

Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Katedra žurnalistiky

**ZDVOŘILOST V TEXTECH PŘÍSPĚVKŮ
INTERNETOVÝCH DISKUSÍ**

Magisterská diplomová práce

Bc. Adéla KELNAROVÁ

Vedoucí práce: Mgr. Petra CHVOJKOVÁ

Olomouc 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto magisterskou diplomovou práci, jenž obsahuje 172 241 znaků včetně poznámkového aparátu, vypracovala samostatně za použití pramenů uvedených v bibliografii.

Bc. Adéla Kelnarová

Poděkování

Chtěla bych upřímně poděkovat paní Mgr. Petře Chvojkové za vedení práce, ochotu, pomoc, a hlavně za cenné rady, které mi byly při vypracování této práce poskytnuty.

Anotace

Titul a jméno autora:	Bc. Adéla Kelnarová
Obor:	Komunikační studia – Kulturní studia
Název práce:	Zdvořilost v textech příspěvků internetových diskusí.
Vedoucí práce:	Mgr. Petra Chvojková
Počet stran:	102
Rok obhajoby:	2013
Instituce:	Univerzita Palackého v Olomouci Filozofická fakulta Katedra žurnalistiky Křížkovského 16, 779 00 Olomouc
Bibliografický zápis:	KELNAROVÁ, Adéla. <i>Zdvořilost v textech příspěvků internetových diskusí</i> . Olomouc, 2013. Magisterská práce. Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, Katedra žurnalistiky. Vedoucí práce Mgr. Petra Chvojková, Ph.D..
Klíčová slova:	zdvořilost, lingvistické teorie zdvořilosti, tvář, pozitivní zdvořilost, negativní zdvořilost, racionalita, internetová diskuse.

Tato případová studie si klade za cíl zjistit, na jakém principu funguje zdvořilost v textech příspěvků diskusních fór. Tento cíl byl realizován na pozadí teorie zdvořilosti Penelope Brownové a Stephen C. Levinsona, která tedy slouží do jisté míry také jako návod, jelikož její termíny jako tvář, pozitivní či negativní zdvořilost a FTA jsou hlavními body sledovanými a následně i hodnocenými v textech zkoumaných příspěvků. Naopak jejich koncept racionality zkoumán nebyl. Práce tedy vyhodnocuje, jak zkoumané diskuse vypadají respektive které jevy či kombinace těchto jevů jsou frekventovanými popřípadě zřídkačnými či zcela chybí a proč.

Abstract

Author's name and title:	Bc. Adéla Kelnarová
Program:	Communication studies – Cultural studies
Title of the work:	Politeness in texts of contributions to Internet discussions
Consultant:	Mgr. Petra Chvojková
Number of Pages:	102
Year:	2013
Institution:	Palacký's University in Olomouc Faculty of Philosophy Department of Journalism Křížkovského 14, 779 00 Olomouc
Bibliographical record:	KELNAROVÁ, Adéla. <i>Politeness in texts of contributions to Internet discussions</i> . Olomouc, 2013. Master's thesis. Palacký's University, Faculty of Philosophy, Department of Journalism. Consultant Mgr. Petra Chvojková, Ph.D..
Key words:	Politeness, linguistic theories of politeness, face, positive politeness, negative politeness, rationality, internet discussion.

This case study aims to investigate the principles of politeness in the texts of contributions to the Internet discussions. The goal of the work is realized on the background of the theory of politeness written by Penelope Brown and Stephen C. Levinson which serves to some extent also as a guide because its terms like face, positive or negative politeness and FTA are the main points studied and then also evaluated in the texts of examined contributions excepting the rationality which was not examined. The work appraises the character of researched discussions or as the case may be which phenomena or combinations of these phenomena are frequent, rare or completely missing and why.

Obsah

Čestné prohlášení

Poděkování

Anotace

Abstract

Obsah

Úvod	6
1. Cíle práce	9
2. Zdvořilost obecně	10
2.1. Zdvořilost a obdobné termíny	12
2.2. Lingvistická zdvořilost	14
2.2.1. Zájem o lingvistickou zdvořilost	15
3. Teorie zdvořilosti	18
3.1. Geoffrey Leech v návaznosti na Paula Grice	18
3.2. Robin Lakoffová	20
3.3. Penelope Brownová a Stephen C. Levinson	20
3.3.1. Koncept tváře	21
3.3.2. Zdvořilostní strategie	23
3.3.2.1. Přímé jednání	24
3.3.2.2. Nepřímé jednání	24
3.3.2.3. Pozitivní zdvořilost	25
3.3.2.4. Negativní zdvořilost	26
3.3.3. Koncept racionality	27
3.3.4. FTA	27
3.3.5. Další aspekty modelu BL	33
3.3.6. Kritika modelu BL	33
4. Vytvoření výzkumného aparátu	36
4.1. Výzkumné otázky	36
4.2. Metodologie	37
4.3. Postup	37
4.3.1. Dosazování hodnot do tabulek	38
4.4. Výběr materiálu	39

4.4.1. Definování žánru internetové diskuse	40
4.4.1.1. Zkoumané diskuse	41
4.4.2. Specifika psaného textu	44
4.4.2.1. Emotikony	45
4.4.3. Zkoumání komunikace na internetu	46
4.4.3.1. Psychologická specifika internetové komunikace	47
5. Analýza	49
5.1. Výsledky tváře	49
5.1.1. Výsledky přístupů ke tváři recipientů	51
5.1.2. Výsledky přístupů ke tváři mluvčího	52
5.2. Výsledky strategií	54
5.2.1. Přímé a nepřímé jednání	54
5.2.1.1. Nepřímé jednání	55
5.3. Výsledky FTA	57
5.3.1. Prezence FTA v příspěvcích	57
5.3.2. ON RECORD a OFF RECORD	59
5.3.3. BALD a REDRESSIVE ACTION	61
5.3.4. Pozitivní a negativní zdvořilost	63
5.3.5. Nejfrekventovanější typy FTA	65
5.3.5.1. VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU a ODPOROVÁNÍ	69
5.3.5.2. NÁVRH, NAŘÍZENÍ, UPOMÍNKA a VÝZVA	73
5.3.5.3. Užití narativů	74
5.4. Porovnávání jednotlivých diskusí	75
5.4.1. FTA a přístupy k tvářím v jednotlivých diskusích	76
5.4.2. BALD, REDRESSIVE, pozitivní a negativní zdvořilost	80
5.5. Zakladatelé diskusí	84
5.6. Ostatní poznatky	89
5.6.1. Venting	90
5.6.2. Flaming	91
Závěr	92
Použitá literatura	95
Internetové zdroje	98

<u>Zkoumané diskuse</u>	<u>99</u>
<u>Použitá schémata, obrázky, grafy a tabulky</u>	<u>100</u>
<u>Seznam zkratek</u>	<u>102</u>
<u>CD ROM s přílohami</u>	<u>volná příloha</u>

Úvod

Práce *Zdvořilost v internetových diskusích* v sobě bude spojovat prvky jazykovědy, teorie komunikace a pragmatiky, to vše na pozadí autentického lingvistického materiálu, který je psán na zajímavé, přestože ožehavé a citlivé téma.

Také z hlediska užitého média se jedná v současnosti o patrně nejaktuálnější typ textu, jelikož bude zkoumán materiál z prostředí internetu a dnes populárních diskusních fór. Internet je médiem, které je dnes snad stejně rozšířeno jako médium televize či rozhlasu, nicméně pro své uživatele je výrazně komplexnější a nabízí jim mnohem více prostoru z hlediska jejich možností. Například právě zpětná vazba, která je v masových médiích televize, rozhlasu a tiskovin omezená, je v prostředí internetu nejen jednoduchou, ale hlavně frekventovanou a pomáhá tak utvářet rozhovory podobající se komunikaci tváří v tvář a to nejenom přes kanály kombinující audiovizuální prostředky, ale také kanály sestávající se pouze z psané komunikace.

Tato magisterská práce se bude snažit zohlednit tyto charakteristiky internetu a zároveň interpersonální komunikace a předpokládá jejich propojení v problematice diskusí a diskusních fór. Pro jejich průzkum je ovšem potřeba zvolit si určité hledisko, kterým na ně bude nahlíženo. Tím bude hledisko zdvořilosti. Zdvořilost je pojmem velmi obecným, pokud je na něj nahlíženo každodenností, nicméně pokud je pojímán z hlediska odborného, lingvistického, objeví se paradigma několika teorií, které poměrně podrobně studují principy fungování zdvořilosti v jazyce.

Zdvořilostních teorií je nepřeborné množství. Od zdvořilostí z manažerského hlediska, po zdvořilost v mezilidských vztazích až například po antropologické zkoumání zvyků jednotlivých kultur. Tato práce se ovšem bude zaměřovat na zdvořilost lingvistickou a z množství konceptů se bude soustředit konkrétně na teorii lingvistické zdvořilosti od Penelope Brownové a Stephena C. Levinsona, která byla vydána roku 1987 v knize *Politeness: Some Universals in Language Usage*, a která je chápána jako určitý pionýr tohoto zkoumání zdvořilosti v pragmalinguistice a je aplikovatelná i na nové formy komunikátů, mezi něž příspěvky z internetových diskusí patří. Tato diplomová práce bude tedy vycházet především z tohoto pramenu, nicméně nastíní i další z lingvistických teorií zdvořilosti, které v samotné analýze rozvedeny nebudou. Zvláště pak ty, z nichž primární pramen čerpal a vycházel. Právě podrobné zkoumání lingvistické zdvořilosti podle Brownové a Levinsona nastolilo také několik zajímavých otázek. Zda se pozitivní a negativní zdvořilost mohou objevit v příspěvku bez toho, aby tento příspěvek obsahoval nějaký tvář ohrožující akt, zda

pokud příspěvek neobsahuje tzv. redressive action¹, tedy jednání, které zjemňuje dopad tvář ohrožujícího aktu právě pomocí obou typů zdvořilosti, jedná se nutně o příspěvek nezdvořilý, zda jsou tváře recipienta a mluvčího propojeny, tedy pokud si mluvčí svou tvář ve sdělení oslabí, nutně to má za následek posílení tváře recipienta a naopak, a jiné.

Důležitá je také tematika, kterou budou jednotlivé diskuse rozebírat a to domácí násilí. Téma, které je v současnosti stále tabuizováno a jeho obětem obvykle působí silné obtíže o něm hovořit, často se také objevují psychické následky po prožitém traumatu. Tyto oběti hovoří na diskusích bez studu, doznávají se, radí a přiznávají své soukromé a citlivé záležitosti poměrně otevřeně právě kvůli anonymitě, pod kterou mohou na internetu vystupovat. Je tedy nasnadě očekávat, že zdvořilostní hodnoty budou v těchto diskusích poměrně vysoké, nicméně kvůli médiu internetu je očekávatelná i otevřená kritika, zesměšňování, nesouhlasení či necitlivost, hrubost až útočení.

Cíle této práce jsou nasnadě. Prvním z nich je zjistit, zda se v diskusích objevují nějaké zdvořilostní strategie a pokud ano, což tato práce předpokládá, zjistit jaké, popřípadě jak jsou vůči sobě tyto užité strategie v poměru procentuálního zastoupení. Dále tato práce bude pracovat s hypotézou, že v diskusích, které představují konkrétní problém konkrétního uživatele / zakladatele diskuse, bude množství zdvořilosti výraznější než-li v tématech prezentujících obecný problém z relativně neutrální perspektivy. Právě u všeobecných témat diskuse je předpokládána míra zdvořilosti nižší. Přínosem této práce tedy bude nejenom zmapování užívání zdvořilosti současnými přispěvateli do diskusních fór, ale také přiblížení jejího neuvědomělého ne / užití vzhledem k tématu v internetové diskusi. Dále také jistě přiblížení lingvistické zdvořilosti jako celku a komentování jejích základních kamenů v podobě vybraných teorií zdvořilosti. Pro zodpovězení těchto cílů bude tato práce postupovat podle schématu popsaného Právě Brownovou a Levinsonem, kdy si položí otázky, zda se v příspěvcích objeví tzv. tvář ohrožující jednání, zda budou proneseny otevřeně, či pouze naznačeny, zda budou následně zjemněny či nikoliv, přičemž pokud ano, pak kterým typem zdvořilosti.

Právě díky rozvíjejícímu se potenciálu komunikačních studií, respektive celkově obrátu ke zkoumání pragmatické stránky komunikace, je prací až už přímo či nepřímo se dotýkajících teorií lingvistické zdvořilosti relativně větší množství, přičemž je ovšem nutno zdůraznit, že naprostá většina z nich se touto problematikou zaobírá spíše okrajově. Je možno zmínit například *Porušování zdvořilosti v talk-show ve veřejnoprávní a komerční televizi*

¹ Viz kapitola 3.3.2. Zdvořilostní strategie.

(2012) od Brovjákové, *Komunikace v televizní reality-show* (2012) od Barbapostolové, *Language of internet Relay Chat* (2009) od Hastrdlové a mnoho dalších. Rozdílem mezi touto prací a pracemi ostatními bude její zaměření se přímo na konkrétní koncept – teorii Brownové a Levinsona a také její orientování se na text psaný a nemediovaný masovými médii pro publikum, což zaručuje určitou autenticitu ve vystupování jednotlivých komunikantů.

Struktura práce bude vycházet z logické posloupnosti od nejširšího a obecného zakotvení až k jádru práce, tedy výzkumu samotnému. Krom explicitního vyjádření cílů práce, bude počáteční teoretická část, která nastíní nejenom pojem zdvořilosti obecně, ale hlavně termín zdvořilosti. Tedy jejich chápání a následně samotné koncepty lingvistické zdvořilosti. V podkapitolách teoretické části bude věnováno místo například termínům obdobným či zaměnitelným se zdvořilostí, obecnému chápání zdvořilosti a zvláště pak vybraným teoriím zdvořilosti, přičemž největší místo bude samozřejmě věnováno teorii Brownové a Levinsona, která bude vysvětlována velmi podrobně, jelikož poslouží jako zdroj termínů užitých ve výzkumu samotném. Další část bude pojednávat o postupu a užitých metodách. V této části bude také ještě podrobněji přiblížen výběr zkoumaného materiálu. Posledním úsekem magisterské práce bude část praktická, která sumarizuje dosažené výsledky a dále je komentuje a vyvozuje z nich. Dále se v této části práce hovoří i o problémech a jejich následnému vyřešení, které se při zkoumání lingvistického materiálu objevily. Poslední součástí této práce je CD ROM se sérií příloh, přičemž tyto budou obsahovat printscreenované diskuse a tabulky vytvořené v programu Microsoft Excel s analýzami jednotlivých příspěvků.

Je vhodné zdůraznit, že tato práce bude patřit mezi kvalitativní, nikoliv kvantitativní. Zkoumaný vzorek nebude reprezentativní, stejně jako nebude možné jako reprezentativní hodnotit výsledky této práce. Tyto by měly být brány spíše jako sondy do vybrané problematiky. Nicméně pro určení, která strategie respektive aspekt zdvořilosti je užíván poslouží právě kvantitativní zhodnocení.

1. Cíle práce

Cílem této práce je analýza komunikačních strategií užívaných účastníky internetových diskusí na stále velmi citlivé a ožehavé téma domácího násilí. Příspěvky v těchto diskusích jsou často sebeodhalenými a upřímnými zpověďmi, přestože anonymními. Lingvistický materiál může být zkoumán z mnoha úhlů, tato práce si ovšem pro analýzu vybrala optiku lingvistické zdvořilosti právě z důvodu silného vlivu samotného tématu na tváře účastníků. Touto problematikou se obšírně zabírají pragmatikové již od 70. let, kdy byly vydány první teorie nazírající na jazykový materiál z tohoto hlediska, přičemž v současnosti se pozornost přesunula spíše k tématice lingvistické nezdvořilosti.² Tato práce si tedy z výrazného množství teorií a modelů vybrala jako výzkumný nástroj teorii lingvistické zdvořilosti od Penelope Brownové a Stephen C. Levinsona, kteří ji představují ve své práci *Politeness: some universals in language usage*³ (1987). Výběr právě této teorie je dán zvláště jejím významem pro problematiku lingvistické zdvořilosti, jelikož je jednou z prvních, které na zkoumané téma vznikly, a právě z tohoto důvodu ji naprostá většina novějších prací zmiňuje a odkazuje se na ni.

Vzhledem k vybrané teorii bude brán zřetel na prezenci tvář ohrožujících jednání, tváří jak mluvčího, tak recipientů, strategií zdvořilosti a také typů jednání. Tyto aspekty totiž Brownová a Levinson ve své teorii rozebírají a tato práce se bude pokoušet analyzovat, jak fungují v internetovém prostředí.

Tématika, kterou se internetové diskuse mohou zabývat je poměrně různorodá a patrně nevyčerpatelná. Od diskusních fór a diskusí zaměřených na speciální téma, kde přispívají spíše jen odborníci a profesionálové až po otevřené diskuse o obecných problémech, kde může přispívat každý. Tato práce si vybrala tematiku domácího násilí, která v sobě do jisté míry spojuje obě tyto charakteristiky. Diskuse jsou otevřeny každému, kdo se zaregistruje, ovšem typ tématu je natolik citlivý a stále neobvyklý, že přispěvateli jsou velmi často právě oběti domácího násilí.

² V následující části bude vývoji lingvistické zdvořilosti, jednotlivým teoriím i obecnému backgroundu věnován větší prostor pro detailnější popis.

³ Tato kniha byla vydána v letech 1978 a poté přepracována a vydána v roce 1987, tato práce bude čerpat z verze novější.

2. Zdvořilost obecně

Zdvořilost je pojmem, který je ve své podstatě abstraktním, nicméně jeho existenci je možno doložit na určitých projevech a způsobech chování, na určitých skutečích či přímo předmětech nebo také dokonce v jejich absenci. Zdvořilost jako taková je skutečností, jež by dokázal nějak definovat patrně každý člověk, popřípadě by dokázal vyjmenovat alespoň některé fakty, které její existenci dokládají.

Pokud bychom se snažili vyložit pojem zdvořilosti, bylo by přínosné postupovat etymologicky. Zdvořilost, anglicky *politeness* či *courteousness*, italsky *cortesia*, německy *die Höflichkeit*, francouzsky *courtoisie*. Anglický překlad slova zdvořilost je *politeness*, což vychází z latinského slova *politus* s významem uhlazený, popřípadě *polire*, což znamená uhladit. V angličtině se toto slovo objevuje poprvé kolem roku 1500 a značí kulturnost a eleganci, poté v roce 1762 se objevuje význam zdvořilosti jako takové.⁴ Ostatní jazyky, tedy němčina, francouzština a také čeština vycházejí z jiného významu. Všechna odkazují na pojem královského či císařského dvora, které tvoří kořen slova viz *court* – královský dvůr, u němčiny *der Hof* – dvůr, česky dvůr. Toto implikuje jistou předpokládanou vybranost chování u lidí, kteří byli u dvora, tedy u lidí vyšší společenské prestiže. Nicméně i zde u slova dvůr je možno sledovat jistou spřízněnost s latinou, kdy etymologický slovník říká, že dvůr vzniká ze slova *forum*. Tedy náměstí či dvůr u domu a také tržiště.⁵ Přičemž právě na náměstí či tržišti je nasnadě očekávat nejen množství lidí, ale také určité interakce mezi nimi.

Při zaměření se na vymezení pojmu zdvořilost se objevují definice jako: „Zdvořilost je komunikační bonton, kultivovaný a uhlazený způsob interakce.“⁶ Tedy v rovině obecného, každodenního chování by se jednalo patrně o slušný pozdrav, úsměv, vhodný tón hlasu či výběr slov a tématu. „Zdvořilost je úmyslné omezení vlastního individualismu, egoismu, je dobrovolným podřízením se platným normám a pravidlům společenského života.“⁷ Zde je vyzdvihován spíše hlavní smysl zdvořilosti, nežli její definování, a to snaha ulehčit nejen sám sobě, ale i ostatním život ve společnosti, ale také v životech právě oněch jednotlivců: „Zdvořilost“ a „nezdvořilost“ je ztotožnitelná se stupněm „příznivosti“ („nepříznivosti“) určitých faktů pro adresáty nebo pro osobu/osoby, jichž se výpověď týká.“⁸ Watts také vyjmenovává, co všechno do zdvořilosti patří: „[Zdvořilost] Obsahuje ritualizované, stále obdobné chování, nepřímé řečové strategie, konvencionalizované lingvistické strategie pro

⁴ Viz Online Etymology Dictionary (online).

⁵ Machek (2010): 137.

⁶ DeVito (2008): 482.

⁷ Špaček (2005): 8.

⁸ Hirschová (2006): 157. (Uvozovky v originále.)

zachraňování a udržování tváře, nepřímost, minimalizaci využívání komunikačního partnera, hedging⁹, vyjádření náležení druhého ke skupině, předstíraná skromnost apod.¹⁰ Tyto projevy tedy realizují zdvořilost, přičemž zde Watts komentuje zdvořilost právě jen na lingvistické rovině a nezaobírá se projevy zdvořilosti „fyzickými“, ovšem dále pokračuje, že ne/zdvořilost je zapojena úplně do všeho, co člověk udělá či řekne. Dá se tedy usuzovat, že zdvořilost je pouze stylem respektive způsobem provedení popřípadě vyřčení a také je to veličina vysoce subjektivní a proměnlivá. Leech definuje zdvořilost jako ty „[...] formy chování, které jsou zaměřeny na vytvoření a udržení shody. Například schopnost participantů v socio-komunikativní situaci interagovat v relativní harmonii.“¹¹ a Watts dodává, že „[z]dvořilost není nic jiného, než jen sada zábran ve verbální komunikaci.“¹² Což dokresluje, že zdvořilost je sama o sobě naučenou kvalitou a tedy systémem regulací upravujících společenský styk za účelem jeho přijatelnosti pro veškeré účastníky komunikace, ať verbální, tak ovšem neverbální.

Je vhodné opět zmínit a zdůraznit, že zdvořilost jako taková není neměnnou¹³ a velmi výrazně se liší v jednotlivých kulturách. Například asijské kultury, které jsou svým bontonem a stylem chování a tedy zdvořilostí vsutku proslulé, také zdvořilost v kulturách muslimských je výrazně odlišnou od zdvořilosti kultury západní. Pokud jsme uznali změnu zdvořilosti po linii geografické, je nasnadě zaobírat se jí také z hlediska časového, jelikož „[...] (ne)zdvořilost je termín, jež je vyjednáván v současnosti, byl vyjednáván v minulosti a bude, s největší pravděpodobností, vyjednáván i v budoucnosti, což by mělo být hlavním středobodem teorie zdvořilosti.“¹⁴ S jinými formami zdvořilosti z hlediska geografického většina lidí zkušenost nemá, s jejími proměnami v čase se ovšem setkal patrně každý. Poměrně dobře ilustrujícím případem je sledování chování ve filmech pro pamětníky. Postavení učitelů v 19. století, postavení učitelů v letech 30. a jejich postavení v současnosti není totožné. Stejně jako se mění jejich společenská prestiž, tolik se mění jejich vnímání společností, konkrétně žáky, a tolik se tedy mění i přístup k nim. Odlišnost komunikace lze ovšem patrně nejvýrazněji sledovat ve vztazích mezi muži a ženami. Přece jen „dvoření se“ z počátku stolení a současné „balení“ je svými technikami, mezi něž patří i ne/zdvořilost, poměrně jednoduché si představit a domyslet si tedy jejich rozdílnost.

⁹ Výrazy změkčující jako například *jaksi*, *trochu*, *poněkud* apod. Jde o výrazy ohledu na druhého, zachovávající tvář druhého, jimiž se mluvčí do jisté míry omlouvá za to co říká. Viz níže zdvořilostní strategie kapitola 3.3.2.4. Negativní zdvořilost.

¹⁰ Watts (2003): 114. (Přeložila a upravila A. K.).

¹¹ Leech (1983): 104 in Ehlich, Ide, Watts (1992): 46. (Přeložila a upravila A. K.).

¹² Ehlich, Ide, Watts (1992): 46. (Přeložila a upravila A. K.).

¹³ Viz například Watts (2003): 53, 56.

¹⁴ Watts (2003): 9. (Přeložila a upravila A. K.).

2.1. Zdvořilost a obdobné termíny

Existuje několik významem podobných termínů. Ke zdvořilosti se tedy může přidat také slušnost, takt či (řečová) etiketa, jenž zde budou od sebe odlišeny.

Poměrně výraznou českou osobností, která se zabývala společenským chováním a etiketou je Jiří Stanislav Guth-Jarkovský, který s těmito aspekty mezilidského chování pracoval v několika svých knihách a u nás je v tomto ohledu nejen pionýrem, ale také autoritou. Ve své knize *Společenský katechismus: mezi lidmi a s lidmi* věnuje rozlišení taktu, slušnosti a zdvořilosti celou kapitolu. Při definici zdvořilosti říká Guth-Jarkovský toto: „Zdvořilost jest v podstatě skromnost, zdrženlivost, sebezapírání a v mravním svém významu láska k bližnímu. [...] [C]hceš-li býti zdvořilým, buď dobrým.“¹⁵ Přičemž dodává, že lidé od přírody mravní jsou, a také jsou sami od sebe slušní a následně tedy i zdvořilí. Slušnost je tudíž vrozená a není privilegiem vyšších tříd, na rozdíl od zdvořilosti, které se lidé musí naučit, ta vrozená není. Při bližším definování zdvořilosti se Guth-Jarkovský zabývá několika jejími zásadami: být zdvořilý i k lidem chovajícím se nezdvořile, být zdvořilý při hádkách či v emotivně zabarvených situacích a být zdvořilý i vůči lidem nižšího postavení.¹⁶ Při srovnávání zdvořilosti a slušnosti Guth-Jarkovský silně upřednostňuje slušnost, právě proto, že ta se naučit nedá. Ještě více ovšem cení takt. „Taktem nazýváme jistotu a správnost v cítění i porozumění toho, co je správné a přiměřené a schopnost ze zevního sledu dopídit se rychle i vnitřní souvislosti a to jak ve vzhledě theoretickém, tak i praktickém. Je to onen jemný smysl, kterým rozhodujeme odvažující vzájemné povinnosti a vztahy ve společenských stycích.“¹⁷ Je to určité spojení zdvořilosti a slušnosti, přičemž slušný člověk se nemusí chovat zdvořile právě proto, že zdvořilosti nebyl naučen, a zdvořilý člověk není nutně slušný ve své podstatě. Člověk taktní je slušný od přírody a svou slušnost umí přiměřeně použít. Je tedy zároveň i zdvořilým, přičemž je nutno zdůraznit, že takt je z části také naučeným, jelikož Guth-Jarkovský říká, že vyžaduje znalosti života, světa i vkusu,¹⁸ čímž chce naznačit, že pokud je jej použito málo, člověk je nezdvořilý až hrubý, pokud příliš, může to znamenat pochlebování a nemístné lichocení. Z tohoto lze usuzovat, že takt je založen na určitém balancování a citu. Poměrně výstižné je obrazné pojmenování, že takt je *rozumem srdce*.¹⁹

Smejkal zmiňuje tzv. čtyři zásady pro každý den – takt, ohleduplnost, úctu k lidem a estetičnost, které charakterizuje jako základní společenská pravidla, tedy určité dominanty

¹⁵ Guth-Jarkovský (neuvedeno): 47.

¹⁶ Guth-Jarkovský (neuvedeno): 48 – 49.

¹⁷ Guth-Jarkovský (neuvedeno): 52.

¹⁸ Guth-Jarkovský (neuvedeno): 53.

¹⁹ Guth-Jarkovský (neuvedeno): 45.

zdvořilého chování. Takt je podle něj důležitou a delikátní složkou společenského styku. „Být taktní znamená umět se vžít do situace toho, s nímž jednáme, a jednat s ním tak, jak bychom si my sami přáli, aby za stejné situace bylo jednáno s námi.“²⁰ Takt charakterizuje jako schopnost empatie a citlivosti ve společenském styku. Dále také shrnuje, že „Probudí jej [takt] v sobě ten, kdo je ve styku s lidmi vnímavý, kdo se snaží poučit a rozvíjet v sobě morální vlastnosti i společenskou obratnost.“²¹ Ohleduplnost charakterizuje jako toleranci a kritiku především sebe sama spíše než ostatních (viz kapitola 3.1. pojednávající o konverzačních maximách), a také snaha usnadnit lidem kolem sebe život a zbytečně se jich nedotknout, přičemž je ovšem důležitá také upřímnost.²² Úcta k lidem a estetičnost jsou spíše doplňkovými kategoriemi, pokud je analyzujeme z hlediska zdvořilosti. Úcta k lidem znamená vážit si jejich práce či výsledků, což se zdvořilostí souvisí spíše okrajově. Estetičnost odkazuje ke vkusu a smyslu pro krásno.²³

Při definování dalšího spřízněného termínu – etiketa – bylo nasnadě čerpat ze současného odborníka na tuto problematiku a mediálně známého průvodce společenským chováním Ladislava Špačka. Ve své knize *Etiketa* (2005) se věnuje všem spřízněným pojmům, nicméně etiketa jako taková je v popředí. „Je to soubor historicky vytvářených a tradicí ustálených pravidel chování.“²⁴ Špaček zdůrazňuje, že se jedná o pravidla a normy, přestože nijak kodifikovaná. Také dodává, že tato pravidla jsou určena nejen pro nepříliš obvyklé a sváteční situace jako je návštěva divadla, vybrané restaurace či bálu, ale hlavně také i v každodenním životě, kdy se očekává určitá reakce při setkání dvou lidí na ulici, při rodinné večeři, při komunikaci muže se ženou apod. „Etiketa vztahy mezi lidmi formalizuje, a i kdybychom si upřímně nemysleli to, co říkáme, prospíváme tím ostatním.“²⁵ Z tohoto vyplývá, že etiketa je ze všech se výše zmíněných pojmů nejvíce nejvíc spjatá pravidly a konvencemi, přičemž za sebou v tomto ohledu nechává v tomto pořadí zdvořilost, takt a poté slušnost.

Pokud se zaměříme na jeden z výše zmíněných aspektů zdvořilosti, snaha o porozumění a dorozumění, bylo by vhodné, zmínit také Teorii komunikativního jednání Jürgena Habermase. Komunikativní jednání má totiž zajistit stejné hodnoty mezi jednotlivými komunikanty a je také realizováno skrze jazyk.²⁶ Teorie komunikativního jednání, kterou

²⁰ Smejkal (1989): 70.

²¹ Smejkal (1989): 70.

²² Smejkal (1989): 70.

²³ Viz Smejkal (1989): 71 – 72.

²⁴ Špaček (2005): 6.

²⁵ Špaček (2005): 7.

²⁶ Viz Balon (2008): 191, 192.

Habermas publikoval ve svém dvousvazkovém díle v roce 1981 je sice mladší než první teorie týkající se lingvistické zdvořilosti, ale ve svém jádru jsou minimálně jejich principy podobné. Pokud bychom se na zdvořilost dívali jako na jednu z hodnot komunikace, mohli bychom ji v celku přirovnat k tzv. komunikativní racionalitě žitého světa²⁷, jak o ní mluví Habermas, jelikož porozumění se dosahuje komunikativně a racionalita je součástí samotné struktury jednání zaměřeného na dosažení porozumění.²⁸

Milada Hirschová ve své monografii *Pragmatika v češtině* (2006) zmiňuje tzv. řečovou etiketu²⁹, která s taktem a správným společenským způsobem chování a zvláště pak se zdvořilostí velmi blízce souvisí. Řečová etiketa pracuje na úrovni deskriptivní respektive do jisté míry i předepisuje a předznamenává, „[...] jaké lexikální prostředky a jaké formy výpovědí se v různých komunikačních sférách považují za zdvořilé.“³⁰ Jedná se tedy o to, že například v telefonickém rozhovoru jsou žádoucí jiné lexikální či syntaktické prostředky než v nezprostředkované komunikaci interpersonální, kdy řečová etiketa použití a charakter těchto jednotek zkoumá.

2.2. Lingvistická zdvořilost

Aby byla tato práce schopná zkoumat poradenské weby, je nutné vydefinovat si zdvořilost právě z hlediska lingvistického. Zde ovšem vyvstává několik obtíží. Richard J. Watts se lingvistickou zdvořilostí zabývá obšírně v několika svých publikovaných pracích, nicméně při opisu tohoto termínu nejdříve jmenuje několik komplikací, s nimiž se musí termín vypořádat. Nejprve, že v anglofonních společnostech je termín *politeness* téměř vždy obdařen spíše negativními konotacemi³¹, což v jazyce českém spíše neplatí. Watts se ovšem dostává k lingvistické zdvořilosti jako k „[...] formám více obecného typu lingvistického chování zaměřené na dosažení rovnováhy v interpersonálních vztazích uvnitř sociální skupiny.“³² Přičemž tyto lingvistické taktiky dále označuje jako “politické verbální chování“³³. Právě Watts se ve své knize *Politeness* (2003) zabýval otázkou, co to zdvořilý

²⁷ tzv. Lebenswelt, tedy svět každodennosti, lidmi žitý svět. „Lebenswelt je prostě ta část zkušenosti, kterou bdělý a normální dospělý člověk považuje z hlediska zdravého rozumu za prostě danou.“²⁷

²⁸ Balon (2008): 192.

²⁹ Řečová etiketa svým charakterem již patří do lingvistické zdvořilosti (kapitola 2.2. Lingvistická zdvořilost). Vzhledem k charakteru kapitoly 2.1. Zdvořilost a obdobné termíny je ovšem zařazena zde, jelikož může působit zmatečně u termínů konkrétních lingvistických teorií zdvořilosti. A zde je definována právě proto, aby bylo evidentní její odlišení.

³⁰ Hirschová (2006): 176.

³¹ Ehlich, Ide, Watts (1992): 43.

³² Ehlich, Ide, Watts (1992): 43.

³³ Ehlich, Ide, Watts (1992): 50.

jazyk je, kdy vypsaly charakteristiky jako způsob mluvy, který osoba užívá, aby nemluvila příliš přímo či otevřeně či způsob mluvy, který ukazuje respekt a ohleduplnost vůči partneru v komunikaci. Dále také říká, že zdvořilá mluva obsahuje formulace jako *pane, madam, prosím, či s dovolením*.³⁴ Nicméně dále se zmiňuje, že je také nesmírně důležitý kontext, ve kterém byly promluvy realizovány, ale také ještě více než kontext a jednotlivé slovní formulace je důležitá interpretace, jenž je vždy individuální.³⁵ Pokud se tedy budeme řídit Wattsem a následně také Brownovou a Levinsonem, lingvistická zdvořilost je určitou strategií, jak v komunikaci pomocí jazyka mezi sebou jednotliví komunikanti udržují určitou rovnováhu respektive je to způsob, jak se chovat při jazykové komunikaci „slušně“ nebo minimálně přiměřeně.

