

AKADEMIE MÚZICKÝCH UMĚNÍ V PRAZE

**DIVADELNÍ FAKULTA**

Katedra autorské tvorby a pedagogiky

Herectví se zaměřením na autorskou tvorbu a pedagogiku

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**JAK TO SE MNOU MLUVÍŠ**

**Růžena Štanclová**

Vedoucí práce: Doc. Michal Čunderle, Ph.D.

Oponent práce: MUDr. Eva Slavíková

Datum obhajoby: 26. 9. 2017

Přidělovaný akademický titul: BcA.

Praha, 2017

ACADEMY OF PERFORMING ARTS IN PRAGUE

**THEATRE FACULTY**

Department of Authorial Creativity and Pedagogy

Acting with Focus on Authorial Creativity and Pedagogy

**BACHELOR'S THESIS**

**THE WAY HOW YOU TALK TO ME**

**Růžena Štanclová**

Thesis consultant: Doc. Michal Čunderle, Ph.D.

Opponent: MUDr. Eva Slavíková

Date of defense: 26. 9. 2017

Academic degree: BcA.

Prague, 2017

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou/magisterskou/disertační práci na téma

<p><b>JAK TO SE MNOU MUVÍŠ</b></p>
------------------------------------

vypracoval(a) samostatně pod odborným vedením vedoucího práce a s použitím uvedené literatury a pramenů.

Praha, dne .....

.....  
podpis diplomanta

## **Upozornění**

Využití a společenské uplatnění výsledků diplomové práce, nebo jakékoliv nakládání s nimi je možné pouze na základě licenční smlouvy tj. souhlasu autora a AMU v Praze.



## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce doc. Michalovi Čunderlemu za možnost velké svobody při tvorbě této práce a za trpělivé konzultování až do jejího samého konce. Dále všem svým kolegům v práci i ve škole za inspirující podněty a setkání. V neposlední řadě děkuji rodině a přátelům za podporu a ochotu kdykoli pomoci.

### **Abstrakt**

Tato práce se zabývá popisem dialogů vedených v odlišných sociálních rolích. Sleduje autorčiny pracovní zkušenosti, na kterých poukazuje na rozdíly rozhovorů mezi aktéry zastávajícími různé profese. Odlišné způsoby komunikace jsou dokumentovány optikou osobních postřehů, které následně umožnily problematiku nahlédnout i v souvislosti vlivu studia katedry. Tento vliv se ukázal jako zásadní. V závěru otevírá otázku, zda je možné navzdory profesní deformaci udržet vlastní všímavý přístup a zaujetí v běžném životě, který zahrnuje i rutinní pracovní povinnosti.

### **Abstract**

This work deals with the description of dialogues conducted in different social roles. The work is based on authors working experiences and it is pointing to differences in interviews between different professions. Different ways of communication are documented by the optics of personal observations, which subsequently allowed the problem to be examined also in connection with the influence of authors field of study. This influence has proved to be crucial. In the end, authors came with question whether it is possible, despite professional deformity, to keep own mindful attitude and passion in everyday life, including routine work duties.

## Obsah

<b>1 Úvod .....</b>	<b>8</b>
1.1 Vše začíná pozdravem.....	9
<b>2 Když se řekne komunikace .....</b>	<b>11</b>
<b>3 Jak to se mnou mluvíš .....</b>	<b>13</b>
3.1 ...když jsem prodavačka .....	14
3.1.1 Já, zákazník .....	17
3.1.2 Specifické prostředí a jeho vliv .....	18
3.2 ...když jsem učitelka.....	21
3.3 ...když jsem instruktorka.....	22
3.3.1 Souběžná komunikace s rodiči a dítětem .....	22
3.3.2 Kouzlo povídání.....	24
3.3.3 Souběžná komunikace s kolegou a dítětem .....	25
3.4 ...když jsem uvaděčka .....	25
<b>4 Jak to s vámi mluvíme? .....</b>	<b>28</b>
4.1 Jak mluvit ke všem stejně?.....	28
4.2 Aktivní jednání v běžném životě .....	29
4.3 Prozření.....	30
4.4 Strhující vypravěč a nejděčnější posluchač .....	31
<b>5 Použitá literatura.....</b>	<b>32</b>
<b>6 Příloha .....</b>	<b>33</b>

## 1 Úvod

Dost výraznou složkou ve formování našich komunikačních schopností je nám rodinné zázemí. Nastavují se zde základní pravidla, setkáváme se s první autoritou, procházíme obdobím, kdy se k takto nadřazené osobě snažíme zaujmout postoj, který by nepotlačoval naši osobitost a učíme se respektu jak k nám samým, tak i k lidem kolem nás. Na takto blízkých vazbách pak můžeme již odpozorovat určité návyky a dopředu odhadnout průběh konverzace. Dokážeme poznat, zda osoba k nám promlouvající po nás žádá pomoc, má hlad a je podrážděná, nebo jen tiše soptí. Známe lidi i prostor kolem nás. Máme tedy jisté tušení o tom, co bude následovat, můžeme se připravit na to, co nás čeká, a zároveň v prostředí shovívavém a bezpečném jsou nám odpuštěny případné ukvapené závěry.

Oproti tomu během pracovní směny nám takové podmínky nikdo nezajistí, a proto mě zajímají rozhovory vedené pod vlivem požadavků zaměstnavatele a tento zájem stojí i u vzniku mé bakalářské práce. Zaměřila jsem se v ní na okamžiky, kdy dochází ke střetu sociálních rolí, kdy na jedné straně je to pozice mého běžného osobního vystupování a oproti ní role, kterou mi udává pracovní náplň. Ta, v souvislosti s pracovním prostředím, nás dokáže lehce přimět ke změně toho, jak s ostatními jednám. Nebo možná naopak, že právě skrze komunikaci je udávána a podporována naše role ve společnosti. (Ať tak či onak, nechávám prostor pro oba směry a zkusím v několika příkladech toto své zaujetí podrobit bližšímu prozkoumání.)

Můj zájem se soustředil a směřoval postupně: Začíná snahou zachytit verbální jednání, které nevychází přímo z mé podstaty (píši z „mé“, neboť se soustředím opravdu jen na svou vlastní zkušenost), ale je ovlivněno nároky zaměstnavatele. Nejprve jsem sledovala, jak sama podřizují komunikaci své aktuální roli a nechávám rozhovory plynout podřízené tomu, „kdo“ v danou chvíli jsem. Následně dochází k protnutí



těchto dvou světů a k balancování mezi tím, kterému dát přednost. A nejde jen o protínání osobní roviny, ale i o rozdíly v komunikaci porovnávané napříč různými zaměstnáními. Nakonec jsem si uvědomila, že omezit komunikaci jen na pozici sebe coby příjemce by ztratilo část významu a snažím se zachytit a podkrýt i své vystupování v opačném směru. Tedy jak to s vámi mluvím já.

V následujících stránkách jsou zachyceny verbální rozhovory vedené během pracovních směn. Části zachycující praktické zkušenosti se prolínají s úvahami. V průběhu psaní této práce mi nakonec vytanula otázka, zda je možné zůstat v takové chvíli opravdu plně jednajícím a sám sebou s ohledem na zkušenosti získané během studia na Katedře autorské tvorby a pedagogiky. Později tato otázka nabrala spíše obecného charakteru, a to jak takové aktivní jednání dostat do každodenního života, který zahrnuje i pracovní povinnosti.

To jsou podněty k vytvoření této bakalářské práce. V jejím psaní mi nikterak nejde o sociologické průzkumy, je psána spíše jako reflexe dosavadních zkušeností. Vede mě ke snaze zformulovat si vlastní postřehy, které by mohly přinést klíč ke konkrétnějšímu posouzení jednání v běžném životě.

### **1.1 Vše začíná pozdravem**

Záměrně v této práci vynechávám naše tělo, gesta, oční kontakt. Důvod jejich opomenutí není v tom, že bych je považovala za podřadné prvky v celkové komunikaci, ale proto, že by rozmazávaly můj prvotní záměr. Tedy zájem o verbální komunikaci. A ta začíná pozdravem.

