



Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra bohemistiky

**ROZDÍLY VE ZDVOŘILOSTNÍCH STRATEGIÍCH
MEZI ČESKOU A ŠPANĚLSKOU SPOLEČNOSTÍ**

—

**DIFFERENCES IN STRATEGIES OF COURTESY
BETWEEN THE CZECH AND THE SPANISH
SOCIETY**

Bakalářská diplomová práce

Šárka Hamrusová

Česká filologie a Španělská filologie

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

Olomouc 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí práce a že jsem v bibliografii uvedla všechny použité zdroje.

V Olomouci dne:

Podpis autora diplomové práce:

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat především paní Mgr. Jindřišce Svobodové, Ph.D., za ochotu, trpělivost, podnětné nápady a věcné připomínky při vedení mé práce. Dále také všem respondentům mého výzkumu, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout.

OBSAH

1	Úvod.....	8
2	Zdvořilost a její funkce	11
2.1	Vymezení zdvořilosti	12
2.2	Zdvořilost jako pragmalingvistický fenomén	13
2.3	Přístupy k výzkumu zdvořilosti	15
2.3.1	Kooperační princip P. Grice	15
2.3.2	Zdvořilostní princip G. Leech	16
2.3.3	Maximy Robin Lakoffové	18
2.3.4	Pojem tváře založený na pojetí E. Goffmana	19
2.3.5	Tvář v pojetí P. Brownové a S. Levinsona	19
3	Kulturní specifika v komunikaci a národní stereotypy.....	21
3.1	Typologie kultur podle Geerta Hofsteda.....	22
3.1.1	Nerovnost ve společnosti a index vzdálenosti moci	23
3.1.2	Individualismus a kolektivismus	24
3.1.3	Průbojnost versus skromnost a maskulinita versus feminita	25
3.1.4	Vyhýbání se nejistotě.....	26
3.1.5	Dlouhodobá versus krátkodobá orientace.....	27
4	Rozdíly ve zdvořilostních strategiích mezi českou a španělskou společností	28
4.1	Cíl práce a použitá metoda.....	28
4.2	Popis obou verzí dotazníků a sociologických charakteristik respondentů.....	29
4.3	Předpokládané jazykové manifestace kulturních charakteristik České republiky a Španělského království	30
4.3.1	Jazyková manifestace odstupu od autority	31
4.3.2	Jazyková manifestace tendence k individualismu	31
4.3.3	Jazyková manifestace maskulinní a femininní komunikace.....	32
4.3.4	Jazyková manifestace velké míry obav	32

5	Výsledky dotazníkových šetření	34
5.1	Oslovování	34
5.1.1	Oslovování rodičů – neformální kontext	34
5.1.2	Oslovování přátel – neformální kontext	36
5.1.3	Oslovování nadřízeného – formální kontext.....	38
5.2	Pozdravy a témata konverzace	40
5.2.1	Setkání se známým – neformální kontext.....	40
5.2.2	Setkání s nadřízeným/ učitelem – formální kontext	44
5.3	Rozloučení.....	47
5.3.1	Rozloučení s rodiči před cestou – neformální kontext	47
5.3.2	Rozloučení s přáteli – neformální kontext.....	52
5.3.3	Rozloučení s nadřízeným/učitelem – formální kontext	54
5.4	Děkování a přijímání diků.....	56
5.4.1	Poděkování příteli za poskytnutou pomoc – neformální kontext	57
5.4.2	Děkování rodičům – neformální kontext	59
5.4.3	Přijímání diků od přítele – neformální kontext.....	60
5.5	Omluvy a přijímání omluv	64
5.5.1	Omluva za pozdní příchod na pracoviště – formální kontext.....	64
5.5.2	Vyrušení úředníka při práci – formální kontext.....	67
5.5.3	Omluva příteli za pronesení urážlivé výpovědi – neformální kontext.....	70
5.5.4	Reakce na omluvu za vyrušení při práci – formální kontext	72
5.5.5	Reakce na omluvu, že adresát způsobil mluvčímu škodu – neformální kontext.....	76
5.6	Pochvaly.....	78
5.6.1	Pochvala vzhledu kamarádky – neformální kontext.....	78
5.6.2	Pochvala matčina kuchařského umění – neformální kontext	80
5.6.3	Pochvala profesorovy přednášky – formální kontext	82

