

Pavla CHEJNOVÁ
Praha

Posuny ve zdvořilostních strategiích v současné české společnosti

Klíčová slova: Autorita, individualismus, nezdvořilost, soutěživost, zdvořilost, zdvořilostní strategie

Keywords: Authority, competition, impoliteness, individualism, politeness, politeness strategy

Abstract

Článek přináší shrnutí výsledků rozsáhlého výzkumu zaměřeného na zdvořilostní strategie, které volí čeští rodilí mluvčí v různých komunikačních situacích. Výzkumnou metodou je dotazník typu test kompletnosti diskurzu; jsou srovnávána data získaná v roce 2003 a 2011. Respondentům byly prezentovány různé komunikační situace a jejich úkolem bylo vypsát spontánní verbální reakci (např. poděkování, pochvalu, omluvu). Interpretace dat vychází z Hofstedova dimenzionálního modelu kultur. Ve formálních komunikačních situacích se projevuje v roce 2011 snižování distance od autorit, což je patrné např. z méně častého oslovení akademickým titulem či pracovní funkcí. Projevuje se stoupající tendence k individualismu a soutěživosti, mluvčí porušují maximu skromnosti, vyjadřují své žádosti a potřeby otevřeněji, nicméně velká míra obav typická pro českou společnost způsobuje, že zvláště ve formálních kontextech, kde hrozí velké riziko ztráty tváře, je tato tendence zmírněna: mluvčí preferují konvencionalizované stereotypní formule a volí nepřímé strategie.

The presented article deals with communicative and politeness strategies chosen by Czech native speakers. The method of the research was a discourse completion test; data collected in 2003 and 2011 were compared. Several situations (forms of addressing, thanks, apologies) were presented to the informants, their task was to write down a spontaneous reaction. In relation to Hofstede's dimensional model several observations were made: power index is getting smaller in formal communicative situations, the use of academic titles declines. There is a rising tendency to individualism and competition, speakers often violate modesty maxim, express their needs and emotions more openly. However, the low tolerance of uncertainty does not allow those tendencies to be manifest in formal situations where there is a great risk of face

loss, in formal situations speakers prefer stereotypical formulas and chose indirect strategies.

1. Teoretická východiska

V tomto článku prezentuji základní výsledky výzkumu zaměřeného na verbální zdvořilost v současné české společnosti, který jsem prováděla v letech 2003 a 2011. Mým hlavním cílem bylo zmapovat, jaké zdvořilostní strategie čeští mluvčí považují za adekvátní v konkrétních typech situací. Sledovala jsem především strategie založené na pozitivní a negativní zdvořilosti v pojetí Brownové a Levinsona (1987). Tito autoři předpokládají, že každý komunikant má tvář, která může být ohrožena tzv. akty ohrožujícími tvář (např. rozkaz, kritika, výtka), proto mluvčí volí zdvořilostní strategie, aby toto ohrožení zmírnili. Autoři dále rozlišují mezi pozitivní a negativní tváří. *Pozitivní tvář* představuje touhu člověka po harmonii v interpersonálních vztazích, touhu být přijímán svým okolím, touhu po kladné odezvě svého jednání, po souhlasu. Je spojena s příslušenstvím ke skupině, která sdílí určité hodnoty. Táhne k intimnosti, familiaritě. S pozitivní tváří úzce souvisejí *pozitivní zdvořilostní strategie*, kterých se využívá především v komunikaci s blízkými osobami, důvěrnými přáteli. Jsou založeny na užívání substandardních jazykových kódů (dialekty, sociolekty a další nespisovné variety), oslovení hypokoristiky a dalších jazykových prostředcích sloužících k posílení solidarity.

Negativní tvář bývá s pozitivní v neustálém rozporu. Negativní tvář je spojena s lidskou touhou po svobodě jednání. Každý člověk si přeje, aby mu nikdo nekladl překážky a aby nebyl k ničemu nucen. Negativní tvář souvisí s živočišným pudem teritoriality (právo na vlastní teritorium, majetek, ale i osobní svobodu). *Negativní zdvořilost* se projevuje častěji ve veřejné komunikaci, v kontaktu s cizími lidmi, je spojena s formálními komunikačními kontexty. V rámci negativní zdvořilostní strategie dochází k užívání honorifikujících prostředků (oslovení titulem, vykání, užívání specifického honorifikujícího lexika, např. mluvčí užije slov *váš vůz*, *vaše choť* namísto běžného *vaše auto*, *vaše žena*), míra distance a asymetrie v komuni-

kaci je umocňována větší indirektností vyjadřování (užití kondicionálu, modálních sloves).

Při interpretaci dat jsem dále vycházela z dimenzionálního kulturního modelu nizozemského sociologa Geerta Hofsteda, jenž vymezuje kultury na základě několika charakteristik, z nichž čtyři jsou pro výzkum zdvořilosti a komunikace relevantní: vztah k autoritám, vztah mezi jednotlivci a kolektivem, způsob myšlení – převažující tendence ke kooperaci, či kompetenci/soutěživosti, způsob přijímání nejistoty.

Hofstede (Hofstede 2001; Hofstede, Hofstede, Minkov 2010) vytvořil indexy pro každou ze jmenovaných kulturních charakteristik, a to v hodnotách 0 až 100 (tato hodnota může být výjimečně překročena). Indexy vyjadřují relativní postavení dané kultury mezi ostatními analyzovanými kulturami. Údaje byly zjišťovány pomocí dotazníkových šetření, mapujících hodnotovou orientaci a spokojenost s daným stavem ve společnosti; výzkumy byly prováděny především mezi zaměstnanci nadnárodních organizací, např. IBM.