Tím začne, tím by měly začít, všechny (alespoň všechny úplně první) rozhovory. Žádá si to prostá slušnost a je to i věc logická. Člověka musíme nějak oslovit, dát mu na srozuměnou, že s ním chci zahájit hovor.

Absence pozdravu pak dokáže ovlivnit budoucí jednání s dotyčnou osobou. Pokud někdo při jednání se mnou opomene tuto drobnost, ztrácí hned v začátku mou plnou sympatii a na ose vřelých vztahů je za bodem nula. Když to pro názornost trochu přeženu. (A to nemluvím o případě neopětovaného pozdravu, neboť, jak praví Hurvínkovo desatero slušného chování, „Pozdravit je slušnost, ale odpovědět na pozdrav je povinnost!“).<sup>1</sup> Na vlastní kůži to zažila má kolegyně, když nastupovala jako nová vedoucí. Nejspíš si to vůbec neuvědomovala a možná to způsobila i nervozita z vyšší funkce na novém pracovišti, ale ona prostě nezdravila. Nějakou chvíli pak trvalo, než se vymanila ze škatulky „té, co nezdraví“, do které byla zařazena.

A stačilo přitom tak málo. Dobrý den. (V našem ukázkovém případě dokonce jen pouhé Ahoj.) Pozdrav pro mě znamená oficiálně zahájený rozhovor a zároveň je znamením, že jeden o druhém víme a můžeme se od této chvíle kdykoli na sebe navzájem obrátit. Nejspíš pro tuto jeho funkci já osobně na něm tolik lpím. V kontextu této práce si uvědomuji, že ačkoli je význam pozdravu z praktického hlediska zanedbatelný (nenapoví nám o dané osobě nic konkrétního, leda snad v nás vyvolá čistě subjektivní první dojem), dokáže velmi rychle vykreslit několik vazeb mezi osloveným a oslovujícím. Jakožto pozorovatel mohu po pouhém slovu či dvou rozkódovat vzájemné postavení zdravících se a udělat si svůj obrázek o každém zvlášť. Poznám, zda některá z osob je té druhé nadřazena (na formální Dobrý den je odpovězeno neformálním Ahoj.) Zda se jedná o osoby sobě rovné nebo alespoň se rovnost snaží vyvolat (pozdrav je stejný) nebo mám před sebou osobu bez špetky slušnosti. To je nástin těch základních situací. Jsou samozřejmě i chvíle, kdy si staří známí navzájem vykají a v bodrém oslovení „Dobrý den“ si plácnou dlaní. Slyším stejná slova, ale jinou intonaci. Poznám, že se taková dvojice nesešla k pracovnímu pohovoru či vyslechnutí soudního rozsudku. Víceméně stačí jediné slovo, které umožní velmi rychlou orientaci ve

---

<sup>1</sup> Ostatně v tom samém kusu bychom našli i další pravdu: „Podle hlasu poznáš ptáka, podle mluvy nezdrováka.“

společnosti, ve které se právě nacházím. Ve společenském měřítku je pozdrav projevem slušnosti. Pro mě se stává mikrorozhovorem. Očividně stačí opravdu malinko a máme najednou co dočinění s počátkem komunikace. A od mála se snad stačí odpíchnout i v úvodu, že. Tedy „Dobrý den“ vám všem.

## **2 Když se řekne komunikace**

Hledala jsem, jak komunikaci definovat. Ptala jsem se, co pro koho znamená a co si pod ní představí. Vyšlo z toho několik definic.

Schopnost dorozumět se. Jednoduše povídání

*(kolega)*

Komunikace = výměna, posílání informací od produktora k recipientovi komunikačním kanálem

*(Řeč, mluva, hlas: Irena Vaňková — Co říká řeč sama o sobě aneb k sebereflexi řeči v českém obrazu světa, str. 32)*

To myslíš nejdůležitější veřejné prostory ve městě? Silnice, chodníky...

*(bratr na stavební škole)*

Dorozumívání (komunikace). Je proces sdělování a výměny informací, myšlenek, názorů a pocitů mezi živými bytostmi obvykle prostřednictvím společné soustavy symbolů. (...) Nejčastějším způsobem takové komunikace bývá lidská řeč a písmo.

*(<https://cs.wikipedia.org/wiki/Komunikace> )*

Zajímavé postřehy jsou zachyceny ve spojitosti s „pozitivní komunikací“.

Nezbytným předpokladem pozitivní komunikace je splnění několika základních podmínek. Tou klíčovou je vzájemná motivovanost všech

účastníků ke komunikaci. K ní se připojuje pozitivní postoj komunikujících jednak k tématu, jednak k sobě navzájem. Dodržování těchto podmínek platí pro komunikační proces jako celek, pojí se jak s rolí mluvčího, tak s rolí posluchače. (...) Rovněž nelze izolovat roli mluvčího a posluchače.

*(PSYCHOSOMATICKÝ ZÁKLAD VEŘEJNÉHO VYSTUPOVÁNÍ — jeho studium a výzkum: Jasňa Šlédrová — K pojetí pozitivní komunikace, str. 30)*

Komunikaci tedy ovlivňuje naše sociální postavení, vlastní zájmy i okolnosti samotné rozpravy. Takové dané rozpoložení nám již předem utváří vztahy a kód, jakým způsobem bude komunikace vedena.

Pro vlastní jasnější představu shrnu, co se slovem „komunikace“ míní konkrétně v této práci. Ve většině příkladů popisuji rozhovor mezi dvěma osobami. Samozřejmě. Jde mi o rozpravy vedené převážně pod nárokem dané pracovní pozice, kdy jednou z hovořících osob jsem já.

Mluvíme často a hodně, bezmyšlenkovitě a automaticky. Základy naší komunikace, komunikačních schopností, jsou v nás hluboce zakořeněny, vycházející často z nevědomé části mysli. Je to něco víceméně samoobslužného a není potřeba vynaložit přehnané úsilí k jejímu vyslání do světa. Této samozřejmě věci podřizujeme naši roli ve společnosti, kdy ji (komunikaci) ovlivňuje, jestli jsme zrovna doma, v zaměstnání či ve škole. Jestli jsem zrovna prodavačkou, pedagogem nebo dcerou. Pozice se přelévají se a mění. A to často bez našeho povšimnutí, kdy jsme s těmito proměnami již natolik srostlí, že je jen těžko zaznaménáme. Uvědomila jsem si to ve chvíli, kdy jsem se jako zaměstnanec prodejny se sportovním vybavením setkala s rodiči a chlapcem, kterého vedu na jiném pracovišti jako vedoucí kroužku. V jediném momentu se zde překrývají dvě různé role. Jsem prodavačkou, která právě nevyhověla přání zákazníka a teď se mu omlouvá. A zároveň jsem trenérka, která si při hodině může dovolit zvýšit hlas a je pro děti autoritou. Po této situaci jsem si začala všímat, že se nejedná o nic

neobvyklého, že jsem jen těmto „přeměním“ nikdy nevěnovala pozornost. Že se můžou protínat dvě role vázané k pracovní pozici, ale pod nimi jsem ještě já sama o sobě. Jenže se velmi často stává, že upozadíme osobní zájem a postoj ve prospěch norem a požadavků, které se od nás očekávají v určitém společenském postavení. A my sice automaticky přeladíme z jednoho postu do druhého bez větších obtíží, ale většinou bez povšimnutí změny, kterou jsme prošli. Byla jsem překvapena rychlostí, s jakou je člověk schopný přeladit se z jedné role do druhé. Tehdy jsem se po chvilkovém zaváhání velmi rychle dostala z rozčilené obchodní asistentky podřadné role do postavení autority. Z celodenního „Kde tady máš tohle a tamto.“ to najednou bylo „Jé dobrý den, paní trenérko, byla byste tak laskavá a mohla nám poradit, co klukovi vybrat?“.