5.6.4	Reakce na pochvalu od profesora – formální kontext	85
5.6.5	Reakce na pochvalu od nadřízeného – formální kontext.....	87
5.6.6	Reakce na pochvalu neoblíbeného kousku oděvu – neformální kontext..	90
5.7	Gratulace	92
5.7.1	Gratulace přítelkyni k úspěšně složené státní zkoušce – neformální kontext.....	93
5.7.2	Gratulace příteli k narozeninám – neformální kontext.....	95
5.7.3	Přijetí gratulace k úspěšně složené zkoušce – neformální kontext.....	98
5.8	Kondolence	100
5.8.1	Kondolování přítelkyni při úmrtí otce – neformální kontext.....	100
5.9	Přání šťastné cesty.....	102
5.9.1	Přání šťastné cesty rodičům – neformální kontext	103
5.10	Přípitky	105
5.10.1	Přípitek na narozeninové oslavě – neformální kontext.....	105
5.11	Novoroční přání.....	109
5.11.1	Přání známým do nového roku – neformální kontext.....	109
5.12	Odpovědi na zdvořilostní otázku <i>Jak se máš?</i>	111
5.12.1	Odpovědi na zdvořilostní otázku v případě, že se mluvčímu daří dobře – neformální kontext.....	111
5.12.2	Odpovědi na zdvořilostní otázku v případě, že se mluvčímu příliš dobře nedaří – neformální kontext.....	113
6	Závěry	117
6.1	Rozdíly v odstupu od autority	117
6.2	Rozdíly v tendenci k individualismu.....	118
6.3	Rozdíly v tendenci k soutěživosti	118
6.4	Rozdíly v toleranci rizik a nejistot	118
	Anotace	120
	Resumé.....	122

Použitá literatura	123
Elektronické zdroje	125

1 ÚVOD

Stěžejním tématem bakalářské práce bude zkoumání zdvořilostních strategií, které se uplatňují v komunikaci českých a španělských rodilých mluvčích, a následné srovnávání projevů zdvořilosti mezi zástupci obou národností. Inspirací pro tuto práci se staly výzkumy prováděné Pavlou Chejnovou v letech 2003 a 2011, jejichž primárním cílem bylo zjistit, jaké zdvořilostní strategie jsou v české společnosti preferovány a považovány za adekvátní v daných kontextech.¹ P. Chejnová dále porovnávala, k jakým změnám došlo v preferencích ve vyjadřování zdvořilosti v již zmíněných letech u mladé generace, tzn. u populace ve věku 17–35 let.²

Podobně i v této práci chceme zmapovat, jaké projevy zdvořilosti čeští mluvčí považují za žádoucí v konkrétních typech situací, výsledky však nebudeme srovnávat v závislosti na různém časovém provedení výzkumu, ale s ohledem na jinou národnost respondentů. Sociologické charakteristiky jako je věk, pohlaví, místo pobytu, dosažené vzdělání či praxe v oboru tentokrát nebudeme u dotazovaných brát v úvahu a zaměříme se čistě na analýzu získaného jazykového materiálu.

Pro praktickou část práce byly vypracovány dvě verze stejného dotazníku, česká a španělská. První, česká, verze dotazníku obsahuje 30 otázek, je členěna do osmi oddílů (oslovování, pozdravy, rozloučení, děkování a přijímání díků, omluvy, pochvaly, blahopřání, ostatní) a je identická s druhou verzí dotazníku Chejnové z roku 2011. Díky této úplné shodě budeme mít možnost pozorovat, zda se do našeho dotazníku, u kterého sběr dat probíhal v letech 2015–2016, promítly nějaké změny ve vyjadřování zdvořilosti, a pokud ano, tak jaké.

