

zkoumat, jakým způsobem se teoretické orientace jednotlivých psychoterapeutických směrů odrážejí v jednotlivých interakcích terapeuta a klienta. Jednotlivé studie dobře objasňují a dokumentují přístup a postupy KA, jejichž osvojení může být přínosné pro studie komunikačních interakcí i v jiných kontextech. Díky tomu, že se téma knihy rozkládá na pomezí psychologie, lingvistiky a sociologie, stojí za pozornost odborníků z těchto disciplín, neboť pro ně může být užitečným východiskem pro zkoumání sociálních interakcí v institucionálním prostředí. Kniha dobře dokumentuje ustavování sociálních rolí, interakčních pravidel a specifické „profesní kultury“ v rámci konkrétních interakcí, a jistě proto může být zajímavá i pro sociology. Úvodní a závěrečná kapitola velmi přehledně nastiňují a shrnují možnosti KA a jednotlivé studie názorně ilustrují aplikaci metodologických principů a postupů. V souladu s etnometodologickou tradicí zdůrazňují studie situačnost komunikačních praktik a zaměřují se na to, jak specifický kontext sociálních interakcí propůjčuje interakčním aktivitám význam. Pro praktikující psychoterapeuty pak kniha poskytuje specifické „zrcadlo“ – odhalení některých předpokladů a zákonitostí verbálních interakcí může napomoci terapeutům uvědomit si a lépe poznat nástroje terapie a rozšířit repertoár komunikačních technik. Kniha velmi dobře propojuje teoretickou fundovanost, empirickou důkladnost a praktickou použitelnost, a stojí proto za pozorné prostudování.

Na úplný závěr se chci ještě dotknout otázek týkajících se možností a limitů metod konverzační analýzy pro objasnění procesu psychoterapie. Konverzační analýza umožňuje detailní prozkoumání jednotlivých interakcí a zjištění vzorců zakládajících tyto interakce. Metodologické redukování psychoterapie na „techniku změny náhledu“ (Antaki) však přináší i jistá omezení – například neumožňuje zachytit podstatu intersubjektivní empatie, které psychoterapii vůbec umožňují. Hlavní otázkou

tedy zůstává, zda je terapie pouze komunikační technikou – zda jde o „slova“, nebo o něco, co se odehrává „mimo slova“ či „za slovy“. Jinými slovy, může osvětlení zákonitostí komunikace v nějakém zásadnějším smyslu napomoci porozumět tomu, co se v terapii vlastně odehrává? Vyjádřeno metaforicky, může nám důkladné porozumění notovému zápisu a technice skladby říci něco o hudbě samotné a o jejím působení na lidské prožívání?

Lydie Fialová

Cecilia E. Ford: *Women Speaking Up. Getting and Using Turns in Workplace Meetings*

Basingstoke, New York, Palgrave Macmillan 2008, 202 s.

Recenzovaná kniha slibuje důkladnou a nepředpojatou analýzu toho, jak se ženy dokáží prosadit při pracovních schůzkách. Její autorkou je přední badatelka v oblasti konverzační analýzy, resp. interakční lingvistiky, což je silný lingvistický proud, který byl konverzační analýzou značně stimulován (srov. např. M. Selting, E. Couper-Kuhlen (eds.). *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins 2001 či A. Hakulinen, M. Selting (eds.). *Syntax and Lexis in Conversation*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins 2005). Cecilie Fordová se dosud profesně zabývala především výstavbou replik a vztahem gramatiky a interakce (viz např. C. E. Ford. *Grammar in Interaction: Adverbial Clauses in American English Conversations*. Cambridge, New York, Melbourne: Cambridge University Press 1993; více informací o autorce viz na <http://mendota.english.wisc.edu/~ceford/>). Její nová kniha je proto do jisté míry překvapením, neboť – autorka vybavená svými analytickými prostředky a postupy – se tentokrát vydala na pole výrazně sociologické.