Obchod a jeho každodenní situace mi byl velkou zásobárnou takovýchto změn a rozdílů v jednání. Své zkušenosti tedy zahájím z pozice řadové prodavačky/pokladní. Pokusím se zachytit několik výraznějších momentů, kdy z automaticky plynoucí komunikace a naučených vět o výhodách produktů, benefitech zákaznické karty a umístění zkušebních kabinek jsem se přistihla, že se takovému mluvení bez rozmyslu bráním a najednou uvažuji, co si mohu z aktuální pozice zaměstnance dovolit a co je již přes čáru.

### **3 Jak to se mnou mluvíš**

Následující kapitola je věnována popisu reálných situací prožitých z pozice zaměstnance. Zabývá se jak konkrétní pracovní pozicí, tak i prostředím specifickým pro tuto roli. Název kapitoly, a název i celé této práce, odkazuje k otázce, která mi často probíhala myslí a při které jsem jen nevěřícně kroutila hlavou nad stylem jednání některých osob, se kterými jsem, v rámci pracovní směny, přišla do kontaktu. V duchu jsem se na ni ptala v každé zmiňované pozici.

### 3.1 ...když jsem prodavačka

V naší prodejně nemáme žádný sklad zboží přímo na místě. Veškeré zboží, vše, co je k prodeji, je k nalezení přímo na regálech.

Vrátil se pán, který žádal vrácení bot, protože si odnesl každou botu jiné velikosti. Vybral si (ne)pár z doprodeje, tedy z posledních kusů zboží, které se již nevyrábí, a není možné jej objednat. Opomeňme teď fakt, že byla vůbec chyba dovolit, aby s takto vadným nákupem opustil prodejnu, ale bohužel se stalo.

Tedy pán se dožadoval kompletace jeho nákupu do jednotné velikosti. Byl přiveden za mnou v doprovodu mé kolegyně, neboť tento výrobek (běžecká bota) patří do oddělení, kterého jsem součástí. Situace se zkomplikovala poté, co jsem zákazníka obeznámila s tím, že tyto boty již na prodejně nejsou, že se jedná o doprodej a není možné je objednat ani z centrálních mimorepublikových skladů či jakkoli jinak získat a jemu nabídnout. Jediné řešení je tedy zboží vrátit a jemu se vrátí peníze. Takovou informaci zákazník nechtěl přijmout (přece jen cena byla příznivá) a domáhal se, ať zkontroluji elektronický systém a botu vyhledám tam. To jsem odmítla udělat z jednoduchého důvodu. Byla by to jen ztráta času. I kdybych mu ji virtuálně našla, jeho problému to nijak nepomůže, protože reálnou botu, kterou by si mohl odnést, můžeme najít pouze na tomto jediném metru, před kterým stojíme, a kde, jak je vidět, bohužel není.

To pána popudilo. Situaci se jala zachránit kolegyně, která se do toho vložila s pracovním smartphonem v ruce. Začala výrobek hledat v elektronickém systému skladových zásob. Dřív než se do vyhledávání pustila, pokoušela jsem se jí v tom nenápadně zabránit, protože jsem tušila, co se jí může na displeji zobrazit. Vysvětlit jí v rychlosti a za přítomnosti zákazníka ať to nedělá, protože je nejspíš někdo jiný našel a vyhodil, bylo obtížné. A nakonec se to stejně nepovedlo. Objevila, že boty tu ještě jedny mají být. Nezbylo tedy než vysvětlit pánovi, že boty, které by pasovaly k těm jeho, našel jiný kolega a nechal je odepsat. Následoval

rozhořčený monolog zákazníka o neskutečnosti celé situace, o veliké nelibosti vedení této pobočky, až se dozví, jaký chaos tu vládne v regálech i mezi nimi (v podobě nás prodavačů), že tohle si nikdo za rámeček nedá a ať koukám něco udělat. Z mé strany to byla uzavřená věc. Omlouváme se za komplikace, ale není v tuto chvíli jiného řešení než vrátit vám peníze. Na shledanou. Neměla jsem chuť setrvávat nadále jak v mužově tak i v kolegynině přítomnosti. Ta se nenechala rozhodit a po celou dobu úslužně znovu a znovu přerovnávala celý regál a průběžně kontrolovala data zobrazena na pracovním telefonu. To vše proložené nespočtem omluv. Nakonec pána odvedla zpět k pokladnám, kde mu vrátí peníze. Tak jak mu to bylo řečeno hned na počátku.

Proč to ale celé popisuji. Ať rozum a logika mohly stát na mé straně, z hlediska profesionála znalého své pozice v tomto obchodním mikrosvětě získala všechny body má spolupracovnice. Z pohledu bývalého zaměstnance měsíce musím přiznat, že její jednání bylo opravdu ukázkové, co se obchodní politiky týká, a já bych měla sama a dobrovolně předložit výpověď. Jenže z pohledu běžného smrtelníka mi takové chování prostě nepřijde zdravé. Zbytečně opomíjet realitu a chodit kolem horké kaše. Troufám si tvrdit, že za branami prodejny by sama takový výjev považovala za komický a rozhodně by se k takovému podlézání nesnížila. No jo, nesnížila... V roli prodavačky takové jednání nikdo za ponižující nebere. „Smyslem mé práce je spokojený zákazník“<sup>2</sup>. A ten je Spokojený nebo spokojený.

Vraťme se ale k zákazníkovi. On je zklamaný. Těšil se z výhodného nákupu jinak drahých značkových bot a ejhle, boty mu nepasují. Nedivila bych se, kdyby dlouho zvažoval, zda mu reklamace stojí za to, ale nakonec se rozhodl, že se do obchodu vrátí, že právo je na jeho straně a za pokus nic nedá. Absolvuje tedy cestu zpět do prodejny (už to je důvod k nelibosti), doufá, že boty mu s úsměvem a omluvou vyměníme a on

---

<sup>2</sup> Teď zde odkřívám tajnou politiku mě dříve zaměstnávající firmy. To bych jako současný zaměstnanec nejspíš neudělala.

spokojeně, ještě ten večer, proběhne Stromovkou v nových botkách z předloňské kolekce. Jenže je to jinak, narazí na nějakou neschopnou a neochotnou prodavačku a to by se jeden naschvál hádal! Moc dobře ví, že on má navrch, že si může dovolit jí tykat, aniž by to někdo řešil, ačkoli ona ho musí oslovovat uctivě a vykat mu. Podle mě už takto rozdané karty nastavují kód, v jakém bude následná komunikace probíhat. Takový malý ring. 1:0. Zákazník vs. Prodavač (obchodní asistent chcete-li). Muž ze své pozice zákazníka, v tomto případě nespokojeného zákazníka, vstupuje do hry s převahou a prvním tahem a prodavač musí vyrovnat nebo zůstat v obrané pozici a předpokládat dost dobře nevyhnutelné navýšení bodového náskoku protistrany. Pojdme najít radu v obchodní politice takového podniku.

Prodavač se řídí systémem SBRAM<sup>3</sup>. Úsměv, pozdrav, oční kontakt, rozloučení, poděkování. To je stručně shrnutý postup, jak komunikovat se zákazníkem. Něco jako „Bud' milý, ale blbce ze sebe dělat nenechej.“ tam není. SBRAMíčko máme vyvěšené v zázemí, v kuchyňce, v šatnách a jeden čas jsme ho nosili na kartičce v pracovní vestě přímo na srdci. Chce se po nás určitý rámeček komunikace. Uznávám, že skutečnost, ve které by prodavači halekali po krámkách a s nakupujícími rozprávěli „jak jim huba narostla“, by asi nevedla k žádné komunikační vytříbenosti a pokroku.

Nechci tu adorat prodavače a hanit zákazníky. To by bylo zcela mimo záměr sledovaný v této práci. Chci upozornit na skutečnost, že zákazník nemá víceméně na vybranou v tom, jak bude se zástupci obchodu jednat. Je nespokojen s vadným nákupem. Tedy je nespokojeným zákazníkem. A takový zákazník má plné právo svoji nevoli jasně vyjádřit. Ať si už uvědomuje, že možná jedná trochu razantněji než jindy, nebo nikoli.