1.1 Odstup od autority

Hofstedův *power distance index* (*index distance od autority*) hodnotí, do jaké míry jsou lidé ochotni přijímat nerovnoměrné rozložení moci ve společnosti. V kulturách s nízkým indexem distance od autorit lidé upřednostňují demokratický, konzultativní styl jednání, nerovnost postavení není v komunikaci akcentována. V kulturách, kde byl naopak zjištěn větší index distance od autorit, jednají nadřazení s podřízenými často autokraticky či paternalisticky. Společenské vztahy jsou hierarchicky uspořádány. Vysoký index odstupů od autority lze nalézt např. v arabských zemích, v Malajsii a v západní Africe. Nízký index odstupů od autority byl zjištěn např. ve Skandinávii, Izraeli a na Novém Zélandě (Hofstede 2001; Hofstede, Hofstede, Minkov 2010).

Pro Českou republiku dochází Hofstede k hodnotě 57 ze 100 možných. Tento údaj tedy charakterizuje Českou republiku jako zemi s poměrně velkou distancí od autorit, zemi, kde nadřazení udržují velkou míru distance od nadřazených. Některé české výzkumy (Chejnová

2009, Světlík 2006) ovšem naznačují, že tento index se v současnosti spíše snižuje. Ve výzkumu jsem se zaměřila na jazykovou manifestaci formulí řečové etikety jako indikátor odstupů od autority. Vyšla jsem z předpokladu, že kultura, pro niž je charakteristický větší odstup od autorit, bude v komunikaci asymetrické uplatňovat strategie typické pro tzv. negativní zdvořilost:

- Komunikanti budou udržovat větší vzájemný odstup, což se projeví mj. formálním oslovením a vykáním.
- Strategie pozitivní zdvořilosti se uplatní minimálně, komunikace bude omezena na neutrální témata, komunikanti se budou vyhýbat konfliktním tématům.
- Komunikanti se vystříhají vyjadřování nesouhlasu.
- Ve snaze zachovat negativní tvář adresáta bude produktor volit nepřímé vyjádření, lexikalizované implikatury a formule řečové etikety.
- Výpovědi budou spíše konvencionalizované, nebudou inovativní a kreativní.
- Kontakt bude mluvčím v podřízeném postavení iniciován jen v zájmu spolupráce, pokud by se jednalo o pouhou konverzaci, bude časově omezen.

1.2 Vztah mezi jednotlivci a kolektivem

Obecně existují dva modely společnosti, ve kterých je jedinec spíše závislý, nebo spíše nezávislý na svém okolí. Toto okolí představuje nejprve rodina, posléze škola a pracovní kolektiv. V individualistických kulturách představuje základní model snaha vyvázat se z těchto pout, důraz je kladen na individualitu; v kolektivistických kulturách je naopak jedinec ve svém rozhodování neustále ovlivňován těmito faktory. Vysoký index tendence k individualismu byl zjištěn např. ve Spojených státech amerických, Velké Británii, Austrálii a Nizozemí, nízký index byl zjištěn např. v Chile, Číně, Kolumbii. Hofstede (Hofstede 2001; Hofstede, Hofstede, Minkov 2010) dochází u české kultury k číslu 58 ze 100 možných, považuje tedy Českou republiku za zemi s velkou mírou individualismu, což české výzkumy potvrzují. Ten-

dence k individualismu ve společnosti se projeví především na úrovni volby komunikační strategie, např.:

- Produktor vyjadřuje otevřeně vlastní názor i ve vztahu asymetrickém, nachází-li se v podřízeném postavení – nevyhýbá se vyjádření nesouhlasu, kritiky, volí méně nepřímých strategií.
- Produktor hovoří „sám za sebe“, nepoužívá struktury, kde není jasné uveden původce děje (pasiva, zvrtné *se*, elize podmětu apod.).
- Produktor užívá méně implikatur závislých na kontextu.
- Produktor zdůrazňuje vlastní osobu, své potřeby, přání; nebere vždy ohled na názor adresáta.

Předpokládám ovšem, že tato tendence se v českém kulturním kontextu projevuje omezeně, jelikož je utlumena velkou mírou obav panujících ve společnosti (viz dále).

1.3 Způsob myšlení – převažující tendence ke kooperaci, či kompetici

Hofstede používá označení míra maskulinity či feminity ve společnosti, nicméně tato terminologie může být zavádějící. Mužský způsob komunikace převažuje ve společnostech, kde je upřednostňován materialismus, orientace na výkon a kariéru, asertivní až agresivní chování. Jedinci jsou orientováni především na sebeprosazení, společnost je zaměřena na materiální hodnoty, komunikace je vedena jako soutěživá. V některých kulturách převažuje tzv. ženský typ komunikace, který naopak upřednostňuje kooperaci, je více brán ohled na druhé, účastníci komunikace se snaží najít konsensus, není žádoucí získat vítězství na úkor druhého. Mužský způsob se vyznačuje heslem: *žít, abys mohl pracovat*, ženský způsob heslem: *pracovat, abys mohl žít*. O maskulinních kulturách lze hovořit jako o orientovaných na kvantitu, o feminních společnostech jako orientovaných na kvalitu života. Společnosti zastávající ženský způsob jsou rovněž permissivnější a tolerantnější. Vysoký index maskulinity byl zjištěn např. v Maďarsku, Japonsku, Itálii. Nízký index maskulinity je typický pro Skandinávii, Estonsko, Nizozemí.

