UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta, Katedra bohemistiky

NEZDVOŘILOST A VERBÁLNÍ AGRESE V PROSTŘEDÍ MEDIÁLNÍ A ON-LINE KOMUNIKACE

Útoky na tvář v gastronomické reality show Prostřeno!

IMPOLITENESS AND VERBAL AGGRESSION IN MEDIA AND ON-LINE COMMUNICATION

Face assaults in gastronomic reality show Prostřeno!

Magisterská diplomová práce

Česká filologie

Olomouc, 2020

Vypracovala: **Bc. Alžběta Zdeňková**

Vedoucí práce: **Mgr. Jindřiška Svobodová, Ph.D.**

Prohlašuji, že jsem tuto magisterskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní všechny použité zdroje a literaturu.

V Olomouci dne 17. 8. 2020 .....

vlastnoruční podpis

Mnohokrát děkuji Mgr. Jindřišce Svobodové, Ph.D., za vstřícný přístup, věcné připomínky i podnětné rady, které mi byly při psaní této práce oporou.

OBSAH

ÚVOD **6**

1. METODIKA A VÝZKUMNÉ OTÁZKY **8**

1.1 Kvalitativní výzkum 9

1.1.1 Kvalitativní obsahová analýza 10

1.1.2 Kritická analýza diskurzu 10

1.1.3 Konverzační analýza 11

1.2 Kvantitativní výzkum 13

1.2.1 Kvantitativní obsahová analýza 13

1.2.2 K historii obsahové analýzy 14

1.3 Výzkumné otázky 14

2. KOMUNIKACE: JEJÍ STRATEGIE A KONTEXT **16**

2.1 Kooperační princip 16

2.2 Zdvořilost 17

2.2.1 Leechovy zdvořilostní maximy 18

2.2.2 Tvář negativní a pozitivní 20

2.2.3 Typy zdvořilostních strategií 21

2.3 Nezdvořilost 23

2.3.1 Typy nezdvořilostních strategií 24

2.4 Verbální agrese 24

2.5 Komunikační situace 25

2.6 Specifika mediální a on-line komunikace 27

3. FORMÁT REALITY SHOW PROSTŘENO! **29**

4. KVALITATIVNÍ ANALÝZA AUTENTICKÝCH VÝPOVĚDÍ **31**

4.1 Rozpory v různých rovinách komunikace 31

4.1.1 Vyjadřování hodnocení 32

4.1.2 Vyhýbání se konfliktu 33

4.2 Konfliktní situace 34

4.2.1 Útoky na pozitivní tvář 35

4.2.2 Útoky na negativní tvář 39

4.2.3 Situace s různými interpretačními hledisky 39

5. KVALITATIVNÍ ANALÝZA ON-LINE DISKUZÍ 43

5.1 Komunikace mezi diskutujícími 43

5.2 Příspěvky zaměřené na soutěžící 46

5.2.1 Útoky na tvář hostitelů a jejich hodnocení 46

6. DISKUZE 55

ZÁVĚR 59

ANOTACE 62

RESUMÉ 63

SEZNAM LITERATURY A ELEKTRONICKÉ ZDROJE 64

ÚVOD

Pojem „reality show“ (či „reality TV“) se poprvé objevil ve Velké Británii a Spojených státech amerických počátkem 90. let 20. století. Autoři reality show se snažili o naplnění divácké poptávky po zábavných televizních formátech a zároveň byl tento žánr pokusem minimalizovat vysoké náklady, které by si vyžádaly jiné dramatické či komediální pořady, jejichž scénáristická či herecká tvorba je v tomto ohledu značně náročnější.[1] Zcela zásadní částí produkčního procesu je výběr sociálních aktérů[2], který je mnohdy ovlivněn „konfliktním potenciálem“, tj. je očekáváno (a vlastně je i žádoucí), že v pořadu bude mezi účastníky docházet ke slovním, ba dokonce fyzickým konfrontacím, které budou založeny na rozdílnosti povah, hodnot, životních stylů nebo sociálních úrovní.

V této diplomové práci budou analyzovány dva týdenní cykly gastronomické reality show Prostřeno!, odvysílané na soukromé televizní stanici Prima, a divácké diskuze na webové stránce iprima.cz, které se k těmto dílům vztahují. Zkoumaný materiál o přibližném počtu sto normostran byl pořízen v týdnech od pondělí 12. do pátku 16. listopadu a od pondělí 19. do pátku 23. listopadu 2018. Soubor diskuzí, jenž zahrnuje cca 270 normostran textu, byl uzavřen vždy v pátek po ukončení diváckého hlasování. V přepisech autentických výpovědí z pořadu Prostřeno! byly užity transkripční značky pro pauzy, protažení hlásek, změny intonace aj. převzaté z manuálu P. Kaderky a Z. Svobodové *Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru?* (2006).[3]

V první kapitole je pojednáno o metodice a metodách uplatněných v této práci, tj. kvalitativním výzkumu, jehož pomocí jsou zpracovávány materiály z přepisů i souvisejících on-line diskuzí, a okrajově také o kvantitativním výzkumu, který poslouží k vyhotovení kvantifikačních tabulek doplňujících analýzu diskuzí. V této kapitole bude mj. představena konverzační analýza, která je pro práci stěžejní. Následuje formulace základních výzkumných otázek, zodpovězených v závěrečné diskuzi.

1 KORDA, Jakub. *Úvod do studia televize 2*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, s. 53. ISBN 978-80-244-3611-1.

2 Tamtéž, s. 58.

3 KADERKA, Petr a Zdeňka SVOBODOVÁ. Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru? Manuál pro přepisovatele televizních diskusních pořadů. In: *Jazykovědné aktuality*. 2006, 43 (3–4), s. 18–51. ISSN 1212-5326.

Druhá kapitola bude věnována definici a vysvětlení klíčových pojmů, jako komunikace, kooperační princip, zdvořilost a nezdvořilost, verbální agrese, pozitivní a negativní tvář apod., které jsou zásadní pro analýzu zvoleného obsahu a její porozumění. Popsány budou jednotlivé typy komunikačních strategií a v neposlední řadě také konverzační a zdvořilostní maximy.

Ve třetí kapitole bude představen analyzovaný formát pořadu Prostřeno!, dále aktéři této relace a různé komunikační roviny, na nichž se střetávají a projevují.

Čtvrtá a pátá kapitola zahrnují samotnou analýzu přepisů a souvisejících on-line diskuzí. Cílem této práce bude dekódovat, pochopit a popsat komunikační výměny účastníků reality show i diváků, subjektivní hodnocení, kterými se zúčastnění vyjadřují ke komunikačním partnerům jak „tváří v tvář“, tak skrytě do objektivů televizních kamer, a komunikační strategie užívané za účelem poškození tváře ostatních komunikantů. Dalším úkolem bude porovnat tyto agresivní a poškozující strategie a zjistit odlišnosti mezi přímou interpersonální komunikací a komunikací v internetových diskuzích, které komentujícímu poskytují anonymitu. Analýza bude doplněna ilustrativními příklady ze získaných materiálů, na nichž budou demonstrovány různé komunikační situace a strategie.

Získané závěry nám pomohou proniknout do žánru reality show, seznámit se s možnými typy komunikačních strategií a odhalit specifika mediální a on-line komunikace, která je v současné době významnou součástí sociální interakce.

1. METODIKA A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Metodologie neboli nauka o vědeckých metodách se zabývá systematizací, posuzováním a navrhováním strategií a metod výzkumu.[4] Vzhledem k materiálové bázi této práce budou využity metody kvalitativního i kvantitativního výzkumu, jejichž výsledky se budou doplňovat.

Co se obecně týče výzkumného postupu, na jeho začátku je určeno výzkumné téma a otázky, které v případě kvalitativní metody lze průběžně upravovat a doplňovat během sběru a analýzy dat – z toho důvodu se někdy označuje jako pružný typ.[5] V této práci je jako hlavní téma zvolena „Nezdvořilost a verbální agrese v mediální a on-line komunikaci" se zaměřením na „Útoky na tvář v gastronomické reality show Prostřeno!". Výzkumné otázky jsou formulovány v závěru této kapitoly.

V následující rešerši shrneme, co již bylo k danému tématu publikováno, s jakými tématy bývá spojováno a zda se dosavadní výzkumy shodují ve svých zjištěních.[6] Mnoho české i cizojazyčné odborné literatury se vztahuje k oblasti lingvistické pragmatiky (viz sekundární literatura této práce), ale již méně se dotýká problematiky komunikace v televizních formátech, jako je třeba talk show (viz *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu,* 2014, od M. Hirschové a J. Svobodové[7]). Problematika reality show je řešena spíše výjimečně (viz disertační práce *Komunikace v televizní reality show* od Lucie Barbapostolosové z roku 2012, jež analyzovala reality show VyVolení[8]). Tématu verbální agrese v reality show Prostřeno! se věnuje článek J. Svobodové a E. Novákové *Verbal Aggressiveness in Communication in Media and Online. A Case Study of the TV Cooking Show Spread*, který vyšel v roce 2019 v časopise Bohemistyka. Z důvodu nedostatečného množství předchozích výzkumů na dané téma je právě zvolení

4 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 32. ISBN 978-80-7367-485-4.

5 Tamtéž, s. 48.

6 TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, s. 22. ISBN 978-80-7367-683-4.

7 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4458-1.

8 BARBAPOSTOLOSOVÁ, Lucie. *Komunikace v televizní reality show*. Olomouc, 2012. Disertační práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Katedra bohemistiky. Vedoucí práce Milada HIRSCHOVÁ.

výzkumných otázek, které formou dotazu vyjadřují očekávání výzkumníka, vhodnější než využití hypotéz.[9]

Dalším důležitým krokem výzkumu je výběr relevantní metodiky. Zvolené kvalitativní a kvantitativní metody budou blíže popsány na následujících stranách. Klíčovým momentem je sběr dat, který se v případě této práce zakládá na přepisu audiovizuálního záznamu pořadu Prostřeno! do elektronického textového dokumentu. Související on-line diskuze byly převzaty vždy od začátku vysílání (pondělí večer) do ukončení diváckého hlasování (pátek večer) a zůstaly v nezměněné podobě. Z analýzy byly některé příspěvky vyloučeny z důvodů uvedených v páté kapitole. Další částí výzkumu je analýza a intepretace dat, vycházející ze zvolené metodiky. Poslední fází je ústní prezentace či písemná publikace výsledků.[10]

1.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum na rozdíl do kvantitativního nedosahuje výsledků pomocí statistických rozborů nebo jiných způsobů kvantifikace. Může se jednat o výzkum týkající se života lidí, jejich chování a vzájemných vztahů, fungování organizací nebo společenských hnutí. Badatelé využívají zejména rozhovorů a pozorování. Podmínkou jejich práce je schopnost získat odstup a kriticky analyzovat situaci, rozlišit platné a spolehlivé údaje od irelevantních a zavádějících a v neposlední řadě předpoklad abstraktního myšlení.[11] Kvalitativnímu výzkumu bývá vytýkáno, že jeho výsledky jsou sbírkou subjektivních dojmů a vzniká problém s jejich zobecňováním (obvykle pracuje s omezeným počtem jedinců na jednom místě). Naopak výhodou je získání hlubšího a podrobného vhledu do zkoumané problematiky.[12]

Nezbytnou součástí výzkumníkovy práce je ověřování validity výsledků (čili platnost/pravdivost vyjadřující, zda zvolený postup odpovídá předmětu zkoumání)[13],

9 TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, s. 23. ISBN 978-80-7367-683-4.

10 Tamtéž, s. 24.

11 STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999, s. 10–11. ISBN 80-85834-60-X.

12 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 50. ISBN 978-80-7367-485-4.

13 TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, s. 21. ISBN 978-80-7367-683-4.

kterou podrobně zpracoval Maxwell (1992). Rozlišuje deskriptivní (popisnou) validitu, tj. faktuální přesnost; interpretativní validitu, tedy platnost výkladu; teoretickou validitu neboli validitu teoretických konstruktů, které výzkumník převzal či navrhl; validitu zobecnitelnosti, kterou je myšlen rozsah toho, jak lze výsledky uplatnit i v jiných kontextech a časech, a hodnotovou validitu, kterou máme na zřeteli, když studie obsahuje závěry vycházející z hodnotového posuzování. Jiná kritéria validity formulovali například konstruktivističtí metodologové Lincolnová a Guba.[14]

Pro výzkum, který chce přinášet platné, odůvodněné výsledky a chce být brán vážně, je kromě validity zásadní i reliabilita (tzn. spolehlivost výsledků). Reliabilita ukazuje, že zvolené metody jsou konzistentní a spolehlivé, tj. při opakování výzkumu za stejné situace se dosahuje stejných výsledků (a to i v případě, že opakování je prováděno jiným výzkumníkem).[15]

1.1.1 Kvalitativní obsahová analýza

Kvalitativní obsahová analýza, jejíž kořeny tvoří hermeneutické myšlení, pomocí interpretačních postupů odhaluje pod povrchem textu jeho hlubší struktury a odkrývá autorské intence. Je pro ni typický velmi důkladný rozbor mediálních obsahů z různých hledisek, z čehož vyplývají i její slabiny – touto metodou lze oproti kvantitativní analýze zkoumat pouze menší množství textů. Další nevýhodou je jistá míra subjektivity metody, tj. omezené možnosti ověření výzkumu jinými odborníky (výsledky jsou spjaty s osobou, která výzkum provádí).[16] Nicméně pokud má být naplněn požadavek reliability, musí se při aplikaci týchž výzkumných metod dojít alespoň v zásadě k stejným výsledkům.

1.1.2 Kritická analýza diskurzu

Diskurzivní analýza zahrnuje systematické postupy sběru, transkripce a analýzy kvalitativních dat. Týká se jak psaných textů (mediální dokumenty, informační brožury, učebnice aj.), tak mluvených komunikátů (konverzace, interview), s nimiž je spojena

14 HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 339–340. ISBN 978-80-7367-485-4.

15 TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, s. 20–21. ISBN 978-80-7367-683-4.

16 SCHULZ, Winfried. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2004, s. 29. ISBN 80-246-0827-8.

i vizuální stránka (reklamy v televizi, televizní debaty, reality show atd.). Představuje celou řadu interdisciplinárních přístupů; Ruth Wodaková dokonce hovoří o „discourse studies“ jako o společenskovědní disciplíně na pomezí lingvistiky, psychologie, sociologie, etnologie, kulturologie, filozofie a dalších.[17]

Kritická analýza jako metoda zabývající se komplexním popisem jazykového chování mluvčích se zformovala na počátku 90. let 20. století a je specifickým podtypem přístupů spadajících pod analýzu diskurzu.[18] Komunikace je chápána jako sociální akce, jež sděluje i utváří sociální postoje a vztahy. Diskurz označuje soubor významů proměňující se vlivem komunikantů, kteří využívají určitých manipulativních strategií. Kritická analýza slouží k popisu těchto mocenských prostředků, vztahů a sdělovaných významů a spěje k odhalení vnitřního řádu diskurzu (paradoxů, nelogičností a protimluv ve struktuře textu, snah o manipulaci apod.).[19] Zakládá se na přesvědčení, že v diskurzu se projevují nerovné vztahy sociálních aktérů. Tuto asymetrii lze pozorovat například v politickém, mediálním či institucionálním diskurzu (ve školství, zdravotnictví, na úřadech, …).[20]

1.1.3 Konverzační analýza

Nejvhodnějším přístupem k materiálu získanému z relací Prostřeno! je konverzační analýza, někdy nazývána také „etnometodologická konverzační analýza“, protože na základech etnometodologie zkoumá metody a prostředky, které komunikanti využívají při produkci a interpretaci přirozeně vznikajících rozhovorů.[21] Zasahuje nejen do oblasti

17 ŘIHÁČEK, Tomáš a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2013. s. 105. ISBN 978-80-210-6382-2.

18 LEHEČKOVÁ, Eva. *Kritická analýza diskurzu v kontextu korpusové a kognitivní lingvistiky* [online]. [cit. 2020-01-30]. Dostupné z: https://ucjtk.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/57/2015/11/Kriticka_analyza_diskurzu_v_kontextu_kor.pdf

19 SVOBODOVÁ, Jindřiška, HAMRUSOVÁ, Šárka a HINKOVÁ, Barbora. *Kritické čtení mediálních textů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018, s. 37. ISBN 978-80-244-5315-6.