2.2.1. Zájem o lingvistickou zdvořilost

Při zabývání se lingvistickou zdvořilostí, je vhodné zmínit se o tzv. komunikačně-pragmatickém obratu³⁶, který se v lingvistice objevil pozvolna během 70. let minulého století, jeho počátky jsou umístěny ovšem ještě dříve a to už během 50. a 60. let na základě generativní gramatiky a strukturalismu³⁷ a je spojen ponejvíce se jménem Richarda Rortyho, který k němu napsal i práci *The Linguistic turn* (1967). Komunikačně-pragmatický obrat se projevuje v lingvistice v různých podobách až do nynějška, přičemž v současnosti je hlavní pozornost lingvistické zdvořilosti věnována zvláště otázkám genderu a etnicity, tedy celkově politicky korektního jazyka, dále okolnosti vzniku a recepce jazykových projevů, mluvená komunikace či její účel a efekt a další. Lingvistika se v 70. letech odklání od zkoumání abstraktního kódu a zaměřuje se na to, že jazyk funguje v konkrétních situacích a že jím lidé pracují určitým způsobem. Náhled na jazyk se tedy mění od kódu spíše ke komunikantům.

Pokud se zaměříme na background lingvistické zdvořilosti z filozofického hlediska, je nutné zmínit oxfordskou filozofickou školu, která vzniká zhruba ve 40. letech 20. století a je

³⁴ Watts (2003): 1.

³⁵ Watts (2003): 8.

³⁶ Helbig vyjmenovává několik základních znaků komunikačně-pragmatického obratu: zájem byl přesunut od jazykového systému k jazykové komunikaci a společenským funkcím jazyka, jelikož omezení se na langue bylo bráno za redukcionistické a nutnost začlenit jazyk, konkrétně jeho podoby parole do konkrétních komunikačních a společenských souvislostí. Tyto odklony pak vedly i ke změně metodologického rázu, kdy se postupně směřovalo od obecné reflexe vztahu jazyka a společnosti k přesnějšímu pojetí jazyka ve společnosti. Viz Helbig (1991): 12.

³⁷ Viz Helbig (1991): 12.

součástí analytického proudu filozofie. Mezi charakteristiky oxfordské školy³⁸ by mimo obrovský vliv Ludviga Wittgensteina patřila hlavně spřízněnost a posléze určité „rozpuštění se“ v lingvistice, což je evidentní zvláště při bližším zaměření se na práce jejích hlavních představitelů. Těmito jsou především James Austin a John Searle, přičemž obě tyto osobnosti jsou spojeny s Teorií mluvních aktů^{39, 40}.

Problematika lingvistické zdvořilosti začala být tematizována jako samostatné téma nejprve v několika různých vědních odvětvích: v sociální antropologii⁴¹, v psychologii a samozřejmě také sociologii, jelikož zdvořilost jako taková souvisí se sociálním řádem, tvorbou a upevnováním sociálních vztahů apod.⁴² Brownová s Levinsonem řadí počátky zkoumání lingvistické zdvořilosti jako takové, tedy s odhlédnutím od počátků zkoumání v oborech výše zmíněných, k Ervingu Goffmannovi (*Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior* (1967), *Relations in Public: Microstudies of the Public Order* (1971)).⁴³ Dále pokračují, že první publikování jejich práce bylo svědkem soutoku oborů jako mikrosociologie, lingvistika a antropologie. Právě po tomto prvním publikování se objevilo obrovské množství prací, které se na problematiku lingvistické zdvořilosti přímo zaměřovaly.⁴⁴ Z tohoto vyplývá, že zdvořilost není pouze problematikou sociálního chování, ale z význačné části se toto sociálně zrcadlí v užitém jazyce, což znamená, že lingvistika je také a zvláště problematikou lingvistickou.

Pokud bychom se zaměřili na vývoj teoretického zájmu zdvořilosti v jazyce, je obecně usuzováno, že na tomto má hlavní podíl Paul Grice, který sepsal práci *Logic and conversation* (1975), která vytknula nový směr ke zkoumání v anglo-americké pragmatice a která se sama o sobě vyvinula z filozofie jazyka.⁴⁵ Na Paula Grice přímo navazoval Geoffrey Leech, který rozvinul Griceův princip kooperace viz níže. Při zkoumání kořenů lingvistické zdvořilosti je ovšem nutno také zmínit i Teorii mluvních aktů Johna Austina v jeho práci *How to do things with words* (1962)⁴⁶, která se sice zdvořilostí jako takovou nezabývá, nicméně vytvořila určitý

³⁸ Z analytické filozofie se vyvinulo několik škol, kromě novopozitivismu a novorealismu také oxfordská škola, která je známá také pod názvem filozofie přirozeného jazyka. Oxfordská škola je význačná zvláště tím, že zdůrazňuje význam přirozeného jazyka a nutnost jeho zkoumání. Viz Wisdom (1992): 18.

³⁹ Viz níže celá kapitola 3. Teorie zdvořilosti.

⁴⁰ „Teorie mluvních aktů [...] zaměřila pozornost na to, že užíváním jazykových znaků něco činíme, sledujeme určitý účel, způsobujeme změny kontextu a skutečnosti. Začala se zabývat tím, jak diferencované funkce jazyk plní [...]. Užívání jazyka je jednáním zaměřeným k určitému cíli a vyvolává určité efekty, účinky; proto je v centru pozornosti *záměr, intence* mluvčího (autora).“ Hoffmannová (1997): 82.

⁴¹ Teorie Brownové a Levinsona byla prvně publikována v *Cambridge Papers in Social Anthropology*, volume 8.

⁴² Více viz Brownová, Levinson (1987): xiii.

⁴³ Brownová, Levinson (1987): 1.

⁴⁴ Brownová, Levinson (1987): 2.

⁴⁵ Ehlich, Ide, Watts (1992): 3.

⁴⁶ Teorie mluvních aktů byla ovšem později ještě zpracována a představena Johnem Searlem.

background k pragmatickému přístupu k jazyku a tedy přímo přispěla ke zkoumání zdvořilosti v textech jak psaných, tak mluvených. Dalšími, kdo se teorií zdvořilosti zabývali je například Brownová s Levinsonem, Lakoffová a v současnosti i tzv. Linguistic Politeness Research Group (LPRG), společnost britských akademiků, která se od roku 1999 výzkumem lingvistické zdvořilosti zabývá.

3. Teorie zdvořilosti

Pokud už je předmět lingvistické zdvořilosti vydefinován, zbývá ještě přiblížit osoby a teorie, jež se jím zabíraly. Význačná jména byla naznačena již výše, v následujících podkapitolách ovšem bude věnováno místo pouze vybraným a relevantním konceptům a to s přihlédnutím k doporučení sbírky zabývající se pragmatikou *Handbook of Pragmatics*⁴⁷ tedy, v chronologickém pořádku, teorie Paula Grice a Geoffreyho Leech, Robin Lakoffové a teorie od Penelope Brownové a Stephen C. Levinsona, která ovšem vyzdvihuje nejvíce právě teorii posledních jmenovaných. Tato práce se bude inspirovat tímto vzorem a použije právě optiky teorie Brownové a Levinsona ke zkoumání lingvistického materiálu, a to proto, že při aplikování všech tří teorií těchto význačných autorů tematiky zdvořilosti by tato práce dosáhla velmi širokých rozměrů. Tedy ostatní teorie budou popsány z širší perspektivy a tak, aby byly komentovány pouze jejich základní rysy, teorie Brownové a Levinsona bude zkoumána podrobně.

3.1. Geoffrey Leech v návaznosti na Paula Grice

Paul Grice ve své práci *Logic and conversation* (1962) formuluje několik tezí, přičemž je pro pragmalinguistiku a přístupy ke zdvořilosti stěžejní ponejvíce jeho vytvoření souboru čtyř maxim, jež zaručují a společně tvoří tzv. princip kooperace (principle of cooperation).⁴⁸

1. maxima kvality (maxim of quality) – mluv pravdu, nelži, a proto:
 - Neříkej nic, o čem víš, že to není pravda.
 - Neříkej nic, pro co nemáš dostatečné důkazy.
2. maxima kvantity (maxim of quantity):
 - Řekni dostatečné množství informací, tvá replika má být natolik informativní, nakolik to vyžaduje situace.
 - Neříkej více informací, než je vyžadováno.
3. maxima vztahovosti⁴⁹ (maxim of relation):
 - Mluv k věci, buď relevantní, řiď se účelem diskuze.

⁴⁷ Locher (2010b): 5, 17.

⁴⁸ Grice (1962): 45 – 47. (přeložila a upravila A. K.)

⁴⁹ Překládá se i jako maxima relevance.

4. maxima způsobu (maxim of manner) – mluv jasně, srozumitelně

- Vyhni se nejasnosti.
- Vyhni se dvojznačností.
- Vyhni se mnohomluvností.
- Uspořádej svou promluvu.

Posléze tedy na Grice navázal Geoffrey Leech, který k principu kooperace přiřazuje také princip zdvořilosti, který má dle něj stejnou hodnotu a také se skládá z maxim.⁵⁰ Přičemž text v hranatých závorkách tedy v textu druhá odrážka, fungují jako zdvořilost negativní, viz níže kapitola 3.3. týkající se práce Brownové a Levinsona.

1. Maxima taktu, ohleduplnosti (tact maxim):

- minimalizace ztrát komunikačního partnera
- [maximalizace benefitu komunikačního partnera]

2. Maxima velkorysosti (generosity maxim):

- minimalizace svého prospěchu
- [maximalizace svých nákladů, ztrát]

3. Maxima chvály, souhlasu (approbation maxim):

- minimalizace kritiky komunikačního partnera
- [maximalizace chvály komunikačního partnera]

4. Maxima skromnosti (modesty maxim):

- minimalizace sebechvály
- [maximalizace kritiky sebe sama]

5. Maxima shody (agreement maxim):

- minimalizace nesouhlasu s komunikačním partnerem
- [maximalizace souhlasu s komunikačním partnerem]

⁵⁰ Leech (1995): 132. (Upravila a přeložila A. K.)

6. Maxima účasti, souladu (sympathy maxim):

- minimalizace antipatií
- [maximalizace sympatií]

Hirschová při komentování maxim říká, že maximy ohleduplnosti, velkorysosti, chvály a skromnosti jsou pro zdvořilou komunikaci důležitější než maximy shody a účasti, přičemž maximy ohleduplnosti a chvály kladou větší omezení na konverzaci než maximy velkorysosti a skromnosti. Jde o to, že zdvořilost je vždy orientována spíše na poslouchající než na mluvčího.⁵¹

3.2. Robin Lakoffová

Robin Lakoffová je spjata zejména s rozvojem sémantiky ve spojení s Chomského generativní gramatikou. Posléze ovšem díky vlivu práce Paula Grice svůj zájem zaměřila na otázky lingvistické zdvořilosti a celkově pragmatiky. Její původní zájem v generativní sémantiku je do jisté míry vepsán i v jejích pravidlech zdvořilosti.

První set jejích pravidel zcela kopíruje Griceův kooperační princip, zmiňuje tedy maximy kvantity, kvality, vztahovosti a způsobu. Dalším setem pravidel Lakoffová komentuje obecně zdvořilostní principy. Prvním je nutnost nic nevnucovat a nenaléhat na komunikačního partnera, druhým nutnost dávat mu na výběr tzn. poskytnout mu možnost volby a posledním je důležitost snahy o dobrý pocit komunikačního partnera, důležitost toho, být přátelským.⁵² Posledním pilířem její zdvořilostní teorie je určité rozšíření nutnosti působit přátelsky a podpořit v komunikačním partneru dobrý pocit z komunikace, a to vše v kulturním rozměru.⁵³ Tedy chovat se tak, aby se člen určité kultury necítil utlačován popřípadě aby nebylo narušeno cokoli z jeho kulturou daných tradic či rituálů.

3.3. Penelope Brownová a Stephen C. Levinson

Penelope Brownová se Stephenem Levinsonem⁵⁴ jsou jedněmi s nejvýznačnějších přispěvatelů konceptu zdvořilosti v lingvistice a to zvláště pro jejich koncept tváře, koncept racionality také pro koncept pozitivní zdvořilosti a zdvořilosti negativní.

⁵¹ Hirschová (2006): 157.

⁵² Lakoffová (1973): 298.

⁵³ Viz Lakoff, Ide (2005): 3 – 5.

⁵⁴ Níže jejich jména pod zkratkou BL, například tedy BL teorie.

Práce, ve které se tito autoři zabývají zdvořilostí, *Politeness: some universals in language usage*, začíná, pokud bereme vlastní text, určitým uvozením do problému, kdy autoři sdělují, že jejich práce bude zkoumat tzv. modelovou osobu⁵⁵, která je „[...] rodilým mluvčím obdařeným dvěma speciálními schopnostmi – racionalitou a tváří.“⁵⁶ Právě tyto dvě složky ovlivňující komunikaci budou rozebrány podrobně níže, stejně jako další termíny, například tvář ohrožující jednání, negativní zdvořilost a pozitivní zdvořilost. Kořeny teorie jsou z části z Griceovy práce zaměřené na mluvní akty, nicméně jak výše zmíněno, nejdůležitějším pramenem byla práce Ervinga Goffmana, z něhož čerpal koncept tváře.⁵⁷

Teorie BL je v současnosti brána již za klasickou a tradiční, jelikož jak výše zmíněno, spolu s Lakoffovou a Leechem tvoří základní trojici teorií, jež započaly v rámci lingvistiky zájem o problematiku zdvořilosti. Přičemž, jak říká Locherová, naprostá většina prací zabírajících se komunikací na internetu, respektive komunikací zprostředkovanou počítači a technologiemi⁵⁸, optikou zdvořilosti, vycházejí právě z této teorie, což bylo také impulzem pro konečné přiklonění se právě pro tuto teorii.⁵⁹

Je ovšem záhodno říci, že koncept BL se nevyhnul kritice. Základním problémem je, že jejich teorie není vhodná, pokud na ni nahlédneme vně euroamerické kultury. Zvláště asijské kultury mají tuto tematiku velmi podrobně strukturovanou. Dále je kritizována například zkratkovitost a pohled silně orientovaný na mluvčího.⁶⁰

3.3.1. Koncept tváře

Koncept tváře je inspirován pracemi amerického sociologa Ervinga Goffmana, nicméně celkově je spojen s lidovým spojením „ztratit tvář“⁶¹. Tvář je „[...] veřejný sebeobraz, který každý člověk má podle sebe, a který se sestává ze dvou souvisejících elementů: [...] negativní a pozitivní tvář [...]“⁶² Přičemž tyto dva druhy tváře v sobě obsahují dva konkrétní požadavky: býti nerušený a nepřerušovaný během komunikace a býti uvažován jako správný, tedy aby komunikační partner souhlasil.⁶³

Definice tváře negativní a tváře pozitivní podle Brownové a Levinsona zní takto:

⁵⁵ V originálu tzv. Model Person – zkratka MP.

⁵⁶ Brownová, Levinson (1987): 58. (Upravila a přeložila A. K.)

⁵⁷ Viz Erving Goffman *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior* (1967).

⁵⁸ Viz níže kapitola 3.1.1. Zkoumání internetové komunikace.

⁵⁹ Locher (2010a): 3.

⁶⁰ Locher (2010b): 18.

⁶¹ *To lose someone's face* funguje v anglickém jazyce se stejným významem jako v jazyce českém.

⁶² Brownová, Levinson (1987): 61. (Upravila a přeložila A. K.)

⁶³ Viz Brownová, Levinson (1987): 58.

- „Tvář negativní: základní teritoriální požadavek, požadavek vlastní působnosti, právo na nevyrušení, například svoboda akce a osvobození se z využívání.“⁶⁴ „Požadavek každého kompetentního dospělého člena společnosti, aby jeho jednání bylo nerušeno ostatními.“⁶⁵
- „Tvář pozitivní: konzistentní pozitivní sebeobraz „osobnosti“ obsahující zvláště požadavek, aby tento vlastní obraz byl oceňován a pozitivně vnímán jednotlivými interaktanty.“⁶⁶

Dále popisují způsoby, jak se tato tvář, jako celek i vzhledem k jednotlivým složkám, chová v lidských interakcích. Jaké má funkce, přičemž zdůrazňují, že tato tvář je pro člověka velmi důležitá z hlediska emocionálního, jelikož může být i ztracena, čemuž se lidé brání různými komunikačními a jinými strategiemi, jimiž se jí snaží udržet, a nebo také dokonce ji až pozvednout a zesílit. Což ovšem neplatí pouze o tváři vlastní sobě samému, ale také, v principu kooperace⁶⁷, pomoci svému či svým komunikačním partnerům jejich vlastní tvář udržet. Tedy lidé kooperují, nicméně také očekávají minimálně jistý stupeň spolupráce v interpersonální komunikaci, což pramení právě ve zranitelnosti tváře každého člověka. Ve výsledku je proto zřejmé, že tvář závisí právě na kooperaci druhého, „[...] jelikož se očekává, že lidé budou bránit svou vlastní tvář, pokud bude ohrožena a při tomto svém sebechránění budou ohrožovat tváře ostatních, tedy je v nejlepším zájmu každého účastníka udržet tvář svého partnera, což znamená chovat se tak, abychom ujistili svého partnera, že jsme ohleduplní [...]“⁶⁸

V tomto bodě je nutné zmínit, že tvář je znázorňována jako soubor tužeb a požadavků, přičemž tyto musí být svým původem v mysli, nikoliv tedy potřeby a touhy biologické, a také jejich předmětem mohou být věci jak nemateriální, tak materiální a mohou být i neaktuální a nebo také zaměřeny na nekonkrétní předmět či subjekt. Dále jsou tyto požadavky dány nejenom kulturně, sociálně, ale hlavně jsou vždy jedinečné a charakteristické pro danou osobu, přičemž ovšem lze nalézt jisté souvislosti mezi dvěma osobami ze stejného sociokulturního prostředí.⁶⁹ Zcela ovšem vítězí požadavek být obdivován – tvář pozitivní, a požadavek nebýt přerušován – tvář negativní, viz výše. Přičemž například tužba být obdivován neznamena skutečně být obdivován a oceňován úplně každým, ale hlavně osobami

⁶⁴ Brownová, Levinson (1987): 61. (Upravila a přeložila A. K.)

⁶⁵ Brownová, Levinson (1987): 62. (Upravila a přeložila A. K.)

⁶⁶ Brownová, Levinson (1987): 61. (Upravila a přeložila A. K.)

⁶⁷ Viz výše kapitola o 3.1. o Griceovi.

⁶⁸ Brownová, Levinson (1987): 61.

⁶⁹ Brownová, Levinson (1987): 63 – 64.

relevantními. Zde BL uvedli příklad, že si mluvčí, který je nadšeným zahradníkem přeje, aby jeho růže, které obdivuje sám, byly obdivovány jinými zahradníky, které díky jejich zainteresovanosti v zahradnictví respektuje.⁷⁰

Je také důležité zmínit, že tvář musí být vždy přítomna v komunikaci a že její podoba se mění také v závislosti na kultuře, přestože kooperační princip je obecně nutným, pokud se očekává úspěšná komunikace. A také že právě tato tvář je motorem strategií, jež ovlivňují komunikaci a tedy i v ní užití ne/zdvořilosti. Přičemž je také vhodné zdůraznit, že BL předpokládali modelovou osobu jako racionální a probíhající konverzaci jako kohezní i koherentní.⁷¹

3.3.2. Zdvořilostní strategie

BL se ve své práci zmiňují o čtyřech, respektive pěti⁷², hlavních zdvořilostních strategiích, které by ovšem mohly být popsány jako určité způsoby přístupu komunikanta k právě probíhající komunikaci. Jsou to tedy způsoby, podle kterých si vybírá komunikant své reakce. Není ovšem časté, aby komunikant užíval jednoho typu strategie po celou dobu trvání komunikace. Naopak je obecným jevem, že v rámci jedné komunikace se využijí všechny typy strategií. Komunikant je totiž schopen podle aktuálního charakteru komunikace odhadnout, zda je jeho strategie efektivní či nikoliv a následně tedy svůj přístup změnit a přizpůsobit právě nastalé situaci. Nicméně to neznamená, že výběr komunikační strategie je vždy zcela uvědoměným procesem, často se jedná spíše o zautomatizované vzory komunikace platící jak u konkrétního jednotlivce⁷³, tak pro komunikace spíše formalizované, které platí obecně.

Strategie jednání mohou být ovšem rozděleny do dvou pomyslných dvojic. První z nich je přímé a nepřímé jednání komentující spíše typ zvolených formulací a způsob, jak se konkrétně komunikant vyjádří. A druhá dvojice funguje jako tzv. REDRESSIVE ACTION (viz níže), takže má zjemňující účinky. Do této patří pozitivní zdvořilost a negativní zdvořilost.

⁷⁰ Příklad převzat z Brownová, Levinson (1987): 63.

⁷¹ Viz podkapitoly „Method“ a „Summarized argument“ v Brownová, Levinson (1987): 58 – 61.

⁷² Pátým typem řečového jednání je snaha vyhnout se jakémukoliv ohrožení tváře, komunikace pak ovšem nepostupuje a je velmi problematickou. V důsledku užívání tohoto typu strategie tak bývá komunikace často brzy ukončena a popřípadě se jedná o komunikační výměnu velmi neefektivní. V problematice internetových diskusí ovšem tento typ jednání není možný, proto zde nebyl blíže rozebírán a popisován.

⁷³ Například určitý člověk užívá při hádce agresivní typ reakce, další člověk naopak spíše zklidňující taktiku a další naopak pláč apod.

3.3.2.1. Přímé jednání

Jedná se o jednání, které je charakteristické tím, že není „zaobalené“, tzn. mluvčí se chová přímočaře a nevyužívá například eufemismů a jiných pomocných formulací, které by snížil pocit studu a méněcennosti u poslouchajícího. Dá se tedy shrnout, že se mluvčí chová vlastně nezdvořile, přestože jen zdánlivě. Tento typ jednání je totiž častý například při kontaktu lékaře s pacientem, kdy se lékař bez okolků zeptá například na datum poslední soulože či menstruace, na svědění apod. právě tento typ komunikací není hodnocen jako nezdvořilý, ale spíše účelový, tedy konkrétně například u určování diagnózy, policejního výslechu, terapeutického sezení aj. kdy se jedná o témata, která jsou v běžném kontaktu lidí spíše tabuizována respektive odsunuta do komunikací důvěrnějších. Ty jsou také dalším zdrojem komunikační strategie přímého jednání, kdy osoby sobě blízké již nepociťují společenské zábrany a komunikují zcela otevřeně.

Dále se přímé jednání objevuje také při kontaktu osoby výrazně lépe situované ve společenském, profesním a jiném žebříčku. Jedná se například o kontakt zaměstnance a zaměstnavatele, kdy se často mohou objevovat formulace „Uvařte mi kávu, smetanu a jeden cukr.“, „Aleno, pojd'te sem a přineste mi diář!“ či „Vypracuj znova tento docházkový formulář, ten minulý jsi napsal úplně špatně.“ Zde mluvčí poměrně výrazně manifestuje své vyšší postavení a nemusí se také bránit otevřené kritice či familiérnímu oslovení a nebo také tykání.

Dalším zdrojem přímého jednání mohou být situace naléhavé či nebezpečné, kdy není prostor pro jakékoliv zdvořilé řečové obraty či formulace. Jedná se například o „Uhni!“ v situaci, kdy chodec nevidí cyklistu a ten se pokouší zamezit jejich srážce. V obecné konverzaci by byla tato formulace brána jako silně nezdvořilá až hrubá, nicméně ve výše zmíněné situaci je otázka zdvořilosti problematická.

Hirschová také uvádí příklad sprosté mluvy u teenagerů, zvláště pak vulgární oslovování, a celkově užívání ironie a škádlení, kdy při doslovném chápání by se jednalo samozřejmě o nezdvořilost až hrubost, nicméně vzhledem ke kontextu tyto formulace rozhodně nejsou prostředkem agrese.⁷⁴

3.3.2.2. Nepřímé jednání

Jedná se o zapojení opisných vyjádření do konverzace, zvláště pak užití eufemizujících formulací. Do tohoto typu jednání dále pak patří i ironie a sarkasmus,

⁷⁴ Hirschová (2006): 172 – 173.

řečnické otázky, tautologické a neúplné výpovědi.⁷⁵ Důležitým rysem tohoto jednání je ovšem jeho záměrnost. Zjednodušeně se dá říci, že mluvčí myslí sdělením něco obsáhlejšího, jiného, často závažnějšího než je zakódováno v užitých slovech jako takových. Zde je důležitá funkce kontextu.

3.3.2.3. Pozitivní zdvořilost

Hirschová ji definuje takto: „[...] [V]yjadřování „solidarity“, ocenění adresátovy pozitivní tváře a naznačení toho, že mluvčí se s adresátovou pozitivní tváří ztotožňuje, resp. že vyznává stejné nebo podobné hodnoty.“⁷⁶ Jedná se tedy o typ komunikace, kdy mluvčí záměrně vybírá témata, o kterých ví, že je mají s poslouchajícím společná, popřípadě o kterých ví či si myslí, že jsou poslouchajícím kvitována, dále ta, která obsahují pozitivní hodnocení čehokoliv, co se adresáta týká.

Hirschová dále pokračuje, že se jedná zvláště o ty strategie, kdy se v komunikační výměně zvláště u sobě si blízkých komunikantů užívá podhodnocování tj. například „Ty plesové šaty docela ujdou, nejsou úplně k zahození.“ V komunikaci komunikantů vůči sobě ve větší sociální distanci se toto podhodnocování hodnotí jako příznakové.⁷⁷

Jako problematické rysy tohoto typu komunikační strategie se může být například stav, kdy mluvčí neodhadne situaci nebo charakterové založení poslouchajícího a může otevřít témata, která mohou být hodnocena jako již přespříliš důvěrná a u poslouchajícího tedy nevzbudí požadovaný efekt, ale efekt zcela opačný. Dalším rizikem může být přehánění této positivity, kdy se může hodnotit již jako lichocení, zveličování a celkově přehánění. V tomto ohledu Hirschová zmiňuje tzv. Pollyanin efekt. „Předpokládá se, že komunikující osoby obecně dávají přednost „příjemným“ námětům rozhovoru před nepříjemnými, což jednak omezuje výběr témat, jednak vede k užívání eufemismů a výrazů „minimalizujících“ slova s negativním významem (litotes⁷⁸), pokud se užití takových slov nelze vyhnout.“⁷⁹ Na podobném principu funguje také manažerský komunikační manuál, kdy jedním z pravidel je být pozitivní tedy například před dlouhou kritikou použít jako počáteční téma rozhovoru nějakou pozitivní událost apod.

⁷⁵ Viz Hirschová (2006): 175.

⁷⁶ Hirschová (2006): 173. (Uvozovky v originále.)

⁷⁷ Hirschová (2006): 173.

⁷⁸ Zdvojení negace pro vyjádření kladu popřípadě zjemnění významu užitím negace. Například: Ne úplně špatný zpěvák. Viz Webster 1994: 608.

⁷⁹ Hirschová (2006): 173. (Uvozovky v originále.)

Pokud bychom celkově měli shrnout hlavní nebezpečí plynoucí z tohoto typu strategie jednání, jde hlavně o neupřímnost během konverzace a také o nedodržování maxima kvality, kdy se mluvčí pokouší naplnit maximum souladu ať už proto, že nechce být chápán poslouchajícím za ofenzivního nebo jej jednoduše nechce ranit či ponížit. A tato snaha může často vyústit nejen v lichocení a „přikrášlování“, ale dokonce přímo i v lež. Například, když společenská situace nedovoluje být zcela upřímným například kvůli společenskému postavení či pouze kvůli kontextu. Jedná se často o situace, kdy si všichni účastníci jsou vědomi toho, že je pronesena neupřímná replika a to za účelem zachování přijatelnosti situace a snahu minimalizovat pocit provinilosti. Například když hostitelé ubezpečují návštěvu, že červeným vínem politý drahý perský koberec není žádný problém, že se nic nestalo.

3.3.2.4. Negativní zdvořilost

Tento typ zdvořilosti je zaměřen na recipientovu negativní tvář, tedy jeho přáním nebýt k ničemu nucen. Děje se tak hlavně pomocí užívání nepřímosti v tom smyslu, že je věta formulována tak, aby neobsahovala přímou prosbu nebo přímý rozkaz, dává tím tedy poslouchajícímu možnost odmítnutí, které ovšem nevyzní tak ostře. Patří sem všechny formulace, které jsou realizovány pomocí slov *ne/můžete* či více formálnější a zdvořilejší *ne/mohl(a) byste*, popřípadě i pomocí slov jiných ovšem s přidáním záporky. Například tedy „Nemohla byste mi, prosím, pomoci?“, „Nebudete mít kdyžtak čas příští neděli?“, „Nemáte náhodou patnáct korun?“

Může se ovšem realizovat i jinak. Při kritizování je celá výpověď zjemněna slovy jako *poněkud, částečně, relativně, trochu, bohužel* například „To dítě je poněkud divočejší.“ „Ten odstín je trochu tmavší, než bylo zamýšleno.“ Dále může být sdělení zjemněno formulacemi *podle mých informací, pokud je mi známo, jak jsme slyšeli* apod. Tento typ je užíván zvláště pro určité alibizování mluvčího (nejenom) během kritiky. „Podle toho, co jsem slyšel, ten pokus byl poněkud neúspěšný.“ Či „Jak jsem slyšela v rádiu, tak ta taxa je trochu vyšší.“

Obecně platí, že do negativní zdvořilosti patří i typy výpovědí, které jsou tzv. větami pojistkovými⁸⁰, které ve své konstrukci jakoby vyžadují svolení a povolení poslouchajícího. Například formulace *jestli dovolíte, abych byla upřímná, snad se neurazíte, ale* apod. Tyto pojistkové věty mají do jisté míry alibizační účinek, jelikož mluvčí se „dovoluje“ pouze z hlediska formy, nikoliv reálně.

⁸⁰ Viz Karlík (1995): 80.

3.3.3. Koncept racionality

BL popisují racionalitu jako principy, strategie a mody, které každý mluvčí užívá tak, aby efektivně, racionálně, naplnil své komunikační cíle. Každý mluvčí je tedy vnímán jako racionální konatel.⁸¹ V tomto konceptu explicitně navazují na Aristotelovu praktickou filozofii tedy etiku⁸². Přičemž tyto cíle jsou zmíněny výše jako jednotlivé tužby týkající se pozitivní a negativní tváře.

Výše bylo naznačeno, že tvář je velmi zranitelnou složkou osobnosti a vzhledem k tomu, že každý jednající racionálně se bude pokoušet šanci poškodit svou vlastní tvář co nejvíce minimalizovat, bude se proto snažit vyhnout tzv. tvář ohrožujícím jednáním⁸³.

3.3.4. FTA

Tzv. tvář ohrožujících jednání jsou jednou z nejvíce obsáhlých částí teorie BL. Tyto FTA jdou přirozeně proti výše zmíněným požadavkům, které vysílá jednotlivá tvář, jsou tedy určitými komplikacemi k jejich naplnění a právě z tohoto důvodu ohrožují tvář.⁸⁴ Nejvíce jsou vždy ohroženy požadavky poslouchajícího negativní tváře tím, že mluvčí naznačuje, že nemá v úmyslu vyhnout se ohrožení poslouchajícího volnosti v reagování a jednání. BL se ve své práci poměrně výrazně zabývají budoucími reakcemi a jednáními, které osoba, na niž je FTA užito, reaguje, popřípadě také jak je FTA použito.⁸⁵ Níže jsou komentovány FTA ohrožující tvář poslouchajícího.⁸⁶

1. Ta jednání, která vytváří určitý budoucí čin či reakci příjemce a to tak, že mluvčí vystavuje příjemce určitému tlaku, aby tento čin či reakci provedl (popřípadě od provedení tohoto činu upustil):⁸⁷
 - **Nařízení**⁸⁸ a žádosti: mluvčí dává příjemci najevo, že si přeje, aby provedl určitý čin či reakci, popřípadě aby tuto čin či reakci nedělal.

⁸¹ Brownová, Levinson (1987): 58.

⁸² „Etikou označuje Aristoteles tu část praktické filozofie, která se zabývá otázkami dobrého života jednotlivce a pojmem a získáním ctností. Praktická filozofie není zaměřena pouze na teoretický cíl poznání, ale i na faktické zlepšení praxe. Kdo pěstuje praktickou filozofii, měl by být s její pomocí schopen dojít dobrého života, podobně jako lučištník musí mít cíl před očima, má-li jej zasáhnout.“ Viz Aristoteles (online)

⁸³ Face threatening acts, v práci *Politeness* je užito zkratky FTA, respektive FTAs pro plurál, přičemž tato zkratka bude užívána i v této práci.

⁸⁴ Brownová, Levinson (1987): 65.

⁸⁵ Seznam těchto potenciálních reakcí upravila a přeložila A. K., viz Brownová, Levinson (1987): 65 – 66.

⁸⁶ Tato první trojice skupin FTA je zaměřena na příjemcovu negativní tvář.

⁸⁷ Níže jako TPNI.

⁸⁸ Níže je užito tučného písma pro vyznačení, jak se jednotlivý druh FTA značí v excelových tabulkách označuje.