Se stručnou historií své knihy nás seznámuje v úvodní kapitole, v níž píše

o tom, jak byla vyzvána a přizvána ke spolupráci svými kolegyněmi, které si stěžovaly, že jejich myšlenky a názory bývají muži ignorovány. Základní problém projektu o zkušenosti žen, jejichž myšlenky jsou ignorovány, autorka zkonkretizovala v otázku, jak je toto přehlížení žen manifestováno během debat na pracovních schůzkách. Taková důkladná a detailní analýza interakcí během schůzí by totiž mohla nejen podpořit konstatování o dominanci mužů, ale mohla by vést i k poznání, jak je této nevyváženosti dosahováno (čehož by mohlo být dále využito ke zlepšení komunikačních dovedností diskutujících žen). Když však autorka začala analyzovat pořízené videonahrávky (k dispozici měla zhruba 23 hodin nahrávek), zjistila, že ženy na oněch schůzkách „umí mluvit nahlas“, tj. že se dokáží dostat ke slovu, že dokáží prezentovat a prosadit své názory. Centrální otázkou, na niž je v recenzované knize hledána odpověď, se tedy stala otázka, jak ženy dokáží na pracovních schůzkách a v prostředích, kde tradičně ženy nebyly a stále nejsou dostatečně zastoupeny, „získávat repliky“ a jak je užívají (s. 5).

Autorka si také uvědomila, že dosavadní feministické výzkumy zjišťující, jak mluví ženy a jak muži, a konstatující, že vskutku komunikují odlišně, mohou do značné míry utužovat stávající dominantní postavení mužů a přispívat k udržování stereotypů o mužích a ženách. Zjištěné rozdíly totiž často sugerují, že jsou to právě ženy, které by měly zlepšovat své komunikační schopnosti, chtějí-li se ve společnosti prosadit. A přestože se současné diskurzí feministické výzkumy vzdalují jednoduchému rozdělení jednajících lidí na ženy a muže a přestože zdůrazňují, že v rozhovorech vedle rodové (genderové) identity hrají klíčovou roli i mnohé další, média a populární literatura se stále drží toho, že existují rozdílné komunikační styly mužů a žen. To vede i k vydávání nepřehledného množství příruček určených pro ženy, podle nichž si mají zlepšovat své komunikační

schopnosti, aby se dokázaly prosadit v diskusích, aby se naučily mluvit s muži, nadřazenými atd. Ale jak píše Cecilie Fordová: „Jakkoli usilovně se ženy budou učit zlepšovat svůj způsob komunikování, nemožnou vyhrát. Ač se sebevíc budou snažit být asertivní, smířlivé, soucitné, flexibilní, přímé či umírněné, nebudou odměněny tím, že budou brány za rovné mužům, či dokonce jako jim nadřazené. To, co je negativně hodnoceno, není způsob, jak ženy mluví; zásadní překážkou je to, že mluví žena, jakkoli už bude tato kategorie v konkrétních situacích konstruována. (...) negativní reakce na to, jak mluví ženy, nejsou založeny na skutečnosti, že ženy mluví ženským stylem, ale že mluví žena“ (v orig. „speaking not ,like‘ a woman but ,as‘ a woman“) (s. 16).

Autorčiným cílem je tedy ukázat to, že ženy nepotřebují zlepšovat své komunikační schopnosti více než muži, neboť se v debatách či na pracovních poradách dokáží prosadit stejně dobře jako oni. Ve své analýze se proto zaměřuje na to, jak se na sledovaných schůzích dostávaly ke slovu ženy a jak mluvíly ony. To ovšem neznamená, jak sama autorka zdůrazňuje, že jsou popisované praktiky vlastní jen ženám. V tomto ohledu jsou zjištěné závěry obecně platné, takže je lze chápat jako popis interakčních praktik užívaných mluvčími při diskusích během pracovních schůzek.

V následující, druhé kapitole jsou představena data, včetně způsobu, jak byla získána: Autorka měla k dispozici videonahrávky, které sama poříдила, a to z pracovních schůzek z deseti různých pracovišť (většinou univerzitních či vědeckých, jedna schůzka se odehrála mezi správci jisté farnosti). A dále jsou v této kapitole představeny základní metodologické postupy konverzační analýzy týkající se zejména konstruování a střídání replik.