20 LEHEČKOVÁ, Eva. *Kritická analýza diskurzu v kontextu korpusové a kognitivní lingvistiky* [online]. [cit. 2020-01-30]. Dostupné z: https://ucjtk.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/57/2015/11/Kriticka_analyza_diskurzu_v_kontextu_kor.pdf

21 NEKVAPIL, Jiří. Konverzační analýza. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-07-28]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KONVERZA%C4%8CN%C3%8D%20ANAL%C3%9DZA

lingvistiky, ale i do různých společenských a humanitních věd, zejména kulturní a sociální antropologie a sociologie.[22]

Podobně jako diskurzivní analýza vychází konverzační analýza ze zvukových záznamů (například nahrávek telefonických rozhovorů) nebo audiovizuálních záznamů nejrůznějších dialogů, které navíc zachycují i prvky neverbální komunikace.[23] Přepisy těchto výpovědí doprovází tzv. transkripční značky, které zaznamenávají přerušení toku řeči, větnou intonaci, odchylky od ortoepické normy aj. – transkripce pro potřeby konverzační analýzy je kompromisem mezi zápisem podle pravopisného úzu a fonetickým přepisem.[24]

Základní organizační formou konverzace je výměna replik, mezi nimiž nastávají velmi krátké pauzy (v řádech mikrosekund), načež v ideálním případě dochází k převzetí komunikační aktivity mluvčím, který byl předtím posluchačem.[25] V případě, že začne hovořit více mluvčích najednou, dochází k tzv. kolizi – nástrojem proti vzniku takových situací jsou mj. neverbální prostředky (pohyb těla, odkašlání, slyšitelné nadechnutí, vyhledání adresáta pohledem), které signalizují nadcházející repliku nebo úmysl ujmout se slova.[26]

Badatelé využívající konverzační analýzu se zaměřují na způsob, jakým sami komunikanti navzájem analyzují a interpretují své repliky, a tato skutečnost se stává východiskem pro jejich další práci. Předmětem zkoumání jsou také organizační formy rozhovoru, jako střídání komunikační aktivity mluvčích, párové sekvence, opravné sekvence, preferenční organizace a další. Konverzační analýza se dále zajímá o tematickou organizaci rozhovoru, tedy o to, jaká témata účastníci upřednostňují či odmítají, nebo o problém kategorizace, tedy jak hovořit o různých jevech, významných

22 JURKA, Michal, MARTINKOVÁ, Petra a ROUBÍNKOVÁ, Michaela. *Konverzační analýza (nejen) po česku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 10. ISBN 978-80-244-4355-3.

23 Tamtéž, s. 10–12.

24 NEKVAPIL, Jiří. George Psathas: Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction. In: *Slovo a slovesnost* [online]. [cit. 2020-07-28] Dostupné z: http://sas.ujc.cas.cz/archiv.php?art=3662

25 JURKA, Michal, MARTINKOVÁ, Petra a ROUBÍNKOVÁ, Michaela. *Konverzační analýza (nejen) po česku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 19. ISBN 978-80-244-4355-3.

26 Tamtéž, s. 35.

událostech a osobách.[27] V neposlední řadě je při komplexním rozboru řečové komunikace potřeba zohlednit strukturu komunikační události, tj. sociální role a vztahy komunikantů, jejich osobnostní strukturu, komunikační kompetence, komunikační funkce, záměry, strategie atd.[28]

1.2 Kvantitativní výzkum

Kvantitativní metody vycházejí především z otázky „Kolik?“. Využívají nejrůznější typy dotazníkových šetření (včetně telefonických a počítačových) a psychologických experimentů.[29] Kvantitativní výzkum je založen na měření proměnných a zkoumá frekvenci jejich výskytu. Jeho východiskem jsou statistické a číselné údaje, díky nimž se výsledky považují za přesnější a přesvědčivější. Stejně jako u kvalitativní metody je kladen požadavek na validitu a reliabilitu výsledků.

Pro tento soubor metod je charakteristická vysoká míra standardizace, to znamená, že sběr dat probíhá u všech zkoumaných prvků stejným způsobem, což jakémukoli badateli umožňuje snadné zopakování postupu, a tedy i získání stejných výsledků. Možnou nevýhodou naopak může být zaměření na kvantifikaci pouze některých prvků, přitom zrovna ty prvky, které nelze kvantifikovat, mohou být významnější než ty měřené.[30] Z toho vyplývá, že právě kombinací kvantitativní a kvalitativní metody lze dosáhnout celistvých výsledků.

1.2.1 Kvantitativní obsahová analýza

Kvantitativní obsahová analýza zkoumá mediované obsahy s ohledem na několik vybraných znaků pomocí metod měření a kvantifikace. Je vhodná pro zpracování velkého množství textů. Vyznačuje se důslednou strukturovaností, se kterou souvisí i vysoký stupeň ověřitelnosti. Výsledky lze podrobit statistickým analýzám a přehledně

27 NEKVAPIL, Jiří. Konverzační analýza. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-07-28]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KONVERZA%C4%8CN%C3%8D%20ANAL%C3%9DZA

28 Více viz: KOŘENSKÝ, Jan. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu: učební text pro výběrové semináře filologických oborů*. 3. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 1999. ISBN 80-7040-363-2.

29 TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, s. 16. ISBN 978-80-7367-683-4.

30 Tamtéž, s. 17.

je znázornit v číselných hodnotách, tabulkách a grafech.[31] Zkoumaným jevům lze přidělit vlastní číselné kódy, které k pojmenovávanému buď nemají žádný vztah (jsou jen zestručněním a zpřehledněním pojmenování), nebo mohou ukazovat pořadí mezi jednotlivými jevy (například číslování podle důležitosti tématu), nebo znamenají skutečné hodnoty, tedy jedná se o metrickou škálu, jež se uplatní při měření rozsahu textu či počítání četnosti výskytu určitých prvků (například negativně hodnotících výpovědí).[32]

1.2.2 K historii obsahové analýzy

Obsahovou analýzou se zabýval americký sociolog Bernard Berelson, který ji systematicky propracoval jako sociologickou výzkumnou metodu a podrobně o ní pojednal v knize *Content Analysis in Communication Research* (1952). Podnětem k jeho práci byly výzkumy Harolda D. Laswella a jeho spolupracovníků z roku 1930. Nicméně citaci o použití obsahové analýzy lze podle Berelsona nalézt již v knize Charlese Bearda, která byla vydána v roce 1913. Obsahovou analýzu nejprve využívali studenti žurnalistiky (a později sociologové) při zkoumání obsahu amerických novin od roku 1921.[33] V té době byla chápána pouze jako metoda kvantitativní.

1.3 Výzkumné otázky

Na základě zvolené metodiky a cílů, které byly popsány v úvodu, je důležitým krokem formulace výzkumných otázek. Pro analýzy v této práci je nastoleno pět následujících otázek:

1) Jaké rozdíly se objevují mezi komunikací „tváří v tvář“ a komunikací skrytou (do objektivů kamer)?

2) Jaké strategie sloužící k poškození tváře komunikanti používají?

---

31 SCHULZ, Winfried. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2004, s. 29–30. ISBN 80-246-0827-8.

32 Tamtéž, s. 42–43.

33 MUSIL, Jiří V. Berelsonovo vymezení obsahové analýzy jako metody [online]. *Sociologický časopis*. Praha: ČSAV, 1972, 8(2), 214–217. ISSN 0038-0288. [cit. 2020-01-31]. Dostupné z: https://kramerius.lib.cas.cz/view/uuid:0c54b123-5333-11e1-1027-001143e3f55c?page=uuid:0c54b1fd-5333-11e1-1027-001143e3f55c&fulltext=berelson

3) Co je příznačné pro přímou komunikaci účastníků Prostřeno! a komunikaci v internetových diskuzích, čím se odlišují?

4) Jak komunikanti (účastníci reality show i on-line diskuzí) vyjadřují hodnocení?

5) Jaký je v on-line diskuzích poměr pozitivních a negativních komentářů?

2. KOMUNIKACE: JEJÍ STRATEGIE A KONTEXT

Komunikaci lze podle Romana Jakobsona chápat jako přenos informace od mluvčího (vysílatele) k adresátovi (příjemci) prostřednictvím komunikačního kanálu, ve kterém se ovšem mohou objevit šumy bránící přenosu sdělení. Předpokladem úspěšné komunikace je kontakt obou komunikantů, sdílení téhož kódu, jenž slouží ke kódování a dekódování zprávy, a v neposlední řadě znalost kontextu, k němuž se výpověď vztahuje. Tento komunikační model patří v lingvistice k nejznámějším.[34]

Verbální komunikace využívá jazykového kódu mluveného a psaného. Zatímco mluvený text se vyznačuje nepřipraveností, neformálností, fragmentárností, dynamičností, opakováním, nespisovností, dialogičností a mnoha dalšími rysy, pro psaný text je charakteristická připravenost, formálnost, uspořádanost, statičnost, kondenzace výpovědi, spisovnost, monologičnost aj.[35] Neverbální komunikace zahrnuje tělesné postoje, mimiku, gesta či vzdálenost komunikujících.

Co se týče teorie komunikace, v této práci je zásadní věnovat pozornost komunikačním strategiím, situacím a základním principům komunikace, a to zdvořilostnímu principu (viz podkapitola 2.2.1) a kooperačnímu principu.

2.1 Kooperační princip

Podmínkou racionální a smysluplné konverzace je vzájemná kooperace komunikačních partnerů. Zákony konverzační logiky formuloval britský filozof Herbert Paul Grice ve své stati *Logic and Conversation* (1975). Podle něj konverzaci řídí kooperační princip, který se projevuje ve čtyřech konverzačních maximách[36]:

I. maxima kvality

a) neříkej nic, o čem víš, že to není pravda

b) neříkej nic, pro co nemáš dostatek důkazů

34 NEKULA, Marek. Komunikační model. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KOMUNIKA%C4%8CN%C3%8D%20MODEL

35 ČMEJRKOVÁ, Světla a Jana HOFFMANNOVÁ. *Mluvená čeština: hledání funkčního rozpětí*. Praha: Academia, 2011, s. 35. ISBN 978-80-200-1970-7.

36 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 17. ISBN 978-80-244-4458-1.

II. maxima kvantity

a) tvůj příspěvek k rozhovoru má být natolik informativní, jak je nutné pro daný rozhovor

b) neposkytuj víc informací, než je vyžadováno

III. maxima relevance – mluv k věci

IV. maxima způsobu

a) vyhni se nejasnosti vyjádření

b) vyhni se dvojznačnosti

c) vyhni se (zbytečné) mnohomluvnosti

d) uspořádej svou promluvu

Konverzační maximy nepředstavují návod k úspěšné komunikaci ani neslouží k etickému hodnocení výroků mluvčího (například v souvislosti s maximou kvality) – vyjadřují pouze předpoklady smysluplné komunikace a poukazují na to, že jejich porušování není z komunikačního hlediska racionální. K úmyslnému i neúmyslnému porušování či zanedbávání maxim dochází v konverzaci velmi často, což na straně adresáta vyvolává tzv. inferenční proces. Tento proces probíhá v okamžiku, kdy si adresát uvědomí, že jeho komunikační partner sděluje jiné významy, než jaké jsou explicitně vyjádřeny (tj. porušuje zásady racionální komunikace), a následně se snaží chybějící části výpovědi sám doplnit a vyvodit.[37] Výsledkem inferenčního procesu je konverzační implikatura, která adresátovi umožňuje pochopit smysl výpovědi. Adresát si ovšem může sdělení interpretovat jinak, než bylo mluvčím zamýšleno, a tak mu přisoudit jinou implikaturu, nebo nemusí vůbec rozpoznat, že měl provést inferenci.

2.2 Zdvořilost

Obecně je zdvořilost chápána jako konvenční sociální postoj a chování, jež vyjadřuje úctu, je přijatelné a nekonfliktní.[38] Vymezuje se proti nezdvořilosti, tj. jednání bezohlednému a lhostejnému vůči ostatním lidem, jejich citům, zájmům a potřebám.

37 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 18. ISBN 978-80-244-4458-1.

38 LOTKO, Edvard. *Slovník lingvistických termínů pro filology*. 3. nezměn. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, s. 127. ISBN 80-244-0720-5.

Zdvořilost společenského chování se proměňuje v čase a je podmíněna kulturními i historickými faktory.[39] Například v asijském (zejména japonském) kontextu je zdvořilost gramatikalizována volbou určitých zájmen, modifikátorů apod.[40] K vytvoření vhodné (= správné) výpovědi proto musí mluvčí odhadnout míru vyžadované zdvořilosti.

Zdvořilost zásadně ovlivňuje efektivitu komunikování a vztahy mezi komunikanty. Je vlastností komunikace, která zajišťuje její bezproblémovost, usnadňuje výměnu informací a formuje postoje adresáta. Tento soubor řečových strategií mluvčí mohou (vědomě i bezděčně, skrytě i otevřeně) využívat k uskutečnění svých cílů a zájmů, k sebeobraně nebo k manipulaci. Zdvořilost jakožto uplatňování souboru pragmatických pravidel poprvé popsala R. Lakoffová (1973), která formulovala její tři zásady: 1. Do not impose. (Nikomu nic nevnucuj.); 2. Give options. (Dej možnost volby.); 3. Make the addressee feel good – be friendly. (Chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře.).[41] Úspěšná komunikace je podle Lakoffové závislá jak na požadavku zdvořilosti, tak jasnosti vyjádření – jejich důležitost se různí v závislosti na konkrétní komunikační situaci.[42]

2.2.1 Leechovy zdvořilostní maximy

Zdvořilostní princip je svázán se zdvořilostními maximami, které v knize *Principles of Pragmatics* (1983) uvádí Geoffrey Leech a které z hlediska důležitosti staví před konverzační maximy, resp. Griceův kooperační princip. Podle Leeche totiž bez vzájemné zdvořilosti mluvčích selhává komunikace, tudíž se kooperace ani nemůže uskutečnit. Leech pracuje s termíny „cost“ (náklady) a „benefit“ (prospěch) – označují nepříznivost a příznivost určitých faktů pro mluvčího nebo adresáta.[43]

---

39 HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, s. 228. ISBN 978-80-246-2233-0.

40 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 31. ISBN 978-80-244-4458-1.

41 Na těchto třech principech se zakládá většina koncepcí zdvořilosti.

42 HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, s. 229. ISBN 978-80-246-2233-0.

43 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 24–25. ISBN 978-80-244-4458-1.

Patří sem celkem šest zdvořilostních maxim, přičemž pod každou spadají dvě podřízené maximy, jež spolu korespondují:

I. maxima taktu

a) minimalizuj náklady pro druhého

b) maximalizuj prospěch pro druhého

II. maxima velkorysosti

a) minimalizuj svůj prospěch

b) maximalizuj svoje náklady

III. maxima souhlasu

a) minimalizuj neschvalování druhého

b) maximalizuj schvalování druhého

IV. maxima skromnosti

a) minimalizuj sebechválu

b) maximalizuj neschvalování sebe samého

V. maxima shody

a) minimalizuj neshodu mezi sebou a druhým

b) maximalizuj shodu mezi sebou a druhým

VI. maxima souladu

a) minimalizuj nesoulad mezi sebou a druhým

b) maximalizuj soulad mezi sebou a druhým

Leech zdůrazňuje, že „v rámci každé maximy se podřízené maximy b) jeví méně významné než a), což je názorným dokladem obecnějšího pravidla, že je důležitější mít více na zřeteli negativní zdvořilost (vyhýbání se sporům) než pozitivní zdvořilost (hledání shody)“.[44] První čtyři maximy považuje za nejdůležitější, avšak ani tyto nemusí být vždy důsledně dodržovány.

44 LEECH, Geoffrey. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983, s. 133. ISBN 0-582-55110-2. (volně přeloženo) „[...] within each maxim, sub-maxim (b) seems to be less important than sub-maxim (a), and this again illustrates the more general law that negative politeness (avoidance of discord) is a more weighty consideration than positive politeness (seeking concord).“

2.2.2 Tvář negativní a pozitivní

Zdvořilost je úzce propojena s termínem „tvář“, který pragmalingvistika převzala ze sociální psychologie.[45] Podle Penelope Brownové a Stephena C. Levinsona, kteří v knize *Politeness* (1987) představili jednu z nejvlivnějších koncepcí zdvořilosti, se jedná o silně abstraktní pojem vyjadřující sebehodnocení a sebeprojekci účastníků komunikace při interakci s jinými osobami. Tvář pokládají za něco, „do čeho jsou vloženy emoce, co může být ztraceno, udržováno nebo podporováno a čemu musí být při vzájemné komunikaci stále věnována pozornost.“[46]

Brownová a Levinson rozlišují tvář negativní a tvář pozitivní, přičemž obě jsou zastoupeny u každého komunikanta. Negativní tvář definují jako „touhu být neomezován činy ostatních“[47], tj. jde o to, k čemu osoba nechce být nucena – respektování negativní tváře je základem běžné formální zdvořilosti. Pozitivní tvář chápou jako „touhu být (v některých ohledech) schvalován“[48], tedy přání být uznávaný a pozitivně hodnocený svým okolím (nebo alespoň jeho částí) – pozitivní tvář zahrnuje komunikantovy zájmy, záměry a postoje.

Je v zájmu komunikujících, aby si umožnili „zachovat tvář“ a snažili se dosáhnout svých komunikačních cílů co nejjednodušeji, navzdory tomu často dochází k situacím, při nichž je ohrožena nejen tvář adresáta, ale i mluvčího. Ohrožením negativní tváře mluvčího je například slib (nutí sám sebe k činnosti, která bude ku prospěchu někoho jiného) a ohrožením pozitivní tváře může být třeba omluva (připouští, že jeho chování není možno schvalovat). Adresátova negativní tvář je ohrožena vlastně každým direktivním řečovým jednáním (příkazy, nátlak), které však lze zmírňovat

45 Podle amerického sociologa a psychologa Ervinga Goffmana, jehož pojetí bylo výchozí pro další zkoumání tváře, má každý komunikant jednu tvář s pozitivním a negativním aspektem. Zjednodušeně řečeno ji definuje jako obraz sebe sama, jenž je vymezen společenskými pravidly a hodnotami. Více viz GOFFMAN, Erving. On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. In: *Interaction Ritual*. New York: Anchor Books, 1967, s. 5. ISBN 0-394-70631-5.