Jako výzkumnou metodu jsme zvolili dotazník typu test kompletní diskurzu, v němž byly respondentům prezentovány různé komunikační situace z každodenního života, a jejich úkolem bylo vypsát předpokládané spontánní verbální reakce.³ Výhodami takového dotazníku jsou kvantifikovatelnost údajů (např. procentuální zastoupení jednotlivých typů odpovědí), klasifikovatelnost odpovědí a široké možnosti komparace. Nevýhodou zůstává neautentičnost odpovědí dotazovaných, protože si je

¹ Chejnová, 2012, s. 51.

² Chejnová, 2012, s. 51.

³ Chejnová in Bohemistyka, 2013, číslo 1, s. 15.

mohou předem promyslet a prezentovat ty, které jsou z jejich hlediska nejvíc vhodné a očekávané, což nemusí odpovídat skutečnému úzu. V takovém případě však alespoň získáme soubor odpovědí, který odpovídá preferovaným zdvořilostním strategiím v dané společnosti. Toto zjištění považujeme za dostatečné, jelikož cílem výzkumu nebylo odhalit, zda mluvčí skutečně dodržují pravidla slušnosti v reálném životě, ani zda se k sobě chovají ohleduplně a s úctou.⁴

Španělský ekvivalent dotazníku zachovává jak formální strukturu, tak obsahovou stránku první verze. Jsme si vědomi faktu, že i přes úsilí zachovat co možná nejvíce sémantickou stránku dotazníku jsme se mohli při překladu dopustit zkreslení, které by později více či méně významně ovlivnilo výslednou analýzu. Abychom tomuto jevu předešli, kontaktovali jsme rodilého mluvčího, odborníka Mgr. Enriqua Gutiérreze Rubia, PhD.,⁵ který ochotně spolupracoval na přezkoumání obou verzí dotazníku a v návaznosti na jeho precizně provedenou kontrolu textů také pomohl odstranit případné nejasnosti nebo odchylky vzniklé překladem z češtiny do španělštiny.

Celkem budeme analyzovat 141 dotazníků, z toho 60 českých a 81 španělských. Českou verzi dotazníku zodpovědělo 45 žen a 15 mužů, jednalo se o studenty karvinské Obchodně podnikatelské fakulty Slezské univerzity v Opavě ve věkovém rozmezí mezi 20–24 lety. Španělskou verzi vyplnilo 58 žen a 23 mužů a co do sociologických charakteristik byla tato skupina dotazovaných podstatně rozmanitější. Věková škála respondentů se pohybovala na hranici 17 až 66 let, nejpočetněji byly zastoupeny osoby ve věku 20–28 let. Co se týče místa pobytu, pocházeli Španělé z nejrůznějších měst, převažovala však andaluská oblast.⁶ Tento jev se do analýzy logicky promítl díky ročnímu studijnímu pobytu, který jsme strávili v Granadě. Mezi účastníky dotazníku patřili studenti univerzit, případně pracující vykonávající rozličné profese. Vyplnění probíhalo zcela anonymně.

Abychom se mohli pokusit o objektivní srovnávání získaných dat, nutně potřebujeme teoretickou oporu, ze které budeme vycházet a podle které budeme potvrzovat, či vyvracet naše předpoklady. V tomto případě se jedná o dimenzionální model kultur nizozemského sociologa Geerta Hofsteda, jenž vymezuje kultury na základě několika charakteristik, z nichž čtyři jsou pro výzkum zdvořilosti a komunikace

⁴ Chejnová, 2012, s. 52.

⁵ Specialista na španělsko-české jazykové interference z Katedry romanistiky Univerzity Palackého.