Třetí, nejkratší kapitola knihy je zasvěcena výpovědím několika akterek analyzovaných schůzek. Autorka vybrala několik ukázek z následné diskuse s nimi (nejednalo se jen o jedno následné interview, ale

i o delší diskusi prostřednictvím elektronické pošty), v nichž se jich dotazovala, jak ony samy prožívají tyto schůze, jak vnímají to, zda se jim daří se na nich prosadit, či nikoli, co samy považují za důležité, aby dokázaly prosadit svůj názor apod. Z výpovědí žen vyplývá především to, že každá z nich má svou osobitou zkušenost, takže je nelze zobecnit ve sdílenou zkušenost žen při/na pracovních schůzkách. A dále i to, že žádná z nich při vnímání a prožívání svého postavení v oněch diskusích nepocítovala rodový aspekt jako jediný či rozhodující: dalšími významnými činiteli, které ovlivňovaly jejich chování v diskusích, resp. to, jak vnímaly, jak jsou přijímány jejich příspěvky do diskuse, byly rasový aspekt či sociální postavení. Respondentky také uváděly, že pro komunikační úspěch na pracovních schůzkách je důležitá připravenost na ně a předběžná znalost projednávané agendy. Některé z nich uváděly, že je výhodné mít mezi účastníky diskuse spojence, kteří je při diskusi podpoří.

Jádro knihy tvoří tři analytické kapitoly. Ve čtvrté kapitole autorka analyzuje, jak jsou zahájeny schůze, jak jsou v nich přebírány repliky a jak si diskutující vytvářejí své „komplice“, resp. jak se takové spojení projeví při diskusi. V kapitole páté se autorka věnuje úloze otázek, resp. dotazů v analyzovaných diskusích a v šesté sekvenci umísťování a konstruování nesouladného či nenavazujícího (*disaffiliative*) jednání. Sedmou kapitolu tvoří tradiční závěrečné shrnutí. Nyní se budu věnovat těmto kapitolám podrobněji.

Pokud jde o 4. kapitolu „Meeting Organization: Openings, Turn Transitions, and Participant Alliances“, autorka si všímá toho, že účastníci pracovních schůzek se obvykle v určené místnosti shromáždili ještě před jejím vlastním zahájením. Diskutovali spolu o všem možném v malých diskusních skupinkách. Vlastní pracovní schůzku pak nejčastěji zahájil/a předsedající. Před výslovným zahájením schůze (např. slovy „tak dobře, začneme“) se účastníci obvykle

snažili získat pozornost svých kolegů a kolegyň: odkašláním, koncentrovaným pohledem aj. Zahájením schůze se významně změnily interakční role diskutujících: drobné diskusní skupinky se přetransformovaly v jednu velkou (případně vytvoření malých, oddělených diskusních skupin v průběhu schůze bylo charakterizováno rysy, které kontextualizovaly tyto rozhovory jako postranní: šepot, naklonění hlav k sobě, jejich krátké trvání); a protože v jedné diskusní skupině o několika účastnících není střídání a získávání replik již tak snadné jako v rozhovorech o dvou, třech účastnících, obvykle je střídání replik koordinováno, nejčastěji osobou předsedkyně, popř. předsedy, a pro získání repliky jsou užívány specifické prostředky. Takovým nejzřejmějším prostředkem je přihlášení se do diskuse zvednutím ruky. Avšak jak zjistila autorka, zvednutí ruky zdaleka není jedinou praktikou a není ani nejučinnější. Důležité je svou touhu promluvit signalizovat předem, již v průběhu repliky právě hovořícího, a to různými prostředky: hlasitým nádechem, poklonem hlavy či celé horní části těla, nahnutím se nad stůl dopředu, pohlédnutím na právě mluvícího (získání očního kontaktu předsedající či právě mluvící kolegyně je obzvláště důležité) apod. Tyto prostředky signalizují to, že k právě probíranému tématu má dotyčná co říci, takže kolegové, kteří by možná po ukončení repliky dosavadní mluvčí převzali promluvu, dají (snad) přednost své kolegyni zřetelně dávající najevo, že chce promluvit. Pouhé zvednutí ruky může zůstat nepovšimnuto, a pokud dotyčná zvedne ruku až s koncem repliky právě mluvícího kolegy, může být pozdě. V závěru čtvrté kapitoly je pak na několika stranách popsána spolupráce mezi spřízněnými kolegy.