---

<sup>3</sup> Z francouzského originálu sourire, bonne journée, regarder, dire aurevoir, merci



### 3.1.1 Já, zákazník

Sama jsem již zažila pár reklamací, kdy já jsem přišla do obchodu preventivně dopředu nespokojená a žádala jsem ze strany obchodníka, aby byly učiněny kroky, které by tuto moji nevoli minimalizovaly. A probíhalo to téměř stejně.

Pořídila jsem si boty<sup>4</sup>, které byly vadně ušity, čehož jsem si všimla až jejich dlouhodobějším nošením. Jedna z páru měla mezeru v patní části a vzniklá hrana tlačila do nohy. Vrátila jsem se do obchodu a nechala obuv na místě k opravě. Oprava proběhla, boty jsem si přišla vyzvednout. Zjistila jsem, že nedošlo k nahrazení novou botou, ale pouze k vyplnění vzniklé mezery přidaným materiálem. Namítla jsem, že přidáním jiného materiálu se problém jen odsune a nevyřeší. Byla jsem prodavačkou přesvědčena o správnosti postupu ze strany firmy. Pokud problém bude přetrvávat, mám samozřejmě možnost opakované reklamace. Nejprve jsem prodejnu opustila, ale po pár metrech jsem se otočila, vrátila se, botu v prodejně vyzkoušela, namítla jsem, že mě výrobek stále tlačí a nechala ho postoupit k opakované reklamaci.

Jako v předchozím případě přichází zákazník do obchodu vyjádřit svou nespokojenost. Oproti němu stojí prodavač, který nespokojenost zákazníka absorbuje a sám si ji přivlastňuje, neboť to přece není jeho chyba, on vadný kus nevyrobil. A teď by se tu měl tvářit lítostivě a omlouvat se za chybu, kterou neudělal. To je přece nespravedlivé a k rozezlení! (Jen taková malá odbočka. Podle toho, jak si prodavač poradí například právě v situaci s vrácením zboží, se moc dobře pozná, jak dlouho již na této pozici pracuje. Ten úplně nový, nezkušený zaměstnanec zavolá svého staršího kolegu. Nový, ale již zaškolený a zkušený jedinec, situaci řeší sám a ve všech směrech pro dobro zákazníka. Letitý člen týmu si uvědomuje, jak své profesní postavení, tak i osobní hodnotu a jedná tedy v asertivních poučeních. A zaměstnanec po řadě let a s

---

<sup>4</sup> Ach jak je to ale komplikovaný produkt a jeho nákup zdá se být v této bakalářské práci nadlidským úkolem.

podepsanou výpovědí se na produkt téměř nepodívá, vyplní potřebné formuláře, vydá peníze a během pár minut opět stojí sám, ve svém vlastním klidu, za pokladnou.)

Tedy člověk si je v roli zákazníka vědom určitého zvýhodněného postavení oproti řadovému zaměstnanci prodejny. A z logiky věci ho používá ve svůj prospěch. Osoba v běžném každodenním životě nevýrazná a ostýchavá si může před pultem dovolit nasadit pevnější tón a asertivně (ano, tomuto slovu se dnes dostává značné pozornosti) žádat napravení své újmy. Taková zkušenost je snad pro budoucí jednání a komunikaci jen zdravá (v rozumné míře). Je ale také otázkou, na koho, při testování svých asertivních dovedností, zrovna narazíte. Jak jsem zmínila výše. I prodavači se časem vyloupnou ze stáda šedé masy bezejmenných námezdníků a uvědomují si, že ačkoli jim je připsána určitá forma vystupování v zaměstnání, neznamena to, že tím nechají překrýt svůj vlastní osobitý charakter. Proto jsem pro být jako zákazník pevný a jasný v požadavcích, kterých chcete dosáhnout, nikoli však hrubý a tvrdohlavě ignorující informace, které vám jsou podávány, neboť ačkoli je zákazníkovi přisouzena pozice lehce nadřazená, je to stále prodavač, který ze svého postavení má moc problém vyřešit kladně či nikoli. Tím bychom se mohli lehce dostat k srovnání skóre na 1:1.

### **3.1.2 Specifické prostředí a jeho vliv**

Anonymita davu, tedy běžná atmosféra velkého obchodního centra, může vyvolat a podpořit větší riskování v tom, co komu řeknu a jak se ke komu zachovám. Člověk se odváží být razantnější a neústupnější, jak bylo popsáno ve výše uvedených případech. Takové razantní projevy mají svůj protipól v podobě mnohem větší otevřenosti a ochoty mluvit o soukromých záležitostech s cizí osobou.

Zpětně si uvědomuji, jak mě překvapovalo, s jakou samozřejmostí byli někteří zákazníci ochotni mluvit o osobních záležitostech, ke kterým by mě ani nenapadalo, že se v běžném provozu obchodu můžu dostat. To,

že se při pomoci s výběrem koloběžky pro dceru dozvíte o dávných rodinných rozepřích nebo jste braní jako svědek k tomu, jak drze se chová vnouče ke svým prarodičům, a ti vám pak připomenou časy minulé, kdy se staří těšili úctě a respektu.

### **3.1.2.1 Anonymita**

Lidé si chtějí povídat. Ulevit si, pochlubit se, zavzpomínat. Jen k tomu potřebují někoho, komu to mohou říct bez obav, že je on sám bude přerušovat svou potřebou vypovídání se. Jednu dobu jsem se opravdu téměř ob směnu dostávala do pozice tichého příkyvovače, který naslouchal problémům cizích lidí, které už asi nikdy neuvidí a kteří si nebudou pamatovat, komu a že vůbec něco říkali. Teď to zavání téměř terapeuticky. Na takovou půdu bych se ale nerada pouštěla, ačkoli nepopírám, že sdílená starost ztrácí na své palčivosti. Prodavač není terapeut, partner ani kamarádka na kafi. Vzájemné vazby jsou nulové a takto neutrální posluchač je tu jen pro ten přítomný okamžik vyslechnutí a následné vypuštění druhým uchem ven. Anonymní role prodavačky, umožnila, aby byl osobní příběh vysloven bez obav. A současně prodavačku chrání před přenášením cizích problémů na ni samou.

Jedním takovým setkáním se zákaznicí jsem byla ale přece jen překvapena víc než obvykle. Vznikl z toho pak text k autorskému čtení<sup>5</sup> (Příloha 1), na kterém je snad patrné, že komunikace probíhá mnohdy „tiše“ a stačí jen dostatečně pozorně poslouchat a tím druhému umožnit prostor, aby se rozmluvil.

Uvádím ho zde především proto, abychom si uvědomili, že komunikace se neobejde bez svých dvou konců. Tedy jak ze samotného vysílání, vyřčení informace, tak přijímání, naslouchání toho, co je nám říkané. Otázkou může být i to, do jaké míry je pak zaznamenání takového rozhovoru písemnou formou srozumitelné ostatním, kteří nebyli přítomni přímé realitě.

---

<sup>5</sup> Jedna z disciplín Katedry autorské tvorby a pedagogiky

Abych se ale vrátila k sledování svého zájmu. Pozice prodavače vychází z víceméně ustáleného kódu jednání. Měl by se zákazník hovořit mile, chápavě a ochotně jim vyhovět či najít pro ně nejlepší řešení. Když to přeženu, najít nejlepší řešení pro zákazníka na úkor toho, co je nejpohodlnější pro mě. Výhodou takového postavení je již zmiňovaná anonymita davu zákazníků i samotného zaměstnání. Kdo si kdy vzpomene v zástupech všech prodavačů, pokladních a shop asistentů na jednu jedinou konkrétní osobu. (Představa, že jsem někomu takhle mohla uváznout v mysli, by mi mohla přinést pocit jistého zadostiučinění. Obávám se ale, že vzpomínky na nás si budou uchovávat leda kriminální živly, kterým jsme překazili jejich lup. Stejně tak jako si pamatujeme my je.)