⁶ Andalusie je druhé největší autonomní společenství a historické území na jihu Španělska.

relevantní: vztah k autoritám, vztah mezi jednotlivci a kolektivem, způsob myšlení, zde máme na mysli především – převažující tendence ke kooperaci, či soutěživosti, a způsob přijímání nejistoty. Hofsted vytvořil indexy pro každou ze jmenovaných kulturních charakteristik, a to v hodnotách 0 až 100, které vyjadřují relativní postavení dané kultury mezi ostatními analyzovanými kulturami.⁷

Dále bude teoretická část bakalářské práce pojednávat o zdvořilosti jako pragmalingvistickém fenoménu a následně o jejím vymezení či funkci. Podrobněji budou charakterizovány různé přístupy k výzkumu zdvořilosti (P. Grice, G. Leech, Robin Lakoffová, E. Goffman, P. Brownová a Stephen Levinson a další). Nezůstanou opomenuta ani kulturní specifika v komunikaci a předpokládané jazykové manifestace kulturních charakteristik České republiky a Španělského království.

⁷ Chejnová in Bohemistyka, 2013, číslo 1, s. 17.

2 ZDVOŘILOST A JEJÍ FUNKCE

„Zdvořilost je jevem, který je společný všem kulturám. Jednou z motivací, proč se chovat zdvořile, je snaha zabránit agresi, jež je latentně přítomna v každém společenství lidí. V živočišné říši se jedná o spory o teritorium či samičku, v lidské civilizaci se přidávají problémy víry, hodnotové orientace či společenského statusu spojeného s touhou po nadřazeném postavení.“⁸ Zdvořilost slouží ke zmírňování konfliktů, jedná se o jemné, nevtíravé, ohleduplné chování. Často se objevují názory, že zdvořilost je pouze povrchní záležitostí, pokryteckou pózou. Toto tvrzení rozhodně není bezdůvodné, vezmeme-li v úvahu fakt, že často jednáme zdvořile s lidmi, o kterých máme velmi špatné mínění.⁹ Zde se pro popis zdvořilosti nabízí jedna z možných definic, např. Čermákova vnímá tento fenomén jako: „konvenční sociální postoj a projev úcty a takové chování, které je přijatelné a nekonfliktní a které má v jazyce různé vyjádření.“¹⁰

Hirschová charakterizuje zdvořilost jako vlastnost komunikování související s efektivitou komunikace, ale také s existujícími interpersonálními vztahy, jejich vývojem, využíváním a řízením. Komunikující jedinec snaží se realizovat své cíle obvykle skrytě či otevřeně ovlivňuje své okolí. Způsoby a formy takového chování se v každé komunitě řídí jistými normami a ten, kdo je ovládá a dokáže jich využívat, bývá komunikačně úspěšný.¹¹

„Je samozřejmé, že zdvořilost by postrádala smysl, pokud by neexistovala v kolektivu lidí. Jelikož ve společnosti je zvykem dodržovat jistá pravidla, jsou všichni členové do jisté míry obeznámeni s tím, co je v dané společnosti považováno za zdvořilé. Se základními pravidly zdvořilosti nás seznamují nejprve rodiče, posléze škola, podněty ovšem přijímáme během celého života. Přestože jsou konkrétní pravidla odlišná v různých kulturách, naše motivace pro zdvořilé chování bývají podobné – chceme se vyhnout konfliktu, chceme si zachovat pozitivní vztahy...“¹²

⁸ Machová – Šamalová, 2007, s. 20.

⁹ Machová – Šamalová, 2007, s. 20.

¹⁰ Čermák, 2011, s. 333.

¹¹ Hirschová, 2006, s. 170.

¹² Machová – Šamalová, 2007, s. 20.

