsem ráda, že jsem se tomuto úkolu mohla věnovat, protože jsem tak využila své zkušenosti z několikaleté praxe konzultantky LB. Zároveň je práce ovlivněna mou druhou specializací, studiem psychologie na UK .

Případlo mi zajímavé zmapovat jazykové prostředky pracoviště, kde je jazyk při práci tím nejdůležitějším nástrojem. Z vlastní zkušenosti vím, že právě takový nástroj se může (jako každý jiný) opotřebovat a pak je potřeba jej obnovit, „občerstvit“ a nechat se inspirovat jinými komunikačními strategiemi. Zaujala mě i specifická komunikace po telefonu, která zaručuje anonymitu volajícímu, má ale také svá omezení (nemožnost působení nonverbálních prostředků aj.), která je třeba vyrovnávat jinými jazykovými prostředky (-) například hrou s hlasem, melodií a intonací. V neposlední řadě mě zajímalo, jak svůj způsob komunikace na Lince bezpečí vnímají samotní konzultanti.

Přála bych si, aby tato práce sloužila pouze k odborným účelům, a to z důvodu ochrany pracoviště a materiálu, který obsahuje křehké informace o lidských trápeních, jejichž témata vycházejí ze skutečných událostí. Neobsahuje proto žádné osobní údaje.

1.2 Skladba práce

Abyste mohl s psychologickými termíny pracovat čtenář s jiným profesním nebo studijním zaměřením, např. jazykový specialista, zařadila jsem nejprve **kapitola II**, kde je uvádím v nezbytném rozsahu. Jedná se o pojem krize, způsoby pomoci člověku v krizi a v závěru specifika telefonické krizové intervence, potažmo Linky bezpečí.

V **kapitole III** přibližuji komunikační a jazykové charakteristiky na základě odborné literatury, které následně aplikuji na přepisy nahrávek rozhovorů z Linky bezpečí (dále též LB), které mám k dispozici.

Kapitola IV obsahuje samotnou analýzu přepisů čtyř cca dvacetiminutových nahrávek rozhovorů LB, a to z hlediska psychologického i jazykovědného. Získané poznatky budu zobecňovat v **kapitole 6**.

V kapitole V uvádím vyhodnocení dotazníků, které mapovaly jazyk a práci na LB.

Kapitola VI zobecňuje výsledky předchozí analýzy. Obsahuje tři podkapitoly. V první části charakterizují projevy, které se dají v krizové intervenci zobecnit, ale i individuální nuance, kterými se jedinci liší a které práci v praxi oživují a zlidšťují. Ve druhé shrnu poznatky získané stylistickou analýzou dialogů. Ve třetí kapitole uvádím základní strategie zvládání manipulujících volajících.

Kapitolu VII tvoří závěr, zamýšlím se v něm nad přínosem této práce, pokládám otázky k dalšímu zvážení a případnému hlubšímu zkoumání.

Nechtěla jsem rozlišovat „správnou“ a „špatnou“ komunikaci v rámci telefonické krizové intervence (dále TKI), zajímala mě pestrost vyjadřování na lince, co je ještě adekvátní a co nikoli.

1.3 Cíle

1) Získat klasifikaci a zobecnění jazykových poznatků o stylistice jazyka Linky bezpečí v obecně předepisované i zvláštní rovině jednotlivých konzultantů LB.

2) Ukázat a popsat základní komunikační strategie telefonické krizové intervence pro děti a mládež na základě transkripce nahrávek rozhovorů z Linky bezpečí

3) Vytyčit všechny možné prostředky pro vyhnutí se manipulaci jak v rámci telefonické krizové intervenci, tak i jinde.

4) Formulace námětů a oblastí k prohloubení těchto získaných poznatků (zjistit, co je vhodnější pro komunikaci s dětmi v „krizových situacích“) a jejich didaktické využití.

1.4 Charakteristika materiálu a použitých metod

Diplomová práce čerpá ze čtyř zdrojů: analýza nahrávek cvičných rozhovorů z LB, studium odborné literatury, vlastní zkušenosti z LB pro děti a mládež, statistiky od analytika LB.

Dalším prostředkem sběru dat byly dotazníky určené konzultantům LB, které plošně mapují nepoužívanější věty a výrazy. (viz kap. V a X)

Veškerý materiál je anonymní pro uchování soukromí jak konzultantů, tak volajících.

vidu

Metodou práce je pragmatická a stylistická analýza dialogů, replik, které zazní v rámci hovoru na LB. Téma vykazuje výraznou vzájemnou propojenost s psychologií, psychoterapií, poradenstvím, se sociální prací, komunikačními technikami, jazykovědou aj. Inspirací k této analýze poskytly práce a O. Mullerové, J. Hoffmannové, E. Schneiderové Mluvená čeština v autentických textech, O. Müllerové a J. Hoffmanové Kapitoly o dialogu a publikace D. Vodáčkové Krizová intervence.

II. PSYCHOLOGICKÁ ČÁST

2.1 Krize

V oblasti psychosociální je krize definována jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními vyrovnávacími strategiemi nebo s pomocí blízkých lidí zvládnout v přijatelném čase a navyklým způsobem. (D. Vodáčková, 2002, s. 29)

Krize je součástí života člověka. Označuje rozhodnou chvíli, vyvrcholení určitého kontinua. Jako pojem se objevuje v různých odborných oblastech a vždy se ve významu přibližuje určité rozhodné situaci v životě jedince znamenající změnu v dosavadním způsobu chování, způsobu života.

2.1.1 Příčiny krize obecně

Dalo by se říci, že obecně krize způsobují hlavní tři okolnosti, které způsobí stresující okolnost pro organismus (zátěž) – ztráta (objektu) a její hrozba (smrt, rozchod), změna (zdravotního stavu, rodinného stavu), a volba mezi dvěma stejnými kvalitami. Takový okruh krizí se nazývá situační krize. (D. Vodáčková, 2002, s. 34)

Pro představu uvádím inventář událostí, které více než pravděpodobně predikují vznik krize (D. Vodáčková, 2002, s. 32):

Událost	Body
Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Odchod do důchodu	45
Těhotenství	40
Změna zaměstnání	39
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Změna bydliště	20

Z výše uvedeného seznamu vyplývá, že nejvíce starostí plyne nejen ze ztráty milované bytosti, způsobené úmrtím nebo konfliktem, ale také ze změn existencionálního charakteru – změn v zaměstnání, zásahů do financí (vysoké půjčky) aj.

Dalším důvodem krize jsou starosti z očekávaných (i neočekávaných) životních změn – tzv. krize zrání. Mám na mysli tělesné a psychické změny v období puberty, stáří atd.

Krize může pramenit z psychopatologie jedince. „Lidé s dispozicí k duševnímu onemocnění jsou obecně zranitelnější než tzv. normální populace. Jsou také v určitém smyslu hůře vybaveni k tomu zvládat zátěž a vývojové nároky.“ (D. Vodáčková, 2002, s. 37) Mohou je doprovázet takové symptomy, jakými jsou bludné stavy, sebepoškození aj.

2.1.2 Příčiny krize volajícího na Linku bezpečí

Při pokusu o výčet příčin krizí dětí musíme přihlédnout k tomu, že dostupná literatura o krizové intervenci sumarizuje příčiny krizí u dospělých. Okruh problematiky volajících na LB je také velmi pestrý, ale finanční obavy nebo starost o přežití se v něm většinou nevyskytuje.

Je třeba si uvědomit, že klienti LB se nacházejí ve zcela odlišné životní etapě, především v etapách puberty a adolescence, které s sebou nesou zcela jiné vývojové cíle a s nimi spojené starosti. Statistika LB uvádí, že častěji než chlapci se reálně chtějí bavit děvčata. Na žebříčku mezi prvními dvěma tématy nejčastěji probíranými jak chlapci, tak děvčaty jsou vztahy s kamarády a seznámení (návody na seznámení děvčete s chlapcem a naopak). Chlapci pak dále nejčastěji volají kvůli obavám z přehnané přísnosti rodičů a z jejich reakce na určitou věc. U děvčat na třetím a čtvrtém místě stále vedou vztahy – konkrétně problém konfliktního vztahu a téma rozchodů.

Témata řešených problémů klientů LB se dají těžko označit přímo za krizi. Jedná se spíše o obtíže, těžkosti při zvládnání určitých situací daných většinou nedostatkem zkušeností, nevyzrálostí pohledu na věc a neschopností nadhledu, pochopení.

Jinou kapitolou jsou závažnější problémy, hovory, zahrnující v sobě více témat k řešení. Mám na mysli i témata charakterizovaná větším počtem osob způsobujících problémy, ať už jimi jsou vrstevníci (šikana), mnohem častěji však dospělí. Jedná se o potíže čišící z neshod, hádek rodičů, rozvodu v rodině aj.

Další úloha LB tkví v pomoci obětem fyzického nebo psychického týrání či nedostatečné péče ze strany rodičů (alkoholismus). Jedná se o případy tzv. child abusing and neglecting / uváděné buď pod zkratkou CAN, nebo česky jako syndrom týraného dítěte. V takových hovorech se dětem velmi často nabízí pomoc sociální pracovnice a možnost

převedení dítěte do péče některého z ústavů či dalšího člena z rodiny. Takové hovory jsou velmi specifické a obtížné.

Velmi naléhavým typem krize je pro LB tzv. neodkladný krizový stav – alkoholové a drogové intoxikace, sebevražedné chování, panická úzkost, extrémní psychické vypětí, vyhození z domova, znásilnění. (D. Vodáčková, 2002, s. 38)

Obecně se k příčinám volání na LB dá říci, že zaznamenávají zásahy do něčeho stabilního, většinou v rámci okruhů: rodina, škola, vztahy, osobní problémy s vyspíváním (dotazy se sexuální tematikou, těhotenstvím, nespokojenost se svým vzhledem), nepochopení sobě samému.

Samostatnou kapitolou jsou tzv. stálí volající, osoby většinou s psychopatologickými problémy (schizofrenie, bludy, deprese, změny nálad, úzkosti atd.), kteří jsou odkazováni na psychology, případně psychiatry.

Je třeba vzít v úvahu, že spektrum problémů, na něž jsou děti a mládež citliví, je širší a nemusí být z hlediska výše uvedené škály krizí za krizi považovány. Mám na mysli vyšší nároky, jež na děti a mládež klade společnost, rodina atd.

2.2 Krizová intervence

V životě člověka se vyskytne množství menších i větších krizí znamenajících posun (může je nazírat v pozitivním smyslu), ale ve chvíli, kdy ho krize zasáhne, může zažít nepříjemné chvíle, stavy, provázené pocity osamělosti, bezvýchodnosti. Právě v takto pocíťovaných situacích se lidé mohou obrátit nejen na stanice krizové intervence, poskytující odbornou pomoc v krizi v osobním kontaktu, ale také na telefony linky důvěry pro dospělé i pro děti.

Pojem krizová intervence (dále též KI) v sobě zahrnuje určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Zároveň výraz intervence vyjadřuje, že přístup krizového pracovníka je aktivní a spočívá z hlediska času v rychlém až okamžitém zásahu (intervenci). „Předpokládá se, že v krizovém stavu se může ocitnout každý člověk, to znamená zdravý, bez závažnější poruchy duševního či tělesného zdraví.“(D. Vodáčková, 2002, s. 59)

2.2.1 Principy a strategie, kterých lze při krizové intervenci využít

Zásah krizového pracovníka v sobě nese několik základních strategií napomáhajících krizovou situaci překlenout. Vzhledem k tomu, že budeme hodnotit různé komunikační

přístupy a postupy, uvedu pouze hlavní komunikační situace. Tyto principy by měly být pro pracovníky pracovišť KI závazné.

1. Kontakt klienta s pocity, schopnost ulevit si pláčem, hněvem, zorientovat se v ambivalentních pocitech, respektovat emoce u druhých lidí.

V rámci hovoru má mít volající možnost prostoru pro plné projevení svých emocí, jejichž intenzitou v rámci krizové situace může být zaskočen. (D. Vodáčková, 2002, s. 48n)

2. Schopnost sdílet a sdělovat. Jde o možnost autentického vyjádření a autentického přijetí ze strany konzultanta. To, co slyší, reflektuje, říká nazpět volajícímu (dává mu „zpětnou vazbu“) a sdílí to s ním. (D. Vodáčková, 2002, s. 48n)

3. Orientace v situaci s využitím dostupných prostředků a informací. Krizový pracovník se prostřednictvím běžného dotazování snaží zorientovat v problémové situaci klienta. V překotné krizové situaci se volajícímu můžou již získané informace ztrácet ze zorného pole a výše uvedený postup mu je napomáhá znovu vybavit a smysluplně uspořádat. (D. Vodáčková, 2002, s. 50) „**Pomáhá tak zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování**“ (D. Vodáčková, 2002, s. 60), je mu poskytnuta podpora.

4. Schopnost využít vlastní starší zkušenosti klienta, existence a zkušenosti blízkých lidí. Po vzpamatování se z prvotního šoku může krizový pracovník přimět volajícího rozpomenout se na vlastní nebo cizí dovednosti, zkušenosti, kterými mohl volající v minulé době dané situace vyřešit. (D. Vodáčková, 2002, s. 51)

Z výše uvedených principů využitelných v krizi můžeme vyvodit a vymezit vlastní body a principy krizové intervence. (D. Vodáčková, 2002, s. 60)

- krize má **individuální charakter** – pro každého znamená něco jiného
- v KI hlavní **těžiště práce** s klientem tvoří **řešení problému** (vzhledem k časovému omezení krize by se řešení mělo týkat blízké budoucnosti – „tady a teď“)
- jedním z cílů KI je **posílit klientovu kompetenci** natolik, aby řešení své krizové situace zvládl co možná nejvíce svým vlastním přičiněním. (D. Vodáčková, 2002, s. 60)

Každý rozhovor s pracovníkem KI, nehledě na téma, má určitou konstrukci, dle které se může konzultant řídit a která mu pomáhá udržet rovnováhu, sebejistotu, klid a zároveň odstup. V zásadě se jedná o určité obranné mechanismy, které umožňují krizovému pracovníkovi být „na vše“ připraven a nebýt ničím zaskočen.

2.2.2 Techniky krizové intervence

Dialog na LB se více než rozhovoru lékaře s pacientem podobá psychoterapeutickému rozhovoru. Značná část krizové intervence využívá prvků a prostředků psychoterapie. Psychoterapie jako „odborná metoda přináší možnost reflektované změny v klientově prožívání a chování prostřednictvím systematické práce s trsem problémů či se strukturou klientovy osobnosti pomocí psychoterapeutického vztahového rámce.“ (D. Vodáčková, 2002, s. 61) Na druhou stranu je třeba si uvědomit odlišnost časového rámce TKI a psychoterapie. TKI pracuje v danou chvíli s tím, co je akutní, nejzřetelnější, nejpotřebnější a nejviditelnější. (D. Vodáčková, 2002, s. 64)

Zvláště telefonická KI vychází z rogeriánské techniky, založené na nedirektivním, humanistickém přístupu, kdy klient sám řídí proces volání, také z důvodu, že je to právě on, kdo hovor může kdykoliv ukončit. K technikám strategií vedení KI potažmo TKI se vyjadřují v kapitole 3.4.3 v jazykové části.

2.2.3 Krizová intervence versus telefonická krizová intervence

Ve značné většině se principy linek důvěry, které provádí krizovou intervenci po telefonu, neliší od krizové intervence „face to face“, jistá specifika s sebou přece jen nesou.

Pro posuzování TKI můžeme stanovit tato kritéria (D. Vodáčková, 2002, s. 70)

- pohled na problém
- časové omezení
- přístup pracovníka z hlediska aktivity a požadavků na flexibilitu
- signály, které jsou k dispozici -

K hovoru není nutné znát klientovu životní historii, ale jen ty údaje, které jsou pro daný hovor podstatné. Rozhovor na lince také není limitován pevnými hranicemi, ale časově je omezen jen délkou hovoru, navíc kontakt může být kdykoliv přerušen (ať už z vůle volajícího nebo z důvodu technické závady), opětovné volání se nabízí jen v naléhavých případech.

Dalším znakem TKI je anonymita klienta. Volající se nemusí představit a uvést o sobě jakékoliv osobní údaje. Toto pravidlo ovšem může konzultant LB prožívat jako problematické.

Anonymita je ovšem zaručena i pracovníkům LB. Toto opatření zamezuje, aby se klient na pracovníka LB navázal.

Veškerá komunikace probíhá prostřednictvím telefonu, tudíž nám odpadá celá škála nonverbálních komunikačních prostředků, což je z mnoha pohledů komunikace velkou nevýhodou (zpětná vazba, oční kontakt). Pracovník LB má k dispozici jen akustické signály – slovní i mimoslovní (paralingvální), tedy vše, co provází slova – tempo řeči, hlasitost, přízvuk, pomlky, zřetelnost, smích, pláč, plynulost, výslovnost, infantilní řeč na hranici „patlání“ (v tomto případě jde buď o znak regrese, která se projevuje jako reakce na krizovou situaci, nebo jako imitace dětského projevu, pokud chce volající docílit zdání mladšího klienta). (D. Vodáčková, 2002, s. 72)

2.3 Linka bezpečí – charakteristika pracoviště

Pracoviště Linky bezpečí v Praze je jedinou bezplatnou telefonickou linkou, která poskytuje dětem a mládeži (do 26 let) pomoc při krizových situacích, nejistotách. Svou činností kopíruje pojetí krizové linky v Anglii (D. Vodáčková, 2002, s. 207), z čehož také vyplývá anglický původ značné části slovní zásoby.

LB zaměstnává okolo 85 pracovníků, z toho denně přibližně 15 konzultantů. Zajímavé je, že se po zájemci o práci konzultanta nevyžaduje psychologické vzdělání. Každý zájemce o práci totiž musí projít výběrovým řízením, které vyhodnocuje psycholog. Řízení zahrnuje psychologický test a rozhovor nad motivací a předpoklady zájemce k práci na LB. Následuje tříměsíční kvalifikační kurz a cvičné náslechy telefonátů.

Náročnost zpracování vysokého počtu hovorů vyžaduje i speciální pracovní dobu, která vylučuje přetížení pracovníků (maximálně 6, 5 hodinové směny denně nebo dvanáctihodinová noční služba). Umožnění vyřízení všech hovorů vyžaduje i vhodně upravené pracoviště. Ideální počet lidí na směně je 5 – 6 „linkařů“, připravených přijímat hovory, 1 switchař, který přijímá a filtruje všechny dovolané hovory a přerozděluje je „linkařům“, a jeden supervizor.

Switchař - osoba, která jako první přijme hovor, zjišťuje zakázku, stav klienta, „odfiltrovává“ telefonáty sloužící k demonstraci agrese nebo jiného zneužívání krizové linky.

Supervizor – většinou psycholog, osoba s širším psychosociálním vzděláním. Je zodpovědný za řádný chod služby na LB a stará se o její účastníky. Dovolá-li se na LB klient se závažným tématem, poskytuje konzultantovi tzv. supervizi, doprovází konzultanta v hovoru tím, že ho poslouchá – tzv. příposlech třetími sluchátky a poskytuje mu během hovoru podporu, že hovor probíhá tak, jak má, poskytuje mu i jiné otázky, které v hovoru ještě nezazněly atd.

2.3.1 Charakteristika hovorů

Pro ilustraci uvádím několik údajů ze statistiky LB. V letech 1999 – 2007 přijala LB 7 538 764 telefonátů. Z toho pouze během roku 2007 jich bylo 315 252.

Z celkově dovolaných je procento **reálných hovorů** s krizovým tématem značně malé. LB zaznamenává 824 telefonátů denně (z toho 327 reálných) Větší část tvoří takzvané hovory testovací. Příčiny volání na LB jsem již uvedla v kapitole 2.1.2. Nyní bych blíže specifikovala hovor testovací.

Testovací hovory spočívají v krátkém časovém intervalu trvání – jedná se o různé legrace, agrese, kterými si děti „testují“ dovolání na LB. Etické principy na LB nabádají, aby se dětské hovory braly vždy vážně, směje-li se volající nebo jeho okolí, konzultant se s ním loučí, ale vždy mu nabídne možnost opětovného volání. I za smíchem může existovat skrytý problém, který dítě potřebuje řešit. Někdy ale také hovor může začít smíchem a vypadá to, že partička teenagerů testuje linku. Ale takové zavolání může vyústit do povídání o zcela reálném problému (například obavy a stud z koupě prezervativu, který ale volající potřebuje).

Testovací hovor může být předán ze switche na pracovníka LB. Konzultant hovor provází, i když se domnívá, že se v tuto chvíli jedná o imitaci, legraci, a hraje s klientem stejnou hru na „jako“ (jako že problém opravdu existuje). Je to tak proto, že se možná volající někdy později na LB obrátí s opravdovým problémem. Pokud konzultantovi vadí ruch v okolí volajícího, může ho poznámkou konfrontovat s tím, že s ním dotaz probere, pokud ovšem bude sám.

Příklad:

K: „Linka bezpečí, dobrý den.“

V: „Dobry den, tak nevím, jestli volám správně...K čemu vlastně sloužíte?“

K: „Jsme telefonická linka pro ty, kteří si potřebují popovídat o nějakém problému.“

P: „Já, ale..., asi mi nemůžete poradit...“

K: „Zdá se, že zvažuješ, jestli ti můžeme být k něčemu dobrý...“ (D. Vodáčková, 2002, s. 92)

Testovací hovory typu agrese mívají podobu monologu volajícího. Klient vychrlí několik nadávek, zavtipkuje, následně buď chvíli počká na reakci, nebo zavěsí.

2.3.2 Specifikum konzultanta a klienta

Charakteristika pracovníka krizové intervence

Pracovníkem LB (konzultantem) může být jak odborník, tak laik. Odborníkem myslíme osobu vystudovanou některý z oborů zdravotnických nebo psycho-sociálních – lékaře, psychologa, a to středoškolsky nebo vysokoškolsky vzdělaného. Laik je pracovník jiných profesí mající alespoň středoškolské vzdělání. Oba tyto typy pracovníků procházejí specializačním výcvikem a nácvikem v praxi, především ale musí být vybráni podle určitých osobnostních kritérií (odolnost vůči stresu, příjemné vystupování, zájem o práci s dětmi aj.). Při výběru pracovníků nezáleží dokonce ani na věku, na LB pracují konzultanti starší šedesáti let.

Co se týče požadavků na konzultanta, pracovník LB se musí umět na volající především vyladit. (D. Vodáčková, 2002, s. 72) K tomu je potřeba velká dávka flexibility a nácviku. V rámci výcviku dochází k nácviku různých podpůrných a komunikačních dovedností a znalostí. (D. Vodáčková, 2002, s. 167)

Na pracovníkovi LB se vyžaduje, že přizpůsobí svůj jazyk slovní zásobě a víceméně i projevu volajících pro navození co nejdůvěrnější, přátelské atmosféry. Znamená to, že odstraní možné bariéry, které by mohlo způsobit užívání vykání, a pokud možno se vyhne užívání cizích slov a zcela formální komunikaci, na kterou se více dbá v KI pro dospělé. Zbytek projevu se více méně nechává na konzultantovi, někdo v hovorech dokonce používá spisovnou češtinu. Velmi důležitá je práce s hlasem, která se procvičuje v průběhu výcviku.

Specifikum volajícího

LB je linka určená pro děti a mládež. To znamená, že na LB se dovolávají nevyzrálé osoby prožívající různé problémy. Ve chvíli, kdy se dovolávají, je třeba je řádně podpořit, ocenit, že se odvážíly a postavily se vůči problému čelem. V průběhu komunikace je třeba brát v potaz dětskou slovní zásobu nebo možný expresivnější projev volajícího, tendence k porušování pravidel slušného chování a komunikačních principů (kooperace, zdvořilosti – viz kap. 3.6).

III. JAZYKOVÁ ČÁST

▪ PRAGMATICKÁ CHARAKTERISTIKA

3.1 Teoretická východiska

Komunikace mezi poskytovateli zdravotnických služeb – lékaři s pacienty patří v posledních dvou desetiletích mezi intenzivně zkoumané oblasti lidského dorozumívání. I dialogy v rámci LB ovlivňují takové hodnoty, jako je lidské zdraví a život. Od výsledků výzkumů se očekává, že přinesou informace, které by pomohly takové dorozumívání usnadnit a podpořit nejdůležitější aspekty takových rozhovorů, jako je schopnost pracovníka LB uklidnit volajícího klienta a povzbudit ho. (O. Müllerová a kol., 1992, s. 102)

V průběhu 60. a 70. let se v souvislosti s komunikačně ^{pragm.} pragmatickým obratem zaměřila pozornost jazykového výzkumu na projevy mluvené. Metodologicky se jedná o analýzu autentických materiálů. Velký vliv na komunikačně pragmatický obrat měla teorie řečových aktů reprezentována dílem J. L. Austina a J. R. Searla. Dále to byla teorie H. P. Grice a jeho princip kooperace a konverzačních maxim. G. Leech rozšířil kooperační zásady H. P. Grice o další princip zdvořilosti, maximu taktu, skromnosti, velkorysosti a uznání. Uvedení autoři vybudovali teoretické základy, bez kterých by se komunikace na LB zcela jistě neobešla a jejíž termíny budu při analýze ve čtvrté části používat.

3.2 Charakteristika komunikační situace na LB

Komunikační situace se odvíjí od situace tady a teď – hoc et nunc. V našem případě se komunikace na LB odehrává prostřednictvím telekomunikační techniky, jedná se tedy o komunikaci „zprostředkovanou“ (O. Müllerová a kol., 1992, s. 142). Její komunikáty jsou plně dialogické, s komunikační situací splývají, podmiňují ji a spoluvytváří ji.

V těchto telefonických rozhovorech je **pracovník LB závislý na komunikační interakci** s klientem, na jeho formulaci vlastních potíží, proto veškerá organizace replik je směřována na volajícího, na upřesňování informací, se kterými konzultant LB pracuje.

Celkově **funkce dialogu** ve společnosti slouží mimo jiné jako mezikrok procesu rozhodování. (L. Tondl, 1997, s. 187.) O svých uvažovaných krocích se lidé mají možnost radit s odborníky, kolegy, přáteli. Zde můžeme uvést i filosofický kontext existencialismu, že je přirozené dělit se či přenášet tíhu odpovědnosti svého života na jiné, i když konečné rozhodnutí

je na každém člověku. V dialogu člověk tedy vyjadřuje míru svých jistot i nejistot, a tak v takovém dialogu vzniká lingvisticky i sémanticky velice zajímavý komplex.

V rámci daných podmínek na LB se mluvčí musí potýkat s případnými technickými nedostatky. Symetrii rozhovoru může ovlivňovat pohlaví a věk volajících, odborná převaha konzultanta, ale také vliv sociální a statutární role a jiných slohotvorných činitelů, jejichž rozdílnost způsobuje asymetrii. Tak například konzultant LB je v pozici pracovníka LB, který respektuje daná pravidla a toto pracoviště reprezentuje. Zároveň se jedná o člověka se specificky lidskými vlastnostmi, s vlastními starostmi, zkušenostmi, schopnostmi, které se mohou do hovorů na LB také promítat. Naopak volající je v pozici někoho, kdo o něco žádá, volá s nějakým požadavkem, nadějí... Jeho projev může být velmi rozmanitý, zvláštní, ovlivněn krizovou situací a konzultant LB musí být připraven na všechno.

Role účastníků jsou více méně ustálené, přesto se v rámci komunikace na LB ze strany konzultanta LB projevuje snaha o nehierarchizovanou, rovnocennou, symetrickou komunikaci. Daná komunikační situace působí na výběr lexikálních i jiných výrazových prostředků. V rámci celého hovoru se objevuje určitý kontext – jisté očekávání, připravenost i improvizovanost. Pro komunikaci na LB je charakteristické, že veškeré povídání a akce vyplývají z žádosti klienta. Dominující roli přebírá konzultant pouze v situacích opravdu krizových, emocionálně silných nebo pokud se volající nachází ve fyzicky nebezpečné situaci (intoxikace drogou, otrava atd. – viz kap. IV, rozhovor č. 2).

Tento typ rozhovorů TKI se dá svým způsobem srovnávat s telefonickými rozhovory s hasiči. Na rozdíl od tísňového volání, kde přebírá odpovědnost za vyřešení v podstatě hasič, je cílem těchto hovorů společné hledání problému. V rámci rozhovoru se vytvoří určitý vztah, ale komunikanti by si měli udržovat jistou distanci. Ze strany volajících dochází ovšem k otevřeným výpovědím, tedy od naprosto nezávazné konverzace se komunikace na LB liší intimnější emocionalitou, větší závazností konzultanta LB, která se v konvenčních hovorech běžně nevyskytuje. Přesto se nehodí v rámci LB komunikovat familiérně, ač to mnozí volající porušují (kontaktné výrazy, ptají se na soukromé otázky atd.). To může ale rozpoutat v rámci hovoru otevřený či skrytý konflikt, o kterém se zmiňuji v kapitole o manipulaci.

„Komunikační situace je aktuální vztažný rámec: s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč a s jakým účinkem komunikujeme“. (Z. Vybíral, 2000, s. 27)

I pro LB je důležitý **kontext**, který umožňuje při běžné komunikaci omezit opakování některých okolností, o kterých je řeč, které se předpokládají (presupozice). V odborné literatuře můžeme vyčíst, že sdělení vyplývající z kontextu se nemusí znovu vyjadřovat. Pro

komunikační situaci na LB je ale charakteristické, že dochází k častému opakování pronesených replik za účelem reflektování, zrcadlení stavu a situace klienta.

Motivace ke komunikaci a proměnné, které komunikaci ovlivňují

Motivace ke komunikaci nemusí být dána pouze cílem vyřešit problém, ale i jinými motivy, například snahou partnerem **manipulovat**, záměrně mu ublížit atd. **Motivace** může být **sebepotvrzovací** – komunikací zpevňujeme, potvrzujeme svou osobní identitu, stáváme se sami sebou. (Z. Vybíral, 2000, s. 25) Na LB se klienti můžou dozvědět, že to, co dělají, chtějí, je normální a běžné, to, co se jim děje, je nesprávné a hodno zásahu apod.

Do komunikace se promítá řada zkušeností z předchozích zážitků s komunikací a náš vnitřní kontext je ustavičně doplňován a obměňován předchozími zkušenostmi, zážitky, spontánními asociacemi, emocemi, momentálním i dřívějším vztahem ke komunikačnímu partnerovi (pokud například opakovaně volá a dělá si legraci) a vlastními osobnostními rysy. Navíc počáteční komunikační záměr se může kdykoliv změnit, také i situační proměnné – nálada, prostředí volajícího atd. To vše se může pak odrážet v reakcích konzultanta. Na něm je, aby udržel hranice volání na LB, svoje hranice, na které je ochoten přistoupit a které ho nijak neponižují.

3.3 Specifika telefonické komunikace s dítětem

Děti mají svůj specifický jazyk a svoje výrazy, jejich slovník tak ovlivňuje i slovní zásobu konzultantů LB užívanou v průběhu hovorů na LB. Jejich nazírání na problém a vyjadřování může být velmi plošné a sémanticky nepřesné, proto má konzultant neustále potřebu ujišťovat se o vzájemném porozumění.

Doporučuje se užívat jazyk dítěte, opakovat po něm výrazy, nepřevádět je do spisovné podoby. Například na výrok *To bylo blbý* je vhodné se zeptat *A co bylo blbý*. Konzultant LB by měl volit jednoduché věty.

Dětský způsob řešení problému často spočívá explicitně v žádosti o radu nebo v potřebě čistě se svěřit. Spíše než *Jaký máš problém?* se ptáme *Co tě přivedlo k tomu, že jsi nám zavolał*. Dítě by mohlo být zaskočeno tím, že by „mělo mít nějaký problém“. Někdy jsou volající více než o svých pocitech schopni mluvit o chování.

Děti mnohé situace nemohou řešit samy, proto se s nimi v rámci hovoru hledá nějaký spojenec. Je vhodné ocenit chování a nápad dítěte, že telefonuje.

Někdy je třeba ujistit se, zda konzultant mluví s dívkou nebo chlapcem.