A není to jen ve směru od zákazníka. Stejně tak já, prodavačka, těžím z této nezapamatovatelnosti v jednání se zákazníkem. Jsem součástí velké firmy zaměstnávající množství lidí, mezi kterými se jedinec snadno ztratí. Pokud je chybně vytvořená objednávka, může za to bohužel jiný kolega, který zadal nesprávné parametry. Jsme všichni součástí „našeho“ obchodu a mluvíme v množném čísle: Bohužel tu nemáme dost místa pro rezervace na delší dobu než do večera, takovou velikost nevyrábíme, určitě vám zavoláme, jakmile bude zboží připraveno, ano, děláme servis lyží, zboží si vyrábíme sami v našich vývojových střediscích. To jsou chvíle, kdy naopak velmi ráda splynu se svou pracovní pozicí a využívám výhod, které mi nabízí. Můžu změnu role využívat ve svůj prospěch a nenápadně i na úkor okolí.

Vychází mi z toho jedno. Můžeme si být sami sebou v daném postavení jistí, ale neměli bychom zapomínat, že i okolí má své pozice, ze kterých k nám promlouvá. Tyto pozice nám pak dávají prostor pro individuální interpretaci a způsob, jakým se takové role zhostíme. Častokrát pak člověku umožní role ne úplně lukrativní držet alespoň pár es v rukávu skrze nabízené služby. O tom bude ještě řeč později.

### 3.2 ...když jsem učitelka

V popisu situace z obchodu jsem zmínila, že jedním prvkem z nerovnoměrných startovacích pozic bylo i rozložení tykání a vykání mezi účastníky. To považuji jako takovou nenásilnou oporu své vlastní autority. Jako volnočasový pedagog jsem si na vlastní kůži zkusila, jak lehce se může obrátit proti nám důvěra a rovnocennost, kterou tykáním navozujeme.

Zastupovala jsem výuku dramatického kroužku na ZUŠ během nemoci tamní pedagožky po dobu jednoho měsíce. Přípravka nejmladších žáků proběhla s menšími rozpaky z obou stran víceméně hladce. Starší a začínající pubertáči to „zkoušeli“ a musím přiznat, že konec hodiny jsem ohlásila sice o deset minut dříve, ale podle mě to bylo v pravý čas. Než by se z mé první hodiny s nimi stala i hodina poslední. U nejstarších náctiletých středoškoláků bohužel nemohu mluvit o tom, že by vůbec nějaká hodina proběhla. Byla to čirá anarchie. Po mém velemilém představení a během prvních artikulačních cvičení jedna ostřílená náctiletnice celkem suverénně přešla v rozhovor, kde mi bez sebemenších průtahů potykala a ohodnotila mé snažení slovy: „Jsi celkem fajn.“ Než jsem stačila tomuto pokradmu se šířícímu moru i u ostatních žáků učinit za dost, stala jsem se jednou ze skupiny, kde si byli všichni rovní (ale přiznejme si, že ta slečna měla jistou převahu). Všechny mé pečlivě připravené nové hry a cvičení, které jsem jim přinesla k rozšíření obzorů, skončily v nedohledném pořadí za osvědčenými a oblíbenými herními stálicemi, které děti navrhovaly a v tom samém okamžiku ihned rozehrávaly.

Odcházela jsem frustrovaná, se ztracenými ideály, a to jen kvůli své předobré vůli, být s dětmi za dobře, být jím tím rovnocenným partákem, kterého v tomto období života určitě tolik potřebují. Musím dát za pravdu a zároveň se pousmát nad definicí autorů knihy *Improvizace ve škole*, kde o studentovi střední školy píše následovně: *„Středoškolský věk je nádherně tvárný. Dítě z nás odešlo a dospělý je teprve na cestě.“*

*Středoškolák je věčným experimentátorem a hledačem života. Doslova prahne po objevování sebe a svého okolí, po zkoušení si nového a dosud nepoznaného. Proto, když mu nabídneme cvičení dovednosti, která mu ukáže cestu k nalezení vlastní identity, nemá důvod, proč by ji odmítal”.<sup>6</sup>*

Pokud zrovna netestuje odolnost nového praktikanta. Je jasné, že v tomto případě bylo mé svolení k tykání si jen jednou částí z řady pochybení, kterých jsem se dopustila. Zpětně jsem si uvědomila, že i v samotné řeči jsem nejistotou a rozpaky přímo přetékala. U vysvětlování jednotlivých her a zadání jsem větu pronášela většinou mlhavě neukončenou, a když, tak s otazníkem na konci. Bylo to takové nadšené nabíhání si na vidle a ty vidle, s velkou chutí, v ruce držela alfa žačka skupiny. Takovou intonací jsem se dostávala do víru nekonečných dotazů a všetečných poznámek žáků. Začali nejspíš objevovat, jak dalece se v tom můžu ještě ztratit. Jen si všimli a využili mé nejistoty, kterou chtěli nejspíš přetavit ve svou vlastní dominanci. Hloupý, kdo nabízí, hloupější, kdo nebere. Nebo tak nějak se to říká.

### **3.3 ...když jsem instruktorka**

Ale na každé zkušenosti hledíme pozitiva. Poučila jsem se z vlastní chyby a po nástupu do další vzdělávací činnosti tentokrát coby instruktor lezeckého kroužku na umělé horolezecké stěně jsem se stala pevnou a jistou osobou. (Musím podotknout, že lezci si mezi sebou všichni tykají, tedy spoléhat na nějakou hierarchii podle oslovení nebylo možné.)

#### **3.3.1 Souběžná komunikace s rodiči a dítětem**

Největší změnou pro mě byla všudypřítomnost rodičů. A z ní vyplývající nebezpečí vzájemné komunikace. Ano, píši nebezpečí, protože některé chvíle člověk krácel po velmi tenkém ledu.

Děti byly mladší, já starší a zkušenější. Všechno nasvědčovalo tomu, že tentokrát budu pánem situace já. Věřila jsem si do chvíle, kdy nám za

---

<sup>6</sup> Improvizace ve škole – Didaktika improvizace pro rozvoj osobnosti žáků středních škol, Jana Machalíková, Roman Musil, str. 12

zády začaly postávat maminky malých horolezců. Občas sem tam něco prohodily mezi sebou, později přidávaly otázky a komentáře přímo k nám. Slyšela jsem jejich poznámky a slušnost mě ponoukala, abych na ně reagovala. Pár hodin se to dalo vydržet. Jenže pak se to zvirtlo, nedalo se soustředit na hovor s rodiči a současně bezpečně sledovat mladé lezce.

Nakonec se ukázalo, že přítomnost útlocitných matek a ambiciózních otců je na škodu nejen mně, ale i samotným dětem. Nedělá to dobrotu. Koncept dialogu mezi lektorem a studentem je vychýlen a myslím si, že se člověk od přítomnosti pozorovatele těžko odpoutá a nesnadno se ji snaží ignorovat. Přítomnost rodiče ovlivňuje samozřejmě pedagoga, ale stejně tak i dítě samotné.

To se mi potvrdilo při vedení jedné z lekcí pro předškoláky. Ty probíhají ve sportovním centru uspořádaném tak, že všude je víceméně veřejný prostor, a zatímco děti lezou po stěně, vedle nás zvedají chlapičky a ženské běhají na páse. Tedy i rodiče mají nekontrolovatelnou možnost sledovat, zda se dostatečně zabýváme jejich ratolestmi.