46 BROWN, Penelope a Stephen C. LEVINSON. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987, s. 61. ISBN 0-521-30862-3. „[…] face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attented to in interaction.“

47 Tamtéž, s. 13. „the desire to be unimpeded in one's actions“

48 Tamtéž. „the desire (in some respects) to be approved of“

a kompenzovat. Adresátovu pozitivní tvář ohrožuje například záporné hodnocení jeho jednání a vlastností.[49]

2.2.3 Typy zdvořilostních strategií

Brownová a Levinson vymezili čtyři základní typy zdvořilostních strategií: přímé jednání, pozitivní zdvořilost, negativní zdvořilost a nepřímé vyjadřování. Každá z nich se dělí na další dílčí strategie. Termín „strategie" vždy nepředpokládá vědomé jednání – často se jedná o získané automatismy – nicméně mluvčí je schopen rozpoznat manipulaci a (ne)úspěšnost své strategie, proto je jeho jednání považováno alespoň z části za uvědomělé.[50]

Přímé jednání znamená, že mluvčí od adresáta něco požaduje nebo mu něco nařizuje, například z mocenské pozice nebo v naléhavých situacích (výkřiky typu *Pozor! Opatrně! Pojď honem!*). Patří sem přímočaré nabídky, pozvání a návrhy, které jsou v adresátově zájmu, a tak pro něj neznamenají takřka žádné ohrožení negativní tváře. Přímé jednání se vyskytuje mezi komunikanty, mezi nimiž je velmi blízký vztah nebo mezi nimiž by mluvčí takový vztah chtěl vytvořit, a může ho doprovázet také ironie, škádlení či vulgární vyjadřování, které ovšem v tomto případě není známkou agrese.[51]

Pozitivní zdvořilost respektuje a oceňuje adresátovu pozitivní tvář – mluvčí vyjadřuje, že sdílí adresátovy zájmy, hodnoty a postoje, a zpravidla od něj vyžaduje reakci či souhlas. Pro tuto strategii je příznačná snaha být pozitivní a vyhýbat se nesouladu,[52] čímž se zužuje výběr témat k hovoru. Typické je také užívání eufemismů, slov zmírňujících negativní význam výpovědi (např. *trochu, poněkud, relativně*) a zveličování (*To je od vás milé, že jste to stihli, ale musíte být strašně unavení, ne?*),

49 HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, s. 230. ISBN 978-80-246-2233-0.

50 Tamtéž, s. 234.

51 Tamtéž, s. 231.

52 Deborah Tannenová ve své knize *You Just Don't Understand* (1990) ze sociologického hlediska provádí výzkum komunikačního jednání mužů a žen, z něhož vyplývá, že pozitivní konverzační strategie užívají častěji ženy. V předmluvě knihy uvádí příklad páru jedoucího v autě (volně přeloženo): „Žena se ptá: ‚Chtěl bys zastavit na něco k pití?' Muž popravdě odpoví: ‚Ne.'
A nezastaví. Až později se ke své frustraci dozví, že jeho žena byla rozčilená, protože to ona chtěla zastavit a napít se. […] Z jejího úhlu pohledu ona projevila starost o manželova přání/potřeby, ale on neukázal zájem o její. […] Manželčina otázka nebyla zjišťovací, ale spíše měla začít vyjednávání o tom, co by oba chtěli."

které někdy hraničí až s neupřímností. Mluvčí se ze zdvořilosti může uchýlit i k tzv. společenské lži, kterou vědomě porušuje maximu kvality – ač jde o lhaní nevinné a milosrdné. Jeho cílem není podvést komunikačního partnera nebo mu nějak uškodit, ale ochránit jeho pozitivní tvář a vyhnout se konfrontaci.[53]

Negativní zdvořilost se zakládá na respektování adresátovy negativní tváře, jinak řečeno mluvčí zohledňuje to, o čem si myslí, že si adresát nepřeje (ať už se jedná o provedení nějaké činnosti nebo vyžadování jeho pozornosti). Snaha vyhovět tomuto zdvořilostnímu požadavku je přirozeně provázena také snahou dosáhnout svého komunikačního cíle, proto mluvčí volí formulace nepřímé, které adresátovi poskytují možnost volby, a současně jednoznačné, kterými lze nejefektivněji dosáhnout komunikačního záměru (jedná se o tzv. konvencializované nepřímé vyjadřování). Negativní zdvořilost se týká žádostí a proseb (*Mohl byste…? Byl byste tak laskav a…?*), omluv (*promiňte, že ruším, ale…*) či vyjádření pochybnosti, že by adresát byl ochoten něco vykonat (*V žádném případě vás nechci nutit, abyste…*). Témata, která jsou pro adresáta nepříjemná, předchází kompenzační výpověď (*smím-li být upřímný; jestli se neurazíte; abych pravdu řekl*).[54]

Strategie nepřímého vyjadřování je charakterizována záměrně nejednoznačnými výpověďmi porušujícími jednu nebo více z konverzačních maxim najednou. Brownová s Levinsonem dodávají, že „pokud chce mluvčí ohrozit adresátovu tvář, ale chce se vyhnout zodpovědnosti za tento útok, může to provést nepřímo a nechat na adresátovi, jak si výpověď vyloží“.[55] Spadá sem ironie, sarkasmus, metafory, řečnické otázky a neúplné i tautologické výpovědi. Nepřímé vyjadřování se může změnit v nekooperativnost.[56]

53 HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, s. 231–232. ISBN 978-80-246-2233-0.

54 Tamtéž, s. 233.

55 BROWN, Penelope a Stephen C. LEVINSON. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987, s. 211. ISBN 0-521-30862-3. (volně přeloženo) „Thus if a speaker wants to do an FTA, but wants to avoid the responsibility for doing it, he can do it off record and leave it up to the adressee to decide how to interpret it.“

56 HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, s. 233–234. ISBN 978-80-246-2233-0.

2.3 Nezdvořilost

Zdvořilost a nezdvořilost jsou podle současných teoretických prací o řečovém jednání považovány za techniky komunikace a tyto pojmy (ačkoli se zdánlivě nabízí opak) neobsahují hodnoticí aspekt. Nezdvořilost je chápána jako nedostatek zdvořilosti nebo její absence, nicméně nezdvořile může působit i zdvořilost, pokud je nepřiměřená situaci nebo si ji adresát interpretuje jako ironii či sarkasmus. Geoffrey Leech upozorňuje na tzv. škádlení, zvláštní případ nezdvořilosti, které se objevuje mezi osobami sobě blízkými.[57] Vyhodnocení (ne)zdvořilosti komunikátu vždy probíhá na straně adresáta (má tzv. perlokuční povahu) a je závislé na více faktorech – na typu vztahu mezi komunikanty, porušování sociálních stereotypů nebo na formě a tématu sdělení.[58] Problémem je, že zatímco konvenčně zdvořilé jazykové prostředky lze rozpoznat snadno, identifikace prostředků příznakově nezdvořilých (vyjma vulgarismů) je sporná.[59] Skutečná nezdvořilost je však více než nedostatek zdvořilosti, jedná se o snahu mluvčího uplatnit svou moc a pozici, o vědomé a přímé útoky na tvář adresáta, jejichž cílem je ho znevážit, poškodit nebo k něčemu donutit a bez ohledů na něj dosáhnout vlastního komunikačního záměru.

Adresát (zejména ten v nadřazené pozici) může na nezdvořilost reagovat odmítnutím tohoto komunikačního jednání nebo odmítnutím s výtkou, jejíž pomocí se snaží nastolit jinou, jemu vyhovující komunikaci. Pokud komunikant, který zdvořilostní normy porušil, uzná své pochybení (například formou omluvy), je možné, že komunikace bude pokračovat bezkonfliktně. Adresát si může zvolit obranu protiútokem, aby ochránil svou pozici, což v případě použití také nezdvořilé výpovědi znamená přijetí konfliktu. V diskurzech předpokládajících a tolerujících nezdvořilost je situace odlišná (viz podkapitola 2.5).[60]

---

57 HIRSCHOVÁ, Milada. Nezdvořilost. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/NEZDVO%C5%98ILOST

58 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 41. ISBN 978-80-244-4458-1.

59 HIRSCHOVÁ, Milada. Nezdvořilost. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/NEZDVO%C5%98ILOST

60 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 48. ISBN 978-80-244-4458-1.

2.3.1 Typy nezdvořilostních strategií

Na základě zdvořilostních strategií Brownové a Levinsona vznikly nezdvořilostní strategie, formulované lingvistou Jonathanem Culpeperem ve stati *Towards an Anatomy of Impoliteness* (1996). Mezi ně patří pozitivní nezdvořilost (opak pozitivní zdvořilosti), která směřuje k poškození pozitivní tváře adresáta, a to zlehčováním a ponižováním jeho osoby, vyjadřováním nezájmu o jím nastolené téma, volením témat jemu nepříjemných, odmítáním sdílených znalostí a zkušeností nebo užíváním výrazů, o nichž mluvčí předpokládá, že jsou adresátovi nesrozumitelné. Negativní nezdvořilost, strategie útočící na adresátovu negativní tvář, se realizuje skrze zastrašování, zesměšňování, zdůrazňování převahy nad adresátem či zveřejňování jeho intimních informací. Ve svých pozdějších pracích Culpeper na toto rozdělení strategií rezignuje a přiklání se k používání zobecněného termínu „tvář" (té přisuzuje různé aspekty, které jsou atakovány nezdvořilými výpověďmi).[61]

2.4 Verbální agrese

Verbální agrese znamená záměrné útoky na tvář adresáta prostřednictvím jazyka, jehož lexikum však může být nepříznakové (tj. vulgarismy nejsou podmínkou). Za agresivní není primárně považována verbalizace, ale zejména úmysl adresáta urazit nebo ho k něčemu donutit. Příkladem těchto útoků na osobní integritu jsou internetové diskuze, které mnohdy obsahují příspěvky útočící na názory a postoje autora výchozího textu nebo ostatních diskutujících, a to i velmi nevybíravou formou.[62]

Toto relativně rozsáhlé označení zahrnuje užší pojem „hrubost". Hrubost lze rozpoznat díky užívání určité intonace, intenzitě hlasu a hlavně příznakového lexika (vulgarismů), které je realizováno ve výpovědích neskrývaně urážlivých, ponižujících, sarkastických nebo otevřeně odmítajících nastolenou komunikaci (*S tím mi vlez na záda*). Výjimku tvoří komunikáty bezohledné vůči adresátovu psychickému stavu (*Tak kdy má tvůj*

61 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 42–43. ISBN 978-80-244-4458-1.

62 HIRSCHOVÁ, Milada. Nezdvořilost. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/NEZDVO%C5%98ILOST

brácha ten pohřeb?), které mohou být prosty vulgárních výrazů, a přesto jsou hrubé.[63] Hrubost však automaticky nemusí signalizovat nezdvořilost, například v konverzaci teenagerů je upozornění „*Lezeš do blbé tramvaje, vole*" míněno přátelsky a tím způsobem je i akceptováno.[64]

Kromě nezdvořilosti a hrubosti existuje další typ komunikační strategie – drzost. Bývá směřována zpravidla od adresáta níže postaveného k nadřazenému. Jedná se o nenáležitou smělost a otevřenost v situaci, ve které se předpokládá dodržování určitých norem, ale přitom jsou tyto normy a především očekávání adresáta záměrně či nezáměrně porušovány. Kupříkladu věta „*Mně se dneska nechtělo vstávat*" jako reakce na výtku o pozdním příchodu je drzá z toho důvodu, že se mluvčí nenamáhá své chování přijatelně omluvit a prokázat, že své povinnosti ve skutečnosti neporušil a očekávání adresáta respektuje (pravdivost výpovědi v tomto případě není podstatná). Záměrnou drzost lze hodnotit jako provokaci, jejímž cílem je vyvolat u adresáta odezvu, a tedy ohrozit jeho negativní tvář.[65]

2.5 Komunikační situace

Posouzení zdvořilosti a nezdvořilosti je více než na formě výpovědi závislé na daném diskurzu a komunikační situaci. Nezdvořilá výpověď neohrožuje pouze tvář adresáta, ale také pozitivní tvář mluvčího (jeho komunikační jednání nemůže být pokládáno za přijatelné). Toto riziko mluvčí podstupuje v situacích kontrolovaných, kdy se pokouší adresáta vědomě urazit, kritizovat či jinak poškodit, i nekontrolovaných – v takových případech se jedná o reaktivní výpověď, která pomocí exprese pomáhá mluvčímu uvolnit vztek či leknutí a po které obvykle následuje omluva, tj. kompenzace za ohrožení adresátovy tváře.

V situacích z armádního či policejního prostředí, v nichž je mezi komunikanty jasně určen vztah nadřazenosti a podřízenosti, se otevřené poškozování pozitivní a především

63 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 44–45. ISBN 978-80-244-4458-1.

64 HIRSCHOVÁ, Milada. Nezdvořilost. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/NEZDVO%C5%98ILOST

65 Tamtéž.

negativní tváře vlastně předpokládá a jedinou přípustnou reakcí na tyto výpovědi je vyjádření souhlasu nebo splnění požadavku. Nadřízený prosazuje svou vůli, zvyšuje hlas, kritizuje dovednosti i práci podřízených, často formou posměchu a ironie. Podobné vynucovací a kritické komunikáty jsou typické pro školství, avšak liší se snahou respektovat adresátovu pozitivní tvář a kompenzovat vzniklé poškození (třeba pochvalou). Naopak k žádným kompenzacím nedochází například při rozhovoru lékaře s pacientem nebo při policejním výslechu, kdy je nutné ptát se na citlivá a nepříjemná témata, a přitom tyto strategie nejsou klasifikovány jako nevhodné.[66]

Výše uvedené situace jsou poměrně specifické, komunikace se častěji odehrává při běžných aktivitách za účasti rodinných příslušníků, přátel a spolupracovníků nebo při styku s různými institucemi (v bance, na úřadech atd.). Pojem „komunikační situace" tedy zahrnuje širokou škálu okolností, za kterých se řečové jednání realizuje a které ho ovlivňují. Komunikační situace jsou utvářeny vztahy a rolemi komunikantů (jejich věkem, vzděláním, pohlavím, sociálním postavením, …) či případným užíváním zprostředkujících technických nástrojů (SMS zprávy, chat, e-mail, Skype). Lze je rozdělit například podle toho, zda jsou interpersonální nebo masové, veřejné nebo soukromé, institucionální nebo neinstitucionální, psané nebo mluvené aj.[67] V některých situacích se tato kritéria prolínají – v rozhovoru mezi lékařem a pacientem se probírají intimní témata (soukromost), přitom lékař je veřejná osoba, která se musí řídit úředně danými pravidly a konvencemi (oficiálnost).

Soukromé situace probíhají neřízeně za okolností příznivých pro osobní styk mluvčích. Nejsou narušovány vnějšími nařízeními, naopak umožňují uvolněné chování mluvčího, spontánnost dialogu, neformálnost vyjádření a improvizaci. Veřejná komunikace se zaměřuje na určité společenství a snaží se ho informovat, ovlivnit či pobavit. Veřejné situace nesou rysy oficiálnosti, institucionálnosti a formálnosti, zpravidla bývají připravené a řízené ve svém průběhu, ačkoli spontánnost může být stylizovaná nebo

66 HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, s. 45–46. ISBN 978-80-244-4458-1.

67 HIRSCHOVÁ, Milada. Komunikační situace. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 20 20-02-28]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KOMUNIKA%C4%8CN%C3%8D%20SITUACE

i přirozená, pokud se jí mluvčí neubrání (například při konfliktu v televizních diskuzích).[68]

2.6 Specifika mediální a on-line komunikace

Mediální komunikace otevírá prostor výrazným komunikačním strategiím a persvazivním cílům. Současná média upřednostňují spontánní mluvenou řeč, která je nenucenější, bezprostřednější, důvěrnější a odbourává formální odstup (to se týká jak soukromých, tak veřejnoprávních médií). Dále projevují tendence k dialogizaci, individualizaci a intimizaci diskurzu.[69]

Mediální komunikace zahrnuje jak vážněji laděné politické debaty (např. *Otázky Václava Moravce*) či dokumentární pořady o známých osobnostech (*Třináctá komnata*), tak oblast televizní a rozhlasové zábavy, ve které se uplatňuje model rozhovoru moderátora s hostem/hosty za přítomnosti publika (*Všechnopárty* Karla Šípa) i bez publika (*Na plovárně* s Markem Ebenem) nebo v níž dochází k interakci mezi soutěžícími a porotou (*Česko Slovensko má talent*) či pouze mezi soutěžícími, jejichž chování je zčásti řízeno režijními zásahy (reality show *Prostřeno!*), atd. Nicméně i některé politické debaty a diskuze publikum vnímá jako určitou formu zábavy, tzv. infotainment, který propojuje informaci a zábavu, případně confrontainment neboli konfrontaci pro pobavení.[70] Termín emotainment označuje formu zábavy působící současně na city účastníků i diváků (*Pošta pro tebe*).