Dítě by se nemělo nechávat dlouho mlčet. Když na otázku konzultanta neodpoví, nabízí se další alternativy pro vysvětlení situace, v hovoru se dá pozitivně přeformulovat, např.: *Zeptal ses někdy rodičů, zda měli takový problém jako ty, když byli malí – např. zda dostali pětku, poznámku?*

V: *Zase jsem se pral*, K: *Asi máš hodně energie...*

Ve vhodných chvílích se může použít i hravosti – např.: *Budu teď hádat, co by třeba mohlo udělat tvému kamarádovi radost. Třeba kdybys ho pozval k sobě domů...* Někdy se může nabídnout dítěti, že se naučí společně s konzultantem formulaci, kterou chce říct např. rodičům po telefonu. (D. Vodáčková, 2002, s. 269n)

Zatímco projev volajícího se vyznačuje značnou sugestivitou, expresionalitou, příjemce takového hovoru by se neměl nechat rozrušením klienta unést, měl by jej reflektovat, ale zároveň svou stabilitou, pevností a klidem v hlase zklidňovat. Takový projev se tedy dá strukturovat na všech jazykových rovinách.

Výše zmíněná specifika komunikace s dítětem ovlivňují výběr výrazových prostředků a jejich kompozici, i když z analytického a dotazníkového šetření vycházejí najevo i značné individuální rozdíly.

3.4 Konverzační analýza organizace replik a sekvencí, „klišé“

Řešení problémů na LB je spjaté s utvářením dialogu. Navíc jazyková specifika dialogů na LB vyplývají už i z účelu, kterému LB slouží – pomoci v krizi.

V rámci dialogu se vytvoří jakýsi podpůrný vztah, který pomáhá. Dialogická komunikace vychází z procesu interakce. Často je u replik nutné uvést i repliku volajícího, bez které by se projevila významová neúplnost repliky konzultanta, který vždy bezprostředně reaguje na projev volajícího.

Komunikáty z hlediska konzultanta LB jsou částečně předpřipravené. Po vyhodnocení dotazníků (viz kap. V) se ukázalo, že v jistých fázích hovoru mluvčí užívají stejné repliky, což je dáno účastí všech pracovníků LB na výcviku pro TKI.

Základní strategií konzultantů LB je získat si důvěru volajícího a v rámci časově omezeného úseku volání na LB vytvořit konverzační vztah, který by umožnil kooperativní řešení problému. Aby byl konzultant méně náchylný ke zmanipulování a k porušování hranic dialogu v rámci LB, **opírá se v rámci dialogu o strukturu replik, které mu pomohou udržet**

jistý rámec rozhovoru za každé situace. Pokud by naléhání a podmínky podávané klientem neodpovídaly filosofii LB (např. agresivní volající po výzvě nepřestane nadávat, zneužívání LB k onanii), dialog by byl konzultantem ukončen.

Je zřejmé, že v rámci daného systému replik nalezneme řadu „klišé“. **Na druhou stranu celá struktura podléhá individuálním vlivům každého pracovníka, který je ovlivněn svou vlastní používanou slovní zásobou a dále slovní zásobou volajícího.**

Uvedu příklad:

V *Ale to je blbý.*

K *Hmm ty říkáš, že to je blbý, a co je blbý?*

Tato klišé (zde rekapitulující strategie *ty říkáš, že...*) v podstatě chrání konzultanta proti nadbytečnému pocitu odpovědnosti, který by mohl být nebezpečný z hlediska působení stresogenních situací, a umožňuje mu postavit se za „institucionalizovanou“ podobu replik. V rámci hovoru se neustále sleduje, aby klient byl co nejméně ovlivňován konzultantem, zároveň aby nedošlo k porušení soukromí konzultanta – z otázek typu *co byste dělal na mym místě* – se konzultant snaží „vyvlíknout“ například replikou: *my tady na soukromé otázky neodpovídáme... nebo víš, já si myslím, že to není podstatné pro tvou situaci* – ukazujeme subjektivitu každého problému, na který se nedá vztáhnout univerzální řešení. Také se sleduje, aby nebyla z klienta snímaná **konečná fáze rozhodnutí.**

Na výstavbě rozhovoru LB můžeme vidět větší **členitost** textu ve srovnání například s monologem. Základní jednotkou dialogického textu je **replika** (věta není vhodnou jednotkou pro rozčlenění mluveného textu), „což je souvislý úsek textu, který pronese jeden z účastníků rozhovoru, aniž by ho vystřídal nebo přerušil někdo jiný. Je obvykle tvořena jednou nebo několika výpověďmi.“ (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 21)

Hranice mezi jednotlivými výpověďmi je obvykle naznačena poklesnutím nebo stoupnutím hlasu, tj. intonační kadence (v textu transkriptů mluvených replik vyznačeno šikmou čarou nebo šípkami). (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 21)

Takže jestli tomu dobře rozumím/ tak ... vlastně ty konflikty mezi tebou a tvojí mámou/ vznikaj mezi tím/ ty máš pocit, že je všechno v pohodě/ že zvládáš a tvoje máma má pocit/ že to tak není /a že byste se tam měli chovat nějak jinak/ nelíbí se jí ta společnost.

Ovšem to, co činí dialog dialogem, jsou **sekvence**, což jsou vlastně repliky, které si účastníci dialogu v rámci řešení určitého komunikačního úkolu vyměnili mezi sebou. Jedná se např. o repliky iniciační (otázka) a reaktivní (odpověď). (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 23)

Popis střídání mluvčích při rozhovoru – tzv. turn taking publikovali v roce 1974 američtí sociologové H. Sacks, Schegloff a G. Jeffersonová. (J. Hoffmannová, 1997, 51)

Repliky jedné sekvence mohou být přerušeny vloženou sekvencí druhého mluvčího. Jednotky dialogu mohou mít tedy i podobu přetržitou, nespojitou. V rámci kap. IV, rozhovoru č. 1 můžeme velmi dobře vidět takové přerušování replik, konkrétně přesah a přerušení. Náhlejší vpadnutí do výpovědi druhého mluvčího jsou charakterizovaná jako **přesah**, kdy mluvčí „vpadne do repliky předchozího mluvčího s nepatrným předstihem, jednu, dvě slabiky před potencionálním předělem“ (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 28) – obvykle z důvodu naléhavosti vlastního sdělení, případně z potřeby druhému poskytnout podporu (druhý začíná s posledním slovem, při kterém klient začne plakat atd.). Vzniká tedy ještě v souladu s fungováním mechanismu střídání mluvčích.

Přerušení: jiná situace ovšem nastává, pokud mluvčího „přeruší partner uprostřed repliky“ (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 28).

Mluvčí může svou výpověď nechat nedokončenou, nebo se snažit svou repliku dořít i na úkor pronášené repliky druhého komunikačního partnera, který mu skočil do řeči.

Ukázka:

- V *no tak jako jo↑ tak mi držte palce teda↓* (skočí do řeči)
K *když řekneš o čem si tady se mnou mluvila↑••j*
V *dobře dobře* (skočí do předchozí věty)
K *aký den↑• a já si to potom najdu↓*
V *tak jo↑ tak mi držte palce teda↑ opravdu fakt ste hodná!*

Sekvence dále mohou být **přípravné** a **vložené**. Vloženou sekvencí si klient často vyjasňuje první repliku mluvčího.

Mechanismus výměny replik mezi partnery funguje na bázi střídání promluv obou partnerů. Situace, kdy dochází k výměně mluvčích, mohou být různé. Buď je vyzván předchozím mluvčím, nebo se sám prosadí, skočí partnerovi do řeči či začne svou repliku po dlouhé pauze. Ideální střídání partnerů nastává v rámci předělů ve výpovědích, které jsou po telefonu signalizovány změnou intonační linie, nejčastěji poklesem hlasu, pauzou. (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 27).

Tyto předěly vznikají buď z důvodu hranic syntaktických konstrukcí, nebo intonačních segmentů sjednocených významově a funkčně.

Následující členění rozlišuje **hlavní fáze hovoru na LB**, je založené na záměru, který chce konzultant v určité části dialogu uskutečnit, a s nimi spojené **typické repliky**.

3.4.1 Započetí rozhovoru a základní orientace v situaci

Všeobecnou důležitost prvního dojmu není ani pravděpodobně potřeba dokazovat. První dojem ovlivňuje jakékoli další nazírání na věc. Domnívám se, že i pro účinné vedení hovoru řešící krizovou situaci je klíčové (stěžejní) započetí hovoru a zorientování se v situaci volaného. Cílem této fáze je zjistit jeho zakázku, rozpoznat, co zamýšlí vyslovením určité výpovědi. Dá se říci, že celý rozhovor mezi pracovníkem LB a volajícím je založen na interakci s klientem, na tom, jak pochopí formulace potíží volajícího a jak velkou důvěru vyvolá v klientovi, aby právě s ním chtěl svůj problém vyřešit.

Pokud dojde ke zmaření intencí volajících, může mezi partnery dojít k nepochopení, což může vést k ukončení hovoru nebo ke konfliktu (v případě) např. toho, že konzultant odhalí manipulaci u volajícího a konfrontuje ho s ní). V rámci odkrývání záměru volajícího je důležitá kombinace tématu s intonací hlasu a tempem, např. když zavolá holčička a řekne „mě někdo znásilnil“ s naprostou chladností nebo se smíchem v hlase, pracovník LB bude v obou případech pátrat po záměru volajícího a mezi volajícím a pracovníkem LB nevznikne důvěra.

Před započtím hovoru by si konzultant měl vytvořit představu volajícího, který se odhodlal obrátit se na LB a ve kterém se tedy po dovolání na LB mohou střídat různorodé pocity nejistoty, strachu, očekávání a také vědomí možnosti okamžitého zavěšení.

Zahájení obsahuje i přípravné repliky, kterými mapujeme situaci, zjišťujeme podmínky pro realizaci vlastního komunikačního záměru: mezi klasická klišé, která zahajují rozhovor na LB, patří pozdrav, sebeidentifikace (anonymně), ze strany konzultanta prosba a žádost:

K LB dobrý den.

V Já nevím, jestli to můžu říct...

K Zvažuješ...

V Je to hrozný.

K Podívej, teď jsi se dovolal na LB a já jsem připravena tě vyslechnout, nemáš se čeho bát, můžeš povídat...

Volající je ujištěn, že může mluvit o svém problému.

Pokud je v ideálním případě hovor plynulý, může vypadat takto:

K: Linka bezpečí, dobrý den.

- V: *Dobrý den, mě doma mlátěj...*
- K: *Aha...To je dobře, že voláš, můžeš mi o tom něco říct víc?*
- V: *No máma mě poslední dobou bije...*
- K: *Chtěl by sis o tom popovídat?*
- V: *Ano.*
- K: *Tak počkej chvíli, teď jsi se dovolal na centrálu, přepojím tě na kolegyni, s kterou to můžeš probrat.*
- V: *Jo...*

V tomto případě řekl klient svůj požadavek, zakázku ihned. Mohl být přepojen. Přidatná věta *Můžeš mi o tom víc říct?* bývá dodávána z důvodů, že se často může i v rámci závažného hovoru jednat o legraci. Volající, který nemá problém zcela zažitý, se může již nechat konzultantovým vážným přístupem vyvést z míry a začít se hned smát. V tu chvíli ho switchař může konfrontovat se smíchem, vysvětlit účel LB a s volajícím se rozloučit.

Stanovení zakázky neboli stanovení tématu hovoru

Vedle základní sekvence a hlavního tématu se může objevit řada jiných témat postranních (odbočky od hlavní linie rozhovoru). Dále si všímáme mechanismů opouštění tématu, návratu k tématu předchozímu a vyhýbání se určitému tématu.

3.4.2 Společné řešení problému neboli středová fáze hovoru

Konzultant v této fázi vyhodnocuje informace získané od účastníka rozhovoru společně s klientem, provádí kognitivní operace – usuzuje – užívá dedukce, indukce.

Patří sem neustálé opakování řečeného, parafrázování, kterým se více méně řeší obava, že v rámci telefonického rozhovoru způsobíme nedorozumění.

Konzultant by měl zrcadlit stav klienta tím, že po něm opakuje řečené, aby měl šanci si uvědomit, v jaké situaci se klient nachází, jako by vytvářel ozvěnu. V některých situacích to pomáhá volajícímu se „rozmluvit“ – např. pokud klient zavolá a má tendenci mlčet. Blíže se k těmto strategiím vyjadřuji v mluvních aktech (viz kap. 3.5).

3.4.3 Ukončení

Závěrečná fáze se skládá často z několikanásobné výměny replik: klient děkuje (*děkuju moc, fakt ste mi pomohla*) a konzultant reaguje: *držim palce, ať ti to dobře dopadne, není zač a*

oba účastníci se loučí (*na shledanou, nashle, měj se hezky*). Na konci některých závažnějších hovorů konzultant nabízí opětovné volání *kdybys ještě něco potřeboval, zavolej*.

Na úplný závěr je možné pronést slova podpory, ocenění aj.: *Jsi moc šikovná a přeji ti, ať to dobře dopadne*.

V závěru hovoru je třeba, aby se konzultant ujistil, zda pocit z ukončeného hovoru nemá pouze on, ale i volající. Otázkou vylučuje možnost, že by se klient chtěl bavit ještě o dalších problémech: *Stačilo ti to takhle ten rozhovor?*

Obvykle sám klient dává najevo, že hovor může skončit. Někdy bývá ukončení pro konzultanta obtížné. Konzultant musí taky při hovoru počítat s tím, že se telefonické spojení může přerušit, což může vyvolávat v konzultantovi nepříjemné pocity.

Další repliky konzultantů jsou uvedeny v kapitole V.

3.5 Mluvní akty, záměr a perlokuce

V rámci této kapitoly budu definovat:

- vlastnosti výpovědi
- komunikační funkce (zaměřím se na ty, které se v průběhu dialogů LB realizují)
- strategie TKI z jazykového hlediska
- přímá a nepřímá vyjádření
- subjektivně modální a emocionální postoje mluvčího

3.5.1 Vlastnosti výpovědi

K podstatným znakům patří to, že mají zpravidla nějaký věcný (propoziční) obsah, vyznačují se vždy nějakou komunikační funkcí (KF), to znamená, že jsou míněny vůči adresátovi jako oznámení, otázka, výzva, návrh, varování, výstraha, nabídka, omluva, doporučení, dovolení, odmítnutí apod.

Mluvní akty se uskutečňují v každém dialogu, záleží na dialogických cílech, záměru jednotlivých mluvčích. Dialogy LB nabízejí značnou členitost, ale velmi častými dvojicemi replik bývají: nabídka, návrh a odmítnutí nebo přijetí, nebo pouze otázka a odpověď.

V rámci komunikace na LB se realizují především tři ze čtyř hlavních funkcí komunikování (Z. Vybíral, 2000, s. 23):

1. informovat, instruovat – navést, dát recept

2. přesvědčit – aby adresát pozměnil názor
3. ovlivnit

Dá se tedy říci, že veškeré repliky jsou pronášeny se záměrem provést „krizovou“ intervenci, provázet někoho při zvažování a řešení určitého problému.

3.5.2 Komunikační třídy a mluvní akty

V průběhu jednotlivých fází na LB se uplatňují výpovědi zastupující tyto komunikační funkce (dle M. Grepla – P. Karlíka, 1989 a Karlíka, P. a kol., 2001).

1. Asertivní: komunikačním záměrem je akceptovat mínění mluvčího a účelem je něco oznámit, sdělit. Patří mezi ně:

- oznámení: *LB*,
- reflektování/zrcadlení (viz strategie TKI, kap. 3.5.3), postihují určitý stav věcí, jak na nás působí stav volajícího,
- parafrázování – pozměnění řečeného tak, jak mu porozuměl druhý komunikační partner, pronášené za účelem, zda tomu správně porozuměl, indirektně vlastně otázka – očekává se reakce.

Výpovědi v rámci asertivních promluv na LB můžeme rozlišit na „*konstatační*“ – mají oznamovací funkci (Linka bezpečí). (M. Grepl, P. Karlík. 1986, s. 51) Ty bývají doplňovány postojovými predikátory, kterými zaujímáme v komunikaci určitý subjektivní postoj nebo něco hodnotíme: *Cítím, že..., Přemýšlím o tom, že...; Mám pocit, že...; Tak se mi zdá...* (M. Grepl, P. Karlík. 1986, s. 83)

2. Expresivní: mluvčí chce dát adresátovi najevo kladné nebo záporné stanovisko k jeho přítomnému nebo minulému jednání nebo stavu.

- pozdrav: *dobrý den*,
- pochvala, uznání: *musíš být hodně silná, že to vydržíš.*

3. Interogativní: mluvčí chce získat nějakou novou informaci, lépe je pokládat tzv. otevřené otázky, na které není možné odpovídat pouze „ano“ nebo „ne“.

- otázka doplňovací: *Co potřebuješ od LB?*

4. Komisivní: mluvčí se zavazuje vykonat to, co je obsahem jeho výpovědi

- nabídka: *Já ti můžu nabídnout, že tě přepojím na kolegu, se kterým to probereš.*

5. Direktivní: mluvčí žádá, aby adresát vykonal to, co mluvčí říká

- žádost: *Já bych tě poprosila, aby sis našel nějakou jinou zábavu, než volat na LB.*

- návrhy: Jsou kladeny, aby podněcovaly fantazii klienta, aby ho motivovaly k nějaké akci, povzbudily: *a jestli ty se ptáš co po mě chtěj↑ jestli by to třeba ▪ neměla bejt spíš otázka na ně↓O*

- instrukce, rada, doporučení: *Tak zavolej na policii.*

6. Permisivní - jejím komunikačním záměrem je odstranit (nebo stvrdit) překážky, které brání tomu, co si adresát přeje. Tyto výpovědi jsou produkty mluvních aktů reaktivních. Je presuponován něčí názor, tvrzení, stav apod.:

- dovolení: *Klidně můžeš plakat.*

- souhlas: *Můžeš mít takový názor.*

- ohrazení, odmítnutí: *My tady na soukromé otázky neodpovídáme.*

3.5.3 Strategie TKI

Dá se říci, že strategie pomáhající vést plynulý rozhovor spadají především do asertivní třídy. Patří sem:

▪ REFLEKTOVÁNÍ/ZRCADLENÍ

Konzultant by měl zrcadlit klientův stav tím, že po něm opakuje řečené, aby měl volající šanci uvědomit si, v jaké situaci se nachází. Vypadá to, jako by vytvářel jakousi ozvenu. V některých situacích tato strategie pomáhá volajícímu „rozmluvit se“, například pokud klient zavolá a má tendenci mlčet.

V *Já...*

K *Já...*

V *Já nevím...*

K *Já nevím... (opakuje)*

V *Já nevím, mě je hnusně...*

K *Řikáš, že ti je hnusně...“(D. Vodáčková, 2002, s. 95)*

Konzultant postihuje, jak na něj působí stav volajícího:

Aha ▪ aha nevím↓ tak se mi zdá jako kdybych slyšela takový trošku naštvání↑ od tebe↓▪
(Kap.IV, rozhovor č.3)

▪ REKAPITULACE

Vlastními slovy vyjádříme klientovy základní myšlenky a fakta. (D.Vodáčková, 2002, s. 99)

▪ PARAFRÁZOVÁNÍ

Při parafrázování zapojujeme více vlastních myšlenek, abychom převyprávěli obsah a posunuli ho do jiného světla. Výrok volajícího konzultant přeformuluje a pronáší za účelem zjistit, zda řečenému správně porozuměl, očekává reakci klienta: *Takže jestli tomu dobře rozumím↑ tak ▪ vlastně ty konflikty mezi tebou a tvojí mámou↑ vznikaj mezi tím↑ ty máš pocit↑ že je všechno v pohodě ↑ že zvládáš↑ a tvoje máma má pocit že to tak není↑*

▪ EMPATIE

Dalším ozdravným prvkem je empatie (vcítění se, porozumění) jedná se o druh pocitu, který si konzultant přivodí během hovoru, o techniku aktivního naslouchání, při které může docházet k ventilaci klientových emocí a aktivnímu provázení jeho výpovědi. Dáváme tak klientovi najevo svůj zájem.

Kotvení: zpevňující a stabilizující prostředek, slůvka *hmm, aha* (zvukový ekvivalent přikyvování). Záměrem je provázení, akceptování, přijetí a pochopení, které může být dáno nejen tím, že je klient vyslechnut, ale může být i vyřčeno: *tak to chápu, to rozumím, ...*

Zhodnocující formulace: dává najevo, že klientovo sdělení je podstatné, má svou váhu: *To je dobře, že jsi zavolał.*

▪ STRATEGIE OTÁZEK A NÁVRHŮ

Další důležitou kapitolu TKI tvoří kladení otázek (interrogativní funkce) a návrhů, pobídek (direktivní). Je velmi podstatné vyvážit tyto funkce s výše zmíněnou akceptující funkcí asertivní. Odráží se v ní totiž míra direktivity při vedení hovorů a přebírání zodpovědnosti za klienta. Jak jsem již zmínila, klient sám vlastní nejlepší klíče k řešení problémů; univerzální rady, které by „seděly každému na tělo“, neexistují, proto se direktivní třída v hovorech realizuje jen zřídka, a ještě k tomu nepřímě.

Taková rada může být z hlediska časového odstupu brána jako rychlé, ale neúčelné, příliš univerzální řešení a málokdy odpovídá přesně požadavku volajícího. Přesto většina volajících ve své zakázce zmiňují, že chtějí poradit. Naopak vyptáváním, provázením v hovoru dáme spíše prostor volajícímu, aby si na řešení přišel sám a mohl ventilovat své pocity. Pokud se k řešení na LB nedoberou během jednoho hovoru, konzultant nabídne volajícímu opětovné volání nebo doporučení, kam se může obrátit jinam (psycholog, sociální pracovníce, krizové centrum).

▪ TYPY OTÁZEK

Grepl a Karlík rozlišují tyto druhy výpovědí s komunikativní funkcí **otázky**:

1. Otázky **zjišťovací**, které vyvolají u adresáta reakci *ano – ne*

Je zajímavé, že v rámci LB se zjišťovací otázky používají co nejméně. V „hantýrce“ pracovníků LB se označují za uzavřené otázky, které hovor neposouvají dál a neumožňují vytvářet vztah mezi klientem a konzultantem. Navíc kladou daleko větší aktivitu na konzultanta. Tyto otázky se pokládají v problematickém stavu klienta (klient je pod vlivem drog – je třeba zajistit příjezd sanitky), kdy direktivní roli v rozhovoru přebírá konzultant.

2. Pro potřeby TKI se hodí více **otázky otevřené** neboli **otázky doplňovací**, kterými tazatel žádá konkretizaci objektu, okolnosti atd. Jsou vhodné proto, že přivádějí klienta ke spolupráci – klient sám ozřejmuje situaci, kvůli které volá.

3. otázky **deliberativní**, typické pro stav rozvažování, rozhodování. V rámci otázek zjišťovacích bývá např. VFo (větná forma) [Že + kondicionál + klesavá polokadence],
Myslíš, že by to udělal?

Dále uvádím třídění otázek dle D. Vodáčkové. (D. Vodáčková, 2002, s. 105n)

Nejčastěji užívané otázky jsou tzv. **lineární**. Jsou kladeny se záměrem zpřehlednit hovor.

Tab. 1: Lineární otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Kdo je to? Co dělá?	Dotazy na výklad problému	Orientační	
Kdy? Jak?	Dotazy na definici problému	Vypátrat	Potvrzující daný stav
Co se stalo?	Dotazy na popis dění	Zjistit	Hodnotící účinek, změna pohledu

Za součást této skupiny otázek považuji i otázky zjišťující emocionálně hodnotící postoje klienta, které jsou velmi důležité pro abreakci emocí, uvolnění:

Co ti vadí?; Kvůli čemu si smutná?; Jak se cítíš?; Jak ti je?

Tab. 2. Strategické otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
A trápí tě to?	Vedení otázkami	Ovlivnit	Omezení klienta
Co kdybys jí to řekla?		Navést	Navádění klienta
A co když je jí to líto?	Konfrontační otázky	Podsunout	Vzbuzuje aktivitu

Tyto otázky nabízejí volajícímu jiný úhel pohledu na jeho problém a aktivizují ho.

Ustálený indikátor návrhu nebo nabídky: [Co + a + kondicionál přítomný nebo obměna s infinitivem+ stoupavě klesavá kadence]: *A co teda zkusit s tou mamkou znovu o tom o všem promluvit* (kap. IV, rozhovor č. 1). Úskalím nadbytečného užívání tohoto modelu návrhu je dávání rad typu „a neby...“ – *A nebylo by lepší...; a což takhle...*, které konzultanta vyčerpává z hlediska jeho inspirace, nápadů, a mohou se u něj dostavit pocity bezradnosti a trapnosti z „nezvládnutého“ hovoru. (D.Vodáčková, 2002, s. 158)

Lépe se bavit s klientem nad dosavadními způsoby řešení, z jejich vlastních úvah, hypotéz – znají svou situaci lépe, proto se také pracuje s imaginací volajícího:
Kdyby sis mohl něco přát, co by to bylo?

Tab. 3. Cirkulární otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Kdo jiný se ještě bojí?	Dotazy na projevy chování	Explorovat	Uvolňující pro klienty
Co dělají rodiče, když...	Dotazy na rozdíly	Ozřejmit	Akceptující pro tazatele
A z jakého důvodu nechce mamka, abys tam chodila?	Dotazy na souvislosti, kontext		Rozšiřuje pohled a porozumění

V rámci rozhovoru č. 1 v kap. IV konzultantka ne zvolila otázku *Proč by ti to nedovolila*. Vychází z předpokladu, který vyslovila klientka v předchozích replikách. V nich zdůrazňuje, proč zrovna myslí, že by jí matka koncert nedovolila, a tak konzultantka vztahuje otázku více ke klientce, jejímu dojmu: *A proč myslíš, že by ti to neuvěřila?*

Tab. 4 Reflexivní otázky

Příklad	Obsah	Záměr	Účinek
Co bys dělala, kdyby	Dotazy na možnou budoucnost	Usnadnit změnu	Konstruktivní vliv na klienty
Co kdyby se to náhle vyplnilo?	Dotazy z pozice pozorovatele		Tvořivý vliv na terapeuta. Může zmást (neobvyklý způsob myšlení)

V této fázi hovoru se mohou také objevit odkazy na budoucnost, je vhodné probrat možnosti. *r. lo?*

Další typy otázek jsou k dispozici v příloze č. 2. *2* Získaný materiál dokazuje jednoznačný výskyt otevřených dotazů.

3.5.4 Přímost a nepřímost vyjádření

Pro dodržení kooperačního principu a plynulého hovoru a pro eliminaci klientova pocitu, že je „vyslýchán“ se používá velké množství nepřímých replik.

V průběhu hovoru zazní různé typy replik, jejichž druhy jsem již výše rozčlenila podle záměrů mluvčího. Jak jsme se již mohli přesvědčit, cílem TKI není pouhé kladení informativních dotazů, které by posléze umožnily stanovení „diagnózy“ situace volajícího a postup řešení. Tímto způsobem by klient zůstal více méně pasivní, neaktivní na procesu řešení problému, jako tomu může být například v případě výslechu na policejní stanici. Takový postup by spíše osvětloval situaci pouze konzultantovi LB. Součástí TKI jsou různé strategie konzultanta, spočívající v nepřímosti vyjádření, které mají za úkol aktivizovat klienta a navést ho na pro něj nejpříhodnější způsob řešení a které slouží jako základ zdvořilostních strategií.

Za ~~direktivní~~ **KF** se označují taková vyjádření, ve které se výpovědní forma a komunikační funkce shoduje. Jsou to v podstatě struktury dané konvencí. (M. Grepl, P. Karlik. 1986, s. 41)

~~Direktivní~~ **vyjádření otázky:**

Co mluvčí neví, je v otázce samé zastoupeno tázacím slovem [tázací slovo + indikativ (všech časů) nebo kondicionál (přítomný nebo minulý) + stoupavě klesavá kadence nebo jen stoupavá]. (M. Grepl, P. Karlík. 1986, s. 61)

Na LB bývá často tento typ otázky realizován **indirektně** jako zdvořilá žádost: *A můžeš mi říct, co se děje?*

Vnímán je i rozdíl mezi: *Řekni mi; Mohla bys mi říct; Můžeš mi říct*. V prvním případě by mohlo užití rozkazovacího způsobu navozovat nátlakovou atmosféru z prostředí výlechů, ovšem se správně položenou intonací v hlase – zpěvnou – stoupavě klesající zní imperativní formule jako důvěrná replika, nabádá klienta ke svěření něčeho tíživého, závažného a může symbolizovat zájem, zvědavost konzultanta.

Nepřímo kladené otázky mohou vypadat i takto: *Asi víš, kdo tam byl...* nebo výpovědi s postojovými predikáty, v nichž jsou specifikovány postoje mluvčího: *Nevím (nejsem si jist), jestli od nás něco potřebuješ* s klesavou kadencí, ale jsou míněny jako otázky.

3.5.5 Subjektivně modální a emocionální postoje mluvčího

Postoj, modalita, jistota v hovoru.

Velmi zajímavým typem replik jsou ty, které vyjadřují nějaký postoj, názor. V rámci i tak závažných dialogů, jakými jsou dialogy na LB, se udržuje jakási neutralita, pracovník LB se snaží nedefinovat problém, se kterým klient na LB volá, ale snaží se mu ukázat subjektivitu pohledu konzultanta, jeho „rad“, pocitů. Na základě tak úzce časově vymezeného rozhovoru, navíc jediného zdroje informací (sluchu) si konzultant netroufá kvantifikovat velikost problému, jen naznačuje.

Navíc tato neutralita a odstup vlastně chrání konzultanta, aby neřekl nic, co není pravda. Zabraňuje tedy, aby nedošlo k porušení maximy kvality – „říkej vždy jen to, co je pravda“, a tím vlastně ke konfliktu.

Pokud se konzultant ve svém mínění splete, má volající daleko lepší šanci se ohradit, snadněji říct ne na repliku *připadá mi, že jsi smutný* než na *jsi smutný*.

Chráníme tak i klienta – neříkáme mu drsnou realitu, kterou klient ve svých výpovědích může pronášet zkresleně pod vlivem emocí, spíše vrací klientovi tuto realitu v otázkách (zda to tedy tak vlastně opravdu je, jak to na něj celé působí) a v rámci takového hovoru se může ukázat, že klient problém příliš „nafoukl“.

Jedna má kolegyně to velice trefně vystihuje teorií „o zamlženém mraku“. Klient k nám zavolá s určitým problémem – představme si ho jako mrak, ovšem my (ani klient) nevíme, jak

velký ten mrak je, protože je ještě k tomu zamlžen jinými okolnostmi, emocemi, domněnkami. My pomáháme klientovi mlhu odstranit, aby šhlédl opravdovou šíři problému, který nemusí být nakonec tak rozsáhlý a který má svá východiska.

Pokud konzultant nechce hodnotit, může svůj postoj říci klientovi i přímo: *víš↑ těžko asi říct↓ kde úplně je ta pravda↓ každé z vás máte teďka na to jiný názor↓ ty i tvoje máma↓ já tady těžko můžu hodnotit↓ kde je úplná pravda, jo: ↑ já ▯; víš, já už jsem ti říkala, že já to nechci hodnotit*

V rámci svých replik konzultant více méně neustále pronáší hodnotící soudy – *zdá se mi, že... připadáš mi, že..., já slyším, že..., takže jestli tomu dobře rozumím, tak*, kterými vyjadřuje závažnost problému. Tvarem sloves v první osobě a dativními tvary zájmen klientovi signalizuje, že se jedná o jeho názor (zdůraznění subjektivity), vidění, že se jedná o jednu možnost z mnohých jiných.

Především u klientů, kteří se dovolávají ve stavu rozhořčení, se můžou objevit i postoje emocionálně hodnotící. K vyjádření rozhořčení nám mimo jiné slouží výrazy typu *je hrozně, je hrůza* (viz rozhovor č. 1). (M. Grepl – P. Karlík, 1986, s. 97). U konzultantů se mohou vyskytnout při vyjadřování postojů preferenčních *Ráda bych, abychom mluvili o tom, co ty bys ráda* (viz rozhovor č. 2), pronášených v rámci komunikační funkce direktivní (ve smyslu pro dobro klienta).

