

KOMUNIKAČNÍ MAXIMY¹

Konverzační maximy

= zásady, normy, kt. se řídíme, máme-li zájem na úspěšné a bezkonfliktní komunikaci

1. maxima kvantity

Bud' tak informativní, jak je v dané fázi komunikace potřeba, ale ne více

- porušení - zahrne posluchače mnoha podrobnými, konkrétními údaji; nebo málo informací tj. stručnost. je zdvořilé vážit si času druhých, proto stručně a k věci (netýká se společenské konverzace)

2. maxima kvality

Říkej jen to, o čem jsi přesvědčen, že je pravda.

- porušení- lhaní, zkreslování skutečnosti, metafory a řečnické otázky na místě, kde je třeba mluvit jasně

- jízlivá ironie

- příklad jemné, kultivované ironie, ta nevadí²

3. maxima relevance

Formuluj svoji repliku vždy tak, aby byla vzhledem k fázi dialogu vždy relevantní, mluv k věci.

- porušení odbíhání od tématu

- příklad vyhýbavosti v odpovědích³

parodická scénka 2 britských komiků

A *pane ministře - snažíte se vybudovat policejní stát?*

B *to jsem rád že mi dáváte tuhle otázku*

A *takže pane ministře - můžete nám odpovědět?*

B *jistě - dostanu se k tomu - jestli dovolíte - uh - ano - jak jsem řekl jsem rád že se mě na to ptáte protože to je otázka na kterou se ptá hodně lidí a hodně lidí si přeje znát odpověď - a ať je v tom jednou provždy jasno - nechod'me kolem toho jako kolem horké kaše - je jisté že je to opravdu zásadní otázka - a občané mají právo znát odpověď*

A *pane ministře - ještě jste nám neodpověděl*

B *promiňte - jak zněla otázka?*

4. maxima způsobu

Vyjadřuj se jasně a jednoznačně, vyhýbej se dvojnácností, nepřesností, nepřehledností.

- porušení vágnost, mlhavost formulace, metafory (*štěkající výstava*), neoprávněné generalizace (*Ty nikdy neuděláš, co máš, Ty mi vždycky ubližuješ.*)

- kdo se prohřešuje proti této zásadě, zřejmě chce něco skrýt, formou mlžení, utajování je i rádobý odbornost (cizí termíny, výčty, složitá souvětí)

Etické maximy

- vyjadřují, zda se k předmětu komunikace stavíme ze svého hlediska, nebo z hlediska našeho partnera

- uplatňuje se zde zejména princip zdvořilosti - nástroj k odstranění a tlumení agresivity v lidském chování a vůbec k efektivnímu řešení složitých situací (např. v dopravě); tento princip představuje odchylku od výše uved. konverzačních maxim, co je pravdivé, stručné, jasné a přehledné z věcného hlediska nemusí být účinné a úspěšné z hlediska komunikačního, sociálního

¹ M. Jelínek - B. Švandová a kol.: Argumentace a umění komunikovat. Brno 1999, s.76-78. (Karel Pala z anglofonní literatury)

² J. Hoffmannová - S. Čmejrková (eds.): Jazyk, média, politika. Praha 2003, s. 146-147.

³ J. Hoffmannová - S. Čmejrková (eds.): Jazyk, média, politika. Praha 2003, s. 90.

1. maxima taktu a šlechtnosti

Minimalizuj nároky vůči svým partnerům a maximalizuj pro ně výhody.

- např. nikoliv *Mohl bys mi půjčit svoje klíče?* ale *Mohl bych si půjčit tvoje klíče?*
- mluví vždy jen jeden, skákání do řeči = mírná forma snahy umlčet druhého, svědčí o nedostatku argumentů nebo nekultivovanosti
- je oprávněné, neví-li někdo, kdy skončit, nebo u mediálních rozhovorů, debat, kt. musí usměrňovat moderátor a hlídat, aby bylo k tématu
- porady diskuse musí mít 1 moderátora, jinak se protahuje a je zmatené

2. maxima ocenění a skromnosti

Minimalizuj nedostatky svého partnera a maximalizuj jeho přednosti.