Politické debaty představují diskurz na pomezí formálnosti a neformálnosti, jenž díky dialogu umožňuje konfrontaci názorů, stanovisek, zájmů a pronikání neformálních prostředků do institucionální komunikace. Naopak základem neformálních partnerských rozhovorů moderátora s významným člověkem je příjemná komunikace s hladkým průběhem, který by měla zajistit moderátorova znalost hostovy životní a pracovní dráhy, empatie a schopnost vybírat vhodná témata hovoru i taktní otázky. Účelem těchto rozhovorů je především podat informace, rozšířit veřejnosti obzory

68 ČMEJRKOVÁ, Světla a Jana HOFFMANNOVÁ. *Mluvená čeština: hledání funkčního rozpětí*. Praha: Academia, 2011, s. 69. ISBN 978-80-200-1970-7.

69 Tamtéž, s. 311 a 78.

70 Tamtéž, s. 73–74.

a vytvořit dojem domácího prostředí, v němž se budou účastníci pořadu i diváci cítit pohodlně. Situace se ovšem může lišit u modelu televizních zábavných pořadů zacílených na vyvolání smíchu publika. Hosté se mohou stát terčem útoků na tvář ze strany moderátora, který s nimi manipuluje a vystavuje jejich soukromí, zaměstnání, zvyky či záliby posměchu.

On-line komunikací se rozumí psané i mluvené spontánní dialogy, které se neodehrávají tváří v tvář, nýbrž zprostředkovaně pomocí technických zařízení a internetu. Výměna e-mailů či diskuze pod webovými příspěvky se neuskutečňují ani ve stejném čase, ani místě a vzniklá prodleva mezi sdělením a reakcí je očekávaná, i když k ní nemusí dojít vždy (díky této prodlevě komunikant mj. získává čas na formulaci „co nejlepší" odpovědi, což narušuje spontaneitu). Naopak při chatové komunikaci jsou účastníci současně přítomni ve „virtuální místnosti" a odpovídají bezprostředně. Zpravidla se jí účastní více komunikantů, kteří do hovoru vstupují neorganizovaně a nepravidelně – jeden účastník může vést dialog s několika partnery najednou nebo v „místnosti" probíhá dialog několika dvojic.[71] On-line komunikaci zásadně ovlivňuje anonymita, která „uživatelům umožňuje sdílet extrémní názory nebo verbálně útočit na ostatní bez následků na jejich každodenní životy".[72]

71 HOFFMANNOVÁ, Jana. Spontánní dialog. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/SPONT%C3%81NN%C3%8D%20DIALOG#chatov%C3%A1%20komunikace

72 VOGGESER, Birgit J., SINGH, Ranjit K. a GÖRITZ, Anja S. Self-control in Online Discussions: Disinhibited Online Behavior as a Failure to Recognize Social Cues. *Frontiers in Psychology* [online]. [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.02372/full
„Anonymity allows users to share extreme views or verbally attack other users without consequences in their everyday lives."

3. FORMÁT REALITY SHOW PROSTŘENO!

Reality show Prostřeno! je gastronomický pořad vysílaný na televizní stanici Prima každý všední den. Vybraných pět soutěžících zastává různé životní styly a názory a pochází z různých sociálních kontextů i různých měst (vždy však ze stejného kraje v rámci České republiky). Tito aktéři se navzájem neznají, nic o sobě předem nevědí a poprvé se setkávají až před objektivy kamer. Každý z pěti soutěžních večerů se odehrává doma u jednoho ze zúčastněných, který musí ostatní pohostit vlastnoručně připraveným jídlem o čtyřech chodech, pobavit je připravenou společnou aktivitou a dovolit jim „šmejdit", tj. samostatně si prohlédnout hostitelovu domácnost. Na konci každého soutěžního týdne je vyhlášen jak hlavní výherce soutěže, tak dodatečně i výherce zvolený na základě diváckého hlasování – oba získávají finanční odměnu.

Komunikace soutěžících probíhá na třech rovinách – v této práci budou nazývány jako „skrytá", „otevřená" a „polootevřená". Skrytá rovina značí monologické promluvy na kameru bez přítomnosti ostatních soutěžících, které popisují postup přípravy pokrmů, hodnotí kvalitu jednotlivých chodů i kritizují soupeře, jejich konkrétní chování a výroky nebo zařízení obydlí. Otevřenou rovinou jsou míněny veškeré projevy mluvčích za přítomnosti jiných soutěžících. K této dialogické komunikaci dochází zejména při stolování – je formována snahou zúčastněných obhájit své kulinářské dovednosti a soutěž vyhrát, proto mluvčí v některých případech volí strategie, kterými chtějí své protivníky poškodit, ale zároveň si zachovat tvář. Tento aspekt „udržení dobrého dojmu" je pro soutěžící důležitý, protože vítěz je určen na základě bodování od jeho soupeřů. Polootevřená rovina zahrnuje veškerou komunikaci probíhající mimo doslech komunikanta, o němž se hovoří – zpravidla hostitele. Soutěžící nejsou sami jako při komunikaci skryté, ale ani ve společnosti všech jako při komunikaci otevřené. Nastalá situace jim dává prostor k pomluvám a posměchu, aniž by napadená osoba mohla bránit svůj obraz v očích ostatních.

Pořadem provází diváky dvojice moderátorů, která ho svými komentáři strukturuje (1), hodnotí dění, ať už se jedná o zdařilost pokrmů (2) či chování zúčastněných (3), nebo zdánlivě usměrňuje konfliktní situace (4). Moderátorské promluvy jsou do pořadu dodávány až po jeho natočení, tj. nemohou ovlivnit jednání soutěžících.

(1) MOD: hotovo! ke stolu! podáváme první chod! předkrm je na stole!
(2) MOD: to je fór! honza zapomněl dát do polévky zeleninu
(3) MOD: to je tedy omluva (...) opice a žaludek na vodě?
(4) MOD: nějaký ten bonton taky!

Aktéři reality show Prostřeno! jsou k určitému chování a k nastolování často nepříjemných a konfliktních témat naváděni produkčním týmem pořadu. Vyplývá to například z jejich odpovědí v komunikaci na kameru – ačkoli otázky produkce jsou z pořadu vždy vystřiženy, v následujícím případě je nepochybné, že by se mluvčí samovolně nevyjadřovali k cizím místním názvům a neriskovali zesměšnění, pokud by jim chyběla potřebná topografická znalost (5,6).

(5) J (bokem): měl to být burgundský guláš s burgundským vínem nakonec to bylo s modrým portugalem takže určitě bych tadytu variantu nevolil. buď prostě to má být tak jak to má být anebo bych rači udělal klasický hovězí guláš (...) no já popravdě nevím kde je burgundsko

(6) R (bokem): já si myslím že to bude ňáký kraj v maďarsku (...) možná město (...) od adriany guláš na tento způsob mi nechutnal

4. KVALITATIVNÍ ANALÝZA AUTENTICKÝCH VÝPOVĚDÍ

Předmětem analýzy bylo téměř sto normostran přepisů pořadu Prostřeno! (viz příloha), tj. deseti dílů vysílaných mezi dny 12. až 16. listopadu 2018 a 19. až 23. listopadu 2018. Vzniklý materiál se vzhledem k zaměření práce nesnaží zachytit zvukovou stránku jazyka, ale respektuje větnou intonaci tak, aby její záznam napomáhal lepšímu porozumění promluvám a jejich zamýšlenému významu.[73] Zvuková podoba cizích slov (*tejkvondo, mocarela*, …) zůstává zachována. Zápis slova, který se neshoduje s ortografickou normou, poukazuje na odchylky od spisovné výslovnosti (*du* namísto *jdu*, *ňáký* namísto *nějaký*, *pudeme* namísto *půjdeme*, …).

V každém dílu vznikají stereotypní komunikační situace, které jsou dány formátem pořadu. Jedná se o vzájemné seznamování účastníků, pozdravy při příchodu k hostiteli, přípitky, děkování za obsluhu, omlouvání se za nedojezení pokrmu nebo přání dobré chuti. V těchto situacích komunikace probíhá v mezích zdvořilosti a společenských očekávání a individuální odchylky od normy (*nechte si čvachtat*) jsou akceptovány.

4.1 Rozpory v různých rovinách komunikace

Ochota soutěžících kooperovat se vyznačuje například tím, že přijímají nastolená témata, doplňují promluvy ostatních nebo přebírají repliky svých komunikačních partnerů. Tuto spolupráci ovšem mohou využívat ke skrytému poškozování svých soupeřů, jejich komunikáty totiž nejsou vždy upřímné a mohou skrývat konfliktní potenciál – kritika bývá často vyjádřena před kamerou (7, 8) nebo při „šmejdění“ bez

73 Seznam značek užitých v přepisech:

:	protažení hlásky
?	vysoké stoupnutí hlasu
!	zvolání, výkřik
–	přerušení promluvy
.	klesnutí hlasu
(…)	pauza
<>	řečeno se smíchem
()	špatně srozumitelný výraz či nesrozumitelný
(( ))	komentář přepisovatele
(stranou)	řečeno v soukromí (tj. „při zpovědi“)
*	cenzura vulgarismů (tj. „vypípané“ výrazy)
MOD	průvodní komentáře moderátorů
[…]	vypuštění části výpovědi při citaci

přítomnosti hostitele (8) a zdánlivá pomoc s vybavením slov může být míněna jako posměch (9).

(7) *I: pěkné hodiny*
T: ta tapeta je pěkná je to tu malé ale pěkné
R: malučké
I: malé ale útulné útulné to tu je. fakt útulné a všechno při ruce
I (stranou): v takovém malém prostoru bych si nedovedla představit mít postel dá se říct vedle kuchyně (...) já bych to nechtěla

(8) *I: () hluk od té cesty dost*
R: a tak to by mi vadilo. ten hluk od cesty
I: no? to člověk by jako neřek že ale myslím že si člověk na to zvykne
R: jak se tak dívám tak ta terasa je větší než ten byt (...) pomalu
I: ((smích))
R (stranou): ani kvůli výhledu bysem tam bydlet nechtěl protože výhled nemá s bytem nic společného s bydlením (...) a navíc je tam velký hluk

(9) *R: akorát já toho dneska moc nesním protože já sem se včera trošku ((odkašlává si))*
I: přejed?
R: ne napral –
A: ((smích))
R: a můj žaludek můj žaludek jako
J: nevstřebává
R: nevstřebává
A (stranou): nechápu ho v tom ohledu že věděl že má někam jít a měl odhadnout trošičku tu hladinu (...) aby mu bylo dobře že jo

4.1.1 Vyjadřování hodnocení

Hodnocení probíhá především v komunikaci na kameru, při které se objevují hodnoticí komentáře pozitivní (10), negativní (11) i smíšené (12). Týkají se předkládaných pokrmů, povahy a chování ostatních soutěžících a prostředí, ve kterém žijí.

(10) *T (stranou): dezert vypadal krásný už na pohled a chutnal ještě líp. je to snad nejlepší dezert který sem jedla v životě*
(11) *R (stranou): nejméně sympatický je mi Honza. to je takový všechno vím všechno znám*
(12) *I (stranou): o té čistotě (...) tam je třeba polemizovat. možná že to nevidí*

Negativní hodnocení v komunikaci tváří v tvář je kompenzováno pomocí eufemismů, které zmírňují kritické vyznění výpovědi (13).

(13) *D (stranou): dezert mi vůbec nechutnal. představovala sem si ho úplně jinak*
D: já se teda přiznám že sem to čekala trošku jiný
M: ano?
D: trošku sem čekala víc čokolády když si (...) když tam bylo napsáno v meníčku vlastně čokoládová roláda
M: tam bylo napsaný kakaová

4.1.2 Vyhýbání se konfliktu

Kvůli neochotě vstupovat do konfliktu a ohrožovat vlastní tvář nezřídka vzniká rozpor mezi sdělením vyřčeným před ostatními a v soukromí, případně mluvčí zcela zamlčují své myšlenky a jsou ochotni je vyjádřit pouze na kameru, ať už z údajného důvodu, že nechtějí hostitele přivádět do rozpaků (14), nebo z obav, jak by společnost u stolu reagovala na jejich agresivní komunikační jednání (15). Hrubost se v analyzovaném materiálu objevuje velmi ojediněle.

(14) *E (stranou): myslela sem že upeče svoji brusketu jako sama. no bylo to takový tvrdší ale neptala sem se proč neupekla svoje (...) nechtěla sem ji přivádět do ňákýho rozpaku*

(15) *R: říkám akorát si to musíte ňák dosolit nebo něco (...) maso tam máte vlastně: bůček výpeček a kousek krkovičky. já sem dělal dva druhy masa (...) ((ukazuje na T)) ty máš vlastně tu kačenu. né kačenu. to je kuře jako obyčejné*
A: to je podlízání ale jo?
R: ((nesouhlasně)) mhm ((usmívá se))
*R (stranou): adriana si myslím že nemá co vykřikovat protože já chcu pouze respektovat strávníka kerý toto maso nejí. proto mu hodím ňákou náhražku. pokud se jí to nelíbí ať si p**el políbí. hotovo a nazdar*

Snaha vyhnout se nepříjemnostem je patrná nejen v rovině verbální, ale i situační – soutěžící se snaží trapnou situaci co nejdříve ukončit, a to dokonce na úkor vlastních přání (16).

(16) *R: ((snaží se otevřít lahev šampaňského)) na silvestra se většinou nepamatuju takže nevím jak se to oddělává ((smích))*
I: tak mi dej též to nealkoholické pivo
R: tak chceš nealkoholické pivo ?
I: jo:
R: tak jo
I (stranou): on už byl tak nervózní že říkám ať mi rači též dá to pivo ať už to máme <rychle za sebou>

Soutěžící jsou kvůli napjaté atmosféře u stolu ochotni spolupracovat a mimo doslech hostitelky vybrat taková témata ke konverzaci, která podle jejich názoru nebudou vzbuzovat konflikt (17).

(17) *I: ((venku s ostatními)) teď chci abysme si vyřešili co se budeme ptát. co se jí dneska budeme ptát (...) a abyste to řekli zase vy*
I (stranou): v době kdy sme čekali tak to nebylo trapný čekání ale celá ta skupina pracovala. panovala uvolněná atmosféra. konečně člověk cejtil že sme ňáká skupina a že jako společně ňákým způsobem dejcháme a bylo tam lehko a bylo to supr

Potenciálně konfliktním situacím se komunikanti vyhýbají rovněž pomocí porušování maximy kvality. Jejich lži ostatní soutěžící v podstatě nemohou odhalit a pravdu se dozvídá pouze divák, například z rozporu mezi komunikací skrytou a otevřenou (18).

(18) *D: a ty knedlíčky stály za to čekání teda. sou dobrý*
T: sou skvělý no
D (stranou): nemám ráda knedlíky nebo nemusím knedlíky takže z toho sem nadšená nebyla

Jiný mluvčí se v průběhu soutěžních večerů netajil tím, že často a rád konzumuje alkohol, nicméně v pozici hostitele je tento fakt nežádoucí a mohl by poškodit jeho tvář „ideálního hostitele“, proto se uchyluje ke lhaní, resp. popírá, že by pil alkohol, ačkoli diváci byli svědky toho, že při vaření popíjel pivo (19).

(19) *R: ((v kuchyni. ochutnává polévku)) ty voe tam není sůl v tom ((napije se piva)) [...]*
R: ale vidíš to. nepiju. piju vodu. sem v pohodě (...) počkám až odejdete

4.2 Konfliktní situace

V analyzovaném materiálu se soutěžící nejčastěji pokoušejí ohrozit pozitivní tvář ostatních komunikantů. Vzhledem k charakteru soutěže se mnohé z útoků vztahují k poškození jejich hostitelské a kuchařské image, tj. vlastnostem souvisejícím s jejich kulinářskými schopnostmi, s estetickou úrovní prostřeného stolu a interiéru nebo se zručností a rychlostí při servírování chodů.

4.2.1 Útoky na pozitivní tvář

V Prostřeno! je kladen důraz na vaření z domácích ingrediencí – v případě, že se hosté domnívají, že si hostitel práci ulehčil pomocí zakoupených polotovarů nebo umělých dochucovadel, hodnotí pokrm negativně a svým odsudkem či posměchem ohrožují tvář hostitele. Například přidání kupovaného bujónu do vývaru je tematizováno opakovaně (20), a dokonce nabývá povahy pejorativního oslovení (21).