Ve smyslové struktuře těchto výpovědí je obsažen subjektivní postoj a vztah mluvčího k výpovědi pomocí tzv. postojových predikátorů jistotní modalit (M. Grepl, P. Karlík, 1989, s. 84): *zdá se mi, připadá mi, mám pocit, působí to na mě...* Tyto predikátory uvozují vedlejší větu, nejčastěji spojovacím výrazem *že*.

V analyzovaných výpovědích se nejčastěji setkáváme s **nízkým stupněm přesvědčení**. Výpovědi *Je možné... (ale) je (také) možné...,nevím*, doprovázené „modálními částicemi“ (P. Karlík a kol., 1995, s. 359): *možná, asi ↗ asi spíš mámu děsí z čeho si šťastná↓ kdyby si byla šťastná z toho↓ že se ti líbil ten koncert sám o sobě↑ nebo že si šťastná↑ že si strávila hezky příjemný večer se svými kamarády↑ bez té trávy↑ tak možná by. máma byla spokojenější↑ Opravdu nevím...* (viz kap. IV, rozhovor č. 1)

O nejistotě mluvčího o platnosti propozice může svědčit také formulace uvozená výrazy *co když...* se stoupavě klesavou kadencí.

Uplatňuje se i zdvořilostní princip: *a můžeš mi teda něco o tom říct*.

Můžeme zde ¹ uvažovat, čím je způsoben tak obrovský výskyt výplňkových „relativizujících“ slov typu *jako, prostě, víš co, že*. Komunikace na LB je směřována tak, aby byla podpůrná, ale aby odpovědnost (kompetence k řešení) zůstávala na klientovi. Hlavním

důvodem je i ochrana konzultanta před „vyhořením“, před přílišnou citovou, emocionální investicí, pro možnost částečné distance od hovoru. Dalším důležitým důvodem je nepronášet závazné myšlenky, rozhodnutí. Repliky v rámci hovoru mají odrážet, jak klient přemýšlí, co říká, mají nepřímo nabádat, aktivizovat, konfrontovat a nutit klienta, aby o svých záležitostech přemýšlel a pokud možno sám na řešení přišel. Samozřejmě to není za každé situace udržitelné a některé hovory – například naprosto zmateného volajícího, který je ve stresu, vyžadují opravdu více direktivní přístup.

3.6. Kooperační a zdvořilostní princip

Stejně jako v řadě jiných komunikačních situací je pro vytváření plynulého dorozumívání účastníků hovorů LB důležitá kooperace – H. P. Grice (O. Müllerová, J. Hoffmannová, 1994, s.37) a zdvořilost – G. Leech (S. Machová, M. Švehlová, 1996, s.152n), která v některých případech může přecházet až **do rutinních projevů**. V protikladu s rutinou stojí autenticita, která v sobě zahrnuje i otevřenost. Obě tyto kompetence pracovníkovi LB napomáhají ozdravné funkci hovoru a jeho smysluplnému plynutí.

K porušování kooperačních a zdvořilostních pravidel dochází velmi často v emocionálních a konfliktních situacích. Mám na mysli nerespektování výpovědi partnera a tendence skákat mluvčímu do řeči. Vzhledem k tomu, že volajícími na LB jsou děti a teenagery, dá se předpokládat, že tyto kooperační principy nebudou mít někteří z nich plně zažitě. Na některých hovorech se ale ukazuje, že pokud má volající skutečně zájem o vyřešení situace, kooperace probíhá bez problému. Naopak u volajících s psychickými problémy, manipulantními a agresivními tendencemi, dochází k porušování těchto maxim téměř pokazdě. (viz kap. IV, rozhovor č.1)

H. P. Grice nabízí k udržení kooperace v komunikaci 4 konverzační maximy. (O. Müllerová, J. Hoffmannová, 1994, s. 37) Zvláště pro TKI, při které by měl jeden hovor vyřešit danou problémovou situaci, jsou tato pravidla velmi užitečná. Tato pravidla rovněž udržují jistou kohezi a strukturu rozhovoru, která je pro smysluplné vedení dialogu nezbytná.

1. **Maxima kvantity:** „neříkej více, než je nezbytné v dané fázi hovoru“. Zabrání se tak zmatenosti hovoru a zahlcení volajícího.
2. **Maxima kvality:** „neříkej nic, pro co nemáš dostatečné důkazy“ – poznatkem z této maximy by se dalo zdůvodnit, proč konzultanti na LB nemají tendenci striktně soudit

volajícího, jeho situaci a veškeré výpovědi sdělují spíše jako domněnky: *Jestli tomu dobře rozumím...*

3. **Maxima relevance:** „řekni to, co je v daném momentě dialogu vhodné, důležité – neodbíhej od tématu, nevracej se k němu, „nenud“ posluchače“. V průběhu rozhovoru č. 2 (viz kap. IV) jsme svědky, že klientka není schopna udat hlavní důvod, proč zavolala (odbíhá k jiným tématům – kamarádce, učitelce...)
4. **Maxima způsobu:** „vyjadřuj se jasně, srozumitelně, přesně a jednoznačně“. Může být porušována jak klienty (požívají nejednoznačné výrazy *blbý, divný...*, netypický slang), tak konzultanty (užívají dlouhá souvětí, cizí slova).

V návaznosti na tento princip stanovil G. Leech (S. Machová – M. Švehlová, 1996, s.152n) další zásady pro nekonfliktní komunikaci – **principy zdvořilosti**. Tato pravidla více méně praktikují především konzultanti, to, jestli principu zdvořilosti užijí i klienti, záleží opravdu jen na jejich dobrém vychování.

1. **Maxima taktu a šlechtnosti:** „minimalizuj nároky vůči komunikačním partnerům a maximalizuje pro ně výhody“. Této strategie se využívá např. v replice: *Co pro tebe můžeme udělat?; Řekni to jak to cítíš* (konzultant nabízí volajícímu „prostor“ pro projevení emocí).
2. **Maxima ocenění a skromnosti:** v hovoru se snažíme maximalizovat přednosti volajícího, ocenit, že volá, že zvládá statečně svou problematickou situaci: *To musí být těžký, dost tě obdivuju, že to zvládáš!* Konzultant neustále vyjadřuje respekt a pochopení pro situaci, ve které se volající nachází. Konzultant je odborníkem na řadu situací, na druhou stranu tuto „odbornost“ za žádných situací v rozhovorech nedává najevo, naopak je vstřícný, tolerantní, jedná s porozuměním, bez jakékoli persuaive.
3. **Maxima souhlasu:** „Minimalizuj nesouhlas, maximalizuj souhlas s komunikačním partnerem“. Příklad: Klientka vyžaduje v rozhovoru č. 1 (viz kap. IV) v podstatě souhlas s tím, že kouření marihuany nezpůsobuje závislost. Konzultantka tento názor striktně neodmítla, argumenty však sdělovala, že k této problematice má jiný názor. *V já sem to i tudle i někde četla↑ někde na internetu jako byl článek↑ že v podstatě marjánka je*

jako vo hodně zdravější než to: než ty cigára↓ takže to mám jako podložený↑ vědecky↓
v podstatě

K hmm jo

V takže tohle mě nějak jako netrápí↓

K víš já nevim↓ co to bylo za článek↑ ono určitě těch článků o marihuaně a o jejich účincích bylo opravdu hodně a ty názory jsou docela různé↓ každý má na tohle úplně jiný názor↓ já si myslím↓ že droga je jako droga↓ ty říkáš že je to lepší než si dát alkohol↓

4. Maxima účasti: „maximalizuj účast“ – empatii vůči partnerovi.

Především ze strany volajících bývají porušovány tyto maximy:

- **maxima kvantity** mlčením, nebo naopak skákáním do řeči a podáváním přehlucujících informací. (Tuto maximu porušuje např. „zahlcující klient“, který neodděluje stěžejní téma od vedlejších.)
- **kvalita** projevu zase matením (kdy mluvčí předpokládá, že konzultant z řečeného pochopí téma hovoru – např.: *naši včera dělali „to“, víte, co?...*) nebo chaotickými, nesrozumitelnými výpověďmi.

Jak literatura (S. Machová – M. Švehlová, 1996, s.153) uvádí, všechna tato porušování vedou k manipulativní až ke konfliktní komunikaci. V následujících hovorech odkazují na případy manipulujících volajících a v závěru práce (viz kap. 6.3) shrnují materiál o manipulaci.

▪ STYLISTICKÁ CHARAKTERISTIKA

3.7 Výrazové prostředky mluveného projevu

3.7.1 Fonetická rovina

V rámci fonetické analýzy si všímáme

- tempa řeči, síly hlasu, intonace, přízvuku, délky pauz, zřetelnosti, plynulosti, výslovnosti obecné či spisovné, zda není hyperkorektní, nebo naopak infantilní (řeč na hranici „patlání“), pláče, výkřiků, smíchu a jiných zvuků, i různých šumů, nádechů,

důrazů, přídechů, které můžou signalizovat intenzitu problému, vztah k diskutovanému objektu.

- realizace samohlásek v mluveném projevu. Typickým projevem mluveného projevu je změna jejich kvantity (krácení či dloužení) i kvality.
- zda se v souvislosti s nedbalou výslovností mění kvalita jednotlivých souhlásek nebo nedochází k jejich realizaci.
- zda se pro ulehčení výslovnosti používá protetické v.

3.7.2 Morfologická rovina

I v rovině morfologické sledujeme, zda se projevují typické rysy obecné češtiny.

substantiva

- 1) v inst. pl. všech rodů substantiv se objevuje koncovka –ema, ama
- 2) u maskulin neživotných v lok. pl. se vedle koncovky –ích vyskytuje koncovka –ách
- 3) někdy se slova neživotná skloňují jako životná

adjektiva, pronomina

- užívají se nekodifikované tvary vzniklé změnou *y* na *ej*, typ *mladej* – jde o morfologizované jevy hláskoslovné – užívají se v oblasti běžně dorozumívací a uplatňují se v koncovkách adjektiv i v kmenu slova (M. Čechová a kol., 2003, s. 110)

verba

- všímáme si slovesných tvarů

3.7.3 Lexikální rovina

Ne
↓
lexikální rovině si všímáme především **stylistického rozvrstvení** – všímáme si běžných, stylisticky neutrálních výrazů, charakteristických pro mluvený projev, ale i knižních nebo s nádechem knižním, případných odborných termínů, cizích slov a slangových výrazů teenagerů i pracovníků LB.

3.7.4 Syntaktická rovina

Mluvený projev je charakterizován **volnější syntaktickou výstavbou**, která není považována oproti psaným projevům za chybu. Zvláště ve stavu emocionálního vzrušení bývají myšlenkové operace značně roztěkané a zkratkovité, což se projeví i v syntaxi projevu. Všímáme si tedy, zda se ve větě vyskytují motivované a nemotivované zvláštnosti

syntaktických konstrukcí (elipsa, vsuvka, kompletace atd.) nebo nemotivované porušování slovesné vazby (anakolut, apoziopse aj.).

EMPIRICKÁ ČÁST - JAZYKOVÁ ANALÝZA NAHRÁVEK

4.1 Metoda analýzy nahrávek

Jako materiál své disertační práce jsem zvolila jazykovou analýzu autentického materiálu. Analyzovala jsem ho v rámci svého výcviku konzultantka LB.

4.1.1 Okolnosti vzniku nahrávek

Průběh rozhovoru se Nona se nemí nahrávat, jejich dokumentace by vyžadovala značné úsilí, a to by porušovala její křivočerné interview. K výzkumu jsem tedy využila nahrávek, které jsem získala v rámci svého výcviku konzultantka LB. Ten má za úkol dělat komentované nahrávky pro LB a pomáhá jim v odstraňování některých jejich vad. Je to práce, která se může v běžném životě objevit. Celkově rozhovory klientů a výcviků jsou se LB klienti manipulativní a spíše s obtížnou úlohou (často, sčívajícími) řešením. Vzhledem k tomu, že jsem zúčastněna v průběhu základních technik TKI. Průběh se odvíjí od toho, jak se klienti chovají v rámci svého rozhovoru, ale zároveň se pokouší se dostat k určitým bodům. Mezi základní dovednosti patří například určení určité analýzy při hovoru z výše zmíněných zdrojů. V tomto materiálu se jedná o výcvikové nahrávky, které jsem získala v rámci svého výcviku konzultantka LB a které jsem použila v rámci svého výcviku. Průběh se odvíjí od toho, jak se klienti chovají v rámci svého rozhovoru, ale zároveň se pokouší se dostat k určitým bodům. Mezi základní dovednosti patří například určení určité analýzy při hovoru z výše zmíněných zdrojů. V tomto materiálu se jedná o výcvikové nahrávky, které jsem získala v rámci svého výcviku konzultantka LB a které jsem použila v rámci svého výcviku.

Průběh pohovoru s klientem zůstává jeden z konzultantka LB tak, aby umožnil kolegům provádět se některými technikami TKI v rámci svého výcviku.

4.1.2 Analýza jazykového projevu

Velkou inspirací pro některé z analýz hovoru LB byl kniha J. Hoffmanové a kolektiv (1997), podle ní jsem získala své poznatky. *Karel Hlavka*

V tomto materiálu jsem se zaměřila na tyto aspekty:
1) - vzhledem k psychologické části poznámek, které jsem získala v rámci svého výcviku konzultantka LB, jsem se zaměřila na otváření dialogu, například se zaměřením na...

IV. EMPIRICKÁ ČÁST I – JAZYKOVÁ ANALÝZA NAHRÁVEK

4.1 Metoda analýzy nahrávek

Jako metodu své diplomové práce jsem zvolila jazykovou analýzu autentického materiálu. Analyzovala jsem hovory určené k výcviku konzultantů LB.

4.1.1 Okolnosti vzniku nahrávky

Originální rozhovory s dětmi se nesmí nahrávat, jejich dokumentace by vyžadovala souhlas volaného, a to by narušovalo průběh krizové intervence. K výzkumu jsem tedy využila nahrávek, které vznikly v rámci tréninkového plánu osobního rozvoje na LB. Ten měl za úkol zlepšit komunikační dovednosti pracovníků LB a pomáhat jim v odstranění některých jejich nejistot ze situací, které se mohou v hovorech objevit. Celkově nejobávanějšími klienty a volajícími jsou na LB klienti manipulativní a volající s obtížnými tématy (šikana, sebevražedné tendence aj.). Výcvik se dále zaměřoval na ustálení a procvičení základních technik TKI. Pracovníci si ve svém plánu určili, které nedostatky chtějí ve svém projevu odstranit, tato *zakázka* se pak ve cvičných hovorech objevila. Mezi žádané dovednosti patří například umění udržet strukturu při hovoru s více tématy, zůstat v hovoru autentický, nedržet se klíše, vyjadřovat své vlastní potřeby a hranice (nenechat se zatlačit někam, kam konzultant nechce).

Problém potenciálního volajícího zastával jeden z konzultantů LB tak, aby umožnil kolegovi procvičit si některý z obtížných typů hovorů nebo technik TKI.

4.1.2 Analýza jazykového projevu

Velkou inspirací pro uskutečnění analýz hovorů LB mi byla kniha J. Hoffmanové a kolektivu (1992), podle ní jsem také s dialogy dále pracovala. *Howe dle?*

V hovorech jsem sledovala tyto aspekty:

- 1) vedle **sociálně-psychologických** a pragmatických aspektů, osobnosti účastníků, jejich komunikačních předpokladů (kompetencí) i vliv jejich role na utváření dialogu, například na dominanci při hovoru.

- 2) **tematickou organizaci projevu**, jeho členění a otázky, kterými se ujasňuje důvod volání (téma, zakázka). Témat se může v rámci hovoru vyvinout i více. Důležité je utvořit si v nich určitý rámeček, strukturu (které téma je nejdůležitější z pohledu klienta).
- 3) **kompetence** – utváření některých replik souvisí zcela jistě s určitým „předpisovým“, standardizovaným vzorcem komunikace v rámci TKI, zároveň však i tento vzorec počítá s určitými odchylkami způsobenými individualitou účastníka hovoru – viz konverzační analýza a vyhodnocení dotazníků v příloze č. 2 v kap. IV.
- 4) výrazové prostředky – neverbální: **fonetické** (viz kap. 3.7). Z verbálních prostředků **morfologické, lexikální a syntaktické** – zahrnujeme sem typické jevy mluvené syntaxe, jako např. parafráze, elipsy, rektifikace, korektury, opakování, zkratkovitost, slovosled (dále viz kap. 3.7).
- 5) **spisovnost – nespisovnost** – v rámci takto vymezených poú se v mluveném projevu a konkrétně projevu na LB setkáváme ve většině případů s nespisovnou češtinou, například se užívají nekodifikované tvary – uvádím je v oblasti věnované výrazovým prostředkům morfologickým v kapitole č. V. Nespisovná čeština obecně navozuje neformálnost, uvolněnost a zároveň je znakem nepřipravenosti mluvčího. Tyto zmíněné charakteristiky nespisovné češtiny komunikačním účelům na LB plně vyhovují.

Kapitoly 4.2 – 4.5 obsahují rozbor každé nahrávky zvlášť. V závěrečné části (kapitola V) shrnu, co je pro tyto projevy z jazykového i psychologického ^{hlediska} charakteristické.

4.2 Rozhovor č. 1 a jeho analýza

(aneb) co již může být vnímáno jako lehce manipulující klient)

- V haló↓ je tam někdo↑O▪
- K linka↑ bezpečí↓ dobrý↑ den↓▪
- V dobrý↑ den↓ ▪ prosím vás já bych s váma potřebovala něco probrat↓
- K hmm↑poslouchám↓O
- V no ▪▪ mám hrozný problémy jako s matkou ▪▪
- K hmm
- V no a fakt sem z toho úplně hotová prostě↓ a vůbec nevím, co s ní mám dělat↓ protože prostě ▪ jako fakt už to přehání↑! jako ▪
- K a můžeš mi říct↓ co se děje↑O ▪

- V no vite co↓ vono už to trvá delší dobu↓ takže já už jsem z toho úplně hotová↓ ale prostě fakt mě to štve↑!
- K hmm ▪
- V no a prostě mě štve↓ že ta máma prostě není schopná se do mě vcítit↑ a prostě mě štve no↑!
- K no já slyším↓ ▪ že je toho asi opravdu hodně↓ protože už po několikáté říkáš že je to pro tebe těžký↓
- V no: to je ▪
- K a můžeš mi teda něco o tom říct↓ co je pro tebe teďka nejtěžší↑O
- V no tak jako zrovna teďka je pro mě nejtěžší to↓ že dneska je jako pátek jo ↓ ▪ a dneska prostě zase má jako koncert kapela a já už jsem tam třikrát ↑nemohla jít↓ už prostě potřetí↑!
- K hmm
- V teď jako já nevím↓ máte třeba nějakou oblíbenou kapelu↑O jako že to asi jako taky znáte↓ prostě taky slyším že jako nejste asi stará jako ženská↓ že asi prostě taky máte nějakou kapelu↑! a TEĎka ▪ prostě já tam už potřetí nemůžu jít↑!
- K hmm
- V a protože prostě jako matka prostě prudí↓ ▪
- K no a z jakého důvodu nechce abys tam chodila↑O
- V no já jako moc nevím↓ já tomu jako nerozumím↓ a ona vždycky vykládá↑ že prostě se jí nelíbí↑ že tam hulíme tu trávu↓ ale tak co: že jo↑ dyť je to dneska normálka↑ já to mám jako pod kontrolou↑ takže to je prostě v pohodě jako ▪
- K hmm
- V no jako uznejte sama jako↓ dyť vy to znáte↓ k vám tam volaj ty děcka↓ tak asi taky jako ▪
- K hmm
- V dyť to je normální↓
- K hmm
- V to asi víte↓ tak vy ste ten psycholog↓ ▪
- K hm
- V takže víte↓ že to je prostě v pohodě↓ a já si dám prostě tři čoudy↑ já to nepřeháním↑.
- K hmm
- V jo: jenže vona prostě vždycky plaší↓ a TEĎka prostě ▪ mě tam nechce mě pouštět↓ ▪

- K takže jestli tomu dobře rozumím↑ tak ..vlastně ty konflikty mezi tebou a tvojí mámou↑ vznikaj mezi tím↑ty máš pocit↑ že je všechno v pohodě ↑že zvládáš↑ a tvoje máma má pocit že to tak není↑ a že byste se tam měli chovat nějak jinak↓ nelíbí se jí ta společnost↓
- V přesně↓ ▪ teď jste to úplně vystihla↓ ▪
- K hmm
- V prostě tak jako jo: ▪ to je přesně vono↑ jo↓ ale tady ste aspoň uznala↓ že ona to fakt přepískla↓
- K hmm
- V že to prostě přehání ▪ jo: ↑O
- Nádech konzultanta, chce něco říct*
- V protože přesně já to mám pod kontrolou↓
- K hmm
- V já s tím jako problém nemám↓ JAKO už ste někdy slyšela↓ že po třech čoudech↑
- K hmm
- V jednou za tejdén↑
- K hmm
- V že prostě něco se mu jako stalo↑O si dám tři čoudy↑ a no a ona to fakt přehání↑
- K viš↑ těžko asi říct↓ kde úplně je ta pravda↓ každej z vás máte teďka na to jiný názor↓ ty i tvoje máma↓ já tady těžko můžu hodnotit↓ kde je úplná pravda, jo: ↑ já ▪
- V jo takhle aha: ↓
- K kdo z vás má tu největší pravdu↓ ▪
- V a vy si myslíte, kdo má pravdu↓O
- K viš↑ já už jsem ti říkala↓ že já to nechci hodnotit↓ kdo z vás má pravdu↓ teď tady asi jde o to↓ abyste spolu s mámou našli nějakou komunikaci↑ nějakou cestu jak byste se mohli domluvit↑ asi ▪
- K jo↑ jako že bysme ▪ jo ▪ Jasně↑ že vy byste mi teďka mohla pomoci vymyslet vlastně↑ abysme jí překecaly na ten dnešek↓ jo↑ to by bylo supr↑!
- V viš↑ já nevim↓ jestli by jí šlo překecat↓ možná, by bylo dobrý↑ kdyby sme se třeba ▪ že bychom se spolu mohli zamyslet↑ jestli je třeba možný udělat nějaký kompromis↑ třeba z tvý strany ▪
- K no a jak bych to měla jako dělat↑O

- V hmm↓ To já nevim↓ k čemu ty by si třeba byla ochotná přistoupit↓ a k čemu by byla ochotná přistoupit tvoje máma↓ já neznám tebe↑ neznám tvojí mámu↑ tak bych potřebovala pomoc z tvý strany↑
- V jo:
- K co myslíš↓ ▪ čeho by ses byla na tom koncertě ochotná třeba vzdát↑ nebo ▪ na čem ▪ - strategická otázka nabízející řešení v kompromisu
- V tak to já bych asi musela popřemejšlet↓ ▪
- K hmm
- V tsss (vzdech) ▪ no jo↓ když to je těžký↓ no tak jako rozhodně jako chci ten koncert↓ to je jako jasný↓ to je jasný ▪ no↓ tak já nevim↑ vona má problém s tou trávou↓ no tak já jako nevim↑ mě to prostě nepřipadá strašný takže jako↓ si myslím↓ že fakt je to lepší↓ než bych se tam zlíla do němoty↓ jak to prostě dělaj ostatní↓ Já takhle přijdu v pohodě↓ akorát přijdu vysmátá↓ no tak to je dobrý↑ že její dcera je šťastná↓ ▪ zas jako↑
- K asi spíš mámu děsí z čeho si šťastná↓ kdyby si byla šťastná z toho↓ že se ti líbil ten koncert sám o sobě↑ nebo že si šťastná↑ že si strávila hezky příjemný večer se svými kamarády↑ bez tý trávy↑ tak možná by máma byla spokojenější↑
- V no ale jenže víte co↓ to ona stejně mě tam jako NEPUSTÍ↑, to mi nebude věřit↑ že tam tu trávu jako nebudu↓ tak jako TAKhle zase ▪ jako↓ jak ste říkala↓ dám si tři čoudy↑ já na tom jako nejsem závislá↓ dám si místo toho cigáro↓ takže jako to jsem jako ochotná no: akorát to bude draší↓ já vytáhnu krabku ▪
- K jo a hele nemáš pocit že bys byla závislá↑ myslíš ▪ že bys to dokázala↑ poznat tu závislost↑O
- V tak já to mám jenom tam↓ když sme jako tam↓ tam prostě koluje ten joint↓ jo: a prostě tak si dám tři čoudy↓ já to ani netahám jako do tý hlavy↑ to já ani neumím↑ to prostě kluci uměj↑ tak to tam prostě stáhnou↓ jo↓ já to tam tak prostě vezmu fakt jako do kolečka↓ takže to prostě pro mě není problém↓ to je jako v pohodě jo↓O
- K hmm
- V jako to já klidně vzdám↑ mě tam de hlavně o tu kapelu ▪ jenže matka mi to stejně neuvěří↓ že jo ▪
- K hmm hmm jo↓ ▪ a proč myslíš, že by ti to neuvěřila↑O
- V no tak když už prostě to má takhle z minulosti↑ že už prostě jako věděla↑ že to takhle hulim↑ tak jak bych ji mohla dneska přesvědčit, že to hult nebudu ▪
- K a vás třeba něco napadá jako↑ vy už ste takhle měla nějakou takovou zkušenost↑O

V hmm ▪ hmm ▪ víš↑ já myslím↑ že moje zkušenosti nejsou důležitý↑ protože přece jenom každý je máme úplně jiný ▪ a důležitý je↓ jakou máš ty zkušenost se svojí mámou↑ jako důležitý je jestli si třeba důvěřujete↑ že když máma ví↓ že jí řekneš↑ že uděláš tohle a tohle↑ že to splníš↑ ▪ tak e: tohle je důležitý↑ jak e: vy vlastně vycházíte s mamkou ▪

V jo jako celkově jak vycházíme↓O

K hmm↑ jestli si věříte↑

V no já nevim↑ no.. spíš možná je to lepší s tátou jako jo↓ s tím jako prostě spíš tak jako pokecám víc↓

K hmm

V máma se bojí vo mě úplně - nesmyslně...a jako... tak jako já tak jako na druhou stranu to chápu↓ jo↓ já taky nechci↓ aby jednou moje děcka jako samozřejmě fetovaly↓

K hmm

V ale tohle prostě je jako rozdíl↓ je rozdíl tráva a pak nějakěj tvrdej fet do toho↓

K hmm

V já bych jako nešla↓

K a jakěj myslíš že v tom je rozdíl↑O

V no tak jako co může bejt z trávy↑ prostě to je jako normálka↑ vy taky si dáte doma určitě někdy sklenku vína↓ to je to samé jako když si dám dvě tři čoudy tak to jako nemůže nic udělat↓ já sem to i tudle i někde četla↑ někde na internetu jako byl cla:nek↑ že v podstatě marjánka je jako vo hodně zdravější než to: než ty cigára↓ takže to mám jako podložený↑ vědecky↓ v podstatě

K hmm jo

V takže tohle mě nějak jako netrápí↓

K víš já nevim↓ co to bylo za článek↑ ono určitě těch článků o marihuaně a o jejich účincích bylo opravdu hodně a ty názory jsou docela různý↓ každý má na tohle úplně jiný názor↓ já si myslím↓ že droga je jako droga↓ ty říkáš, že je to lepší než si dát alkohol↓ i když i ten alkohol je droga↑ i cigareta je droga↑ a marihuana je taky droga↓ a sama si říkala↑ že tý mámě rozumíš↑ že se o tebe bojí↓ že by si taky nechtěla↓ aby tvoje děti fetovaly↑ ▪ zkoušela sis někdy o tom třeba s ní takhle s mámou promluvit↑O e: o těch svých názorech↓ o jejích názorech↑O

V tak já sem jí říkala jako to moje↓ co jsem říkala vám jo↓ no ale vona prostě mě prostě tvrdí↓ že je to něco jinýho no↓ tak v tom se asi těžko shodnem že jo↓ to jako↓▪▪

K hmm no to je těžký no↓

- V jako takhle↓ jo↓ já fakt sem schopná se toho jako vzdát↑ jo↓ já prostě fakt chci ten koncert↓ prostě jo↓ já je mám jako fakt hrozně ráda↑ jo↓ ale fakt tu mamínu už jako nepřesvědčím↑ že jo↓ protože ▪
- K hmm▪ a ty si říkala↑ že s tátou je to nějak lepší↓ myslíš že ten by ti jako moh v tom pomoci↑O
- V tak jako von tu kapelu taky má rád↓ jo↓ takže já vždycky mu jako vyprávím↓ jo↓ jaký to bylo↓ jo↓ co zpívali za písničky ▪ a že maj nějakou novou ▪ jo tak on je jako rád když tam jdu ▪ tak jako jemu se taky samozřejmě nelíbí↑ že tam jakoby něco jako hulim nebo to↓ jo: ↓ ale ▪
- K hmm
- V neprudí tak jako matka ▪ mi to dycky jako vysvětlí jo↓ ▪
- K hmm
- V mi to jako vysvětlí↓ a to: jo↓ ale matka ta prostě jako vyšiluje↑ jo↓
- K jo hmm ▪ a co teda zkusit s tou mamkou znovu o tom o všem promluvit↑ ty sama jsi říkala↓ že jseš ochotná tý cigarety se tam vzdát↓ že to není pro tebe tak podstatný↓ že podstatné je ten koncert↓ co třeba to zkusit takhle tý mámě říct↑O
- V *Skočí do řeči* s tou matkou↓ ▪ to nemá smysl↓ to nemá smysl↓ ▪ protože ta matka jak říkám↓ jo↓ to vona mě jako nepustí↑ vemte si↓ je pátek jo: začíná to v sedm ten koncert jo↓ teďka je ▪ já nevím↓ kolik je hodin↑O máte tam hodinky↑O kolik je hodin↑O
- K no:
- V tak třeba devět↓ ▪ takže ta↑ matka↓ přijde ve čtyři↓ to nemá smysl↓ á tam potřebuju v šest bejt↓ to nemá smysl jo↓ zase se pohádáme↓ vona mi to stejně neuvěří↓ to jako jo▪ s tou matkou to úplně nevyjde↑
- K hmm
- V jako CHÁpete jo↓ že tam dneska musím bejt jo↓ to je vám asi jasný↓ že jo↑O
- K hmm no a jakou máš představu co budeš dělat↑O, říkáš↓ že dneska nemá smysl se jako o tom s mámou bavit že tě nepustí↓ ▪ tak máš nějakou představu, co teda uděláš↑O
- V no mě napadnul ten táta no↓ že jak ste ho zmínila↓ jestli by to nešlo přes něj že bysme se společně na mámu domluvili nějak a▪
- K a kdyby to nevyšlo s tím tátou↑O
- V tak jo já to já to nevím↓ to radši ani nemyslim↓
- K hmm hmm takže teďko máš teda představu↑ že se nějak domluvíš s tátou↓O
- V takže asi to zkusím↓ no↑ on dneska má až odpolední ▪ jenže teďka jel na nákup do teska↓ tak ona je praha asi ucpaná↑ takže on se vrátí tak třeba za hodku↑ možná jako↓

- takže no asi to zkusim na něj no↓ tak přece jenom to bude dřív ta domluva↓ pak třeba ještě to s matkou stihnu nějak zpracovat↓▪ no jako že by jí jako zavolal a tak↓▪
- K takže▪ myslíš že▪ táta by ten čas mohl najít na tu mámu↓O
- V on jde až na třetí↑ že jo↓▪ takže to bysme mohli stihnout↓▪ co myslíte, že ji překecá↑O
- K tak já nevím↓ já ho neznám↓
- V ale bylo by to dobrý↓ co↑O kdyby ji jako překecal↓O
- K opravdu NEvim↓ jestli jí se mu podaří překecat↑ nebo jestli ta máma se necha↑ já je NEznám↓ asi by bylo dobrý↑ kdyby ste si s mámou promluvili o těch svých názorech↑ kdyby si třeba i vyslechla ten názor tý mámy ↑▪
- V = jako to jasně↑ *skočí do řeči*
- K a nějak ste se na tom s mámou zamysleli↓
- V jako to můžu↑ jo↓ ale rozhodně ne jako dneska↓ protože na to není dneska čas↓▪ ja se na to potřebuju připravit↑ na ten koncert↓ to nějakou hod'ku↑ potrvá↓ to rozhodně není jen tak že bych dala culíka a šla bych↑ jo: ↓▪ takže jako to jako jo v pohodě↑▪ to já jako zavolám↑ ještě se s nim domluvim↑ jo: ↓▪ já jsem teďka jsem jako ráda↑ ze ste mi poradila to s tím otcem↑ von je dobrej↑ von je fakt pohodář↓ tak to já s nim teďka půjdu domluvit↓ tak já vám ještě zavolám↓ jo↑O
- K dobře
- V jak to jako dopadlo ▪▪
- K dobře
- V takže jako hned↑ jo↓O
- K držim palce↓
- V a vy se menujete jak↑O že bych vás jako ▪
- K my tady svoje ména neříkáme↓ můžeš si tady povídat s kýmkoliv s nějakou třeba mojí kolegyní▪ nebo kolegou↓
- V ale jako přezdívku↑ já vám tam nechám vzkaz pustili mě nepustili↑ koncert byl dobrej▪ nebo tak↑
- K když znovu zavoláš na linku bezpečí↑ dovoláš se na centrálu↑ a kdyžtak můžeš nechat vzkaz na tý centrále↓
- V a vy si to jako přečtete↑ potom jako↑O
- K já si ho potom tady najdu a přečtu↓
- V no tak jako jo↑ tak mi držte palce teda↓ – *skočí do řeči*
- K když řekneš o čem si tady se mnou mluvila↑▪▪j
- V = dobře dobře (*skočí do předchozí věty*)

- K aký den↑ a já si to potom najdu↓
- V tak jo↑ Tak mi držte palce teda↑ opravdu fakt ste hodná! jako je vidět že ste opravdu jako taky! měla někdy takovou kapelu ráda↓ protože fakt ste mi takhle poradila↑ takže to sem jako ráda↓
- K hmm dobře tak já držim palce měj se hezky ahoj↓
- V tak díky moc↑ a pozdravujte↑ tam↓ nashledanou↑
- K ahoj↓

Analýza nahrávky č. 1

Předcházející nahrávka zaznamenala rozhovor o problému volající s matkou, která netoleruje své dceři návštěvy hudebního klubu kvůli podezření, že tam dcera kouří marihuanu.