Ad 5. kapitola „Questions: Opening Participation, Displaying Expertise, and Challenging“. Dotazy (nejde nutně o výpovědi, které mají formu otázek) mají ve struktuře rozhovorů výsadní postavení, a to i proto, že tvoří první část párové sekvence

(*adjacency pair*). Obvykle, pokud se nejedná o následné dotazy, otevírají novou sekvenci (tu část rozhovoru, která je těsně propojena jednotou v ní prováděného jednání) a především činí podmíněně relevantním následující jednání: jakékoli následující jednání bude vnímáno jako reakce na dotaz. Tím dotazy otevírají prostor pro možné rozšiřování diskuse (hlas dotazujících nemůže jen tak zůstat bez odezvy). A protože sekvenci dotaz-odpověď často uzavírá třetí část dané sekvence, v níž se dotazující vyjádří (může vyjádřit) k získané odpovědi, popřípadě za ni poděkuje, otevírá dotaz i možnost pro samotnou dotazující se (ale i pro další kolegyně, které nebyly dotazem osloveny) k rozšiřování dané sekvence. Tázající může využít onu třetí část sekvence, v níž bude reagovat na odpověď, nejen k poděkování za ni či k položení doplňujícího či následného dotazu, ale i k prezentování svého stanoviska. Kladením dotazů tedy může být ukázána vlastní znalost, nikoli neznalost, jak by mohlo vyplývat ze základní funkce dotazů: získat neznámou informaci. Tato znalost se může projevit nejen v reakci na odpověď, ale už i při položení dotazu: mnohé dotazy by bez jisté znalosti věci vůbec nebyly možné. A zřejmě i proto ti, jimž dotazy byly adresovány, často vnímají položené dotazy jako výzvu, které musí čelit či dokonce jako atak, jemuž se musí bránit předkládáním dalších argumentů pro své návrhy či názory. Dotazy jsou tedy účinným prostředkem, jak vnést do diskuse vlastní téma, návrh, stanovisko.

Pokud jde o 6. kapitolu „Placing and Designing Disaffiliative Actions“, autorka zde analyzuje dva konkrétní případy, kdy postupně dvě účastnice debaty úspěšně prezentovaly svůj návrh, jenž se zcela neshodoval s probíraným opatřením navrženým jejich nadřízenými. Autorka si všímá, v jakém okamžiku se první z nich přihlásila o slovo (bylo to ke konci debaty uzavírající dané téma, v okamžiku, kdy se předsedající chystala tuto tematicky vymezenou část schůze uzavřít). A dále autorka podrobně

analyzuje (i) prostředky, kterými obě mluvčí oddalovaly nepreferované jednání (tj. nesouhlas s nadřízeným, resp. přednesení návrhu, který rozšiřuje, obměňuje projednávané návrhy nadřízených); (ii) prostředky, kterými se předem snažily zmírnit své spíše odlišné stanovisko rezultující v obou případech v návrh, který rozšířil probírané opatření; a (iii) to, jak obě mluvčí vyjadřovaly svůj respekt a úctu ke svým nadřízeným, přestože navrhovaly něco, s čím jejich nadřízení sami nepřišli. Analyzuje tedy ty prostředky, s jejichž pomocí se obě mluvčí snažily prosadit své odlišné stanovisko a z něj vyplývající návrh, aniž by otevřeně vyjádřily svůj nesouhlas s daným opatřením v té podobě, v jaké jim bylo předloženo jejich nadřízenými.

Lze říci, že jeden z ústředních motivů těchto analýz je ukázat, že interakční jevy, jako jsou pauzy, opakované začátky, nedokončení začínající výpovědi apod., které mohou evokovat váhavost, nerozhodnost, a které proto mohou být spojovány s ženským stylem promluv, jsou ve skutečnosti hojně užívané konverzační prostředky, jež mluvčím (ženám i mužům bez rozdílu) napomáhají dosáhnout jejich interakčních cílů.

Zejména v této poslední kapitole je nejen podrobně popsáno a analyzováno jednání účastnic pracovních porad během nich, ale jejich jednání a komunikační praktiky autorka také interpretuje jako dovednost obou sledovaných žen, jak prosadit své návrhy: „umístění replik obou žen je opožděno vzhledem k jednání, na něž odpovídají, přičemž tato oddálení jsou konkrétními případy obecné praxe vyhýbání se a/nebo oddalování „disafiliativních“ jednání. Každá z žen mohla intervenovat již dříve, ale umístěním potenciálně nesouhlasného či tvář ohrožujícího jednání buď již během repliky Jany (tj. předsedající – pozn. aut.), nebo obou děkanů či v bezprostřední návaznosti na ně by obě ženy riskovaly, že jejich repliky budou pochopeny jako silně nesouhlasné. Druhý extrém spo-

