

Airbagová rétorika při rozhovoru s novinářem

aneb

manévr v rozhovoru a příprava na něj

Reakční věty

- ▶ Samy o sobě nejsou ještě manévrem v dialogu, pomohou nám ale případný manévr připravit
- ▶ Vytvoří určité **odpružení (airbag)** mezi dopadem otázky a vlastní věcnou reakcí
- ▶ Vytváří v posluchači/divákovi dojem, že **respondent se staví k položené otázce kladně, a to nikoli ve smyslu jejího obsahu, ale spíše v ochotě na otázku reagovat.**
- ▶ z předtočeného rozhovoru bude naše reakční věta téměř vždy vystřižena, přesto se jejímu použití nevyhýbejme

Reakční věty doporučené

- ▶ Ano, to je správná otázka.
- ▶ Vidím, že vnímáte souvislosti, a to je dobře.
- ▶ Jsem rád, že se na to ptáte.
- ▶ O tom lidé často hovoří, a ne vždy s plnou informovaností.
- ▶ Tuto otázku slýchávám často, a myslím, že je to otázka naprosto logická.
- ▶ Nejste zdaleka prvý, kdo se na to ptá.
- ▶ Chápu, proč se na to ptáte.
- ▶ (Ano), rozumím Vaší otázce
- ▶ (Ano), toto je obecně rozšířený a docela pochopitelný názor, (ale)
- ▶ Potvrzuji naprostou oprávněnost vašeho dotazu.
- ▶ Ptáte se na něco, o čem jsem chtěl právě hovořit.
- ▶ Svým dotazem směřujete k podstatnému problému, a to nám umožní společně se nad tím zamyslet.
- ▶ Vezměme váš zcela oprávněný dotaz jako základ k naší společné úvaze.
- ▶ Souhlasím, abychom byli pozorní a zcela objektivní ke všemu, co se týká důležité souvislosti, na kterou jste právě upozornil.

Reakční věty zakázané

Jedná se o věty, které svědčí o komunikační neobratnosti respondenta. Obrátíme jimi proti sobě nejen novináře, ale i diváka.

Na rozdíl od doporučených reakčních vět – věty z kategorie „nedoporučených“ novináři pravděpodobně nevystříhnou, a dají divákovi příležitost si o nás udělat obrázek.

- ▶ To je špatně položená otázka.
- ▶ Jak Vás napadlo se ptát právě na tohle?
- ▶ Můžete mi říci, jak jste na to přišel?
- ▶ Zajímalo by mne, kdo vám tuhle otázku poradil, tu nemůžete mít z vlastní hlavy!
- ▶ Tak na tohle se může zeptat jen hlupák.
- ▶ Kdo vám o tom řekl?
- ▶ O tom se s vámi nebudu bavit.
- ▶ Na téhle otázce jsme spolu nebyli domluveni!

Reakční věty

Reakční věty nám umožňují

- ▶ získat čas a zbavit tazatele psychologické výhody v rozhovoru
- ▶ otupit hroty útočnosti či nevhodnosti otázky, kterou tazatel položil

Reakční věty jsou ale jen prvním krokem manévru směřujícího k odklonění otázky; po vyslovení některé z nich musíme použít nějaký další obrat.

- ▶ Jen v některých případech se dá reagovat přímo na podstatu problému, většinou je pro nás výhodné směr otázky **odklonit**

Odklonění otázky

- ▶ Odklonit otázku neznamena se jí vyhnout, není to „*zametení pod stůl*“, je to manévr, směřující k tomu, aby respondent mohl uplatnit svůj pohled na problém.
- ▶ K takovému cíli slouží další instrument, používaný v komunikační strategii a taktice, a tím jsou takzvané *návazné přechodové obraty*.
- ▶ Lze je napojit na reakční věty, ale je možné abychom je použili i přímo; jsou pak současně reakční větou i přechodovým obratem.
- ▶ Jejich důležitým znakem je návaznost na obsah otázky, která zazněla, a současně **návaznost na ten obsah, který chce prezentovat respondent.**

Přechodové obraty

- ▶ Ano, to, co jste řekl, je skutečně velmi důležité,.. Ale není to celá pravda. Proto se společně pokusme to formulovat tak, aby divák měl šanci udělat si vlastní názor.
- ▶ Jakkoli jde o podstatnou věc, a jsem přesvědčen, že to je důležité – bylo by zkreslením vidět problém jen z tohoto úhlu. Zkreslovat věci nelze, to by byla manipulace s veřejným míněním...
- ▶ Nezapomínejme ovšem na to, že také
- ▶ Vy ale neberete v úvahu, že také
- ▶ Na to se mne lidé často ptají, a já vždy (s plnou odpovědností) (s vědomím mimořádné závažnosti) zdůrazňuji, že ...
- ▶ Tím ovšem nechci říci, že si máme myslet, že ...
- ▶ Doufám ale, že tím nechcete říci, že ... To by bylo velmi neobjektivní a asi by to zavánělo manipulací. A o to nám snad proboha nejde....
- ▶ Nu ano, to je skutečně zajímavé, ale podstata problému je přece jinde. Na první pohled je přece zřejmé (logické), že ...
- ▶ Dobrá úvaha, ale obávám se, že poněkud zúžená svým obsahem. Jde prostě jen o dílčí problém. Jádro věci spočívá jinde. (Shodli jsme se již na tom, že ...) Totiž v tom, že