Hofstede (Hofstede 2001; Hofstede, Hofstede, Minkov 2010) uvádí index maskulinity pro Českou republiku 57 ze 100 možných, země je tedy hodnocena jako země s vyšší mírou maskulinity. Předpokládám, že inklinace k maskulinnímu způsobu jednání se projeví např. ve volbě následujících strategií:

- Produktor upřednostňuje komunikaci soutěživou nad kooperativní, snaží se získat potvrzení vlastního image – prezentuje vlastní dovednosti, materiální zázemí, vlastní osobu, potlačuje skromnost.
- Produktor vyjadřuje kritiku, nesouhlas, je sarkastický, snaží se znejistit adresáta.
- Produktor se snaží v komunikaci získat převahu i na úkor adresáta, porušuje maximy kooperačního principu¹ (mlží, manipuluje fakty, jeho vyjadřování je význačné a nesrozumitelné).
- Produktor porušuje maximy zdvořilostního principu², např. maximum skromnosti a ocenění.
- Produktor se snaží volit témata, která vyhovují jemu samému.

1.4 Způsob přijímání nejistoty

Člověk je neustále vystavován rizikům pocházejícím z přírodních sil, společnosti a obává se i nadpřirozených sil. Na obranu proti rizikům plynoucím z přírody člověk vyvinul moderní technologie a lékařství. Na obranu proti silám nadpřirozeným se od pradávna využívalo magie a náboženství. Nebezpečí vyplývající ze společnosti samé jsou řešena jednak závazným právním systémem, jednak méně závaznými pravidly etikety a zdvořilosti.

Různé společnosti mají různou tendenci vyhýbat se nejistotě, vyžadují různou míru předvídatelnosti, formálnosti a předpisů. Ve společnostech s větší potřebou jistoty jsou definovány pojmy jako *odlišné, špinavé a nebezpečné* daleko přesněji, děti jsou vedeny k větší opatr-

¹ Kooperační princip P. Grice, jehož cílem je zabránit nedorozumění dodržováním pravdivosti, srozumitelnosti a relevantnosti vyjadřování (Grice 1975).

² Zdvořilostní princip G. Leech, jehož cílem je, aby komunikace byla pro adresáta co nejpříjemnější (Leech 1983).

nosti. Paradoxně bylo zjištěno (Hofstede 1999), že ve společnostech, které se nejistotě vyhýbají pouze v malé míře, nejsou sice předpisy tak posvátné a důležité, nicméně jsou více dodržovány. Vysoký index obav je typický pro Bulharsko, Řecko, Belgie. Nízký index obav byl zjištěn pro Dánsko, Hong Kong, Singapur.

Česká kultura je řazena do kultur s malou tolerancí nejistoty, index tendence k obavám je 74 ze 100 možných (Hofstede 2001; Hofstede, Hofstede, Minkov 2010). Lze předpokládat, že tento fakt se projeví např. volbou následujících strategií:

- Komunikanti budou ve formálním styku preferovat negativní zdvořilostní strategii, realizovanou nepřímým vyjadřováním³, vykáním, formálností.
- Komunikace mezi komunikanty v asymetrickém postavení bude omezena na minimum, budou volena nekonfliktní témata.
- Produktor se bude snažit nevyjadřovat ostrý nesouhlas, kritiku, opatrně bude vystupovat i s vlastním názorem.
- Komunikanti budou dodržovat pravidla řečové etikety a velmi negativně ponесou odchylku od nich.
- Komunikanti budou velmi citliví k charakteristice adresáta vzhledem k jeho sociálnímu statusu danému např. vzděláním a příslušností k profesní skupině.
- Mezi komunikanty, kteří se příliš neznají, bude v komunikaci velká distance.

Cílem šetření bylo zjistit, které zdvořilostní strategie jsou v současné české společnosti preferovány a považovány za adekvátní v daných kontextech, jaké projevy zdvořilosti čeští mluvčí považují za žá-

³ Na druhou stranu např. House (2005) tvrdí, že naopak příslušníci kultur, pro něž je charakteristická snaha vyhýbat se nejistotě, volí přímější strategie, aby posílili srozumitelnost a vyhnuli se tak nedorozumění – a tedy nejistotě. Žádosti jsou v češtině formulovány příměji než např. v angličtině (Obenbergerová 1992), naopak Průcha (2010, s. 158) uvádí příklady, že čeští zaměstnanci často odpovídají vyhýbavě na konkrétní otázky, což může vést k nedorozumění s jejich zahraničními zaměstnavateli.

doucí, rozhodnou-li se být zdvořilí, a porovnat, k jakým změnám došlo v preferencích ve vyjadřování zdvořilosti mezi lety 2003 a 2011 u mladé generace, tzn. u populace ve věku 17–35 let.

2. Metodologie a data

Zvolena byla metoda zvaná test kompletnosti diskurzu (Blum-Kulka et al., 1989). Respondentovi je prezentována situace a je požadováno vypsání předpokládané verbální reakce. Výhodou je kvantifikovatelnost údajů (např. procentuální zastoupení jednotlivých typů odpovědí), klasifikovatelnost odpovědí, možnost komparace mezi lety 2003 a 2011. Nevýhodou zůstává neautentičnost výpovědí respondentů. Odpovídající si mohou výpovědi předem rozmyslet a prezentovat ty z jejich hlediska nejvíce vhodné a očekávané, což nemusí odpovídat skutečnému úzu, přesto patří dotazník typu test kompletnosti diskurzu mezi často využívané metody (např. Blum-Kulka 1992; Bergman, Kasper 1993; Jakubowska 1999).

Kloní-li se respondenti k uvádění preferovaných reakcí, získáme soubor odpovědí, který odpovídá preferovaným zdvořilostním strategiím v dané společnosti. Cílem mého výzkumu nebylo zjistit, zda mluvčí dodržují pravidla zdvořilosti v reálných kontextech, zda se k sobě v běžném životě chovají ohleduplně a s úctou, nýbrž které strategie jsou v české společnosti preferovány a považovány za vhodné v předem definovaných kontextech.