Očekávání klienta by bylo získat nějakou radu, která by jí umožnila, aby dnes večer mohla na koncert jít.

Na LB se dovolává emocionální dívka, která zní velmi našťavaně. Konzultantka LB se snaží zjistit, co se vlastně děje, co volající přivedlo, že na LB volá. Klade převážně nepřímé otázky, které působí nenuceně a které více podporují konverzační klima, např.: *Můžeš mi říct, co se vlastně děje↑*. Maximálně užívá zásady zdvořilosti: *K čemu by si třeba byla ochotná přistoupit?* Nepřímo, aniž by přesně vyřkla své strategie, zjišťuje, co je hlavním tématem, kvůli kterému dívka právě teď volá. Shrnuje získané informace od klientky, reflektuje její emoce: *No já slyším↓ že je toho asi opravdu hodně↓ protože už po několikáté říkáš že je to pro tebe těžký↓*, ptá se na to, co je nejtěžší: *A můžeš mi teda něco o tom říct/ co je pro tebe teďka nejtěžší↑* (Perlokuce = předpoklad pro tuto otázku je, že to nejtěžší je jádro problému = zakázka), dozvídá se, že chce docílit, aby jí rodiče dovolili jít na večerní koncert. V tuto chvíli by bylo možné se přece jen domluvit na zakázce s klientkou – jestli je to opravdu to, kvůli čemu na LB volala. Konzultantka tak ale nečiní – pokračuje ve volném rozhovoru s volající a pokládá mapovací otázku: *No a z jakého důvodu (matka) nechce abys tam chodila?*

Vyprávěcí postup klientky doplňuje konzultantka prísvedčujícími zvuky, kterými dává najevo svůj zájem, snaží se po několika replikách shrnout řečené – rekapituluje a parafrázuje: *Takže jestli tomu dobře rozumím↑ tak vlastně ty konflikty mezi tebou a tvojí mámou↑ vznikaj mezi tím↑ ty máš pocit↑ že je všechno v pohodě↑ že zvládáš↑ a tvoje máma má pocit↓ že to tak není↑ a že byste se tam měli chovat nějak jinak↓ nelíbí se jí ta společnost, výrazy typu takže, jestli tomu dobře rozumím napomáhá udržení koheze rozhovoru. Intonačně zdůrazňuje sémanticky důležité rysy promluvy.*

Nevíme, kolik je volající let, ale jejím charakteristickým rysem je specifický projev teenagera, který má jako nad tím kontrolu; to je prostě v pohodě; jako je to dneska normálka, čímž se prezentuje jako zkušený člověk, „skoro dospělý“, mající nadhled. Silné přesvědčení o své pravdě navíc zintenzivňuje slovem *fakt*. Výše posazený hlas, také intonace spíše klesavě stoupavá („drzá, přehrávajíc“) může značit velké sebevědomí, pózu (čímž porušuje princip zdvořilosti – skromnosti a taktu), a působí tak na konzultanta lehce konfliktně. Zdvořilost porušuje například tím, že konzultantce skáče do řeči. Komunikaci také narušuje zrychlující se tempo replik u volající ke konci hovoru.

Familiérní projev signalizuje častý výskyt kontaktních výrazů. Klient nerespektuje určité hranice (porušuje hned několik principů kooperace ^{relevance} (vhodnosti) a způsobu) a bez ostychu se dotazuje na názor, postoj konzultanta. Příklad: *Ale bylo by to dobrý↓ co↑O kdyby ji jako překecal↓O*. Dále z jisté naléhavosti v hlase, z hodnotících výrazů – *jsem z toho hotová; matka vysiluje*, kterými se snaží o sugesci, a z neustálého usilování slyšet soukromý názor konzultantky LB můžeme soudit, že se jedná o (byť možná o nevědomou) manipulaci. Ta se projevuje dalšími strategiemi (doplňují reakčními strategiemi konzultantky LB):

Lichotky: *opravdu fakt ste hodná! jako je vidět že ste opravdu jako taky! měla někdy takovou kapelu ráda↓ protože fakt ste mi takhle poradila* – strategie nereagování.

Nutno poznamenat, že formulace typu *děkuju, fakt ste hodná, že ste mi pomohla* můžeme zařadit mezi obraty expresivní funkce patřící ke konvencím rozloučení, na druhou stranu jejich nadměrné opakování a přehrávaná intonace může signalizovat manipulaci, protože při nich konzultant LB zažívá mimo jiné pocity rozpaků a nátlaku k určitým reakcím.

Podsouvání: *teď jako já nevím↓ máte třeba nějakou oblíbenou kapelu↑O jako že, to asi jako taky znáte↓ prostě taky slyším že jako nejste asi stará jako ženská↓ že asi prostě taky máte nějakou kapelu!↑* – strategie nereagování, odvedení pozornosti jinam

Naléhání na názor konzultanta (zásah do soukromí konzultanta):

V *a vy si myslíte, kdo má pravdu↓O*

K *viš↑ já už jsem ti říkala↓ že já to nechci hodnotit↓ kdo z vás má pravdu↓ teď tady asi jde o to↓ abyste spolu s mámou našli nějakou komunikaci↑*

Konzultantka reaguje odmítnutím, zdůvodněním (argumenty) – *neznám vás, tebe, mámu*, nechce hodnotit, volí strategii odpoutávání pozornosti od svého názoru k vlastní situaci volajícího a strategii gramofonové desky – neustále opakuje repliku odmítavého postoje: *já nevím, opravdu nevím... (co je nejsprávnější)*.

Pracovnice LB byla postavena před fakt, že volající velmi usiluje o návštěvu koncertu, na druhou stranu byla nucena nastavit klientce obraz druhé tváře problému, což je matka, která

má právo bát se o svou dceru, o její zdraví a zároveň jí užívání marihuany může zakázat. Jedná se také o typický rozhovor, do kterého se chtě nechtě může promítnout postoj konzultanta, zaujímá stanovisko naprostého odpůrce drog. Stanovisko konzultanta ale není předmětem TKI, stěžejní je požadavek volajícího.

Manipulativní jednání může působit na konzultantku LB nepříjemně, protože musí být neustále ve střehu, aby s něčím nechtěným nesouhlasila, musí na ně reagovat většinou odmítavě. Je na konzultantovi, jak si hranice hovoru stanoví, měl by však dbát na to, aby její taková komunikace nepoškodila, aby nebyl nucen k něčemu, co nechce. V tomto hovoru konzultant ještě neměl potřebu volajícího na tato porušování zásad upozorňovat a klienta s manipulací konfrontovat.

V hovorech s klienty s manipulujícími tendencemi můžeme zpozorovat, že dominující roli přebírá volající. Nejen, že množství replik převažuje nad množstvím replik pronesených konzultantem, ale v zájmu LB opravdu není převzít nad volajícím zodpovědnost, a řešit tak jeho problém za něj. Dominující roli přebírá konzultant pouze v situacích opravdu krizových, emocionálně silných nebo pokud se volající nachází v životě nebezpečné situaci (intoxikace drogou, otrava, atd.) – viz rozhovor č. 4, kap. IV.

Styly projevu obou komunikantů jsou, takřka protikladné, přesto se jim podaří dostát nějakého řešení. U obou se realizují obecné charakteristiky mluveného projevu.

Naše fonetické rovině se obě komunikující dopouštějí nespisovné nedbalé výslovnosti: *dyí, volaj, maj, ste, menujete*, krácení samohlásek: *uplně, slyším*, užívání protického *v*, změny kvality souhlásek: *lepci*.

Intonační vyznění projevu volající je více zpěvné, výškově rozmanité. Výrazná je především stoupavě klesavá kadence u předposledních dvou slov, nebo dokonce pouze v rámci posledního slova jedné výpovědi.

Konzultantka hovoří klidným vyrovnaným hlasem, v intonaci zůstává až extrémně neměnná a ani v závěrečné fázi, kdy jí do řeči skákala klientka, nezvyšovala hlas.

V rovině morfologické se vyskytují nespisovné koncovky, a to u obou komunikantů: *různý názory, ý, í* uprostřed slov se mění na *ej*: *bejt, užití by sme* místo *bychom* atd.

U volající je ještě markantnější užití obecné češtiny, zvláště pokud jde o výběr **lexika**, charakterizující **sociolekt** pubescentní mládeže dnešního věku, který je ale jistě ovlivněn ještě specifičtěji blízkým okolím, se kterým se nejčastěji stýká (parta se svým vlastním sociolektem, rodina): *prudit* (otravovat), *vona plaší, vona to přepískla, vysilovat, zlejt se, překecat, pokecat, hoáku, děcka* – moravský dialekt, na druhou stranu používá slova *vcítit*. Sociolekt pubescentů a adolescentů svědčí o silném vlivu angličtiny – například u převzatých konstrukcí z angličtiny

(give, make, go + propozice, substantivum nebo to be + adjektivum): být z něčeho hotová, nejtít do něčeho (do toho bych nešla), dát culíka svědčí o poměrně bohaté slovní zásobě volající. Slang uživatelů drog a kuřáků: *marjánka, čoudy, tráva, tvrdej fet, hulit, vysmátá, krabka, cigáro.*

Neopomenutelné jsou vycpávkové a parazitující výrazy *prostě, jako*, intenzifikační *fakt*, jejichž výskyt jednoznačně převyšuje jejich výskyt u konzultanta.

Nepřehlédnutelné je množství **deiktických prostředků** jednak kontextových, např.: *vona* (odkazuje na matku) a situačních: *místo toho*.

Syntaktická stránka prezentuje spontánní mluvený projev, plný charakteristických vyšinití z větné vazby, daných především nutností opravovat se, kdy repliky jsou více méně volně paratakticky řazeny za sebe, bez vytváření složitějších konstrukcí. Poměrně často se vyskytují vytýčené konstrukce: *já se na to potřebuju připravit↑ na ten koncert.*

Oproti tomu stojí výrazně kultivovaný projev pracovnice LB, která místy volí spisovné vyjadřování. Konzultantka nepřebírá zcela slovník volající, poskytuje dostatek prostoru pro vyjádření, ale až příliš si situaci volající domýšlí, podsouvá jí své domněnky, je možné, že podléhá prvnímu dojmu a hovor „škatulkuje“ dle předchozích zkušeností s podobnou tematikou. Tento druh problému k tomu ale i svádí. Konzultantka výrazy volající parafrázuje: na výpovědi, ve kterých jsou výrazy *prudí a plaší*, reaguje: *máma má pocit, že to tak není; tvrdej fet* nahradí zobecnujícím pojmem *droga*, který volající vůbec nezmínila. Naopak často používá i cizí slova, termíny: *komunikace, centrála, kompromis*, ačkoli není zcela jasné, že klient těmto termínům rozumí. Spisovnost projevu konzultantky LB může být dána její specializací. Konzultantka, která vedla hovor, studuje práva.

4.3 Rozhovor č. 2 a jeho analýza

K linka↓ bezpečí↓ dobrý↑ den↑

V dobrý↑ den↓

K tak copak se děje↑O▪

V no já vám volám protože fakt nevím co mám dělat↓▪

K hmm ▪ můžeš mi to nějak přiblížit co se stalo↑O

V Já vlastně ani nevím↓ je to takový ▪ prostě ▪ sem ▪ nemám co dělat↑ prostě sem vám zavolala↓

K jo↓ aha: ↓ já ti teďka trošku↑ nerozumím↑ ty si říkala že nemáš co dělat↓

- V hmm
- K tak si se obrátila na LB↓▪
- V hmm
- K a já si říkám o čem ▪ vlastně ▪ bysmc ▪ spolu měli teďkom mluvit↑▪ co ty teďkom od nás potřebuješ↑O
- V já jsem tak jako hrozně sama↓
- K jo ▪
- V jsem sama a nikdo mě nemá rád↓
- K aha ▪ říkám ▪ no ▪ povídej↑▪
- V no já nevím co bych vám měla ještě říct mě prostě opravdu nikdo nemá rád↓ a navíc prostě vzdech jsem se včera pohádala s mámou↑▪ a dneska jsem nešla do školy a ještě ▪ pes mě pokousal když jsem šla ráno do obchodu↑▪
- K tak slyším↑ že se stalo docela hodně věcí najednou↓ si říkala↑ že máš pocit že tě nikdo nemá rád↑ včera ta hádka s mámou↑ dneska ještě ten pes↑▪ z toho co říkáš↓ si říkám↓ že je toho teďka na tebe hodně↓
- V já jsem pořád jako smutná že prostě doma↓▪ teď jsem prostě doma že jsem nešla do školy↓
- K kvůli čemu si teď nešla do školy↓O
- V já ani pořádně nevím↓ mě se tam NEchce↓▪ já to tam nemám RÁda↓▪
- K hmm ▪ Co se děje v tý škole↓O▪
- V máma mi říkala↑prostě včera že jo že si musím zlepšit známky ale jako já jí prostě nemůžu říkat↓ že se učím↑ máma si myslí že se neučím↑ ale já se učím↓ jo: ▪ ale já to v tý škole prostě nemám ráda↓ já nemám ráda svoje spolužáky↓▪ a potom jako táta ještě taky má přijít na nějaký třídní schůzky↑ a ▪ prostě má jako vyřešit že sem kouřila někde za školou↑ no a↑▪ taky ty spolužáci na mě dneska zase zvonili↑ abych už konečně šla↓ a ▪ zas tam něco křičeli↑▪
- K takže ty spolužáci pro tebe dneska byli jako aby si s nima šla do školy↑O
- V no tak voni jako zas potřebovali na někoho křičet no↓
- K jo jo já teďkom trošku nerozumím jako jak jak oni teda křičeli↑ nebo co se vlastně dělo↑O
- V tak si to představte prostě, tam byli prostě dole↑ pod voknama↑ naši už byli v práci↑ a oni tam křičeli prostě pod voknama↓ křičeli prostě ty kreténko ▪ pojď už ▪ a tak↓▪
- K jaký to pro tebe bylo↑O
- V no tak já jsem si v tu chvíli řekla že nepůjdu do školy↓ no

- K hmm
- V jsem si prostě zatáhla závěsy↑ a šla jsem si ještě lehnout↓ brečela jsem..no a teďka se zase bojím že až přijde máma tak mi zase vynadá že sem nebyla ve škole↓ vůbec nevím co jí mám říct proč sem tam nešla↑
- K já teďko nevím↓ jestli tomu dobře rozumím ↓▪ kdyžtak mě voprav↑▪ ale ▪▪ tys vlastně do té školy si tam nešla kvůli těm spolužákům↓O nebo kvůli tomu jak oni se k tobě chovají↓O
- V no ▪ no tak ňák↓▪ kvůli tomu se mi tam nechce chodit už docela dlouho. No prostě ▪ Ty spolužáci jsou jenom jedni z těch co mě nemají rádi↓ mě nemá rád vůbec nikdo ▪ ani máma ani táta taky na mě jenom řvou↑
- K hmm
- V babička, ta se mě nezastane↑
- K jo↓▪ já slyším že ty m: ▪ mluvíš jako vo víc lidech ▪ který tě ▪ jak ty říkáš nemají rádi↑ já ▪▪ trošku přemejšlim o tom o čem my dvě bysme dál měli mluvit↑▪ víš jako ▪ abysme se věnovali tomu co tě teďka zajímá nejvíc ▪ jo↑▪
- V hmm
- K protože můžu mluvit dál o tom co se děje v té škole s těma spolužákama↓ můžeme mluvit o tvejch rodičích↓ můžeme mluvit o něčem jiným↑co je pro tebe důležitý↑▪ ale ráda bych abysme jako společně mluvili tom o čem chceš mluvit TY jestli sem teďkons srozumitelná↑▪
- V no já bych asi možná nejvíc chtěla mluvit vo těch spolužákách↑ protože to je opravdu už hrozný peklo↓▪
- K říkáš že je to peklo↓▪
- V hmm
- K co se v té škole vlastně vůbec děje↓O
- V tam se to vlastně nedá vydržet jo: já přijdu do školy↑ voni mi hned začnou nadávat hned v šatně↑▪ přijdu do třídy a tam mám třeba nějakou skvrnu hroznou na židli↑▪ voni mi hned vlastně seberou svačinu↓ tu mi hned sní↑ prostě je to opravdu hrozný tam není nikdo kdo by mi to nedělal↓▪ vopravdu se mi smějou skoro všichni↓▪
- K hmm tak te:da, to se ti teda nedivím↑ že je ti z toho nějakým způsobem smutno↓ to by bylo smutno asi každému↓ kdyby na něj takhle spolužáci byli vošklivý↓▪ a: ▪ jak dlouho to vlastně trvá↓O
- V vlastně od první třídy↓
- K a teďko chodíš do kolikátý↓O

- V ted'ka sem v sedmičce↓
- K takže ted'ka je to šest let co ti takhle ubližujou↑
- V no ▪ jo: ↓ je to čím dál horší↓ ted'ka jsem od nich doslat k vánocům takovej lopuchovej lista a tam bylo napsáno si špína↑▪
- K to je teda docela drsný ▪
- V hmm
- K já si říkám že si opravdu hodně statečná, žes to takhle ustála↓
- V já to právě moc nezvládám↓
- K říkám si že jako člověk kerej tohle šest let vydrží↓ i když jako brečíš a je ti to líto↓ musí bejt hodně silnej↑
- V já už právě tý síly moc nemám↓
- K jo jako rozumim tomu že že tě to nebaví↓ že už že už jako NEchceš aby ti to dělali↓
- V já už jsem přemejšlela že bych skočila z vokna↓
- K myslíš že by se to vyřešilo↓O▪
- V asi ne↓ voni by se mě pak smáli že sem srab že sem musela vyskočit
- K hele já se jako vůbec nedivím↓ že máš toho plný zuby protože ty spolužáci se takhle chovat nesměj↓ voni rozhodně nemaj právo se k tobě takhle chovat↑
- V hmm
- K přemejšlim↑ jestli už za těch šest let co to trvá jestli o tom někdo ví↑ jestli si zkoušela ty nebo někdo jinej je zastavit↓O
- V Ale jo↓ jako ze začátku to nebylo tak strašný sem se s nima nějak hádala↓ ale ted'ka já na ně nestačím↓ já nevím to nikoho nezajímá že voni mi to dělaj jsem se ptala↓ jako vo tom ví všichni↓že to dělaj
- K Jako kdo všichni↓O
- V uplně všichni naši ▪ učitelé vo tom taky ví↓▪
- K jo↓ to jako musim říct mě to přijde ZVLÁštní↓ že to nikdo neřeší↑ protože to co ty spolužáci dělaj↑ to je fakt jako něco co nesměj↓ a ▪ přide mi takový jako zvláštní že tě nikdo nebrání že se tě nikdo nezastal↓
- V mě nikdo nemá rád ani naši ani ty učitelé↑ voni se mi opravdu taky smějou že bych se měla jít umejt↓ ▪
- K aha ▪
- V ted' už to nedělám↓ ted' už vůbec nechodim za učitelema že mi někdo ublížil↓ dřív když jsem šla žalovat↓ voni se mi akorát vysmáli že si za to můžu sama↓▪ pak ještě prostě ▪

- voni mi řeknou že jsem jako lempl hroznej↓ ▪ jako jo: já se neučim↓ ▪ dobře↓ ▪ ale↓ ▪
- nemuseli by aspoň za to nadávat každou chvíli↓
- K jako to máš pravdu↓ jako správně by to mělo vypadat že by ten učitel jako měl ty svoje žáky nějakým způsobem bránit pokud se tam něco stane v tý třídě↓ ▪ že ty spolužáci ti ubližujou právě ten učitel by to měl nějakým způsobem řešit↓ a přijde mi škoda že to v tý tvý škole vypadá jinak↓
- V a proč mi↑ teda nepomůžou↓O
- K já nevím↓ já je neznám↓ nevím co se v tý škole děje↓ každopádně voni by s tím něco dělat měli↓ je to prostě povinností tý školy tyhle situace řešit↓ a pokud to ta škola nedělá↓ tak jsou určitě další možnosti na koho se obrátit↓
- V hmm ▪
- K nevím jestli teďkons bys chtěla najít řešení↓O
- V As as asi jo↓ protože to už se fakt nedá vydržet↑
- K = já fakt a: ▪ (*skočí do řeči*)
- V hele víte co▪ale vidim z vokna mojí mámu vona by mi vynadala↓ ▪
- K jo dobře↓ dobře↓ hele ale až budeš mít čas↓ určitě můžeš zavolat↓ protože jsou možnosti jak se to celý dá řešit↓
- V jo dobře tak já teda zavolám↓ až třeba máma odejde na odpolední↑ ona má teďka přestávku↓
- K hele já sem se ▪ já jsem jako hrozně ráda↓ že ses odhodlala že už jim to nebudeš trpět↓ ▪ to se mi fakt jako hodně líbí↓ že do toho takhle deš↑ ▪
- V tak já zavolám později↑
- K tak jo děkuju↑ na shledanou↓

Analýza rozhovoru č.2

Rozhovory o šikaně bývají často velmi obtížné, a to toho z důvodu, že šikana je velmi stresující zkušenost. Volající s tímto problémem bývají velmi často **citlivé, až přecitlivělé**, již zraněné osoby s nižším sebevědomím, s tendencemi k podceňování svých schopností. Vyznačují se černobílým viděním, přeháněním negativního *jsem hrozně sama, nikdo mě nemá rád, není nikdo kdo by mi to nedělal*, což se dá označit za kognitivní omyly. Ztratili naději, záleží hodně na konzultantovi, aby jim poskytl dostatek prostoru pro pochopení, podporu. Podnětné je i to, že konzultant jej může ocenit za to, že vůbec zavolal, že má sílu problém ještě řešit.

Projev této dívky vyznívá od začátku hodně smutně a komunikační záměr není zpočátku zcela zřetelný: *já vlastně ani nevím↓ je to takový ▪ prostě ▪ sem ▪ nemám co dělat↑ prostě sem vám zavolala↓*. Je vidět, že konzultantka je reakcí klientky poněkud zaskočena a tuto nejasnost dává najevo replikou: *ted' tomu trochu nerozumim...*, tato rozpačitost je zřetelná i z intonace, zadržávání se a z nadbytečného užití pauz, což signalizuje „hledání slov“.

Musím říct, že oproti jiným hovorům necítím přirozené, autentické propojení mezi komunikanty. Projev konzultantky na mě působí jako poměrně odměřený, její reakce jsou pronášeny automaticky jako naučené repliky. „Nenaladění“ na klienta je znatelné i v opožďujících se sekvencích, ve výpovědích, prolukách aj. Toto vyznění je možná způsobeno tím, že neslyším tolik hru s hlasem, hlas je poměrně tichý a slabý, až smutný. Občasné zadýchávání se, delší pauzy, problémy s realizací promluv vyznívají nejistě, konzultantka má potíže s označením myšleného – „hledá slova“. Jako posílení jistoty chápu i užití plurálu v replice *co ty ted'kom od nás potřebuješ↑*O. Naopak tempo je u některých replik rychlejší, obtížně zaznamenatele.

Na druhou stranu dává najevo podporu *tomu rozumim...*, *musíš bejt silná...*, hodnotí *prijde mi škoda; to se nedivim, že si smutná* a ptá se na emoce *jaký to pro tebe bylo*. Oblíbené repliky: *já si říkám, trochu nerozumim, můžeš mi to nějak přiblížit, nevím jestli tomu dobře rozumim; trochu přemejšlim o tom, o čem my dvě bysme dál měli mluvit*.

Ve větší míře než v ostatních hovorech užívá emocionálně hodnotících, postojových predikátů: *ráda bych, to se mi fakt hodně líbí, přijde mi škoda*.

Pro příklad uvádím typickou otevřenou otázku / nabídku: *nevím jestli ted'kons bys chtěla najít řešení↓*O.

Nevyvíjí větší aktivitu, než by bylo potřeba, ponechává ji na klientovi... Svoje myšlenkové pochody klientce sděluje: *z toho co říkáš si říkám↓ že je toho ted'ka na tebe hodně↓*.

Projev klientky je celkem nevýrazný, běžný, opět s nadbytkem výplňkových slov (*no*), *peklo, jako*. Intonační linie se vine v neměnném, smutnějším tónu. Problém neměl možnost být v rámci hovoru dořešen, výpovědi klientky nesou po větší část hovoru tón rozhořčení (M. Grepl – P. Karlík. 1986. s. 97): *je hrozné, je hrůza, hrozný, peklo a dále* a již výše zmiňovaný negativismus. Klientka se vyznačuje výraznou rezignací, kterou před konzultantkou demonstruje: *já už jsem přemejšlela že bych skočila z okna↓* a dále replikou vyznívající jako výkřik ohrožení a proč mi↑ *teda nepomůžou↓*O.

Výše zmíněné hovory zaznamenávaly situace, ve kterých nebylo nutné dávat volajícímu kontakt na jinou organizaci. Je to další kontextová modalita, kterou může konzultant nabídnout

volajícímu jako řešení. Tuto možnost bere konzultant v potaz, pokud se jedná o závažnější problém – např. domácí týrání, šikana atd.

4.4 Rozhovor č. 3 a jeho analýza

V dobrý↑ den↓!

K tady je linka bezpečí dobrý↓ den↑▪

V ste tam↑O

K ano sem tady↑

V slyšíte mě teda jo↑O▪

K slyším tě velmi dobře↓

V já volám víte co↑ já to mám jako doma takový divný↑ no a: ▪

K aha↑

V takový jako mě rodiče nějak nechápou↑O

K aha

V nebo já nevím co se děje↑ jsem taková normální↑

K hm hm hm↑

V no: ▪

K co je teda nějak jinak↓ co je teda divný↑

V já nevím voni si prostě myslej že mi je snad pět↑ nebo ▪ voni chtěj prostě abych byla v určitou hodinu doma↑ a abych se nekamarádila s těma lidma↑ a je to takový divný↑

K aha ▪ aha nevím↓ tak se mi zdá jako kdybych slyšela takový trošku naštvání↑ od tebe↓▪

V no: ▪ to je docela možný ▪ ale já jim možná nerozumím↑ jako proč to DĚlaj↓ voni sou taky docela normální↑ zase ale táta je nemožnej↑ jako NOrmálně↓ před holkama mě vždycky ZTrapní úplně↑▪

K jo jo↓ a vzpomeneš si na nějakou situaci↓▪

V = tsss↑! (skočí jí do řeči)

K která se tě nějak hodně dotkla↑O▪

V těch by bylo↑! jako

K hm

V denně tucty↓! NEskutečný co von je schopnej před kámoškama↓! chápete to↓O

K hmm↓ dost nepříjemný↓ vid↑O

V holky se mi pak smějou↓•• já se tomu musím smát taky↓ my sme jako v pohodě s holkama ale já se cejtím trapně! von mi třeba řekne že nemám mít břicho venku↓ chápete↑ to se to teďka NOsí pupky venku↓ to je HEzký↑chlapům se to líbí↓• já to nedělám↑ kuli chlapům↓ já se v tom prostě cejtím dobře↑

K čili kuli sobe to takhle nosíš↑•

V a to taky ne • ale prostě • to je • to je strašný

K hmm↑• já teď přemejšim↓ víš↑ takhle↓ tys mi tak naznačila že doma to teda není úplně podle tvejch představ↑ pokud se to třeba tak dá říct↑ a říkám si↓ že když ses dneska takhle rozhodla zavolat sem k nám↑ jestli se teda něco stalo nebo jestli prostě se stalo něco ZVLÁštního↓ co tě k tomu přivedlo↓

V Se děje furt něco↑

K jo

V to já bych mohla volat skoro pořád↓

K jo hm hm hm↑

V máma je taková že chvíli za mnou stojí↓• jo↑• ale pak↓• a s ní se někdy dá pokecat no: • ale táta je takovej divnej • ale von je taky někdy dobrej↑• to zas taky nemůžu říct já nevím↓ je to s nima takový • nemáte na ně nějaký tip↓O na ty rodiče co nechápou ty svoje děti↑O sem už vlastně skoro dospělá↑• že jo↓ mě je teď nákejch štrnáct↓• tak co po mě chtěj↑O

K hm hm hm↑ víš↑ vono je to těžký s nějakým tipama↓ jo↑ protože tam to záleží hodně na tobě i na těch rodičích↓ a já neznám pořádně ani tebe ani tvoje rodiče↓ a jestli ty se ptáš co po mě chtěj↑ jestli by to třeba • měla bejt spíš otázka na ně↓O

V jo to já už jsem jim říkala↓ jestli vědi co po mě chtěj • ale to víte↓•

K hmm

V voni řeknou abych byla v určitém hodině doma↑ abych nechodila oblíkaná tak jak chodím voblíkaná↑ a abych já nevím co↓• to je takový furt něco↓! ale jako když přijdu↑ že se zdržím↑ to řeknou že můžu↓• to zas jako voni nejsou tak strašný↑ ale někdy jsou úplně nemožný •

K aha

V no prostě když sem u kámošek tak ty teda rozhodně takovýdle rodiče NEmaj↓•

K jo a: • přemejšim jestli se to dá takhle srovnat třeba↑ jestli • když seš u těch kamarádek↓ tak tam asi nebudeš pobejvat delší dobu↓ vid'↑O

V no tak já tam někdy i přespím • asi ne

K dá se to nějak říct↑ třeba co sou ty věci u těch jiných rodičů↓ aby měli tvý rodiče↑O

- V no voni sou v podstatě stejný↑ jako já nevim↓ jako ty mí sou nějaký nemožný↑ ▪ mě to přijde když s nima mluvím↓ jako bych mluvila s tatarama ▪ voni sou asi stejný jako ty jejich rodiče a moji rodiče↓ a holky taky jako říkají↓ ale prostě mi přijdou lepší když tam sem ▪ se cejtím líp↓
- K přemejšlim teď o jedny věci↓ přemejšlim teď jak já bych ti mohla pomoci protože jo: ▪ono vlastně↑ ty si toho řekla docela hodně↑ ale vlastně ne úplně konkrétní věci↑ a já vlastně moc se nevyznam v tom co se teďka děje ▪ co bysme teď spolu měli nějak ▪ kam bysme měli dospět během toho našeho rozhovoru↓O ▪ víš↑
- V jo takže vy byste teďka potřebovala abych vám řekla nějakou konkrétní událost↓O
- K no↑ víš↑ ▪ tady určitě ▪ já tě nechci nutit do toho abys mluvila vo věcech o kterých se ti třeba mluvit nechce↓ jo↑ spíš bych se úplně na začátek zeptala↑ teda právě na to↑ co bysme teď spolu měli teda vyřešit↓ nebo probrat↓O
- V no asi toho tátu↑ jako↓
- L hm hm↑ a co na tátovi↑ konkrétně↓
- V no ▪ to je to je já nevim↑ vlastně je s ním jako legrace↑
- K hm hm
- V no tak jako co↑ no prostě je divnej↓
- K jo↓ zdá se ti divnej↓O
- V no: ↑ ▪ vám se nezdál váš fotr ve štrnácti divnej↓O
- K no víš↑ ▪ klidně to tak mohlo bejt↑ jo↓ ale ▪ myslím↓ že to teď není úplně to potstatný↓!
- V ale mě by to teď zajímalo↑ jestli ste to třeba taky tak měla↑ jak ste to řešila↓O
- K no↑ víš↓ sme u věci↓ ▪ která se docela těžko pro tebe dá využít↓ protože to jak sem to řešila já↑ možná↑ ▪ nebo řekla bych že určitě↑ nesouvisí s tebou↓ ty seš ty
- V my máme takovou úču↑ a ta nám teda vždycky vypráví o svejch rodičích a to musela bejt ještě větší hrůza a ta to měla teda máslo↓ to teda se musí nechat↓
- K já jenom takhle do toho ti vstoupím↓ a to o toho důvodu↑ že přece jen pořád bych se zkusila držet toho↑ co my bysme měli spolu vyřešit↓ my dvě↑ víš↓!
- V jo jasně
- K protože TAkhle↓ já rozumím tomu že tobě se doma teda děje věci se kterejma nejsi třeba úplně spokojená ▪ že je spousta věcí na který by sis chtěla třeba postěžovat↓ ▪ tady se z nich jako vypovídat ↑ ▪ jenom nevim↓ ▪ jestli je to úplně dobrý dělat to tady u nás na lince↓
- V jako že volám špatně↑O
- K já ti to zkusím vysvětlit↓ jo↑O ▪

V jo jo ▪ tomu nerozumím

K my sme linka krizová↑ ▪ jo↑ ▪ říkáme si linka krizová znamená to↑ že vlastně sloužíme dětem↑ a mládeži↑ samozřejmě↑ všem těm který jsou prostě momentálně v nějaký krizi↓

V to já jsem ale permanentně↓!