- **Návrhy** a rady: mluvčí dává příjemci najevo, že by (patrně) měl provést určitý čin či reakci.
 - **Upomínky**: mluvčí dává příjemci najevo, že by se měl upamatovat provést určitý čin nebo nějak reagovat.
 - Výhrůžky, varování, **výzvy**: mluvčí naznačuje, že on – popřípadě někdo nebo něco jiného – bude požadovat sankce proti příjemci, pokud nevykoná tento čin či reakci.
2. Ta jednání, která navozují v budoucnu určitý pozitivní čin či reakci od mluvčího příjemci, a to tak, že vytvářejí na příjemce takový tlak, aby je buď akceptoval, či naopak odmítnul, popřípadě aby si vytvořil závazek:⁸⁹
- **Nabídky**: mluvčí dává příjemci najevo, že chce, aby se příjemce vyjádřil, zda-li chce, aby pro něj mluvčí udělal určitý čin či jednání, přičemž by si poté příjemce vytvořil vůči mluvčímu závazek.
 - **Sliby**: mluvčí se zavazuje k budoucímu činu či reakci za účelem benefitu příjemce.
3. Ta jednání, která vyjadřují určitá přání a touhy mluvčího vůči příjemci či jeho statkům, dávajíc příjemci důvod si myslet, že by měl vyvinout určitou reakci pro ochranu objektu zájmu mluvčího, popřípadě tento objekt zájmu mluvčímu dát⁹⁰:
- **Poklony**, komplimenty, vyjádření závisti či obdivu: mluvčí dává příjemci najevo, že se mu líbí, popřípadě, že by chtěl něco, co patří poslouchajícímu.
 - **Vyjádření silných (negativních) emocí** vůči poslouchajícímu: například nenávisť, chtíč, hněv; mluvčí dává najevo možnou motivaci pro ublížení příjemci či statkům příjemce.

Dále se ovšem BL zabývají také útoky na potřeby pozitivní tváře příjemce, a to tak, že mluvčí se nestará a je lhostejný k příjemcovým pocitům, náladě, emocím atd.^{91, 92} Nicméně níže jsou vyjmenovány i FTA, které útočí jak na tvář pozitivní, tak na tvář negativní.

⁸⁹ Níže jako TPN2.

⁹⁰ Níže jako TPN3.

⁹¹ Brownová, Levinson (1987): 66 – 67.

⁹² Seznam těchto potenciálních reakcí upravila a přeložila A. K., viz. Brownová, Levinson (1987): 66 – 67.

Například tedy přerušování, nepozornost, demonstrována lhostejnost, silné výbuchy a vyjádření emocí apod..⁹³

1. Ta jednání, která ukazují, že mluvčí negativně hodnotí určitý aspekt příjemcovy pozitivní tváře:⁹⁴
 - **Vyjádření nesouhlasu**, kritika, opovrhování či zesměšňování, námitky a pokárání, obvinění, urážky: mluvčí dává najevo, že se mu nelíbí / že nechce / apod. / příjemcovy statky, požadavky, jednání, víru, hodnoty či rysy jeho charakteru.
 - **Odporování** a nesouhlasení, vyzývání: mluvčí dává najevo, že si myslí, že příjemce se mýlí, je nelogický či chybný v určitém problému, přičemž je toto chybování spojeno s nesouhlasem, je negativně vnímáno.

2. Ta jednání, která ukazují, že se mluvčí nezajímá či je zcela lhostejný k příjemcově pozitivní tváři:⁹⁵
 - **Vyjádření prudkých**, nekontrolovaných **emocí**: mluvčí dává příjemci možný důvod, aby se bál, popřípadě aby se cítil zahanben a trapně.
 - **Neuctivost**, zmiňování tabuizovaných záležitostí včetně těch, která jsou nevhodná i v kontextu: mluvčí dává najevo, že si neváží hodnot příjemce a nemá strach z obav a tabu příjemce.
 - **Vytahování špatného** o příjemci, popřípadě dobrého mluvčím, tedy chvástání se: mluvčí dává najevo, že hodlá rozrušit příjemce, a tím dává najevo, že se ne/zajímá o jeho pocity.
 - **Vytahování emocionálních témat** nebo témat vzbuzující silné, často až bouřlivé reakce: například politika, rasa, náboženství, ženská práva, která mohou navodit i velmi nepohodlnou až trapnou situaci, která může skončit i agresivním vyústěním.
 - Očividné **nespolupracování**: například přerušování příjemcovy komunikace, vznášení nelogických a nesmyslných výroků, předvádění vlastní záměrné nepozornosti; mluvčí dává najevo, že se nezajímá o požadavky příjemcovy negativní či/i pozitivní tváře.

⁹³ Tato dvojice skupin působí na pozitivní tvář příjemce.

⁹⁴ Níže jako TPP1.

⁹⁵ Níže jako TPP2.

- **Užití adresných označení** a jiných statusově zabarvených identifikací při prvním setkání: mluvčí si může špatně posoudit, identifikovat příjemce, například útočným či zahanbeným způsobem, a to možno nezáměrně, ale i záměrně.⁹⁶

Také ovšem existují FTA, které jsou zaměřena na mluvčího⁹⁷, nicméně pokud uvažujeme, že jak mluvčí, tak příjemce se vzájemně snaží kooperovat za účelem zachovávat si vzájemně tvář, jak bylo řečeno výše, je vhodné si uvědomit, že s každým FTA je potenciálně ohrožena tvář obou. Níže jsou vypsány FTA, která ohrožují primárně tvář mluvčího.

1. Ty typy FTA, které ohrožují mluvčího negativní tvář:⁹⁸

- **Vyjádření díků:** mluvčí se nějak zaváže příjemci (má k němu nějaký dluh) a zahanbí si tím svou vlastní negativní tvář
- **Přijmutí** příjemcových **díků** či omluvy: mluvčí se může cítit přinucený ke zmenšení či zrušení příjemcovy závazku vůči němu, popřípadě je donucen omluvit překročení nějakých norem. Například v situacích, kdy je užito frází typu: „To nic.“, „Už to nechme plavat.“, „To je v pohodě.“ apod..
- **Ospravedlnění:** mluvčí dává najevo, že si myslí, že měl dobrý důvod něco ne/udělat, přičemž toto ne/udělání bylo příjemcem negativně hodnoceno, což může způsobit konfrontování úhlu pohledu mluvčího s úhlem pohledu příjemce.
- **Přijmutí nabídky:** mluvčí je donucen přijmout závazek či určitý dluh a zasáhnout tak do příjemcovy negativní tváře.
- **Reakce na příjemcovy faux pas:** jestliže mluvčí očividně zaregistruje příjemcovy faux pas, může přispět k pocitu trapnosti a zahanbení příjemce; jestliže ovšem předstírá, že si nevšiml, může se sám uvést do rozpaků.
- **Nedobrovolné sliby** a nabídky: mluvčí se zaváže udělat v budoucnu určitý čin, přestože nechce. Pokud je tato neochota zaznamenána příjemcem, může se dotknout jeho negativní tváře.

⁹⁶ Na tuto práci byl tento typ FTA mírně rozšířen, kdy nebylo bráno v potaz pouze první setkání, jak v definici zmíněno, ale celkově užívání určitých zabarvených označení, ať kladných, tak záporných, komunikačního partnera.

⁹⁷ Seznam těchto potenciálních reakcí upravila a přeložila A. K., viz. Brownová, Levinson (1987): 67 – 68.

⁹⁸ Níže jako TMN.

2. Ty FTA, které přímo napadají mluvčího pozitivní tvář:⁹⁹

- **Omluvy:** mluvčí dává najevo, že lituje, že dříve udělal určité FTA, čímž si poškodil do určité míry sám svou vlastní tvář. Zvláště, pokud omluva je vyřčena ve stejnou dobu jako přiznání příjemce zapříčiněné právě dříve vyřčeným FTA.
- **Přijmutí komplimentu:** mluvčí může cítit nutnost očernit objekt, kterému příjemce dříve věnoval kompliment, čímž si mluvčí poškodí svou vlastní tvář; Popřípadě může poté mluvčí cítit závazek oplatit příjemci komplimentem.
- **Zhroucení fyzické kontroly** nad svým tělem, zakopnutí, upadnutí, uniknutí konvenčně tabuizovaných tělesně biologických projevů apod..
- **Sebezesměšňování**, odporování sobě samému, chování se hloupým či dětinským způsobem.
- **Doznání se**, přiznání viny či odpovědnosti: například za ne/udělení něčeho či nevědomost, přičemž je očekáván opak.
- **Únik emocí**, nekontrolovatelný smích či slzy.

Fungování FTA, respektive celý systém zdvořilosti podle BL, nejlépe popisuje schéma níže (viz Schéma 1). Zcela vlevo je míra možnosti ztratit tvář, přičemž pokud komunikant užívá FTA, tato míra je menší, a pokud tyto strategie používá zcela nepokrytě, tato míra se stane nejmenší možnou.

BL dále komentují užití FTA ON RECORD¹⁰⁰, což vychází z anglického idiomu, který má význam dělat či oznámit něco oficiálně, otevřeně. V tomto smyslu to znamená, že mluvčí mluví tak, aby bylo ostatním participantům komunikace zcela jasné, jaký je jeho komunikační záměr.¹⁰¹ Pokud se zaměříme na označení OFF RECORD, jedná se o přesný opak, tedy mluvčí něco sděluje tak, aby byl účel či cíl jeho komunikace nejasný a víceznačný nebo zjednodušeně nepřímý. Zde se jedná hlavně o ironické a obrazné užití jazyka.¹⁰²

⁹⁹ Níže jako TMP.

¹⁰⁰ Tyto formy manifestování, ON RECORD a OFF RECORD, mohou být překládány též jako tzv. jako přímé a nepřímé řečové akty. (Viz Hirschová (2004): 164.) Tato práce ovšem bude užívat termínů teorii BL originálních, stejně jako výše v případě tzv. tvář ohrožujících jednání tedy FTA.

¹⁰¹ Brownová, Levinson (1987): 69.

¹⁰² Brownová, Levinson (1987): 70.

Dalším prvkem, který vystupuje ve teorii BL, je strategie děláni FTA nepokrytě, bez jakéhokoliv vyrovnávání tedy vybalancování komunikace¹⁰³. K tomuto dochází, když se mluvčí rozhodne, že bude užívat strategie ON RECORD. A znamená to, že pokud užije určitý FTA, nesnaží se jej zamaskovat, zredukovat či následně jinak omluvit. Výsledkem této strategie je absence zdvořilosti. Naopak protějškem této strategie je použití určité vyrovnávací akce a to zdvořilost buď negativní nebo pozitivní, kde tedy mluvčí do jisté míry zaobaluje svou promluvu a tedy se jí snaží vybalancovat. BL o tomto hovoří tak, že mluvčí příjemci věnuje svou tvář a to tak, že naznačí, že žádné ohrožení příjemcovy tváře není zamýšleno. A dále tím také signalizuje, že zná tužby a požadavky příjemcovy tváře a nadto má v úmyslu mu je pomoci naplnit a to právě za užití zdvořilosti negativní či pozitivní.¹⁰⁴

Níže ve Schématu 1 BL očíslovali jednotlivé strategie podle toho, jak moc riskantní jsou vzhledem ke ztrátě tváře. Nejmenší riziko tedy nese strategie, kdy mluvčí užívá FTA, ale užívá je otevřeně a v jeho promluvě se nevyskytuje žádný typ zdvořilosti. Dále je to strategie, kdy mluvčí užívá FTA, ale užívá určité vyrovnávající elementy a to v podobě pozitivní zdvořilosti, a následně za použití negativní zdvořilosti. Další v pořadí je strategie, kdy mluvčí užívá FTA, ale užívá jich OFF RECORD, tedy užívá určitých obrazných či rétorických obrátů. A nejrizikovější strategií pro ztrátu tváře je celkové se vyvarování FTA.

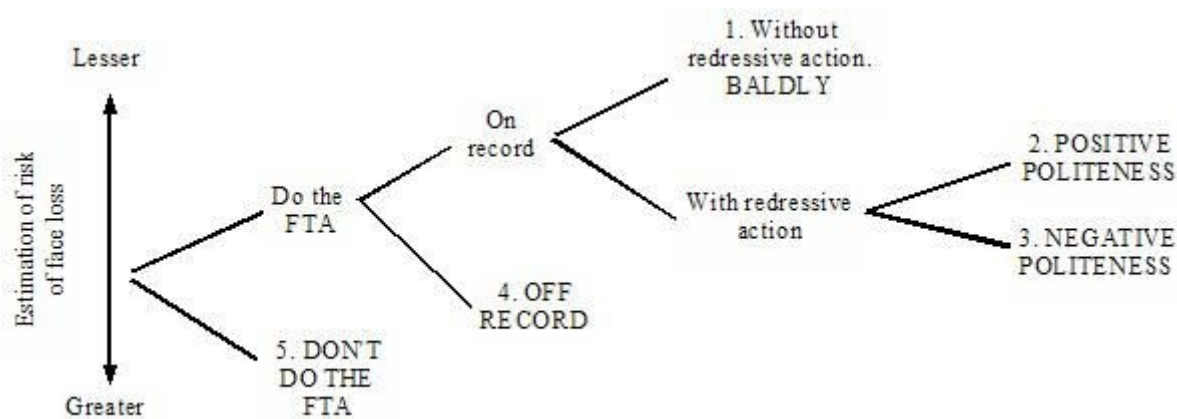


Schéma 1: Schéma Brownové a Levinsona^{105, 106}

¹⁰³ V originále *baldly, without redress*. Viz Brownová, Levinson (1987): 69.

¹⁰⁴ Brownová, Levinson (1987): 70.

¹⁰⁵ Brownová, Levinson (1987): 60.

¹⁰⁶ Toto schéma není přeloženo do češtiny, jelikož výzkum pracoval s již zavedenými termíny, tedy ON RECORD, OFF RECORD, BALD, REDRESSIVE ACTION. Pouze zdvořilost negativní a pozitivní používal v českém překladu.

3.3.5. Další aspekty modelu BL

Kniha BL je poměrně rozsáhlou a zdvořilostí se věnuje poměrně obsáhle včetně mnoha příkladů včetně příkladů jednotlivých transkribovaných promluv, obsahuje mnoho přirovnání, komentářů na alternativní lingvistické modely zabývající se nejenom zdvořilostí apod. Tato práce se nebude zabírat aspekty, které nejsou pro předmět této práce tolik důležité. Tato práce totiž komentuje pouze kostru respektive princip fungování modelu BL.

Jednou z problematik, které není nutno příliš rozvádět je hodnocení sociálních a kulturních elementů v komunikaci. Jelikož se totiž jedná o příspěvky na webu, kde jednotliví přispěvatelé komunikují pod přezdívkami, je nemožné tyto okolnosti hodnotit či zjistit.¹⁰⁷ V tomto směru se BL zabývají velmi obsáhle třemi elementy komunikace: sociální distance mluvčího a příjemce (symetrický vztah), relativní moc mezi mluvčím a příjemcem (asymetrický vztah) a kulturní hodnoty.¹⁰⁸

3.3.6. Kritika modelu BL

Patrně právě proto, že model BL je ve zkoumání lingvistické zdvořilosti jedním z pionýrů, po jeho zveřejnění se zdvihla vlna kritiky, přestože je poměrně evidentní, že právě z tohoto modelu většina novějších prací čerpá. V mnoha kritikách se objevují stejné rysy, ty nejzásadnější z nich budou popsány níže.

Prvním prvkem, který by na teorii BL mohl být kritizován, je jeho silná ovlivněnost Teorií mluvních aktů, která do jisté míry tvoří hrubou linii linoucí se celým jejich výzkumem. První věcí, která je kritizována v tomto ohledu je, že například omluva, či naopak kompliment nemusí a často hlavně nejsou realizovány explicitně a skrze jazyk. Často je kompliment proveden neverbálním způsobem, například určitým typem pohledu či zatvářením se. Pokud je realizován verbálně, je možné, že je utvořen za použití ironie popřípadě může být vyjádřen pouze zapísknutím nebo prostým „Hmmm...“ se specifickou melodií. Je také nutné brát v úvahu, že určitá část promluv majících formu omluvy, komplimentu apod. jimi ve skutečnosti být nemusí. Jedná se zvláště o repliky ironické až sarkastické. Dále je samozřejmé, že vše může být zabarveno kontextem a sociokulturním prostředím.

Dalším poměrně kritizovaným bodem je určité zaměření na individualismus, které teorie BL vykazuje, což se hlavně pojí zvláště s jejich označením modelová osoba, která funguje vždy racionálně a vždy se snaží pomocí komunikace dosáhnout určitých cílů.

¹⁰⁷ Viz níže kapitola 3.1.1. Zkoumání internetové komunikace.

¹⁰⁸ Brownová, Levinson (1987): 74.

Nicméně je otázka, zda komunikace vždy nutně plní určité cíle a zvláště pak, zda si je mluvčí těchto cílů vždy plně vědom, a proto k jejich naplnění postupuje racionálně a částečně právě pomocí zdvořilosti. Millsová zmiňuje, že tím, co je často kritizováno v tomto smyslu je fakt, že toto individualistické zabarvení teorie BL znamená, že jiní lidé, komunity a společnost jako celek jsou nazírány jen optikou toho, jak jejich prostřednictvím může onen jedinec dosáhnout svého.¹⁰⁹

Dalším poměrně problematickým bodem teorie je celkové zjednodušení komunikace a předpoklad, že komunikační výměna je vždy jednoznačnou ve smyslu své „dokonalosti“ a hlavně správně pochopenou. Millsová tento problém teorie BL komentuje takto: „v jejich modelu nikdo nic nesprávně nepochopí a jakmile je, například, pronesena omluva pomocí formule ‘omlouvám se’, posluchač ihned rozpozná, že se mluvčí omluvil.“¹¹⁰ Jde o to, že komunikace je celkově velmi komplexní a nikdy neprobíhá dokonale v tom smyslu, že vyřčené sdělení je pochopeno přesně tak, jak bylo myšleno, jelikož tato komunikace, pokud tedy není intrapersonální, probíhá vždy mezi jedinci s odlišným sociokulturním, geografickým, hodnotovým a jiným uspořádáním. A to zvláště v otázce zdvořilosti, kdy, jak výše zmíněno, například kulturní zakotvení tohoto konceptu je výrazně odlišné.

Proměnné jsou hodnoty, které komunikanti během komunikačního procesu zvažují. Patří mezi ně vzdálenost, mocenské vztahy mezi komunikanty a využívání respektive zneužívání jednotlivých mluvnických aktů. Podle Brownové a Levinsona se s těmito proměnnými pracuje kalkulativně (viz výše subkapitola 3.3.3. Koncept racionality) a to značně individuálně v každé komunikační výměně. Jiní teoretikové ovšem, podle Millsové, hodnotí práci s těmito proměnnými více staticky v tom smyslu, že je možné odhadnout míru a podobu zdvořilosti právě při zvážení proměnných, které jsou přítomné u konkrétních interaktantů. Nicméně existují i výjimky, které přes jasné implikování určitého typu a míry zdvořilosti, užily typ jiný. Například vedoucí, kteří vyjadřují solidaritu s podřízenými.¹¹¹

Univerzalita je jedním z nejdiskutovanějších či přímo nejvíce kritizovaných rysů teorie BL, jelikož je poměrně evidentní, že jak jednotlivé kultury, tak jednotlivé jazyky, tak například i jednotlivé dialekty jazyků v sobě vykazují zdvořilost odlišně. Millsová dále v tomto smyslu také pokračuje, že v jiných kulturách, jiných společnostech a také jiných třídách je zdvořilost užívána jinak, je postavena na jiných hodnotách a jiných premisách a

¹⁰⁹ Millsová (2010): 22.

¹¹⁰ Millsová (2010): 23.

¹¹¹ Millsová (2010): 25.

také plní jiné funkce a jiné významy.¹¹² V této práci se ovšem bude na zdvořilost pohlížet tak, že kulturně podmíněna sice je, ale pouze v kulturách silně odlišných od západní. Tedy například arabské, asijské, popřípadě v určitých subkulturách apod. Nicméně fungování zdvořilosti v českém jazyce a kultuře je možné nahlížet bezproblémově optikou teorie BL.

Poměrně zajímavým problémem je samotné definování zdvořilosti teorií BL, což je postaveno na konceptu tváře, tedy že zdvořilost je založena na tom, že si jednotliví komunikanti v rámci probíhající interakce snaží zachovat a udržet svou tvář. Což je poměrně jednostranné a omezené nazírání na tak komplexní jev, jakým je zdvořilost. Millsová dále dodává, že výrazným nedostatkem definice zdvořilosti v knize *Politeness* je fakt, že BL nedefinovali dostatečně ani pojem nezdvořilost, přičemž se objeví pouze popis, že nezdvořilost je absencí zdvořilosti.¹¹³

¹¹² Millsová (2010): 26.

¹¹³ Millsová (2010): 24.

4. Vytvoření výzkumného aparátu

Při vytváření výzkumného aparátu bude tato práce vycházet zcela z knihy *Politeness: Some universals in language usage*, ve které je přímo vytvořeno schéma, jak funguje zdvořilost v rámci lingvistického materiálu – viz výše Schéma 1. Aparát bude postupovat zcela podle větvení se schématu, jelikož jedna položka logicky vychází z absence či presence položky před ní.

4.1. Výzkumné otázky

Cílem této práce je analýza komunikačních strategií užívaných účastníky internetových diskusí z hlediska lingvistické zdvořilosti a konkrétně pojetím lingvistické zdvořilosti BL. Jednotlivé kategorie, které BL ve své teorii popisují a zkoumají byly vysvětleny výše, pro potřeby výzkumu bylo ovšem stěžejní zaměřit se na jednoduché znázornění principu jejich zdvořilosti ve Schématu 1, které explicitně naznačilo výzkumné otázky.

Výše uvedený obecný výzkumný cíl bude tedy naplněn pomocí těchto hlavních výzkumných otázek:

- Užívá pisatel v příspěvku nějaké FTA?
- Pokud ano, užívá FTA otevřeně či skrytě (ON či OFF RECORD)?
- Pokud je užívá otevřeně, užívá je ve snaze jejich následky změkčit (BALD či s REDRESSIVE ACTION)?
- Pokud se snaží FTA zjemňovat či racionalizovat, děje se tak s užitím pozitivní či negativní zdvořilosti?
- V důsledku dochází k oslabení tváře / jejímu posílení / neutrální výsledek (--, + či 0)?
- Jaký druh strategie jednání mluvčí užívá (PŘÍMÉ či NEPŘÍMÉ)?

V úvodu ovšem byly ještě také naznačeny vedlejší výzkumné otázky, na které se tato analýza pokusí odpovědět. První otázkou je, zda se pozitivní a negativní zdvořilost mohou objevit v příspěvku bez toho, aby tento příspěvek obsahoval nějaké FTA, zda pokud příspěvek neobsahuje REDRESSIVE ACTION, je to příspěvek nezdvořilý, zda jsou tváře recipienta a mluvčího vzájemně ovlivněny, tedy pokud mluvčí tvář příjemce ve sdělení oslabí, nutně to má za následek posílení jeho vlastní tváře recipienta a naopak.

4.2. Metodologie

Tato práce si vybrala z výrazného množství lingvistických teorií zabývajících se zdvořilostí teorii Penelope Brownové a Stephena C. Levinsona, která je popsána v jejich knize *Politeness: Some universals in language usage* (1987). Tato teorie je pokládána za jednoho z pionýrů lingvistického zkoumání zdvořilosti a mnohé novější teorie odkazují právě na ni. Pro výše zmíněné cíle práce je tento koncept zcela adekvátním nejen proto, že je v současnosti považován již za „klasiku“ a je jedním z nejrozšířenějších, ale také kvůli tématice zkoumaného textového materiálu, který je ze své podstaty velmi náchylný ke konfliktům a útočení, a tudíž v něm účastníci diskuse často užívají různé zdvořilostní strategie.¹¹⁴

4.3. Postup

Po vybrání tématu a následně konkrétních diskusí bude následovat přepis do souborů *.xls programu Microsoft Excel 2003, kde bude vytvořena i šablona tabulky, která měla posloužit k přehlednému hodnocení jednotlivých elementů, které vytyčili ve své práci už BL. Postup totiž zcela bude zcela navazovat na jimi vytvořené schéma¹¹⁵, viz výše Schéma 1. Excelové tabulky by měly napomoci číselnému zhodnocení výsledků, které budou sloužit jako podklady k pozdějšímu vytváření grafů k vizualizaci těchto výsledků.

Konkrétní postup tedy bude přesně následovat výše zmíněné výzkumné otázky a to ve stejném pořadí, ve kterém byly napsány výše. Kategorie hodnocení příspěvků jsou pomyslně ve třech skupinách, kategorie hodnotící FTA (druh FTA, ON nebo OFF RECORD, BALD nebo REDRESSIVE ACTION, typ zdvořilosti), kategorie hodnotící tváře (dopad na tvář mluvčího, dopad na tvář příjemců) a poslední, spíše vedlejší, je kategorie hodnotící užité strategie, tedy formu verbalizování (přímé či nepřímé).

Po přečtení každého příspěvku internetové diskuse se nejprve bude zodpovídat otázka, zda v daném příspěvku jsou nějaké FTA či nikoliv. Pokud ano, určí se jejich typ. Pokud ne, následující kategorie hovořící o FTA určovány nebudou. Po určení typu bude u každé FTA zodpovězeno, zda je manifestována OFF či ON RECORD. Pokud bude FTA v ON RECORD podobě, určí se, zda užívá některé zjemňující taktiky tj. REDRESSIVE ACTION, popřípadě

¹¹⁴ Výše byla tato teorie popsána podrobněji včetně detailního popisu jednotlivých kategorií a strategií, které popisuje.

¹¹⁵ Brownová, Levinson (1987): 105.

zda je vyřčena zcela otevřeně a „bez obalu“ tj. BALD. Pokud bude FTA v OFF RECORD, následující kategorie hovořící o FTA nebyly zkoumány. Pokud bude FTA v podobě REDRESSIVE ACTION, bude následovat určení typu, tedy zda je zjemnění dopadu příspěvku pomocí pozitivní či negativní zdvořilosti. Pokud bude FTA v BALD podobě, typy zdvořilosti se neurčovaly.

Po analyzování skupiny aspektů zkoumající FTA budou hodnoceny tváře jak mluvčího, tak i recipientů. Tyto budou hodnoceny komplexně a nikoliv pro každou užitou FTA zvlášť. Pokud bude mít příspěvek více zamýšlených recipientů sdělení, což patrně bude poměrně častým jevem, bude zaznačeno více výsledných dopadů.

Jako poslední bude určována strategie jednání, tedy zda byly v textu užita i nepřímá vyjádření, jako například emotikony, naznačení, ironie, sarkasmus, přirovnání apod., nebo pouze přímé vyjádření myšlenky.

Příspěvky pisatelů nebudou nijak upravovány, pouze budou vymazány „odentrovaná“ místa v textu, která pro analýzu nejsou nijak podstatná. Naopak se zmenší plocha příspěvků a tedy i plocha excelových tabulek, což je udělá přehlednějšími.

4.3.1. Dosazování hodnot do tabulek

Při vyplňování navrhnutých tabulek mohlo teoreticky vyvstat několik obtíží. Například když příspěvatel napsal jedno sdělení do dvou příspěvků, tedy sdělení na sebe logicky navazuje a jedná se patrně o nechtěné odeslání příspěvku. Tyto budou ovšem počítány jako dva různé příspěvky, přestože měly pravděpodobně reprezentovat pouze jeden.

Sporným bodem je také hodnota, kterou bude zastupovat každý jednotlivý příspěvek. V tomto ohledu je brán každý příspěvek jako celek sestávající se z několika jednotek. Těmito jednotkami jsou tzv. řečové akty¹¹⁶, které do jisté míry kopírují charakter FTA, přestože FTA je možno charakterizovat jako velmi specificky zaměřené řečové akty. Tato specifická tkví v tom, že tento řečový akt útočí / posiluje tvář buď příjemce nebo i mluvčího samotného. Lze tedy říci, že ne všechny řečové akty jsou FTA, z čehož vyplývá, že ty, které FTA nejsou popřípadě ty výpovědi, které žádný řečový akt neobsahují, jsou v tabulce zaznačeny jako X ve sloupci s pojmenováním FTA.

¹¹⁶ Hirschová vysvětluje řečový akt v návaznosti na Teorii řečových aktů Austina, který zdůrazňuje vlastnost performativnosti určitých výpovědí. Hirschová navazuje, že „[l]ogickým postupem dospěli lingvisté k názoru, že vlastně každá výpověď je „skutkem“ – skutkem informování, slibování, přikazování apod. Tento „skutek“ může být realizován jak jednotlivou výpovědí, tak i rozsáhlejším sledem výpovědí. Rozhodující pro diferencování takového celku, jeho sjednocujícím prvkem je komunikativní funkce, smysl, jaký mu dal autor v souladu se svým komunikativním záměrem.“ Hirschová 1988:11. (uvozovky v originále).

Při konkrétním analyzování a následné sumarizaci výsledků z tabulce docházelo i k tomu, že příspěvek obsahoval několik jednotek se zcela shodnou charakteristikou. Pokud byly tyto směřovány totožnému zamýšlenému příjemci, byly započítány pouze jednou. Přičemž pokud se v jednom příspěvku nacházejí jednotky téměř stejné charakteristiky, lišící se například jen v OFF / ON RECORD manifestování FTA, jsou započítány obě. Naopak pokud se v jednom sdělení nachází například tři elementy vyjadřující negativní zdvořilost, tato hodnota je počítána jen jednou.

Dále při hodnocení užitých FTA nebyly vyjmenovány celá označení konkrétních druhů, ale pouze jedno souhrnné označení každého z výše zmíněných typů. Například FTA s označením v tabulce „POKLONA“ obsahovala nejenom poklony a komplimenty jako takové, ale také souhlas, závist, obdiv a podporu, viz výše kapitola 3.3.4. FTA.

Dále se může zdát také zavádějícím například hodnocení účinků na tvář recipienta sdělení, kdy je užito jak označení pro podporu, tak pro neutrální nebo i záporný vliv, což je dáno tím, že recipient sdělení není vždy zakladatel diskuse, přestože tam je směřována naprostá většina sdělení. Jednotlivé příspěvky na sebe reagují navzájem a není tak vždy lineárně. Jeden příspěvek může tedy reagovat na více nežli jedno sdělení/jednoho recipienta. Konkrétně při zkoumání aspektu tváře a strategií negativní či pozitivní zdvořilosti bude brán v potaz kontext. To znamená to, komu je příspěvek adresován.

příspěvek	přezdívka	text	FTA	FTA - druh	On / off record	Redressive / baldví	Pozitivní / Negativní zdvořilost	Tvář recipienta	Tvář mluvčího	Strategie	
1	Dalalárněk (Šarlotka)	Zakládám za Šarlotku, která sem vložila příspěvek včera a téma zřejmě založit nesmí nebo nemůže. "Kdo poradí zoufalé matce, dcera žije s tyranem. Všude se píše jak pomoci ženám které žijí v domácím násilí, že může pomoci rodina nebo sousedé, není to tak docela pravda. Dcera se v době manželství seznámila s mužem v práci, který ji hodně oblétoval a byl a teď je neustále s ní ve dne v noci. Postupně ji doslova nakázal aby odešla od manžela, potom ji zakázal bratra, nás (její rodiče) a její vlastní děti ve věku 9let a 10let které nebyly u mamky už 8 měsíců a moc se jim stýská. Pro toho člověka jsme všichni špatní (ta sprostá slova nebudu ani vypisovat). Dcera nesmí bez jeho svolení nikam chodit, sprostě ji nadává, ponižuje ji, odposlouchává telefon, nesmí zvednout telefon od rodiny včetně dětí odepisuje za ni na SMS, kamarádít se nesmí s nikým atd. Bydlíme asi 10km. od sebe ale dceru nevidíme a děti nevidí svoji maminku. Byla jsem v několika centrech se poradit, ale žádnou radu jsem nedostala, jen jsem byla poslána do dalšího centra... protože tam mají větší zkušenosti...	ANO	DOZNÁNÍ SE	ON	R	PZ	0	--	P	
2	Dalalárněk	Ještě jednou připomínám, že to není moje téma, ale Šarlotčino. Příspěvek mi připadal tak závažný a nálehatvé, že jsem se téma rozhodla založit za ní.	X	X	X	X	X	0	0	P	
3	..lendlul.	no, sice to někomu přijde možná moc ale vzhledem k tomu že nesmí mít kontakt s dětma bych zašla rovnou na policii, protože tohle je omezení osobní svobody	ANO	NÁVRH	ON	R	NZ	0	0	P	
4	Lei	Osm měsíců brání styku s dětmi? Volat policii. A to ona žije s ním u jeho rodičů? Co ti na to? *-(/*	ANO	NARIZENÍ	ON	R	NZ	0	0	P,N	
5	Benn	Policii okamžitě. Co jeho rodiče?	ANO	NARIZENÍ	ON	B	X	0	0	P	
6	Eleonor	A dcera se vším zřejmě souhlasí... Takže se na to dá nahlížet i tak, že to chce dcera a ne jenom její partner.	ANO	NEUCTIVOST	ON	B	X	--	0	P	
7	.Marťaška a dvě šluníčka	není tu psáno, jak se k tomu všemu staví sama dcera pokud jí je to jedno, tak asi nikdo nic nezmůže ale pokud je vše proti její vůli volala bych policii a okamžitě bych jí pakovala co nejdál od tyрана vyměnit tel. číslo, email, a hlavně ji na nějakou dobu zašít na tajné místo, aby se dala dohromady a tyran na ni neměl vliv		NÁVRH	ON	B	X				
				VYTAHOVÁNÍ ŠPATNĚHO	ON	R	NZ				
			ANO	NEUCTIVOST	OFF	X	X	--	0	P	

Obrázek 1: Ukázka excelové tabulky¹¹⁷

4.4. Výběr materiálu

Při výběru materiálu byl kladen důraz na několik skutečností. V první řadě typ textu, tedy rozhodování se mezi psaným či mluveným textem. V tomto bodě byla rozvažována

¹¹⁷ Jednotlivé soubory *.xls viz CD ROM s přílohami.

hlavně problematika nonverbální komunikace, což implikuje, že vybraný materiál by musel být zkoumán dvakrát – verbální a tedy vyřknutá stránka textu a stránka nonverbální, která by zahrnovala zkoumání melodie hlasu, pauz, gest, mimiky, držení těla a jeho postavení v prostoru, práce očí a jiných složek komunikace neverbální, přestože tyto elementy by do jisté míry mohly být ztotožněny s výběrem zvolených emotikonů, přestože zde se jedná o vědomou volbu ukázaní „neverbální“ komunikace.

Dalším aspektem, který rozhodoval při výběru textu bylo médium. Jako nejvhodnější byl uvažován internet, jelikož je v posledních letech médiem velmi rychle se rozvíjícím a také jelikož umožňuje poměrně jednoduchou a snadno dosažitelnou zpětnou vazbu na publikované sdělení. Právě na tomto principu výměny a reakce na sdělení, jenž je podobné rozhovoru, bude tato práce stavět.