(20) *R: musíš si to přisolit určitě. možná trošku dopepřit. je to čistý vývar jo? není tam žádné dochucovadlo*
I: jo de to vidět že to je úplně čistý
R: honzo nic do tebe jako
[…]
I: jako když si to člověk přisolí tak ta polívka fakt je dobrá (…) honzík ji měl trošku silnější že? ji měl lepší
R: měl ale on tam měl ten (…) víš tam dal –
J: to není tím. to tím není. silnější je tím když ji dýl taháš
J (stranou): to že já sem včera dal bujón do polévky to nemá nic společného s tím jestli polévka bude silná nebo nebude silná. ten bujón je k tomu jenom aby to ochutilo
R: no tak já sem to tahal čtyry hodiny (…) jako tu polívku
J: mně připadá ta tvoje taková čirá

(21) *R: že já blbec sem se do toho uvrtal vůbec*
I: a ty ses přihlásil jako sám?
R: nenene: (…) moja mě přihlásila
I: tak asi musíš dobře vařit
R: no já sem vařil furt dobře ale prostě –
((J a A se smějí))
R: nesměj se ty (…) kostkový vývare

Soutěžící se zpravidla pokoušejí odhalit původ pokrmu či suroviny a prostřednictvím opakovaných dotazů nalézt slabinu, kterou by mohli použít jako záminku pro kritiku hostitele a zhoršené hodnocení (22, 23).

(22) *T: to si dělala?*
I: dělala sem jablkový kompot. ano
A: ale dneska si ten kompotek ale nedělala ne?
I: dneska
A: jo:?

(23) *M: a houbičky nasbíraný z lesa?*
T: houbičky prosim tebe nejsou nasbíraný z lesa ((nabírá polévku))

E: stačí. stačí tomášku
M: z lesa ne? já sem předpokládala že –
T: tady nerostou
D: všude rostou. musíš hledat
T: letos nerostou
M: ale ne: jako třeba loňský sušený

Předmětem útoků na tvář hostitele se nezřídka stávají dlouhé časové prodlevy mezi podáváním jednotlivých chodů (24, 25). Svou nespokojenost s čekáním na jídlo soutěžící neskrývají, jejich komentáře totiž snadno nacházejí podporu u ostatních, kteří jejich pocity sdílí, a proto se cítí dostatečně „chráněni", aby se uchýlili k sarkasmu a ironii (26) – porušují tak konverzační maximu způsobu.

(24) *I: ((s ostatními čeká venku)) to čekání je příšerný. nezdá se vám to že to maso tam dělá už jako že ho musela někde chytnout to zvíře a zabít a (...) a teď ho stáhnout a (ještě upíct)?*
M: možná tu panenku <hledá teprve>

(25) *A: si šla pro tu rýži do ázije? ((smích))*
R: na pole rýžové
[...]
A: už sem myslela že budu jak ve škole víš. my máme hlad! ((smích)) ne. děkujem

(26) *T: tak holky abyste neřekly (...) tak já to du nandavat*
M: už
E: děkujeme předem
I: to je supr. ty seš fakt rychlej
D: ((smích))
M (stranou): myslím si že za to čekání tomášovi vezmu body

V následujícím případě (27) je pokus o poškození pozitivní tváře hostitele zastaven, a dokonce kompenzován pochvalou právě proto, že mluvčí A u nikoho nenašla názorovou oporu. Namísto riskování ztráty vlastní tváře raději upustila od útočné strategie, přesto (jak dokazuje promluva J na kameru) tato snaha již záporně ovlivnila její obraz v očích hostitele.

(27) *A: mně to příde takové (...) takové zvláštní*
R: co ti na tom příde zvláštního?
A: nevim takové
I: my to taky děláme. tady toto dělám teda doma
A: jo?

I: ((souhlasně)) mhm
J: je to normální jídlo není to něco speciálního ale hodně lidem to chutná –
I: jo je to dobrý
J: je to sice taková kalorická bomba
A: ale jo máš to dobré
J (stranou): samozřejmě adriana tam k tomu ňáké připomínky měla ale to sem si dneska už myslel že ona bude taková (...) asi taktická. po dnešku už si to tak myslím

Hostitel může být dále napadán kvůli nepořádku v domácnosti, a to formou stručného upozornění na špinavé a nevyleštěné nádobí (28), zveličujících poznámek, které trapnou situaci – ubrousek přilepený k talíři – cíleně rozebírají (29), nebo formou přímé konfrontace, během níž komunikanti otevřeně kritizují hostitelovu nedbalost (30).

(28) *A: mám zaťáplou lžičku (...) aji skleničku*
J: já též sklínku

(29) *R: tak super. tak já sklidím*
Ostatní: ((podávají talíře a děkují))
A: mně se to tu přilepilo. opět a zas
R: počkej já odnesu ty tři
A: jo. já to jenom tady odtrhnu

(30) *R: já sem neměl uklizeno?*
((chvíle ticha. R se usmívá a klepe prsty o stůl))
A: no dobré. nic
J: ((usmívá se)) no naklizeno vypadá trošku jinak jako. popravdě. takže asi tak ňák
R: ((povzdech)) jéžišmarja
A: když si nám vykládal že to byl jakože velký úklid –
J: no: a <do velkého úklidu to jako bylo hodně daleko>
R: tak to ste neviděli ještě ten bordel předtím (...) takže to byl velký úklid jako

Formát pořadu Prostřeno! podporuje konverzaci o soukromých tématech v okruhu lidí, kteří se téměř neznají. Zejména osoba nacházející se v pozici hostitele bývá zahrnována množstvím osobních dotazů, které jí mohou být velmi nepříjemné. Účastníci reality show běžně porušují zdvořilostní maximu taktu, čímž také ohrožují tvář komunikačního partnera, a zaobírají se citlivými tématy. Například se pokoušejí zjistit, v kolika letech hostitelka otěhotněla (31), jak soutěžící snáší tragickou smrt vlastního dítěte (32) nebo za zády hostitelky tematizují její sexuální život (33).

(31) *J: tam sem viděl fotku přítele a tvojí dcery. to je tvoje dcera?*
A: hmmm jo to je moje
J: kolik má roků?
A: jedenáct
R: ale ty si ale mladá maminka
((všichni se smějí))
A: no
R: a kolik je tobě?
A: dvacet sedm
R: ty si otěhotněla v patnácti

(32) *A: ((oslovuje J)) a u tebe? to vypadá jak?*
J: z prvního manželství sem měl dvě děti (...) ((povzdech)) vlastně ten jeden Honzík mi před třema rokama tragicky umřel. měl deset roků
Ostatní: ((soucitné povzdechy a mumlání))
J: no a teď s přítelkyní co vlastně sem tak ona má pětiletou holčičku a my máme ročního syna
A: a to s tím malým neseš jak?
J: ještě to nesu pořád špatně
A: tak to promiň. tak já už se víc nebudu ptát
J: už ses zeptala tak jako takže tak ňák

(33) *I: eliško. tak co na to esoterické hledisko a televize v ložnici?*
E: no: neměla by tam být
I: si myslim no
E: nemusela být v ložnici (...) ale sou to mladý lidi. voni něco vydržej
I: měli by mít sex právě. ne televizi
T (stranou): jestli je to rušivej element sexu to nevim. záleží na tom jestli při tom koukaj

Kromě výše popsaných případů mluvčí ohrožují pozitivní tvář svých komunikačních partnerů nerespektováním jejich názorů, schopností a vědomostí nebo výsměchem nad jejich nedostatečností, popřípadě omezeností (34), a často přerušují jejich promluvy, tj. „skáčou do řeči“.

(34) *R: tejkvondo co to jé:?*
J: tejkvondo ne?
A: ty nevíš co je tejkvondo?
R (stranou): neřekl bych to do ní a smekám před ní klobouk
A: ale já bych to do ní teda vůbec neřekla
R: to má tolik medailí jako?
A: to koukáš co? ta má víc jak ty

4.2.2 Útoky na negativní tvář

Negativní tvář komunikantů bývá ve sledovaných relacích obvykle respektována a útoky na ni se objevují zřídkakdy. Ohrožení tváře nastává například ve chvíli, kdy jeden z účastníků poruší pravidla etikety, za což je pokárán (35).

(35) *A: ((směrem k R, který chce začít jíst)) tož počkej na něho:*
Ostatní: ((smích))
R (stranou): měl sem na to chuť prostě sem to chtěl vyzkoušet no (...) tak já nemám čas ((smích))

Kvůli této usměrňující poznámce a reakci ostatních je nucen své jednání přerušit, nicméně ohrožena není jen jeho negativní tvář, ale i tvář pozitivní – znalost pravidel slušného stolování by potenciální výherce gastronomické soutěže rozhodně neměl postrádat.

Ohrožení negativní tváře je patrné také ve snaze soutěžících přimět jednu ze zúčastněných ke konzumaci jiného masa než kuřecího (36) nebo při příkazech, které omezují chování návštěvníků při prohlídce domácnosti, ale jsou zmírňovány pomocí otázek a tázacích dovětků (37), a proto nejsou vnímány jako nezdvořilé.

(36) *J: ((směrem k T)) a co budeš jest ty?*
A: ochutnáš ne?
J: hovězí vepřové?
T: neochutnám
A: jak neochutnám?
J: jen kuřecí –
T: kuřecí
J: a krůtí
T: ne (...) krůtí taky nejím

(37) *R: no takže jestli chcete tak si běžte tuto ňák prošmejdit. nechoďte mi do skříní jo? nechte trochu soukromí jo? může být?*

4.2.3 Situace s různými interpretačními hledisky

Vzhledem k typu soutěže Prostřeno! se považuje za zdvořilé (a téměř povinné) zkonzumovat naservírované jídlo nebo ho alespoň ochutnat, což ovšem hosté ne vždy dělají, ať už ze zdravotních důvodů nebo kvůli speciálním stravovacím návykům. Hostitelé pro tuto okolnost nemají vždy pochopení (38) a mohou si ji i přes opakované omluvy a zdůvodnění hostů interpretovat jako urážku, ačkoli tak nebyla zamýšlena.

(38) *R (stranou): honza na to že má sto dvacet kilo a měl by se najezt jako tak zase do toho žďubnul a já mám křeče nechcu nazdar*

Hostitel se může dočkat negativního hodnocení, pokud naservíruje hostu pokrm přizpůsobený na míru, tj. bez surovin, které mu nechutnají nebo mu způsobují zdravotní problémy – u tohoto jedince se sice setká s vděkem, ale u ostatních s odsudkem. Toto chování totiž nevnímají jako ohled ke strávníkovi, ale jako soutěživost a snahu „polepšit si" v očích dotyčného (39).

(39) *J: tývo ty porce to vůbec*
I: terezko neboj se. máš kuřecí
T: týbrďo
A: zase ti jakože podlízají
A (stranou): nepříde mi to fér. dopředu měli to meny sestavené tak mě to příde jako nadbíhání
[…]
T (stranou): mně nachystala kuřecí. což sem byla moc ráda. bylo to podlité omáčkou která byla vynikající. měla šťouchané brambory (…) to bylo taky výborné

Tvář komunikanta může být nezáměrně poškozena v případě, když si dotyčný vyloží neutrální, nebo dokonce přátelsky míněný výrok jako nezdvořilý. V následující situaci hostitelka vnímala poznámku o zdravém životním stylu, která doprovázela předání dárku, jako narážku na svou váhu a nesprávné stravovací návyky (40).

(40) *I: a já tady mám knížku. chtěla bych dneska rozvinout téma okolo tvýho zdraví abysme dotáhli tu diskuzi kterou sme minule nedotáhli a (potom) se ňák pobavili. tohleto není jako úplně jenom kuchařka ale není to jenom o vegetariánství. je to prostě o tom co jíst a (…) člověk si pak sám může vybrat*
M: dobře. mockrát děkuju
M (stranou): nevím jestli mě chtěla urazit (…) ale: (…) nebylo mi to příjemné a (…) trošičku si budu dávat na ivču pozor
[…]
M: nelíbí se mi když mi někdo kecá v mejch letech do života. jestli to mám dělat tak nebo tak. jestli je to správný nebo není správný a (…) asi tady trošičku narazíme

Nicméně o dva dny později se ukazuje, že obě soutěžící přehodnotily své chování a postoje a snaží se situaci objasnit (41). Mluvčí, jež poškození tváře omylem způsobila, si tuto skutečnost uvědomuje a vlastně ji kompenzuje upřímným vysvětlením, které je přijato.

(41) *I: no a ještě se vrátím k té knížce kterou sem ti marcelo přinesla. já sem to nemyslela zle. já právěže (...) ten nápis tý knihy že jídlo na prvním místě (...) a pro mě jídlo je na prvním místě a protože jako jídlo je moje vášeň a hrozně ráda vařim a ten koncept tý knihy je vo tom že vlastně tam je ňáká struktura skladeb –*
M: já tě přerušim –
I: no?
M: já sem se do ní dneska podívala protože včera sem teda absolutně neměla žádný čas a zjistila sem že to není vyloženě o zdravým životním stylu ale co ti napovídá když prostě já nevim tě bolí žaludek tak se máš podívat co ti jako zrovna děláš špatně
M (stranou): připadalo mi že jako by se mi chtěla i trošičku omluvit za to že mi vlastně dala knihu kterou viděla že mě v ten moment jakoby naštvala. myslím si že si to i sama uvědomila. a ve mně se to ňákým způsobem asi zlomilo. tudíž odpuštěno

V neposlední řadě se prostředkem poškození tváře může stát vtip, který si komunikant intepretuje jako znevážení svých schopností nebo postavení (42). Mluvčí E si v analyzovaném materiálu zakládá na svých esoterických vědomostech a jako nejstarší ze soutěžících očekává respekt ke svým zkušenostem. Namísto obvyklé zábavy nabízí ostatním rady vztahující se k jejich osobním problémům, což v nich vzbuzuje rozpaky, jak se k situaci postavit – hostitelka jako urážku nemusí chápat jen vtip, ale také neochotu zúčastněných přistoupit na nastolený způsob komunikace.

(42) *E: ((jí porci, kterou si přidala. ostatní už mají prázdné talíře)) tak vlastně teď by měl bejt moučník mezi tím. teda vlastně mezi moučníkem by měla bejt zábava. tak sem si říkala že bysme si každej o sobě něco mohli říct. můžete se mě zeptat na co chcete. kde vás třeba tlačí bota*
I: tak eliško tak jak to máme dělat s tím tlačením bot. mě tlačí boty jako hodně ale mám takový jako odlehčený téma aby to nebylo jako nudný (...) tak poradíš?
E: no jasně a v kterejch místech tě bolej ty nohy? jako prsty?
I: já to myslím jako obrazně. já sem myslela že ti řeknu jako téma který –
E: já myslela že tě opravdu bolej
Ostatní: ((smích))
I: nenene. mě nebolej nohy
E: no tak ale pro srandu tady nejsem

Tato soutěžící opět staví své soupeře do nepříjemné a nejasné situace, když hovoří o panence jménem Hugo jako o svém synovi (43). Počáteční nejistota později ustupuje a někteří zúčastnění se zdánlivou vážností přistupují na toto téma, jehož odmítnutí by pravděpodobně vyvolalo konflikt. Nicméně z jejich komentářů na kameru je očividné,

co si doopravdy myslí, proto situace konfliktní povahu má – komunikanti si z dotyčné dělají legraci a zpochybňují ji, aniž by to tušila (44).

(43) *I: viděla sem v tom křesílku toho pajduláka!*
E: no to je hugáče:k. to je náš hugo:
I: co to je?
E: jak vám to říct a nelhat? už teďka si takhle (...) prostě si ručičky mne jak se těší
D: já vůbec nevim teda o čem je řeč (...) nebo zatím sem to ňák nepostřehla
D (stranou): u večeře se pořád povídalo o tom kdo je hugo. docela dost mě to zajímalo. přišlo mi to blbý
E: no máme hugáčka. taky ste se neptali tady nikoho jak se narodily děti
D: ale já nevim – !
E: je to hugo: (...) je to chlapeček
D: tak dobře když teda (...) když se nedovim kdo to je –
E: hugáček hugo a hotovo
D: a jak to vypadá
E: no sou mu dva roky a přinesu vám zítra fotografii. to musí stačit

(44) *I: to měl dva a půl roku a už byl v dubaji jo?*
E: a už byl v dubaji. přesně tak. počkej jestli tam někde –
M (stranou): chvílema mi bylo až trapné se smát (...) ale prostě to nešlo protože eliška pevně věří tomu že má panenku že to je její syn sou mu dva roky a cestuje s ní. on s ní mluví
I: co na nás řikal hugo když sme tam byli u tebe eli? líbili sme se mu?
E: no to nevím on jenom říkal ((změněným hlasem)) maminko co se to tu děje?
D: a pochválil tě? když si uvařila? pochválil tě?
E: no jo: pak to udělal
D: a česky ti to řekl? nebo ňákým jiným jazykem?
E: česky:
I (stranou): já bych rači mluvila o posmrtným životě než říkat že mám malýho panáčka kterej mluví a kterýho sem porodila ale (...) ale na druhou stranu se mi to zdá docela vtipný

5. KVALITATIVNÍ ANALÝZA ON-LINE DISKUZÍ

Tato analýza vychází ze cca 277 normostran diváckých diskuzí (viz příloha) souvisejících s odvysílanými díly pořadu Prostřeno! Korpus tvoří komentáře, které byly zveřejněny od začátku vysílání, tj. od pondělí v 17:50, do uzavření diváckého hlasování, vždy v pátek ve 20:00. Z korpusu byla vyloučena diskuzní vlákna, jež navazují na příspěvky přidané mimo zvolené rozmezí, i když tyto reakce samy o sobě do časové výseče spadají. V nezměněném stavu bylo ponecháno pořadí a rozdělení komentářů (k jakému hostiteli se vztahují) a respektována je i jejich původní pravopisná a stylistická podoba.