čívající v tom, že by čekaly až do okamžiku, kdy Jana už zahájila projednávání další agendy, by mohl pro Štěpánku i Marii znamenat mnohem větší úsilí. (...) Umístění replik obou žen vzhledem k předchozím promluvám, jimž byly adresovány, představuje důkaz o jejich interakčních dovednostech.“ (s. 134)

Tato i další jí podobné interpretace vyvolávají dojem, že jsou ve vleku autorčina sledovaného záměru: ukázat, jak se ženy dokáží prosadit na pracovních poradách, jimž dominují muži, kteří obvykle zastávají vedoucí posty v dané organizaci. Zde nám navíc chce vsugerovat, jak umně to dělají. K tomu, aby její výše uvedená interpretace byla přesvědčivější, by musela minimálně uvést případy, jak umístění „nesouladného“ jednání uprostřed diskuse o daném tématu či až po ní, vedlo k tomu, že se mluvčí svým návrhem či názorem prosadit nedokázala.

Autorka je velmi silná v detailních popisech různých komunikačních praktik, v případech, kdy tyto praktiky také interpretuje, však ztrácí na přesvědčivosti. Je to právě pohyb na hraně mezi popisem a interpretací, který je pro konverzačněanalytické práce klíčový (a nejen pro ně): autorky a autoři totiž velmi často nejen popisují jednání členů společnosti ve vzájemné interakci, ale jejich jednání i interpretují. Může tomu snad být i proto, že „pouhý popis“ – jako by se jim zdálo – nepřináší dostatečné poznatky (ačkoli přesný popis jakéhokoli jevu jistě není nic triviálního). Různí autoři však mohou tentýž jev interpretovat značně odlišně. Zakladatel konverzační analýzy Harvey Sacks zřejmě i proto usiloval o vybudování takové „deskriptivní“ sociologie, v níž by každý čtenář mohl zopakovat předloženou analýzu. V jedné ze svých raných přednášek (nazvané „An Impromptu Survey of the Literature“) o tom mluví zcela jasně: „(...) Pokouším se vyvinout takovou sociologii, kdy má čtenář stejně tolik informací jako autor, a může tak zopakovat (reprodukovat) danou analýzu. Pokud ně-

kdy čtete nějaký biologický článek, říká se v něm např. toto: „Použil jsem to a to, co jsem si koupil u Pepy v drogerii.“ Autor vám řekne přesně, co dělá, a vy to můžete po něm začít dělat znovu a zjistit, zda to platí. Můžete daná pozorování provést znovu. Podívejte, představím svůj materiál a ostatní jej mohou analyzovat také (...)“ (H. Sacks. *Lectures on Conversation*. Cambridge MA, Oxford: Blackwell 1992, s. 27; podrobněji k Sacksovu pojetí sociologie viz M. Lynch, D. Bogen. „Harvey Sacks's Primitive Natural Science.“ *Theory, Culture & Society* 11 (4), 1994: 65–104).

Autorka svou interpretací často vnáší do svého výzkumu své názory, vnímání a vidění pozorovaného. Při některých jejích analýzách jsem pochyboval, že bych je mohl reprodukovat tak, abych dospěl ke stejným zjištěním; tedy reprodukovat její analýzy tak, abych si ověřil, že „platí“. Konkrétně nejsem přesvědčen, že veškeré popisované detaily, každé zaváhání, nedokončení slova, hezitační zvuky apod. skutečně v daných úryvcích svědčí o komunikativní dovednosti sledované ženy. Nicméně autorčiny analýzy přímo vyzývají k tomu, aby je čtenářky a čtenáři „reprodukovaly/i“, byť jen vlastním pozorováním toho, jak samy/i či jejich kolegyně/kolegové komunikují na poradách, a všimli si toho, jaké komunikační strategie vedou k úspěchu při prosazování vlastních iniciativ a návrhů. A protože analýzy, které přímo vybízejí k přezkoumávání, mohou zcela jistě být inspirační, kniha C. E. Fordové, v níž autorka prokazuje mimořádný cit pro detailní analýzu, určitě stojí za přečtení.

Martin Havlík

Richard Fitzgerald, William Housley (eds.): *Media, Policy and Interaction*
Farnham, Surrey, Ashgate 2009, 246 s.

V roce 2006 William Housley (Cardiff University) a Richard Fitzgerald (University of Queensland) vyslali do svých (nejen dialo-