4.4.1. Definování žánru internetové diskuse

Před vytyčením výzkumného vzorku a celkově upřesněním výběru diskusí, je nutné objasnit si, co diskusí je, dále jaký je rozdíl mezi diskusí, emailem, chatem a popřípadě jedním z moderních „keců“¹¹⁸, tedy programů zaměřujících se na komunikaci, mezi účastníky. Diskuse, podle Jandové, je žánr internetové komunikace, který umožňuje komunikaci nejčastěji na konkrétní téma, ale jednotlivé repliky také obsahují reakce na repliky ostatních účastníků diskuse. Jedná se o komunikaci skupinovou a jednotliví účastníci do ní vstupují často pod přezdívkou, ale existují i diskuse, kde je nutné vystupovat pod svým vlastním jménem, které je i médiem ověřováno, například u serveru www.novinky.cz. Typ textu je obecně delší než u replik chatu či internetových „keců“¹¹⁸ a propracovanější, jelikož mívají určitý stupeň připravenosti. Texty jednotlivých diskusí bývají ukládány, často pod zastřešující tematiku, a proto je stáří některých z nich i několik let, kdy rozestupy mezi jednotlivými replikami mohou být i velmi výrazné.¹¹⁹

Dělení těchto prostředků umožňujících internetovou komunikaci je možné hned z několika kritérií. Pokud ovšem odhlédneme od technických a programátorských aspektů, z hlediska uživatele se jedná zvláště o dvě hlediska: hledisko časovosti a soukromí. Nicméně je vhodné zdůraznit, že tyto vlastnosti nejsou definitivními. Diskuse jsou optikou těchto dvou aspektů žánrem veřejným, pomineme-li výjimky, kdy se diskuse odehrává na soukromých webových stránkách s přístupovým heslem apod.. Z hlediska a/synchronnosti je diskuse spíše

¹¹⁸ Například programy typu ICQ, Miranda, QIP apod.

¹¹⁹ Jandová (2007): 12 – 18, 37 – 44.

asynchronní, nejedná se o okamžitou výměnu replik a názorů, nicméně samozřejmě v určitých případech se tento rys maže. Například v diskusích na různých zpravodajských webech, kdy při zveřejnění nové zprávy on-line čtenelé ihned reagují a do jisté míry tak v tomto případě diskuse získává povahu chatu. Výhody a nevýhody internetových diskusí shrnuje Javůrek (2010), v stručné tabulce (viz níže Tabulka 2).¹²⁰

VÝHODY DISKUSÍ	NEVÝHODY DISKUSÍ
<ul style="list-style-type: none"> ➤ okamžitá zpětná vazba, kterou internet nabízí ➤ využití zajímavých postřehů od čtenářů ➤ upozornění na chybu či mylné informace ➤ prostor pro svobodné vyměňování názorů ➤ čtenářský podnět k napsání článku (tématu) nebo doplnění informací ➤ zvyšování návštěvnosti ➤ vytváření uživatelské komunity 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ vulgární, rasistické, xenofobní příspěvky ➤ urážlivé, útočné příspěvky napadající jiné čtenáře či provozovatele diskuzí ➤ příspěvky porušující zákony ČR ➤ anonymita ➤ příspěvky bez vypovídající hodnoty, postrádající argumenty, logičnost atd. ➤ spamy, tapetování, nežádoucí reklama ➤ časově (finančně) náročné ➤ příspěvky off topic (mimo téma) ➤ dělají serverům špatnou pověst

Tabulka 2: Výhody a nevýhody internetové diskuse

4.4.1.1. Zkoumané diskuse

Pro zkoumání lingvistického materiálu bylo nutné zvolit si určité webové stránky, jež nabízejí právě možnost diskusí. Všechny zkoumané diskuse měly být české, tedy z českých internetových stránek, dále ale měl být jejich výběr dán náhodně. Pozornost se soustředila na jediný web, který je poměrně známý, a který nabízí velmi široké množství diskusních fór na rozličná témata, a to web www.rodina.cz, který zaručoval velké množství materiálu k analýze.

Při otevření sekce Domácí násilí je k dispozici výrazné množství založených diskusí, každá na jiné téma, které se ovšem domácího násilí samozřejmě týká. Může se zde tedy nacházet například domácí násilí na lidech v důchodovém věku, domácí násilí psychické, fyzické či sociální, hodnocení poraden zabývajících se domácím násilím, postup policie při nahlášení domácího násilí apod. Výraznou část konkrétních diskusí ovšem zabírají ty, které prosí o radu v konkrétním případě. Například při znásilnění vlastním manželem, jak se

¹²⁰ převzato z Gažarové (2010): 30.

zachovat vůči násilnému dítěti, jak postupovat, když je násilný manžel zaměstnán u policie a mnohé další. Získat nějaký parametr pro další selekci diskusí bylo bez výrazného smyslu, jelikož při letném pročtení některých diskusí bylo zřejmé, že druh rad a reakcí je téměř všude obdobný. Další výběr diskusí byl tedy opět náhodný. Jediným parametrem byla relativně kratší délka diskusí, zhruba do 70 příspěvků, a to pro přehlednější orientaci a jednodušší zmapování jádra stálých příspěvů do sekce domácího násilí. Celkem bylo zkoumáno 291 příspěvků, přičemž žádný nebyl shledán jako nehodnotitelný jako například příspěvky, které nabízejí možnost rychlého výdětku aj.. Všechny příspěvky vybraných diskusí tudíž byly k tématu.

K datu 1. únor 2013¹²¹ byly vybrány tedy tyto konkrétní diskuse:

- DN1¹²²: Trochu jiné domácí násilí¹²³
- DN2: Kde začíná domácí násilí?¹²⁴
- DN3: Žiju s manipulátorem a asi jsem na to přišla až teď¹²⁵
- DN4: Dcera žije s tyranem¹²⁶
- DN5: Psychické násilí ve vztahu¹²⁷

Diskuse jsou anonymní a každý z pisatelů si vybírá svou přezdívku, přičemž je ovšem během registrace nutno vyplnit jméno a příjmení, které se ovšem dále neověřují. Existuje možnost poslat účastníkovi e-mail, pokud jej zpřístupněn i pro ostatní. Profilové informace mohou, ale nemusí být ostatním uživatelům přístupny, viz níže Obrázek 2, Obrázek 3. Uživatel po založení svého profilu může přispívat do všech diskusí a také zakládat své vlastní. Právě pro otevřenost vyplňování profilů, kdy jakékoliv informace nejsou zpětně ověřovány, není možné jakkoliv upřesnit charakteristiky příspěvů. Není možné přiblížit je

¹²¹ Diskuse jsou stále otevřeny, je tedy pravděpodobné, že budou doplněny o další příspěvky a názory.

¹²² Dále budou tyto jednotlivé diskuse označeny vždy zkratkou DN (domácí násilí) a příslušným číslem, tedy například DN4 bude o diskusi Dcera žije s tyranem.

¹²³ Matka poslala do diagnostického ústavu svého sedmnáctiletého syna, který vůči ní byl násilnický. Jak fyzicky, tak psychicky.

¹²⁴ Účastníci diskuse debatují nad tím, co už domácím násilím je či není, povídají své zkušenosti a komentují jeho jednotlivé druhy.

¹²⁵ Žena je ve vztahu s manipulujícím přítelem, otcem jejího syna a žádá o rady a podporu jak se s tím vyrovnat a jak dále začít jednat.

¹²⁶ Matka povídá o své dceři, která je svým partnerem držena, dobrovolně, v izolaci vůči své rodině i dětem. Příspěvatelé komentují její osud a radí, jak by postupovali při navazování kontaktu s dcerou respektive při jejím odtrhávání se od jejího partnera.

¹²⁷ Žena povídá o svém soužití s partnerem, který na ni uplatňuje fyzické násilí. Ostatní příspěvatelé se jí snaží odradit od sebevraždy a podpořit v odchodu respektive v řešení své situace

geograficky, genderově, věkově, vzdělanostně, ani jinak. Pokud by se tyto profily v potaz braly, zkoumány by byly internetové identity, nikoliv reální účastníci.

1. Údaje o vás:

Příjmení (povinné)

Jméno (povinné)

2. Jak se budete přihlašovat?

E-mail (povinné)

Heslo (povinné)
(5-10 znaků, povolené znaky: a - z, 0 - 1 a znak "-")

Heslo znovu (povinné)
(potvrďte předcházející heslo)

3. Chcete získávat informace e-mailem?

Chci dostávat Novinky z Rodinky? Pravidelný týdenní mail vás bude informovat o zajímavých novinkách na serveru. Součástí e-mailu může být i reklamní sdělení.

E-maily odesílat s diakritikou

Žena nebo muž?

Odkud jste?

Můžete získávat i informace z oblasti vašeho bydliště.

4. Zaregistrujte své děti nebo těhotenství!

Vaše děti, vaše bráško **TIP: Zadejte datum narození vašich dětí nebo očekávané datum porodu (pokud jste v jiném stavu). Získáte tím báječnou možnost dostávat pravidelné e-maily podle věku vašich dětí, budete moci kontaktovat rodiče stejně starých dětí, děti se stejným jménem apod.**

Jméno	Datum	Pohlaví
<input type="text"/>	<input type="text"/>	neví se
<input type="text"/>	<input type="text"/>	neví se
<input type="text"/>	<input type="text"/>	neví se
<input type="text"/>	<input type="text"/>	neví se
<input type="text"/>	<input type="text"/>	neví se

(Datum zadávejte ve formátu 25.8.1999)
Chcete si zaslání e-mailu [odhlásit](#)?
Rada: Dvojčata nebo vícečata zadávejte jednotlivě (se stejným datem narození).

Obrázek 2: Profil na webu rodina, 1. část

5. Vaše WWW stránky

Adresa stránek **Chcete si vytvořit svoje vlastní stránky s fotoalbami na báječné adrese? (Můžete to udělat kdykoliv později). Jak na to, si přečtete [tady](#).**

http:// /

Povolené znaky: a - z, 0 - 1 a znak ".", vyberte pečlivě - údaj nebude v budoucnu možné již měnit! Např. http://nase.rodina.cz/vokurkovi (Není možné změnit) 0

Jméno rodiny

Až 40 znaků jakéhokoliv popisu rodiny. Kdykoliv později jej můžete měnit. Např. Vonásci nebo 5Nováků z Berouna nebo...

Jak vás uvidí ostatní uživatelé internetu (například v diskuzích)?

Přezdívka

Upozornění: Pokud necháte pole přezdívka prázdné, budete před ostatními uživateli identifikováni pomocí jména a příjmení.

E-mail Mohou ostatní uživatelé vidět vaši e-mailovou adresu? Tip: Doporučujeme zaškrtnout, aby vám mohl někdo psát...

Vaše životní krédo

Co vás baví?

Vaše děti Mohou ostatní uživatelé vidět křestní jména vašich dětí a měsíc jejich narození (popř. měsíc těhotenství)?

Vaše ikonka Tip: Vyberte si svoji ikonu, která vás bude charakterizovat například v diskuzích!

Obrázek 3: Profil na webu rodina.cz, 2. část

V tomto bodě je také nutno zdůraznit, že nebylo možno zkoumat racionalitu jednotlivých příspěvků, jelikož by k tomuto kroku bylo potřeba kontaktovat jednotlivé přispěvatele a klást jim dotazy ohledně jejich motivací, tomu, co chtěli kterým příspěvkem či emotikonem říci apod. Kontaktování ale díky výše zmíněným faktorům není možné.

4.4.2. Specifika psaného textu

Problematika psanosti a mluvenosti textu je poměrně často komentovaným tématem v oblasti jak lingvistiky tak filozofie. Každý z těchto typů má svá specifika a každému je ukládána odlišná hodnota. Zda je hodnotnějším text psaný či mluvený je ovšem nelehké určit a jednotliví teoretikové se střídavě přiklánějí k oběma stranám,¹²⁸ popřípadě autonomii obou forem popírají. Je samozřejmé, že oba typy textu vycházejí z odlišných podmínek. Mluvený text vychází z přímého respektive bezprostředního kontaktu mezi komunikanty, přičemž u textu psaného tato podmínka sice možná je, ale není primární. U mluvené komunikace se očekává okamžitá zpětná vazba. U komunikace psané nikoliv apod.

Hoffmannová definuje psané texty takto: „[...] větší uvědomělost, plánovitost, připravenost, zatímco mluvené projevy jsou většinou *spontánní, nepřipravené* [...]. S tím souvisí větší míra *organizovanosti*, uspořádanosti psaného textu; text mluvený (hlavně dialog) je často málo organizovaný, neuspořádaný, volně strukturovaný, dochází tu k asociativnímu spojování motivů a témat atd.“¹²⁹ Dále pokračuje ve výčtu jednotlivých vlastností obou typů, nicméně zajímavé je je hodnotit optikou konkrétního žánru textu internetové komunikace, jenž byl vybrán, tedy diskusního fóra. Hoffmannová totiž říká, že psané texty jsou pokládány za statické, zatímco mluvené jsou silně dynamické a se silným vývojem.¹³⁰ V tomto ohledu totiž diskusní fórum přebírá často právě dynamický rys mluvené komunikace, stejně jako do jisté míry přebírá i lexikální podobu mluvené komunikace, tedy například zvýšené užívání vycpávkových slov a zájmen, zvláště pak ukazovacích, což je dáno právě větší dynamikou a diskusních fór v určitých případech. Také se v psané komunikaci objevují spíše spisovná vyjádření, načež mluvený jazyk naopak spíše hovorovými výrazy či nekorektním způsobem vyřčenými výrazy.

¹²⁸ Například Jacques Derrida a jeho fonocentrismus či Ferdinand de Saussure, jenž zdůrazňuje důležitost studia *langue*.

¹²⁹ Hoffmannová (1997): 76. (Zvýraznění textu v originálu.)

¹³⁰ Hoffmannová (1997): 77.

Na konci kapitoly¹³¹ se Hoffmannová zabývá různými autory, kteří se právě o problematice mluvenosti / psanosti zabývali a po jejich zvážení dochází k závěru, že ostrá hranice mezi těmito krajními póly není a jedná se spíše o škálu, kdy mluvenost respektive psanost jsou krajními body, jenž se pouze v ojedinělých případech objevuje ve své krystalické formě. Přičemž diskusní fórum se svými replikami by patřil patrně do střední části, blíže ke psanosti.

4.4.2.1. Emotikony

Pokud se v příspěvku objevil emotikon, byl převeden do textové podoby kvůli zjednodušení práce. Pokud se některý emotikon objevoval vícekrát za sebou, byl dopsán i počet. Reálná podoba emotikonů je níže v Tabulce 2, a také v jednotlivých přílohách, kde jsou vyobrazeny autentické podoby diskusí díky printscreenování.¹³² Některá z těchto vyobrazení jsou ovšem na webu v podobě animovaných emotikonů, přičemž tato animovanost nebyla možná zcela přenést. Jedná se například *smile s rukama*, který předvádí pokrčení rameny s významem „nevím“ či „uvidíme“.

Tato práce zkoumá emotikony hlavně z hlediska podpory či ohrožování tváře účastníků diskuse. Kdy například emotikon *pohlazený* či *palec nahoru* může znamenat souhlas s příjemcem sdělení a tedy podporu jeho tváře a užití pozitivní zdvořilosti: „*Přesně tohle bych udělala taky *16 palec nahoru**“¹³³






















Emotikony měly v diskusích dvojí funkci. První byla pouze ilustrativní, například: „*no, ja jsem vydrzela dost, ale kdyz jsem pak porodila a stav se nelepsil, musela jsem, nikdy by se nezmenil *palec dolů** [...]“¹³⁴ Zde palec dolů pouze ilustruje, že to bylo jednoduše špatné. Naopak některé příspěvky užívají emotikon pro vyjádření souhlasu či nesouhlasu, respektive ne/podpory, poklony či naopak určité formy napadání. Například příspěvky 8, 9 v DN2 uživatelů Tatramelka a Ecim užívají nepřímé strategie jednání, kde vyjadřují poklonu respektive souhlas či podporu právě za užití emitikonu bez jakéhokoliv textového doprovodu a to konkrétně v podobě *palec nahoru*.

¹³¹ Hoffmannová (1997): 76 – 81. (Kapitola „Mluvenost / psanost“.)

¹³² Tyto jsou ve volné příloze CD ROM.

¹³³ DN4, příspěvek č. 10, příspěvatel Mart'aska a dvě sluníčka.

¹³⁴ DN2, příspěvek č. 54, příspěvatel Kalamity YANKA.

VYOBRAZENÍ	PŘEVOD DO TEXTU	VYOBRAZENÍ	PŘEVOD DO TEXTU
	*:-(*		*s květinou*
	*:-)*		*srdce*
	*vykulený*		*mrkající*
	*vyplazený*		*palec nahoru*
	*smutný*		*palec dolů*
	*rozpačitý*		*pohlazený*
	*vysmátý*		*založené ruce*
	*s válečkem*		*boční pohled*
	*zuřící*		*plačící*
	*čtyřlístek*		*placatý*
	*s rukama*		

Tabulka1: Práce s emotikony

4.4.3.Zkoumání komunikace na internetu

Komunikace zprostředkovaná počítačem¹³⁵ je v posledních dvaceti letech jedním z nejvýrazněji se rozvíjejících lingvistických okruhů. Obrovský rozmach počítačů, telefonů a jiných technických vymožeností má vždy za následek určitou úpravu jazyka. Ať už jde například o nový, profesionální, či fanouškovský slang nebo například obrovský nárůst užívání zkratk a celkově zkracování slov a vět po rozšíření SMS zpráv.

CMC komunikace byla zkoumána podle Androutsopoulouse ve třech periodách. První byla silně technologicky determinovaná, což naznačuje, že všechny vzory a postupy vyzorované při zkoumání CMC byly vysvětlovány právě se zdůrazněním procesu mediace jako takové.Poté ovšem tento postoj ke komunikaci začal být nedostačujícím, jelikož technologie jakožto jediné vysvětlení měnící se komunikace, se zdála nepravděpodobnou. Do popředí se vedle již zmíněné technologie dostávají i sociální faktory a faktory kontextové, zvláště pak jejich interakce. Zjednodušeně se jedná tedy o propojení mezi uživatelem, komunikační situací a médii, konkrétně tedy počítačem, internetem.Poslední etapa je důraz kladen na variabilitu jazyka ve formování sociální interakce a sociální identity na internetu.¹³⁶

¹³⁵ Computer-mediated communication, dále jen CMC.

¹³⁶ Androutsopoulos 2006 parafrázován v Locher (2010a): 2.

4.4.3.1. Psychologická specifika internetové komunikace

Jedním z nejsilnějších lákadel internetu je anonymita¹³⁷ jeho uživatelů, respektive možnost mít identitu¹³⁸ novou, jinou, než nosíme ve svém reálném životě, tedy možnost vyrobit si svou vlastní virtuální identitu a svůj vlastní virtuální (sebe)obraz. K nové, virtuální identitě patří i nick¹³⁹ či profil, který si sami vyplníme. Právě pod těmito hodnotami často operují jednotliví uživatelé právě i na diskusních fórech. Jedná se o to, že se člověk chová volněji, nedělá mu až takový problém ztratit zábrany, jednat otevřeně, leckdy až příliš důrazně, právě proto, že nemůže být vypátrán respektive, že se jeho okolí nemusí dozvědět, kdo je pisatelem či aktérem. Je ovšem nutné zdůraznit, dle Šmahela, že osobnost člověka jako taková se vlivem internetového prostředí nemění, jedná se pouze o jinou reprezentaci člověka svému (virtuálnímu) okolí a dále pokračuje: „Virtuální identita tedy je vědomí člověka o identitě své virtuální reprezentace. Stejně jako běžná identita, obsahuje identita virtuální aspekt osobní a sociální identity - „čím jsem jako virtuální reprezentace – osoba“, „kam ve virtuálním prostředí patřím“, „čeho jsem součástí“.“¹⁴⁰

S těmito aspekty virtuálního vystupování souvisí několik problémů, jež se mohou v internetovém prostředí vyskytnout. V první řadě s pocitem anonymity a tedy do jisté míry beztrestnosti vyvstává u komunikantů proces tzv. disinhibice, která je založena na „[...] odložení zábran a skrupulí, ztráta nebo překonání nesmělosti, plachosti a ostychu, v krajních podobách může jít o obcházení tabu a zákazů, tedy o jistou **odvážanost** i nevázanost na normy, která může být až anomální.“¹⁴¹ Přičemž dále pokračuje, že tento proces je postaven na několika pilířích. Krom anonymity tam patří fyzická neviditelnost, asynchronicita komunikace, solipsistické introprojekce, tzn. vytváření si fantazií o komunikačních partnerech, neutralizace statusu, který komunikující mají v reálném životě, a konečně další

¹³⁷ Anonymita je obecně utajení totožnosti osoby či instituce, její vystupování či prezentování jako "bezejmenné", přičemž může být jak záměrná tak nezáměrná, dobrovolná či nedobrovolná atd.. Důraz na anonymitu stoupá s mírou intimity požadovaných informací, která je silně individuálně podmíněná (intervenují zde psychické zábrany, stupeň postojové otevřenosti a uzavřenosti, míra zkraslení představ o využití informací apod.) a je také ovlivněna sociální atmosférou bezprostředně obklopující akci. Viz Petrusek (1996): 79.

¹³⁸ Velký sociologický slovník definuje optikou několika vědních disciplín, pro tuto práci je ale nejpřínosnější definice z hlediska sociologie s odvoláním se na Dahrendorfa a následně Goffmana s tezí pojednávající o člověku-herci. „Nastolují v podstatě starou otázku, do jaké míry je člověk autentický ve svých **rolích**, respektive falešný v **autoreprezentaci**. Dichotomie jáství a jeho **masky** je v rozporu s pojetím osobnosti jako určité jednoty protikladů [...] jak vnějších (prožívání-chování), tak vnitřních (vnímání-fantazie).“ Petrusek (1996): 415. (Text upravila od slovníkových zkratk a znaků A.K., zvýraznění v originálu.)

¹³⁹ Z anglického nickname a v prostředí internetové komunikace se jedná o přezdívku, pod kterou jednotliví uživatelé vystupují.

¹⁴⁰ Šmahel (2002): 63 - 64. (Uvozovky v originále.)

¹⁴¹ Vybíral (2009): 272 – 273. (Zvýraznění v originále.)

účinky samotné interakce.¹⁴² Pokud se proces disinhibice vyostří, může dojít ke dvěma dalším procesům, k tzv. ventingu a tzv. flamingu. Venting¹⁴³ označuje Vybíral za odreagování frustrací a flaming¹⁴⁴ za obscénní a obtěžující druh disinhibovaného chování.

Celkově lze tedy shrnout, že „[n]a internetu panuje rovnostářštější, ale nezřídka také agresivnější atmosféra, společenský status hraje daleko menší roli. Vzájemné fyzické ohrožení je minimální, osobní kontakt lidé často nesdílí.“¹⁴⁵ Z hlediska zdvořilosti je tedy nasnadě očekávat, že její hodnoty respektive přítomnost a následně tedy prokazování v jakém smyslu, bude patrně problematičtější. Dle výše vypsáných psychologických aspektů internetové komunikace totiž jasně vyplývá, že komunikanti mají blízko k chování nezdvornému a právě díky anonymitě a s ní spojených faktorů je okolí tolik nenutí k chování či komunikování zdvořilému v prostředí internetu.

¹⁴² Vybíral (2009): 273.

¹⁴³ Vychází patrně z anglické fráze *to vent one's spleen*, což znamená vylít si na někom zlost, vynadávat se, odreagovat se na někom, často bezdůvodně.

¹⁴⁴ Z anglického *flame*, což znamená plamen, přeneseně tedy rozohnit se.

¹⁴⁵ Pokorný (2010): 316.

5. Analýza

Vlastní analýza bude probíhat dle výše přiblížených kroků, zcela tedy následuje Schéma 1, které bylo vytvořeno Brownovou a Levinsonem¹⁴⁶. Nejdříve bude komentovat výskyt FTA v příspěvku (ANO, X), pokud FTA přítomno bude, pak jeho druh. Následovat bude podoba FTA, tedy zhodnocení, zda je v OFF či ON RECORD. Pokud bude FTA v ON RECORD, pak zda je BALD či s REDRESSIVE ACTION, posléze o jaký typ se jedná – pozitivní nebo negativní zdvořilost. Následovat bude zhodnocení tváře jak příjemce, tak mluvčího, kdy bude do tabulky zaznačeno, zda se v příspěvku tváře oslabují (--), posilují (+) nebo je přístup k nim neutrální (0). Jako poslední se bude hodnotit forma příspěvku, zda budou užívány přímé či nepřímé strategie vyjádření se, popřípadě jejich kombinace.

Po analýzách jednotlivých příspěvků diskusí bude následovat jejich kvantitativní zhodnocení a následné promítnutí do grafů, které budou znázorňovat dosažené výsledky a poznatky. Tyto grafy jsou umístěny vždy do těla subkapitoly, kterou ilustrují, a nejsou součástí přílohy.

Níže citované příspěvky nebyly nijak upravovány, obsahují tudíž jak gramatické chyby, tak překlipy, absence či naopak nadužívání mezerníku, kapitály apod. To vše z důvodu autenticity a jednoduššího nahlížení například na problematiku tváře, jednání aj. Nicméně pro větší přehlednost byly všechny citace zkoumaných diskusí, přestože byly kratší či pouze vyjadřovaly emotikon, napsány v kurzívě.

Komentování jednotlivých uživatelů diskuse je neutrální, bude proto v generickém maskulinu. Jelikož, jak výše zmíněno, není zjišťována nebo ověřována reálná identita uživatelů, tudíž o nich bude hovořeno tímto způsobem – uživatel, pisatel, příspěvateľ – , a to i přestože dané příspěvky podle přezdívky, koncovek či zájmen vlastních ženskému rodu ve vlastním textu mohou naznačovat, že konkrétní příspěvateľ je ženou.

5.1. Výsledky tváře

Aspekt tváře byl hodnocen ze dvou úhlů. Prvním je, jak se mluvčí zachoval ke své vlastní tváři, druhým je, jakým způsobem se chová k tváři recipientů. V tabulkách se tyto dva typy přístupů k tvářím hodnotily v jednotlivých sloupcích. Tento aspekt byl hodnocen z hlediska celého příspěvku, tedy komplexně. Neodpovídal tedy na žádnou z otázek výše zmíněných v kapitole 4.3. Postup, a není ani konkrétně zakreslen ve Schématu 1.

¹⁴⁶ Viz Brownová, Levinson (1987): 105.

Je ovšem záhodno zmínit, že každý typ přístupu, tedy neutrální vliv, posílení či oslabení tváře (0, +, --), se neobjevoval v příspěvcích osamoceně. V několika případech se objevuje kombinace přístupů, což je více patrné v přístupech ke tváři příjemce, jelikož pisatel často oslovuje ve svém příspěvku vícero recipientů, kdy jeden se může podporovat a vůči druhému může být použit naopak tvář ohrožující přístup a vůči dalšímu příjemci může být přístup neutrální. Tento jev je možno pozorovat například zde:

„Chrys, promiň, ale jsi mimo. Jednak píšu o inteligenci její, nikoliv jeho. Dělení inteligence na "mentální a emoční" je canc z nepříliš odborného časáku. A hlavně naprosto zbytečně rozebíráš nepodstatné a ostatní moje podstatné argumenty zcela ignoruješ. Prostě pokud dcera žije s despotickým tyranem, ať zajde na policii, podá trestní oznámení, mají povinnost to prošetřit. Jenže ona ta pravdu může být trochu jiná než ji Šarlota chce vidět a tak se podobného kroku (podvědomě) bojí. Radit se může jak chce, dokud neudělá nějakou akci, tak se nestane nic. Prostě přikyvovací cesta, jak je to hrozný, chudinka dcera je závislá na tyranovi, nezmění VŮBEC NIC.“¹⁴⁷

V tomto případě byla tvář příjemců oslabena hned dvakrát, což bylo dáno právě dvěma recipienty sdělení. První recipient, Chrys, byla napadána, že její návrh a postoj jsou zcela chybné. Bylo užito FTA typu VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU. Dokonce bylo toto stanovisko vyjádřeno relativně hrubým způsobem. Poměrně zajímavým je také použití slov „promiň, ale“, kdy tyto fungují jako REDRESSIVE ACTION, přestože bez většího účinku a patrně také bez upřímného záměru pisatele FTA zjemnit, dle následného rozvíjení se diskuse. Dalším příjemcem, který je zmíněn v příspěvku pisatele Enigmata, je zakladatel diskuse, Šarlotka..., který svou dceru proti uživateli Enigmat několik příspěvků v diskusi výše bránil. Vůči němu užil Enigmat FTA typu NEUCTIVOST a VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU a ODPOROVÁNÍ.

Níže je uveden příklad podobného jevu, ale s tím rozdílem, že uživatel vůči své vlastní tváři užívá jak oslabení, tak posílení. Oslabení vyvstává především z užití FTA typu DOZNÁNÍ SE, kdy pisatel vypráví o svých vlastních zkušenostech s domácím násilím a přibližuje, jak fungoval jeho vlastní život a život jeho matky. Posílení tváře naopak pramení z toho, že tento příspěvatel opakovaně hovoří o tom, že tento typ situací zvládl a směřuje vůči příjemci sdělení FTA typu NÁVRH, což může vyústit do jisté míry jako manifestace

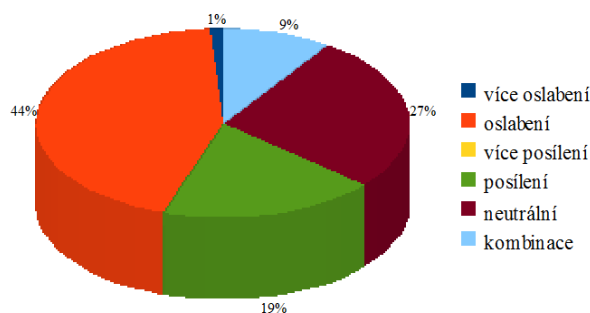
¹⁴⁷ DN4, příspěvek č. 49, příspěvatel Enigmat.

vlastního vyššího postavení vůči recipientovi, a také dokonce až ke zpochybnění recipientovy kompetence v řešení problémů aj.¹⁴⁸

„Měla bys aspoň začít přemýšlet, zda máš nějaké možnosti, kam jít apod. Protože nejsi spokojená, jinak bys to tu nenapsala, tak je jasné, že do budoucnosti to stejně řešit budeš. Můj biol.táta taky kdysi mámu manipuloval, když se chtěla dár rozvést, argumentoval tím, bylo to ještě za totáče, že tchyně je ve straně a že jí vezme nás, děti. No, máma mu věřila, takže se rozvedla až o mnohem později. Já sama jsem se 2x rozešla s chlapem-manipulátorem, vždy to vyšlo z mojí strany, šlo o vztahy kratší jak rok, bez dětí. Jeden splňoval 16 bodů a druhý 20 z tebou výše uvedených. Pokaždé se mi hodně ulevilo, s prvním sem žila, a byla to hrůza. S druhým už jen chodila, takže trvalo déle než jsem ho prokoukla. Takový vztah nemá pro člověka žádný přínos, jen tě to postupně ničí. To není svobodný život. Budeš o tom muset rozhodnout ty, protože jemu to vyhovuje.“¹⁴⁹

5.1.1. Výsledky přístupů ke tváři recipientů

Celkově lze z dosažených výsledků ovšem říci, že kombinování přístupů ke tváři nebylo tolik frekventované, pouze 9%, jak je možno vyčíst níže z Grafu 1. Příspěvatelé obvykle zachovávali spíše jednoduchou linii, čímž je míněno, že si vybírali pouze jednoho adresáta svého sdělení a tomu buď tvář oslabili / posílili či se vůči ní chovali neutrálně. Pokud už se ovšem vícero přístupů ke tváři recipienta v jednom příspěvku objevilo, byly obvykle složením jak záporné, tak kladné (níže v legendě Grafu 1 pod označením „kombinace“). Méně často se vyskytovala kombinace dvou a více záporných („více oslabení“). Kombinace dvou a více kladných („více posílení“) se při zkoumání přístupů k tváři recipientů neobjevila ani jednou, stejně jako jakákoliv kombinace s neutrálními postoji.



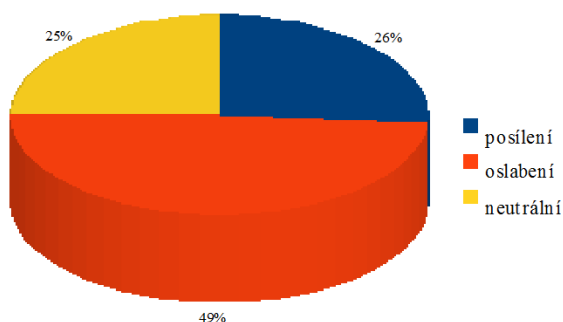
Graf 1: Přístup ke tváři recipienta sdělení

¹⁴⁸ Viz níže kapitola 4.3.5.3. Užití narativů.

¹⁴⁹ DN3, příspěvek č. 14, příspěvatel oxela.

Při zaměření se na celkové poměry přístupů ke tváři recipienta, je zřejmé, že výrazně převládá oslabování tváře recipienta. Tento jev je dán pravděpodobně charakterem diskuse jako takové, jak bylo popsáno výše, kdy tato předpokládá reagování a polemizování na určité téma, přičemž pokud pisatel s čímkoliv nesouhlasí a nebo to jen zpochybní, už tímto krokem oslabuje recipientovu tvář. Dále je převládání oslabení tváře dáno také patrně typem internetových stránek, kdy byly vybrány ke zkoumání weby a diskuse poradenské a udělení rady či návrhnutí čehokoliv je již, podle konceptu BL, FTA strategií. Také souhrnné téma diskusí, domácí násilí, je spíše tématem ožehavým až tabuizovaným, nežli tématem každodenních hovorů.

Posílení a neutrální přístupy jsou zhruba v totožném poměru. Posílení tváře recipienta bylo často důsledkem toho, že pisatelé souhlasili s tím, co recipienti o jejich sdělení vlastním napsali už výše ve vláknu diskuse. Neutrální postoj často reprezentovaly příspěvky, kde se pisatelé recipientů na něco dotazovali, popřípadě kdy hovořili o svém vlastním příběhu a osudu recipienta se takřka nedotkli, z čehož vyplývá, že oslabili vlastní tvář, ale vůči recipientově zůstali neutrální.