K hm↑! hm vono víš no↓ ▪ pokud se dá něčemu říct↓ ▪ permanentní krize↓ ▪ tak nevím↓ ▪ to budou spíš nějaký starosti↑

V ty mám taky no↓

K já se ti to pokusím ještě trošku přiblížit↓ jo↑ když teda sem takhle někdo zavolá tak je to většinou vo tom↓ že teda rozebereme situaci která se teď momentálně děje a snažíme se najít nějaký východisko↓ jo↑ není to úplně vo tom že bychom si tady mohli jen tak povídat ↑ jak si třeba povídáš s kamarádkou když probíráte co se doma stalo↓

V jo jo

K víš↑

V jasně↓ ▪ a vy byste mi teda mohla s tím tátou nějak poradit↓ jo↑O

K víš↑ ▪ vlastně↓ já tady sem přesně vo toho↓ jo↑ ne úplně teda vo těch rad↑ ale vo toho↑ abysme třeba probrali co se děje a snažili se pro tebe najít nějaký řešení↓ ale nebude to asi takhle jak sme to doteďka dělali↓ jak sme si doteďka povídali↓

V jo

K zkusili bysme se držet vopravdu toho tématu táty↑ zkusili bysme se třeba soustředit na to co ti hlavně vadí↑ ▪ a: který sou ty věci a: který bys chtěla změnit↑ a pak bysme se zamejšleli jak by se to dalo udělat↓

V tak teda jo↓ ▪ a co mám teď říkat↓O

K můžem třeba začít jak to vlastně s tím tátou teda ty máš↓ kerý sou ty věci který ti vaděj↑ ▪ jak ty se při tom↑ cejtíš↓ když se to děje ▪

V třeba jak sem říkala↓ že mu vadí mám to kratší tričko že mi to břicho ▪ kouká ▪ jsem chtěla i pírsing↓ ale přes to nejede vlak↑ to neexistuje ▪ kámoška ho má↑ ▪ pěkněj↓

jo↑

K kamarádku teda teďko ▪ necháme stranou ▪ sama by sis přála pírsing↑ je to věc na který ty hodně trváš↑O která je pro tebe hodně důležitá↑O

V no to možná zase ne ▪ nebo po mě pořád chce↓ abych furt myla nádobí↓ a já mám nehty↑ jako udělaný↓ a to je furt jako↑ nádobí↑dále nádobí ▪ myčku nechce koupit↑ to je vopruz normální↓

K ty takhle to ale vyznívá, jako kdyby tě štvalo vlastně u toho táty úplně všechno↑

V to zas ne: ▪ to von zase někdy je jako dobrej↑ to když něco potřebuju↓ ▪ to von jako
zařídí↑ pomůže jako↑ a pohoda! To zas jako ▪ všechno ne↓ ▪

K a když to otočíme↓ tohle byly ▪ věci který ti vaděj↑ ▪ kdyby TYS mohla sama za sebe
rozhodnout↑ ▪ ak by to u vás doma mělo vypadat↑ myslim teďko ten vztah tebe a táty
hlavně↑ tak jak by to mělo probíhat↑ jak by se podle tebe ten táta měl chovat↑ jako ▪ tak
aby ti to vyhovovalo↓ ▪

V hm to já nevim↑ ▪

K hm↑ zkus si to představit↑ máš úplně volný pole můžeš vopravdu si pustit fantazii ▪
uplně↑ na špacír↓ jak chceš↑

V no jako kdyby mi ▪ ten pírsing povolil↑ to by bylo jako divný vod něj↓ ▪ to zas není
jeho životní styl↓ ▪ tyhle věci jako chápete↑ ▪ von mi ho chce předat↑ ▪ ten životní styl↓ ▪

K aha aha↑ takže vo tom pírsingu by to teda nebylo↓ ▪ jo↑ ▪ myslíš↓ O

V no:↑ to možná ne↓ ▪

K hm↑ ▪ co ještě by měl třeba podle tebe dělat jinak↓ O

V no ▪ ▪ já nevim↓ co třeba co třeba ▪ kdybychom se nějak ▪ ja nevim↓ no↑ ▪ co vlastně↓
Vidite to↓ ja nevim↓

K víš↑ ▪ jestli od něj vlastně něco čekáš↓ co by ▪ si třeba přivítala↑ ▪ třeba ▪ co by se ti
líbilo↓ ▪

V mě by se líbilo↓ ▪ já nevim↑ tak von je docela v pohodě↑ ▪

K hm hm↑

V ne ▪ dobrý jako↓ ▪

K jo takže↓ ▪ teď teda vlastně tady máme takový dvě věci↓ ▪ na začátku to vypadalo↑ jako
když vlastně tě tam štvě všechno↓ co ten táta řekne↓ a co po tobě chce↓ a teď to vlastně
vyznívá↑ ▪ jako když vlastně↑ ▪ je to jako v pohodě jak to je ↓

V ale to je jako vždycky v tý situaci jako CHÁpete↓ že by člověk měl mít patent na to↓ ▪
co by měl fotr dělat↓ ▪ když vy jako nechcete mejt nádobí to jako já nemám↑ ale takhle
jinak ▪ to zase ne že bych chtěla utíkat z domu↓ ▪ i když↑ O možná↑ ▪ když se to tak
řekne↑ ▪

K víš↑ jako přemejšlim↓ co vlastně se děje↓ O

V co kdybych zdrhla↓ O

K kam bys třeba zdrhla↑ O

V nevim↓ ▪ no kam se dá zdrhnout↑ O

K to záleží na těch možnostech↓ taky třeba na ▪ na ročním období↓ ▪ možná jiný je to
v létě↑ jiný v zimě↓

- V no to asi nezdrhnu↓ je ta zima↑▪ budou vánoce↑▪ já chci taky náky dárky↓ a mámě sem už něco vybrala↓ musim od táty sehnat prachy na to↓ no▪
- K víš↑ co↓ zase do toho trošičku vstoupim↑ a:▪ jenom mám takovou věc↑▪ jo↓▪ prostě neber to nějak ▪ že bych▪ m: nák tě chtěla z něčeho obvinovat↑ nebo tak↑ já se zase přiznám↑ že se v tom moc neorientuju↓ v tom našem povídání↓▪ jo↑▪ máme tady několik věcí který ty si zmínila↑ a voni jdou trošičku proti sobě↓ vždycky to vyzní maličko opačně a já si prostě trošku lámu hlavu co ty vlastně potřebuješ↓ jo↑ já to nevim↑ vlastně vod tebe↓▪
- V já potřebuju pubertu jako↑ puberta je ambivalentní↑ nám to říkala ta úča↓!
- K jasně já vim↑ jak to ▪ je s pubertou↓▪ ale víš↑ přemejšlim vo tom↓▪ jestli teda ▪ skutečně třeba není něco▪ co bys teďka se mnou potřebovala probrat↑
- V mě to takhle vyhovuje↑▪
- K hm hm
- V a víte že s tím útekem to není zas tak špatný↑▪ mě se to tak rozleželo v hlavě↓▪ já znám jednoho kluka támhle ve valmezu↓ k tomu by se dalo třeba▪ von bydlí ve skvotu↓▪ to by nebylo tak špatný↓ co↑ co↑O
- K no víš já určitě to nemůžu takhle rozhodnout↓ jak to bude s útekem↓ jo↑ je vždycky dobrý než člověk nákou věc udělá↑ tak si jí trošku nechat projít hlavou↓
- V a já to zrovna teďka dělám↑ a co byste dělala vy↓! kdybyste třeba zvažovala že utečete↓▪
- K víš↓ to se pořád dostáváme do takovýho kolečka↓ víš↑ protože to co bych dělala já↓ to ti právě nedokážu říct v tuhle chvíli↓ já pořád nemám takovou jako jasnou představu↓ co se vlastně děje TObě↓
- V hm hm
- K my si tady povídáme↓ tak vlastně jako když si povídaj ty kamarádky↑ trošku nezávazně↑▪ jo↑ jako když si povídaj prostě o tom co dneska bylo↓▪ co bude zejtra↓ tak asi zhruba↓▪ ale▪ já se přiznám že pořád nemám ▪▪ (šum) co vlastně dneska se děje pro tebe důležitýho↓ že ses třeba rozhodla zavolat↓
- V já vlastně ani nevim↓ víte co↑ tak nashledanou↓▪
- K tak↑ ahooj↓▪

Analýza rozhovoru č.3

Předchozí zápis zaznamenává hovor, který také patří do typologie hovorů na LB.

Dal by se pojmenovat jako hovor „jen tak“ nebo jako hovor „z nudy“. Komplikovanější je v tom, že od začátku je velmi nejasné, co si klientka od hovoru slibuje, nerozhodnost je patrná také z rozporností jejích replik: *máma je taková že chvíli za mnou stojí* ▪ *jo* ▪ *ale pak* ▪ *a s ní se někdy dá pokecat no: ▪ ale táta je takovej divnej ▪ ale von je taky někdy dobrej* ↑ *to zas taky nemůžu říct já nevím*, navíc se jedná o problém spíše nízké závažnosti, což může vyvolávat v konzultantovi smíšené pocity, jestli se takový hovor na LB hodí, a myšlenky, jak takový hovor tedy elegantně ukončit.

Konzultantka volí strategii nekonfliktní, která by usvědčila volající samotnou, že od krizové linky opravdu nic nepotřebuje.

Při parafrázování neopakuje pouze řečené, ale posouvá významy hovoru dál, poskytuje jiný úhel pohledu. Je znát, že primárně se dotazuje na emoce:

- V *já nevím voni si prostě myslej že je mi je snad pět* ↑ *nebo ▪ voni chtěj prostě abych byla v určitou hodinu doma* ↑ *a abych se nekamarádila s těma lidma* ↑ *a je to takový divný* ↑
- K *aha ▪ aha nevím* ↓ *tak se mi zdá* ↓ *jako kdybych slyšela takový trošku naštvání* ↑ *od tebe* ↓ ▪

Dalším strategickým krokem je i užívání plurálu v replikách, což působí podpůrně na klientku, že na trápení není sama, a signalizuje, že problém řeší spolu.

V rámci rekapitulace spojí konzultantka někdy více témat najednou, což může klienta zahltit: *mužem třeba začít jak to vlastně s tím tátou teda ty máš* ▪ *kerý sou ty věci který ti vaděj* ▪ *jak ty se při tom cejtíš* ↓ *když se to děje...* V tomto případě ale konzultantka spíše nabídla volající témata, o kterých se spolu můžou bavit, se záměrem volající aktivizovat.

Sledujeme-li tu různorodou kvalitu hovorů, výše uvedený dialog nám poskytuje jiné rysy než předchozí rozhovory. Jedná se především o míru hovorových termínů, která se v dialogu realizuje. Projev konzultantky není ani příliš spisovný, ani příliš nespisovný, což působí neutrálně, mírně autoritativně a výchovně. Také je znát, že hovor plyne bez závažnějších zádrhelů, oba projevy jsou zcela autentické a nezdá se, že by oba partneři cokoli při komunikaci skrývali. Plus pro plynutí hovoru vidím v dávání dostatečného prostoru pro vyjádření klientky, ať už je jeho obsahem cokoli. Realizuje se tak ono důležité „přijetí“ volající, které má blahodárný terapeutický účinek.

Oba projevy v sobě nesou samozřejmě prvky obecné češtiny (*bejt, furt, takovýhle, teda*). Ve fonetické rovině bych zdůraznila pestré intonační vyznění. Spíše výše položený hlas konzultantky společně se stoupavou intonací a rychlou frekvencí doprovodných citoslovců *hmm, jo* a kontaktních výrazů *víš* působí velmi optimisticky a zdá se být více aktivizující oproti jednomu dlouho znějícímu *hmm* s klesavou kadencí (viz rozhovor č. 1).

Tato konzultantka užívá slovo *prostě* skutečně ke shrnutí (-)sumarizaci (M. Grepl – P. Karlík, 1986, s. 224): *když ses dneska takhle rozhodla zavolat sem k nám jestli se teda něco stalo nebo jestli prostě se stalo něco ZVLÁŠTNÍHO, co tě k tomu přivedlo.*

K opravám, rektifikaci řečeného užívá poměrně často výraz *spíš* se záměrem zpřesnit informaci, zviditelnit, že nad problémem přemýšlí. V jejím projevu se hojně objevují vsuvky – vysvětlující: (*já*) *přemejšlim*, i postojové: *já se přiznám, nevim; já se zase přiznám, že se v tom neorientuju.*

V mluvené podobě se i ve zdvořilostních frázích *já jenom takhle do toho ti vstoupim* může objevit obrácený slovosled ovlivněný aktuálním větným členěním. Konzultantka reaguje především strategií souhlasu, a to i na prosbu o radu, které LB neposkytuje:

V *jasně* ▽ a vy byste mi mohla s tím tátou nějak poradit ▽ O

K *vís* ↑ *vlastně* ▽ *já tady sem přesně vod toho* ▽ *jo* ↑ *ne úplně teda vod těch rad* ↑ *ale vod toho abysme třeba probrali...* nebo *vono je to těžký s nějakějma tipama, to ted' není úplně to podstatný*

Nesouhlasu užívá konzultantka opravdu v náznacích a s pomocí eufemismů: *máme tady několik věcí* ↑ *který ty si zmínila* ↑ *a voni jdou trošičku proti sobě* ▽ *vždycky to vyzní maličko opačně* ▽ *a já si prostě trošku lámu hlavu* ↑ *co ty vlastně potřebuješ.* S touto zdvořilostní strategií působí velmi mile a trpělivě se dobírá řešení.

Užívá vlastní, ale mezi teenagery oblíbené fráze – konstrukci: *vo tom pírsingu by to teda nebylo...*

V textech se nachází několik důkazů, že v mluveném projevu komunikant začne realizovat určitou syntaktickou konstrukci, ale její realizaci přeruší a pokračuje v ní až po vložení vsuvky nebo přejde k realizaci jiné.

Naopak volající porušuje

1) maximy způsobu:

voni řeknou abych byla v určitém hodinu doma ↑ *abych nechodila oblíkaná tak jak chodim voblíkaná* ↑ *a abych já nevim co* ▽ *to je takový furt něco* ▽ *ale jako když přijdu* ↑ *že se zdržim* ↑ *to řeknou že můžu* ▽ *to zas jako voni nejsou tak strašný* ↑ *ale někdy jsou úplně nemožný* ▽

2) relevance:

V *třeba jak sem říkala* ▽ *že mu vadí mám to kratší tričko že mi to břicho* ▽ *kouká* ▽ *jsem chtěla i pírsing* ▽ *ale přes to nejede vlak* ↑ *to neexistuje* ▽ *kámoška ho má* ↑ ▽ *pěknej* ▽
jo ↑

K kamarádku teda teďko ▪ necháme stranou ▪ sama by sis přála pírsing↑ je to věc na který ty hodně trváš↑O která je pro tebe hodně důležitá↑O

3) kvantity:

my máme takovou úču↑ a ta nám teda vždycky vypráví o svejch rodičích a to musela bejt ještě větší hrůza a ta to měla teda máslo↓ to teda se musí nechat↓ (odbíhání od tématu)

Zvláště u klientky ke konci hovoru nebo ve chvílích, kdy je dotazem zaskočená, se v jejím projevu objevují nedokončené konstrukce, můžeme si všimnout i výpovědí bez predikátů: *ale takhle jinak to zase ne...*, v mluveném projevu se tedy vyskytuje eliptičnost.

Slovník volající obsahuje opět několik zvláštností, užívá i frazémů: *jako bych mluvila s tatarama, přes to nejede vlak, to neexistuje, mám udělaný nehty*. Slang teenagerů: *zdrhnout* (utéct z domova), expresivita vyjadřování *hrůza, máslo* (význam jsem nepochopila), *vopruz,*

úču

Objeví se ale i výrazy používané spíše dospělými jedinci: *permanentně* a termín *ambivalentní puberta*, což je dáno pravděpodobně tím, že nahrávky jsou pořizovány pracovníky LB.

4.5 Rozhovor č. 4 a jeho analýza

K tady je linka↑ bezpečí↓dobrý den↑

V dobrý den↓

K no kolegyně vás asi přepojila z centrály↑ nebo říkala↑ že vás bude přepojovat↑ tak to už se stalo↓ tak můžeš klidně povídat o tom co bys ráda↓ tady s náma nějak probrala↓

V NO víte tak ▪ já mám takovej problém↑ no↓▪

K a můžeš mi o něm nějak něco jakoby říct↑O čeho třeba se ten problém týká↓O

V no tak já mám jako fakt blbý rodiče↓▪

K ▪ jo a ty říkáš že máš teda fakt blbý rodiče! ▪ hele myslíš↓ že bys mi to třeba mohla jakoby nějak víc popsat↑

V jsou to uplný idioti↓!

K jo

V ty rodiče↓!

K jo hmm

V já je fakt NESnáším↓

Nádech konzultanta

- V já fakt nesnáším jak se pořád musím bát↓
- K jo jenom já jsem teď slyšel↑ jak si říkala že je fakt hodně nesnášíš↑ a že nesnášíš to jak se musíš bát↓ nevím jakoby jestli to přijde jenom mě↑ ale jak si to říkala↓ taks to říkala s takovym větším důrazem↑ tak já nevím↓ jak ti↑ v tom JE↓ v ty situaci doma jak se tam cejtíš↓
- V tak když říkám že to jsou uplný idioti tak asi blbě↑ ne↓O
- K hm a to blbě je jakoby▪ můžeš mi to nějak víc popsat↑O▪ já totiž nevím↓ jestli si pod slovem blbě představim to co ty tím jakoby myslíš↓
- V tak naši jsou uplný kretěni↓ já je fakt NESnáším! jak by pořád chtěli abych měla samý jedničky↓ abych se pořád učila↓ mě to vůbec NEbaví↓▪ mě vůbec ▪ ta škola je mi úplně totálně UKRadená↑ a já nechci domů já se BOjim↓!
- K jo↓▪ hele podívej↓▪ já to zkusim jenom nějak v rychlosti shrnout↓ ty si říkala↓ že nesnášíš jak se tam musíš jakoby bát↑ že se tam cejtíš jako hodně špatně kvůli tomu nebo nevím jestli je to jenom kvůli tomu ale že je to hodně kuli tomu↑▪ že do tebe hodně rodiče tlačej kuli škole↑ a teď si taky říkala, že se tam nechceš↑ vrátit↓ že se tam bojíš↓▪ tak mohla bys mě říct jak je to s tebou teďka↑O kde teďka jakoby třeba si↑ jak se cejtíš↑ a co se děje↓O
- V já nevím no ▪ asi mi je blbě▪
- K hm▪ *nádech*
- V já nechci domů
- K *nádech, chce něco říct*
- V protože já jim nemůžu říct že sem dostala čtyři koule z dějáku↓ dvě z dějáku↑ dvě ze zemáku↑ mě zabijou↓▪
- K jo ▪ a hele a ty si teda teďka kde ▪ když teda říkáš že nemůžeš jít domů ▪ tak jak to s tebou teda vypadá↓O odkud ty třeba teďka voláš↓O
- V tak to ▪ já sem před domem▪
- K hmm↑ jo↓▪ takže jestli tomu dobře rozumim tak ty si teď někde jakoby venku↑ a voláš a říkalas mi že jakoby si dostala ▪ dvě štyrky ▪ dvě z dějáku↑ dvě ze zemáku↑ takže štyři štyrky dohromady↑ a teďkom máš strach tam jakoby jít↓O▪
- V co↑O▪ cos to říkal↑O▪
- K tak ▪ teď uplně nevím jak si to mám jakoby vyložit tu změnu ▪ jakoby toho ▪▪ jednak slyším↑ že mluvíš jinak než si mluvila před chvíli↑ a teď nevím jestli sme si jako dobře rozuměli nebo jak sto myslela ten dotaz↓
- V halo:↑O

K tak a: slyšíme se↑O
V já tě neslyším↓O
K tak hele ▪ já teď nevím co si mám o tom jako myslet↓ co se vlastně děje↓O
V co↑O já nevím ▪ já vůbec nevím▪
K hmm protože já taky nevím↓ ▪ my sme si nějakou chvíli jakoby povídali↑o tom jak ty se teďka cejtíš↓ a co se dneska stalo↓ a já jako teďka za sebe nevím vlastně↓co bys vlastně potřebovala v tuhle chvíli↑ aby ti bylo nějak líp↑ nebo co bys čekala od nás ↑ ▪ tady od linky bezpečí↓O

ticho asi 18 sekund

K tak a teď slyším ↑ že tam jako hodně mlčíš↑ a nevím čím to je↓ co se vlastně děje teď↓O
V vzdech, já chci asi spát ↓ ▪ *vidíme obtížnost komunikace, člověka, který je pod vlivem nějaké látky*
K hmm teď nevím co to jakoby znamená↓ co se vlastně děje↓
V já nevím ↓ ▪ *hlas slabne*
K že mě napadá co co jakoby tebe třeba přivedlo k tomu že si sem zavolala jestli si čekala↓ že se tady něco jakoby a: spešl stane↑ ▪ nebo že ▪ něco jakoby vyřešíme spolu↓ nebo co tě vlastně přivedlo k tomu že si zavolala↓O
V mě je fakt blbě
K mmm a dá se jakoby to že tady nějakou chvíli mluvíš o tom že ti je jakoby fakt blbě↓ dá se to blbě nějak popsat↑O jakože je ti blbě nějak TĚlesně nebo co se vlastně jakoby stalo↓O
V já sem to asi neměla sníst↑ mě je fakt blbě↓
K když říkáš žes to neměla sníst↑ ▪ že je ti blbě tak co si snědla↓O co se stalo↓O
V já nevím sem našla něco ▪ u kamarádky nějaké LÉky tak sem to snědla↓! to STEjně nemá cenu▪
K a ty říkáš, že to nemá cenu, já teďko jakoby nevím CO nemá cenu↓O
V no Život přece! já už s našima nebudu žít
K hm ▪ j ▪ takže jakoby můžu tomu rozumět↑ že ty uvažuješ i tom↑ že ty bys tady radši nebyla↑O ▪ že by ses chtěla zabít↓O hmm↑O

Ticho 10 sekund

K slyšíme se↑O...

V já sem toho asi snědla hodně mě je fakt špatně a vůbec nevím co to bylo mě je fakt blbě•

K hmm a ty hele co bys v tuhle chvíli potřebovala↓O mě přijde že jestli si fakt jakoby něco snědla ↑ ja nevím co to vlastně bylo↓ nějaký prášky↑O

V nějaký prášky nevím co to má ta kámoška↓ nějaký epile ▪ nevím něco tak se to menuje

K hmm↓

V já sem něco snědla mě je fakt blbě

K hmm a co ty bys v tuhle chvíli nejvíc potřebovala↓

V já nevím mě je fakt blbě•••

K protože mě přijde v tuhle chvíli↑ protože na začátku si mluvila nějak jakoby trošku rychlejc↑ teď ▪ mluviš čím dál tím víc pomalejc↑ ▪ a teď si mi říkala před chvílí↓ že si snědla nějaký jakoby prášky↑ že je ti z toho hodně špatně↑ že by možná stálo za to zavolat sanitku nebo se dostat k nějakému doktorovi↓

V mmm mmm mě je fakt blbě•

K co bych pro tebe v tuhle chvíli moh udělat já↓O▪ takhle přes ten telefon↓O

V já nevím tak ji asi zavolejte↓

K tak teď nevím jestli sem ti rozuměl správně↑O jako že bysme tu sanitku měli zavolat my↑O▪ rozuměl↑ jsem tomu tak správně↓O

V já nevím•

K víš co podívej a: jakoby↓ my to můžeme zkusit udělat↓ ale já bych potřeboval vědět kde ty vůbec seš↓ a taky bych potřeboval vědět nějaký jako bližší informace o tobě↓ který bych jim mohl říct kolik toho přibližně bylo↑O▪ a před jak dlouhou dobou to bylo↑O▪ víš↑O a taky bych o tom nemohl rozhodnout sám musel bych se tady poradit s kolegyní↓

Kašel volající, ticho

V já vůbec nevím kde sem↓

K víš↑ my když sme spolu začali mluvit↓ tak ty si říkala že tedka stojíš jakoby před svým domem↓ nebo nevím jestli před panelákem nebo před bytem↑ kde bydlíš↓ to nevím↓ a že zvažuješ jestli tam jako jít nebo nejít↓ a teď si mi jako nějak říkala↑ že sis vzala ty prášky↑ že je ti hodně špatně↑ a pak jestli sem ti dobře rozuměl↑ tak že bys docela brala↑ kdybysme tu sanitku zavolali my↓▪ já sem říkal↓ že se můžu zeptat↑ jestli to můžem teďko udělat↓ ale že bych potřeboval vědět nějak víc informací↓ abychom vůbec věděli↑kam tu sanitku máme poslat↓

V já neví:m kde jsem ▪ já nevím kam sem to zahla↓ ▪ co to je za ulici↓ ▪

- K a ty voláš jakoby z mobilu nebo z telefonní budky↓O
- V z mobilu↓
- K z mobilu↓▪ a máš tam kolem sebe možnost se jakoby dozvonit třeba na někoho dospělýho↓O do nějakýho bytu nebo přijít k nějaký budce↑O
- V ležim na lavičce↓▪ lavičce↓▪ já už asi spim↓▪
- K hmm tak a hele a mohla bys mi třeba nějak popsat↓ jak to tam jakoby vypadá↑O aspoň v jakym městě↑ si↓O jak to tam vypadá okolo toho místa kde teďka na tý lavičce si↓O▪
- V co↑O
- K jestli by ses mohla rozhlídnout tam okolo↑ a popsat mi jak to jakoby na tom místě vypadá:↑ kde ty ležíš↓O
- V co↑O já nevim↓▪▪
- Ticho 10 sekund*
- K tak slyšíme se eště↓O
- V co↑O ne▪
- K hele já teďka slyším jak říkáš jenom co↓
- V já nevim já budu asi blejt ▪ mě je fakt blbě točí se mi hlava nebo co já budu asi blejt▪
- K ehm ▪ Jo↓
- V mě je fakt blbě↓▪
- K já slyším že je ti jako hodně špatně↓▪
- Kašel*
- K slyšíme se↑O
- V mmm↓▪ já jsem tady: (*netrpělivě*) už to zavolejte tu sanitku↑! mě je špatně ↑
- K jasně já tomu rozumim↓ já bych teď potřeboval vědět↑ kde teďka si↓
- V nějakej dům ▪ co já vim coto je↓ nějakej strom↓ nějakej obchod'ák↓ já nevim↓▪ mě je fakt blbě↓▪
- K a mohla bys mi říct město↓O kde teď vlastně seš↓O
- V já nevim↑ kladno ▪ asi jo▪
- K hmm a: ty si říkala, že si kousek od toho kde teďka bydlíš↓ tak kde vlastně bydlíš↓O
- V já nevim ▪ ja nevim ▪ nějaká nějaká ulice↓▪
- K hele↑ a ty si říkala já teďka jakoby nevim ty si říkala že tam je nějakej obchod'ák↑ nebo co tam je za nejbližší dům kerej tam vidíš↓
- V nevim nevim tesko↑O nebo co↑O
- K a myslíš že bys zvládla k tomu tesku dojít↑O
- V ne: ležim na tý lavičce↓▪ nemůžu▪

K a hele jak to je daleko k tomu tesku↓O

V já ho jen vidim↑▪

K je to jakoby↓O jak to tam vypadá↓O ty si říkala že tam je strom↓O▪

V nic tady není↓▪

K a jako to nic vypadá jak↑O co tam teda je↓O

V lavička

K hmm

V to tesko

K hmm

V dům dvacetři

K hmm jo↓▪ a přečteš↑O když přečteš to číslo↓ přečteš co to je za ulici↑O

V počkejte chvíli mě je fakt blbě ▪ já nevim↓ já to moc nevidim↓ co tam je napsaný↓ bych jako musela k tomu jít↑

K mmm hele↓ a jak se to nějak jakoby zhoršuje↓ to jak je ti špatně↑ nebo jak se to mění↓O

V jo↓ je mi fakt blbě↓ už jsem zvracela↓ fuj to je hnusný↓▪ už nemůžu ▪ mě se začla točit hlava▪ (*slábnoucí hlas*)

K mmm jo a vzpomínáš si↑ pamatuješ se ↑na tu ulici kde ty bydlíš ↓O když si říkala že je to kousek od toho↓O

V já nevim dánská↑ no dánská dvacetosm↓

K hmm ▪ a to je teda někde v kladně↓ jo↑O jo a pamatuješ si aspoň zhruba kudy si tam jakoby šla v tý ulici↓O▪

V já nevim

K a jak dlouho to tak bylo↓O

V a co já vim↓

K jo takže ty si říkala↓▪

V pomozte mi ▪ já už nemůžu↓▪

K hele jestli tomu dobře rozumim↓ tak ty si říkala↓ že si někde v kladně někde okolo tý dánský ulice↑ a že tam vidíš to tesko↓ a mohla bys mi říct kolik si toho snědla↑O co to bylo↑O aspoň zběžně ▪ jak ty prášky vypadaly↓O

V nevim ▪ epile ▪ já nevim jak má kámoška ty záchvaty já jsem snědla ty její léky↓ já nevim to bylo nějaké defaxin nebo co↓▪ já nevim↓ já už jsem tady nechtěla být↑ s těma rodičema↓▪

- K hmm dobře↓ tak já se teďka zeptám kolegyně↑ jestli teda můžu tu sanitku zavolat a kdyžtak mi teďka jenom řekni↑ co vlastně bys ▪ mmm (*hledá slova*) cos tím chtěla změnit↓ cos tím chtěla říct↓▪
- V jde jim jen vo ty známky↓ pro ně nejsem nic↓ jen ty jedničky co nosim↓▪ mě nemaj vůbec rádi↓▪
- K takže jestli tomu dobře rozumim↑ tak ty se tam cejtíš že doma vůbec nejsi důležitá↑ že jim jde jen vo ty známky↓O
- V mmm
- K tak si říkám, že to musí bejt jako hodně těžký↓ to takhle nějak dlouho zažívat↓▪ jasně↓▪ tak jak to teda doma vypadá↓O mohla bys mi o tom něco říct↓O
- V tak já nevim↑O tak naši maj ještě toho bráchu↓▪ von je mladší von je takovej že se dobře učí↓▪
- K hmm
- V naši se furt točej jako kolem něho↓▪
- K hmm
- V mě si vůbec nevšímaj↓▪ (*je jí špatně rozumět*) a když přinesu špatnou známku tak mě nadávají tak jako nechci žít↓▪ nemaj mě rádi↓▪
- K hmm jasně↓▪ takže ty si tam přijdeš jakoby já nevim↓▪ jak to řeknu jakoby správně↓ se tam cejtíš jako natolik cizí↑▪ že se ti tam s nima nechce ani bejt↓ že se zajímaj hlavně o toho bráchu↓O
- V hmm
- K a ty hele jak dlouho to tohlenctó jakoby trvá↑O jak dlouho to takhle běží↑O
- V já nevim ↓▪ asi tři roky↓▪
- K slyšíme se↓O
- V Hele už přijde ta sanitka↑O nebo jako co↓O co mám dělat↓O
- Ticho...*
- K jo kolegyně tam už volala↓▪ a většinou jim to trvá tak pět deset minut podle toho jak tě tam najdou↓▪
- V jo já už já už je možná vidim↑
- K a mohla bys mi třeba nějak říct, co co se dneska stalo tak složitýho↓ nebo tak v těžkýho↓ že tě napadlo že si ty prášky u tý kamarádky vezmeš↓O▪
- V já už je vidim↓▪ voni mě vemou↓▪
- K a ty je někde vidíš u sebe↑O
- V jo už jsou tady↓▪

Ozve se hlas sanitáře...