Jedna maminka začala být poněkud nervózní, když na druhé hodině její chlapec ještě v půlce odvedené lekce nebyl na „lanech“ (dětí lezou na vyšších stěnách v úvazku a za použití jisticího lana), a setrval ve skupině, která byla na cvičné nízké stěně (boulder) určené k trénování a posilování a zároveň překonání strachu a získání důvěry v sebe samotné, ke skupině i k použitému náčiní. Viděla jsem, jak si k sobě stále syna volá a vzrušeně s ním rozpravuje. Tehdy jsem se, vědomě velmi nepedagogicky a neslušně, k paní otočila zády. Začala jsem se vehementně věnovat jinému účastníkovi kurzu v předtuše, že ta paní si bude přát hovořit se mnou o nějakém zapeklitěm problému týkajícím se její nespokojenosti. S nejvyšší pravděpodobností to bude nespokojenost spojená se mnou. A tak se i stalo. Vysvětlila jsem jí, že se točíme ve třech skupinách a že se její syn na lana určitě dostane, ale bohužel ještě nenadešel čas k výměně. Chlapec se sám zapojil a nechal se slyšet, že

lana ho moc nebaví a chce zůstat na boulderu. To maminku nepotěšilo, odvedla si ho ke skupině u lan, kde byla shodou okolností i samotná vedoucí těchto kurzů pro děti, a vykomunikovala s ní časové rozmezí, které stráví její syn jako opravdový horolezec na opravdové vysoké stěně v úvazku a s opravdovým jištěním pomocí lana a druhé osoby<sup>7</sup>. Nepomohl ani argument, že čas zabere i samotné oblékání dětí do sedacích úvazků, což je nezbytná součást samotného lezení, kterou se musí sami naučit stejně tak, jako navázání se na lano a uvázání správného uzle. A poznámka, že to všechno při druhé hodině dětí předškolního věku musí obstarat tři instruktoři, jen utvrdila paní v tvrzení, že v tak nízkém počtu instruktorů pak není čas na to, aby se děti náležitě lezecky vyžily. A tak tam pak stojíme všechny tři pohromadě. Vedoucí kroužku, já i maminka. A v tu chvíli víc hlav přestává víc vědět a začíná jen víc mluvit.

Proto preferuji, když mohu vést lekci nebo některou její část sama. Pokud se sejde více lektorů, většinou dochází k „hluchým“ situacím, kdy ani jeden z nás se nemá k jasnému rozhodnutí, co bude ve výuce následovat. Takové situace mě znejišťují. Nechci se drát o slovo, například v pozicích, kde (v porovnání s ostatními) jsem jen chvíli a o dané problematice nemám dostatek informací. Proto mi je potěchou, když ve společnosti zkušeného kolegy, který mi má být v začátcích průvodcem, nakonec končím hodinu já s hroznem ubreptaných dětí kolem sebe a děti začnou vykládat, co všechno dělaly anebo budou dělat. A kolega jen kroutí hlavou, že tohle se mu za celá ta léta nestalo.

### **3.3.2 Kouzlo povídání**

Tím se teď trochu kostrbatě vracím zpět k tématu. K tomu, jak lehce zapomínáme na „obyčejné“ povídání si a necháváme se svázat požadavky dané pozice. Přiznávám, že nevím, jestli je výhodnější tu kterou lezeckou cestu zdolávat zprava nebo zleva, jestli děti smějí cvičit kliky a zda vůbec poznám takový cvik správně provedený. Zato vím, že kolikrát stačí jen

---

<sup>7</sup> Všechna tato „opravdovost“ se stále odehrává v Praze v tělocvičně, nad hlavami zpocených návštěvníků fitka.



lidská všímavost, kdy si zapamatuji, že se jedné holčičce narodil bratříček, na kterého se příští hodinu zeptám, a ledy se lámou a vztahy prohlubují. A čím? Komunikací, prostým povídáním si, kdy vznikne vzájemná důvěra, kterou pak nerozhodí ani pokyny příkřejšího rázu z pozice lektora.

### **3.3.3 Souběžná komunikace s kolegou a dítětem**

Určitý rozkol rolí nastává i ve chvíli, kdy jsem jako lektor mezi dětmi a hrajeme nějakou hru a zároveň jsou zde přítomní i ostatní kolegové lektoři. Člověk v takovou chvíli svou komunikací musí zaujmout dvojí přístup. Jednak mluvit se svěřenými dětmi způsobem pro ně srozumitelným a jednak brát v potaz přítomnost dospělého kolegy, ke kterému směřuje komunikace jiného tónu a charakteru. Vyvážit svou chvilkovou dvojroli. Nepropadnout do definitivního mateřskoškolského stylu mluvy a jednání. S dětmi se snažím mluvit nahlas a pomalu, zřetelně artikuluju a doprovázím mluvené výraznou mimikou v obličeji, každá věta končí trochu jako otázka, abych stále burcovala v dětech pozornost, a za jednotlivými promluvami přidávám slovíčka porozumějícího charakteru — ano, je to jasné, správně. Občas se člověk zapomene a stejně intenzivně poulí oči a artikuluje na kolegu, který stejně horlivě přikyvuje a stále se jakoby usmívá. Jistě pak na takové lehké deformaci má svůj podíl i časová intenzita, s jakou jsme před děti vystavováni, a zároveň odolnost či již otupělost našich kolegů.

### **3.4 ...když jsem uvaděčka**

Jako poslední příklad uvedu brigádu na Letních shakespearovských slavnostech. Zde jsem okusila pozici uvaděčky. Tento letní divadelní festival probíhá pod širým nebem. V Praze na dvou scénách. Na HAMU a na Pražském Hradě. Na Nejvyšším purkrabství Pražského Hradu, ještě do letošní sezony stálou scénou, vznikaly zajímavé situace o přestávkách na pánských toaletách.

Hrad je unikátní nejen nádherným umístěním a samotným kouzlem tohoto historického místa, ale i svými technickými nedokonalostmi co se zázemí týká. Ve zkratce je tu nouze o toalety. Proto jedním z bodů pracovního výkonu uvaděčky je, držet o přestávce dozor v těchto prostorech a korigovat frontu, aby druhá půle představení mohla začít včas. Situace častá při většině kulturních i nekulturních akcí. Nekončí fronta dam směřující na toaletu. Snažíme se vystihnout ten správný moment, kdy se pro zkrácení fronty pouští dámy i na pánské toalety.

Proč ale uvádím záchodové story v bakalářské práci! Pozice uvaděčky je z pohledu zaměření se na komunikaci dost bohatá. V jednu chvíli se totiž skrývám za pokyny pořadatele a vědomě používám množné číslo, kterým se snažím dát najevo, že my uvaděčky s tím osobně nic společného nemáme a pouze plníme pokyny našich zaměstnavatelů. („Omlouváme se, ale pánské toalety jsme otevřeli pro dámy, abychom zmenšili frontu a mohli tak začít včas s pokračováním představení. Děkujeme za pochopení.“) To celé se odehrává s nesmělou laskavostí a trochu zkroušeným pohledem dávajícím najevo, že nám samotným je to vlastně trapné, ale nezlobte se na mě, tohle prostě musím dělat. A přitom pár chvil předtím přehlížím návštěvníky a tvářím se důležitě, když těm samým lidem půjčuji deky a snažím se je vyvést z míry důrazným zdravením a děkováním. Jde o tohle:

Oproti obchodu, kde člověk dodržuje jisté vzorce komunikace se zákazníkem, ale na druhou stranu je velká část zodpovědnosti čistě na něm a musí učinit bezpočet vlastních rozhodnutí, jak se vzniklou situací sám naloží, zde není přílišné rozhodování a samostatné jednání nutné. Máme jasné pokyny, jak má celý večer proběhnout. Samozřejmě se po nás chce, abychom byly milé a vstřícné, jenže tady lze trochu to miloucké usmívání zakápnout vlastním jedem nepříjemnosti. Jde o to, že dříme karty v rukách my. Hned vysvětlím. Jak se píše v oficiálních propagačních materiálech: Po horkých letních dnech mohou přijít chladné večery. To má diváky ponouknout k úvahám, zda ty mini šaty raději nenechat doma a

dát milost dlouhé sukni a punčochám. Někteří si ale poradit nenechají a přichází již s husí kůží a krky si můžou vykroutit pátráním po sloupečcích s dekami k zapůjčení. A tady se vracím zpět k uvaděčkám. Deky totiž vydáváme my, často pouze na požádání návštěvníkem. Tím pádem je na nich se osmělit a přijít. Není překvapením, že dlouhou chvíli nevydáme deku žádnou, ale dav kolem pomalu houstne, a jakmile se zeptá první odvážlivec, vydají se deky všem. Jenže než k tomuto konečnému stavu dojde, velmi si s ostatními uvaděčkami potrpíme na to, aby nás pozdravili. (Tady se můžou myšlenky vrátit k úvodním slovům o pozdravech, a jak na nich lpím.) Samozřejmě to celý proces prodlužuje a zvyšuje netrpělivost čekající fronty. Nicméně z moci nám svěřené si můžeme dovolit trochu toho trápení. Abych byla konkrétní, uvádím průběh takového rozhovoru.