Dotazník z roku 2003 byl tvořen padesáti otázkami, nicméně se ukázalo, že vhodnější by byl dotazník kratší, a proto byl ve druhé vlně šetření v roce 2011 respondentům zadán dotazník obsahující pouze 30 položek. Dotazník byl členěn do deseti relativně nezávislých oddílů (oslovování, pozdravy, rozloučení, děkování a přijímání díky, omluvy, reakce na omluvy, pochvaly a komplimenty, reakce na pochvaly, gratulace a blahopřání + ostatní zdvořilostní projevy). Prezentované kontexty byly inspirovány prací Jakubovské (1999). Byly prezentovány situace formální i neformální, situace vyvolávající kladné i záporné emoce, ale především situace z každodenního života. Respon-

denti byli instruováni, aby napsali vždy pouze jednu výpověď k jedné zadané situaci. To umožnilo výpovědi klasifikovat a kvantifikovat, nicméně jsem si vědoma faktu, že oproti reálné komunikaci mohlo dojít ke zkreslení. V reálném dialogu se zdvořilostní formule redundantně vrství, mluvčí volí několik vyjádření stejné funkce, aby verbalizoval svůj záměr. Tannenová (2005, s. 27) hovoří o pragmatické synonymii: mluvčí výpověďmi s různým lexikálním obsazením dosahuje jednoho cíle. V roce 2003 bylo analyzováno 300 dotazníků⁴, respondenty byli studenti Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, studenti pražského gymnázia, mladí učitelé a zdravotničtí záchranáři. Dotazníky byly anonymní, respondenti uváděli pouze věk, pohlaví, zaměstnání, eventuálně studium a typ školy. Celkem odpovídalo 87 mužů a 213 žen.

V návaznosti na výzkum z roku 2003 jsem v roce 2011 prováděla výzkum založený na téže metodě. Mezi respondenty byl distribuován dotazník tvořený třiceti otázkami. Dotazník vznikl redukcí původního dotazníku z roku 2003. Byly vypuštěny otázky prezentující situace emočně exponované, pozornost byla naopak věnována situacím běžným, každodenním. Položky dotazníku, které užívám ke komparaci, byly identické v obou sledovaných obdobích (položky dotazníku jsou uvedeny v závěru stati). V roce 2011 bylo analyzováno 280 dotazníků, odpovídalo 62 mužů a 218 žen. Bylo nutno respektovat věkovou skupinu a zaměření výzkumu z roku 2003, aby nedošlo při porovnávání výsledků ke zkreslení zapříčiněnému odlišnými charakteristikami sledovaného vzorku. Odpovědi byly získány od stejných typů respondentů (studenti, učitelé, záchranáři), nejednalo se ovšem o tytéž respondenty.

Prezentovaný výzkum je kvalitativně-quantitativní, jako podporu při sledování určitých tendencí ve vyjadřování zdvořilosti jsem využila kvantifikaci údajů; konkrétně při klasifikaci jednotlivých typů

⁴ Vyhodnocení dílčích součástí výzkumu jsou zveřejněna v několika publikacích (např. Chejnová 2005, 2006, 2010), celkové výsledky formou monografie (Chejnová 2012).

výpovědi jsem pracovala s jejich procentuálním zastoupením. U získaných odpovědí jsem si všímala především uplatnění strategií pozitivní a negativní zdvořilosti a dále jazykové manifestace kulturních specifik České republiky. Mým cílem bylo sledovat jazykové ztvárnění zdvořilostních formulí a na základě jejich klasifikace a kvantifikace popsat, jak se v jednotlivých dimenzích česká kultura proměnila mezi lety 2003 a 2011.

3. Komparace stavu v roce 2003 a 2011

Cílem výzkumu bylo porovnat volbu zdvořilostních strategií v letech 2003 a 2011 u určitého výseku českého etnika – konkrétně se jednalo o rodilé mluvčí češtiny ve věku 17–35 let. Při interpretaci získaných dat jsem zkoumala, jak se během sledovaného období proměnila verbální manifestace zdvořilosti v předem definovaných kontextech. Zaměřila jsem se především na 4 charakteristiky ve volné návaznosti na dimenzionální model G. Hofsteda. Kompletní výsledky byly vydány formou monografie (Chejnová 2012), zde prezentuji hlavní obecná zjištění, k nimž jsem na základě opakovaného dotazníkového šetření došla; výsledky v procentech uvádím jen v ojedinělých případech pro ilustraci. Věnuji se tedy pouze těm komunikačním aktům, u nichž byly zaznamenány signifikantní posuny ve volbě verbálních prostředků.

3.1 Verbální manifestace posunu v odstupu od autority

V dotazníku v roli autority či osoby v superiorním postavení vystupovali především rodiče, profesori a nadřizení. Ukázalo se, že v roce 2011 volí mluvčí méně kreativní oslovení pro rodiče, což lze interpretovat jako snahu o vyjádření menší míry emocí. V údajích získaných v roce 2011 naprosto převažuje neutrálně vnímané oslovení *mami, tati* (70 %). V údajích z roku 2003 tento typ sice také převládá, zvolilo jej 49 % respondentů, nicméně se zde častěji vyskytly varianty příznakovější, méně formální (*mamčo, tat'ko – maminko, tatínku – mamá, papá – mamí, papí – mamuško/mamíčku, taťuldo/taťulínku/tatíku – mamíku/mamuše/mamochu/mamošku/madr/máti/matínko/*

muti/maminečko). Zvláště u expresivních variant je zřejmé, že se mluvčí snaží o symetrickou komunikaci, je akcentován familiární vztah a malá distance mezi komunikanty. Fakt, že se expresivní typ oslovení objevuje ve výzkumu z roku 2011 méně často, lze interpretovat jako odklon od pozitivní zdvořilostní strategie, či spíše jako snížení intenzity vyjádření pozitivní zdvořilosti. Mluvčí dává najevo menší míru emocionalitu, vyjadřuje se méně expresivně.