Analýza rozhovoru č.4

U následujícího hovoru je mimořádně zajímavá psychologická stránka. Iniciátorem komunikace je klient, v průběhu rozhovoru však svou iniciativu ztrácí a dominantní roli přebírá konzultant, který další výměnu replik reguluje a řídí. Ke konci hovoru je ráz komunikace velmi informativní. Konzultant zjišťuje nezbytné údaje pro to, aby mohl zavolat sanitku.

Na LB se totiž dovolává dívka, jejíž projev se dá označit za nejednoznačný. Reakce na konzultantovy otázky by se daly hodnotit jako podrážděné, expresivně vyjádřené, což můžeme vyčíst nejen z důrazně pronášených výpovědí, ale i z expresivních výrazů v nich obsažených. Naléhavost svých výpovědí zintenzivňuje tím, že je opakuje a doplňuje výrazem *fakt: já je nesnáším* ↓ *fakt nesnáším*.

Konzultant se snaží docílit, aby klientka konkretizovala, co se skrývá za sémanticky širokým významem adjektiva *blbý* a jiných vulgárních výrazů. Opět jsme svědky, že upřesňující otázky jsou kladeny nepřímou: mohla bys mi o tom něco říct ↓ O. Poněkud nepochopitelně vyznívá vykání v úvodní větě: *no kolegyně vás asi přepojila z centrály* ↑ *nebo řikala* ↑ *že vás bude přepojovat* ↑ *tak to už se stalo* ↓ *tak můžeš klidně povídat o tom co bys ráda* ↓ *tady s náma nějak probrala* ↓ Navíc si můžeme všimnout, že vystupuje ne za sebe, ale v plurálu, jménem celé instituce, což pravděpodobně pomáhá rozložit tíhu zodpovědnosti za to, co se řekne v následujících minutách, na celou organizaci.

Jedná se o dívku, která není doma spokojena a hovoří o obavě z reakce rodičů na špatné známky.

Zlom nastává, když dochází ke změně jejího projevu – v intonační síle hlasu a bystrosti jejích reakcí. Ze zmatených: *já neví, m kde jsem* ▪ *já nevím kam sem to zahla* ↓ ▪ *co to je za ulici*, útržkovitých nebo často jednoslovných výpovědí, doprovázených apoziopézí, je patrné, že klientka je pod vlivem nějaké omamné látky, což potvrzuje replikou: *já sem to asi neměla jíst...* V této fázi si můžeme povšimnout i změny dialogické strategie u konzultanta. Snaží se více klienta udržet v kontaktu a reflektovat volající, jak málo informací o ní má (*nevím...; hele já teďka slyším jak říkáš jenom co* ↓), přesto se v hovoru vyskytují delší pauzy, které vyznívají až nepříjemně, bez aktivní účasti konzultanta. Konzultant nepřestává klientce rekapitulovat řečené tak, aby se hovor stále odehrával podle jejího přání. Na druhé straně se do jeho komunikačního záměru dostává i pokus o záchranu života volající. Působí zde i stresující faktor, že kontakt s volající bude náhle přerušen. Tato nervozita se projevila i v syntaxi projevu: *hmm a ty hele co bys v tuhle chvíli potřebovala* ↓ *O mě přijde že jestli si fakt jakoby něco snědla* ↑ *ja nevím co to*

vlastně bylo↓ nějaký prášky↑O. Ukázalo se totiž, že pro komunikaci na LB velmi zažitý dotaz (klišé) *co bys v tuhle chvíli nejvíce potřebovala?* se pro tuto chvíli a stav volající nehodí, protože je třeba volající více navést. Konzultant tedy ze záměru ptát se na její zakázku přechází spíše k nenápadnému podsouvání doporučení, že by se měl zavolat doktor (v jedné replice se realizuje hned několik komunikačních funkcí – interogativních a direktivních). V následující otázce se návodně ptá *co bych pro tebe v tuhle chvíli moh udělat já↓O*, čímž volající velmi pomáhá, aktivizuje, a klientka vyjádří prosbu o přivolání sanitky.

Ráz otázek se mění záměrem konzultanta zjistit základní informace pro přivolání sanitky na direktivnější, přímé a méně implicitní – snaha lokalizovat klientku, udržet ji při vědomí a zjistit množství a původ prášků, které volající snědla.

Pro jazykový projev konzultanta LB je charakteristická hra s hlasem. Zajímavá, „zpívající“ intonace – stoupavá, stoupavě klesavá, klesavě stoupavá se realizuje především na posledních slovech výpovědi. I kontaktní výraz *hmm* je pronášen se stoupavou intonací.

Konzultant i klient užívají soustavně obecné češtiny (*von, s nima, tohlencto, rozumim, rychlejc, pomalejc*, neurčitá zájmena, adverbia aj.). U konzultanta se jedná především o opakující se kontaktní a parazitující a neurčité výrazy typu *hele, víš, teda, jakoby, jako, někde, třeba*, ty mohou tvořit v některých konzultantových výpovědích až paratactické řady: *a můžeš mi o něm nějak něco jakoby říct*. Zajímavé je časté užití aktualizačních adverbii v synonymických podobách: *ted'ka, ted', v tuhle chvíli*, které soustřeďují réma hovoru na *tady a ted'*. Nadbytečný výskyt ukazovacích zájmen, *myslím, ani nemusím zdůrazňovat*. Výběr své slovní zásoby přizpůsobuje projevu volající: *spešl* (atribut jedinečnosti), *sanitka*, přibírá její slova *děják, zemák*. Užívá nespisovných výrazů *rodiče do tebe tlačej kvůli škole*. Na projevu konzultanta je znát, že se pohybuje velmi často mezi dětmi a mládeží (pracuje jako sociální pracovník v rámci jednoho komunitního centra pro děti).

Slovník volající zahrnuje typické výrazy teenagerů: *děják, zemák, zabijou mě, kámoška, furt, fakt, ^včpávkové jako, no*, výskyt vulgarizmů svědčí o snaze přibližování se v projevu dospělým, svědčí o emocionalitě.

Specifikum má i syntax tohoto dialogu. Rekapitulující souvětí se pod snahou zopakovat vše řečené košatí do poměrně složitých konstrukcí, obsahující několik vět vložených, předmětných, ve kterých se konzultant často ptá na několik věcí najednou: *hmm↑ jo↓▪ takže jestli tomu dobře rozumim tak ty si ted' někde jakoby venku↑ a voláš a říkávalas mi že jakoby si dostala ▪ dvě štyrky ▪ dvě z dějáku↑ dvě ze zemáku↑ takže štyři štyrky dohromady↑ a ted'kom máš strach tam jakoby jít↓O*. V kombinaci s rychlým tempem spíše působí nepřehledně a

může klienta až zahltit a ubírat na prostoru pro vlastní vyjádření klientky. Taková rekapitulace zní spíše jako papouškování řečeného, ale neposouvá nikam dál.

V konzultantových replikách se opakovaně objevují jeho „oblíbené“ konstrukce: *jestli tomu dobře rozumím; jaks to myslela; jak je to s tebou teďka; co se děje*, nejistotu dává najevo kombinací *nevím + co, jak* a pochopení vyjadřuje replikami: *já tomu rozumím; tak si říkám, že to musí bejt jako hodně těžký*. Užívá vsuvek: *tak si říkám*, projevuje se anakolut: *je to jakoby* ↓ *O jak to tam vypadá* ↓ *O ty si říkala že tam je strom* ↓ *O protože mě přijde v tuhle chvíli* ↑ *protože na začátku si mluvila nějak jakoby trochu rychlejc* ↑ *teď* ▪ *mluviš čím dál tím víc pomalejc* ↑ ▪ *nebo ty se tam cejtíš že doma vůbec nejsi důležitá*.

Syntax klientky je plně pod vlivem působení prášku. Vyskytuje se především anakolut a apoziopse: *nějaký prášky nevím co to má ta kámoška, nějaký epile* ▪ *nevím* ▪ ▪ *něco* ▪ *tak se to menuje* ▪ a opakováním.

V. EMPIRICKÁ ČÁST II – VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

ZÁMĚR VÝZKUMU

Záměrem výzkumu prováděného dotazníkem (viz příloha) bylo zjistit, jak konzultanti vnímají svůj jazykový projev na Lince bezpečí (dále LB) a zmapovat, co mají po jazykové stránce pracovníci LB společného, nebo naopak odlišného. Chtěla jsem také ověřit, zda jazykový projev pracoviště řídicího se ustálenými a institucionalizovanými pravidly má svou individualitu a originalitu, kterou do něj vnáší každý jedinec.

Dotazník má celkem 21 otázek. Při vytváření některých z nich jsem se řídila obecně známými stereotypy (např. vliv pohlaví konzultanta) i vlastními hypotézami, které u otázek zvláště uvádím a dokazuji nebo vyvracím. U většiny dotazů bylo mým záměrem kvantifikovat nejčastější slovní zásobu a repliky konzultantů LB.

Vzorek respondentů: vyhodnocení bylo prováděno na základě 33 vyplněných dotazníků (z přibližně 60 možných = počet oslovených konzultantů na LB)

VYHODNOCENÍ

Všechny odpovědi byly uspořádány do tabulek a grafů na základě četností. Tabulky s vyhodnocením četností jsou rozděleny na dvě části – v levé části uvádím repliky, v pravé části počet jejich výskytu v dotaznících.

Tam, kde uvádím pouze slovní vyhodnocení odpovědí, udávám počet jejich výskytu v závorce u případů, kde jsem to považovala za zajímavé.

Formulace jsou zde uváděny v autentické podobě, mohou se v nich vyskytovat i nespisovné výrazy. Repliky jsou psané kurzívou, otazník za replikou signalizuje komunikační funkci otázky, v tomto případě neukončuje syntaktickou konstrukci.

Otázka č. 1 – 3

1) *Jsi* a) *muž*
b) *žena*

2) *Věk:*

3) *Kolik let na Lince bezpečí pracuješ?*

Hypotéza

Pohlaví, věk, počet odpracovaných let na LB (= slohotvorní činitel) může mít vliv na jazykový projev konzultanta.

Ač jsem očekávala, že pohlaví, odpracované roky nebo věk (otázky 1-3) budou ovlivňovat slovní zásobu výpovědí, formulací (například, že muži budou věcnější, stručnější nebo že dlouhodobí pracovníci budou více užívat typických klišé), nepotvrdila se mi bližší korelace.

Hypotéza se nepotvrdila. Pohlaví, věk a počet odpracovaných let na LB neovlivňuje projev konzultantů.

Otázka č. 4

Pokud možno uveďte vaši specializaci ve vzdělání nebo zaměstnání:

Hypotéza

Vzdělání (= slohotvorný činitel) může mít vliv na jazykový projev konzultanta.

Na první pohled je znatelné, že většina respondentů udávajících jako svou specializaci psychologii, ale i speciální pedagogiku v dotaznících odpovídá obšírněji, což by mohlo dokazovat, že je oblast vlivu jazyka na řešení problémových situací zajímavá. Zatímco respondenti uvádějící techničtější povolání (ekonom, lékař) se vyjadřují poměrně stroze a věcně. Vzorek ovšem není dostatečně veliký, nemůžu toto zjištění zobecnit na všechny pracovníky.

Hypotéza se potvrdila. Vzdělání – specializace klienta může mít vliv na projev konzultanta LB.

Otázka č. 5

Práce na lince bezpečí obnáší i specifický slovník – slang, který urychluje komunikaci mezi všemi pracovníky, vzpomeneš si na jakýkoliv výraz, slovní spojení, větu, která se ti vybaví, když se řekne Linka bezpečí? Napiš alespoň 5 výrazů – slovních spojení.

Asociační pokus měl zjišťovat, zda mají pracovníci podobné povědomí o své činnosti. Měl napomoci sesbírat hlavní profesní termíny, kterými se komunikace na LB ulehčuje. V závorce uvádím počet lidí, kteří tento výraz v dotazníku uvedli.

Termíny spojené s činnostmi na službě:

Specifické termíny vyskytující se na pracovišti LB souvisí, jak jsem již uvedla, s užíváním anglické terminologie: *switch* (switchboard neboli centrála) (13), *switchovat* (2), *supervizor* (4) neboli *supík* (1), *intervizor* (2), *workshop* (1), dále s tím související *dávám, házím – předávám* (přepojuji), *parkování* (2) – jedná se o možnost odložení hovoru, pokud není žádný konzultant volný. Volající čeká na lince, dokud se neuvolní konzultant, na kterého je poté přepojen. *Chat* (1) – další možnost krizové intervence prostřednictvím chatu na internetu. Vedle přijímání a předávání hovorů z centrály neboli ze switchboardu patří mezi povinnosti konzultanta přivolávat si k sobě vedoucího směny (supervizora nebo jeho pomocníka – intervizora) na tzv. *příposlech* (poslouchá hovor spolu s konzultantem). *Náslech, náslecháři* (2) jsou ti, kteří chodí na náslechy – naslouchat hovorům v rámci výcviku.

Součástí služby je možnost v rámci „psychické hygieny“ vypovídat se, svěřit se, jaké měl ten den konzultant hovory, jakou měl službu (směnu), aby si hovory „nenosil domů“. Tato činnost je označována výrazem debrief, opět pochází z angličtiny – o této fázi služby se konzultanti vyjadřují takto: *Debrif* (6), *debrifovat* (1), *debriefing, deme na debrif, jdeme do debrifu* (na LB je k debriefu vyhrazena jiná místnost, proto předložka *do*), *akvárko* (6) – místnost za sklem, kde sedí vedení – „linkařská metafora“, *intervence*.

Slovní zásoba týkající se hovorů:

Při tvorbě výrazů sloužících ke komunikaci o hovorech se především uplatňuje univerbizace (skládání slov, sousloví do jednoho výrazu) – př.: *mlčoch* (mlčící klient).

mlčoch (5), *mlčoun* (1) znamená mlčící klient, *imitace* (2), *imitačka* (2) (imitační hovor), *srandička* (2), *testák* (testovací hovor), *úchylák, onanista* (2), *oník* (volající zneužívající LB k sebeuspokojování), *manipulující, manipulativní, manipulace, hraničář* (2), tj. hraniční klient, jedná se o manipulujícího klienta, který se projevuje poněkud zvláště, popřípadě problémy imituje, volá opakovaně a není to klient LB, ale spíše klient psychologa, psychiatra, *hraničit to* (2) – dávat takovému volajícímu hranice, *směřovat ke konci* (ukončovat hovor), *rozjetej klient, těhule, byl takovej divnej, dlouhodobý klient* (2), *holčina, poho*, zkratky: *socka* (2) znamená OSPOD/-lodbor sociální péče o dítě, *pasták, esvépěčko* (SVP), *pórek* (POR = Plán osobního rozvoje).

Dále výrazy: *Emoce (2), reflektování, podpora, mapování situace, mapovat (2), očekávání, zakázka, zpětná vazba (3), prostor (na mluvení), rekapitulace, strukturovat hovor.*

Repliky z komunikace mezi „linkaři“

Jdu na lajnu (linku bezpečí); To bylo dost manipulační; Jdeš na nočku? (na noční směnu); noční, klidná služba, Jak se ti s ní/ním mluvilo?; trápení (2), Kdo mě vystřídá na switchi?

Repliky charakteristické při vedení hovorů

Výsledné níže uvedené široké spektrum odpovědí dokazuje pestrou slovní zásobu a vysokou variabilitu formulací pracovníků LB. Ukazuje i na individuální nuance v jazykovém projevu konzultantů.

Co si o tom myslíš ty?; Jak ti je?; Jak se cítíš?; (tak) říkám si; Jak bych ti mohl pomoci?; Řekni mi o tom víc; Jaký to pro tebe bylo?; A co si o tom myslíš (ty)?; LB dobrý den; LB prosím; Stačí ti to takhle?; Chceš si o tom promluvit; Jak ti LB může pomoci?; Jakoby; ty říkáš; slyším, že; Vymysleme teď spolu plán; Bavte se dál, ale bez nás; Jak ti v tom je?; Co v tuhle chvíli potřebuješ?; Chápu to, rozumím tomu; Máme tolik času, kolik bude třeba; Nevolej prosím, když nic nepotřebuješ; Tady je LB, můžeme ti s něčím pomoci?; Já se s tebou loučím, abych dala prostor někomu dalšímu; Můžeme se rozloučit?; Nikdo si se mnou nepovídá, takže se loučím; Momentálně hovoří všechny kolegyně a kolegové s dětmi, které se dovolaly před tebou; LB tady není pro legraci; Zavolej klidně znovu; Teď tomu nerozumím; dovysvětlit; držím palce; přemýšlím; Jsem tu pro tebe; (Co) Copak potřebuješ od LB?; Co se ti honí hlavou?; přepojím tě na kolegu; ; jak ti můžu pomoci; nic nepotřebuješ; To se vůbec nedivím, že...; Slyším, že si děláš legraci;

Agrese ze strany volajících na LB je každodenní samozřejmostí, dokazuje to i výskyt vulgarismů v asociacích konzultantů LB: *Píčo, píčo!; Linka bez píči* (zkomolenina na spojení Linka bezpečí).

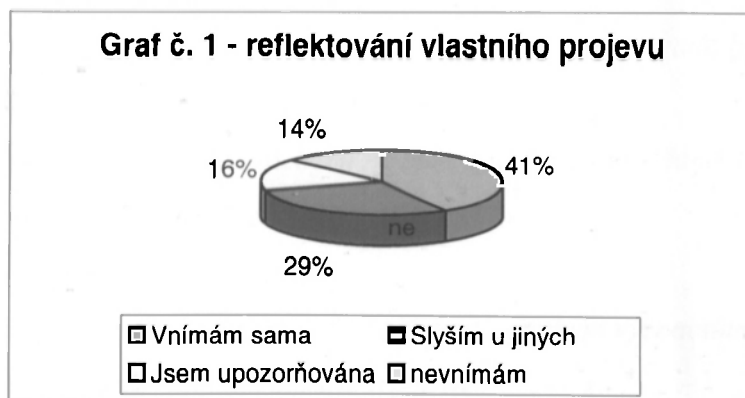
Závěr

Nejčastější asociace konzultantů se vytvářely v souvislosti se základním chodem práce LB. Za nejcharakterističtější slang považují konzultanti výrazy převzaté z angličtiny, případně univerbizované výrazy k označení specifického klienta.

Otázka č. 6

V jakých situacích vnímáš svůj jazykový projev na LB? (uvědomuji si to sama, slyším jiné formulace od jiných, nebo to vůbec nevnímám, aj.)

Tato otázka mapuje ~~z~~ zda a jak konzultanti vnímají svůj jazykový projev na LB. „Slyším u jiných“ v legendě znamená, že konzultanti vnímají svůj jazykový projev až na základě toho, co slyší u jiných za repliky. „Jsem upozorňována“ v legendě znamená, že svůj projev vnímají až poté, co jsou upozorněni při náslechu na nějakou nevhodnou repliku, nebo při nahrávání, kdy mají možnost svou nahrávku slyšet.



Otázka č. 7

*Jak komunikace po telefonu na LB ovlivnila Tvůj jazykový projev v soukromí?
a) z tvého dojmu b) z odezvy ostatních.*

Hypotéza

Práce na LB ovlivňuje vyjadřování v soukromém životě konzultantů LB.

Při tvorbě této hypotézy jsem se inspirovala myšlenkou, že by specifická práce konzultanta LB mohla ovlivnit jeho komunikaci i v mimopracovním prostředí.

a) **Nejčastější odpovědi (z vlastního dojmu):**

Při řešení problémů svých kamarádů (12%)

Vnímám více druhého v komunikaci (jsem citlivější) (12%)

Ptám se konstruktivně (strukturuji) (12%)

Nevnímám (12%)

Další hodnoty jsou procentuálně bezvýznamné, proto je neuvádím

Další nejčastěji uváděné pozorované změny:

Reflektují *klidnější, srozumitelnější projev, víc se ptá po pocitech nebo o nich mluví* - užívá formulace *Jak se cítíš.*

Další výpovědi v autentickém znění:

Ptám se více otevřenými otázkami: „co myslíš, je možné“. (3)

Nevadí mi něco zařizovat přes telefon. (2)

Nevadí mi už vulgární výrazy (2)

Mluvím otevřeně o věcech, které bývají tabu a používám známé názvy věcí – CAN, sexuální tematika atd., používám některé finty a výrazy, ale pouze ihned po skončení služby.

Uvědomuji si právo volby každého a zdůrazňuju to; Jsem citlivá na manipulace.

Víc mluvím sama za svou osobu, (-)á mám pocit..., ráda bych aby to bylo tak...

Nerada tlachám – chci efektivní hovor.

Něco někdy řeknu a neberu na sebe žádnou zodpovědnost za to jak to druhý pochopí.

Všímám si modulace hlasu.

Líp jsem se naučila česky.

hlídám si víc a snažím se jim předejít „druhým významům“, jak co může znít.

Nejsem tak útočná, jsem víc trpělivá.

Víc říkám hmm, jakoby.

Občas použiju něco z výrazů na lince (emoce...), když potřebuju něco důrazně říct...

Pouze nízké procento pracovníků uvádí, že žádné změny nevnímají.

b) z odezvy ostatních

Žádné připomínky ke změně svého jazykovému projevu z okolí nepostřehlo 48% konzultantů.

12% konzultantů uvádí, že „ostatní“ Kritizují (dělají si legraci z mých frázi) mnou používané fráze z LB (jsem formální, popřípadě mluvím tvrdě a moc vysvětluju).

9% konzultantů uvádí: ptám se více otevřenými otázkami (psychologicky) – i když jde o „kravinu“ (Jak to máš?; Co to znamená?).

Dále:

Uvědomují si, že umím určit a udržet své hranice (nejsou tak útoční).

Oceňují češtinu. (Slovenka)

Všimli si modulace hlasu.

Myslím, že to neslyší.

Z pestré škály výpovědí usuzujeme, že práce na LB ovlivňuje projev konzultanta i v soukromí a že tyto změny jsou přijímány ve většině případech pozitivně.

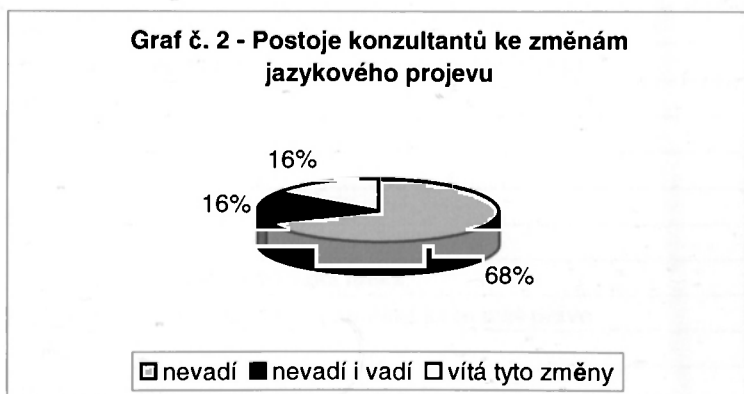
Pouze 12% konzultantů uvádí, že je jim vytykána frázovitost v komunikaci.

9% konzultantů uvedlo, že jsou upozorňováni na přílišnou „psychologizaci“ malicherných problémů.

Hypotéza se potvrdila: specifická práce konzultanta LB ovlivňuje jeho vyjadřování v soukromém životě.

Otázka č.8

Vadí Ti tyto změny („deformace“)? Proč?



„Nevadí i vadí“ v legendě značí konzultanty, kterým tyto změny převážně nevadí, připojují však některé připomínky: *připadá mi, že když jednu větu uslyší klient od více lidí, přestane ji vnímat jako autentickou, ale jako nabířovanou metodu; některé změny ano – normálně se to nepoužívá; někdy jsem moc pečující; je to umělé, neupřímné.*

Závěr: Změny způsobené prací na LB nejsou vnímány negativně, spíše naopak.

Otázka č. 9

Napiš nějaká svoje oblíbená slova, výrazy, které často používáš, např. prostě...

Tato otázka byla tvořena se záměrem inspirovat některými výrazy, replikami i jiné konzultanty. Očekávala jsem, že výsledek ukáže, jak vysoký je výskyt parazitujících slov na LB.

Tabulka č. 1 – Oblíbené a často užívané výrazy, repliky	
Napadá mě, že (tak mě napadá) ...	8
Hele	6
Jaký to pro tebe je, co si o tom myslíš? Jak ti to přijde?	5
Říkám si... (jestli) co by se muselo stát.../myslím si.	4
Jakoby	4
Prostě	3
Co kdyby	3
Co tě napadá, povídej...	3
Víš co	3
Copak potřebuješ? Copak se děje?	3
Rozumím tomu, chápu	3
Hmm	2
Jasně	2
Jak to bereš? Co ti všechno běží hlavou? (místo cítíš)	2
Honí se (běží) mi hlavou.	2
Já si teď představuju, dokážu si představit.	2
Můžeš mi o tom říct víc? A chceš mi teď o tom říct víc?	2
Tak	2
Takže	2
Aha	2
Linka bezpečí, dobrý den.	1
No	1
Říkám si, že jsi taková šikovná holka.	1
Říkám si, že v takové situaci (smutek) na to máš právo.	1
Teďkon	1
Jak to zvládáš?	1
Tak si přemýšlím.	1
Jestli to dobře chápu...	1
Napadá tě k tomu ještě něco dalšího?	1
Vůbec se nedivím, že...	1
Dobrá	1
Pojďme se nad tím společně zamyslet.	1
Můžeš mi věc prosím víc popsat?	1
Co se vlastně stalo?	1
Držim pěsti	1
Napadá mě víc věcí, o kterých se bavit...	1
Co je teď pro tebe nejdůležitější k povídání.	1
Linka není pro zábavu...	1
Počkej	1
To máš docela složitou situaci.	1
Jak ti můžu pomoci?	1
Řešení	1
Zajímalo by mě...	1

Otázky č. 10 – 16

Otázky č. 10 – 16 mapují typické repliky (reakce) pro nejčastěji se opakující situace při hovorech na LB. Je zřejmé, že odpovídat na tyto otázky je obtížné bez předchozího kontextu (jak velká část respondentů uvádí), přesto se podařilo vytvořit z odpovědí základní databázi. Konzultanti vykázali opravdu bohatou variabilitu svých výpovědí. Snažila jsem se otázky roztrdit především dle obsahu a teprve poté je kvantifikovat.

Otázka č.10

Kterou větou (může jich být i více) hovor začínáš?

Nejčastější typy otázek v první fázi hovoru: Jelikož otázka nerozlišovala mezi započatím hovoru na centrále (switchi) a po předání konzultantovi a většina dotazovatelů tak také nerozlišila, sjednotila jsem úvodní repliky jako otázky „zahájení hovoru“. Z vlastní zkušenosti vím, že jsou úvodní repliky na switchboardu podobné jako po přepojení na konzultanta, který vede hovor dál. Většinou se objevuje kombinace čtvrté repliky (LB, dobrý den) s některou z dalších. V závorce je uváděna replika, která se vyskytla méně, za lomítkem verze, která se vyskytuje stejnoměrně.

Tabulka č. 2 - Zahájení hovoru	
Slyšíme se? Co pro tebe můžu / můžeme udělat? (V čem) (Jak (s čím) ti můžu pomoci?).	12
(poslouchám tě) (tak povídej) Co(pak) se děje? (že voláš...)	12
Můžeš (Zkus) (řekni) mi (o tom) říci (něco) víc? Můžeš mi popsat tvoji situaci?	9
Linka bezpečí, dobrý den.	8
Copak (co) (ode mě) (od linky bezpečí) potřebuješ? (Co tě trápí?	6
O čem si chceš povídat? (O čem si budeme povídat?)	4
To je fajn (dobře), že voláš, můžeme to tady probrat/můžeme si promluvit. Aha, chápu, to asi musí být těžké/chápu, že voláš.	3
(Ahoj) tady je LB. (LB, prosím)	3
(Tak) Povídej (slyším, co říkáš, (Já tě) poslouchám, jaké máš starosti?).	3
A chceš mi (teď) o tom (k tomu) něco říct?	2
Co se vlastně stalo?	1
S čím voláš?	1
Tak kolega/kolegyně říkala, že tě přepojí, tak to už se stalo.	1

Otázka č. 11

Kterou větou (může jich být i více) hovor končíš?

Otázka č. 11 vynesla přibližně tyto výsledky. Některé repliky obsahovaly i závěrečný pozdrav ahoj, nashledanou, u některých chyběl. V dotaznících se objevily samozřejmě i kombinace níže uvedených replik (nejčastěji *měj se hezky a držim ti palce*).

Tabulka č. 3 – ukončení hovoru	
Budu (ti) držet palce. Držim palce (pěsti).	15
Měj se hezky (pěkně), nashledanou.	14
Dobře, tak (ti) přeju, ať to dobře dopadne. (Ať to dopadne).	8
(Tak) ahoj. (explicitně napsáno)	8
Tak ti držim palce, aby vše dobře dopadlo (abys to zvládla, ať to zvládneš).	8
Nashledanou, nashle.	6
Kdyby to nevyšlo (určitě) zavolej (sme tu pořád, nonstop). Když (pokud) budeš potřebovat můžeš zavolat znovu.	5
Kdyby se něco (cokoli) dělo, klidně ještě zavolej (můžeš volat znovu). Zavolej znovu – pokud bude třeba. Můžeš kdykoliv zavolat.	4
Tak se drž. Ať se to vyřeší podle tvých představ. Přeju, aby se ti všechno povedlo tak, jak si přeješ.	4
Přeju hodně štěstí, tak hodně štěstí.	4
Stačí to takhle? Chceš probrat ještě něco? Stačí ti (to), jak jsme to teď spolu probrali? Bude to tak stačit?	3
Jestli je to pro tuto chvíli vše, tak se rozloučíme. Řekli jsme si to a to... - myslíš, že se můžem rozloučit?	2
Dobře, že si zavolala. Jsem ráda, že jsi zavolala.	2
Říkám si, jestli se ti ještě něco nehoní hlavou...	1
Tak jestli to takhle můžem ukončit, tak já se rozloučím.	1
Hele, je to takhle všechno? Probrali jsme vše?	

	1
Je to takhle všechno, nebo by sis chtěla ještě o něčem, co se toho týká, promluvit?	1
Na switchi: Prosím, neblokuj linku, která je určena pro děti v nouzi.	1
Jak se cítíš? Víš, co budeš dělat?	1
Na switchi: Myslím, že bude lepší, když se teď rozloučíme, protože...	1
Napadá tě k tomu ještě něco dalšího?	1

Z tabulky vyplývá, že nejčastější bývají slova podpory, ocenění (*držím palce* aj.) a pozdravu. Je překvapivé, že ač je zvykem se v neformální komunikaci loučit pozdravem *ahoj*, poměrně vysoký počet konzultantů se loučí *na shledanou*, typickým pro formální komunikaci, jejíž oba partneři si vykají. Mezi posledními replikami nechybí ani nabídka opakovaného volání.