5.1 Komunikace mezi diskutujícími

On-line diskuze umožňují uživatelům reagovat na příspěvky ostatních a vytvářet diskuzní vlákna, která díky střídání komunikační aktivity mezi partnery připomínají komunikaci tváří v tvář. Zásadní rozdíl oproti ní způsobuje anonymita, která podněcuje diskutující k vyjadřování nesouhlasu a verbální agresi – této skutečnosti si jsou mnozí vědomi a upozorňují na ni (1).

(1) *Ta Jana, nebude normální, vrať se do jeskyně.*
Jinak si myslíme, že to je jen provokace od vtipálka, který teď čeká na reakce.

Předmětem útoků jsou často rozdílné názory mezi přispěvateli, hrubý způsob komunikace, nevhodný obsah komentáře a projevy jakékoli neznalosti, věcné i ortografické (2).

(2) *sulunka 12.11.2018 18:55*
Neviděla jsem to celý,ale myslím si,že nebyl guláš,ale hovězí po burguňsku.

> *kkilian324 12.11.2018 19:42*
> *Po burguňsku ? Jest-li vaříš jak píšeš,no potěš koště.*

Velmi poškozující, hrubé a necitelné útoky komunikanti odmítají, nabádají autory takových příspěvků k sebereflexi, ke změně komunikačního jednání a dodržování morálních i zdvořilostních norem (3).

(3) *ANONYM (Anonym) 16.11.2018 18:57*
karma ho už předběhla, zemřelo mu dítě

iriiri 16.11.2018 19:37
To je teda hodně "přes čáru"!!!

Judita Čuprová (Anonym) 16.11.2018 19:08
Jak můžete takové neštěstí plést do ne zrovna férového jednání toho plešatce.Nestydíte se?

d.kanalosova 16.11.2018 19:05
****** tebe karma dohoni*

Anonymní komunikanti si mohou připisovat kvality, které nemají, nebo se dokonce vydávat za někoho z diskutujících či soutěžících (4) – tzv. „kradení přezdívek" je prostředkem k poškození tváře napodobované osoby. Tito „zloději" nejčastěji produkují extrémní a vulgární výpovědi, které poškozují obraz daného komunikanta, pokud si ostatní zúčastnění neuvědomí, že došlo ke zcizení jeho identity.

(4) *Tereza Lysková (Anonym) 13.11.2018 11:55*
Dobry den.
Vsem se moc omlouvam, tyto " povedene komentare " nepisu ja, nekdo se zrejme nudi a vydava se za me. Prosila jsem uz i primu o vyreseni tehle situace. Prosim o pochopeni Diky Tereza L.

pic-ho 13.11.2018 18:05
Nejste sama,co má tady dvojníky,kteří si myslí,jak jsou vtipní.

iriiri 13.11.2018 16:38
My stálí to víme, z toho se dá už jen dělat legrace :-)

Napište své jméno (Anonym) 13.11.2018 15:23
Tady je anonymní každý a nikdo neví kdo který komentář píše, takže nějaké omluvy a vysvětlování mají nulovou hodnotu.
Je celkem jedno kdo píše - důležité je co píše!

Ve zkoumaných on-line diskuzích se ovšem vyskytují i opačné komunikační strategie, kterými zúčastnění oceňují názory a repliky svých partnerů, rozvíjejí jejich myšlenky a souhlasí s nimi (5).

(5) *e.valicek 16.11.2018 19:05*
Adrianko, to se Vám nepovedlo, na Vás hosté čekali před domem a jídlo jste neservírovala také nějak rychle za sebou , ono to není přece ani potřeba, vždyť slavnostní večeře je i o komunikaci , pohodě a ne se za hoďku napráskat jídlem až k prasknutí. Chvalila jste, chutnalo Vám, přála jste ji výhru a pak 7 bodů. Nechápu toto myšlení

vladislavszmek 16.11.2018 19:47
Evo s Vašim hodnocením na 100% souhlasím, nemám co dodat.

zdeničkahlavička (Anonym) 16.11.2018 19:23
Plně souhlasím s tímto názorem, utopila paní Ivanu.

r.zdena 16.11.2018 19:34
Já taky souhlasím s tímto názorem. Paní Ivana dělala věci pracné jídla - nudle, marcipán, marmeládu atd.

Výpovědi bývají hodnoceny kladně i pomocí emotikonů. Přátelský a souhlasný postoj jednoho diskutujícího vůči druhému signalizují i vtipy, které ovšem mohou být pro třetí stranu posměchem (6) – ostatně „bavení se na cizí účet" se v těchto diskuzích vyskytuje poměrně často.

(6) *Anonymous (Anonym) 13.11.2018 18:32*
Kominík, který čeká, až mu vzplane kuchyňská linka. Hlavně že mu neshoří nátělnik, má totiž jen jeden.

dellnerova.r 13.11.2018 22:21
D:D:D

iriiri 13.11.2018 18:35
Třeba má tři stejné a dostal množstevní slevu :-)))

Je potřeba dodat, že ne všichni diskutující setrvávají v anonymitě, týká se to zejména stálých přispěvatelů, kteří vzájemně znají svá skutečná jména, zaměstnání a další osobní informace, nebo vůči sobě dokonce projevují romantický zájem (7).

(7) *iriiri 20.11.2018 09:52*
No jooo, já už si zvykla :-))) Neznáš nějakou Stehlíkovou? Zas mě poslala do.....:-)))

5986438 (Anonym) 20.11.2018 13:09
..já fakt jednu znám...a je to čirou náhodou strašná k.áva...:-))

iriiri 20.11.2018 15:49
Fáákt? A nejede po Tobě, že se tu do mě furt naváží??? :-)))

5986438 (Anonym) 20.11.2018 18:59
:-))) ta asi ne-e..

Sagit (Anonym) 20.11.2018 09:40
Nebojte se, p. Cicha vas vzdy dostihne. Stíhá vas jako stin v kazde diskusi.

5986438 (Anonym) 20.11.2018 13:03
..no vždyť jo. My jsme se totiž našli..:-)))

5.2 Příspěvky zaměřené na soutěžící

Jak naznačuje již podkapitola 5.1, analyzované příspěvky v on-line diskuzích mají nejčastěji hodnoticí charakter a je pro ně příznačná snaha poškodit něčí tvář – v drtivé většině případů se jedná o tvář soutěžících, nikoli diskutujících. Tyto komentáře mohou ovlivnit názory přispěvatelů, tj. výsledek diváckého hlasování, proto také někteří účastníci Prostřeno! v zájmu ochrany své veřejné image do těchto diskuzí vstupují. Reakcí vyjadřujících podporu a pochvalu se zpravidla dočkají všichni, ale jejich frekvence se u jednotlivých hostitelů velmi liší.

Součástí následující analýzy se staly příspěvky, které se vztahují k reality show Prostřeno! a soutěžícím, a naopak z ní byly vyloučeny opakující se komentáře od stejných autorů, komentáře nesmyslného či velice obscénního charakteru a diskuze mezi diváky, které tematicky nesouvisejí s obsahem a hodnocením soutěže, ale zaobírají se například drahotou bydlení v Čeladné nebo kritikou křesťanství. V případě, že reakce přispěvatele na jiný kritický komentář sama o sobě nehodnotí nebo neútočí na soutěžící pořadu, není do analýzy zahrnuta – týká se to například replik typu *souhlas*; *dlouho jsem se tak nenasmála, ubohý komentář*, *takové příspěvky škoda komentovat* apod. – nicméně souhlasná odpověď doplněná o útok už samozřejmě je předmětem analýzy (*Souhlas - hostitelka trošku jednodušší!*). Analýzu doplňuje kvantitativní vyhodnocení příspěvků, které byly rozděleny do několika kategorií v závislosti na tom, jestli je jejich záměrem poškodit adresátovu tvář (a jaké její aspekty), nebo naopak směřují k jejímu ocenění a vyjadřují například podporu. Do kvantifikačních tabulek byly započítány příspěvky vztahující se výlučně k hostiteli daného večera.

5.2.1 Útoky na tvář hostitelů a jejich hodnocení

Vzhledem k zaměření reality show Prostřeno! se v příspěvcích často objevují hodnocení kuchařských výkonů hostitele a kvality předkládaných pokrmů (8).

(8) *Snaha je jedna věc a výsledek věc druhá. Předkrm "šílenost ostravská" - nevím, co tím básník chtěl naznačit. Polévka ??? Hlavní chod - byť s honosným názvem byl spíš hnůj a co se týče "pavlovy" - tak na takovou věc si mnohdy netroufne*

ani profesionál. Cosi suchého, zažloutlého…ta placka musí zůstat bílá a vnitřek je lehce gumový a nejsou to vánoční pusinky na stromek…ale budiž - byla na Primě.

Je obvyklé, že se diskutující vyjadřují velmi nevybíravě a expresivně, užívají citoslovce (*fuj, brrr*), nadsázku a vymýšlejí pro soutěžící různé poškozující přezdívky a oslovení odvozená například od příjmení soutěžícího (9), jeho individuálních osobnostních aspektů (10) nebo místa zaměstnání (11).

(9) *Borovice, s takovým patla matla jídlem byste uspěla jedině někde v terénu. Dezert - hnus.*

(10) *pondělní trpaslík ti podřízl krk. myslím, že jsi to cítila předem*

(11) *Poustevny si myslí, že to mají vychytané a v kapse….těším se na ten obličej v pátek….*

Účastníci on-line diskuzí využívají jako prostředek k zesměšnění soutěžících také informace, které jsou o nich dohledatelné na sociálních sítích – v následující ukázce je útok v podobě ironického komentáře stavěn na nedostatečně kvalifikovaných pracovních pozicích, jež soutěžící v minulosti zastávala (12).

(12) *anonym (Anonym) 15.11.2018 18:32*
Výdej jídel v samoobslužné restauraci ve společnosti Pustevny
Výdej jídel v samoobslužné restauraci ve společnosti Pustevny
Předtím pracoval(a) jako pizzařka pro Gurmán PIZZA Frýdlant nad Ostravicí
Předtím pracoval(a) jako servírka pro Mi-mo
Předtím pracoval(a) jako Pokladní pro Billa CZ
Předtím pracoval(a) jako pizzařka pro Chacharova pizza

anonym (Anonym) 15.11.2018 18:33
Tož docela slibná kariera, že? Dcérka umí.

V následujících tabulkách je uvedena četnost útoků na daného hostitele a jejich hodnocení. Jednotlivé kategorie (týká se to především kategorie „osobní útoky“) jsou přizpůsobeny individuálním osobnostním aspektům soutěžících, ke kterým se příspěvky vztahují – například u následující hostitelky je napadána její inteligence, vzhled, nepříjemné a neupřímné chování a rodinný stav (rozvedená žena, která má dítě ve střídavé péči).

Pondělí 12. 11. Hostitelka Adriana	Výskyty
Osobní útoky (nízká inteligence, malý vzrůst, nevhodný způsob oblékání, rodinné poměry, chování)	65
Hrubé útoky s nadávkami	52
Negativní hodnocení bodování, obvinění z taktizování	11
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností	29
Pozitivní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností, vyjádření podpory	8
Nepřejícné komentáře	8

Současně s těmito příspěvky směřovanými k hostitelce Adrianě se v diskuzních vláknech hodnotících pondělní večer hojně vyskytují útoky na nevychovanost, buranství a nízký intelekt celé skupiny – konkrétně ve 30 případech (13).

(13) všichni, krome poslední soutěžící mě přijdou, takovy ‚jak nějaká dělnická třída, taková parta Hic, nepřekvapilo by mě, kdyby přišli na další večeře s ečusy.

Hrubé útoky s nadávkami byly v největším množství zveřejňovány v diskuzích vztahujících se k úternímu hostiteli Jánovi. Autoři příspěvků tohoto typu se neskrývaně snaží poškodit soutěžícího v co největší míře. Motivací k agresivnímu komunikačnímu jednání může být zklamání z výsledku soutěže či dojem, že soutěžící bodují nespravedlivě a chtějí si tak zajistit vlastní vítězství – tzv. taktizují (14).

(14) Bebínka máš,že bujone! ? Jak tento ha---j---zl mohl vyhrát!!![74]

Úterý 13. 11. Hostitel Ján	Výskyty
Osobní útoky (nevhodné chování a způsob oblékání, nadváha, nedostatečná inteligence a vzdělání, nepříjemná povaha)	88
Hrubé útoky s nadávkami	66
Negativní hodnocení bodování, obvinění z taktizování	9
Negativní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností	16
Pozitivní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností, vyjádření podpory	24
Nepřejícné komentáře, názory, že vítězství nebylo zasloužené	28
Rasistické komentáře a etnické odsudky	9
Negativní hodnocení zábavy (lezení na komín)	4

74 Diskutující se snaží vyhnout automatické cenzuře on-line diskuzí tak, že vkládají do vulgarismů různé znaky navíc, případně zmnožují písmena.

Některé komentáře dokonce obsahují rasistický nebo etnický odsudek vůči Romům a Slovákům žijícím na území České republiky (15, 16).

(15) obávám se, že vyhraje i diváckou soutěž. Tohle etnikum se množí jako krysy. Jen je mi divné, že ví, jak vypadá č.10

(16) A co jste čekali od Slováka ? Všichni co sem dotáhli jsou šmej.di .

Nejčastějším předmětem verbální agrese jsou individuální aspekty osobnosti soutěžících, jež vlastně ani nesouvisejí s obsahem pořadu. Negativní kritice a útokům jsou podrobeny takřka veškeré vlastnosti, zvyky a chování, které neodpovídají očekáváním a hodnotám diskutujících. Opakovaně je napadána především inteligence soutěžících a jejich vzhled. Ve způsobu poškozování tváře je patrná jistá kreativita přispěvatelů, kteří například vytvářejí posměšné rýmovačky poukazující na alkoholismus hostitele Radovana (17, 18).

(17) …jà mám bol, a ten bol mne bolí. Alkohol všechny rány zhojí…

(18) Mamičko moje zlatá, PIVO a štamprdlata, to já mám nejvíc rád…..

Středa 14. 11. Hostitel Radovan	Výskyty
Osobní útoky (nadměrná konzumace alkoholu, nedostatečné vzdělání a nízká inteligence, neznalost etikety)	44
Hrubé útoky s nadávkami	3
Negativní hodnocení bodování, obvinění z taktizování	4
Negativní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností, nepořádku v domácnosti (špinavé nádobí)	27
Pozitivní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností, vyjádření podpory	14
Pozitivní hodnocení povahy, upřímného chování a spravedlivého bodování	19

Účastníci on-line diskuzí mnohdy projevují velice netolerantní přístup nejen k alkoholikům nebo cizincům, ale i homosexuálům, vegetariánům nebo křesťanům. Diskuzí se občasně účastní lidé, z jejichž komentářů vyplývá, že hostitele znají osobně – v následujícím případě se hostitelka sama rozhodla ochránit svou tvář a vyvrátit lživé tvrzení (18).

(18) *Anonymous (Anonym) 14.11.2018 18:56*
Ano, Tereza je lesba která se neumí chovat k lidem ani zvířatům. Myslí si o sobě že je úžasná ale přitom je to tlustá a velmi jednoduchá holka. Celý život ji živí rodiče a maso jedla vždy co si pamatuji.

iriiri 15.11.2018 16:36
Je to Tvoje segra??? :-)))

terkalyskova 14.11.2018 20:10
vtipne :D ja jim cely zivot maso :D hahahahahaha tak to nemohl napsat nikdo koho znam, protoze kazdy vi, ze jim jen kureci:D a ze me zivi rodice jo?:D aha nechces mi taky prispet ? :D:D

terkalyskova 14.11.2018 20:10
a k zviratum se neumim chovat? zvirata jsou muj cely zivot :)

Čtvrtek 15. 11. Hostitelka Tereza	Výskyty
Osobní útoky (nevhodný způsob oblékání, homosexualita, nedostatečně ženský vzhled, „zneužívání“ českého zdravotnického systému, nadváha, specifické stravovací návyky, špatné držení příboru)	55
Hrubé útoky s nadávkami	8
Negativní hodnocení bodování, obvinění z taktizování	1
Negativní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností	9
Pozitivní hodnocení pokrmů, kulinářských schopností a zvoleného menu, pochvala povahy, vyjádření podpory	52

Navzdory převládajícímu množství negativně laděných příspěvků se každý hostitel dočkal i pozitivních reakcí oceňujících například jeho vaření, vlastnosti a chování v průběhu týdne nebo komentářů, v nichž ho diskutující podporovali a přáli mu výhru (19). Mezi diváky panovala neobvyklá shoda v názorech, že ve všech směrech nejlepší hostitelkou byla páteční soutěžící Ivana, tudíž se v diskuzi objevilo pouze minimum kritických komentářů a hrubé útoky zcela absentovaly. Přízeň diváků signalizuje taktéž zdrobnělé oslovení, vykání a uctivá forma výpovědi (20).