Větší změny lze pozorovat ve formálních kontextech, a to především v oslovování nadřízených a učitelů. V dané situaci pozorujeme poměrně velký posun ve volbě oslovení. V roce 2003 převažovalo oslovení titulem nebo funkcí (37%, respektive 29%), oslovení *pane/paní* + příjmení volilo pouze 8 % respondentů. V roce 2011 bylo oslovení titulem nebo funkcí méně zastoupeno (21%, respektive 22%). Naopak typ oslovení *pane/paní* + příjmení volilo 30% respondentů; 14% by volilo oslovení titulem, či příjmením v závislosti na konkrétní situaci. Zřetelně se projevuje tendence vyhýbat se oslovení titulem nebo funkcí. Danou skutečnost interpretuji jako snahu snížit distanci mezi komunikanty v asymetrické pozici. Nedomnívám se, že by snížení distance muselo být doprovázeno snížením úcty vůči autoritě, ostatně ani Hofstede neztotožňuje větší distanci od autority se skutečnou úctou. Vzhledem ke kulturní tradici naší země typ oslovení bez titulu ovšem chápou někteří adresáti jako příznakový a nevhodný, a to zvláště v určitých institucích.

Ve formálním kontextu, zvláště pokud je postavení komunikantů asymetrické, mluvčí zachovává negativní tvář adresáta např. volbou nekonfliktních témat konverzace. Mluvčí v podřízeném postavení konverzaci s nadřízeným či učitelem často ani nezahajuje, což je plně v souladu s negativní zdvořilostní strategií (38% v roce 2003, 34% v roce 2011). Co se týče volby tématu konverzace, nedošlo k žádným významným posunům mezi sledovanými obdobími; pokud by mluvčí při náhodném setkání s nadřízeným či učitelem konverzaci zahájil, volil by nekonfliktní témata jako počasí či cíl cesty. Pozdravy nadřízených jsou téměř vždy konvencionalizované (*dobrý den, na shledanou*), je zachováno vykání.

V obou sledovaných obdobích bylo patrné, že mluvčí v podřízeném postavení nevyjadřuje vůči adresátovi v nadřízeném postavení nesouhlas ani kritiku. Kladné emoce, jako např. pochvalu, vyjadřuje nepřímo (pochvala profesurovy přednášky potleskem či aktivitou v hodině, nikoliv přímým vyjádřením pochvaly). Tato tendence byla patrná v obou sledovaných obdobích. Opět se projevuje především strategie negativní zdvořilosti.

Překvapující naopak bylo zjištění, že některé akty ohrožující tvář (rozkazy, žádosti) jsou formulovány daleko příměji, než by odpovídalo větší distanci mezi komunikanty⁵. Adresát může mít pocit, že je ohrožena jeho negativní tvář a nenaskytá se mu (alespoň formálně) možnost odmítnutí. Takové případy nastaly např. tehdy, pokud mluvčí v rámci konverzace žádá učitele o informaci týkající se školních záležitostí (výpovědi *Mohu se na něco zeptat? Mohu se zastavit v konzultacích?* v rámci konverzace), nebo při vyrušení úředníka při práci (*Promiňte, že ruším, ale musím s vámi mluvit... Omlouvám se, ale mám tady něco, co je potřeba rychle vyřešit.*). Tyto mluvní akty se vyskytovaly v obou sledovaných obdobích.

Snaha o vyrovnání pozic v asymetrické komunikaci je zřejmá i z formy omluvy při pozdním příchodu na pracoviště, v roce 2011 mluvčí častěji opomíjeli udání důvodů; nepocitovali nutnost se ospravedlňovat. V roce 2003 se vyskytovalo více omluv s udáním důvodu (*Moc se omlouvám, ale uvízl jsem v dopravní zácpě. / Moc se omlouvám, ale nejel mi autobus. / Moc se omlouvám, ale ujel mi vlak.*).

3.2 Verbální manifestace stoupající tendence k individualismu

Individualismus se v rovině komunikačních strategií manifestuje např. otevřenějším vyjadřováním vlastního názoru. Mluvčí v nefor-

⁵ Skutečnost, že čeští mluvčí formulují žádosti příměji než angličtí, popsala už dříve Obenbergerová (1992). Ogiermannová (2009) dochází ke zjištění, že čím více se pohybujeme od Západu k Východu, tím jsou žádosti formulovány příměji. Vychází z toho, že směrem na Východ platí, že žádost ohrožuje adresátovu tvář méně. Tuto tendenci v polštině potvrzuje Wierzbicka (2003).

málním kontextu raději volí nesouhlas než lež. Např. pokud mu přítel chválí oděv, který se jemu samotnému příliš nelíbí, vyjádří nesouhlas, přestože tím ohrozí tvář adresáta. Tato tendence byla markantnější ve druhém ze sledovaných období. Vzhledem k tomu, že vztah je symetrický a míra distance mezi komunikanty malá, může dát mluvčí svůj nesouhlas najevo otevřeně (*Připadám si v tom jak debil. Mám v tom ránu.*). Užitím nespisovných výrazů přitom mluvčí signalizuje, že vztah vnímá jako blízký, založený na pozitivní zdvořilosti, a není tedy třeba volit přetvářku.

Ve formálních situacích se tendence vyjadřovat otevřeně nesouhlas projevuje omezeně, jelikož je utlumena velkou mírou obav panujících ve společnosti. Komunikant v inferiorním postavení se vyhýbá vyjádření nesouhlasu i kritiky, v konverzaci s nadřazeným volí nekonfliktní témata.