Otázka č. 12

Co řekneš, když klient mlčí?

Tato otázka má mapovat reakci na mlčení.

Tabulka č. 7 - reakce na mlčení	
Ted' (-ka) (bohužel) nic neříkáš (nikoho neslyším), nevím (přemýšlím), co se (na druhé straně) děje.	12
Tak já slyším (ticho), že nic neříkáš (že se ti zatím nechce mluvit) (nikdo na mě nemluví).	8
(Pořád) (Já) nikoho neslyším... (neslyším nikoho, kdo by s námi mluvil).	7
Až si to rozmyslíš, zavolej (až si budeš chtít povídat) znovu (a zkusíme to spolu probrat).	5
Dovolal se k nám někdo? (Haló, slyšíme se?) (Jsi tam?)	5
Nevím, jak ti můžu (bych ti mohl-a) pomoci (co pro tebe můžu udělat), když ted' mlčíš...	4
Tak můžeme ted' takhle spolu chvíli mlčet, ale když se ti nebude chtít mluvit, můžeš zavolat, až se ti bude chtít / ještě chvíli počkám, jestli se rozpovídáš o tom, co tě trápí.	3
Ted' mám pocit, jakobys tam byla..., ale ... (mlčíš, neslyším tě, co se děje...?)	3
Tak jestli tam někdo je, tak vidíš, že LB funguje. Jsme tu ve dne, v noci, tak jestli chceš o něčem mluvit, tak si třeba připrav, jak začít a zavolej. Zatím se loučím.	2
Počkám ještě chvíli (je mi líto), ale pokud nezačneš mluvit, budu se s tebou muset rozloučit.	2
Je tam někdo, kdo by si chtěl povídat?	2
Když takhle chvíli mlčíme, na co myslíš, co ti běží hlavou?	1
Můžeš mluvit, pokud chceš a můžeš.	1
Chápu, že jsou věci, o kterých se špatně mluví.	1

U těchto replik konzultanti mapují situaci, proč volající mlčí (ptají se na možnosti, proč mlčí), popřípadě mlčí také (zrcadlení). Ukázalo se, že někteří konzultanti trpělivě reflektují, jak na ně mlčení působí poměrně dlouhými replikami, pokud se ale v rámci centrály mlčení opakuje, repliky se více a více zkracují.

Otázka č. 13

Co řekneš, když klient pláče?

Tato otázka se věnuje zacházení s plačícím klientem.

Většina replik se kombinuje s první replikou reflektující pláč. Záleží na kontextu. Pokud pláč neutichá, konzultanti se snaží klienta utiшит, uklidnit technikou společného dýchání.

Tabulka č. 5 - reakce na pláč	
Slyším (Mám pocit) (Myslím), že pláčeš (že je ti do pláče) (že jsi se rozplakal-a) (že jsi rozrušený-á) ...počkáme.	17
To je v pořádku, klidně plakej (nic se neděje) (se vyplač) (vybreč se) (můžeš plakat) (a dostaň to ze sebe), (vysmrkej se), (to pomůže), jsem tady s tebou (říkej jen to, co teď chceš a jak na to budeš mít sílu), mně nevadí, že brečíš, (času máme dost) (počkám).	16
Slyším (Tak si říkám), že jsi teď hodně smutný (je to pro tebe hodně těžké), (což celkem chápu).	7
Co se stalo, že pláčeš? (Co se děje?) (Co tě trápí?)	3
Až se ti bude lépe mluvit (až to přejde), uděláme to, jak budeš chtít ty (budeme mluvit dál).	2
Ty pláčeš, vid'... (je to tak?)	2
Asi se muselo stát něco těžkýho...?	1
Je něco, co by ti v tuto chvíli pomohlo?	1
Určitě můžeš plakat, já jsem pořád tady.	1

Závěr: Ukázalo se, že nejdůležitější postup v případě, že se dovolá rozrušený klient, je reflektování jeho stavu a ujištění (přijetí), že může klidně pokračovat, plus nabídka, že mají k dispozici dostatek času.

Otázka č. 14

Co řekneš, když Ti někdo v telefonu řekne „ty krávo“?

Otázka zjišťuje reakce na agrese. V odpovědích konzultanti zdůrazňují, jak je pro ně důležitý kontext, že záleží na průběhu hovoru atd.

Tabulka č. 9 - reakce na vulgarismy	
Ted' (tomu) nerozumím (nevím, nechápu), proč mi nadáváš.	11

To nadáváš teď mně (nebo to říkáš někomu kolem jinému)?	5
Slyším, že se zlobíš/ Jsi nějaký naštvaný/ co tě tak naštvalo - rozzlobilo?	3
Takto (S tebou se bavít...) mluvit nebudu, proto se loučím.	3
Proč voláš s tímhle? (Proč mi to říkáš?)	2
co se stalo, že mi nadáváš? (Co tě tak naštvalo?)	2
Nic jiného nepotřebuješ?	2
Slyším, že jsi vulgární (že mi nadáváš).	2
Prosim?	1
To se mi nechce poslouchat.	1
Nevím, co potřebuješ.	1
Nejsem tady od toho, abych si nechala nadávat.	1
Potřebuješ teď něco od linky bezpečí?	1
V tuto chvíli se rozloučím (SVB).	1
Na lince bezpečí tímto způsobem nekomunikujeme	1
Nelíbí se mi, jak se mnou mluvíš	1

Závěr: Nejvhodnější je tvářit se (konzultant), jako že nadávka patřila někomu jinému.

Otázka č. 15

Co bys odpověděl/a na otázku volajícího: „a co byste dělal/a na mém místě?“

Mapuje, jak si konzultanti LB poradí s manipulativním klientem.

Tabulka č. 7 - reakce na manipulaci	
(Nevím) (To je hodně těžká otázka) Já nejsem (ty) (na tvém místě) v tvé situaci (a mohl-a bych to mít (vnímat) úplně jinak než ty), (každý reaguje po svém) nebylo by teď ode mě fér ti říkat, ať uděláš tohle nebo tohle.	14
To není důležité, každý jsme jiný a teď se budem bavit spíš o tobě. (bavme se radši o tobě)	5
Na to asi neumím úplně odpovědět, myslím, že tady jsi důležitý ty, to, jaký máš ty pocity.	2
To je těžké rozhodnout, asi bych to pořádně promyslela. Zkusíme přemýšlet, co můžeš teď udělat ty.	2
To tedy nevím, nevím totiž, jaká je tvoje "maminka", ty ji znáš nejlíp, a víš, jak asi může reagovat.	1
O mě v tuhle chvíli nejde.	1
Víš, to by bylo moje řešení.	1
Nedovedu si to tak přesně představit, spíš by mě zajímalo, jak to vidíš ty.	1
Myslím si, že to, co platí pro jednoho, se nemusí hodit pro jiného.	1
Teď, když voláš na LB, raději bych mluvila o tobě.	1
No znám lidi, který by asi mohli udělat tohle, a jiný by asi udělali něco dalšího, vono se to nedá tak přesně říct, co já, protože nejsem v tvé kůži.	1
Mohla bych ti poradit špatně, protože ty jsi úplně někdo jiný, a vyhovuje ti něco jiného, než mně.	1
Dovedu si představit, že by mě to dost mrzelo, naštvalo.	1
To záleží na spoustě věcí.	1
To opravdu nevím, spíš se budem bavit o tom, co chceš ty, protože jde	1

o tvůj život.	
Já tě neznám, ani úplně tu tvou situaci.	1
Nebudeme mluvit o mně, ale řekni mi, co bys ty udělal nejradši.	1
Tenhle hovor má být o tobě.	1
Proč tě to zajímá.	1
Linka bezpečí neslouží k takovýmto informacím.	1
Nevím, s tím nemám zkušenost.	1

Závěr: V reakci na podobnou (výše zmíněnou) otázku je vhodné v podstatě kopírovat repliku klienta, ovšem v negativním smyslu, a nabídnout společné řešení situace klienta.

Otázka č. 16

Co byste řekl na reakci volajícího, který po deseti minutách hovoru řekne: „já sem si z vás dělal celou dobu srandu...“

Tato otázka zjišťuje reakci na klienta, který si dělá z LB legraci, popřípadě imituje problém.

Tabulka č. 5 - reakce na imitační hovor	
Tak to jsem ráda, že se ti to neděje (a chápu, že sis to chtěl zkusit).	11
Tak to mě mrzí, protože teď jsme mohli dát prostor někomu, kdo tu pomoc od nás opravdu potřeboval (blokuješ linku).	6
Aha, a proč to teď říkáš (děláš)? (A co tě k tomu vedlo?) (Co ti to přineslo?)	6
Tak sis vyzkoušel, jak to u nás chodí, když má někdo nějaké trápení, a teď se spolu rozloučíme, aby se dovolaly děti, které...	3
(Doufám, že alespoň v něčem ti tenhle hovor něco přinesl), a prosím tě, volej, jen když něco skutečně budeš potřebovat.	3
Potřebuješ ještě něco jiného? Když ne, tak se rozloučíme (protože LB není pro srandu).	3
Já si to myslel-a (tušila jsem to).	2
Jaký to je dělat si takhle srandu?	2
No teď nevím, jak tomu všemu rozumět.	1
Příště můžeme mluvit otevřeně.	1
Nevadí, pokud testuješ chod linky bezpečí, tak vidíš, že to funguje, ale...	1
Znamená to, že od nás tedy nic v tuhle chvíli nepotřebuješ?	1

Závěr: Asi nejzdařilejší odpověď je ve spojení prvních dvou replik s největší četností.

Otázka č. 17

Jsou nějaké formulace, výrazy, věty na Lince, které přímo nesnášíš, přijde Ti moc stereotypní, nevkusný, použiješ je jen nedopatřením?

Hypotéza:

Při každé činnosti vzniká stereotyp a každý v práci může mít k některé činnosti, situaci averzi.

Tabulka č. 8 - nevhodné formulace, klišé...	
A jak se teďka cítíš?	4
Co pro tebe může LB udělat? / jak ti můžeme pomoci? Co očekáváš (potřebuješ) od LB?	4
My tady rady nedáváme (s tímhle já ti neporadím) Nedáváme řešení, jen si tu povídáme	3
je trestné zneužívat LB (není tu pro legraci), to nesmíš	3
Držím ti palce	1
Proč?	1
Jsme krizová linka	1
Trápení	1
Proč jsi to udělal-a?	1
udělej to tak a tak	1
Já tady jen zvedám telefony. (switch)	1
A co chceš od nás?	1
Víš co?	1
Mně tak bliklo hlavou, že by šlo ...	1
Přijde mi, že si děláš legraci...	1
Proč voláš na naši linku?	1
oddebrífovat se	1
Tak teď mě napadá...	1
Slyšíme se?	1

Dále nejsou v oblibě zdvořiliny -j"palečky, srdíčko, ...".

Z tabulky je zřejmé, že neoblíbené jsou „dospělácké“ otázky, které působí na dítě neosobním, až formálním dojmem (plurál, užití názvu instituce). Například „*rady nedáváme*“ zní jako rychlé odbytí, které nemusí být klientem zcela pochopeno. Dále otázky s úvodní částí *proč*, která do kontextu může přidávat pocit provinění, je těžko zodpověditelná a navíc působí příliš direktivně. Tabulka vykazuje také určitou souvislost s tabulkami č. 5 a 9. Předpokládá se, že nejoblíbenější slova budou také patřit mezi nejčastěji používaná, tedy i nejčastěji asociovaná, a tudíž také mezi slova a výrazy, které budou považovány za největší „prázdné“ fráze předpokládané z kontextu, které není nutné již vyslovovat (např. *slyšíme se?*).

Otázka č. 18

Jaký vnímáš rozdíl ve slovech problém, trápení? Máš k nim nějaká jiná synonyma?

Hypotéza

Trápení je lepší výraz pro LB než výraz problém.

Upozorňuji, že se jedná o subjektivní názory konzultantů.

Trápení	Problém
jemnější, soucitnější, osobnější	více zatěžující
bližší dětskému klientovi, nevyděsí	silné slovo
Spojené víc s emocemi, citové	dá se většinou řešit
musí se protřpět	může být s nulovou emoční angažovaností
důsledek nahromaděných problémů	něco objektivního
zasahuje již psychický stav klienta	vnímán racionálně
je vhodnější	může pojmenovat něco, co klient tak nevnímá
soukromá záležitost	nálepka něčeho těžkého, špatně řešitelného
znamená, že se trápíš, a přitom se vůbec trápit nemusíš	až neřešitelného zahrnuje provinění (jako když za to dítě může)
uznává právo člověka být brán vážně	používají převážně sami volající
je problém, který trápí	

Ze souhrnu odpovědí můžeme usuzovat, že většina konzultantů opravdu dává přednost ve svých výpovědích na LB výrazu *trápení* před slovem *problém*, protože je jemnější, osobnější, a ne tak stigmatizující, silné slovo. V dotaznících se však vyskytly i výpovědi, které sdělují, že ve výrazech rozdíl nevidí (dva respondenti) a raději by používali výraz *problém* (dva respondenti) – vzhledem k tomu, že jej používají samotní volající („já mám takový *problém*...“), a nevidí důvod, proč by jej teda měli přestylovávat na slovo *trápení*. Proč slovo *problém* nepoužívá, uvádí jeden konzultant jako důvod, že *to je zakázané*. Mohu potvrdit, že v době, kdy jsem výcvik navštěvovala já, bylo nám doporučeno používat v hovorech s dětmi slovo *trápení*.

12% respondentů uvádí explicitně, že jim výraz *trápení* připadá pro práci s dětmi horší.

Vzhledem k tomu, že se i výraz „trápení“ vyskytl v neoblíbených slovech, je myslím podnětné uvést jaká synonyma k těmto dvěma výrazům konzultanti uváděli: *potíže, nelehká (tíživá) situace, starosti, krize, soužení*, dále opisy: *je to pro tebe těžké, co tě trápí, co ti leží na srdci, o čem si chceš popovídat, promluvit, jak to bereš*.

Otázka č.19

Dělá Ti někdy problém nacházet vhodná slova při hovorech s dětmi? (např. v hovoru musíš nahrazovat cizí slova, která běžně používáš...)

Hypotéza

Odbornost, věk, specializace může mít dopad na vyjadřování, které by bylo srozumitelné pro děti.



Většina konzultantů se nevyjádřila explicitně ano, někteří konzultanti uvedli, že spíše než nahrazování cizích slov jim dělá potíž vymyslet, jak mluvit o emocích nebo jak přeformulovat, vysvětlit slovo intervence. Nesrozumitelnost cizích slov si někteří konzultanti uvědomí hned, většinou poté, co nějaké vysloví, snaží se je opravit.

Hypotéza se potvrdila: Odbornost, věk, specializace může mít dopad na vyjadřování, které by bylo srozumitelné pro děti.

Otázka č. 20

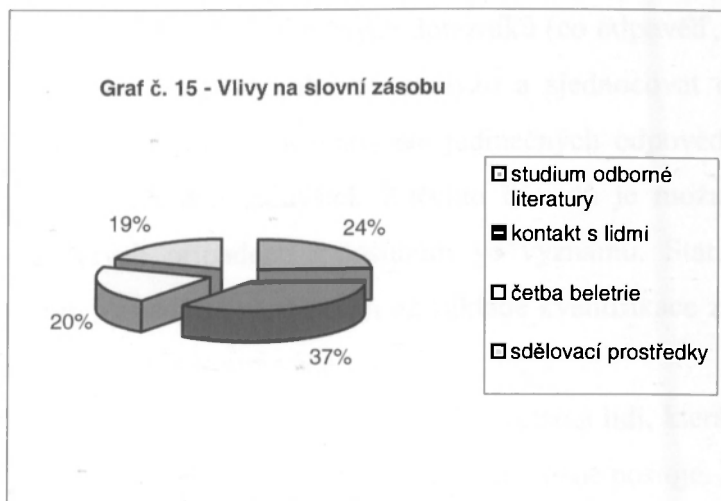
Máte nějaké vysvětlení, proč se na LB užívá třeba místo „Jsi smutný.“ „Připadá mi, že jsi smutný...“ nebo Zdá se mi, že

Otázka č. 20 měla mapovat, jak konzultanti vnímají užívání typických jistotně modalitních predikátů na LB. Většina konzultantů vysvětlila, že tak činí z důvodu, že neví svůj poznatek jistě, přesně (kvůli komunikaci po telefonu, pouze to slyšíme – nevidíme to!) a musíme si to ověřit. Dalším nejčastějším důvodem bylo, že jejich výpověď není tak radikální a nechává větší prostor pro klienta, aby svou situaci osvětlil. Někdo také uvádí, že tím chrání sebe, protože se můžeme ve svém soudu splést. Dále, že první verze něco vsugerovává, kdežto druhá je volnější, vyjadřuje, co si myslíme, že tak je. Konzultant nechce dítěti „cpát“ svou interpretaci nebo mu „přišít“ tento pocit na triko. Navíc se o důvodu, proč je smutný, může klient více rozpovídat.

Zajímavý je i názor, že se jedná o delší repliku, a tak získáváme čas na přemýšlení.

Otázka č. 21

Co myslíš, ovlivňuje Tvůj jazykový projev a slovní zásobu nejvíce?



Závěr: Největší vliv na jazykový projev a slovní zásobu konzultantů má kontakt s lidmi a studium odborné literatury.

ZÁVĚR

Nutno říci, že vyhodnocování dotazníku bylo pro mě značně obtížnou částí mé diplomové práce, a to především metodologicky. Vzhledem k tomu, že jsem ve většině otázek záměrně neposkytovala k dispozici nabídku možných odpovědí, obdržela jsem vskutku 33 zcela originálních, jedinečných dotazníků (co odpověď, to originál). Pro kvantifikaci odpovědí bylo třeba použít obsahovou analýzu a sjednocovat odpovědi alespoň dle záměru, obsahu výpovědi, u některých obzvláště jedinečných odpovědí bylo nutné zamýšlet se nad tím, co dotyčný řečeným zamýšlel. Z těchto důvodů je možné, že při vyhodnocování mohlo dojít v některých případech k posunům ve významu. Statistická významnost nebyla prověřena, souhrn výsledků byl sestaven na základě kvantifikace získaných tvrzení. Jednotlivým otázkám je přisuzována stejná váha.

Dotazník dokázal, že je na LB většina lidí, která vnímá jazyk a způsob komunikace na LB jako specifikum, ke kterému zaujímá různé postoje. Na pravdivost tohoto tvrzení ukazuje i výsledek u otázky č. 7 mapující vliv komunikace po telefonu na jazykový projev konzultantů v soukromí. Ukázal na pestrou škálu dovedností a změn (v jejich způsobu vyjadřování a vnímání jiných), které si konzultanti z LB odnášejí do svého soukromého života. Navíc tyto změny jsou přijímány ve většině případech pozitivně.

Výsledek otázek č. 15 a 16 zaznamenává širokou paletu možných reakcí na manipulaci a imitační hovory. Tyto hovory tvoří velké procento řešených telefonátů na LB. Doufám, že bude přínosný pro konzultanty, ale i ostatní, kteří s manipulací přicházejí do styku, a inspiruje je tak k asertivnímu jednání.

Zajímavá souvislost se ukázala i v otázkách č. 9 – „nejpoužívanější výrazy“ a č. 17 – „nevhodné formulace“, ale i v otázce č. 5. Vykazuje, že některá oblíbená (rychle asociovaná) a často používaná slovní spojení, výrazy se mohou pro některé jiné kolegy stát neoblíbené, pojímané jako fráze. – Například replika: *Napadá mě, že...se vyskytla sedmkrát v oblíbených a také jednou v neoblíbených. Za jednoznačně neoblíbenou považuje 12% konzultantů otázku *jak se teď cítíš*. Pravděpodobně je to dáno tím, že si konzultanti uvědomují záměr krizové intervence zaobírat se i emocemi a pocity, které je třeba nějakým způsobem pro komunikaci s dětmi terminologicky zjednodušit a obsah těžko a závažněji znějícího výrazu *cítit* nahradit jiným slovem nebo vyjádřit opisem: *jak to bereš, jak ti teď je* atd.*

Jako nevhodná formulace je stejným procentem pracovníků LB (12%) pojímána formulace *Co pro tebe (můžeme) může LB udělat/copak od LB potřebuješ*. Způsobuje to

pravděpodobně užití plurálu (neosobnost, formálnost) a v pozici beneficientu nebo subjektu instituce LB (anonymita, zástupnost). Touto replikou se v četném zastoupení hovor zahajuje, stejně jako replikou *Slyšíme se*, která se stejně jako výše zmíněné v nevhodných replikách objevila také, i když pouze jedenkrát.

VI. SHRUTÍ VÝSLEDKŮ Z ANALÝZY NAHRÁVEK

6.1 Efektivní psychologické a jazykové strategie

Analýza nahrávek se ukázala jako vhodná metoda pro jazykový výzkum. Na situacích v praxi dokázala existenci řady jevů, které byly zmíněny v předchozích teoretických východiscích a poukázala na neodlučitelnost psychologických a jazykových vlivů, které v průběhu komunikace s mladým člověkem v „krizi“ působí se vzájemnou propojeností.

Na základě předchozí teorie a analýzy nahrávek je možné vyzdvihnout několik bodů, které se zdají být pro telefonickou krizovou intervenci stěžejní.

Zatímco projev volajícího může nabývat různých rozměrů (konzultanti očekávají, že na LB může zavolat klient v pláči, ve vzteku, smutku), konzultant je v roli toho, kdo takový projev akceptuje, chápe, rozumí mu a při tom vyslovuje slova uznání, podpory, pochopení: *rozumím tomu, si opravdu hodně statečná, to se ti nedivím.*

Plynulý a provázaný průběh hovoru vyžaduje aktivní a empatické naslouchání, které se po jazykové stránce projevuje vhodnými kontaktními částicemi (zvukovým ekvivalentem přikyvování), jako *hmm, aha*, které by měly být vřazovány do kontextu co nejsmysluplněji (po jednotlivých výpovědích), ne uprostřed, což zní spíše rušivě nebo jako automatismus.

Jako důležitá a zásadní je **segmentace**, zvláště pokud si je konzultant vědom, že jeho mluvené tempo řeči je rychlé (viz rozhovor č. 2, č. 3) a dávat prostor pro dřívější reakce klienta. S tím souvisí i frekvence a délka pauz mezi jednotlivými výpovědi, kteřé by neměly být příliš dlouhé ze strany konzultanta – působí to bezradně (v průběhu rozhovoru č.4, kap. IV dosáhla doba jedné pauzy 18 sekund). Pokud má konzultant důvod mlčet, měl by tento důvod volajícímu sdělit. Pokud je ticho pouze ze strany volajícího, měl by konzultant tento stav reflektovat – viz tabulka č. 7, kap. V.

Velmi zajímavou funkcí, která ovšem v rámci LB může hrát značnou roli, je intonace – patří k individuální výbavě každého konzultanta. Někdo se vyznačuje výrazně stoupavou, „zpívanou“, někdo monotónní. Z nahrávek rozhovorů je zřejmé, že pro potřeby práce s dětmi v krizi je příhodnější modulovat hlas (mírně přehánět), nebýt ani potichu, ani nahlas, znít pokud možno optimisticky.

Nejčastěji užívanou strategií TKI je reflektování stavu klienta, rekapitulace – lépe spíše parafráze (posouvá hovor dál). V rozhovoru č. 4, kap. IV jsme svědky příliš rozsáhlé rekapitulace, která vyznívá strategicky spíše naprázdno (konzultant zrekapituluje, ale nenechá

prostor k reakci (já pokládá ihned otázky zcela jiného rázu, a to hned několik) : *jo*▪ *hele podívej*▪ *já to zkusim jenom nějak v rychlosti shrnout*▪ *ty si říkala*▪ *že nesnášíš jak se tam musíš jakoby bát*▪ *že se tam cejtíš jako hodně špatně kvůli tomu nebo nevim jestli je to jenom kvůli tomu ale že je to hodně kvůli tomu*▪ *že do tebe hodně rodiče tlače kvůli škole*▪ *a teď si taky říkala, že se tam nechceš vrátit, že se tam bojíš*▪ *tak mohla bys mě říct jak je to s tebou teďka*▪ *O Kde teďka jakoby třeba jsi jak se cejtíš a co se děje*▪ *O*

K tomu je třeba dodat, že především konzultanti by se měli snažit dodržovat principy kooperace (ve výše uvedeném případě zásadu kvantity, a způsobu), aby klienty nezahltili, popřípadě se snažili vyhnout i cizím výrazům (viz rozhovor č. 1), při jejichž užití konzultant porušuje maximu způsobu a riskuje možné nedorozumění s klientem. Aby se konzultanti vyhnuli porušení maximy kvality uvozují svou rekapitulaci nejčastěji replikou *takže jestli tomu dobře rozumim*.

Ve svém vyjadřování se konzultanti vyjadřují výrazy signalizujícími nízký stupeň přesvědčení, aby dali prostor pro možnou reakci volajícího (a vyhnuli se manipulaci) *já nevim*. (V případě kap. IV, rozhovor č. 2 týkající se šikany konzultantka ale vhodně užila formulace vysoké jistoty: *na to nemaj právo*.) Pro hovor je vlastně dost typické, že konzultant přemýšlí nahlas – dává najevo své pocity, aby rozhovor byl autentický, aby v sobě v rámci hovoru nic nepotlačoval. Užívá postojové predikáty *tak se mi zdá jako kdybych slyšela takový trošku naštvání, já ti teďka trošku nerozumim*▪ *ty si říkala že, mě to přijde ZVLÁŠTNÍ*▪ *že* nebo predikátory signalizující aktivitu konzultanta a reflektování volajícího: *já si říkám, že, tak slyším*▪ *že, přemejšlim*▪.

Vysoký výskyt aktualizačních adverbii: *Co teďkous potřebuješ* potvrzuje hlavní zásadu TKI – věnovat se tomu, co se děje teď (nebo co se dělo, že je ti tak, jak ti je). Konzultant by neměl problém řešit příliš do hloubky, na to jsou psychologové, ne LB.

⇒ Ke zjišťování okolností konzultant užívá převážně otevřených otázek *můžeš mi to nějak víc popsát*▪ *jak ti v tom je, nevim co to jakoby znamená* nebo již výše zmíněné parafráze (*takže jestli tomu dobře rozumim*), které jsou kladeny se záměrem zjišťovat, aktivovat volajícího, nabízet mu možnosti.

V následující kapitole je podrobněji charakterizována stylistika projevu konzultanta LB. Pro porozumění výrazům pronášených volajícím se dotazujeme po tom, jak je vnímá: *Co to znamená, Co tím myslíš*.

6.2 Stylistická charakteristika

Stylistická charakteristika hovorů na LB má tyto hlavní rysy:

6.2.1 Nespisovnost

V rámci LB by se jazyková charakteristika mluveného jazykového projevu dala charakterizovat jako nespisovný, neformální, částečně připravený i nepřipravený, spontánní komunikát, užívající ve značné převaze nespisovnou češtinu, která se navíc velmi přizpůsobuje vyjadřování a slovní zásobě volajícího. Tyto znaky jsou do jisté míry dány tím, že mluvený jazyk umožňuje reakci aktuální, okamžitou a navíc v rámci LB slouží ke sdělení důvěrnému ne veřejnému, jak je tomu z větší části u projevu psaného. Navíc smysl mluveného projevu je značně pomíjivý, odkázaný na komunikační situaci oproti psanému jazyku, který má úkol uchovat, konzervovat daný projev.

Otázkou zůstává, čemu by měl konzultant LB dávat přednost. Zůstávat jako větší autorita, jejíž síla se jistě zvyšuje výběrem spisovných prostředků a působit v podstatě jako pedagogický, výchovně působící pracovník, nebo se v každé situaci dostávat na stejnou „jazykovou vlnu“ jako volající a používat jazyk užívaný teenagery, jako se mi to zdá u rozhovoru č. 4 a 2 v kap. IV: *to musí bejt drsný* (neutrálně by znělo jako *nepříjemný*) nebo *rodiče do tebe tlačej kuli škole (rodiče tě nutí)*, který ale nemusí být srozumitelný naopak pro volajícího.

Komunikace v prostředí LB a v mluveném projevu vůbec se realizuje prostřednictvím obecné češtiny, a to ve všech jazykových rovinách.

6.2.2 Fonetická rovina

Fonetická rovina zastává v telefonické komunikaci nesmírně důležitý informační zdroj o psychickém a fyzickém stavu klienta.

Poznatky o intonaci:

Pro konzultanta LB je typické, že by měl mít hlasovou intonaci položenou ve střední, klidné rovině, hlasitost by měla být spíše nižší. Rovněž tempo by se mělo udržovat na stejné, pomalé úrovni, nepřizpůsobovat se rychlému, případně zmatenému volajícímu.

Charakteristikou komunikace na LB je právě práce s hlasem, jakožto důležitým nástrojem telefonické komunikace. Typické je časté střídání intonačních výšek, čímž se docílí toho, že projev vyznívá jako jakési „zpívání“. Je to dáno pravděpodobně snahou konzultanta být pro dítě (zvláště mladšího věku) srozumitelný ve svém komunikačním záměru, takže dospělému může taková komunikace připadat jako přehrávaná. Navíc tím konzultant může dávat najevo větší náklonnost. Typickou intonací je stoupavá, stoupavě klesavá, a to i v případě otázek. Velmi terapeuticky účinným nástrojem pro TKI je i barva hlasu.

Na základě slyšených zvukových prostředků usuzujeme často také na stav klienta. Hlas zesiluje mluvčí, který se chce dostat ke slovu, ale i ten, kdo se ho nechce vzdát. Se zvyšováním hlasitosti se obvykle zvyšuje tempo řeči, pauzy se vyskytují málo. Při zvýšené emocionalitě se také zvětšuje výškové rozpětí v melodickém průběhu řeči. (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 83) *2*

Nedbalá výslovnost při realizaci souhlásek:

- krácení podléhají nejčastěji samohlásky *í, á, ů* – *prosim, úplně*
- dloužení samohlásky – *přidu*
- dále se projevuje úžení hlásek *é* v *í* – v koncovkách i uprostřed slov

Nedbalá výslovnost nebo vynechaná realizace samohlásek:

- lexikalizované podoby zájmen a příslovcí, u nichž je souhláska *h* zaměněna souhláskou *d* – *tendle*
- typické příklady slov, kde se nevyslovují na začátku slov souhlásky: *j, vž*: *dycky, menuju,*
- některé skupiny souhlásek se v mluvené češtině liší od spisovných v jednotlivých slovech – *lepci*
- slabičné *l* se nevyslovuje v koncovkách příčestí minulého – *nes, u 3. osoby, pl. se nevyslovuje í* – *volaj*

Užívá se protetické *v*: *vona, vokno*

Kvůli nedbalé výslovnosti nebo vynechané realizaci jednotlivých hlásek může docházet k nedorozumění.

6.2.3 Morfologická rovina

I v rovině morfologické sledujeme, zda se projevují typické rysy obecné češtiny

- v inst. pl. všech rodů substantiv se objevuje koncovka – *ema, ama*, ale i u všech skloňovaných slov (*velkejma, třema...*)
- u maskulin životných v lok.pl. se vedle koncovky – *ích* vyskytuje koncovka – *ách – o spolužákách*
- užívají se nekodifikované tvary vzniklé změnou *y* na *ej* v koncovce (*blbej, nějakej*) i v kořenu slova – typ *cejtít, tejden, bejt*
- připojování významově prázdných sufixů u adverbii a **pronomin**: *tohlencto, rychlejc*

co se týče slovesných tvarů, zvláště u slovesa být se dává přednost nespisovné variantě *bysme* místo *bychom*, *zahla* (vynecháno kmenotvorné *nu* – *zahnula*). Dále nacházíme významově prázdný sufix *s*, vzniklý na základě ztráty vokalizace (původně *jsi*), který se následně připojuje k významově a morfologicky bližšímu výrazu (obvykle slovesu): *říkalas* (místo *řikala jsi*), *jaks to myslela* (jak *jsi* to *myslela*)

U některých konzultantů ovšem převažuje i spisovné vyjadřování (viz rozhovor č.1, kap. IV): *po několikáté*, dodržuje koncovky adjektiv aj.