Také v 79. ročníku časopisu *Naše řeč* se objevuje příspěvek zabývající se již zmíněnou problematikou, jedná se o článek Švehlové.¹³ Ta zdvořilost připodobňuje k nezbytné podmínce lidské verbální i neverbální kooperace a dodává, že se projevuje volbou jazykových prostředků z jednotlivých rovin jazyka a zároveň výběrem ustálených, stereotypních modelů řečové komunikace. Tyto modely vytvářejí dílčí vyjadřovací mikrosystém, tzv. řečovou etiketu.¹⁴

2.1 Vymezení zdvořilosti

Autoři, kteří se pokoušejí vymezit zdvořilost, narážejí na řadu problémů. Jedním z nich je rozpor mezi zdvořilostí vnímanou komunikanty v běžném rozhovoru a zdvořilostí modelovanou lingvisty nebo sociology jako abstraktní pojem. Zdvořilost v sobě vždy zahrnuje hodnotící aspekty, ty se však mohou lišit v závislosti na hodnotiteli a aktuální komunikační situaci. Dalším problémem je fakt, že zdvořilost existuje pouze v interakci, většinu výpovědí nelze z tohoto hlediska hodnotit bez znalosti kontextu. Zároveň existují dvě interpretační roviny průběžně vznikajícího komunikátu; interpretace mluvčího se nemusí shodovat s interpretací adresáta, jejich role se neustále střídají a míra společně sdílených presupozic se zvyšuje.¹⁵

Chejnová neopomíná zmínit, že u vymezování zdvořilosti vyvstává komplikace rozdílnosti kultur a jazyků a že je prakticky nemožné prezentovat model aplikovatelný na všechny kultury.¹⁶

Hirschová situaci popisuje takto: „Zdvořilost se primárně vymezuje proti nezdvořilosti, tedy jednání přímočaře bezohlednému, které nerespektuje osobnost, zájmy a potřeby ostatních.“¹⁷ Její názorová shoda s Chejnovou je evidentní např. zde: „O tom, co je ve společnosti považováno za zdvořilé a co ne, rozhodují kulturní a historické faktory tohoto společenství. Příslušné normy rozhodně nejsou univerzální a historicky se proměňují.“¹⁸

¹³ <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7288>

¹⁴ Švehlová, 1994, s. 39.

¹⁵ Chejnová, 2012, s. 10.

¹⁶ Tamtéž

¹⁷ Hirschová, 2006, s. 170.

¹⁸ Tamtéž

Švehlová zastává názor, že ve všech společnostech funguje týž zdvořilostní princip, liší se však řečové modely, jimiž se v různých kulturách i interakčních situacích vyjadřuje. Stejně tak u jednotlivců můžeme rozlišit různou míru projevované zdvořilosti.¹⁹

Zítková vymezuje zdvořilost z negativního úhlu pohledu – jako prostředek mající za cíl zabraňovat konfliktům, kontrolovat a omezovat potenciální agresi komunikantů, ale také z pozitivního jako prostředek podporující udržení dobrých vztahů a přátelské atmosféry mezi komunikanty.²⁰

Encyklopedický slovník češtiny připomíná, že v české lingvistice se od poloviny 80. let reflektuje zdvořilost pod pojmem řečová etiketa. V užším, tradičním slova smyslu zdvořilostí rozumíme formy a funkce oslovení, pozdravy, tykání, vykání atd. Důvodem redukce problematiky zdvořilosti na otázku oslovení je jeho systémová zakotvenost v kategorii osoby.²¹ V širším smyslu v lingvistice pod pojmem řečová etiketa rozumíme aktualizované užití gramatických a lexikálních prostředků jako např. negace, slovesného způsobu a vidu, determinace, deminutiv, modálních sloves atd.²²

2.2 Zdvořilost jako pragmalingvistický fenomén

V souvislosti s komunikačně-pragmatickým obratem, kdy se přenesla pozornost lingvistů z oblasti langu do oblasti parol, se dostává do popředí zkoumání mezilidské komunikace.²³ Již dříve mnozí lingvisté upozorňovali, že pro interpretaci výpovědi a nalezení jejího smyslu jsou důležité také mimojazykové údaje, a totiž pragmatické parametry komunikační situace v nejširším slova smyslu: kdo je produktor a příjemce textu, jaké mají osobnostní rysy, vzdělání, z jakého prostředí pocházejí, co o sobě vzájemně vědí, na jakém místě, v jakém čase a jakým způsobem komunikace probíhá, jaké jsou jejich komunikační záměry, čeho chtějí právě dosáhnout, jakých diskurzů se účastnili v poslední době.²⁴ Důležitou iniciační roli v rozvoji těchto zkoumání

¹⁹ Švehlová, 1994, s. 39.