Přechodové obraty

- ▶ **Návazné přechodové obraty jsou nejen mechanismem obrany respondenta a nástrojem, vedoucím ke změně úhlu pohledu (tématu), ale také prostředníkem mírného tlaku na tazatele.**
- ▶ **V každém případě však musí být přechodový obrat zbaven jakéhokoli náznaku agrese, vždy musí být interpretován jako úvaha, vedená snahou o objektivní pohled na daný problém.**
- ▶ **Recipient má mít dojem, že respondent hledá co nepřesnější odpověď, nikoli že uniká položené otázce.**

Štítové citáty

- ▶ V některých, poněkud vypjatějších okamžicích lze namísto odpovědi použít citát. Tomuto typu reakce se obvykle říká „*použití štítového citátu*“.
- ▶ Citát vlastně neodpovídá na otázku, většinou neřeší problém, pouze odkloní namířený útok a při vhodném výběru užitého citátu může přinést napadanému respondentovi výhodu v očích posluchače.
- ▶ Takový postup je však nutno označit za výjimečný. Nelze ho užívat příliš často a vůbec už ne vícekrát a opakovaně v jednom rozhovoru.
- ▶ Zásadně platí, že užitý citát musí mít bezprostřední vztah buď k chování tazatele nebo k obsahu položené otázky. Jinak se zcela míjí účinkem.

Příklady štítových citátů

- ▶ J.W.Goethe: *Člověk vlastně ví jenom, když ví málo. Čím víc ví, tím větší jsou jeho pochybnosti.*
- ▶ Elbert Hubbard: *Nemáte-li odpověď na argumenty druhého, není úplně vše ztraceno – stále mu ještě můžete vynadat.*
- ▶ G.B.Shaw: *Lidé, kteří nemají co říci, nechodí pro slova daleko.*
- ▶ Marget Thatcherová: *Pokud se můj protivník sníží k osobním útokům, mám z toho tu největší radost. Došly mu totiž veškeré další argumenty a je mu jasné, že prohrál.*

Pokušení zalhat

- ▶ V rozhovorech s novináři a zejména při odpovídání na otázky, které jsou nepříjemné, hrozí téměř každému respondentovi pokušení – neříci pravdu.
- ▶ Nemusím nikdy říci všechno (celou pravdu) – nesmím ale zalhat.
- ▶ **Mějme na paměti, že novinář velmi často již zná správnou a pravdivou odpověď na otázku, kterou klade.**
- ▶ Neříci jako respondent pravdu znamená poskytnout tazateli zbraň, kterou on zcela v souladu s legitimitou své profese užije.

Pokušení zalhat

- ▶ **Novinář často nedbá na důsledek zveřejnění svého sdělení**, protože preferuje okamžitý ohlas.
- ▶ Neohlíží se na objektivitu svého sdělení, jde mu zejména o zajímavost zprávy. Bude říkat skutečná fakta a může je říkat se zlým úmyslem. Ale budou to pravdivá fakta a on se bude oprávněn hájit tím, že je to jeho povinnost. Navzdory tomu, že mnohdy i reálně existující skutečnosti způsobí později nezvratné škody a že se podepíše velmi negativně na lidských osudech.
- ▶ William Blake říká, že: *„Pravda vyřčená se zlým úmyslem, je někdy podlejší, než všechny lži, které se lze vymyslet.“*
- ▶ To samo o sobě je rizikem. Lež respondenta při odpovědi však toto riziko násobí.

Teorie tří zajímavostí

- ▶ Při konstruování odpovědi na otázky, položené novinářem, je možno použít některý z komunikačních manévru (airbagovou rétoriku), ale v žádném případě není možno novinářům zalhat.
- ▶ Předcházet nepříjemným a nezodpověditelným otázkám a současně zůstat v očích veřejnosti pozitivní osobnosti se dá ještě dalším způsobem.
- ▶ *Můj kolega Jiří Pondělíček to nazval – teorie tří zajímavostí.*

Teorie tří zajímavostí

- ▶ Před uskutečněním rozhovoru s novinářem si předem a promyšleně vybrat z celku problému tři zajímavé detaily. K nim si nastudují další detaily. Vybírají je tak, aby měli jistotu, že jde o věci, které novinář považuje za nosné z hlediska svého vydavatele i veřejnosti.
- ▶ Tyto své interpretace pak říkají z paměti a velmi spontánně, a snaží se o vyvolání dojmu, že právě teď si je vybavili.
- ▶ Novinář v podstatě nemá šanci se právě na tyto věci nezeptat.

Je třeba mít na paměti:

- ▶ K problému, o kterém je řeč, je nutno vytrvale udržovat pouze jeden úhel pohledu
- ▶ Pokud je nutno z jakéhokoli důvodu uvádět **hodnocení** nějaké události, musí v interpretaci respondenta pokud možno vyplývat z faktů, jejichž řazení a jejich interpretace
- ▶ Zvýšenou pozornost je třeba věnovat situaci, kdy novinář opakuje otázky a to i jinými slovy.
- ▶ K nezaručeným a neověřeným zprávám se nelze vyjadřovat
- ▶ Neexistuje informace, která se *tají před veřejností*. Je lépe to pojmenovat jinak. Například, že *informace není určena ke zveřejnění*.
- ▶ **Vždy je nutno dávat najevo loajalitu k instituci**, za níž respondent hovoří a kterou svými odpověďmi reprezentuje.

Kontrolní otázky a tréninkové podněty

- ▶ *Pokuste se o krátkou úvahu na téma, proč není vhodné užívat spojení: „bez komentáře“.* Jaké formulace byste namísto toho doporučil/la?
- ▶ *Odůvodněte fiktivním posluchačům, proč je nevhodné chovat se vůči tazajícím se žurnalistům nadutě, agresivně nebo ironicky.*
- ▶ *Vysvětlete smysl a úlohu takzvaných reakčních a převodových vět. Dokládejte to příklady.*