6.2.4 Lexikální rovina

- vedle hovorových výrazů, které se v rámci hovorů vyskytují nejvíce (*zemák, děják, kámoška*) se projevuje i univerbizace (jednoslovný protějšek víceslovného spojení, např. *linka*). Dále jsou to synonymní podoby výrazů spojených s povídáním: *popovídat, probrat, vyřešit*. Mohou se objevit i méně časté výrazy, více specifické pro mluvu dospělých nebo pro slovník užívaný na pracovišti LB: *centrála, komunikace, východisko...*, u kterých není zcela jisté, že by jim klienti rozuměli
- vysoká frekvence významově neurčitých výrazů typu *ňákej, takovej, jako, něco, někdo, nějak, tak ňák, asi, možná nějakou cestu nějaký kompromis* – především z důvodu nejistoty účastníků rozhovoru
- hodnotící výrazy – adjektiva, adverbia míry: *trošičku, blbý, jiný*, adjektiva vyjadřující změnu stavu, situace: *šťastnější, lepčí, lip, fakt* (intenzifikace), *hrůza, hotová* (vyřízená)

(expresivita), vulgární výrazy (*idioti*), z jejichž výskytu můžeme usuzovat na vliv dospělých, kteří především vulgárních výrazů užívají.

- kontaktové (registrační) výrazy: *viš, hmm, jo, hele, tak, jo, aha, jasně* signalizují aktivní účast obou komunikantů, jejichž význam může být navíc dobarven specifickou intonací – překvapení se stoupavou, pochopení se stoupavě klesavou, aj. Správné „hmhání“ dokáže vést klienta ke spontánnímu vyprávění svého problému bez nadbytečných otázek. Naopak ~~ty~~ výrazy pronášené úsečně a výhrůžně působí jako manipulace. Částice *no, jo, co* konzultant příliš nepoužívá, protože působí sugestivním dojmem
- nepopíratelnou součástí mluvených projevů jsou vycpávkové, výplňkové a parazitující výrazy, které jsou typické pro idiolekt (mluvu jedince) – *jakoby, jako, tedy, teda, prostě, vlastně*
- atributivně užitě zájmeno (*ten, ta, to, tehle, todle*...)

Dále se k lexikálnímu projevu konzultantů vyjadřují ve vyhodnocení dotazníku v příloze č. 2 u otázky č. 6.

6.2.5 Syntaktická rovina

„S mechanismem střídání mluvčích souvisí i mechanismus realizace oprav (ty jsou pro nepřipravený mluvený dialog charakteristické; mluvčí se přeřekne, vyjádří nepřesně, neúplně atd.; v zájmu partnerova porozumění je často třeba, aby se opravil).“ (J. Hoffmannová, 1997, s. 51)

Opakování se vyskytuje jak ze strany konzultanta, tak i volajícího, větší míra opakování se ale objevuje u volajícího, který se navíc nachází v určitém stresu, zatímco konzultant má větší čas promýšlet své repliky.

Zpřesňování, zdůrazňování a doplňování informace způsobuje tvorbu osamostatněných větných členů, které v konstrukci vypadají jako výpovědi naznačené změnou v intonaci (poklesem nebo stoupáním).

Aktivní přítomnost adresáta působí na syntaktickou strukturu např. hojností a mnohotvárností apelačních syntaktických prostředků. (M. Čechová a kol., 2003, s. 162) Tyto prostředky (částice, spojky, přídatné výrazy a konstrukce) mohou významově odstínit pronášené reaktivní repliky. Částice *no* a *hele* signalizují nejčastěji navazování v řeči, její

začátek, ale i ukončování a opakování. Zároveň mají i platnost kontakto-
vou. (O. Müllerová – J. Hoffmannová, 1994, s. 77)

Slůvko *no* může vyjadřovat souhlas, tak i nesouhlas s obsahem předcházející repliky –
námítky: *No a jakou máš představu, co budeš dělat?* Výraz *no* se často pojí se slovem *tak* a
může sloužit jako opěrný výraz repliky nebo signalizuje jakousi přípravnou fázi pronesení
repliky.

Místo vět volíme pro konstruování struktury hovoru výpovědi proto, že často nemusí
mít ani podobu věty, ale podobu konstrukce nevětné, eliptické, přídatné atd. (O. Müllerová – J.
Hoffmannová, 1994, s. 22)

Nemožnost promýšlet si realizaci odpovědi větší dobu dopředu ovlivňuje některé
formulační způsoby: neukončenost, nedoformulovanost, zkratkovitost, nevyjádřenost logických
vztahů, vzniká tak například tzv. vyšnutí z větné vazby neboli

anakolut: *Víš↑ já nevim↓ jestli by jí šlo překecat↓ možná, by bylo dobrý↑ kdyby sme se
třeba ▪ že bychom se spolu mohli zamyslet↑ jestli je třeba možný udělat nějaký kompromis ↑
třeba z tvý strany ▪; aha ▪ říkám ▪ no ▪ povídej↑▪; jinak ▪ to zase ne že bych chtěla utíkat z domu*

Dále:

elipsy, eliptické výpovědi: *ale takhle jinak to zase ne, já znám jednoho kluka támhle
ve valmezu↓ k tomu by se dalo třeba ▪ von bydlí ve skvotu↓▪*

apoziopeze: *já nevim↓▪▪*

vsuvka: *já se přiznám, nevim*

**kompletace – osamostatněný větný člen nebo vytýčená konstrukce, kdy
východiskovou část nebo jádro dodatkově přiřleníme** (M. Grepl – P. Karlík, 1989, s. 333):
*hmm a ty hele co bys v tuhle chvíli potřebovala↓ O mě přijde že jestli si fakt jakoby něco snědla
↑ ja nevim co to vlastně bylo↓ nějaký prášky↑ O*

Ve středním rodu tvar *to* a zájmeno *on* má ve výpovědích i náladovou funkci –
zdůrazňovací a navazovací – *To ho neznáš...* a ukazovací zájmena v pozici atributu – *ty*
fungují jako opěrná, retardační, výplňková slova v textu (Sgall, P. – Hronek, 1982, s. 67): *To
jako musím říct mě to přijde ZVLÁŠtní; jako to máš pravdu.* (rozhovor č.2, kap. IV)

Slovosled

Jedním z dalších syntaktických výrazových prostředků, který nám (nejen) v mluveném
projevu napomáhá rozlišovat známou část výpovědi (téma) a kontextově nezapojenou, novou
(jádro výpovědi), je slovosled. (P. Karlík a kol., 2001, s. 633). „Slovosled je v češtině
motivován především potřebami aktuálního větného členění.“ (M. Grepl – P. Karlík, 1989, s.

322). Z toho vyplývá, že uspořádání větných členů ve výpovědi je plně závislé na aktuální komunikační situaci – kontextu (M. Grepl – P. Karlík, 1989, s. 319), na našem komunikačním záměru, na co ve výpovědi klademe větný důraz (v rozhovorech je vyznačen velkými počátečními písmeny): *a TEDka ▪ prostě já tam už potřetí nemůžu jít; musím od táty sehnat prachy na to; no já určitě to nemůžu takhle rozhodnout*. Takovým výpovědím navíc dodává na dynamice umístění intonačního centra (většinou stoupavého – viz rozhovory), užití a postavení tzv. modifikačních částic (*prostě, přece, vlastně, teda, ale* aj). (P. Karlík a kol., 2001, s. 637)
Příklad: *se to ted'ka NOSí pupky venku ↓to je HEzký↑chlapům se to líbí↓já to nedělám↑ kuli chlapům↓ já se v tom prostě cejtím dobře↑*

Koheze

Ke spojitosti (kohezi) rozhovorů přispívá řada výrazových prostředků. Napomáhají vytvářet souvislý – kohezní text (rozhovor), jehož repliky na sebe navazují.

„Prostředkem vyjádření jednoty může být spojovací výraz obdobný jako u spojení souvětých, který se tím mění v navazovací částici“ (M. Čechová a kol., 2003, s. 87): *Tak slyším↑ že se stalo docela hodně věcí najednou* – výraz *tak*.

O tom, že je text kohezní, svědčí i nadměrné užití deiktických prostředků jednak kontextových, např.: *vona* (odkazuje na matku) a situačních: *místo toho, ted'* atd. Slouží k udržování a ujasňování kontextu, k poukazování na totéž téma (k referenci), problematiku daného rozhovoru klient – pracovník LB. (S. Machová – M. Švehlová, 1996, s. 134)

Ke kohezi slouží i kontaktní výrazy (*no, víš...*) – a rekapitulující souvětí – „odkazy k tomu, co předcházelo, co bude následovat“ (M. Čechová a kol., 2003, s. 87), zvláště pokud jsou uváděny konektorem *takže* (práce s tématem a rématem).

„Jednotícím prvkem je i užití synonym“, parafrázování řečeného, užití zobecňujících, shrnujících výrazů (například v rozhovoru č.1 užije konzultantka poté, co klientka vyjmenuje všechny „potíže“ v komunikaci s matkou, výraz *konflikty*) „zvukové prostředky – síla, výška hlasu, tempo, pauzy, snad i barvy hlasu“ (M. Čechová a kol., 2003, s. 87).

6.3 Manipulace

Manipulací myslíme takové jednání (vědomé i nevědomé), jehož cílem je přimět jiné osoby k tomu, aby proti své vůli přijaly stanoviska a argumenty, které jsou jim předkládány. (S. Machová – M. Šamalová, 2005, s. 65) V komunikaci se manipulace projevuje často jako skrytý pokus o nepřímé řízení druhých (funguje na bázi sugesce). Na LB je toto jednání spjata s cíli

volajícího zlepšit si sebevědomí, zastrašit nebo zesměšnit konzultanta. K tomuto jevu také dochází, pokud volající nechce řešit problém vlastními silami, ale slyšet radu, řešení vycházející z vlastní zkušenosti konzultanta.

Manipulace je pocíťována konzultantem jako něco nepříjemného (vnitřní konflikt), co ho zbavuje svobody rozhodování a vyjadřování a co porušuje pravidla slušného chování. (M. Pospíšil, 2007, s. 24)

Na LB dochází k navázání určitého vztahu (díky intimnějšímu sdílení než v běžné komunikaci), a proto někteří volající podlehnou zdání, že vzniká vztah na úrovni kamarádství. Začnou se chovat více familiérně, užívají kontaktné výrazy, ptají se na soukromé otázky. To vede paradoxně k odměřenějšímu jednání ze strany konzultanta. Ten se stává pasivnější, užívá strategii gramofonové desky (opakování téhož výroku, viz níže). Odmítnutí požadavku volajícího ovšem znamená maření strategií manipulátora a často vede k vyprovokování útoku na konzultanta. V tuto chvíli ale hovor ztrácí účel a konzultant se může s volajícím rozloučit.

Charakteristika manipulátora

Všechny níže uvedené strategie manipulujícího se snaží vyvolávat pocity viny a soucitu. Manipulující pracuje především s city manipulovaného. Vedle níže zmíněných verbálních prostředků, užívá manipulátor řadu nonverbálních prostředků, v rámci telefonické komunikace se jedná především o práci se silou hlasu. „Manipulátor hovoří buď hlasitěji nebo tišeji než ostatní.“ (I. Nazare Aga, 1999, s. 51)

Manipulátoři

- agresivní: vyvolávají strach, úzkost: *Vy mi teda neporadíte* ↓jo↑O, vyvolávají nadměrné obavy, starosti: *Já se zabiju!*; vsugerovávají, jsou otevřeně agresivní, křičí, nadávají, vyhrožují, vyčítají: *A k čemu tam teda ste?* aj.
- pasivní: působí na svědomí konzultanta, lichotí: *fakt ste dobrá, fakt ste mi pomohla* (rozhovor č. 1 kap. IV), předstírají účelový smutek, zarytě mlčí, využívají laskavosti a soucitu druhých, předstírají nerozhodnost, chovají se neadekvátně situaci (iracionálně), ponižují se, pláčou, fňukají, vzdychají a mlčí

Strategie odolávání manipulaci

Z analýzy nahrávek vyplývá, že nejčastější obavy u konzultantů vyvolává manipulující klient. Na základě výše uvedených hovorů, zkušeností konzultantů (vyhodnocení dotazníků v

kap. V) a z nabízených strategií literaturou (S. Machová – M. Švehlová, 1996, s. 96) doporučují tyto strategie:

- nejúčinnější boj proti manipulaci nám poskytují pravidla asertivní komunikace, která vychází z toho, že člověk v konkrétní situaci ví, co chce i co nechce, a umí to jasně, sebejistě formulovat (S. Machová – M. Švehlová, 1996, s. 96)
- umět říkat ne – toto pravidlo zcela jistě souvisí s Leechovým principem zdvořilosti, nejlépe je „naoko“ souhlasit, ale vzápětí souhlas vyvrátit (viz rozhovor č. 3 kap. IV):

V jasně↓ ▪ a vy byste mi mohla s tím tátou nějak poradit↓O

K víš↑ vlastně↓ já tady sem přesně vod toho↓ jo↑ ne uplně teda vod těch rad ale vod toho abysme třeba probrali

- striktně odmítneme, postavíme se za autoritu instituce – „my“

V a vy se menujete jak↑O že bych vás jako▪

K my tady svoje ména neříkáme↓ můžeš si tady povídat s kýmkoliv s nějakou třeba mojí kolegyní ▪ nebo kolegou↓

V ale jako přezdívkou↑ já vám tam nechám vzkaz pustili mě nepustili↑ koncert byl dobrej ▪ nebo tak↑

K když znovu zavoláš na linku bezpečí↑ dovoláš se na centrálu↑ a kdyžtak můžeš nechat vzkaz na tý centrále↓

- konzultanti LB většinou volí strategii „poškozené gramofonové desky“ (S. Machová – M. Šamalová, 2005, s. 103) – doporučuje se opakovat neustále týž výrok, čímž dáváme najevo, že na něm trváme – viz rozhovor č. 1 kap. IV:

V co myslíte, že ji překecá↑O

K Tak já nevím↓ já ho neznám↓ – okamžitá reakce

V Ale bylo by to dobrý↓ co↑Okdyby ji jako překecal↓O

K opravdu NEvim↓, jestli jí se mu podaří překecat↑ nebo jestli ta máma se nechá↑ já je NEznám↓

- klademe upřesňující dotazy, pokud manipulátor například „mlží“, snažíme se oddělit podstatné od nepodstatného
- předestíráme neporozumění
- manipulaci ignorujeme, předložíme vlastní názor (rozhovor č. 3 kap. IV): vono je to těžký s nějakajma tipama, to ted' není uplně to podstatný

Rozhovor č.1: víš↑ těžko asi říct↓ kde úplně je ta pravda↓ každej z vás máte ted'ka na to jiný názor↓ ty i tvoje máma↓ já tady těžko můžu hodnotit↓ kde je úplná pravda, jo: ↑ já ▪; víš, já už jsem ti říkala, že já to nechci hodnotit

- otevřeně, jasně a zřetelně označíme manipulátorův projev za manipulaci, pojmenujeme prostředky, kterými se jí dopouštěl
 - pokud klient v manipulaci nepřestává, můžeme rozhovor přerušit
 - dovednosti pozitivní komunikace doporučují také sdělovat všechny myšlenky, pocity, argumenty toho, co tvrdíme
- názory, postoje, hodnocení předpokládáme ve formě návrhů, v žádném případě jako rozkazy

Vyhodnocení dotazníku přineslo souhrn dalších možných obranných strategií zaměřených především na dotazy týkající se soukromí, na které dotazovaný nechce z určitých důvodů odpovídat. (viz kap. V) Nejčastěji uváděná reaktivní replika je kombinací důvodů, proč nechce dotyčný odpovídat, a nabídek k rozhovoru nad situací dotazovatele (volajícího), vyzdvižení důležitosti odlišné situace toho, kdo se táže.

VII. ZÁVĚR

Tato práce byla zaměřena na získání poznatků o komunikačních strategiích a stylistice projevu konzultantů Linky bezpečí pro děti a mládež. Zpracování problematiky vykazalo vzájemnou a neodlučitelnou propojenost jazyka s psychoterapií. Práce vystihuje podstatu projevu konzultanta LB a umožňuje doporučit korekci jeho projevu do budoucna. Ukazuje, že jazyk (nejen na LB) je živý a vyvíjející se, a proto se nabízí k dalšímu zpracování a zkoumání.

Na teoretických základech byly ^{z imitovaných} zkoumány skutečné jazykové projevy účastníků TKI na LB prostřednictvím analýz nahrávek/telefonických hovorů. Postoje a reakce konzultantů LB v naznačených situacích a jejich individuální používané výrazy byly zkoumány také dotazníkovou metodou.

Konzultanti LB se řídí nacvičeným způsobem vedení hovoru tak, aby vyhovoval principům telefonické krizové intervence. Analýza autentických materiálů ukázala, že i přes určitý předepsaný formální rámec každý konzultant používá svůj individuální projev. Výsledky ukázaly, že to souvisí s životní minulostí každého jedince na Lince bezpečí, s osobnostním zaměřením a specializací v profesní orientaci daného pracovníka LB, která významně ovlivňuje jeho slovní zásobu a vyjadřování.

Práce také prokazuje skutečnost, že v každém oboru se vyvíjí odborný jazyk a není možné jej zkoumat odděleně od problematiky daného oboru. V případě Linky bezpečí se jedná o psychoterapii a poradenství, kde je mluvený jazyk hlavním nástrojem.

Jazyk pracoviště Linky bezpečí je nepochybně ovlivněn jeho hlavním účastníkem – dítětem a prostředkem komunikace – telefonem a účelem jazyka, pomoci v krizi. Jako strategické pro telefonickou krizovou intervenci pro děti se ukázalo zvolit takový komunikační kód, který by splnil výstižné dorozumění s volajícím, tzn. vyjadřovat se adekvátně dle úrovně volajícího (neutrální slovní zásoba s prvky slangu – přibírat výrazy volajícího, volnější syntaktické konstrukce, omezení cizích slov, zpětnovazební kontrola, zda dítě pochopí smysl výroku konzultanta). Z toho vyplývá, že práce konzultanta Linky bezpečí předpokládá určitou dovednost komunikovat s mladým člověkem.

Jazyková rovina zkoumaných vzorků projevů na Lince bezpečí a odpovědí v dotazníku se ukázala spíše jako obecná, někteří konzultanti však hovoří kultivovaněji, nebo dokonce

spisovně. Neprokázalo se, zda by míra spisovnosti – nespisovnosti v jakémkoliv smyslu ovlivňovala účel hovoru. Ukázalo se, že charakteristickým rysem výpovědí konzultantů telefonické krizové intervence pro děti je výrazivo s nízkým stupněm přesvědčení (např.: ...asi, ...jakoby, ...možná) a nepřímost vyjadřování.

Považuji toto shrnutí dat za možnou inspiraci konzultantům LB pro vedení jejich dalších hovorů. Budou mít k dispozici tuto práci včetně její statistické části. Ne proto, aby měnili svůj postup při komunikaci, ale aby přemýšleli tvůrčím způsobem nad možnostmi zdokonalení, snažili se neustále obohacovat svůj projev, a tím se vyhnuli pocitu „vyhoření“, stereotypu v práci. Výzkum navíc ukázal, že nejčtenější repliky ve své podobě označuje jiná část konzultantů za nevhodné a snaží se jim v komunikaci s dětmi dokonce vyhýbat. Například: *Jak se teď cítíš?; Co pro tebe Linka bezpečí může udělat?; Držim palce*. Považuji za přínosné se tímto jevem zabývat v budoucnu a podrobněji rozpracovat jeho příčinu.

Pro budoucnost dalšího zkoumání bych jako nejvhodnější viděla uskutečnění interakčního výzkumu ve školách, který by zjistil, jak spolu děti a mládež řeší problémy, a vysledovat, jakým replikám by v rámci komunikace na LB dávaly přednost. Jako příklad vhodných replik může posloužit výše uvedený přehled promluv v rámci hovoru na LB.

Využití diplomové práce ve výuce:

Klasifikace takto získaného materiálu umožňuje efektivnější způsob předání zkušeností v pozdějším didaktickém využití. Nastínila jsem i typy hovorů, které mohou být obtížné (manipulace, šikana), a jak se s nimi různými způsoby vyrovnávat. S takovouto problematikou se potýkají i české školy, domnívám se proto, že by se některé kapitoly daly upravit a použít právě pro didaktické účely.

Ve výuce českého jazyka by se některé pasáže mohly aplikovat v hodinách komunikační výchovy, například k nácviku asertivních technik pro odolnost vůči manipulaci nebo pro vytváření jazykových strategií pro řešení problému v hodině. V neposlední míře může inspirovat i jazykové hodiny pro stylistickou analýzu textu v hodinách slohu, uvědomění si odlišností projevu nespisovného od spisovného v hodinách mluvnice atd.

VIII. SEZNAM ZÁKLADNÍCH POJMŮ, ZNAČEK A ÚMLUV

Asociační pokus – pokus zjistit, co má dotazovaný spojené s uváděným výrazem (co se mu vybaví, když se řekne...)

Dialog – termín označující komunikaci dvou a více lidí

Hovor – vysunuje do popředí neurčitost, neukončenost, termín na Linky bezpečí nejčastěji používaný – narozdíl od konverzace, která je nezávaznou, samoúčelnou komunikací, má určité téma

Emoce – emoční stav klienta Linky bezpečí ovlivňuje komunikační situaci

Intonace – kombinace síly a výšky hlasu, důležitý paralingvální prostředek TKI

Klient – volající dítě na LB

Klišé – ustálený, často opakovaný, otřelý slovní obrat, daný určitou konvencí, pronášený pravidelně v určité fázi v komunikaci

Komunikační situace – je aktuální vztažný rámec: s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč a s jakým účinkem komunikujeme

Konzultant (linkař) – pracovník Linky bezpečí

Konverzační analýza – analyzuje princip a průběh střídání replik v dialogu

Krize – obtížná životní situace vznikající nejčastěji jako důsledek střetu živé bytosti s nějakou překážkou

Krizová intervence (KI) – druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci

Linka bezpečí (LB) – pracoviště poskytující telefonickou pomoc dětem a mládeži do 26 let v „krizi“

Manipulující/manipulativní klient – klient užívající technik manipulace, např. vymáhá řešení krizové situace na konzultantovi, dotazuje se na soukromí konzultanta, komunikace s ním je často nepříjemná

Mluvní akty – řečové akty, které jsou pronášeny s určitým záměrem

Pragmatická analýza – analyzuje pragmatické aspekty komunikace

Pragmatika – věda zabývající se užíváním jazyka v komunikaci, vztahem znaků k jejich uživateli

Problém – obtížný stav nebo otázka k řešení

Princip kooperace – předpoklad k veškeré „smysluplné“ komunikaci (H. P. Grice)

Psychoterapie – odborná metoda přinášející možnost změny v klientově prožívání a chování

Rozhovor – český překlad slova dialog, význam českého slova je ale užší a konkrétnější

Replika – základní jednotka dialogického textu

Slang – soubor slov a frází užívaných skupinou lidí spjatých stejným zájmem, profesí

Telefonická krizová intervence (TKI) – druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci prostřednictvím telefonu

Zakázka – slangový termín LB, vlastně jiný výraz označující téma hovoru s klientem

Zdvořilostní maximy – strategie usnadňující průběh komunikace

Seznam značek používaných v transkriptech rozhovorů (O. Hoffmanová, 1992, 14)

▪ – pauza

↑ – stoupnutí melodie

↓ – klesnutí melodie

O – otázka

! – důraz (vlastní značka)

: – prodloužení samohlásky

XY – velká písmena značí zdůraznění slabiky nebo slova

= – okamžité, až překotné navázání na repliku partnera

K – konzultant LB

V – volající

Úmluvy:

1. Repliky uváděné kurzívou a které nejsou vyjmuty z autentických rozhovorů, pocházejí z dotazníků, z literatury nebo z vlastní zkušenosti.
2. Výpovědi nejsou ukončeny tečkou, protože nevíme zcela jistě, jaký byl jejich komunikační záměr.
3. Otazník na konci výpovědi signalizuje komunikační funkci tázací, ne ukončení větného celku.

IX. LITERATURA

- BRABCOVÁ, R.: Mluvený jazyk v teorii a praxi, UK, Praha 1987
- ČECHOVÁ, M. a kol.: Současná česká stylistika, ISV, Praha 2003
- DANEŠ, F. a kol.: Mluvnice češtiny III. Academia, Praha 1987
- FILIPEC, J. a kol.: Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost, Academia, Praha 1994
- GREPL, M. - Karlík, P.: Skladba spisovné češtiny, SPN, Praha 1989
- EIS, Z.: Krize všedního dne, Grada, Praha 1994
- HIRSCHOVÁ, M.: Pragmatika v češtině, Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc 2006
- HOFFMANNOVÁ, J.: Stylistika a....., Trizonia, Praha 1997
- JEDLIČKA, R. a kol.: Děti a mládež v obtížných životních situacích, Themis, Praha 2005
- KARLÍK, P. a kol.: Příruční mluvnice češtiny, Lidové noviny, Praha 2001
- MACHOVÁ, S. – ŠVEHLOVÁ, M.: Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny, Pedagogická fakulta UK, Praha 1996
- MACHOVÁ, S. – ŠAMALOVÁ, M.: Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ, Pedagogická fakulta UK, Praha 2005
- MÜLLEROVÁ, O. – HOFFMANNOVÁ, J.: Kapitoly o dialogu, Pansofia, Praha 1994
- MÜLLEROVÁ, O. – HOFFMANNOVÁ, J. – SCHNEIDEROVÁ, E.: Mluvená čeština v autentických textech, H&H, Jinočany 1992
- MÜLLEROVÁ, O.: Mluvený text a jeho syntaktická výstavba, Academia, Praha 1994
- NAZARE-AGA, I.: Nenechte sebou manipulovat, Portál, Praha 1999
- PETR, J. a kol.: Mluvnice češtiny I. Academia, Praha 1986
- POSPÍŠIL, M.: Řešení konfliktů a stresů – manipulace v komunikaci, Plzeň 2007
- SGALL, P. – HRONEK, J.: Čeština bez příkras Jinočany : H & H, 1992
- TONDL, L: Dialog, Filosofía, 1997
- VODÁČKOVÁ, D.: Krizová intervence, Portál, Praha 2002, 2007
- VYBÍRAL, Z.: Psychologie lidské komunikace, Portál, Praha 2000
- Statistiky LB (2007)

X. PŘÍLOHA

DOTAZNÍK

Milí kolegové!

Zdraví vás vaše „spolulinkařka“ Jana Houšková. Napadlo mě, že by v rámci mé diplomové práce mohlo být zajímavé zmapovat celkový jazykový slovník Linky Bezpečí. Moc Vás prosím, zda byste mohli věnovat část z vašeho vzácného času k vyplnění níže uvedeného anonymního dotazníku. Vhodit jej pak můžete do krabice na trámu u služeb.

Připomínky pište prosím do dotazníku budu jediné ráda! Výsledky zveřejním na nástěnce. Moc bych Vás také prosila, abyste své výpovědi nepřeváděli do spisovné češtiny, ale psali opravdu tak, jak je používáte.

Dotazník:

1) Jsi a) muž
b) žena

2) Věk:

3) Kolik let na Lince bezpečí pracuješ?

4) Pokud možno uveďte vaši specializaci ve vzdělání nebo zaměstnání:

5) Práce na lince bezpečí obnáší i specifický slovník – slang, který urychluje komunikaci mezi všemi pracovníky, vzpomeneš si na jakýkoliv výraz, slovní spojení, větu, která se ti vybaví, když se řekne Linka bezpečí? Napiš alespoň 5 výrazů – slovních spojení.

6) V jakých situacích vnímáš svůj jazykový projev na LB? (uvědomuji si to sama, slyším jiné formulace od jiných, nebo to vůbec nevnímám, aj.)

7) Jak komunikace po telefonu na LB ovlivnila Tvůj jazykový projev v soukromí? a) z tvého dojmu

b) z odezvy ostatních

8) Vadí Ti tyto změny („deformace“)? Proč?

9) Napiš nějaká svoje oblíbená slova – výrazy, například místo „mám takový nápad“ říkáš „mám takovou fantazii....“, nebo jaká slova často používáš, např. prostě...

- 10) Kterou větou (může jich být i více)hovor začínáš?
- 11) Kterou větou (může jich být i více) hovor končíš?
a ještě druhá strana...☺
- 12) Co řekneš, když klient mlčí? (tvou typickou repliku)
- 13) Co řekneš, když klient pláče?
- 14) Co řekneš, když Ti někdo v telefonu řekne „ty krávo“?
- 15) Co bys odpověděl/a na otázku volajícího: „a co byste dělal/a na mém místě?“
- 16) Co byste řekl na reakci volajícího, který po deseti minutách hovoru řekne: „já sem si z vás dělal celou dobu srandu...“
- 17) Je nějaká formulace, nějaký výraz, věta na Lince, které přímo nesnášíš, přijdou Ti moc stereotypní, nevkusné, použiješ je jen nedopatřením?
- 18) Jaký vnímáš rozdíl ve slovech problém, trápení? Máš k tomu nějaká jiná synonyma?
- 19) Dělá Ti někdy problém nacházet vhodná slova při hovorech s dětmi? (např. v hovoru musíš nahrazovat cizí slova, která běžně používáš...)
- 20) Máte nějaké vysvětlení, proč se na LB užívá třeba místo „*Jsi smutný.*“ „*Připadá mi, že jsi smutný...*“ nebo *Zdá se mi, že*
- 21) Na závěr: co myslíš, ovlivňuje Tvůj jazykový projev a slovní zásobu nejvíce?
Označ následující zdroje stupnicí 1 – 4, kde 1 značí nejvyšší stupeň vlivu:

studium odborné literatury, kontakt s lidmi, četba beletrie, sdělovací prostředky
Děkuji za věnovaný čas! ☺

Anotace

Jméno: Jana Houšková

Název diplomové práce: **Pragmatická analýza simulovaných hovorů Linky bezpečí**

Rozsah: 103 stran a jedna příloha

Vydáno: Praha – červen 2008

Diplomová práce se zabývá pragmatickou a stylistickou analýzou simulovaných rozhovorů Linky bezpečí pro děti a mládež (LB). V rámci této pražské telefonické krizové linky byl mapován a hodnocen mluvený projev.

V první části je podáván výklad psychologických pojmů, jako je krize, krizová intervence, které jsou pro pochopení jazykové analýzy nezbytné a souhrn všech možných proměnných, které mohou mít na jazykový projev a pracovníka LB vliv. Jedná se o specifikum telefonické komunikace a o dorozumívání s mladým člověkem v obtížné životní situaci.

Na základě nahrávek cvičných hovorů na LB je provedena analýza, zhodnocení a uplatnění psychologických a jazykových strategií (mluvních aktů) při práci s volajícím mladšího věku. Klasifikace takto získaných dat umožňuje efektivnější způsob předání zkušeností v pozdějším didaktickém využití nejen pro další vzdělávání pracovníků, ale i ve školách.

Práce dokazuje vysokou individuálnost a variabilitu projevů všech pracovníků LB navzdory jejímu institucionalizovanému pojetí a jednotným principům telefonní krizové intervence.

Klíčová slova

telefonická krizová intervence, Linka bezpečí pro děti a mládež, konverzační analýza, pragmatická analýza, stylistická analýza

Synopsis

Author: Jana Houšková

Name of the diploma work: **Pragmatic analysis of practice talks of Safety Line**

Size: 103 pages with one supplement

Delivered: Prague – June 2008

Diploma work deals with pragmatic and stylistic analysis of practice talks of a Safety Line for children and adolescents. Its aim was to map and to valorize spoken speech in the frame of telephonic helpline in Prague.

There is an interpretation of psychologic conceptions like a crisis, crisis intervention at the first part, which are for understanding of language analysis necessary and summary of variables, which can influence language speech of consultants of the Safety Line. I mean specific of telephone communication and understanding with a man in difficult life situation. Analysis, valorizing and exercise of psychologic and language strategies (speech acts) during work with children is done on the basis of records of exercise talks on the Safety Line.

Classification of this way acquired data make more effective method of handover of experiences in future didactic use not only for education of consultants of the Safety Line but also in schools.

This work demonstrates high individuality and variability of speech of all consultants of the Safety Line in spite of his institutional conception and uniform principles of telephonic crisis intervention.