Lid: „Dvě.“

Já: „**Dobry večer\***.“

Lid: „Dobrej, dvě.“ (Natahuje se a chce se obsloužit sám, držím na dekách ruku a pokračuji.)

Já: „Pardon, ale nerozumím. Vy **prosíte\*** dvě deky?“

Lid: (dosti rozhozený) „Ano, dáte mi dvě deky? Prosím.“

Já: (Podávám deky) „Tady jsou a po představení vás poprosím přinést zpátky sem.“

\*To jsou ty „jedové kapky“, které cedíme náležitě důsledně.

Opomeňme prosím mé osobní zaujetí a chorobnou závislost na pozdravech. Chtěla jsem tím upozornit na fakt, že i během jedné směny, jedné pracovní pozice, lze vystřídat několik komunikačních hladin. Kdy se sami dobrovolně a rádi skrýváme za nařízeními a pokyny vedení a naopak chvílemi, kdy své ego úmyslně tyčíme na pozici sice bídnu, ale v ničem nám nebrání užít si trochu té arogance, i kdyby v běžném životě k nám nepatřila.

## **4 Jak to s vámi mluvím?**

V závěrečné kapitole reflektuji to, co sama vysílám. Ráda bych našla vodítko k tomu, jak mluvit stejně dobře a neutrálně ke všem a za každé situace.

### **4.1 Jak mluvit ke všem stejně?**

Z posledního uvedeného příkladu jsem během jednoho večera mohla k jednomu a tomu samému návštěvníkovi mluvit ze dvou různých pozic. Lze to otočit i tak abych mluvila ke dvěma/více různým lidem stejně? Proč se na to ptám, vždyť tak by to mělo normálně správně fungovat, nedělat kvůli někomu výjimky. Teorie je to dobrá, ale v praxi těžce naplnitelná. Neradabych na konci této spletité cesty mých myšlenek utonula ve slepé stezce končící bažinou, vrátím se zpět k zadání a zkusím se nad tím zamyslet opět spíše z pracovního výkonu.

Všimla jsem si toho na táboře u práce s dětmi. Jsem poměrně soutěživý typ. Ráda se pro hry a soutěže nadchnu a takové zapálení pro věc mi zůstalo i v roli vedoucího, který se už disciplín aktivně neúčastní. Motivací, fanděním a vůbec obecným hulákáním po trati si nahrazuji samotné soutěžení, div si hlasivky nestrhnu. Táborníci pak radostně komentují, jak jsem byla rudá, že skvěle fandím a jestli budu ještě někdy moct mluvit.

Naopak jedná-li se o celodenní program pro veřejnost v lanovém centru, máme již několik zautomatizovaných promluv připravených a ty obměňujeme v závislosti na stáří či dovednosti (nebo naopak neschopnosti) dítěte. „Chytni se žlutého lana a hodně se rozkroč“, snažíme se do výšky směřovat jasně a zřetelně rady. Jistě se od nás instruktorů požaduje přesně takové klidné, důrazné a citlivé jednání s návštěvníky, ale je z toho vlastně jen pěkně vyartikulovaná formulka, pod kterou není nic víc, nic z mého osobního zájmu nad lezcem v nesnázích. Žádná vlastní potěcha nad tím, zda lezec překážku překoná či nikoli. Děti na takové

povzbuzení přesto slyší a ve většině případů se nechají slovně donavigovat až do úspěšného přezení překážky. A pak teprve jsou všichni spokojení. Děti, rodiče a už i instruktoři.

A přitom je to víceméně stejná náplň. Je to vedení podobně aktivního programu pro děti. Ale rutina osmi hodin na place, kde člověk opakuje stále ty samé kombinace slov, dokáže rychle potlačit myšlenku na nějaké veselé hecování. Jak ale aktivnost a zaujetí v sobě nalézt a dostat do běžném provozu?

Taková otázka mě napadla ve spojitosti s článkem Jaroslavy Pokorné<sup>8</sup>, ve kterém popisuje výuku herecké propedeutiky s důrazem na konkrétní představu situace. Student má popsat cestu. Na první pohled až podezřele jednoduchý úkol. Když ale podrobně popisuje, co všechno musel vykonat (aktivace těla, nejprve sám musím vidět cestu a tuto svou představu zjasňuji pomocí gest, ověřuji si posluchačovu pozornost) zdání banálního úkolu ztratíme.

#### **4.2 Aktivní jednání v běžném životě**

Proč to tu ale zmiňuji. Soudím, že není možné s takovýmto celistvým bytostným nasazením pracovat nutně neustále. Jde mi o porovnání s méně atraktivní skutečností, řekněme v obchodě, kde jsou zákazníkovi sdělovány informace povětšinou čistě automatické, rutinní. Za pokladnou přece nikdo po prodavačce nechce, aby s každým zeptáním se na zákaznickou kartu a sdělením ceny divoce gestikulovala a cenu uvedla až po jejím konkrétním představením v mysli. Přeháním. Jsou to dvě nerovnocenné situace, ale zároveň jsou obě docela běžnou každodenní součástí našich životů. A dělat mezi nimi výjimky by mohlo být ochuzující. Já přece nemůžu zákazníkovi zdramatizovat to, že platí tři sta osmdesát šest korun. Nebo takhle. Možná bych mohla, ale nebude to divný? Aha a to bude to pochybovačné škobrtnutí, to bude ta věčná obava. Zpevnit tělo, narovnat se, pomoci si gesty a celým tělem, a zároveň sledovat, zda je

---

<sup>8</sup> Jaroslava Pokorná: Počáteční zkušenosti pedagoga herecké propedeutiky, in Psychosomatické disciplíny v teorii a praxi, str. 103

posluchač v obraze. „Jazyk je systém, ale řeč je dění.“<sup>9</sup> Pěkně nahlas a tak, aby si to díky mé konkrétní představě mohl představit i zákazník. Tři sta osmdesát šest korun. To mi moc konkrétní představu nevyvolává. Znovu se vtírá pochybnost, jak to je s tím jednáním v každodenním bytí.

Nenormálnost a možná trochu absurdnost to vyvolává především tím, že na něco takového nejsme zvyklí. Kdyby na mě v samoobsluze prodavačka divoce posunkovala, že platím pětasedmdesát korun a s upřeným pohledem mi nabízela účet, byla bych z toho minimálně rozpačitá.

Ke konci svého působení coby prodavačka jsem se jen usmívala nad nadšeným elánem nově příchozích kolegů. Že ono je to brzo přejde. Už jsi tu čtrnáct dní? Skvělé, promluvíme si, až tu budeš kroutit třetí čtvrtý rok. Jenže jedna věc se jim nedá upřít. Ta, ve většině případech, plnost a opravdovost v tom, co dělali. Náplň jejich práce byla stejná jako ta moje. Zákazníkům nabízeli ty samé produkty, stejnou cestou je navigovali do kabinek a zakládali věrnostní karty. Ale byli do toho nadšení a ponoření. Nemuseli hledat takový náboj pod vrstvou sterého opakování, které končí ubíjejícím a nekonečným tichým rovnáním regálů a snahou se zákazníkům vyhnout.

### 4.3 Prozření

Nalézat v sobě důvod zájmu k tomu, co zrovna dělám. To by měl být ten klíč, měli bychom si umět najít v té tisíckrát opakované rutíně alespoň záblesk něčeho nového, jako kdyby to bylo poprvé. Tak jako se snažíme všimnout si detailů v dialogickém jednání, jako při opakovaném zkoušení své autorské prezentace nebo znovu a znovu říkaném textu během výchovy k řeči. Vlastně neustále ve svém projevu slyšet co říkám, poslouchat se. Vždyť to je ono, to slavné Být v dialogu! Pokud vnímám a slyším, co říkám, už tehdy probíhá komunikace. Už tehdy jsou informace

---

<sup>9</sup> **Vaňková Irena** – Zaklepeme-li prstem...(doslov), in Čunderle M. BUBELA, Praha: Brkola, s.r.o., 2012, str. 112

vysílané a přijímané. To je její zrod, první krok. Ne pozdrav, za který jsem bojovala v úvodu.