Stoupající tendence k individualismu se výrazně projevila v situaci, kdy mluvčí přijímá pochvalu od nadřazeného před celým pracovním kolektivem; v roce 2003 mluvčí častěji zmiňovali i přínos kolegů (*Dělali na tom i moji kolegové. Není to jen moje zásluha. Podíleli se na tom všichni.*), v roce 2011 vyjadřovali vlastní pozitivní pocity a projevovali radost méně skromně (*Jsem ráda, že se to povedlo. / Jsem ráda, že jste spokojen. To mám radost. Těší mě vaše hodnocení.*). Ve druhém období mluvčí dávají otevřeněji najevo pozitivní pocity, nesnaží se skrývat radost; skromnost a ohled na druhé jsou méně akcentovány. Jedna respondentka to vyjádřila výstižně: *Dříve bych řekla »to nestojí za řeč«, dnes řeknu »mám radost, že jste spokojen«.* Podobnou tendenci v polštině popisuje Jakubowska (1999, s. 86).

Důraz na individualitu se projevil i v častějším užívání komplimentů. V situaci, kdy mluvčí děkuje příteli za pomoc s náročnou intelektuální prací, bylo poděkování ve druhém období častěji doprovázeno pochvalou přítelových schopností, a to často s užitím expresivní formulace, charakteristické pro pozitivní zdvořilostní strategii (*Jsi naprosto úžasný. Jsi šikulka/borec/génius. Klobouk dolů.*). Rovněž gratulace bývají doprovázeny vyzdvihnutím kvalit adresáta, např. při gratulaci k úspěšně složené státní zkoušce je časté pozitivní hod-

nocení adresátovy osoby, vyjádření obdivu (*Jsi šikovná/šikulka/šikulínek. Seš týpek/machr/jednička/pašák/borec/borka/hvězda. Jsi dobrá/skvělá/výborná/super/úžasná/geniální. Jsi prostě nejlepší. Seš fakt pásek. Je vidět, že jsi inteligentní.*). Užívá se hyperboly, některé výrazy nesou expresivní příznak, slouží k odlehčení situace. Tuto variantu volilo 20% respondentů v roce 2003 a 41% respondentů v roce 2011. Je zde patrný posun ve volbě strategie, v roce 2011 byla míra vyjádřené pozitivní zdvořilosti vyšší.

3.3 Verbální manifestace stoupající tendence k soutěživosti

Soutěživost se projevuje zvláště ve druhém sledovaném období menší mírou vyjadřované skromnosti, zvláště patrné je to u přijímání pochval, které jsou některými autory pojímány jako akt tváři lichotící (Kerbrat-Oreccioni 1994)⁶. Tato tendence se projevuje výrazně ve formálních kontextech, kde se snižuje projevování skromnosti u osob v inferiorním postavení, což je provázáno i se snižováním distance od autorit. Student přijme s kladnými pocity pochvalu od profesora (*Děkuji, mám radost, že se vám to líbí. To mě těší/potěšilo.*), pracovník přijme s radostí pochvalu nadřazeného (*To mám radost. Těší mě vaše hodnocení.*). Projevy skromnosti jsou v roce 2011 méně intenzivní, mluvčí pochvalu či poděkování přijímá bez rozpaků, nesnižuje příliš vlastní zásluhy. Výpovědi, v nichž je akcentována skromnost (*To nestojí za řeč. O určitých chybách vím. Zas tak úžasný to nebylo. Ta pochvala nemusela být.*) nelze hodnotit jako zdvořilejší (vhodnější), jelikož ohrožují tvář osoby, která pochvalu pronesla; vyjadřují explicitně nesouhlas⁷. Zachovat skromnost lze připojením své zkušenosti,

⁶ Pro Brownovou a Levinsona (1987) jsou pochvaly aktem ohrožujícím tvář, jelikož mluvčí zasahuje do soukromí adresáta, adresát může dokonce nabýt dojmu, že by měl pochválenou věc produktorovi věnovat. Brownová a Levinson byli kritizováni za paranoidní pojetí zdvořilosti, kdy v každém mluvním aktu spatřují skrytou agresi, nicméně je faktem, že pochvala bývá často součástí manipulativní strategie lichotníka (Machová 2007).

⁷ V tomto kontextu se dostávají do konfliktu dvě maximy zdvořilostního principu G. Leech (1983), konkrétně maxima skromnosti a maxima souhlasu.

např. mluvčí zmíní, že zkouška byla opravdu těžká, hovoří o svém pracovním úsilí a snaze; výsledek není důsledkem schopností, ale pílě (*Dlouho jsem se připravovala. Ale té práce/toho úsilí. Stálo to mnoho práce.*).

Z hlediska vztahové roviny je zajímavým aktem děkování a přijímání díky. Děkování je akt potenciálně ohrožující tvář komunikantů, jelikož situace sama o sobě navazuje asymetrii – jeden z komunikantů je druhému zavázán a vyjádřením díky usiluje o opětovné nastolení symetrie. Pro adresáta ovšem může být vyjádření vděčnosti rovněž aktem tváři lichotícím, záleží na povaze komunikantů i konkrétní situaci. Výzkum přinesl zjištění, že mluvčí často hovoří o svých pozitivních pocitech, když poděkování přijímají. Např. v situaci, kdy spolukomunikant vyjadřuje díky za poskytnutou finanční pomoc, se objevují v roce 2011 častěji vyjádření pozitivních emocí (*ráda jsem pomohla, rádo se stalo*), čímž mluvčí nesnižuje svoji pozici. V roce 2003 bylo naopak častější snižování vlastních zásluh (*To byla maličkost. To nestojí za řeč. To by udělal každý.*).