- např. když něco hodnotím snaha najít to dobré, u slabého referátu lze říci *Děkujeme p. kolegyni, že nám to tady přečetla. Práce je to dobrá až na několik drobných nehorázností.*
- nepoučovat partnera, lépe mu podsunout, že na něco vlastně přišel sám
- není dobré se vychvalovat. *Řekne-li o vás soused, že jste někomu zachránil život, jste hrdina. Řeknete-li to o sobě vy sám, jste vejtaha.* - bez ohledu na pravdu

3. maxima souhlasu

Maximalizuj souhlas a minimalizuj nesouhlas s komunik. partnerem.

- nesouhlas se nevyjadřuje přímo, ale jako souhlas s výhradami, př. *Kniha je dobrá, ale najdou se v ní i slabší pasáže.*
- kritizovat taktně, nikoliv osobu, ale názor, přístup, jev, vidění věci, nepoužívat kategorické formulace: např. používat slova *možná, snad, podmiňovací způsob, tázací věty, množné číslo - zájm. my*
- př.** místo *Tady jste se spletl.* je lepší *Tady jste se snad spletli, ne?*
- př.** *Podal byste mi prosím pero?*
Podal byste mi pero?
Nepodal byste mi pero?
Podejte mi pero.
Musíte mi podat pero.
- kritizovat bez protinávrhu je nekorektní, tedy nevhodné je: *Je to špatně, ale nevím, jak bys to měl udělat.*

4. maxima účasti

Maximalizuj účast, minimalizuj nedostatek účasti s komunik. partnerem.

- umět věc vidět očima partnera; snaha vcítit se do uvažování partnera, jehož chce přesvědčit (znát jeho mentalitu, postoj, nálady) a podle toho argumentovat a vést rozhovor

příklad souboje „dvou diskursů“, vidění, pohledů⁴

novinář a politik se snaží prosadit v dialogu každý svá vlastní pravidla hry, vítězí Václav Klaus

N *zkusme to zobecnit ono se hodně často hovoří a ten termín je mi případný / o krizi důvěry/ o tom že lidé ztratili víru teď v dobrém v kapitalismus / že ztrácí ódéas pozici hegemonu kterou po dlouhá léta měla / cítíte že je tady dluh vůči vůči voličům / vůči občanům této země / že se mohou být mohou cítit zklamání a klamáni?*

Kl *no já bych / klamáni bych neřekl to tomu bych se bránil tomu bych se bránil*

N *tak řekněme zklamání*

Kl *velmi ale já bych neřekl že došlo u nás ke krizi důvěry vy jste řekl v kapitalismus*

N *já jsem použil komentář Rudého práva*

Kl *ne ne ne ne ne / já bych řekl že krize důvěry v tento politický společenský sociální ekonomický systém / já myslím že u nás nenastala / já myslím že u nás došlo k něčemu jinému (...)*

⁴ J. Hoffmannová - S. Čmejrková (eds.): Jazyk, média, politika. Praha 2003, s. 111.

- komentář - novinář se snaží prosadit svůj názor (krize důvěry), je vázán zdvořilostí, volí řadu prostředků, kt. jeho postup zmírňují, změkčují. 1.pl. v inkluzivním významu (*zkusme zobecnit*); odvolává se na cizí mínění (*ono se hodně často hovoří*, zdroj Rudé právo) - lze se od toho distancovat, perifrastické opisy (*lidé ztratili víru, ódées ztrácí pozici*), hledání slov a opakování (závěr)
K. odmítne nejnepřijatelnější slovo (*klamání bych neřekl*), odmítne vůbec takto vidět problém (*tomu bych se bránil*), přímo odmítne redaktorovu tezi (slovní krize důvěry), důrazné odmítání 5x ne, hledání vlastní pozice....