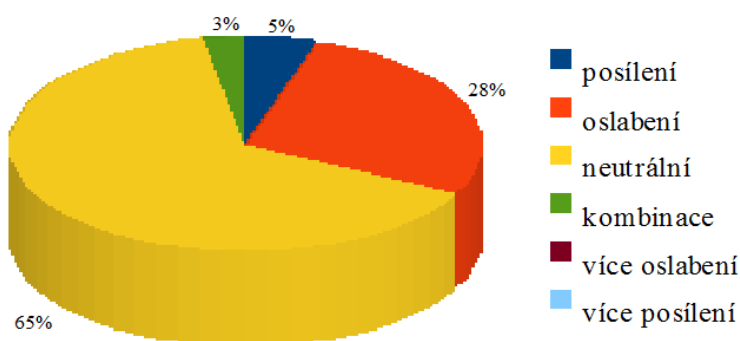
Graf 2: Celkový poměr přístupů ke tváři recipienta

5.1.2. Výsledky přístupů ke tváři mluvčího

Pokud se srovnají výsledky přístupů k tváři mluvčímu vlastní a naopak k tvářím ostatních recipientů, je patrný rozdíl. Ve většině příspěvků převládá neutrální přístup, přičemž výše převládalo naopak oslabení. Neutralita je dána tím, že naprostá většina příspěvků je směřována na příjemce, nikoliv na mluvčího. Nicméně i oslabení vlastní tváře je silně zastoupeno. Tento fakt je dán zvláště pak tím, že mluvčí si svou vlastní tvář oslabují tak, že užívají velmi často FTA typu DOZNÁNÍ SE, což je u poradenských webů očekávatelné. Posílení vlastní tváře je zastoupeno nejméně. Objevuje se u příspěvků, kdy účastníci diskuse mohou dávat najevo, že oni sami problém, který řeší zakladatel diskuse, zvládli, a toto tvrzení

může působit dokonce až jako chvástání se, kdy FTA typu VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO tuto možnost nastiňuje. Mezi tento typ příspěvku patří například:

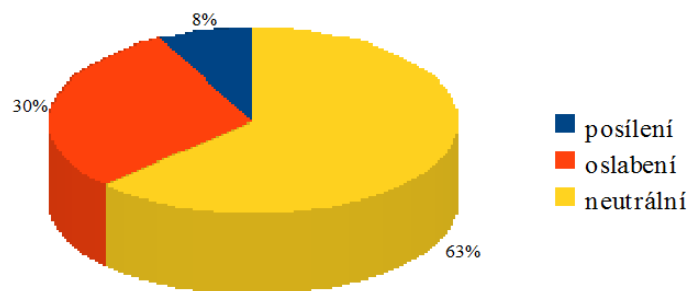
*„netvrdím, že je to zakladatelky vina, ale velmi záleží i na tom, jestli sebou necháš manipulovat. Mám také doma manipulátora. Když jsem odjela do obchodu pro nějaké nářadí, které on narychlo potřeboval, nadával na celý dům i před sousedy, že jsem kurva apod. Proč už nejsem zpátky. Když jsem přijela a zjistila stav věcí, řekla jsem, že jsem potřebovala osouložit ještě 3 kamarády a vypadá to, že pojedou za dalšími, když je doma taková nálada (samozřejmě výmysl). Musím říci, že např. ze žárlivosti jsem ho tímto už vyléčila. Když mi něco přikáže, tak to udělám jen v případě, že to chci i já, a tehdy, kdy to chci udělat. Některé jeho "nápady" úplně ignoruji. Chovám se prostě po svém. Manipulátor totiž může manipulovat jen tím, kdo se nechá. Vím, že nemá smysl s nimi o tom mluvit, vysvětlovat jim, snažit se být lepší - to prostě nejde. Buďte tím čím jste a buďte tím rády. A teď mě ukamenujte *:-)*“¹⁵⁰*



Graf 3: Přístup mluvčích ke své vlastní tváři

Narozdíl od přístupů ke tvářím recipientů se v přístupu ke tváři mluvčímu vlastní objevují kombinace jen zřídka. Celkem pouze 3%, což je konkrétně 8 příspěvků, užily kombinace. Žádný z těchto příspěvků nepoužil kombinaci vícerého posílení či vícerého oslabení, jednalo se vždy o kombinaci + a --.

¹⁵⁰ DN3, příspěvek č. 16, přispěvatel holka anonymka.



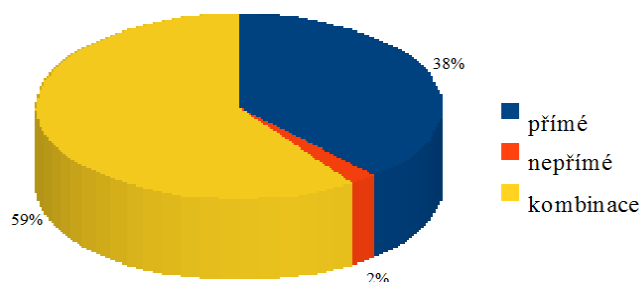
Graf 4: Celkový poměr přístupů mluvčích ke své tváři

5.2. Výsledky strategií

Koncept BL zařazuje do strategií jednání celkem čtyři typy, jak výše zmíněno. Přímé a nepřímé jednání a dalšími dvěmi jsou zdvořilost pozitivní a zdvořilost negativní. Při zaměření se na princip BL modelu ovšem tyto čtyři strategie tvoří spíše dvě dvojice, které každá souvisejí s odlišným aspektem modelu. Přímé a nepřímé jednání souvisí blíže s tím, zda je FTA vyřknuta ON či OFF RECORD a pozitivní a negativní zdvořilost souvisejí spíše s tím, zda je FTA uskutečněna jako BALD či s REDRESSIVE ACTION. Právě z tohoto důvodu jsou tyto dvě dvojice strategií hodnoceny v excelových tabulkách ve dvou oddělených sloupcích, což je patrné i na vizualizaci výsledku spolu s kapitoly, které jsou tedy také odděleny.

5.2.1. Přímé a nepřímé jednání

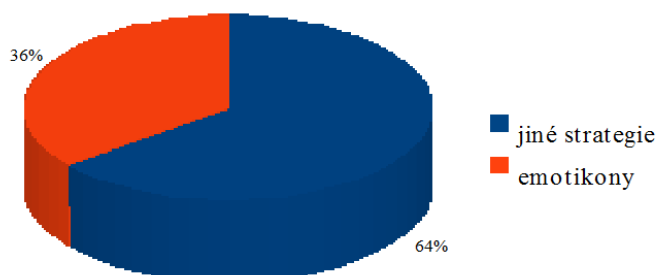
Přímé a nepřímé jednání hovoří o tom, jaké typy vyjádření, tedy přímé nebo nepřímé, pisatel použil ve svém příspěvku. Bylo tedy možné, aby použil pouze přímé vyjadřování (P), pouze nepřímé (N) vyjadřování a nebo jejich kombinaci (P, N). Každý příspěvek měl tedy v tabulce excelové tabulce zaznačeno, který typ jednání se v něm konkrétně objevuje. Při zhodnocování aspektu přímého respektive nepřímého jednání vyšlo najevo, že pisatelé tyto strategie užívají obě v relativně obdobném poměru a často je kombinují, což znázorňuje i Graf 5. Strategie přímého jednání byla užita až na několik málo výjimek v každém příspěvku a celkově by výpověď ztrácela smysl, pokud by, byť jen v minimálním množství, strategii přímého jednání neobsahovala. Výjimky tvořily příspěvky, které byly tvořeny pouze emotikonem. Naopak častěji objevovaly příspěvky, které užily pouze strategie přímé. Strategie nepřímého jednání byla kategorií mnohem pestřejší.



Graf 5: Poměr nepřímého, přímého jednání a jejich kombinace

5.2.1.1. Nepřímé jednání

Pokud se zaměříme na nepřímé jednání, tato strategie se objevovala hned v několika podobách. Například se objevily příspěvky, které byly nejen doprovázeny emotikony, ale také ty, kdy emotikon tvořil celý příspěvek. Právě tento typ nepřímé strategie jednání byl nejčastěji užívaným, jelikož tvořil více než třetinu všech příspěvků, které nepřímou strategií obsahovaly.



Graf 6: Emotikony versus ostatní strategie¹⁵¹ nepřímého jednání

Dalším poměrně častým typem nepřímého vyjadřování bylo užití a rozlišování velkých a malých písmen, kdy napsání slova písmeny velkými uvnitř textu, který normálně užívá písmen malých, znamená zdůraznění. Například: „*Simisko, padly tu dobré otázky. Proč by to měl ukončit někdo, kdo dostává vše, co chce? A kdo si bere i to, co by nedostal? Proč je důležité, co si myslíme my, co si myslí on, co si myslí jeho rodina? Proč chceš být cenná v očích druhých? Kde jsi TY?*“¹⁵² Popřípadě: „*Simisko, je nás tady hodně, které máme to samé za sebou. Rozejít se je to JEDINÉ, co ti pomůže. Ono to bude těžké, bude to bolet, ale už po pár měsících se ucítíš líp. A za dva roky budeš šťastná, že jsi to udělala.*“¹⁵³

Dalším typem nepřímého jednání bylo využívání uvozovek, což naznačuje buď jisté zlehčování nebo velmi často také ironii a sarkasmus. Uvozovky ovšem byly také užívány,

¹⁵¹ Bližší zhodnocení ostatních typů strategií nepřímého jednání není možné, jelikož by bylo zapotřebí přímé spolupráce s pisateli příspěvků.

¹⁵² DN5, příspěvek č. 48, přispěvatel *Niki*.

¹⁵³ DN5, příspěvek č. 7, přispěvatel kambala placka.

když uživatelé citovali předešlé příspěvky, kdy ovšem citování mělo určitý vedlejší význam. Například v níže citovaném příspěvku od uživatele Líza nejen komentuje to, jak sám autor komentoval své chování, ale prezentuje jej jako negativní: „*som bola ochotná spraviť čokolievky, aby sa dotyčný cítil pri mne dobre*“ A dopadlo to, jak to muselo dopadnout. *Psychoterapie, dlhodobá a intenzívna. Až prestaneš mať potrebu sa takhle přehnaně zavděčovat, jen aby tě nenechal bejt, budeš vědět, jak tohle řešit.*“¹⁵⁴

Obrazná vyjádření jsou dalším častým způsobem, jak se nepřímé jednání objevuje v textu. Například užití metafory: „*[...] Přestaň cítit odpovědnost za to, jaká jsi, jsi to Ty a když se mu to nelíbí, tak nazdar, mezi námi i kdyby jsi se smála od rána do večera a vypadala jak miss, bude se k Tobě chovat stejně, protože se tak chovat chce, je to jen ubohý manipulátor.*“¹⁵⁵ Dále také užití metonymie: „*Jo, určité to bude bolet, možná to bude trvat i déle, ale dostaneš se z toho a najdeš si někoho, kdo bude opravdu rád, že tě má a bude se k tobě chovat normálně.. a upřímně - pokud chlap odejde od ženy s 3měs. děckem, už by nad ním měla svítit varovná kontrolka...*“¹⁵⁶ Popřípadě je užito obrazného vyjádření fungujícímu na znalosti kontextu, například: „*[J]e to pořád stejný scénář... a v tomto případě je to zjevné a to ze zakladatelky ještě tahá prachy pokud někdo nemá sebeúctu sám k sobě nedostane ji ani od ostatních,*“¹⁵⁷ kdy první část příspěvku nejenom komentuje příspěvky výše napsané, tedy kontext, ale také širší souvislosti, kdy se hovoří o DN jako takovém.

Zařazování zkratk a zkracování slov v textu je také typem nepřímé strategie jednání. Například: „*Veverko- dcera je moje, žijeme spolu od jejích 9 měsíců a pak se nechal vepsat do RL jako otec. [...]*“¹⁵⁸ V tomto případě označení RL odkazuje k rodnému listu. Jiné užití zkratk je, když ve snaze být ekonomičtější je zkracováno celé slovo. „*Deti nemáme. On ich chcel, hneď na začiatku vzťahu no ja som zatiaľ nechcela po skusenostiach jeho a v rodine. Zoznamili sme sa keď odišiel od svojej priateľky s ktorou mal 3 mes babo.*“¹⁵⁹ Například také zkratkovitě označení přezdívky osoby, kterou pisatel oslovuje, viz příspěvek níže uživatele Tylity, který oslovuje uživatele Grainne.

Dalším frekventovaným typem nepřímého jednání je užití sarkasmu či ironie, o kterém hovoří i BL. Tento typ vyjadřování je nejčastější, když se pisatel pokouší napadnout tvář recipienta, což souvisí také s FTA typu NEUCTIVOST, ODPOROVÁNÍ popřípadě

¹⁵⁴ DN5, příspěvek č. 39, příspěvatel Líza.

¹⁵⁵ DN5, příspěvek č. 58, příspěvatel Pawlla.

¹⁵⁶ DN5, příspěvek č. 22, příspěvatel KoproFka.

¹⁵⁷ DN5, příspěvek č. 42, příspěvatel Ananta.

¹⁵⁸ DN3, příspěvek č. 5, příspěvatel teckateckovana.

¹⁵⁹ DN5, příspěvek č. 5, příspěvatel Simiska.

VYJÁDRĚNÍ NESOUHLASU. Níže zmíněný příspěvek užívá ironie ve spíše méně typickém kontextu. Je totiž zapojena do příspěvku, který užívá FTA typu DOZNÁNÍ SE.

„G. rodinu manžela jsem zcela zavrhla - jeho maminka po něm chodila s lopatkou zametat bláto (nebyl ochotný se přezouvat), místo aby mu vyvětlila, že se doma v bagánech od bláta nechodí - a to i přes mé prosby, ať to nedělá, že se přeci musí naučit, že se domů bláto na botech netahá.. Babi se na mě dívala vyděšeně a zametala dál.. To bylo beznadějný, ta rodina naopak nedokáže dodnes pochpít, co se mi tam nezdálo, když to bylo tak bezvadný (i to bláto přeci ona zametla, aby mi to nevadilo)..“¹⁶⁰

5.3. Výsledky FTA

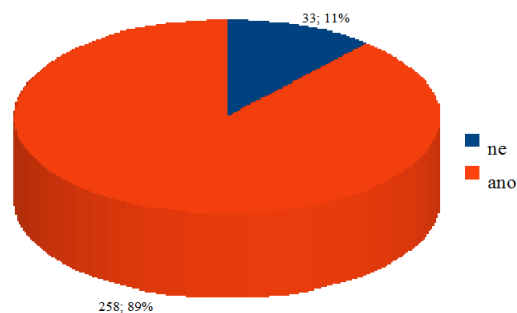
Při zkoumání FTA, tedy tvář ohrožujících jednání vystalo několik obtíží. První bylo, že nebylo možné vždy přesně určit o jaký typ FTA se jedná, jelikož BL zcela nevyjmenovali každou potenciální možnost, jenž by mohla nastat. Právě tyto možnosti, které nejsou explicitně zmíněny ve výčtu typů FTA, se v diskusích vyskytly. Například oprava sebe sama jistě FTA vůči své vlastní tváři být může, jelikož je to vlastně UPOZORNĚNÍ NA FAUX PAS. Nebo také například prostý souhlas s jiným účastníkem diskuse je posílením jeho vlastní tváře. Přičemž právě tento typ jednání byl spojen s FTA typu POKLONA, poněvadž to mu bylo v popisu nejbližší.

5.3.1. Prezence FTA v příspěvcích

Prvním krokem při hodnocení FTA bylo, zda se v daném příspěvku vůbec některý typ FTA vyskytuje. Tento element byl v tabulkách hodnocen ve sloupci s názvem FTA s doplněním absence (X) v příspěvku či prezence (ANO) v příspěvku. Výsledné zjištění bylo, že FTA byla zastoupena v naprosté většině příspěvků zkoumaných diskusí, a také obvykle bylo v příspěvku zastoupeno více než jen jeden typ FTA. V průměru bylo bez FTA na diskusi jen 5 příspěvků, výkyvem byla avšak DN2, která měla výskyt příspěvků bez užití FTA výraznější, než ostatní DN.¹⁶¹

¹⁶⁰ DN5, příspěvek č. 34, příspěvatel Tylity.

¹⁶¹ Viz níže kapitola 4.4.3.1. FTA a přístupy k tvářím v jednotlivých diskusích.



Graf 7: Celkové zastoupení FTA v diskusích

Absence FTA ve výpovědi je dána často tím, že se jedná o výpovědi vysvětlující určitý jev, popřípadě ozřejmující vlastní postoj. Často se tedy jedná o takové typy výpovědi, které nemusí přímo nikoho oslovovat a nemusí také hovořit o vlastní zkušenosti pisatele, tímto by totiž mohla být užita FTA typu DOZNÁNÍ SE.

„Fyzické násilí – jakýkoli úder „ve zlém“ – facka, bouchnutí, kopnutí, štípance na skrytých místech ... Průšvih – když se to opakuje.

Psychické násilí – to je tak strašně složité, většinou je to spjaté s vysokou inteligencí partnera, je tam dokonalá manipulace ... a když je to postupné je to tak těžké rozpoznat, a když rodina nemá přátele, známé – SROVNÁNÍ, tak to člověk považuje za normální a ono to roste a roste.“¹⁶²

Ovšem objevily se i takové příspěvky, které vlastní zkušenost popisovaly, ale FTA v nich užito nebylo, mezi jinými například:

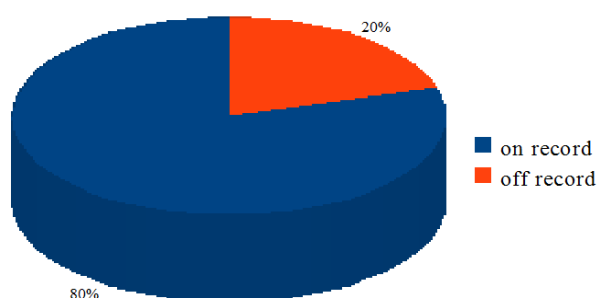
„G. Ale ano, "jo, tohle si udělej podle sebe, do toho já se plést nebudu" - a ústup do ústraní, to bylo pro mou tchýni také typické - ve vztahu ke mně. Jinak ve své rodině v tichosti vše sama udělala, tchánovi vyměnila i mokré ponožky, nejprve zkontrolovala, zda jsou mokré.. (on se o to, co má na nohou nestaral - má přeci ji) - když šel obědvat, zastavil u stolu a čekal, kam ho ona usadí - nebyl schopný si samostatně ani sednout na židli.. ona dělala a rozhodovala absolutně všechno, myslela za něj.. mluvila v množném čísle, nikdy ne "já" - vždy jen "my".. mívala jsem z toho hrůzu.“¹⁶³

¹⁶² DN2, příspěvek č. 52, příspěvatel Radka + 2.

¹⁶³ DN5, příspěvek č. 37; příspěvatel Tylity.

5.3.2.ON RECORD a OFF RECORD

Další fází v zhodnocování FTA bylo určit, zda se v každém jednotlivém příspěvku vyskytují ON RECORD nebo OFF RECORD, tedy zda jsou manifestovány otevřeně, nepokrytě či nikoliv. Z výsledků poměrně jednoznačně vyplynulo, že v rámci internetových diskusí výrazně převládá FTA v ON RECORD podání tedy příjemcem jasně a relativně jednoduše rozpoznatelná varianta, kdy nemusí přlíš „číst mezi řádky“. V této kategorii se ty příspěvky, které měly charakteristiku FTA – ANO tedy dále hodnotily, zda byly ON či OFF RECORD. Pokud byly FTA – X, pak se ON / OFF RECORD nehodnotilo kvůli absenci FTA.



Graf 8: Poměr FTA v ON RECORD a OFF RECORD podobě

Mezi ON RECORD příspěvky patřil například ten, který velmi otevřeně nastiňoval, jak se má příjemce v budoucnu zachovat. Jednalo se tedy o FTA typu NÁVRH.

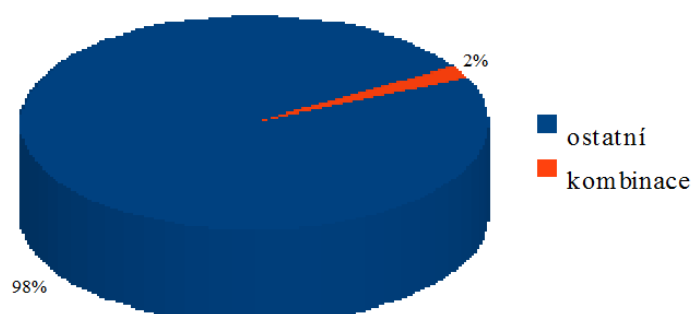
„Já to sice doma nemám teda ideální, ale chci ti napsat jednu věc: jednou před lety jsem měla určitý problém (taky vztahový) a měla jsem pocit, že se přes to nemůžu dostat. Pak se mi jednou stalo, že se mi ten problém vizualizoval. Měla jsem pocit, že je to jako veliký žulový kvádr ve dveřích. Po stranách je místečka tak po milimetru, že člověk vidí, že tam je jiný svět, slunce, vzduch. Že na té mé straně za šutrem je mi šero, úzko, dá se tam sotva dýchat. Ale že NEJDE projít. Hodně jsem se tím zabývala a po relativně krátkém čase mi došlo, že to je opravdu jen můj pocit. Tak nějak jsem pochopila, a zase si vizualizovala - teď už záměrně, že ten šutr tam sice je, ale že je ve skutečnosti mnohem menší, než v mých očích. Že se kolem něj dá protáhnout. Blbě, odřu se, ale jde to. Pak jsem se tím v životě skutečně ptoáhla. Myslím, že se možná cítíš podobně... ale ten tvůj kámen taky není úplně přes celý dveře.“¹⁶⁴

¹⁶⁴ DN3, příspěvek č. 46, přispěvatel tři pifka.

Mezi OFF RECORD patří například příspěvek, který celkově obsahuje tři typy FTA. UŽITÍ ADRESNÝCH OZNAČENÍ je užito ON RECORD. V dalších dvou FTA se ovšem objevuje podoba OFF RECORD. První, DOZNÁNÍ SE, jen nepřímo hovoří a spíše tedy naznačuje, jaké patrně měl pisatel pocity ve vztahu, proto se jedná o OFF RECORD. Druhá, POKLONA, je jen nepřímé uznání toho, že příjemce byl schopen odejít ze vztahu, kde čelil domácímu násilí. Toto OFF RECORD je spojeno zvláště s příznakovostí ve spojení slov „dokázala jsi“ a také z příspěvků v diskusi dříve napsaných.

„Chrysantéma...dokázala jsi odejít po 11 letech, ale jak dlouho ti trvalo než si v sobě zpracovala, že tvůj muž je manipulátor?? Nepřipadala sis někdy za blbku, že chceš zničit fungující rodinu, že jen ty jsi ta špatná a on má ve všem pravdu? A ty nabýváš jen mylných pocitů, děláš ze sebe chudáčka a přitom to tak není?“¹⁶⁵

V některých příspěvcích se také objevila FTA jednoho druhu a to jak ON, tak OFF RECORD. Takovýchto příspěvků je výrazně méně, v celém zkoumaném vzorku čítajícím 291 příspěvků se jich objevilo pouze 6.¹⁶⁶



Graf 9: Poměr příspěvků s kombinací ON / OFF RECORD a ostatních

Níže v příspěvku pisatele Pawlla se objevuje vícero FTA, mezi jinými i FTA typu POKLONA, která je dokonce zastoupena jak ON, tak OFF RECORD. ON RECORD prezentuje ta část výpovědi, kdy příspěvatel nepokrytě říká, že dcera má šanci právě kvůli tomu, jaká je její matka, v tomto případě zamýšlený recipient sdělení. Je tedy otevřeně podpořena pozitivní tvář recipienta. Naopak OFF RECORD je zastoupeno, když autor příspěvku hodnotí složitost vztahů, kde se domácí násilí objevuje, čímž nepřímo podporuje

¹⁶⁵ DN3, příspěvek č. 41, příspěvatel teckateckovana.

¹⁶⁶ Nicméně objevily se i příspěvky, které v sobě měly zastoupeny stejnou FTA, která se ovšem lišila buď v tom, zda byla napsána jako BALD či s REDRESSIVE ACTION, popřípadě pokud měly REDRESSIVE ACTION, tak odlišnou, viz níže kapitola 5.3.4. Pozitivní a negativní zdvořilost.

negativní tvář zamýšleného příjemce, dále dává zapravdu, že důvodem není nízká inteligence oběti a následná argumentace zesnulou spisovatelkou Simonou Monyovou.¹⁶⁷

*„Šarlotko, i když jsem nezažila věřím. Viděla jsem už hodně podobných vztahů. Jsou to složité věci, oběť DN je vždy z určitého důvodu tou obětí a opravdu ten důvod není nízká inteligence. Například nedávno zavražděná Simona Monyová taky nebyla zrovna jednoduchá žena bez přátel a rodiny. Je v tom něco jiného, méně viditelného a oběť sama bez odborné pomoci má jen malou šanci svůj život změnit, ale ona musí chtít tu pomoc přijmout. Moc Ti přeju, ať to dobře dopadne, to, že má maminku jako Ty ji dává šanci. *smile s květinou*“¹⁶⁸*

5.3.3. BALD a REDRESSIVE ACTION

Aspekt BALD či REDRESSIVE ACTION se hodnotil u příspěvků, které měly charakteristiku FTA – ANO v kombinaci s ON RECORD podobou. U těch, které FTA v sobě obsaženo neměly a nebo pouze skrytě tento element být hodnocen nemohl viz výše Schéma 1.

Na počátku této práce byla vznesena hypotéza, že pokud je FTA užito v BALD podobě, jedná se o nezdvořilost. Tato hypotéza vycházela z toho, že pokud nenásleduje žádný element výpověď zjemňující pomocí zdvořilosti, pak tedy zdvořilost v příspěvku logicky chybí. Tato hypotéza se nicméně ukázala jako chybná. Příspěvek přesto, že neužívá zdvořilosti pozitivní ani negativní jakožto druhu REDRESSIVE ACTION nemusí nutně vyznít nezdvořile pro recipienta. Například příspěvek níže, který v sobě má FTA typu DOZNÁNÍ SE, POKLONA, NÁVRH a VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO všechny v BALD podobě:

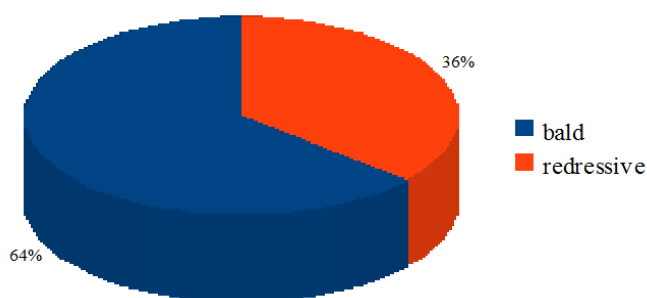
„Tečko, nečetla jsem to celé, ale jestli rodiče mají dostatečně velké bydlení, máš v nich oporu, nebudou ti to předhazovat, tak máš víc, než má padesát procent žen v tvé situaci. Už ti chybí jen jediné a to sehnat si práci, abys byla finančně samostatná. Je na tobě, jestli půjdeš nejdřív k rodičům a ti tě finančně podrží a práci budeš hledat až pak, nebo jestli jsi schopná ještě chvíli vydržet, najít práci, mít finance a pak odejít. Rozhodně si ale nemysli, že ho nějak usměrníš nebo přechytračíš. Ne, on přechytračí tebe a to tak, že časem budeš naprosto zdeptaná. Jestli měl víc partnerek a každá od něj utekla, tak to o něčem svědčí.“

¹⁶⁷ Inteligence oběti domácího násilí byla totiž v příspěvcích dříve publikovaných v DN4 střetem opačných názorů dvou příspěvatelů. V tomto případě byl zamýšlený recipient sdělení zastáncem toho, že inteligence nehraje roli. Pisatel Pawlla tedy podpořila znovu jeho pozitivní tvář prostým konstatováním, že „opravdu ten důvod není nízká inteligence.“

¹⁶⁸ DN4, příspěvek č. 59, příspěvatel Pawlla.

*Nejspíš o tom, že měly lepší možnosti než ty nebo větší pud sebezáchovy. Nedělej si iluze, je psychicky silnější než ty, to ve společné domácnosti neustojíš natolik dobře, aby soužití bylo přijatelné.*¹⁶⁹

Pokud se zaměříme na celkový poměr FTA, které jsou v podobě BALD a v podobě REDRESSIVE ACTION. Výrazně častější, tvořící zhruba 64% užitých FTA, je aplikování FTA jakožto BALD. Tato jasná převaha je dána patrně tím, že internetové prostředí poskytuje příspěvatelům do diskuse anonymitu a nemusejí tedy brát v potaz city, hodnoty či postoje svého komunikačního partnera oproti komunikační situaci tváří v tvář, kdy právě fyzická přítomnost partnera obvykle velmi znesnadňuje mluvčímu necitlivé nebo hrubé chování, ať už díky citům recipienta nebo díky osobním problémům s komunikací přímé a nezprostředkované, které může mluvčí mít.¹⁷⁰



Graf 10: Poměr BALD a REDRESSIVE ACTION

Objevují se, přestože velmi zřídka, i příspěvky, které kombinují jeden typ FTA, který je jednou jako BALD a následně i v REDRESSIVE ACTION podobě. stejně jako například v níže uvedeném příspěvku, kde je FTA typu NÁVRH. REDRESSIVE ACTION ve variantě negativní zdvořilosti se objevuje v první části příspěvku, kdy pisatel přímo a otevřeně říká, co má adresát příspěvku udělat, ale aby necítil přílišnou povinnost a nátlak, je užito spojení slov „asi by bylo dobré“. Také dále u následujícího FTA NÁVRH, který znovu užívá REDRESSIVE ACTION opět typu negativní zdvořilosti a to ve formulaci „Tedy asi by nepomohlo“. FTA typu NÁVRH, ale bez REDRESSIVE ACTION je použito níže, v krátké části věty „je třeba zjistit co“ a opětovně v poslední větě výpovědi v obdobné podobě „je třeba najít ten nástroj“.

¹⁶⁹ DN3, příspěvek č. 19, příspěvatel Miniel.

¹⁷⁰ Viz výše kapitola 4.4.3.1. Psychologická specifika internetové komunikace.

„Prosím tě, pokud ta dcera chodí do práce - prostě někam, kde je sema a bez něho, asi by bylo dobré si s ní promluvit - možná kdyby za ní zašla matka a nebo kamarádka, a vyřika si s ní, o co vlastně jde.. Jinak umím is takovou manipulaci, či ovlivnění představit, jen mi je nepochopitelné, že se to povedlo v tak krátké době. A děti jsou malé, pouto s matkou musí být stále silné, tedy něco tu je, co vše ovivňuje - je třeba zjistit co.. Násilím nikdo nikoho držet u nás nemůže - ale tady asi nejde o násilí, ona tam zůstává dobrovolně? Tedy asi by nepomohlo někomu "upravit vizáž za zavřenými dveřmi".. Je třeba najít ten nástroj, který dceru ovládá, to, čím je ovládána, co na ni působí... pak teprve vymýšlet, co dál..“¹⁷¹

5.3.4. Pozitivní a negativní zdvořilost

Pozitivní a negativní zdvořilost jsou dvěma variantami, které může mluvčí využít, aby zjemnil účinek FTA, kterou v promluvě použil vůči recipientu sdělení. Tento element zdvořilosti se hodnotil pouze u příspěvků, které měly kombinaci FTA – ANO, ON RECORD a s REDRESSIVE ACTION. Poměr obou typů REDRESSIVE ACTION je téměř shodný, mírně ovšem převažuje ve zkoumaném vzorku zdvořilost negativní. Objevily se ovšem i příspěvky, které střídaly PZ a NZ vůči různým typům FTA, které v sobě měly obsažené. Každý jednotlivý příspěvek je totiž komplexní jednotka sestávající se z mnoha kombinací FTA a typů zdvořilosti. Například níže citovaný příspěvek uživatele Razivia v sobě kombinuje 3 typy FTA: POKLONA, UPOMÍNKA a NEUCTIVOST. POKLONA je zastoupena jako OFF RECORD, je tedy přítomna jen nepřímo. UPOMÍNKA je naopak ON RECORD a je zjemněna zdvořilostí pozitivní, která je evidentní v části sdělení „Nejsem moc pro radikální řešení, ale tohle je moc.“, které tedy částečně ospravedlňuje jednání příjemce, tím tedy souhlasí s tím, co zamýšlí udělat, což tedy ve výsledku podporuje recipientovu pozitivní tvář. Dále FTA typu NEUCTIVOST, která je zjemněno větou „Ne, že by ti to mělo být jedno“, která představuje naopak negativní zdvořilost, jelikož dává příjemci možnost nesouhlasit respektive jednat podle sebe, a tím se postavit užití NEUCTIVOSTI.

„Ukončit to. Nejsem moc pro radikální řešení, ale tohle je moc. Jinak " bola ochotná spraviť čokoľvek,aby sa dotyčný cítil pri mne dobre" vidím jako celkem velký průšvih, tímhle chováním takového partnera akorát přitáhneš, to je cesta do pekel. Ne že by ti to mělo být jedno, jak se druhý s tebou cítí, ale musíš si prosadit taky to, co chceš ty. Takový to štěstí, že

¹⁷¹ DN4, příspěvek č. 28, přispěvatel Tylity.

*je někdo šťastný se mnou, nemůže mít dlouhý trvání, protože i ty tvoje potřeby se jednou zákonitě projeví... Hodně síly a štěstí *čtyřlístek*¹⁷²*

Oba typy, negativní i pozitivní zdvořilost, mohou působit na jednu a tu samou FTA. Níže v příspěvku se objevuje FTA druhu NEUCTIVOST, která je zjemněna jak zdvořilostí pozitivní, tak negativní. Negativní je vyjádřena ve frázi „Nemohl převzít...“, kde dává adresátu sdělení prostor pro to, aby nesouhlasil, a celkově lze říci, že právě pomocí zápornky ne- se dává míněnému recipientovi sdělení menší vina, což působí alibizačně. Pozitivní zdvořilost je naopak silně patrná z celé první věty příspěvku, kdy pisatel říká, že adresátu sdělení věří, že byl ve složité situaci a nadto ještě zesiluje účinek věty tím, že dodává „kor od vlastního dítěte.“ Touto větou tedy schvaluje zachování se příjemce sdělení. Neuctivost je ovšem patrná z celého zbytku sdělení.