(19) *Uvařila jste nejlépe,měla jste vyhrát.Dávám 10 bodů.*

(20) *Paní Ivanko , Vaše jídlo jsem nejedla ale přesto jste pro mne jasným vítězem už jenom pro to, jak na mne působíme - příjemná, férová a velmi sympaticka ženská. Přeji Vám jenom vše dobré a krasné dny s rodinou.*

Pátek 16. 11. Hostitelka Ivana	Výskyty
Celkově pozitivní hodnocení (kulinářských schopností a pokrmů, povahy a příjemného vystupování, vyjádření podpory a názoru, že by měla být výherkyní)	130
Negativní hodnocení vysokého bodování soupeřů, kterým se připravila o výhru	6
Negativní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností	8
Negativní hodnocení povahy, postavy a způsobu oblékání	3

Ze 130 pozitivních hodnocení páteční hostitelky jich je 28 stavěných na kontrastu k ostatním soutěžícím, kterým diskutující vytýkají neomalené chování a nespravedlivé bodování, kvůli němuž jejich favoritka nezvítězila.

Největší diskuzi vyvolalo chování soutěžící, jež zastávala neobvyklé názory, hlásila se ke křesťanské víře a vyjadřovala přesvědčení, že umělý panáček jménem Hugo je její vlastní syn (například tvrdila, že s ním jezdí na dovolenou, a plánovala jeho studium na vysoké škole). Přispěvatelé nevybíravě kritizují její inteligenci a příčetnost pomocí hrubých slov a expresiv (20, 21, 22). V komentářích k ní směřovaných se opakovaně vyskytuje urážlivé označení *baba*, případně *bába, babka*, které je útokem na její pokročilejší věk.

(20) Baba je jeblá do šedé kůry mozkové…

*(21) Hugo :D:D No *********, ta je dobře je*nutá do palice, od toho svýho Boha asi. :D :D*

*(22) Podepsat smlouvu o tom, že nebudu žrát vejce, to je vrchol *******. Bába by měla přijít o svéprávnost. Výchova plastovýho igráčka je už vyloženě na detenci.*

Prostředkem k útokům na tuto soutěžící je také vegetariánství, kterému komentující připisují negativní účinky na její inteligenci a duševní stav (23, 24).

(23) Takhle to dopadá, když nejíte maso. Zakrní vám mozek :D

(24) Pokud není psychiatrický pacient, tak by s ní měli její příbuzní rychle něco udělat. To co tam předvádí s tou panenkou a šišlání na knedlíky a mluvení s nádobím, to fakt není normální. Možná by se konečně měla naž.rat masa, evidentně jí něco schází.

Pondělí 19. 11. Hostitelka Eliška	Výskyty
Negativní hodnocení duševního stavu (např. vztahu k panáčkovi Hugo), neobvyklosti, naivity, nevděčnosti, pokrytectví, nejednotnosti názorů a chování	133
Negativní hodnocení vegetariánství, tematizace nevhodnosti přihlášení vegetariánů do tohoto typu soutěže, vyjádření odporu k pozměňování menu kvůli vegetariánům, hrubé útoky s tím spojené	48
Pozitivní hodnocení vegetariánství, obhajoba vegetariánství, pozitivní hodnocení vaření	9
Pozitivní hodnocení povahy, názorů a životního stylu obecně, kladné hodnocení vztahu k panáčkovi Hugo (přijetí její „reality"), obhajoba chování a podpora	46
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností	10
Negativní hodnocení bodování	3
Negativní hodnocení zábavy	3

Diskutující k poškození tváře hostitele neváhají využít jakoukoli skutečnost – často zcela irelevantní vzhledem k typu soutěže – a to například způsob mluvy (nadužívání deminutiv) nebo mladost soutěžící, jež v nich vyvolává dojem nadřazenosti (25).

(25) *Víte vůbec co je to ******? Mladá dáno, jsem z vás zklamaná,ale vám to je určitě jedno…važte slova, může se stát,že vám někdo rozhodí úsměv.Jste typický Čecháček…nejste ani hezká,na můj vkus dost při těle…a zákeřná…*

Úterý 20. 11. Hostitelka Daniela	Výskyty
Osobní útoky (vzhled a nadváha, změna chování po svém hostitelském dni, neupřímnost, malicherná kritika ostatních, závistivost, nízký věk, způsob mluvy)	53
Hrubé útoky s nadávkami	46
Negativní hodnocení bodování, obvinění z taktizování	16
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností, fádnosti zvoleného menu	9
Pozitivní hodnocení pokrmů, hostitelských a kulinářských schopností	49
Pozitivní hodnocení povahy a chování, vyjádření podpory, ocenění spravedlivého bodování	80

Jak již bylo naznačeno u hostitelky Elišky, v on-line diskuzích oproti komunikaci tváří v tvář není ani vyzrálý věk adresáta zárukou základního respektu ze strany mluvčího, resp. autora komentáře. Kromě urážlivých označení typu *baba jaga, ženská* nebo *děvče* (takto byla oslovena třiačtyřicetiletá žena) se přispěvatelé nezdráhají poškozovat tvář soutěžící prostřednictvím vlastních mouder, rad a doporučení (26, 27).

(26) *(Rebeka)!! (Anonym) 23.11.2018 18:36*
Vase zakomplexovaná povaha je vážně smutná. S tímto přístupem k životu budete ne jen sama ale stane se z vás sebelitostiva , neprejici, jedovatá babizna

nadezdahluchnikova 23.11.2018 18:41
Přesně tak ! Karma je zdarma,ona šťastná nebude.Má v sobě zlo,které se proti ní vždy znovu bude obracet. A i to štěstí si člověk musí zasloužit.

(27) *Paní by opravdu měla navštívit lékaře, který by s ní rozebral co ji trápí a proč je taková jaká je. Po medikaci by se vše upravilo a byla by šťastnější ona i lidi kolem ní. Tenhle její negativismus není totiž vůbec normální.*

Účastníci diskuze napadali hostitelku Marcelu zejména kvůli jejímu negativismu a vztahovačnému chování, které opakovaně vyvolávalo konfliktní situace.

Středa 21. 11. Hostitelka Marcela	Výskyty
Osobní útoky (negativismus, samota, vzhled a nadváha, nedostatečné vzdělání a inteligence, snaha vzbudit lítost, vztahovačnost), doporučení, aby vyhledala odbornou pomoc	70
Hrubé útoky s nadávkami	19
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností, fádnosti a jednoduchosti menu	15
Pozitivní hodnocení pokrmů a kulinářských schopností	15
Pozitivní hodnocení povahy a chování, vyjádření podpory	13

Co se dále týče oslovování, hostitelé jsou v diskuzích zcela běžně oslovováni křestními jmény. Nelze tvrdit, že by vykání bylo obvyklejší pro zdvořilé a pozitivní komentáře, zatímco tykání pro komentáře útočné a negativní. Naopak velmi záporné hodnocení může zahrnovat vykání (28) a tykání v kladném hodnocení lze považovat za přátelský projev (29).

(28) *Jste chudák. A asi jste si fakt myslel, že to vyhrajete. Ta kačena, co to vyhrála, není o nic lepší než vy, ale v y l í z a t talíře, nacpat se pak jídlo hanit, je teda fakt ubožáctví. Ještě že jste se zarazil a vzpomněl si, že jste řekl na kameru, že ty knedlíky považujete za nejlepší dezert týdne. Ale bylo na Vás vidět, jak nerad to přiznáváte, když jste uviděl ten dárkový koš. Fuj, chlape. Vás bych obešla velkým obloukem.*

(29) *mladíku Tome, jsi pohodář. At se zadaří, i když výhra asi nebude.*

Čtvrtek 22. 11. Hostitel Tomáš	Výskyty
Osobní útoky (nadměrná konzumace alkoholu, neupřímnost, majetková závislost na matce)	11
Hrubé útoky s nadávkami	7
Negativní hodnocení bodování	2
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností, nezvládnutí práce s grilem	24
Pozitivní hodnocení pokrmů, hostitelských a kulinářských schopností	5
Pozitivní hodnocení povahy, vzhledu a chování, vyjádření podpory	14

Kritizováno je také jednání soutěžících, které vlastně sami nemohou ovlivnit, protože je řízeno produkčními zásahy. Diskutující si tento fakt při svých útocích mnohdy neuvědomují a bývalí účastníci reality show jim dávají nahlédnout do zákulisí pořadu, aby se obhájili (30). Postrádají i pochopení pro soutěžící, kteří nejsou zvyklí vystupovat před kamerou, a tak se nechovají zcela přirozeně (31).

(30) Radovan Šíma (Anonym) 12.11.2018 19:28
Tak když už tady píšete jaký jsem tupec,tak pro přiblížení situace.bodoval jsem dvakrát, když jsem odbodoval poprvé a odložila se kamera tak mně hlavní režisér upozornil na skutečnost že Adriana neměla úkol týdne,ve stresu který byl neskutečný jsem bodoval podruhé stim že Adriana úkol týdne neměla.tudiz jsem ji dal 6 bodů.pri prvním bodování dostala bodů 7

(31) Proč pořád koukáte do kamery a přitom osivate hlavou? Máte nejake zdravotní problémy??

Pátek 23. 11. Hostitelka Iva	Výskyty
Osobní útoky (nepříliš udržovaný zevnějšek, nepořádek v domácnosti, rázovitá a přímá povaha)	57
Hrubé útoky s nadávkami	34
Negativní hodnocení pokrmů, kulinářských znalostí a schopností	9
Pozitivní hodnocení pokrmů, hostitelských a kulinářských schopností, zvoleného menu	28
Pochvalné hodnocení osobnosti, reakce vyjadřující podporu	78

6. DISKUZE

Na základě cca 100 normostran transkriptů a 277 normostran on-line diskuzí jsem analyzovala komunikační výměny mezi účastníky reality show Prostřeno! a mezi diváky, přičemž jsem věnovala pozornost nezdvořilosti a verbální agresi, tedy útokům na tvář a způsobu, jakým jsou soutěžící hodnoceni. Na začátku práce jsem formulovala pět výzkumných otázek.

1) Jaké rozdíly se objevují mezi komunikací „tváří v tvář" a komunikací skrytou (do objektivů kamer)?

Komunikace probíhající na otevřené rovině, tj. v přítomnosti všech pěti soutěžících, skrývá konfliktní potenciál už kvůli výběru sociálních aktérů, jejichž názory, zvyky, sociální zázemí i životní zkušenosti jsou velmi nesourodé. Kromě toho jejich jednání ovlivňují produkční zásahy, jež mohou v zájmu zvýšení sledovanosti vyvolávat mezi účastníky reality show neshody. Komunikaci, která většinu času probíhá u stolu při konzumaci pokrmů, lze nazvat společenskou konverzací, k jejímž hlavním tématům patří způsob přípravy jednotlivých chodů, užité ingredience, speciální stravovací návyky, ale i rodinný stav účastníků, jejich zaměstnání, koníčky apod. – do veřejného prostoru tudíž pronikají témata typická pro komunikaci v soukromí. Soutěžící často pokládají netaktní otázky a nejvíce útoků na pozitivní tvář je zpravidla mířeno na hostitele daného večera. Účastníci komunikace se ale obvykle snaží vyhnout konfliktu, a proto své kritické výpovědi kompenzují eufemismy nebo se uchylují ke lži, což (jak si může všimnout pouze divák) způsobuje rozpory mezi komunikací tváří v tvář a komunikací skrytou.

V monologických projevech do objektivů kamer soutěžící využívají nepřítomnosti ostatních, aby bez rizika ohrožení vlastní tváře mohli hodnotit servírované pokrmy, úroveň bydlení hostitele a jeho chování. V těchto výpovědích velmi často vyjadřují negativní kritiku, a dokonce volí nevybíravé výrazy, kterým by se v rovině otevřené komunikace raději vyhnuli.

2) Jaké strategie sloužící k poškození tváře komunikanti používají?

Nejčastější poškozující strategií, kterou mluvčí užívají právě v komunikaci na kameru, je pomlouvání za zády – ohrožují tak tvář adresáta, ale nikoli svou vlastní. V analyzovaném materiálu je uplatňována taktéž strategie nepřímého vyjadřování, projevující se především ironickými a sarkastickými výpověďmi, a dále strategie pozitivní nezdvořilosti, jež zahrnuje zlehčování a ponižování soupeřů (například formou pejorativních oslovení – viz *kostkový vývare*) a nastolování nepříjemných, citlivých témat, o kterých komunikační partner očividně nechce hovořit. Většina poškozujících a verbálně agresivních strategií je mířena na pozitivní tvář adresáta.

Zatímco v relacích Prostřeno! se útoky odehrávají spíše nepřímo nebo za opatrného vyhodnocování reakcí ostatních, v diváckých diskuzích se realizují neskrývaně agresivní komunikační strategie, jejichž cílem je mnohdy dehonestovat a urazit soutěžícího co nejvíce.

3) Co je příznačné pro přímou komunikaci účastníků Prostřeno! a komunikaci v internetových diskuzích, čím se odlišují?

Jak bylo již nastíněno výše, komunikace v diváckých diskuzích je výrazně útočnější než komunikace tváří v tvář. Diskutující se často vyjadřují velmi hrubě, užívají nadávky, zesměšňují soutěžící (nebo sebe navzájem), a dokonce jim vyhrožují. V případě, že se do diskuze zapojí sami účastníci Prostřeno!, vystupují zdvořile a snaží se ochránit svou veřejnou image – nikdy nepřistupují na agresivní komunikační jednání jiných komentujících. V podobné pozici se nacházejí rovněž přispěvatelé, kteří jsou stálými členy této diskuzní komunity a je známo jejich jméno či další osobní informace – lze u nich pozorovat značně umírněnější způsob vyjadřování než u zcela anonymních přispěvatelů. Z toho vyplývá, že nárůst agrese je vlastně odstupňován mírou anonymity diskutujícího.

Oproti tomu v analyzovaných dílech se hrubost téměř nevyskytuje a veškeré jednání soutěžících je řízeno snahou neohrozit svou tvář. Zatímco v on-line prostředí diskutující nutně nehledají shodu s ostatními a před zaútočením se nezajímají o to, zda sdílí podobné pocity a postoje, v přímé komunikaci soutěžících je tomu přesně naopak.

Účastníci relace se nejčastěji uchylují k poškozujícím strategiím, pokud jsou si jistí, že u někoho ze stolovníků naleznou podporu.

4) Jak komunikanti (účastníci reality show i on-line diskuzí) vyjadřují hodnocení?

Účastníci reality show vyjadřují hodnocení jednak na rovině otevřené, přičemž negativní vyznění výpovědí zmírňují, jednak na rovině skryté, která je k tomu přímo určena formátem pořadu. Na kameru pronášejí hodnoticí komentáře pozitivní, negativní i smíšené (kombinace obou předchozích), v nichž tematizují především úroveň servírovaných chodů a prostírání, zařízení domácnosti hostitele, jeho schopnosti a chování v průběhu večera, připravené aktivity pro pobavení aj.

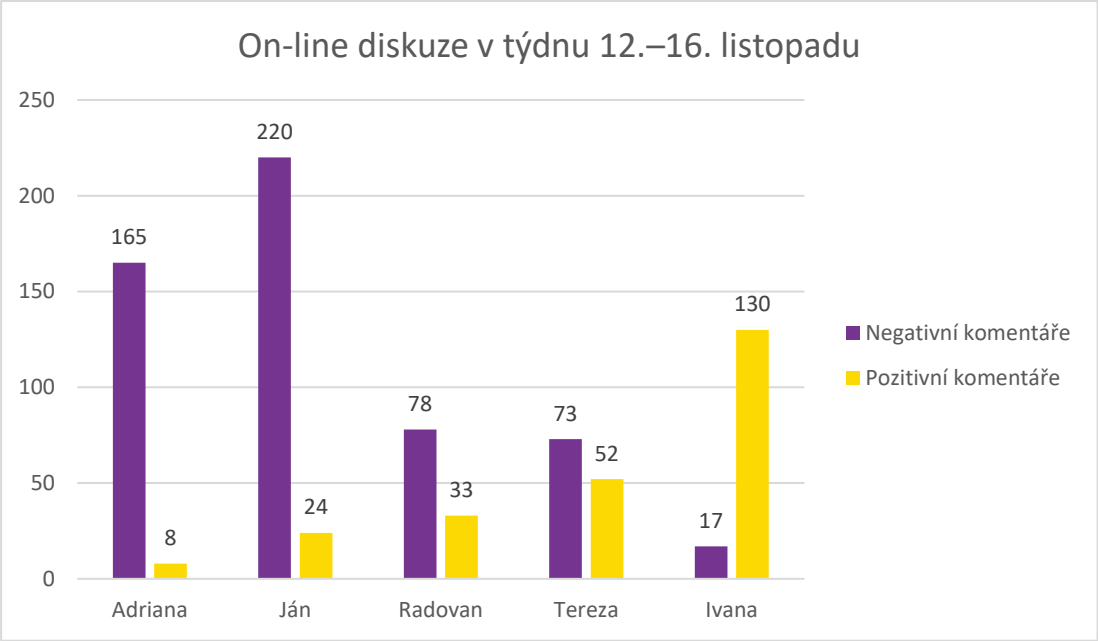
V diskuzích je záporné hodnocení hostitelů vyjadřováno pomocí expresivních slov, citoslovcí, vulgarismů nebo přívlastků zdůrazňujících negativní prvky jejich osobnostní struktury. Navzdory gastronomickému zaměření pořadu se příspěvky vztahují k pokrmům a kulinářským schopnostem hostitelů spíše okrajově a převažují právě komentáře, které hodnotí a napadají jejich chování, osobnost, inteligenci, vzhled, způsob oblékání, rodinné poměry, čistotu domácnosti atd.