Snaha prezentovat se v lepším světle, což je charakteristické pro rys soutěživosti, je patrná i z odpovědí na zdvořilostní otázku *jak se máš?*; ve druhém sledovaném období mluvčí uváděli kladnou odpověď i v případě, že se jim ve skutečnosti příliš nedařilo (*Dobře, děkuji. Výborně/báječně/skvěle.*), jedná se *de facto* o sociální lež. V roce 2011 se vyskytly kladné odpovědi doplněné otázkou (*skvěle, a ty?*), které mohou ohrozit tvář adresáta v případě, že se jemu daří hůře. Nelze říci, že by takto mluvčí jednali ve snaze dodržet zdvořilostní konvenci, spíše chtěli prezentovat vlastní osobu lépe, což lze interpretovat jako projev stoupající tendence k soutěživosti. Podobnou tendenci u polských mluvčích popisuje Jakubowska (1999, s. 58).

Jako určitý prvek soutěživosti lze hodnotit i absence titulu v oslovení osoby v superiorním postavení, o němž byla řeč v oddílu věnovaném vztahu k autoritě; mluvčí se snaží vyrovnat pozice, vyhýbá se honorifikům.

3.4 Verbální manifestace nízké tolerance nejistoty

Komunikanti ve formálním kontextu preferují negativní zdvořilostní strategii, realizovanou nepřímým vyjadřováním, vykáním, formálností; snaží se o zachování tváře adresáta. V obou sledovaných obdobích se vyskytly petrifikované formulace žádostí, pozdravů, rozloučení, výpovědi jsou kratší, stereotypizované. Míra expresivity je ve formálních situacích menší než u neformálních situací, s výjimkou vyjadřování pozitivních emocí; zvláště v roce 2011 dávali mluvčí najevo radost při pochvalě i ve formálním kontextu (viz oddíl věnovaný soutěživosti).

Komunikace ve formálním kontextu se omezuje na témata spojená s řešením úkolu, konverzace je omezena na minimum, volena jsou témata nekonfliktní. Konverzace často ani není zahájena; 38% respondentů v roce 2003, 34% respondentů v roce 2011 při setkání s nadřízeným zůstane pouze u pozdravu.

Lze shrnout, že nízká tolerance nejistoty se projevuje především v komunikaci formální, a to dodržením pravidel pro asymetrickou a institucionální komunikaci. V českém kulturním kontextu nízká tolerance nejistoty mnohdy zabraňuje přílišné soutěživosti a projevům individualismu v komunikaci.

K zajímavému posunu došlo i u otázky týkající se omluvy v symetrickém vztahu a neformálním kontextu. V roce 2011 došlo k posunu u omluvy za verbální urážku kamaráda; mluvčí se snaží alibisticky převést zodpovědnost za nezdařený komunikační akt na adresáta, jenž údajně výpovědi špatně porozuměl⁸ (*Promiň, nevěděla jsem*

⁸ Culpeperovo vymezení nezdvořilosti zahrnuje hledisko produktora i adresáta: „Impoliteness comes about when: (1) the speaker communicates face-attack intentionally, or (2) the hearer perceives and/or constructs behavior as intentionally face attacking, or combination of (1) and (2). Nezdvořilost vzniká, pokud (1) mluvčí záměrně útočí na tvář adresáta, nebo (2) adresát vnímá a/nebo interpretuje jednání mluvčího jako cílený útok na svou tvář, nebo kombinace (1) a (2).” (Culpeper 2005, s. 131). Intencionalitu tento autor nepovažuje za nezbytnou podmínku vzniku nezdvořilosti (Culpeper 2011). Na nutnost analyzovat nezdvořilost v kontextu upozorňuje i Bousfield (2007).

/Promiň, netušila jsem, že se tě to dotkne. Promiň, nechtěl jsem, aby to tak vyznělo. Soráč, to byl jen vtip. Nechtěla jsem ti ublížit. Promiň, došlo k nedorozumění.).

4. Závěry

Ve druhém ze sledovaných období, tedy v roce 2011, je patrná tendence ke snižování odstupů od autority. Menší distance od autority se projevuje především v absenci titulu v oslovení, ale i uplatněním prvků pozitivní zdvořilosti ve formálních kontextech (např. explicitní vyjádření radosti v asymetrické komunikaci). Asymetrie je však ve formálních kontextech zachována i tehdy, pokud mluvčí volí méně formální oslovení: volba pozdravu, tématu konverzace, formulace žádostí a omluv jsou v asymetrické komunikaci založeny na negativní zdvořilostní strategii, jež využívá konvencionalizovaných prostředků.

Tendence k individualismu a soutěživosti se projevují ve formálních i neformálních kontextech, nicméně mluvčí většinou usilují o zachování tváře adresáta, patrně se zde uplatňuje nižší míra tolerance nejistot, v jejímž důsledku mluvčí volí častěji konvencionalizované formy vyjádření, zvláště pak ve formálních kontextech. Mluvčí dodržují zdvořilostní maximy, nevyjadřují nesouhlas, kritiku. Na základě výzkumu nelze tvrdit, že by došlo mezi oběma obdobími k významnějším rozdílům vyjma skutečnosti, že jsou pozitivní emoce projevovány otevřeněji i v komunikaci asymetrické a není kladen velký důraz na skromnost.