*„Adelinko, věřím, že to bylo peklo - kor od vlastního dítěte. Ale pověz, nemohl vzor svého chování převzít od svého otce? Píšeš, že byl agresivní v době rozvodu, ale když to tu tak čtu, tak to na mne dělá dojem, že jistá forma domácího násilí byla u vás v rodině už dřív. Možná ne fyzická, ale psychická...? Psala jsem teď na téma Domácí násilí práci, tak jsem něco načetla... *mrkající smile* Přeji ti hodně sil a ať se vše v dobré obrátí. *čtyřlístek*¹⁷³*

Někdy se dokonce oba typy zdvořilosti, mohou objevit i v jediné větě, jako například níže v příspěvku pisatele Phoebe, kdy slova „jenže“, „bohužel“ jsou jednoznačnými výrazy náležící ke zdvořilosti negativní, naopak dokončení věty „někdy to nejde jinak,“ je nepřímým vyjádřením souhlasu s tím, co recipient sdělení vykonal, tedy užití zdvořilosti pozitivní a podpoření recipientovy pozitivní tváře.

„Je mi to moc líto. Setkala jsem se s tím v nemocnici. Kluk cca 18 let ve svěřací kazajce a máma u něj v doprovodu Policie. Brečel a prosil a volal mámu, že už bude hodný, máma plakala. Hrozná scéna. Člověku jde husí kůže. Jenže, bohužel, někdy to nejde jinak. Neumím si představit být ve tvé (její) kůži. Myslím, že jsi udělala dobře, že se ti to vrátí. Muselo tě to stát hodně sil a odhodlání. Drž se.¹⁷⁴

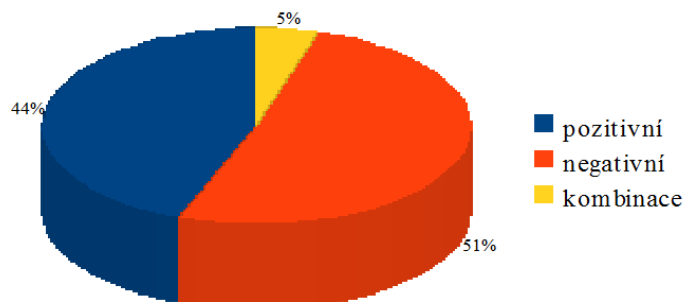
¹⁷² DN5, příspěvek č. 6, příspěvatel Razivia.

¹⁷³ DN1, příspěvek č. 29, příspěvatel Akšim.

¹⁷⁴ DN1, příspěvek č. 34, příspěvatel Phoebe.

Velmi zajímavý je ovšem i příspěvek, který jeden typ FTA užívá jak v podobě BALD, tak s REDRESSIVE ACTION a tu jak v podobě pozitivní zdvořilosti, tak v podobě negativní zdvořilosti, objevuje se v něm tedy krom OFF RECORD veškerá možná podoba FTA. Tato kombinace několika variací jedné a též FTA se objevuje vícekrát. Je to dáno povětšinou tím, že jeden druh FTA je užit vůči více recipientům, ovšem naopak v níže citovaném příspěvku je zamýšlený adresát příspěvku pouze jeden. Příspěvek obsahuje FTA typu POKLONA. BALD podoba je zastoupena hned v první větě, kdy dává pisatel oslovovanému za pravdu. OFF RECORD v části „je vidět, že sis to prožila“ a následované částí obsahující pozitivní zdvořilost ve větě následující, kdy otevřeně oceňuje čin, který uživatel kalamity udělal, tedy odchod. Dokonce je patrné i zesílení této pozitivní zdvořilosti, když nadto zdůrazňuje, že je to těžké. Negativní zdvořilost je patrna v poslední větě a to slovem „můžeš“, které další POKLONU zjemňuje.¹⁷⁵

*„kalamity je to přesně jak píšeš ,je vidět ,že sis to prožila *pohlazený* Je to opravdu těžké ,jsi dobrá ,že jsi sama odešla *čtyřlístek* Můžeš být na sebe hrdá *pohlazený*“¹⁷⁶*



Graf 11: Poměr zdvořilosti pozitivní, negativní a jejich kombinace

5.3.5. Nejfrekventovanější typy FTA

Pro doplnění informací o FTA bylo uděláno kvantitativní zhodnocení užitých FTA. Jejich určení probíhalo vždy na úrovni jednotlivých příspěvků a do sloupce s označením FTA druh byly vepsány názvy FTA, které byly v konkrétním příspěvku užity a jejichž označení jsou výše v kapitole 3.3.4. FTA vysvětleny. Mezi nejčastěji se objevující se typy FTA patřilo VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU, DOZNÁNÍ SE, NÁVRH a ODPOROVÁNÍ. Každý z těchto druhů je níže více přiblížen a prozkoumán a je mu věnována pozornost nejenom z hlediska

¹⁷⁵ „Můžeš“ je v tomto smyslu spíše estetické. Pokud by totiž pisatel užil fráze „Buď na sebe hrdá!“ vyznělo by to příliš ostře, což by mělo za následek, že by se REDRESSIVE ACTION změnila na BALD.

¹⁷⁶ DN2, příspěvek č. 56, přispěvatel amanvireja.

teorie BL, ale také z hlediska jiných pragmatiků či pragmatických konceptů. Pouze VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU a ODPOROVÁNÍ jsou vzhledem ke svému velmi podobnému charakteru zkoumány společně, což ovšem platí také pro FTA typu NÁVRH a méně častého NAŘÍZENÍ, UPOMÍNKY a VÝZVY. Ostatní typy FTA tolik zastoupení v příspěvcích neměly, nicméně dalšími poměrně častými byly POKLONA, VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO O PŘÍJEMCI a také VYJÁDŘENÍ PRUDKÝCH EMOCÍ.

FTA typu POKLONA byla lehce rozšířena oproti jejímu vymezení podle BL. Celkově byl pod tento typ FTA počítán jakýkoliv akt, který jakkoliv podpořil příjemcovu pozitivní tvář. Nemuselo se tedy jednat pouze o komplimenty a lichocení, ale také o výslovné souhlasení s příjemcem apod. Také FTA typu VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO byla rozšířena tím způsobem, že se nemuselo jednat pouze o příjemce, ale také například o osobu jemu blízkou, což platilo i v druhé možnosti, jak se toto FTA manifestuje, tedy pomocí chvástání se. Chvástat se totiž pisatel mohl i například svými dětmi, rodiči apod. Naopak útok na příjemcovu tvář může být veden právě i tímto způsobem, tedy útočení na děti a rodinu, což je poměrně silně zastoupeno v DN4, například:

„Budu hnusná, ale ČR není Írán a neumím si představit, co by mi něco zabránilo vidět se s dětmi, kdybych o to SKUTEČNĚ stála. Za sebe můžu říct, že snad jen nemoc, vztah s chlapem rozhodně NE. Pokud tedy nejde o něco vážného - holka zamčená ve sklepě, omámená drogama apod, ale to se mi zase na těch 8 měsíců moc nezdá. A do práce normálně chodí, do obchodů a tak? Vždyť kdyby chtěla, může kdykoli o pomoc požádat. Ad absurdum - volání policie je i z těch blbých tel. automatů, tuším, stále zadara. Jak píší holky, možná to bude všechno trochu jinak - chtělo by to znát názor dcery. Ovšem maminku chápu, ta musí být opravdu zoufalá.“¹⁷⁷

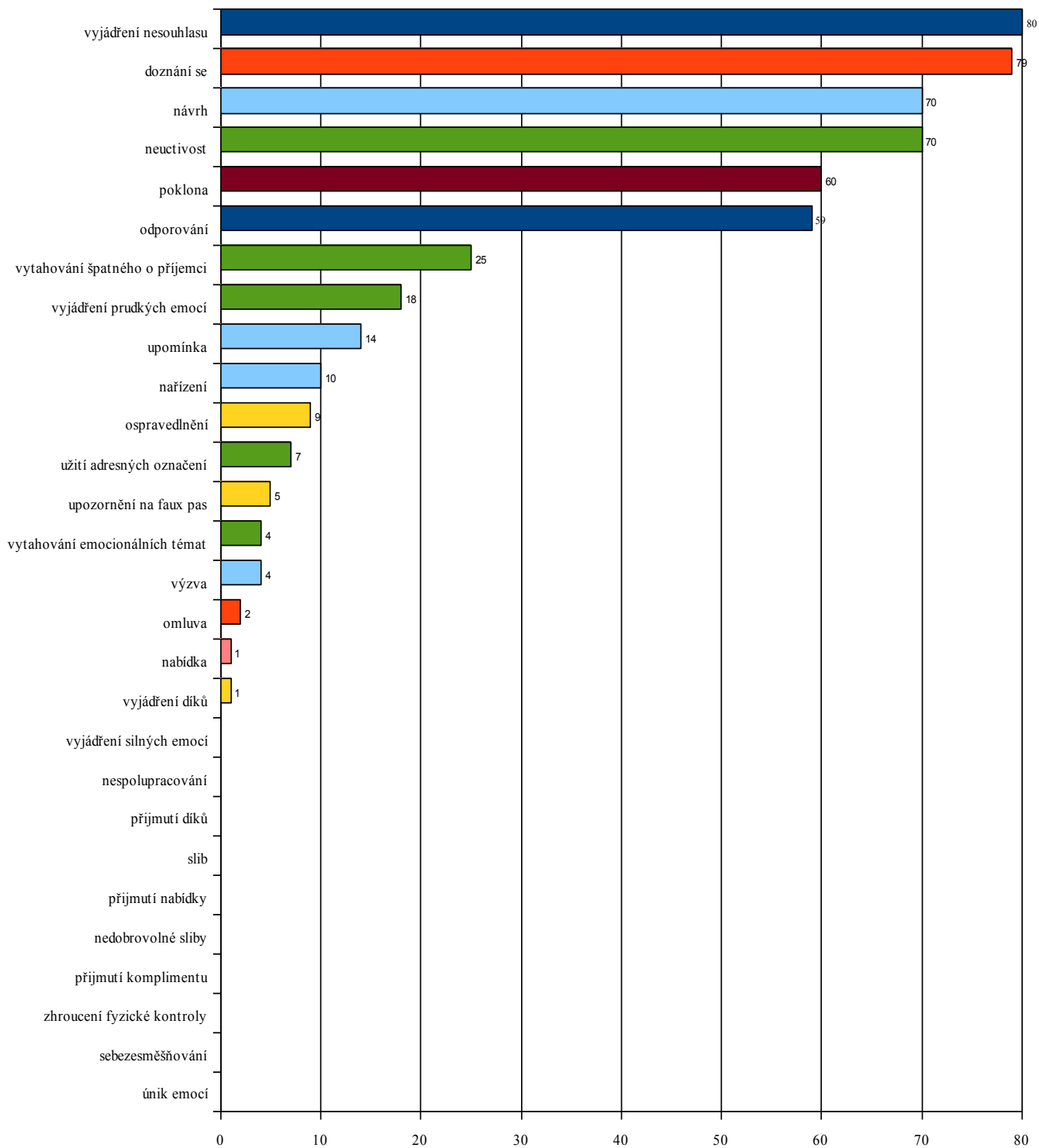
Ostatní typy FTA byly zastoupeny poměrně ojediněle, některé dokonce vůbec jako například FTA typu SEBEZESMĚŠŇOVÁNÍ, ZHROUCENÍ FYZICKÉ KONTROLY a ÚNIK EMOCÍ. Tyto jsou totiž poměrně úzce vázány na komunikační situace tváří v tvář, nikoliv na komunikaci nepřímou a zprostředkovanou. Proto by bylo spíše příznakové, kdyby některý z příspěvků obsahoval formulace, které by k těmto typům FTA odkazovaly. Příznakové, jelikož není příliš možné, a to ani pomocí emotikonů, vyjádřit prudkost emoce. A také pokud pisatel kontrolu ztratí, ať už fyzickou, tak psychickou, projeví se to obvykle

¹⁷⁷ DN4, příspěvek č. 19, přispěvatel Jakvykmytakmykvy.

jednoduše tím, že neodepíše a nereaguje nejméně do té doby, dokud, alespoň částečně, tuto kontrolu opět nenabude.

Níže v Grafu 12 je přiblíženo, jaké je zastoupení jednotlivých typu FTA ve zkoumaném vzorku. Barvy grafu nejsou dány náhodně, ale korespondují se skupinami FTA, které výše BL definovali a to podle účinků na příjemce či mluvčího a také na tvář pozitivní, negativní či oboje a také podle typu, jak které FTA funguje.¹⁷⁸

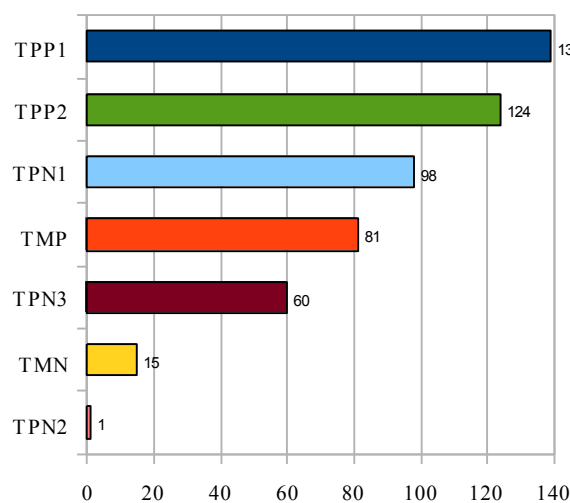
¹⁷⁸ Níže v grafu znamená v tomto pořadí „T“ tvář, „P“ příjemce nebo „M“ mluvčího, dále „P“ pozitivní nebo „N“ negativní. Číslovka za kapitálami značí pořadí, které výše nastínili BL.



Graf 12: Zastoupení jednotlivých druhů FTA ve všech diskusích¹⁷⁹

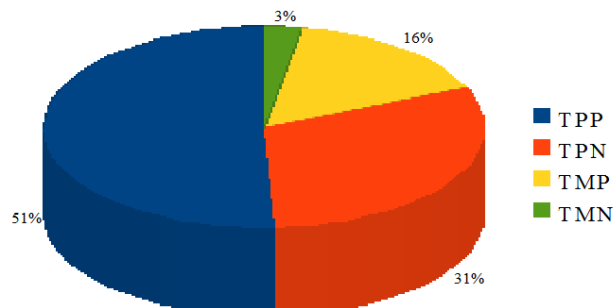
¹⁷⁹ Legenda Grafu 12 je osvětlena níže Grafem 13.

Pokud bychom měli výsledky seřadit podle 7 skupin popsaných BL, vypadal by graf takto:



Graf 13: Četnost jednotlivých skupin FTA

Z tohoto také vyplývá, že výrazně více bylo užito FTA zaměřených na tvář příjemce, nežli na tvář mluvčího. Při zaměření se i na druhy tváří, tak jasně frekventovanější bylo užívání FTA, které působily na pozitivní tváře. Konkrétní výsledky jsou takovéto:



Graf 14: Poměr zaměření FTA

5.3.5.1. VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU a ODPOROVÁNÍ

VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU a ODPOROVÁNÍ mají téměř totožné zaměření, zjednodušeně vyjádření odlišného stanoviska pisatele od stanoviska vyjádřeného v diskusi výše. Nesouhlasení se v těchto FTA liší víceméně pouze v razanci, respektive ve způsobu vyjádření této razance. Při zaměření se na manifestaci nesouhlasu vyplývá, podle výše přeložených definicí BL, že VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU je silnější a prudší než ODPOROVÁNÍ. VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU je spojeno i s přímými reakcemi, které se na příspěvek vážou, tedy zesměšňování, námitky, pokárání, obvinění a urážky. Naopak u

ODPOROVÁNÍ není nijak přímo zmíněna jakákoliv konkrétní reakce. Pouze, že příjemce napsaného příspěvku odpoví nebo dá najevo jinak, například tedy emotikonem, že nesouhlasí a negativně vnímá mluvčího aktivitu či předmět hovoru.

Tyto typy FTA mohou být rozvedeny například i pomocí Petera Hartleyho a jeho zkoumáním asertivity. Hartley říká, že pro prosazení svého hlediska či názoru, což obsahuje i vyjádření opozitní pozice vůči komunikantům, existují čtyři typy chování. První je nepřímo agresivní, dále agresivní, submisivní a asertivní.¹⁸⁰ Tyto čtyři typy souvisejí se dvěma faktory toto chování ovlivňujícími: zda se jedná o jednání nátlakové nebo bez nátlaku, a dále zda se jedná o jednání přímo projevené nebo nepřímo projevené.



Tabulka 3: Styly chování podle Petera Hartleyho¹⁸¹

Nepřímo agresivní jednání kombinuje chování nepřímo vyjádřené a nátlakové. Tento typ jednání Peter Hartley přidává navíc oproti tradičnímu dělení chování z pohledu asertivity.¹⁸² Právě nepřímé vyjádření tohoto typu jednání naznačuje, že příspěvky, které budou mít charakteristiku OFF popřípadě REDRESSIVE ACTION budou často reprezentovat právě jednání nepřímo agresivní.

„Kdyby si našel milenku, tak v sobě najdeš sílu odejít? To by ses už nebála, že ti sebere dítě? To, jak tě uráží, mi tedy přijde silnější kafe než nějaká milenka. Že se nesmíš stýkat se svou rodinou je druh domácího násilí - sociální týrání. A když očividně lže - řekne třeba, že něco zařídil on, i když to není pravda, uveď to na pravou míru?“¹⁸³

¹⁸⁰ Hartley (1999): 196.

¹⁸¹ Převzato z Hartley (1999): 196. (přeložila A. K.)

¹⁸² Viz Hartley (1999): 196.

¹⁸³ DN3, příspěvek č. 32, příspěvatel Točená vanilková.

Agresivní jednání je chování nátlakové a přímo vyjádřené. Charakteristické pro tento typ jednání je podryvání druhého, přičemž tento cíl je dosahován pomocí vulgárního nebo i obhroublého a jinak útočného vystupování, které nebere v potaz city, hodnoty či postoje příjemce. Jediným cílem je být vítězem v komunikaci.¹⁸⁴ Rizikem při tomto stylu komunikace je reakce příjemce v ještě agresivnějším stylu.¹⁸⁵ Také FTA typu NEUCTIVOST by pro agresivní jednání v komunikaci odpovídala, ovšem pouze pokud bude vyjádřena ON RECORD a BALDLY. Příspěvky, které tuto kombinaci FTA budou obsahovat budou také započítány.

„nezlobte se, ale to jsou jen plky. Kdyby OPRAVDU vaše dcera myslela na své děti tak ji zkrátka od nich neodtrhne nic, natož takový idiot. Pochopitelně si nemůže být jistá, zda ji manžel vezme zpět, neskončí sama apod. Ale ona upřednostnila NEBÝT bez partnera před BÝT s dětmi. Tečka. A chápu vás, že vy si to prostě takhle nepřipustíte, nepochybuju, že jak dceru, tak její děti milujete. Druhá věc je zda ji třeba opravdu nějak tvrdě nevydírá. Pokud by to bylo vydírání přes ohrožení života či zdraví, pak jednoznačně na policii. Pokud manipulací typu, že sní už nikdo nebude, je to sice z jeho strany taky hnus, ale pak platí co jsem napsal v prvním odstavci. Prostě VOLBU měla a má, a než aby si připustila, že vždy je to o rozhodnutí a zodpovědnosti, tak alibisticky říká - žiju s tyranem, kvůli němu děti nevidím. Připomínám, že jste psala, že je bez dětí 8 měsíců.. (Já se třeba taky rozhodl pro volbu své dítě pravidelně vidat - což vzhledem k situaci obnáší spoustu úskalí a úsilí, ale prostě být se svým dítětem je pro mě víc, než reakce okolí a faktu, že na mě bude nakydána špína.)“¹⁸⁶

Asertivní jednání je přímo vyjádřené a nenátlakové. Příznačné je otevřené a srozumitelné vyjadřování, plynulá mluva a spontánní odpovědi.¹⁸⁷ Hartley dále vyjmenovává šest typů asertivního chování, které dělí do dvou skupin. Toto podrobnější dělení ovšem nebude v této práci zastoupeno, jelikož tematika aserce je celkově poměrně rozsáhlá a lingvistické zdvořilosti se sice úzce týká, nicméně přístup BL ji blíže nerozebírá.

¹⁸⁴ Při přímé komunikaci jsou podle Hartleyho dalšími znaky agresivního stylu komunikace zírání do očí, hlasitá mluva a snaha přehlušit partnera v komunikaci, přerušování a „skákání do řeči“. Tyto faktory v komunikaci diskusních fór nejsou. Viz Hartley (1999): 196.

¹⁸⁵ Hartley (1999): 196 – 197.

¹⁸⁶ DN4, příspěvek č. 42, příspěvatel Enigmat.

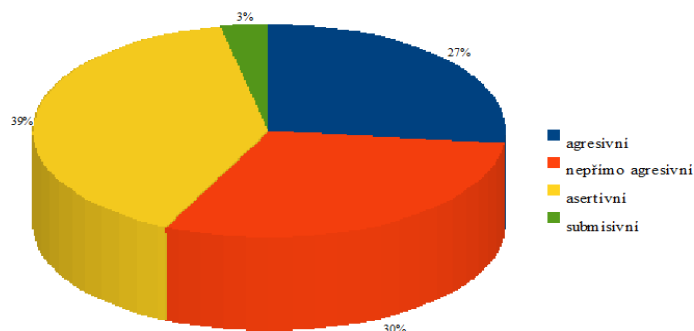
¹⁸⁷ V přímé komunikaci se objevují také střední hodnota očního kontaktu, přiměřené užívání mimiky, plynulá gestikulace, přímé uvolněné držení těla a nepříznaková paralingvistika. Viz Hartley (1999): 197.

„Tylily, myslím, že tohle zakladatelka už ví, spíš by pomohla rada, jak se od takového člověka lze odpoutat. Myslím, že už vnikla závislost, která brání hledat z toho cestu ven.“¹⁸⁸

Submisivní jednání je nepřímě vyjádřené a bez nátlaku na příjemce, je přesným protipólem jednání agresivního. Charakteristické je, že mluvčí, který užívá tento typ jednání v komunikaci, se snaží vyhnout konfliktu za jakýchkoliv okolností a dokonce akceptuje být v područí.¹⁸⁹ Dalším typickým znakem je, že mluvčí jen zdráhavě odhalují svá stanoviska a názory.¹⁹⁰ Tento typ jednání se v příspěvcích diskusí odhaluje jen velmi složitě a pokud je zastoupen, rozhodně ne v FTA typu ODPOROVÁNÍ či VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU. Proto nebude v těchto FTA dále zkoumán.

„Aha, kdysi to tady myslím tak bylo, že nešlo zakládat témata hned po registraci.“¹⁹¹

Z výsledků je zřejmé, že nejčastější typ nesouhlasení je asertivního charakteru, poté nepřímě agresivního a agresivního, které zaujaly takřka totožnou hodnotu. Nejméně bylo FTA, které sice nesouhlasily, ale tento nesouhlas byl vyjádřen submisivním způsobem. Právě tento poznatek potvrzuje výše zmíněné efekty internetového prostředí a jeho účinků na lidské chování, konkrétně že anonymita dává uživatelům internetu pocit bezpečí, a proto se chovají spíše dominantnějším způsobem, přestože v komunikaci tváří v tvář mohou být spíše submisivnější.



Graf 15: Poměr jednání agresivního, nepřímě agresivního, asertivního a submisivního

¹⁸⁸ DN5, příspěvek č. 26, příspěvatel Grainne.

¹⁸⁹ V komunikaci tváří v tvář se objevuje také nervózní vystupování a gesta, váhavé vyjadřování a celkově tišší mluva. Viz Hartley (1999): 197.

¹⁹⁰ Hartley (1999): 197.

¹⁹¹ DN4, příspěvek č. 33, příspěvatel Dalalmánek.

5.3.5.2. NÁVRH, NAŘÍZENÍ, UPOMÍNKA a VÝZVA

V textech příspěvků byl jedním z nečastěji užitých FTA i tzv. NÁVRH, což logicky vyplývá z charakteru diskusí, kdy se téměř vždy¹⁹² zakladatelé ptají ostatních účastníků na radu. Zde nastává problém, zda NÁVRH klasifikovat jako FTA, když si jej účastníci sami žádají a sami z vlastní iniciativy poradenský web www.rodina.cz navštívili a tedy museli nutně očekávat, že jiní pisatelé jim NÁVRHY budou psát. To je také samozřejmě důvodem, proč je toto FTA ve sledovaném vzorku v pořadí třetí nejčastěji se objevující. Vzhledem k obdobnému typu FTA NAŘÍZENÍ, UPOMÍNKA a VÝZVA budou tyto zkoumány také.

Harrisonová s Barlowovou komentují ve své práci kulturní zabarvenost udělování rad, kdy ve východních kulturách jsou rady považovány jako podporující pro jejich příjemce. Naopak v kulturách západních, tedy i včetně naší, jsou brány obecně jako tvář ohrožující, jelikož zdánlivě snižují příjemcovu kompetenci v řešení nějakého problému, popřípadě mohou polemizovat nad jeho vědomostmi a zkušenostmi apod.¹⁹³ V tomto smyslu se ovšem přikloníme spíše k vnímání tohoto druhu FTA podle východních kultur, jelikož je pro zakladatele nebo spíše obecně žadatele o radu pozitivním už to, že pisatelé reagují a zajímají se o něj a následně tedy rady udělují, zvláště v takto ožehavém tématu, aby pomohli či podpořili, nikoliv aby se vměšovali či shazovali.

Locherová píše o třech druzích rad, které se v souvislosti se zdvořilostí mohou v příspěvcích objevit.¹⁹⁴ Prvními jsou deklarativní, jejichž znakem je zájmeno „ty“, jak vyjádřené, tak nevyjádřené, a modální sloveso. „*Měla bys aspoň začít přemýšlet, zda máš nějaké možnosti, kam jít apod. [...]*“¹⁹⁵ V této práci ovšem budou do tohoto typu zařazeny také návrhy nějakým způsobem zjemněné, například i tak, že místo adresování recipientovi pisatel píše, co by udělal sám. Dalším druhem jsou rady imperativní povahy, například „*Tak ten zdravý rozum koukej honem rychle zase najít a pošli toho osla, tam kam patří! [...]*“¹⁹⁶ Přičemž tento typ je ve formě příkazu, často zakončen vykřičníkem. Posledními jsou interrogativní, například: „*Simisko, padly tu dobré otázky. Proč by to měl ukončit někdo, kdo dostává vše, co chce? A kdo si bere i to, co by nedostal? Proč je důležité, co si myslíme my, co si myslí on, co si myslí jeho rodina? Proč chceš být cenná v očích druhých? Kde jsi TY?*“¹⁹⁷

¹⁹² Vyjma DN1 a DN2. První vypráví vlastní příběh a vlastní zkušenosti a druhý nastoluje téma a zjišťuje jeho vnímání ostatními, nicméně v rozvíjení se těchto diskusí si postupně někteří účastníci žádají rady na své vlastní problémy.

¹⁹³ Barlow, Harrison (2009): 96.

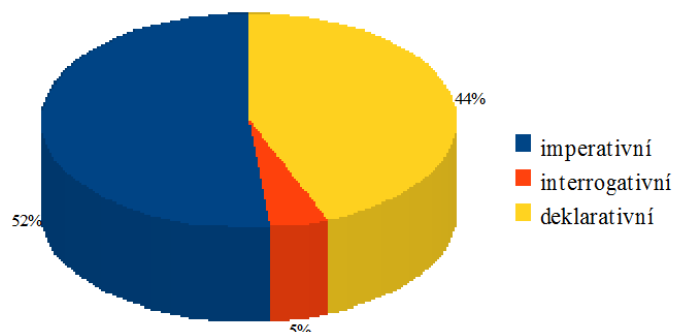
¹⁹⁴ Locher (2006): 260.

¹⁹⁵ DN3, příspěvek č. 14, přispěvatel oxela.

¹⁹⁶ DN5, příspěvek č. 15, přispěvatel a je to?.

¹⁹⁷ DN5, příspěvek č. 48, přispěvatel *Niki*.

Všechny tři typy se ve zkoumaných diskusích objevují, vyskytují se ovšem i nezařaditelné příspěvky a to ty, které mají FTA těchto typů v podobě OFF RECORD. Procentuální zastoupení typů podle Locherové je ve zkoumaném vzorku:



Graf 16: Poměr příspěvků podle dělení Locherové

5.3.5.3. Užití narativů

Dalším z nejčastěji užitých FTA, v pořadí druhé, je DOZNÁNÍ SE, kdy jednotliví účastníci odhalují své zkušenosti, rysy osobnosti či postoje a jiné. Dalším druhem FTA typu DOZNÁNÍ SE je ovšem také vypovězení svého vlastního příběhu, který často funguje jako FTA typu NÁVRH. Harrisonová a Barlowová zde hovoří o tzv. narativech¹⁹⁸, tedy o příspěvcích, které obsahují příběh, právě často takový, který je osobní zkušeností pisatele. Tyto jsou prezentovány jako určité „sociální lepidlo“ respektive jako nástroj k vyjádření sociální solidarity, přístupnosti a soucítění, jde tedy o způsob, jak podpořit mluvčího pozitivní tvář. Tyto narativy představují nápovědy, jak konkrétní problém řešit, přičemž také mohou demonstrovat pisatelovu autoritu v tomto problému, tedy narativy představují pisatelovu zkušenost v problému, který řeší zakladatel diskuse, respektive ten, na koho pisatel reaguje. Narativy v tomto smyslu dávají pisatelovi možnost dostat se do postavení „experta“. Toto ovšem netvoří nerovné postavení mezi oběma / všemi účastníky diskuse, mimo jiné proto, že na každého existuje možnost dále reagovat.¹⁹⁹

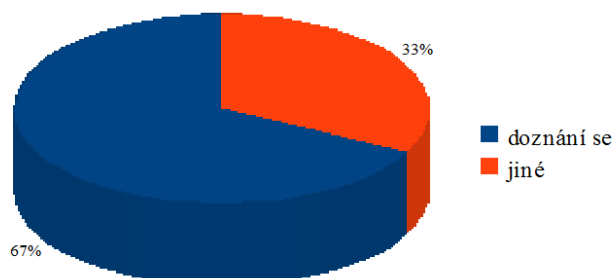
¹⁹⁸ Bamberg s Georgakopoulou pracují s označením *small stories*, které označují sdělení s nižší narativitou a může se jednat například o budoucí, hypotetické události, probíhající události, aluze na již proběhlé rozhovory, ale také a hlavně celkově sdílené události, respektive povídání o těchto událostech. Tyto *small stories* nejsou omezeny časem ani předmětem vyprávění, nemusí být reálné či pravdivé. Při definování *small stories* jako narativů vznáší Bamberg s Georgakopoulou myšlenku, že nemusí být splněno kritérium linearity, vypravovatelnosti aj. narativu, ale že jde také o to, aby příjemci hodnotili text, který právě probíhá, tedy *small story*, jako vyprávění a některé z kritérií narativu se v tomto případě tedy stávají nadbytečnými. Viz Bamberg, Georgakopoulou (2008): 381 – 382.

¹⁹⁹ Barlow, Harrison (2009): 98 – 99, 107.

Jak výše zmíněno, ve zkoumaných příspěvcích se tyto typy výpovědí označují buď jako DOZNÁNÍ SE, popřípadě jako NÁVRH, často také jako obojí, pokud tyto výpovědi splňují funkce obou FTA. Příspěvkem, který splňuje obě tyto charakteristiky je například:

„Tečko, odcházela jsem 2x, nemám rodiče a kamarádi byli daleko. Dcerce bylo 11, nyní jí je 13. Trvalo mi 15 let si vše připustit, odhodlávala jsem se pak celého půl roku a dodávala si odvalu. 15 let z 30 let trvajících manželství. Tenhle typ lidí se nikdy nezmění - jen k horšímu, jak tu někdo psal. Máš možnost se nechat vydeptat tak, že se vzdáš vlastního života a budeš čekat, kdy už přijde spásný konec, a nebo to začneš řešit. Chci ti říct jednu důležitou věc - řešení vždy jsou, to za prvé, a za druhé? Život je moc krásný a krátký, nebudeš mít druhý pokus ho žít. Marníš své dny a pokud se nerozhodneš včas - jednou tě tenhle člověk připraví i o to nejcennější, co máš - o děti.“²⁰⁰

Tento typ tvorby příspěvku, tedy zahrnující určitou formu vyprávění, je jedním z nejčastějších. Narativ obsahuje celkem 92 výpovědí tedy zhruba každá třetí výpověď. Z toho je celkem 62 výpovědí je typu DOZNÁNÍ SE.



Graf 17: Narativy v příspěvcích s FTA typu DOZNÁNÍ SE a ostatními FTA

5.4. Porovnávání jednotlivých diskusí

V kapitole 4.3. Postup bylo sděleno, že výběr jednotlivých diskusí byl dán náhodně, je tedy mezi charakterem a zaměřením se zkoumaných diskusí nepoměr. Přesto se ale bude tato část zabývat rozdíly respektive podobnostmi mezi jednotlivými diskusemi a poskytuje detailnější náhled na každou ze zkoumaných diskusí.

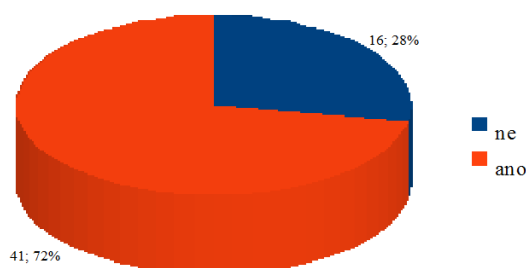
V kapitole zaměřené na popis užitého postupu pro zkoumání jednotlivých diskusí bylo nastíněno, o jakém problému každá diskuse pojednává. Pro shrnutí jsou celkem 3 z 5 diskusí, konkrétně DN3, DN4 a DN5, o tom, že zakladatel žádá o pomoc, žádá radu na své vlastní

²⁰⁰ DN3, příspěvek č. 15, příspěvatel Tylity.