Velmi pozitivní hodnocení vaření či povahy zpravidla doprovází projevy podpory, přání výhry v soutěži nebo přiznání, že diskutující v diváckém hlasování ohodnotil hostitele plným počtem bodů. Přispěvatelé signalizují své sympatie vůči hostitelům také prostřednictvím vykání a zdrobnělých oslovení.

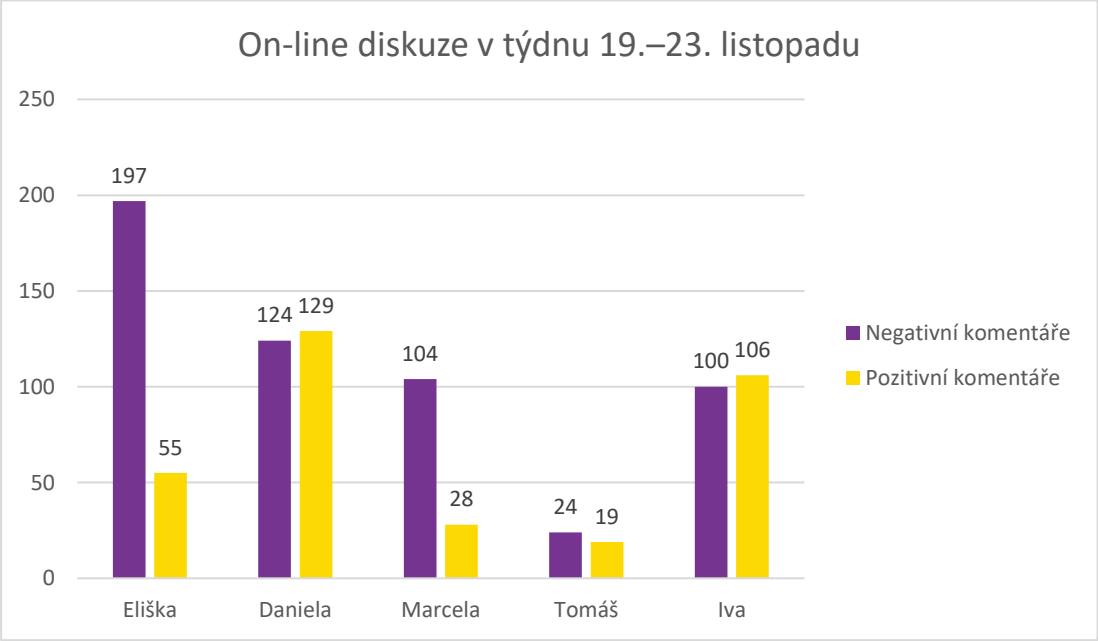
5) Jaký je v on-line diskuzích poměr pozitivních a negativních komentářů?

Výsledky kvantitativního vyhodnocení on-line diskuzí ukazují na celkovou převahu negativních komentářů směřovaných na hostitele. Pouze u tří hostitelek (Ivany, Daniely a Ivy) byl počet negativních komentářů nižší než pozitivních. Následující dva grafy byly vyhotoveny podle tabulek zachycujících útoky a hodnocení – každý z nich zobrazuje jeden soutěžní týden.

Jak lze vidět na prvním grafu, jednoznačnou favoritkou týdne byla hostitelka Ivana, naopak nejvíce negativních komentářů směřovalo k Adrianě a Jánovi, kteří nezískali téměř žádnou diváckou podporu.



Z druhého grafu je možné vyčíst, že poměr pozitivních a negativních komentářů byl v tomto týdnu vyrovnanější. Nejvíce poškozujících příspěvků bylo zamířeno na kontroverzní soutěžící Elišku.



ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo odhalit agresivní a poškozující strategie účastníků reality show Prostřeno!, objasnit jejich komunikační jednání, najít rozdíly mezi různými rovinami komunikace a porovnat je s příspěvky v diváckých diskuzích. Vzhledem k žánru pořadu bylo možno předpokládat, že mezi soutěžícími bude často docházet ke konfrontacím, které jsou v reality show žádoucí.

Navzdory tomu k přímým střetům účastníků Prostřeno! dochází málokdy a útoky na tvář adresátů (obvykle hostitelů daného večera) probíhají obezřetně. Soutěžící raději vyjadřují své názory v soukromí „na kameru“, takže nemusí mít obavy z reakce (případně odvety) poškozeného. Při útocích vyhledávají mezi stolovníky „spojence“, kteří podpoří jejich strategii, a tak se nedočkají odsudku za své chování od celé skupiny, ale pouze od napadeného jedince. Vítězem soutěže se stává hostitel, jenž získá od soupeřů nejvíce bodů, proto také není neobvyklé, že soutěžící po svém hostitelském dni (až jsou obodováni) mění zdvořilé komunikační jednání za verbálně agresivní a poškozující. Projevují nedostatek taktu, nastolují témata, která jsou ostatním nepříjemná, zpochybňují jejich kulinářské znalosti a schopnosti, upozorňují na nepořádek v jejich domácnosti, vyjadřují se ironicky a sarkasticky a hledají jakékoli soupeřovy záporné vlastnosti, zlozvyky a nevědomosti, na které by mohli poukázat. Většina útoků se obrací na pozitivní tvář soutěžících, útoky na negativní tvář se v analyzovaném materiálu vyskytují spíše ojediněle.

Soutěžící jsou ovšem schopni i kooperovat, nezdráhají se ocenit soupeřovy pokrmy a v zásadě se pokoušejí vyhýbat trapným situacím, ačkoli to pro ně znamená omezení vlastních přání a chování. V případě, že jsou jejich činy nebo výpovědi mylně interpretovány jako útok na tvář, mají snahu toto poškození kompenzovat (např. omluvou).

Mluvčí se mohou díky formátu pořadu projevovat na třech komunikačních rovinách, přičemž každá z nich ovlivňuje způsob jejich vyjadřování a volená témata. Otevřená rovina označuje společnou komunikaci všech soutěžících, a proto je nejvíce formována snahou „neztratit tvář“. Polootevřená rovina předpokládá přítomnost dvou a více soutěžících, nikoli však celé skupiny. V takové situaci hrozí útoky na chybějícího člena,

který se sám nemůže bránit, ale stále s přihlédnutím k postojům a názorům ostatních. Skrytá rovina umožňuje soutěžícím projevit negativní kritiku bez obav z reakce soupeřů (tzv. pomlouvání za zády). Na této rovině se objevují velmi expresivní hodnocení.

Komunikace v diváckých on-line diskuzích probíhá v tzv. diskuzních vláknech, která se někdy vztahují k obsahu pořadu pouze okrajově nebo vůbec. Zásadním rozdílem oproti rozhovorům účastníků Prostřeno! je, že diskutující pod rouškou anonymity otevřeně útočí na pozitivní tvář soutěžících, aniž by v přímém střetu ohrozili tvář vlastní. Napadají jednak aspekty, které jsou v soutěži stěžejní (výkony v kuchyni, nespravedlivé bodování), jednak osobnostní strukturu hostitele (nízký intelekt, nedostatečné vzdělání, negativismus, rodinné poměry, celkové vystupování, ...). Velkou část své pozornosti zaměřují také na vzhled soutěžících, často kritizují například jejich nadváhu nebo způsob oblékání.

Účastníci diskuzí mnohdy odmítají respektovat názory jiných přispěvatelů a jakékoli odchylky od normy u soutěžících. Negativně hodnotí například homosexualitu a vegetariánství, odsuzují křesťanství nebo různá etnika žijící na českém území. Netolerantní a agresivní naladění diskutujících reflektují hrubé a vulgární výrazy, expresivní slova, posměšná oslovení nebo přívlastky poukazující na záporné vlastnosti soutěžících.

Komunikaci v diskuzích usměrňuje nejen automatická cenzura vulgarismů, ale i účastníci sami. V případě extrémně hrubých a necitlivých útoků se ohrazují proti nastolenému komunikačnímu jednání, napomínají autora příspěvku a nabádají ho ke zdvořilosti. Tyto útoky mohou pocházet od uživatelů, kteří se vydávají za někoho jiného (třeba soutěžícího), a tak se snaží poškodit jeho obraz v očích ostatních.

Poškození tváře nemusí být vždy závislé na vůli soutěžících, protože do mediální komunikace vstupuje takřka neviditelně produkční tým. Může také plynout z nepřesných závěrů, které si diváci vyvodí kvůli absenci vystřižených scén.

Soutěžící pořadu Prostřeno! a účastníci diváckých diskuzí se i přes konfliktní charakter žánru reality show a veřejné on-line komunikace pokoušejí o zachování společenských a zdvořilostních norem, přesto dle očekávání k jejich porušování pravidelně dochází.

Analýza komunikačního jednání v těchto prostředích odkrývá široké možnosti, jimiž lze ohrozit tvář adresáta. Slouží proto i jako upozornění na různé typy agresivních a poškozujících strategií, které přesahují hranice on-line a mediálního prostoru a ovlivňují naši každodenní komunikaci.

ANOTACE

Jméno a příjmení autorky: **Alžběta Zdeňková**

Název fakulty: **Filozofická fakulta**

Název katedry: **Katedra bohemistiky**

Název diplomové práce: **Nezdvořilost a verbální agrese v prostředí mediální a on-line komunikace: Útoky na tvář v gastronomické reality show Prostřeno!**

Jméno vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jindřiška Svobodová, Ph.D.**

Počet znaků: **108 212**

Počet příloh: **2**

Počet titulů použité literatury: **28**

Klíčová slova: **reality show, Prostřeno!, mediální a on-line komunikace, nezdvořilost, verbální agrese, útoky na tvář, poškozující a agresivní komunikační strategie**

Tato magisterská diplomová práce se zabývá komunikačním jednáním účastníků gastronomické reality show Prostřeno! a přispěvatelů v souvisejících on-line diskuzích. Materiálovou bází práce jsou transkripty dvou týdenních cyklů pořadu a uzavřený korpus diváckých diskuzí. Práce se zaměřuje především na užité poškozující a agresivní komunikační strategie, které ohrožují pozitivní či negativní tvář adresátů, a na odlišnosti mezi rozhovory „tváří v tvář“ a komunikací skrytou do objektivů kamer. Dále zkoumá způsoby, jakými soutěžící a diskutující vyjadřují hodnocení, a sleduje frekvenci pozitivních a negativních komentářů.

RESUMÉ

This master's thesis analyses two week-long cycles of reality show Prostřeno! and on-line discussions which are connected to them. It focuses on communication between contestants of this broadcast and contributors to viewers' internet forum.

In the first chapter are described qualitative and quantitative methods that were applied in this work, especially a conversation analysis. The second chapter is dedicated to description of basic terms which are essential for understanding the core of the thesis – terms like politeness and impoliteness, verbal aggression, positive and negative face, communication strategies and situations etc.

Next chapters include the analysis itself. I was studying differences between three levels of communication in Prostřeno! – open, semi-open and hidden. That allowed me to observe various types of communication strategies. The analysis revealed a distinct growth of face assaults when competitors were talking on camera without presence of others. On the contrary, in communication face-to-face competitors were showing an effort to avoid conflicts in order to protect their own public image. Nevertheless, analysed material contains several direct face assaults – most of them were concentrated on positive face of addressee and they aimed to offend or even humiliate the addressees in front of others. More often than not these attacks are expressed indirectly and cautiously by means of irony and sarcasm or they are based on tactless behavior or topics which addressee percieves as uncomfortable.

I was also analysing the frequency of positive and negative comments. In on-line discussions, it is possible to notice an obvious dominance of negative criticism, that often attacks the appearance and intelligence of competitors as well as their lack of education and culinary knowledge or skills. Participants of discussions usually manifest unwillingness to comprehend and respect any kind of otherness, for example they verbally attack homosexuals, vegetarians and ethnic minorities.

SEZNAM LITERATURY A ELEKTRONICKÉ ZDROJE

BARBAPOSTOLOSOVÁ, Lucie. *Komunikace v televizní reality show*. Olomouc, 2012. Disertační práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta. Katedra bohemistiky. Vedoucí práce Milada HIRSCHOVÁ.

BROWN, Penelope a Stephen C. LEVINSON. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987, 345 s. ISBN 0-521-30862-3.

ČMEJRKOVÁ, Světla a Jana HOFFMANNOVÁ. *Mluvená čeština: hledání funkčního rozpětí*. Praha: Academia, 2011, 491 s. ISBN 978-80-200-1970-7.

GOFFMAN, Erving. On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. In: *Interaction Ritual*. New York: Anchor Books, 1967, 270 s. ISBN 0-394-70631-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HIRSCHOVÁ, Milada a Jindřiška SVOBODOVÁ. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, 148 s. ISBN 978-80-244-4458-1.

HIRSCHOVÁ, Milada. Komunikační situace. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 20 20-02-28]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KOMUNIKA%C4%8CN%C3%8D%20SITUACE

HIRSCHOVÁ, Milada. Nezdvořilost. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/NEZDVO%C5%98ILOST

HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 2. dopl. vyd. Praha: Karolinum, 2013, 335 s. ISBN 978-80-246-2233-0.

HOFFMANNOVÁ, Jana. Spontánní dialog. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/SPONT%C3%81NN%C3%8D%20DIALOG#chatov%C3%A1%20komunikace

JURKA, Michal, MARTINKOVÁ, Petra a ROUBÍNKOVÁ, Michaela. *Konverzační analýza (nejen) po česku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014, 67 s. ISBN 978-80-244-4355-3.

KADERKA, Petr a Zdeňka SVOBODOVÁ. Jak přepisovat audiovizuální záznam rozhovoru? Manuál pro přepisovatele televizních diskusních pořadů. In: *Jazykovědné aktuality*. 2006, 43 (3–4), s. 18–51. ISSN 1212-5326.

KORDA, Jakub. *Úvod do studia televize 2*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 63 s. ISBN 978-80-244-3611-1.

KOŘENSKÝ, Jan. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu: učební text pro výběrové semináře filologických oborů*. 3. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 1999, 149 s. ISBN 80-7040-363-2.

LEECH, Geoffrey. *Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983, 250 s. ISBN 0-582-55110-2.

LEHEČKOVÁ, Eva. *Kritická analýza diskurzu v kontextu korpusové a kognitivní lingvistiky* [online]. [cit. 2020-01-30]. Dostupné z: https://ucjtk.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/57/2015/11/Kriticka_analyza_diskurzu_v_kontextu_kor.pdf

LOTKO, Edvard. *Slovník lingvistických termínů pro filology*. 3. nezměn. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 128 s. ISBN 80-244-0720-5.

MUSIL, Jiří V. Berelsonovo vymezení obsahové analýzy jako metody [online]. *Sociologický časopis*. Praha: ČSAV, 1972, 8(2), 214–217. ISSN 0038-0288. [cit. 2020-01-31]. Dostupné z: https://kramerius.lib.cas.cz/view/uuid:0c54b123-5333-11e1-1027-001143e3f55c?page=uuid:0c54b1fd-5333-11e1-1027-001143e3f55c&fulltext=berelson

NEKULA, Marek. Komunikační model. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-02-01]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KOMUNIKA%C4%8CN%C3%8D%20MODEL

NEKVAPIL, Jiří. George Psathas: Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction. In: *Slovo a slovesnost* [online]. [cit. 2020-07-28] Dostupné z: http://sas.ujc.cas.cz/archiv.php?art=3662

NEKVAPIL, Jiří. Konverzační analýza. In: *Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. [cit. 2020-07-28]. Dostupné z: https://www.czechency.org/slovnik/KONVERZA%C4%8CN%C3%8D%20ANAL%C3%9DZA

ŘIHÁČEK, Tomáš a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2013. 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.

SCHULZ, Winfried. *Analýza obsahu mediálních sdělení*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2004, 149 s. ISBN 80-246-0827-8.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

SVOBODOVÁ, Jindřiška, HAMRUSOVÁ, Šárka a HINKOVÁ, Barbora. *Kritické čtení mediálních textů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018, 189 s. ISBN 978-80-244-5315-6.

TANNEN, Deborah. *You Just Don't Understand*. New York: Ballantine Books, 1990, 330 s. ISBN 0-345-37205-0.

TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Praha: Portál, 2010, 293 s. ISBN 978-80-7367-683-4.

VOGGESER, Birgit J., SINGH, Ranjit K. a GÖRITZ, Anja S. Self-control in Online Discussions: Disinhibited Online Behavior as a Failure to Recognize Social Cues. *Frontiers in Psychology* [online]. [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.02372/full