#### **4.4 Strhující vypravěč a nejděčnější posluchač**

Sama jsem schopna uslyšet ve svém hlase faleš nebo zájem. To bych mohla považovat za cestu, jak v každodenním životě zůstat aktivní a ve střehu. Jsem si mluvčím i posluchačem. A pokud dokáží postřehnout obě pozice v sobě samé, mohu je sdílet s ostatními.

Není to tedy pouze o vnějších podmínkách. To, jak mluvím, nelze svést na vlivy z našeho okolí. Nejvíc mi může říct mé vlastní ucho, které ve slovech a větách rozpozná rozdíl, jestli mluvím sama za sebe nebo s odvoláním na konkrétní pracovní pozici. D. Donnellan říká: „Dokonce i ty nejintimnější okamžiky mají své obecenstvo: tvoří je přinejmenším jedna osoba – my“.<sup>10</sup> Hledat odpověď v zrcadle nastaveném společností, by mohlo zůstat jen u póz a nakrucování se pro jeho pěkný odraz. Skutečným vodítkem k tomu, jestli se musím pro každou jednotlivou pracovní roli měnit, bychom si měli být sami. Obměnou úsloví „Jak ty ke mně, tak já k tobě“ na „Jak já k sobě, tak i k vám“, bych uzavřela proces vzniku této práce. Neuzavírám tím však možnosti, které nám nabízí k dalšímu zkoumání.

A k této zřejmé myšlence, k myšlence, kterou jsem poslouchala již tři roky během studia, ale neslyšela jsem ji, jsem potřebovala desítky stran, abych si ji, v jejich závěru, uvědomila. A už se nebudu ptát, Jak to se mnou mluvíš, ale Čím mě to posloucháš?! Teď abych začala psát od znova.

---

<sup>10</sup> cit. podle: Švec Vlastimil – Hra, zkušenost, kondice a jednání v přípravě profesionálů veřejně působících, in Psychosomatické disciplíny v teorii a praxi, str. 124

## **5 Použitá literatura**

**Goffman Erving** – VŠICHNI HRAJEME DIVADLO, Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon, 1999

**Machalíková Jana, Musil Roman** – IMPROVIZACE VE ŠKOLE – Didaktika improvizace pro rozvoj osobnosti žáků středních škol, Praha: Nakladatelství Informatorium, spol. s r.o., 2015

**Oswaldová Petra** – FELDENKRAIS, DECH A HLAS, Praha: Brkola, s.r.o., 2015

**Pokorná Jaroslava**: Počáteční zkušenosti pedagoga herecké propedeutiky, in Kol. autorů, PSYCHOSOMATICKÉ DISCIPLÍNY V TEORII A PRAXI, Praha: NAMU ve spolupráci s Brkolou, s. r. o., 2011

**Šlédrová Jasňa** - K pojetí pozitivní komunikace, in Kol. autorů PSYCHOSOMATICKÝ ZÁKLAD VEŘEJNÉHO VYSTUPOVÁNÍ — jeho studium a výzkum, Praha: AMU 2000

**Švec Vlastimil** – Hra, zkušenost, kondice a jednání v přípravě profesionálů veřejně působících, in Kol. autorů, PSYCHOSOMATICKÉ DISCIPLÍNY V TEORII A PRAXI, Praha: NAMU ve spolupráci s Brkolou, s.r.o., 2011

**Vaňková Irena** - Co říká řeč sama o sobě aneb k sebereflexi řeči v českém obrazu světa, in Kol. autorů ŘEČ, MLUVA, HLAS, Praha: Ústav pro výzkum a studium autorského herectví DAMU, 2006

**Vaňková Irena** – Zaklepeme-li prstem...(doslov), in Čunderle M. BUBELA, Praha: Brkola, s.r.o., 2012

**Vyskočil Ivan a kol.** – DIALOGICKÉ JEDNÁNÍ S VNITŘNÍM PARTNEREM, Brno: JAMU, 2005



## 6 Příloha

### Regálová tajemství

Dobrý den. Mohla byste mi poradit? Jdu zítra na první hodinu do fitka a nemám nic na sebe. Já tady kukám na tyhle vaše trika. Co myslíte, bude to dobrý? No a kalhoty potřebuju taky. Doma mám jen ty na kolo, s tou vycpávkou no a to je na cvičení blbý, že jo. Já teda jezdím každý den na kole do práce, ale řekla jsem si, že by to už chtělo se trochu rozhejbat.

Víte co, ona mi to doktorka nedoporučuje, ale vemte si, že ještě před deseti lety já jsem vypadala jako vy. No a pak mě vybrali a už to jelo. Během týdne 7 kilo nahoře a další týden zase. Během týdne! Tyhle se mi líbí, máte pravdu, s tou bavlnou jsou příjemný. Já bych si tu hned vzala i nějaký trika do práce. Víte co, já mám všechny zničený. Takhle tady na břichu je mám všechny ulepený a ošoupaný vod pultu. Dělán v cukrárně. Ale kdepak to se vám nepřejí ani nezevšední. Já měla svou vlastní cukrárnu, víte. Ale musela jsem ji pustit. To nemám z toho. Víte co oni mi doktoři nevěřili, že mám dvě dělohy. Já jsem otěhotněla, chtěla jsem jet do Kanady no a já nosila mrtvý. Ale já vás tu jen zdržuju, promiňte. Já bych mohla povídat furt. Ale oni mi až pak řekli, že už asi nad miminkem neuvažuju no a tak že mě podvázali. Doktoři! To bylo ještě na Moravě, já odtamtud pocházím. No a já byla furt strašně unavená, neměla jsem sílu a tak jsem tu cukrárnu musela pustit, já už to neutáhla. A pak jsem se rozhodla jet do Prahy za prací. A doktoři furt nevěděli co s tím a že je to asi normální. No a až tady přišli na to, že mám úplně rozšrotovanou štítnou žlázu. Záněty, cysty...a od toho to všechno bylo- ty klia navíc, únava a já s tím léta žila. Takže asi tušíte, co si o těch vesnických kuchalech myslím, nic nepoznali. Až ti pražští. Máte pravdu, záleží, na který zrovna natrefíte.

Ne, tyhle uplý budou lepší, já ty volný nohavice nemám ráda. Na internetu jsem našla, že jako první tréninková hodina zadarmo a tak na ni zítra jdu a pak už natvrdo. Jo a to jsem ještě chtěla! Co boty? Spíš

plátěny nebo botasky? Jo ty mám doma, oni se pak můžou použít i na to kolo, vidíte.

No to já zítra budu mít vůbec takový zajímavý den. Ten trénink a výročí tří měsíců nezaměstnanosti. Kolikátýho je dneska? Šestýho. No tak až za tři dny, ale to už je stejný. Já chtěla jet na kole i sem, ale kam bych ho tady dala?

Jojo je tam krásně. No neříkejte, já bych si myslela, že vy nejste ten typ, co se spálí. No vidíte! To je to sluníčko, ono to člověka hned táhne ven a pak nese následky, ale vy to máte dobrý, vám to hned zhnědne. Jéé hned bych vám nabídla Pantenol, jak jste na mě hodná. Já ho dostávám zdarma v lékárně, ale teď ho s sebou zrovna nemám. Ale jinak bych vám ho hned dala! Jo tyhle se mi líbí. Máte nějakou větší velikost? Skvělé, moc děkuju. Ty budou dobrý. Tak já ještě mrknu na ty boty. Ne ne ne, už jsem vás zdržela dost. Děkuju, jsme moc ochotná, děkuju mockrát. Nashledanou.

Nashledanou.