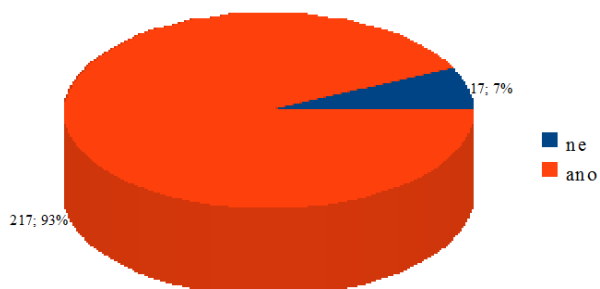
potíže, které v zakládajícím příspěvku osvětluje. Diskuse DN1 se liší tím, že zakladatel sice také nastiňuje své vlastní potíže, nicméně do příspěvku přidává i řešení, jak se s těmito potížemi úspěšně vypořádal, je zde proto podobnost s diskusemi DN3, DN4, DN5. Zakládající příspěvek sice nežadá rady, jelikož sám už v těle svého textu zakomponovanou FTA typu NÁVRH má, ale diskuse se následně rozvíjí téměř totožně jako u DN3, DN4 a DN5, pouze s tím rozdílem, že jakoby chybí úvodní, zakládající příspěvek, kde je dominantní FTA typu DOZNÁNÍ SE. Dá se proto usuzovat, že DN1 se také bude chovat podobně, přestože je postavena odlišně. Poslední diskuse, DN2, se liší více a výrazněji. Zakladatel se totiž dál nevyjadřuje v těle diskuse samotné. Jen nastíní téma, které dokonce nevykresluje žádné z jeho osobních potíží, a ani nežadá rady. Pouze se ptá ostatních příspěvatelů do diskusí na téma domácí násilí na jejich názor, co konkrétně domácí násilí je a kde začíná.

5.4.1. FTA a přístupy k tvářím v jednotlivých diskusích

Užití FTA v jednotlivých výsledcích výše ukázalo, že naprostá většina příspěvků nějaký typ FTA má. Příspěvky bez užití FTA se nicméně také objevily, ale spíše v nízkém zastoupení. Graf 7 ukázal, že pouze zhruba každý 10. příspěvek. Jen v DN2 se ovšem nacházela polovina všech příspěvků, které žádnou FTA neobsahovaly, druhá polovina tudíž byla rozdělena mezi zbylé diskuse. Přesto bylo v DN2 také viditelně nižší zastoupení příspěvků neujávajících jakoukoli FTA oproti těm, které FTA do textu zakomponovaly.

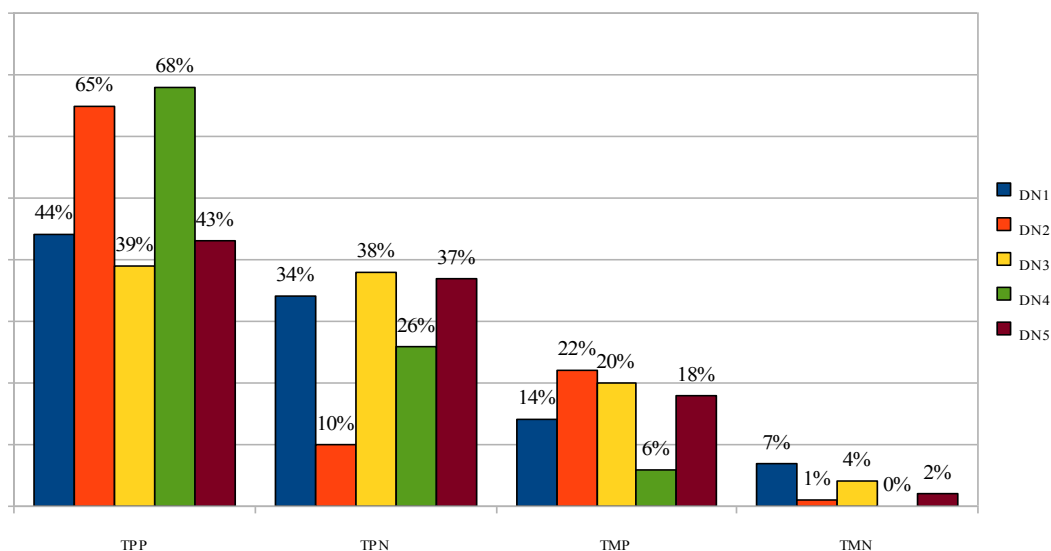


Graf 18: Zastoupení FTA v DN2



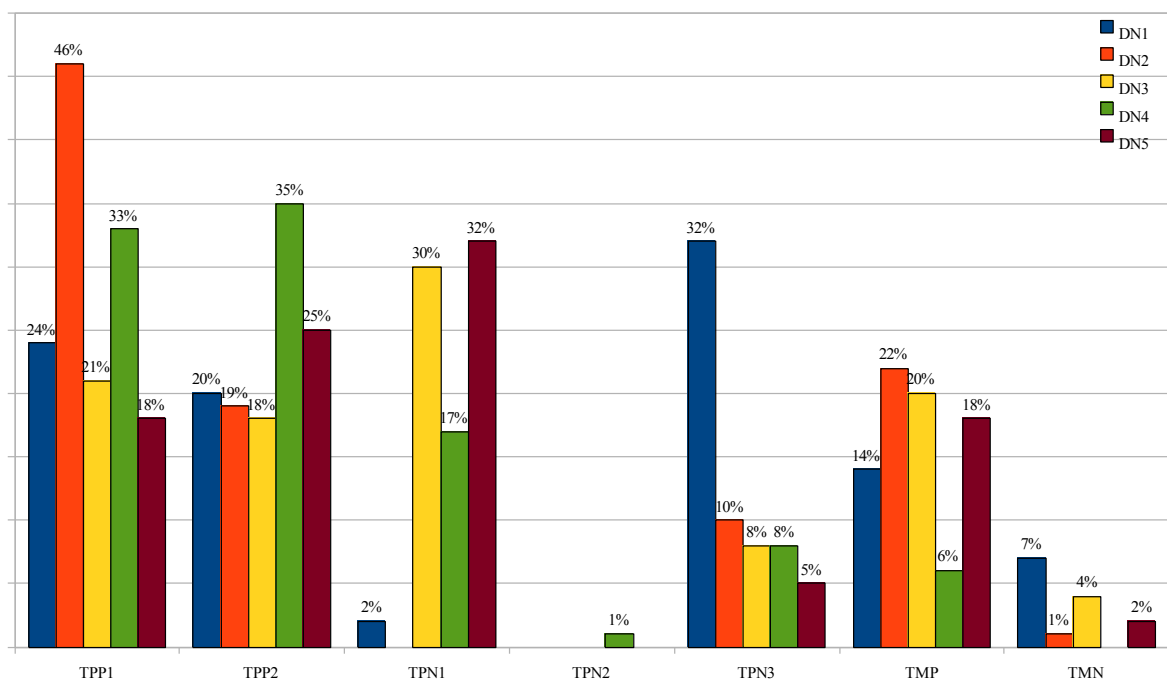
Graf 19: Zastoupení příspěvků s nebo bez FTA v DN1, DN3, DN4 a DN5

Každá FTA působí na některou z tváří, ojedinele i na obě najednou, mluvčího nebo recipienta textu, popřípadě obou dvou. Procentuální zaměření užitých FTA na jednotlivé tváře mluvčích a recipientů s vyznačením zkoumaných diskusí jsou nastíněny níže v Grafu 20:

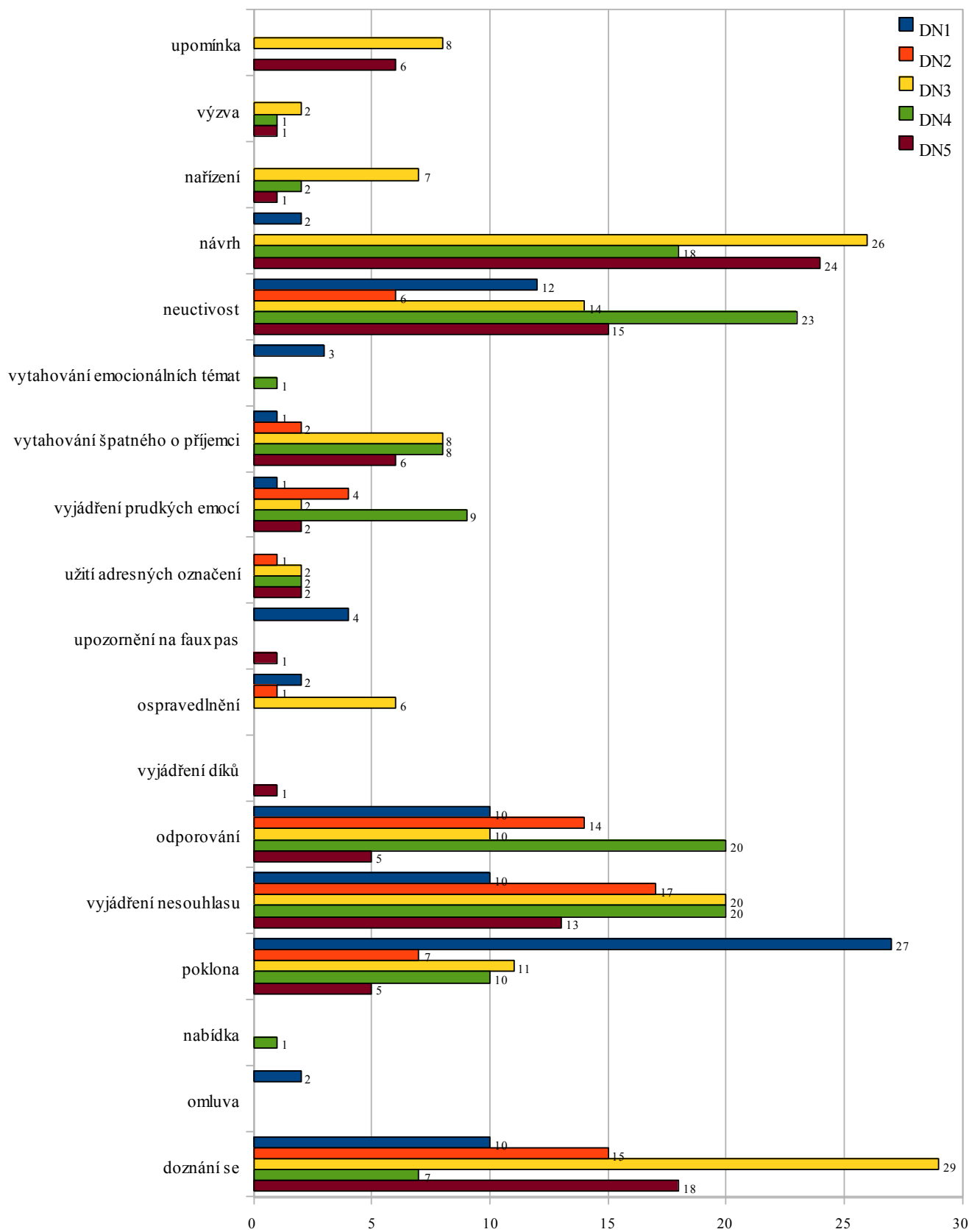


Graf 20: Zastoupení zaměření užitých FTA ve zkoumaných diskusích

Pro konkrétní demonstrování, jak skupiny FTA, tedy dělení podle BL, v jednotlivých diskusích fungují viz Graf 21 a pro zcela detailní vyjádření užitých FTA viz Graf 22.



Graf 21: Procentuální zastoupení jednotlivých skupin FTA ve zkoumaných diskusích



Graf 22: Detailní přehled všech užitých FTA

Z uvedených výsledků lze vyčíst, že DN3 a DN5 mají téměř totožné procentuální výsledky zaměření FTA. DN4 se ovšem nechová podle výše zmíněné hypotézy a to, že bude velmi podobná DN3 a DN5, jelikož také žádá rady na svůj osobní problém. Změna je ovšem v tom, že zakladatel diskuse nepíše sám za sebe, ale za svou dceru, což mění jak reakce ostatních diskutujících, tak reakce samotného zakladatele a jádro příspěvků se tedy posouvá jinde. Již se nejedná pouze o vznášení návrhů, ale zvyšuje se procento útoků na tváře příjemce, které zabírají celých 94%. U druhých dvou diskusí jsou také častěji zastoupeny FTA zaměřené na recipienta, nicméně rozdíl není tolik markantní. U DN3 je to pro recipientovy tváře 77% a 23% pro mluvčího tváře, u DN5 je to pro recipientovy tváře 80% a pro mluvčího tváře 20%, a u DN1 je to pro recipientovy tváře 79% a 21% pro mluvčího tváře. Důležitým poznatkem tedy je, že zdvořilost a užití a zaměření FTA velmi silně ovlivňuje osoba diskuzi zakládající. Tedy to, zda se jedná o ni samotnou, nebo v zastoupení.

DN2 potvrdila podle výsledků v Grafu 18 a Grafu 19, Grafu 20, Grafu 21 a Grafu 22 že se chová odlišně, než ostatní zkoumané diskuse. Nejenom, že obsahuje více příspěvků bez jakékoliv FTA, ale také využívá odlišnějších typů. Zdánlivě se podobá DN4 nicméně složení podle konkrétních skupin FTA nebo i konkrétních typů FTA je jiné. Narozdíl od DN4 má jasně nejvyšší zastoupení ve skupině TPP1, kde patří ODPOROVÁNÍ a VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU. Tyto FTA jsou jedněmi z nejčastějších ve všech diskusích, porovnáváno zde bylo ovšem procentuální vyskytování a to je v DN2 nejvyšší. Tento nejvyšší poměrný výskyt je dán charakterem diskuse, kdy přispěvatelé polemizují nad nastíněným tématem a napadání tváří ostatních komunikantů jiným způsobem zde není potřeba. DN4 tedy také obsahuje výrazné zastoupení FTA, které útočí na příjemcovu pozitivní tvář, nicméně v této diskusi se častěji objevuje skupina TPP2, kam patří FTA typu NEUCTIVOST, VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO, VYJÁDŘENÍ PRUDKÝCH EMOCÍ a UŽITÍ ADRESNÝCH OZNAČENÍ. Což také ilustruje rozdíl mezi diskusemi, kdy konkrétní a osobní problém, který je řešen, aktivuje jiné strategie, a tedy i FTA, jak v diskusi postupovat.

Evidentní je také rozdíl mezi užití FTA zaměřených na tvář příjemce negativní. Oproti ostatním diskusím, které mají hodnoty průměrně kolem 35%, opět vyjma DN4, je hodnota v DN2 pouze 10%. Tento malý výskyt je dán tím, že se diskuse v zadání explicitně netýká žádného konkrétního přispěvatele, ale řeší obecný problém. Nicméně až níže se objevuje přispěvatel, který osvětluje svůj vlastní případ, a proto je i kritizován pomocí stejných FTA jako v ostatních diskusích. Rozdílnost DN4 v tomto ohledu je dána patrně opět tím, že FTA typu NÁVRH, UPOMÍNKA, VÝZVA a NAŘÍZENÍ jsou pomyslně dělena mezi hlavního aktéra diskuse, tedy dceru trpící domácím násilím, a zakladatele diskuse Šarlotka..., a to tak,

že diskutující píše těchto FTA méně právě proto, že se odkazují, že hlavní krok by měla provést dcera, která se ovšem diskuse patrně neúčastní. Viz například příspěvek:

„Nano, ano, ale ...Chápu, že žena může být zmanipulována tak, že klidně spáchá i trestný čin, ale pak nese trestní odpovědnost ... Možná s polehčující okolností, ale trestu neujde... Jenže, když snáší týrání od partnera, lze ji litovat, když nechá partnerem trápit děti nebo trápí skrz partnera své příbuzné, lze ji litovat, ale víc lze litovat příbuzné. V tomto případě vztahové narušení mezi jí a dětmi, rodiči. Myslím, že děti bez matky trpí, těžko situaci pochopí a její rodiče jsou zoufalí a neví jak by dceři pomohli. Za všechno v životě se platí.“²⁰¹

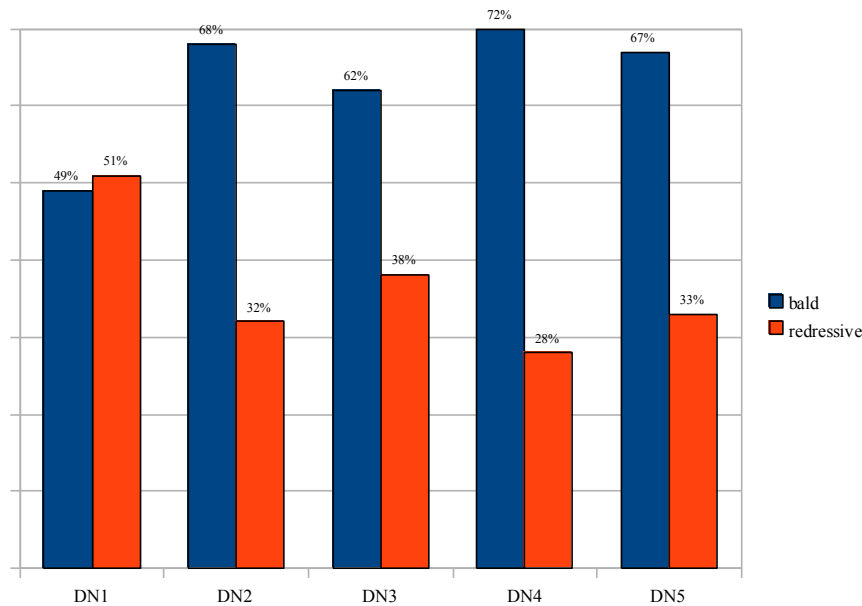
5.4.2.BALD, REDRESSIVE, pozitivní a negativní zdvořilost

Také zastoupení FTA v podobě BALD či REDRESSIVE je ve dvou pomyslných skupinách, jež zkoumané diskuse tvoří, rozdílné. V DN1 je poměr těchto typů manifestování FTA relativně stejný, 49% BALD a 51% REDRESSIVE. Je to dáno patrně tím, že přispěvatelé do diskuse spíše jen hodnotili to, co zakladatel již udělal a způsob jak. Naprostá většina příspěvků totiž zjednodušeně hovořila o tom, že co zakladatel udělal, je těžké a hrozné, ale neměl na výběr (negativní zdvořilost) a je tedy dobře, že to udělal (pozitivní zdvořilost).

U ostatních diskusí je naopak patrná jasná převaha FTA v BALD podobě. U DN2 je to dáno tím, že přispěvatelé bez obalu diskutují nad tím, co domácí násilí je a spíše se nevěnují konkrétním problémům konkrétních účastníků, přestože se v této diskusi objevují, není proto potřeba příliš zdvořilosti užít, když se v tomto případě debatuje nad obecným fenoménem.

U DN3, DN4, DN5 je také patrné výrazně vyšší zastoupení FTA v BALD podobě, v této skupině diskusí je ovšem toto způsobeno mimo jiné hlavně tím, že přispěvatelé podávají FTA typu NÁVRH, NAŘÍZENÍ, UPOMÍNKA, VÝZVA, které jsou podávány většinou právě ve variantě BALD, jelikož zakladatelé diskusí se právě na to, co mají podniknout, otevřeně dotazují.

²⁰¹ DN4, příspěvek č. 21, přispěvatel Eleonor.



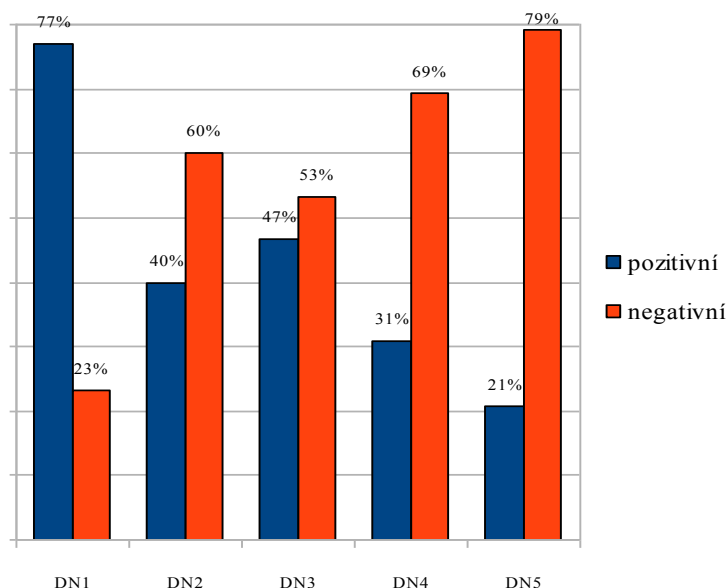
Graf 23: Poměry BALD a REDRESSIVE u jednotlivých diskusí

Jak výše zmíněno, tak charakter DN1 je odlišný od diskusí ostatních. Jedná se především o to, že zakladatel diskuse píše o tom, co již v minulosti udělal. Právě proto je o tolik vyšší procentuální užití pozitivní zdvořilosti oproti zdvořilosti negativní. Zjednodušeně, ostatní přispěvatelé do diskuse oceňují krok, který zakladatel již podnikl, tedy předmět diskuse je již vykonán. U ostatních diskusí se jedná spíše o rady na věci budoucí. Což následně způsobuje, že ostatní uživatelé do diskuse se uchylují spíše k negativní zdvořilosti, aby jejich rady a hodnocení nevyzněly například tvrdě nebo příliš nátlakově. Stejně vysvětlení, tedy způsob, jak se o tématu diskutující baví, vysvětluje přístup ke tvářím dále. Například příspěvek níže od přispěvatele Pišťucha má pozitivní zdvořilost vetkanou napříč celým textem.

Z hlediska pozitivní versus negativní zdvořilosti se DN2 nijak neliší od ostatních diskusí narozdíl od zkoumaných aspektů výše.

„To je mi líto. Zním podobný případ i ze své rodiny (i když na fyzické násilí tam nikdy nedošlo, vlastně žádné, ale bratr dost hmušně využíval a okrádal mou matku). Nakonec opravdu pomohlo hodit ho do vody a donutit ho postavit se na vlastní nohy. Sice nežije žádným světským život, a není z něj právník, ale naučil se žít sám na sebe, vydělat si peníze, postarat se o sebe a zase je z něj v očích rodiny člověk. I to bylo pro moji mámu dost těžké -

*tohle muselo být pro tebe ještě mnohem těžší a obdivuji Tě že jsi to dokázala. Možná ti to zachránilo život...*²⁰²



Graf 24: Poměry pozitivní a negativní zdvořilosti v jednotlivých diskusích

Toto zjištění také potvrzují výsledky přístupů ke tváři recipienta zkoumané na každém jednotlivém příspěvku odděleně a z hlediska celku tedy že užití pozitivní zdvořilosti silně posiluje celkovou tvář příjemce. U užití zdvořilosti negativní je ovšem patrný rozdíl. Při srovnání hodnot negativní zdvořilosti a celkového poměru oslabení / posílení / neutrální tváře recipienta se hodnoty svou hladinou podobají. Čím více se tedy užívá zdvořilosti negativní, tím více se tvář recipienta oslabuje, přestože zdánlivě by se měla právě při užití jakékoliv zdvořilosti spíše posilovat. Tento fakt je dán mimo jiné také tím, že negativní zdvořilost nemusí mít primárně faktor skutečně zjemňující, ale může mít dokonce i zcela opačný účinek a oproti zjemnění sdělení ještě více vyostřit. Například tedy příspěvek níže:

*„Vytáhla jsi z toho jen jeden z mých argumentů, navíc ho dogmatizuješ. Psal jsem ve smyslu, že se stoupající inteligenci je méně pravděpodobnější být manipulovatelným. Neříkám, že nelze. Ale to je fuk. Navíc, manželství bylo, psala matka, spokojené. Tedy nejde o žádný únos, jinak by manžel konal, ale prostý odchod za (velmi vyvedeným) milencem, děti neděti. Chápu, že tohle si šarlota asi nechce připustit.“*²⁰³

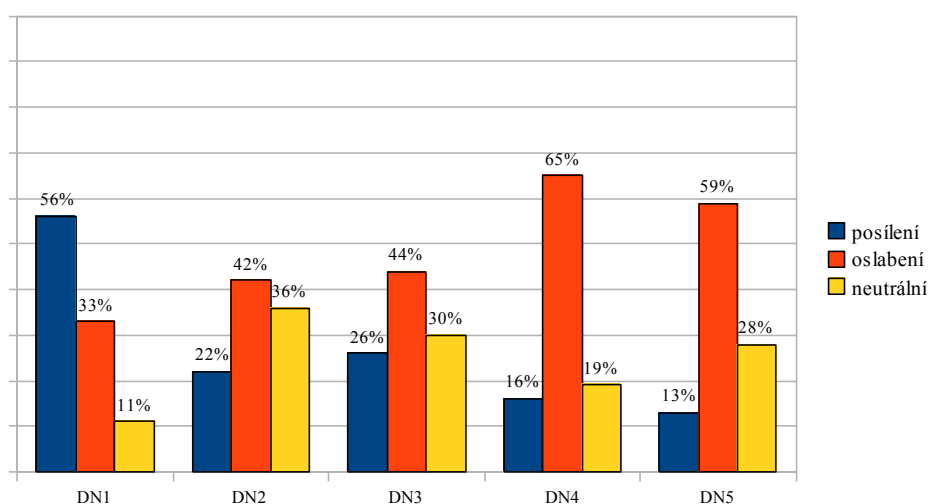
²⁰² DN1, příspěvek č. 39, příspěvatel Pišťucha.

²⁰³ DN4, příspěvek č. 47, příspěvatel Enigmat.

Tento opačný zdvořilosti negativní je patrný v poslední větě příspěvku. Formulace „Chápu ...“ totiž explicitně odkazuje ke zdvořilosti negativní tím, že vyjadřuje empatii. Příspěvatel Enigmat jakoby chápe, že příspěvatel Šarlotka..., který se sám označuje jako matka oběti domácího násilí, není schopen právě kvůli mateřství objektivně vidět charakter své dcery. Právě to ovšem ještě více naznačuje útočné chování uživatele Enigmat z pohledu uživatele Šarlotka... .

Obdobně se chová i příspěvek příspěvatele sarmi. Negativní zdvořilost je obsažena v druhé části příspěvku, kdy jí pisatel užívá pro zjemnění, když demonstruje vlastní spokojený vztah, přestože plný hádek a nedorozumění. Opačné působení negativní zdvořilosti je v implicitním opakování toho, že vztah recipienta zdravý není, a také zvláště v navazování na první část příspěvku, kdy tato negativní zdvořilost má dokonce účinek gradace.

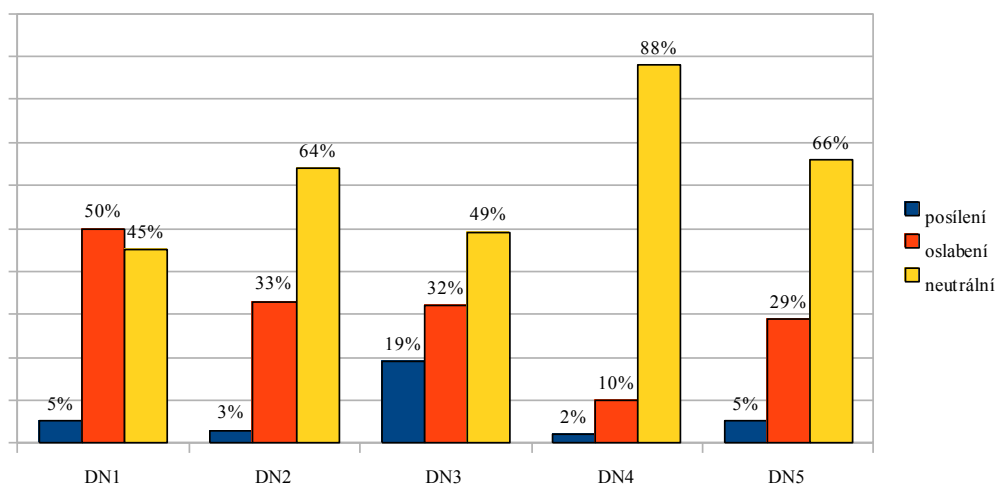
„uvedom si, ze by mel byt clovek ve vztahu (minimalne) spokojeny, lepe stastny. proc by jinak s nekym zil, ze? poloz si otazku - jestli to takhle vydrzis dlouhodobne, i s detmi? uplne te chapu, ze je to pro tebe tezke a traumatizujici. to je ale ukazatel toho, ze ten vztah zdravy neni. nerikam, ze se s manzelem vzdycky shodneme na vsem. pohadame se, mame jine nazory, nekdy me neskutecne vytoci... ale obecne jsem s nim rada, citim se s nim dobre... mam s nim 3 deti a tvorime, nekdy hodne hlucnou, ale milujici se rodinu. i kdyz to tak nekdy nemusi vypadat.“²⁰⁴



Graf 25: Tváře recipienta v jednotlivých diskusích

²⁰⁴ DN5, příspěvek č. 16, příspěvatel sarmi.

Také přístup ke tváři mluvčího potvrdil, že DN1 se chová odlišně stejně jako v Grafu 25 výše. Což potvrzuje, že předmět hovoru, respektive způsob, jakým je nahlížen z hlediska časového, je jedním z určujících faktorů podoby diskuse.

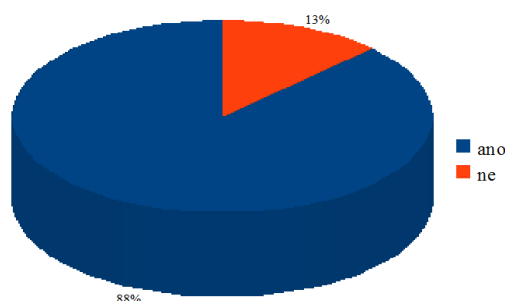


Graf 26: Tváře mluvčího v jednotlivých diskusích

5.5. Zakladatelé diskusí

Při zaměření se na zakladatele²⁰⁵ diskusí, lze rozpoznat, že podoba jejich chování v diskusi je odlišná od ostatních přispěvatelů. Zvláště jejich přístup k vlastní tváři je zcela rozdílný. Je ovšem nutno zdůraznit, že zakladatel DN2 diskusi pouze založil a později se vůbec nevěnoval jejímu rozvíjení, protože dále nepřispíval. Nadto nevykresloval svůj vlastní problém, ale jen se dotazoval na postoje ostatních ohledně dané tematiky. Z těchto důvodů nebyl mezi ostatní zakladatele započítán.

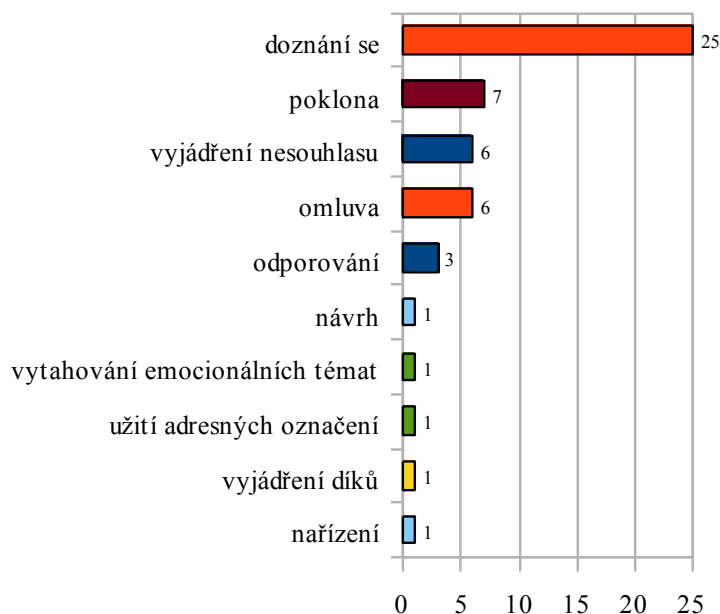
Stejně jako u ostatních přispěvatelů, i u zakladatelů převažují příspěvky, které v sobě FTA mají, také často více nežli pouze jednu.



Graf 27: Zastoupení FTA v příspěvcích zakladatelů

²⁰⁵ Tato práce zkoumá zakladatele diskusí jako samostatnou skupinu. Jelikož sami diskusi založili, postavili se z hlediska FTA do velmi nevýhodné situace a to právě tím, že buď otevřeně, nebo i jen teoreticky a nepřímě, dali najevo, že se jejich problematika domácího násilí týká.

Také zastoupení nejfrekventovanějších typů FTA bylo lehce odlišné. Nejčastěji se objevuje FTA typu DOZNÁNÍ SE, která je na předním místě i u ostatních přispěvatelů diskusí, nicméně ostatní typy FTA jsou zastoupeny výrazně méně často.

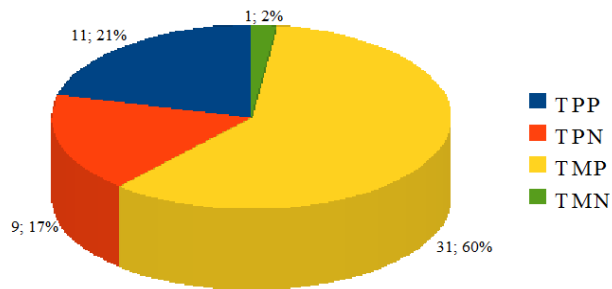


Graf 28: Nejfrekventovanější FTA u zakladatelů diskusí

Z tohoto vyplývá, že nejvíce byly užity FTA zaměřeny proti tváři pisatele samotného, jak bude patrné i níže. Z grafu dále vyplývá, že zakladatelé nejčastěji útočí na svou pozitivní tvář, kdy často kritizují své chování, kroky, které podnikli, svou slabost či neschopnost a jiné. Zaměření FTA na jednotlivé recipientovy tváře je téměř stejné. Nejméně je užito FTA vůči negativní tváři mluvčího, a to pouze v jediném případě, kdy se jednalo o VYJÁDŘENÍ DÍKŮ.

