

KOMUNIKAČNÉ ZÁMERY

A. Všeobecné základné zámery

- otázka – odpoveď
- výzva na konanie – spätná reakcia
- informácia – spätná reakcia
- hodnotiace vyjadrenie – spätná reakcia

B. Nadviazanie a rozvíjanie sociálnych kontaktov v cudzom jazyku

- pozdraviť – rozlúčiť sa
- nadviazať kontakt (opýtať sa, vstúpiť, ponúknuť miesto atď.)
- predstaviť sa, predstaviť druhého
- opýtať sa, ako sa kto má
- poprosiť – poďakovať
- poprosiť o pomoc – reagovať na prosbu
- vyjadriť formálne želania (napr. na Vianoce)
- ospravedlniť sa
- pýtať sa na význam výrazov
- hlásťovať
- požiadať o pomalšie a zreteľnejšie rozprávanie
- požiadať o zopakovanie výroku
- vyjadriť, že niečomu rozumieme/nerozumieme
- opýtať sa, či nám partner rozumel
- požiadať o pomoc pri ústnom vyjadrovaní
- ustálené spojenia pri telefonovaní

C. Vyjadrenie subjektívnych pocitov a záujmov

- želania
- čo sa mi páči a čo nie
- záujem a radosť
- nezáujem
- hnev a nespokojnosť
- nádej a očakávanie
- prosiť, žiadať
- privoliť, súhlasiť
- zdráhať sa, odmietat'
- vyzvať
- dovoliť – zakázať
- vystríhať
- vyčítať
- zdôvodniť, obhajovať sa
- kritizovať, sťažovať sa
- sľubovať
- chváliť – napomínať
- vyjadriť blahoželanie a ľútosť

D. Zobrazenie skutočnosti

- pomenovať, označiť
- opisovať
- podať správu, rozprávať
- usmerňovať

STRATÉGIE ROZHOVORU

V úzkej súvislosti s komunikačnými zámermi sa používajú stratégie rozhovoru na nadviazanie, udržiavanie a ukončenie rozhovorov:

- členenie rozhovoru: začať (*Kann ich Sie etwas fragen?*), členiť – (*Ein weiterer Punkt ist ...*), ukončiť rozhovor (*Ich glaube, das war's*),
- základné formy vedenia rozhovoru: impulz a reakcia (otázka, výzva, vyjadrenie názoru, informácia a reakcia na ňu), potvrdenie výroku (*Ja, genau!*), negácia (*Das ist nicht wahr!*), reprodukcia výroku (*Und dann hat er gesagt, er wird ...*),
- komunikačné postoje a návyky: elipsa (*Wann kommst du? Morgen!*), signály hovoriaceho (*Das ist doch schön, nicht wahr?*), signály počúvajúceho (*mhm, aha; wirklich?*),
- kooperatívne stratégie: spätné otázky (*Wie war das, bitte?*), kontrola pochopenia (*Stimmt es, dass...*), zjednodušenie výpovede, opakovanie, opis slov, hláskovanie (*Die Stadt heißt Krems: Konrad – Richard – Emil – Maria – Siegfried*),
- formuly pri telefonovaní: ohlásiť sa, začať rozhovor, opýtať sa na niekoho, prepojiť, skontrolovať pochopenie, ukončiť rozhovor.

SCENÁRE

Komunikačné zámery a stratégie rozhovoru tvoria všeobecný základ pre scenáre. Scenáre sú všeobecné a komplexné vzory verbálnej komunikácie, ktoré sa dajú použiť v ľubovoľnom počte konkrétnych situácií na uskutočnenie zámerov a účelov komunikácie. Na vyučovaní by sa mali na základe rozličných tém a situácií pravidelne precvičovať takéto scenáre:

- výmena informácií: rozprávať o niečom, informovať, vysvetliť, požiadať o informáciu a podať informáciu,
- sociálne kontakty: každodenné rozhovory, „Smalltalk“ (minidialógy o každodenných témach),
- výzvy a návody: rozhovory v oblasti služieb; požiadať niekoho o láskavosť, prehovoriť niekoho, požiadať niekoho o radu, dať radu, pozvať niekoho, sťažovať sa,
- výmena názorov: spoločné úvahy, hľadanie riešenia, diskusia.