²⁰ Zítková, 2008, s. 47.

²¹ Encyklopedický slovník češtiny, 2002, s. 563.

²² Tamtéž

²³ Chejnová, 2002, s. 9.

²⁴ Machová – Šamalová, 2007, s. 11.

spadajících do lingvistické pragmatiky sehrála teorie mluvních aktů, která poukázala na skutečnost, že svými výpověďmi produktor realizuje určitý záměr a komunikační cíl.²⁵

Postupně se začínají vyvíjet vědy, jež komplexněji propojují jazykovědu s ostatními obory zkoumajícími člověka jako živočicha i jako racionální bytost (sociologie, psychologie, etologie, fyziologie).²⁶ Vznikají nové interdisciplíny, lépe postihující jevy, které mají svou jazykovou realizaci, ale jejichž kořeny jsou v biologické či psychické podstatě člověka jako např. psycholingvistika, sociolingvistika, neurolingvistika, kognitivní lingvistika. Takovým jevem je i fenomén zdvořilosti, jehož jazykové manifestace jsou zkoumány v pragmatické lingvistice.²⁷

Tato disciplína je vymezována různě: „Termín pragmatická lingvistika užijeme tehdy, jestliže pojednáváme o části lingvistiky studující texty a proces jejich tvorby z hlediska jejich účinku na recipienta, a to vždy se zřetelem ke komunikační situaci a jejím aktuálním faktorům.“²⁸

Pragmatika „zkoumá mluvení jako součást lidského jednání a studuje faktory, které řídí naše řečové chování v sociální interakci, a účinky našeho výběru vyjadřovacích prostředků na ostatní. Zkoumá obecná i kulturně a institucionálně vázaná pravidla sociální interakce a jejich odraz v řeči. Vypracovává modely, kterými vysvětluje, jak si recipient z informací obsažených explicitně ve výpovědi a z informací obsažených v celé komunikační situaci formuluje hypotézy o záměru produktora, o tom, co je ve výpovědi implicitní, a tím i o smyslu celé výpovědi a textu.“²⁹

Také Čermák si je vědom důležitosti pragmatiky, obzvláště v mluveném jazyce, kde „znalost prosté gramatiky často nestačí a významnou funkci textu přebírá pragmatika.“³⁰

Značný rozsah jevů spadajících do této oblasti a jejich nejednotné rozlišování zmiňuje Hirschová. Podotýká, že není problémem „představit si, co je užívání jazyka a co se míní fungováním jazyka ve společnosti,“³¹ skutečná výzva však spočívá v

²⁵ Machová – Šamalová, 2007, s. 11.

²⁶ Chejnová, 2002, s. 9.

²⁷ Tamtéž

²⁸ Machová – Šamalová, 2007, s. 11.

²⁹ Machová – Šamalová, 2007, s. 12.

³⁰ Čermák, 2011, s. 98.

³¹ Hirschová, 2006, s. 8.

„narýsování hranic mezi jevy, které užívání jazyka podmiňují a ovlivňují, a jevy v jazyce, které jsou tímto užíváním podmíněny.“³²

2.3 Přístupy k výzkumu zdvořilosti

Pro 19. století i doby dřívější byl typický normativní přístup ke zdvořilosti, posléze se však vyvinulo několik jiných důležitých směrů orientovaných na tuto problematiku. Spíše než o pravidla a předpisy, jak bychom se měli ve společnosti chovat, se jedná o popis řečového a mimojazykového jednání příznačného pro určité společenské komunity. Cílem těchto vědeckých proudů je zkoumat obecné zákonitosti mezilidské komunikace. Můžeme rozlišit přístup psychologicko-psychiatrický, etnometodologický, filozofický a lingvistický, z nichž každý se přirozeně ze své podstaty staví k výzkumu zdvořilosti trochu jiným způsobem.³³