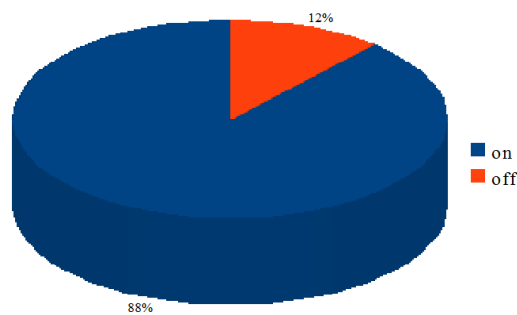
„Musím asi naozaj vyhl'adat' odbornú pomoc inak sa nepohnem z miesta viem,že všetky názory a komentáre ktoré ste mi všetci napísali su vecné a dostčujúce a vážim si Vašej pomoci d'akujem všetkým a držte mi palce.“²⁰⁶

²⁰⁶ DN5, příspěvek č. 47, přispěvatel Simiska.



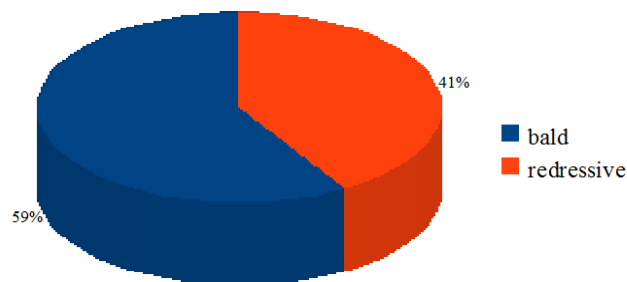
Graf 29: Poměr zaměření užitých FTA u příjemce

Pokud už zakladatel nějaký typ FTA ve svých příspěvcích použil, udělal tak, stejně jako ostatní přispěvatelé do diskusí, častěji ON RECORD nežli OFF RECORD.



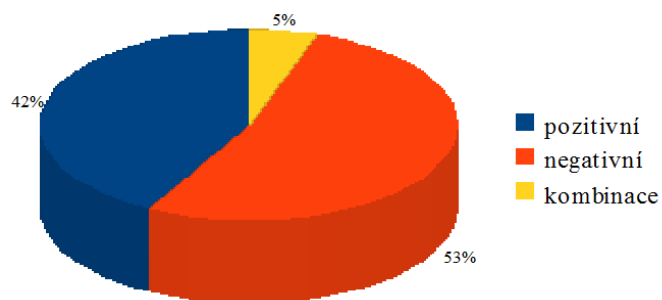
Graf 30: Poměr příspěvků zakladatele s FTA ON a OFF RECORD

Pokud již zakladatelé užívají FTA jako ON RECORD, je následně uplatňován spíše jako BALD, stejně jako u ostatních přispěvatelů do diskuse.



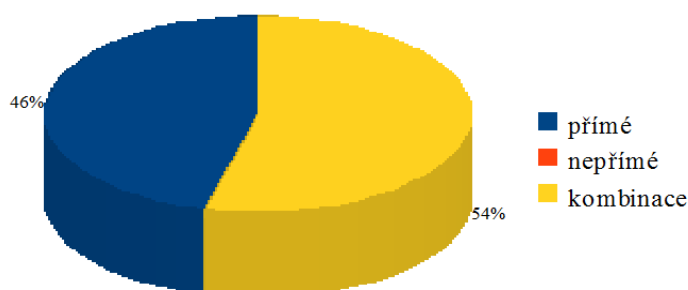
Graf 31: Poměr příspěvků zakladatele s FTA v BALD a REDRESSIVE

Také výsledky poměru negativní a pozitivní zdvořilosti jsou téměř totožné jako u výsledků, které se objevují u ostatních přispěvatelů do internetových diskusí.



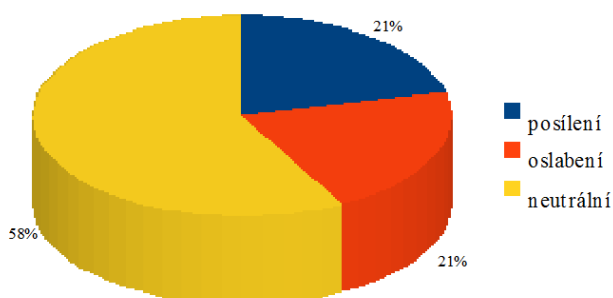
Graf 32: Poměr zdvořilosti pozitivní, negativní a kombinace u příspěvků zakladatelů

Stejně tak strategie jednání jsou u zakladatelů velmi podobné jako u ostatních přispěvatelů do diskusí.



Graf 33: Poměr nepřímého, přímého jednání a jejich kombinace u zakladatelů

Zcela jiné byly ovšem výsledky přístupu zakladatele k ostatním přispěvatelům do diskuse, jelikož převažuje neutrální postoj, což je dáno zvláště tím, že zakladatel často reagoval na rozšiřující dotazy, které mu byly napříč vlákem diskuse kladeny. Dále je oslabení či posílení tváře recipientů srovnatelné.



Graf 34: Poměr přístupů zakladatele k tváři recipientů

Při zaměření se na zakladatele diskuse v přístupu ke své vlastní tváři ovšem vyšly velmi odlišné výsledky od ostatních uživatelů. Stejně jako při porovnávání s přístupem

zakladatelů vůči tvářím recipientů. Ve více než třech čtvrtinách příspěvků si zakladatel svou vlastní tvář oslabuje. Je to dáno zvláště FTA typu DOZNÁNÍ SE, ale také poměrně častým kritizováním postupu či necitlivým zacházením recipientů s intimními informacemi, které o sobě zakladatel pověděl. Například:

„Šarlotko, myslím, že vím o tematicce naopak více než dost. Chápu, že se ti mé názory nelíbí. Jenže si stojím za tím, že když ti budou lidi přikyvovat, tak se tím nevyřeší vůbec nic. Prosím, odpověz na mé otázky, věřím, že najdem východisko. Jak víš informace o tom, že ji onen tyran izoluje a jak je tato izolace dlouhá? Proč k tyranovi odešla, když manželství, jak si psala bylo spokojené? Jaké akce podniká či podnikl manžel tvé dcery? Co ti řekli, že máš dělat na policii? --- Upřímně říkám, že mi v celém příběhu je líto těch dětí, možná i trochu manžela a tebe. Ale nemůžu zcela omlouvat tvou dceru. Je přirozené, že se ji snažíš omlouvat a chránit. Ale tahle cesta nevede k výsledku. Je to jak s drogově závislými, mnozí rodiče tedy dávají svým už skoro odrostlým dětem další a další peníze a zázemí. A neuvědomují si, že dokud sami nepadnou na pusu a nebudou se chtít sami zvednout, tak celou agónii jen a jen prodlužují.“²⁰⁷

Pokud se pozornost zaměří na ztrátu tváře respektive spíše její postupné ztrácení, to vše ukazuje na zvláště zakladatele DN3 a DN5. Zakladatel DN3 nejdříve uznává svou bezmocnost a také to, že není schopen sám odejít, pouze pokud by si jeho partner našel jinou známou. Pod množstvím argumentů a rad, kterým v průběhu diskuze čelí, se přestává bránit a obhajovat, nakonec z diskuse odchází.

„Prozatím děkuji moc, ale teď už musím odejít. Nějak mě z toho všeho rozbolela hlava a musím jít udělat večeri a nastrkat děti do vany ať mám chvíli klidu a vzpamatuju se.....Bylo to od vás velké gesto a snad se mi podaří nějak začít a vymanit se....Děkuju moc.“²⁰⁸

Zakladatel DN5 ztrácel tvář, když přes několik podporujících příspěvků přiznal, že přemýšlí o sebevraždě. Nicméně níže v průběhu diskuse se jeho styl konverzace změnil a začal zapojovat také tvář podporující strategie a na konci diskuse působil vyrovnaným dojmem. Tvář tedy nakonec neztratil.

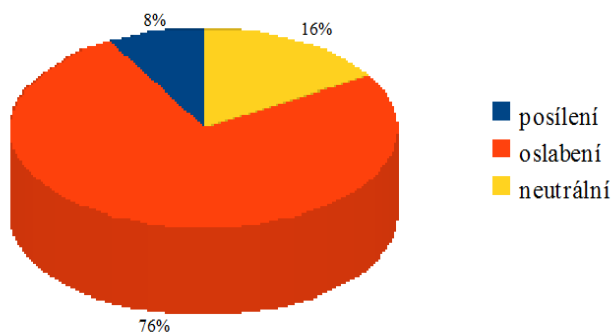
²⁰⁷ DN4, příspěvek č. 51, příspěvatel Enigmat.

²⁰⁸ DN3, příspěvek č. 65, příspěvatel teckateckovana.

„Je to smutné, ale já fakt nemám sílu to spravit a myslím na nejhorší jako na rozchod. Nechápe, ako som sa mohla takto zmyliť v človeku vždy som si dávala pozor a snažila som sa takým chlapom vyhybať oblukom. Nechápe, ako sa dokázal takto pretvarovať.“²⁰⁹

Později byla tedy patrná změna přístupu zakladatele diskuse:

„Musím asi naozaj vyhľadať odbornú pomoc inak sa nepohnem z miesta viem, že všetky názory a komentáre ktoré ste mi všetci napísali su vecné a dostčujúce a vážim si Vašej pomoci ďakujem všetkým a držte mi palce.“²¹⁰



Graf 35: Poměr přístupů zakladatele ke své tváři

5.6. Ostatní poznatky

Z výše sepsaných výsledků vyplývá, že průměrný příspěvek do internetové diskuse podobného typu by FTA obsahoval a obsahoval by jich více než pouze jednu. Tyto FTA by byly nejpravděpodobněji DOZNÁNÍ SE, NÁVRH, NEUCTIVOST a VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU. Tyto FTA by byly častěji v BALD podobě, pokud by ovšem v měly být v REDRESSIVE ACTION, byly by spíše v podobě pozitivní zdvořilosti. FTA by byly zaměřeny spíše proti příjemci sdělení a působily by spíše na jeho pozitivní tvář. Pisatel průměrného příspěvku by užil hlavně přímé strategie ovšem objevily by se nicméně i elementy nepřímého jednání, pravděpodobně v podobě emotikonu či přirovnání a obrazného pojmenování. Vůči své vlastní tváři by byl neutrální, vůči tváři recipienta by byl spíše negativní, oslaboval by ji tedy.

²⁰⁹ DN5, příspěvek č. 18, přispěvatel Simiska.

²¹⁰ DN5, příspěvek č. 47, přispěvatel Simiska.

Průměrný příspěvek zakladatele diskuse by vypadal téměř stejně jako příspěvek ostatních přispěvatelů, s tím rozdílem, že by užití FTA byly hlavně DOZNÁNÍ SE a ostatní druhy jen ojediněle. Také přístup ke tvářím, jak své, tak recipientů, by byly jiné. U recipienta by byl přístup ke tváři patrně neutrální, u své vlastní tváře by byla velká pravděpodobnost, že se, právě díky FTA DOZNÁNÍ SE, oslabí.

Pokud se zaměříme na termíny flaming a venting, jenž byly objasněny výše, lze usuzovat, že ani jedno z těchto chování v diskusích užito nebylo. Nicméně je důležité zdůraznit, že právě tyto dva typy chování by byly prokazatelné spíše na větším vzorku, nežli pouze 5 diskusích o průměrně 60 příspěvcích, přestože se někteří přispěvatelé objevovali dokonce i ve více než jediné diskusi.

5.6.1.Venting

Zda se venting v diskusích objevoval bylo poměrně problematické s jistotou určit, jelikož by bylo nutno prozkoumat i reálné motivy, proč se jednotliví uživatelé chovali agresivnějším způsobem. Například přispěvatel Enigmat, který poměrně důrazně útočil na zakladatele diskuse Šarlotka..., kdy napadal jak jeho pozitivní, tak negativní tvář a celkově byly jeho příspěvky spíše pochybovačnější a tedy i méně zdvořilé jak vůči zakladateli, tak vůči ostatním uživatelům diskuse. Zda ovšem uživatel Enigmat byl frustrovaný, což je jedna z podmínek ventingu, je jen těžko prokazatelné. Nicméně z několika příspěvků se dá vyvozovat, že ano. Například:

„nezlobte se, ale to jsou jen plky. Kdyby OPRAVDU vaše dcera myslela na své děti tak ji zkrátka od nich neodtrhne nic, natož takový idiot. Pochopitelně si nemůže být jistá, zda ji manžel vezme zpět, neskončí sama apod. Ale ona upřednostnila NEBÝT bez partnera před BÝT s dětmi. Tečka. A chápu vás, že vy si to prostě takhle nepřipustíte, nepochybuju, že jak dceru, tak její děti milujete. Druhá věc je zda ji třeba opravdu nějak tvrdě nevydírá. Pokud by to bylo vydírání přes ohrožení života či zdraví, pak jednoznačně na policii. Pokud manipulací typu, že sní už nikdo nebude, je to sice z jeho strany taky hnus, ale pak platí co jsem napsal v prvním odstavci. Prostě VOLBU měla a má, a než aby si připustila, že vždy je to o rozhodnutí a zodpovědnosti, tak alibisticky říká - žiju s tyranem, kvůli němu děti nevidím. Připomínám, že jste psala, že je bez dětí 8 měsíců. (Já se třeba taky rozhodl pro volbu své dítě pravidelně

vídat - což vzhledem k situaci obnáší spoustu úskalí a úsilí, ale prostě být se svým dítětem je pro mě víc, než reakce okolí a faktu, že na mě bude nakydána špína.)²¹¹

Zvláště z poslední části příspěvku vepsané do závorek je patrné, že uživatel Enigmat frustrovaný býtí může z neutěšené situace v jeho vlastní rodině. Tato část příspěvku také naznačuje, že tato neutěšená situace by mohla být způsobena právě domácím násilím. Pokud ovšem není záznam o reálném stavu, lze se pouze domnívat.

5.6.2.Flaming

Při zaměření se na flaming, lze říci, že ve zkoumaných příspěvcích flaming nebyl a jeho výskyt je také poměrně ztížen právě díky pravidlům diskusí. Pokud by se tedy nějaký uživatel, který napadá ostatní přispěvatele, objevil, byl by jeho profil opakovaně mazán po nahlášení adminům webu a následně by bylo také možno zabránit přispívání z konkrétní IP adresy.

²¹¹ DN4, příspěvek č. 42, přispěvatel Enigmat.

Závěr

Tato práce osvětlila několik velmi zajímavých faktů týkajících se lingvistické zdvořilosti podle Penelope Brownové a Stephen C. Levinsona a jejím fungování na internetových diskusích, jejichž souhrnné téma je domácí násilí. Nicméně pro samotnou analýzu bylo potřeba překlenout i závažnější obtíže a nejasnosti. První z nich bylo ujasnit si, které příspěvky hodnotitelné z hlediska zdvořilosti jsou, a které nikoliv. Zda tedy například příspěvky, které sestávají pouze z emotikonu či které používá pisatel pro opravení vlastního překlepu a nepozornosti, analyzovat také, nebo se přiklonit k tomu, že zdvořilost v diskusi jako takovou neovlivňují. Po rozvážení byly oba tyto typy příspěvků označeny jako hodnotitelné, jelikož mají vliv na tvář a samy o sobě i výpovědní hodnotu. Přestože jsou emotikony pouze nepřímým jednáním, mají význam a určitý obsah, přestože pouze nejasný a měnící se napříč čtenáři. Také opravení sebe sama nebo překlepu obsahuje FTA, která nepůsobí na recipienta, ale na mluvčího samotného a tvář mu ve výsledku oslabuje.

V úvodu práce byla vznesena otázka, zda pokud příspěvky neobsahují REDRESSIVE ACTION, tudíž ani zdvořilost pozitivní a negativní, jedná se nutně o příspěvek nezdvořilý, což by bylo logickým vyústěním. Z pragmatického hlediska toto ovšem neplatí. Bylo zjištěno, že příspěvky, které užívají FTA v BALD podobě nemusí být vždy nezdvořilými. Některé spadaly pod typ asertivního chování podle dělení Hartleyho²¹².

Další vznesenou otázkou bylo, zda je pozitivní nebo negativní zdvořilost podle Brownové a Levinsona vázána pouze na FTA, nebo může být přítomna i v příspěvku, který žádnou FTA neobsahuje, popřípadě ji zahrnuje jen v podobě OFF RECORD. Toto zjištění bylo potvrzeno. Ve zkoumaném vzorku o 291 příspěvcích se nenalézal žádný, který by zdvořilost jakéhokoliv typu obsahoval bez toho, aby v něm byla přítomna FTA.

Problematika FTA byla patrně nejzajímavější částí výzkumu kvůli své komplexnosti. Patrně nejdůležitějším zjištěním bylo, že některé typy komunikačních strategií absentují v dělení podle Brownové a Levinsona, přičemž jako FTA v textu rozhodně fungují. Například prosté vyjádření souhlasu, obdobného hlediska či přitakání, které jsou v této práci přidruženy do FTA typu POKLONA, by byly vhodné jakožto samostatný typ FTA. Také napadání a urážky, osočování a podezřívání ze lži, které jsou zmíněny v FTA typu VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU či ODPOROVÁNÍ, by patrně v oddělené skupině být také měly, kde by demonstrovaly agresivní a hrubý typ jednání pro vyjádření odlišného názoru a hlediska s vysokou mírou oslabení tváře příjemce.

²¹² Viz Hartley (1999): 196.

Dalším poznatkem, a také úpravou definice konkrétního FTA, bylo, že u UŽITÍ ADRESNÝCH OZNAČENÍ se nemusí jednat pouze o komunikaci tváří v tvář a při prvním setkání. Tento typ FTA byl tedy mírně rozšířen a upraven pro potřeby zkoumaného textu.

Dále FTA typu NEUCTIVOST, VYTAHOVÁNÍ ŠPATNÉHO O PŘÍJEMCI nebo VYJÁDŘENÍ NESOUHLASU nemusí být vždy směřovány pouze proti příjemci, ale také například proti jeho rodině či osobě blízké, kdy toto má na recipientovu tvář účinek stejný, jako by byl napadán přímo on sám. Na stejném principu také fungovaly i FTA typu OMLUVA nebo OSPRAVEDLNĚNÍ, kdy pisatel mohl omlouvat nebo ospravedlňovat také osobu sobě blízkou, což mělo za následek opět oslabení tváře. Pro FTA typu POKLONA, platí také stejný princip, ovšem tvář se ve výsledku posilňuje.

Některé typy FTA nebyly ve vzorku zastoupeny vůbec jako například SEBEZESMĚŠŇOVÁNÍ, ZHROUCENÍ FYZICKÉ KONTROLY a ÚNIK EMOCÍ. Tyto FTA jsou totiž poměrně úzce vázány na komunikační situace přímé, tváří v tvář. Z tohoto důvodu se tyto typy v psané komunikaci ani objevit nemohou, přestože pomocí emotikonů, citoslovcí a obdobných prostředků nepřímého vyjadřování by to patrně do jisté míry možné bylo. Také ztráta kontroly, jak fyzické, tak psychické, v psaných příspěvcích příliš možná není, jelikož se projeví spíše tak, že účastník diskuse nereaguje do jejího znovunabytí, popřípadě z diskuse odejde.

Dalším poznatkem bylo, že pozitivní a negativní zdvořilosti jsou v reálu mnohem složitější a komplexnější zakotvené v textu, než jak je popsáno v teorii Brownové a Levinsona. Často bylo potřeba si vydedukovat a ozřejmit, co část repliky skutečně znamená a vyjadřuje, tzn. zda alibizuje, podporuje, donucuje aj. Existují samozřejmě elementy, které k druhům zdvořilosti přímo odkazují, jako například „asi“, „bohužel“ a mnoho dalších, ale tato slova nebyla přítomna v příspěvku vždy. V případě těchto typů REDRESSIVE ACTION bylo důležitější zkoumat smysl, který byl za textem, nikoliv pouze v něm obsažen.

V úvodu byla také vznesena otázka, zda jsou tvář recipienta a mluvčího spolu propojeny. Ze získaných výsledků vyplývá, že nikoliv, tedy že oslabení vlastní tváře neimplikuje posílení tváře partnera v komunikaci a naopak. Toto zjištění také podporuje fakt, že zamýšlených recipientů sdělení je v internetové diskusi často větší množství a nezamýšlených dokonce teoreticky nekonečno.

Výsledky také ukázaly, že jsou ještě další aspekty, které zdvořilost a komunikační jednání přímo ovlivnily. Například odlišné strategie a užití postupy u diskusí hovořících o konkrétním, osobním problému a o těch, které hovoří o obecném tématu. Také, že zdvořilost a užití a zaměření FTA velmi silně ovlivňuje osoba, která vznesla otázky, žádá rady nebo

komentuje svůj vlastní příběh, zda se tedy jedná o ni samotnou, nebo v zastoupení. Výrazně se totiž mění složení a zaměření FTA, které už nemají charakteristiku NÁVRHU, ale naopak spíše útočný charakter na tváře příjemce, konkrétně je tato hodnota vyšší o téměř 20%.

Podle výše získaných výsledků je zřejmé, že příspěvek do obdobné internetové diskuse často nějaké FTA obsahuje. Příspěvky bez FTA jsou velmi zřídka. Nejčastěji užívanými FTA jsou typy DOZNÁNÍ SE, NÁVRH, NEUCTIVOST a VYJÁDRĚNÍ NESOUHLASU. Dále je častější manifestace FTA v ON RECORD podobě a následně jako BALD. Pokud je ovšem příspěvek v REDRESSIVE ACTION, častěji užívá typ zjemnění pomocí pozitivní zdvořilosti než zdvořilosti negativní. V problematice tváří pisatelé jednají vůči svým tvářím spíše neutrálně, vůči tvářím ostatních účastníků negativně. Pokud se ovšem jedná o zakladatele diskuse, ti jsou vůči svým tvářím negativní a vůči tvářím ostatních uživatelů neutrální.

Problematika lingvistické zdvořilosti je stále hodna pozornosti pragmatiků, proto by patrně měla být tato práce rozšířena nejen vzorkem, ale také například výše zmíněnými teoriemi Lakoffové či Grice s Leechem, aby byl její obraz v komunikaci na internetových diskusních fórech ještě detailnější.

Použitá literatura

BALON, Jan. Teorie komunikativního jednání Jürgena Habermase. In: ŠUBRT, Jiří. *Soudobá sociologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2008, 185 - 202. ISBN 9788024614137.

BROWN, Penelope a Stephen C. LEVINSON. *Politeness: some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press, 1987, xiv, 345 p. ISBN 05-213-1355-4.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

GAŽAROVÁ, Irena. 2010. Vybrané etické problémy administrace online diskusních fór. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra mediálních studií a žurnalistiky. 84 stran. Vedoucí práce S. Navrátilová, Ph.D..

GRICE, Paul. Logic and conversation. In: *Syntax and semantics*. New York: Academic Pr., 1975, 41 - 58. ISBN 0127854231.

HARRISON, Sandra a Julie BARLOW. *Politeness strategies and advice-giving in an online arthritis workshop*. Berlin: Walter De Gruyter, 2009, s. 93-111. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, volume 5. DOI: 10.1515/JPLR.2009.006.

HARTLEY, Peter. *Interpersonal communication*. 2nd ed. London: Routledge, 1999. ISBN 02-030-1971-7.

HELBIG, Gerhard. *Vývoj jazykovědy po roce 1970*. Vyd. 1. Překlad Jana Holšánová, Jiří Nekvapil. Praha: Academia, 1991, 303 p. ISBN 33-230-0004-8.

HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, 243 s. Monografie (Univerzita Palackého). ISBN 80-244-1283-7.

HIRSCHOVÁ, Milada. Řečový akt, řečové jednání a komunikační funkce výpovědi. *Slovo a slovesnost*. 2004, roč. 65, č. 3, s. 163-173.

HIRSCHOVÁ, Milada. *Úvod do teorie textu*. Olomouc: FF UP, 1988.

HOFFMANNOVÁ, Jana. *Současná situace stylistiky*. 1. vyd. Praha: Trizonia, 1997, 200 p. ISBN 80-855-7367-9.

JANDOUREK, Jan. *Průvodce sociologií*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 978-80-247-2397-6.

JANDOVÁ, Eva. *Konverzace na WWW chatu*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2007, 175 s. ISBN 80-736-8254-0.

Karlík, P. Pojistkové věty. In: Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity, A 43. Brno: Masarykova univerzita, 1995. s. 49-60.

LAKOFF, Robin: The Logic of Politeness; or, Minding Your P's and q's. In: Chicago Linguistic Society: Papers from the Ninth Regional Meeting. Chicago: 1973.

LAKOFF, Robin Tolmach a Sachiko IDE. *Broadening the horizon of linguistic politeness*. Philadelphia, PA: John Benjamins Publishing, 2005, xii, 342 p. Pragmatics, new ser., 139. ISBN 902725382X.

LEECH, Geoffrey N. *Principles of pragmatics*. New York: Longman, 1983, xii, 250 p. ISBN 05-825-5110-2.

LOCHER, Ed. by Miriam A. *Interpersonal Pragmatics*. Berlin: de Gruyter Mouton, 2010a. ISBN 978-311-0214-338.

LOCHER, Miriam A. *Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication*. Berlin: Walter de Gruyter, 2010b, s. 1-4. Journal of Politeness Research, 6. DOI: 10.1515/JPLR.2010.001.

LOCHER, Miriam A. *Polite behavior within relational work: The discursive approach to politeness*. Multilingua - Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication.

Volume 25, Issue 3, Pages 249–267. Berlin: Walter de Gruyter 2006. ISSN 0167-8507, DOI: 10.1515/MULTI.2006.015.

MACHEK, Václav. *Etymologický slovník jazyka českého*. 5. vyd. Praha: NLN Nakladatelství lidové noviny, c2010, 866 s. ISBN 978-807-4220-487.

Merriam-Webster's dictionary of English usage. Springfield: Merriam-Webster, c1994, 11, 978 s. ISBN 08-777-9132-5.

MILLS, Sara. Discursive approaches to politeness and impoliteness. In: GROUP, Linguistic Politeness Research. *Discursive approaches to politeness*. Boston: De Gruyter Mouton, c2011, 19 - 56. ISBN 978-3-11-023866-2.

PETRUSEK, Miloslav a kol. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80718416411.

POKORNÝ, Jan. *Lingvistická antropologie: jazyk, mysl a kultura*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-802-4728-438.

SMEJKAL, Vladimír. *Abeceda společenského chování*. Praha: Horizont, 1990. ISBN 80-701-2030-4.

ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Vyd. 1. Praha: Mladá fronta, 2005, 164 s., [24] s. barev. obr. příl., 25 l. il. ISBN 80-204-1333-2.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-807-3673-871.

WATTS, Richard J. *Politeness: Key Topics in sociolinguistics*. New York: Cambridge University Press, 2003, xiv, 304 p. ISBN 05-217-9085-9.

WISDOM, John. *Filozofia prirodzeného jazyka: štúdie, prednášky, eseje*. Vyd. 1. Editor Marianna Oravcová. Bratislava: Archa, 1992, 264 s. ISBN 80-711-5044-4.

Internetové zdroje

ABZ slovník cizích slov - on-line hledání: Marker. In: *Http://slovník-cizich-slov.abz.cz* [online]. 2005-2006 [cit. 2012-09-29]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=marker.

Aristotelés: Teze k přednáškám. *Masarykova univerzita: Filozofická fakulta* [online]. [cit. 2012-11-15]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/fil/etika/texty/aristoteles.htm>.

BAMBERG, Michael, GEORGAKOPOULOU, Alexandra. *Small Stories as a New Perspective in Narrative and Identity Analysis*. Text & Talk, 28(3), 377-396. Cardif: Walter de Gruyter, 2008. Dostupné z: http://www.clarku.edu/~mbamberg/Material_files/michael_and_alex.pdf.

Polite (adj.). In: *Online etymology dictionary* [online]. 2001-2012 [cit. 2012-09-29]. Dostupné z: http://www.etymonline.com/index.php?allowed_in_frame=0&search=polite&searchmode=none.

ŠMAHEL, Daniel: Dospívající v prostředí internetu – identita, vztahy a komunikace, diplomová práce, Brno, 2002, Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, s. 63-65. [cit. 2012-11-29]. Dostupné z: http://fss.muni.cz/~smahel/dipl2002/dip_smahel_2002NE.pdf.

WATTS, Richard J, Sachiko IDE a Konrad EHLICH. *Politeness in language: studies in its history, theory, and practice*[online]. 2nd rev. and expanded ed. New York: Mouton de Gruyter, c2005, p. cm. [cit. 2012-09-30]. ISBN 31-101-8300-5. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=fbXnrzVXocC&printsec=frontcover&hl=cs&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=linguistic%20politeness%20is&f=false.

Zkoumané diskuse:

Dcera žije s tyranem. *Rodina* [online]. 2012 [cit. 2013-02-10]. Dostupné z:

http://www.rodina.cz/scripts/diskuse/novep_tree.asp?all=yes&id=16534046&typ=0.

Kde začíná domácí násilí?. *Rodina* [online]. 2011 [cit. 2013-02-10]. Dostupné z:

http://www.rodina.cz/scripts/diskuse/novep_tree.asp?all=yes&id=15466865&typ=0.

Psychické násilí ve vztahu. *Rodina* [online]. 2012 [cit. 2013-02-10]. Dostupné z:

http://www.rodina.cz/scripts/diskuse/novep_tree.asp?all=yes&id=16237531&typ=0.

Trochu jiné domácí násilí. *Rodina* [online]. 2012 [cit. 2013-02-10]. Dostupné z:

http://www.rodina.cz/scripts/diskuse/novep_tree.asp?all=yes&id=16712978&typ=0.

Žiju s manipulátorem a asi jsem si toho všimla až teď. *Rodina* [online]. 2012 [cit. 2013-02-10]. Dostupné z:

http://www.rodina.cz/scripts/diskuse/novep_tree.asp?all=yes&id=16736371&typ=0.

Použitá schémata, obrázky, grafy a tabulky

Schéma 1: Model Brownové a Levinsona; str. 32.

Tabulka 1: Výhody a nevýhody internetové diskuse; str. 41.

Obrázek 1: Ukázka excelové tabulky; str. 39.

Obrázek 2: Profil na webu rodina.cz, 1. část; str. 43.

Obrázek 3: Profil na webu rodina.cz, 2. část; str. 43.

Tabulka 2: Práce s emotikony; str. 46.

Graf 1: Přístup ke tváři recipienta sdělení; str. 51.

Graf 2: Celkový poměr přístupů ke tváři recipienta; str.52.

Graf 3: Přístup mluvčích ke své tváři; str. 53.

Graf 4: Celkový poměr přístupů ke své tváři; str. 54.

Graf 5: Poměr nepřímého, přímého jednání a jejich kombinace; str. 55.

Graf 6: Emotikony versus ostatní strategie nepřímého jednání; str. 55.

Graf 7 : Celkové zastoupení FTA v diskusích; str. 58.

Graf 8: Poměr FTA v ON RECORD a OFF RECORD podobě; 59.

Graf 9: Poměr příspěvků s kombinací ON / OFF RECORD a ostatních; str. 60.

Graf 10: Poměr BALD a REDRESSIVE ACTION; str. 62.

Graf 11: Poměr zdvořilosti pozitivní, negativní a jejich kombinace; str. 65.

Graf 12: Zastoupení jednotlivých druhů FTA ve všech diskusích; str. 68.

Graf 13: Četnost jednotlivých skupin FTA; str. 69.

Graf 14: Poměr zaměření FTA; str. 69.

Tabulka 3: Styly chování podle Petera Hartleyho; str. 70.

Graf 15: Poměr jednání agresivního, nepřímo agresivního, asertivního a submisivního; str. 72.

Graf 16: Poměr příspěvků podle dělení Locherové; str. 74.

Graf 17: Narativy s FTA typu DOZNÁNÍ SE a ostatními FTA; str. 76.

Graf 18: Zastoupení FTA v DN2; str. 76.

Graf 19: Zastoupení příspěvků s nebo bez FTA v DN1, DN3, DN4 a DN5; str. 76.

Graf 20: Zastoupení zaměření užitých FTA ve zkoumaných diskusích; str. 77.

Graf 21: Procentuální zastoupení jednotlivých skupin FTA ve zkoumaných diskusích; str. 77.

Graf 22: Detailní přehled všech užitých FTA; str. 78.

Graf 23: Poměry BALD a REDRESSIVE u jednotlivých diskusí; str. 81.

Graf 24: Poměry pozitivní a negativní zdvořilosti v jednotlivých diskusích; str. 82.

Graf 25: Tváře recipienta v jednotlivých diskusích; str. 83.

- Graf 26: Tváře mluvčího v jednotlivých diskusích; str. 84.
- Graf 27: Zastoupení FTA v příspěvcích zakladatelů; str. 84.
- Graf 28: Nejfrekventovanější FTA u zakladatelů diskusí; str. 85.
- Graf 29: Poměr zaměření užitých FTA u příjemce; str. 86.
- Graf 30: Poměr příspěvků zakladatele s FTA ON a OFF RECORD; str. 86.
- Graf 31: Poměr příspěvků zakladatele s FTA v BALD a REDRESSIVE; str. 86.
- Graf 32: Poměr zdvořilosti pozitivní, negativní a kombinace u příspěvků zakladatelů; str. 87.
- Graf 33: Poměr nepřímého, přímého jednání a jejich kombinace u zakladatelů; str. 87.
- Graf 34: Poměr přístupů zakladatele k tváři recipientů; str. 87.
- Graf 35: Poměr přístupů zakladatele ke své tváři; str. 89.

Seznam zkratk

BL: Brownová a Levinson.

DN1: Diskuse domácí násilí 1.

DN2: Diskuse domácí násilí 2.

DN3: Diskuse domácí násilí 3.

DN4: Diskuse domácí násilí 4.

DN5: Diskuse domácí násilí 5.

FTA: Face threatening act tzn. tvář ohrožující jednání.

TPN1: Tvář příjemce negativní, 1. skupina FTA podle Brownové a Levinsona, zaměření na příjemce.

TPN2: Tvář příjemce negativní, 2. skupina FTA podle Brownové a Levinsona, zaměření na příjemce.

TPN3: Tvář příjemce negativní, 3. skupina FTA podle Brownové a Levinsona, zaměření na příjemce.

TPP1: Tvář příjemce pozitivní, 1. skupina FTA podle Brownové a Levinsona, zaměření na příjemce.

TPP2: Tvář příjemce pozitivní, 2. skupina FTA podle Brownové a Levinsona, zaměření na příjemce.

TMN: Tvář mluvčího negativní, skupina typů FTA zaměřených na mluvčího

TMP: Tvář mluvčího pozitivní, skupina typů FTA zaměřených na mluvčího.