Literatura

- Bergman M. L., Kasper G., 1993, *Perception and performance in native and nonnative apology*. In Kasper G., Blum-Kulka S. (eds), *Interlanguage pragmatics*. Oxford: Oxford University Press, s. 82–107.
- Blum-Kulka S., 1992, *The Metapragmatics of Politeness in Israeli Society*. In Watts J.R., Ide S., Ehlich K. (eds.), *Politeness in Language*. Berlin: Mouton de Gruyter, s. 255–280.
- Blum-Kulka S., House J., Kasper G. (eds.), 1989, *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood: NJ, Ablex.

- Bousfield D., 2007, *Impoliteness in Interaction*. Philadelphia: John Benjamins Publishing.
- Brown P., Levinson S., 1987, *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Oxford: Oxford University Press.
- Culpeper J., 2005, *Impoliteness and the weakest link*. „Journal of Politeness Research” 1, no. 1, s. 35–72.
- Culpeper J., 2011, *Impoliteness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Grice P., 1975, *Logic and Conversation*. In Cole, P., Morgan, J. (eds), *Syntax and Semantics*, vol. 3 (Speech Acts). New York: Academic Press, s. 41–58.
- Hofstede G., 1999, *Kultury a organizace. Software lidské mysli. Spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: UK.
- Hofstede G., 2001, *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. CA: Sage, Thousand Oaks.
- Hofstede G., Hofstede J., Minkov M., 2010, *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill.
- House J., 2005, *Politeness in Germany: Politeness in Germany?* In Hickey L., Stewart M. (eds.), *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters, s. 13–28.
- Chejnová P., 2005, *Děkování a přijímání díky*. „Naše řeč” 88, č. 4, s. 191–197.
- Chejnová P., 2006, *Pochvaly a komplimenty*. „Naše řeč” 89, č. 3, s. 140–146.
- Chejnová P., 2009, *Kulturní specifika České republiky z pohledu studentů PedF UK*. „Pedagogická orientace” 19, č. 1, s. 47–55.
- Chejnová P., 2010, *Communicative strategies in the Czech Republic: Reactions to Compliments*. „Acta academica karvinensia” 2010, č. 1, s. 143–154.
- Chejnová P., 2012, *Zdvořilostní strategie*. Praha: PedF UK.
- Jakubowska E., 1999, *Cross-cultural Dimensions of Politeness in the Case of Polish and English*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Kerbrat-Orecchioni C., 1996, *La conversation*. Paris: Seuil.
- Leech G., 1983, *Principles of Pragmatics*. Oxford: Longman.
- Machová S., 2007, *Manipulace v interpersonální komunikaci*. In Chejnová, P. (ed.), *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ II*. Praha: PedF UK, s. 83–103.
- Obenbergerová D., 1992, *Politeness of Czech and English Requests*. „Linguistica Pragensia” 1992, č. 2, s. 93–100.
- Ogiermann E., 2009, *Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests*. „Journal of Politeness Research” 5, č. 2, s. 189–216.
- Průcha J., 2010, *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada.
- Světlík J., 2006, *Marektingové řízení školy*. Praha: ASPI.

Tannen D., 2005, *Conversational style. Analyzing talk among friends*. Oxford: Oxford University Press.

Wierzbicka A., 2003, *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlin–New York: Mouton de Gruyter.

Příloha

Dotazník

Oslovování

- 1) Jak oslovujete rodiče při rozhovoru?
- 2) Jak oslovujete přátele (spolužáky) při rozhovoru?
- 3) Jak oslovíte nadřízeného při rozhovoru?

Pozdravy

- 4) Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáte po letech na ulici? Kterým tématem začnete konverzaci?
- 5) Jak pozdravíte svého nadřízeného (učitele) na ulici? O čem s ním popřípadě promluvíte?

Rozloučení

- 6) Jakým výrazem se loučíte s rodiči, když odjíždíte na kratší cestu?
- 7) Jaká slova používáte při rozloučení s přáteli?
- 8) Jakým výrazem se loučíte s nadřízeným při odchodu z pracoviště (s učitelem při odchodu ze školy)?

Děkování a přijímání diků

- 9) Jak poděkujete příteli za velmi náročnou intelektuální práci, kterou pro vás vykonal?
- 10) Jak poděkujte rodičům za dárek?
- 11) Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytli?

Omluvy

- 12) Jak se omluvíte ve škole / na pracovišti za pozdní příchod?
- 13) Jakou formuli použijete, vyrušíte-li úředníka při práci, protože s ním potřebujete naléhavě promluvit?
- 14) Jak se omluvíte, urazíte-li v komunikaci kamaráda?

15) Jak zareagujete, omlouvá-li se vám cizí osoba za vyrušení při práci a chce s vámi navázat pracovní hovor?

16) Jak zareagujete, omlouvá-li se vám kamarád za rozbití šálku?

Pochvaly

- 17) Jak dáte vědět kamarádce, že vypadá skvěle?
- 18) Jak pochválíte matce koláč?
- 19) Jak dáte najevo profesorovi, že se vám jeho přednáška líbila?
- 20) Jak odpovíte na profesorovu pochvalu vaší písemné práce?
- 21) Dostane se vám pochvaly od nadřízeného za skvěle odvedenou práci. Přítomni jsou i vaši kolegové. Jak zareagujete?
- 22) Přítel vám chválí oděv, který se vám příliš nelíbí. Jak odpovíte?

Blahopřání

- 23) Jak pogratulujete přítelkyni k úspěšně složené státnici?
- 24) Jak pogratulujete kamarádovi k narozeninám?
- 25) Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce?

Ostatní

- 26) Vaší kamarádce zemřel otec. Jakou formuli vyjádříte soustrast?
- 27) Vaši rodiče odjíždí na dovolenou. Co jim popřejete?
- 28) Co pronesete jako přípitek na narozeninové oslavě přítele?
- 29) Co přeje známým do nového roku?
- 30) Co odpovíte známému na otázku Jak se máš?