2.3.1 Kooperační princip P. Grice

V druhé polovině šedesátých let dvacátého století vzbudily vlnu zájmu přednášky amerického filozofa H. P. Grice a autorova stať *Logic and Conversation* (1975) vytvořená na jejich základě. Zde Grice představil tzv. kooperační princip, jímž se podle něj řídí účastníci komunikace a který je tvořen čtyřmi maximami – maximou kvantity, kvality, relevance a způsobu.³⁴ Tyto maximy byly formulovány takto:

- Maxima kvantity – Buď tak informativní, jak je v dané fázi rozhovoru třeba, ale ne více, než je nutné.
- Maxima kvality – Říkej jen to, o čem jsi přesvědčen, že je pravdivé.
- Maxima relevance – Formuluj svou repliku tak, aby byla vzhledem k dané fázi dialogu relevantní, nevracej se k tématu, neopakuj, co už bylo řečeno nebo je dostatečně známé.

³² Hirschová, 2006, s. 8.

³³ Chejnová, 2012, s. 25.

³⁴ Český jazyk a literatura, 2006–2007, č. 2, s. 108

- Maxima způsobu – Vyjadřuj se jasně, vyhýbej se dvojznačnosti, nepřehlednosti a mnohomluvnosti.³⁵

Podle autora by se těmito maximami měli komunikanti řídit, chtějí-li dosáhnout maximálně efektivní komunikace. Kooperační princip je založen na přímosti ve vyjadřování a stojí tak v protikladu k manipulativnímu jednání. Neznamena to však, že jeho dodržování zabrání konfliktu, jelikož přílišná přímost může být v komunikaci kontraproduktivní.³⁶ Pragmaticky orientovaní badatelé často chápou pojem kooperace v původním slova smyslu, tedy jako vzájemnou snahu spolupracovat v dialogu. Skutečnost je ale jiná, kooperační princip je založen na racionalitě, ne na vzájemné ohleduplnosti komunikantů.³⁷

Předmětem sporu u kooperačního principu se může stát pojem intence mluvčího, který je podle kritiků příliš volný a nepočítá se situacemi, kdy není snadné jakoukoli intenci mluvčího určit.³⁸ U konverzačních maxim bychom zase mohli kritizovat jejich možnou nadbytečnost a kontradikci, kdy v některých případech proti sobě může stát maxima relevance a kvantitativní a mohou se navzájem vylučovat.³⁹

I přesto však rozvinutí a další domýšlení Griceovy koncepce dalo základ celému směru v současné pragmatice.⁴⁰ Grice také připouštěl, že mohou existovat i další principy jako např. princip zdvořilosti. O jeho rozpracování se posléze pokoušejí mnozí lingvisté a v návaznosti na to tak vznikají další zásadní práce.⁴¹

2.3.2 Zdvořilostní princip G. Leech

Geoffrey Leech prezentoval v roce 1983 pravidla, tzv. maximy zdvořilostního principu, kterými bychom se měli řídit, chceme-li zachovat maximálně pozitivní vztahy.⁴² Doplnil tak Griceův princip kooperace. Zároveň Leech nepopírá ani existenci, ani závažnost tohoto principu, uvádí však, že pravidlo samo o sobě nedokáže vysvětlit, proč lidé tak často komunikují nepřímou, a tudíž nutí své partnery v rozhovoru zapojovat

³⁵ Švehlová, 1994, s. 42.

³⁶ Chejnová, 2012, s. 32.

³⁷ Chejnová, 2012, s. 34.

³⁸ Marvan, 2010, s. 109.

³⁹ Hirschová, 2006, s. 141.

⁴⁰ Hirschová, 2006, s. 139.