Kdy se vzdát diskuse

- nemáme-li co sdělit
- nechceme-li se dohodnout
- nevede-li diskuse k cíli (partner nereaguje na naše argumenty, nechce se nechat přesvědčit, přijmout alespoň část našich názorů, učinit sebemenší, alespoň zdvořilostní ústupek) - nechce se dohodnout náš partner
- to že někdo mlčí, neodporuje, neznamená, že s námi souhlasí

otázky v rozhovoru

jak se ptát, jak nikoliv

- nevhodné otázky: nesrozumitelná - obsahující termíny, kt. partner nerozumí; dlouhá, komplikovaná; nesouvisející s tématem rozhovoru; příliš osobní nebo na tabuizovaná témata (zdravotní stav, výše platu, náboženská a sexuální orientace, intimní život, věk); položená někomu, kdo není schopen ji zodpovědět, nesprávné osobě - dále tzv. uzavřená otázka (odpověď ano/ ne) -předčasně ukončuje rozhovor
- nevymáhat ihned odpověď, seriózní otázka si žádá promyšlenou odpověď, naléhání ovlivní kvalitu odpovědi k horšímu
- dostaneme-li otázku, neznamená to, že musíme hned odpovědět, lze odpovědět protiotázkou, **př.** Jaké to má výhody? - Má to nějaké nevýhody?

Příklad

Jak lze s přehledem čelit obtížnému komunikačnímu partnerovi – chce získat v komunikaci převahu, útočí na naše citlivá místa (kritizuje a zlehčuje naši práci), snaží se nás zesměšnit nebo nám v dialogu nechce nechat dost prostoru

Uvolněte se prosím, hostem Jana Krause je David Gruber – lektor mnoha kursů o komunikaci, umění veřejně mluvit, umění efektivně se učit a studovat, autor desítek knih na tato témata

<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/208522161800010-uvolnete-se-prosim/obsah/98807-david-gruber/>

10 min

K tomu dotaz diváka D. Gruberovi:

Cítím jsem z pořadu z Vaší strany uvolněnost a ze strany p.Krause nadřazenost,až aroganci.Proč tito lidé musejí mít "NAVRCH"? Dá se s takovým člověkem rozumě hovořit?VÍ takový člověk vůbec,co je to tolerance a slušné chování?

Odpověď:

Především - já bych na pana Jana Krause zase tak vysazený nebyl. On je v civilu velmi zdvořilý člověk. Hrát "potíživistu" je jeho role v tomto pořadu. A on ji zvládá herecky skvěle. Jinak - pozice hosta je v "Uvolněte se, prosím" skutečně hustá. Ani slůvkem vám nikdo před pořadem nenaznačí, co se moderátor bude ptát - zato pár dnů před pořadem vás jeden člověk z Krausova týmu několik hodin telefonicky zpovídá - jaký je váš životopis, kde jsou vaše největší hodnoty, slabá místa...

A právě na ně pak Jan Kraus (ve své roli, nikoliv doopravdy) zaútočí... Jeho štábu bylo jasné, že tím mým slabým místem jsou moje kurzy. (...)
No a Jan Kraus se to dozvěděl - a v pořadu udeřil: "Přece tam nemáte jen takové blbé kurzy!"
Co s tím? Snadná pomoc. Uplatnit psychovzorec (r) opozice podvědomí a odpovědět vesele a přátelsky: "Ale mám tam ještě mnohem blbější."

Jistě bych se mohl před Janem Krausem vehementně hájit - a skončilo by to tak, že bychom pořád mluvili naráz oba - a dialog by ustal, diváci by z toho nic neměli.

Takže - nešlo mi o nějakou výhru, o trumfnutí toho druhého v diskusi...
Je ovšem pravda, že ke konci mého vystoupení pan Kraus už hodně mlčel - a pil vodu. Pan režisér mi po vystoupení řekl: "U Honzy (= Krause) jsem už zažil ledacos, ale takhle mlčícího jsem ho ještě nezažil."

Nevidím to tedy jako nějakou svou výhru - spíše návod ostatním, jak mohou v komunikačně náročných situacích uhrát slušnou remízu.