⁴¹ Český jazyk a literatura, 2006–2007, č. 2, s. 108

⁴² Machová – Šamalová, 2007, s. 22.

implikatury.⁴³ Leech chápe zdvořilostní princip jako paralelní systém vedle Griceových maxim a má za to, že v některých situacích je důležitější než přímočará kooperace, zejména je-li nutné vyjádřit skutečnosti obecně hodnocené záporně nebo nepříznivě pro adresáta.⁴⁴

Obecná formulace zdvořilostního principu zní: „Minimalizuj vyjádření nezdvořilých přesvědčení a maximalizuj vyjádření zdvořilých přesvědčení.“⁴⁵ Oproti Griceovým maximám jsou ty Leechovy orientovány více na pozitivní pocity komunikantů, jejich dodržování není vždy v souladu s pravdivostí a explicitností vyžadovanou kooperačním principem.⁴⁶

Leech zavádí několik škál, na nichž je možno měřit vhodnost určitých stupňů zdvořilosti. Škála ztrát a zisků určuje, jaké výhody se nabízejí produktorovi a jaké adresátovi. Škála možností volby stanovuje, jak velkou možnost volby ponechává produktor adresátovi. Typy prostředků, které volí produktor k dosažení svých cílů, vymezuje škála indirektnosti. Škála autority zkoumá, jakou moc má produktor nad adresátem a naopak, a konečně škála sociální distance se zaměřuje na stupeň vzájemné blízkosti mezi účastníky komunikace.⁴⁷

Především ze škály ztrát a zisků vycházejí maxima taktu a šlechetnosti, maxima ocenění a skromnosti, maxima souhlasu, maxima účasti a maxima fatická. Je ale nutné poznamenat, že autor byl ovlivněn euro-americkou kulturou, maximy tedy nejsou aplikovatelné stejnou mírou na všechny kultury.⁴⁸

Striktní dodržování těchto pravidel však může způsobit narušení spolupráce v komunikaci, přílišná zdvořilost by mohla vyústit v konflikt. Zvláště nebezpečné situace nastávají, jsou-li mluvčími příslušníci diametrálně odlišných kultur.⁴⁹

⁴³ Jedná se o vyvozování nedoslovného významu výpovědi na základě (pokud možno zřetelného) porušení konverzačních maxim, avšak při dodržení principu kooperace. Mluví tedy sděluje více, než explicitně říká.

⁴⁴ Hirschová, 2006, s. 156.

⁴⁵ Hirschová, 2006, s. 157.

⁴⁶ Chejnová, 2012, s. 35.

⁴⁷ Chejnová, 2012, s. 35.

⁴⁸ Chejnová, 2012, s. 35–36.

⁴⁹ Machová – Šamalová, 2007, s. 23.

2.3.3 Maximy Robin Lakoffové

Sama idea, že zdvořilost může být popsána a interpretována jako uplatňování souboru pragmatických pravidel, pochází od R. Lakoffové (1973). Podle jejího názoru zahrnuje pragmatická kompetence splnění dvou základních požadavků: požadavek jasnosti vyjadřování, u kterého lze postřehnout analogii s Graceovými maximami, a požadavek zdvořilosti. V různých komunikačních situacích může mít každý z těchto požadavků různou důležitost.⁵⁰ Záleží na produktorovi, aby se vzhledem ke komunikačnímu cíli rozhodl, který z principů uplatní více. V komunikaci, kdy je hlavním cílem udržet pozitivní vztahy mezi účastníky, bude volit spíše princip zdvořilostní. V situacích, kdy je cílem něco konkrétního projednat, budou komunikanti volit spíše přímější kooperační princip. Podle Lakoffové pravidla zdvořilosti slouží k tomu, aby pomáhala lidem ke kooperativnímu jednání, aniž by vynakládali zbytečné úsilí a dostávali se do konfliktů.⁵¹

Co přesně je míněno zdvořilostí, formuluje Lakoffová takto:

- Nikomu nic nevnucuj.
- Dej možnost volby.
- Chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře.⁵²

Každé z těchto pravidel se uplatní za jiných okolností. Pokud je vztah mezi komunikanty méně blízký, převažuje pravidlo formálnosti, založené na negativní zdvořilostní strategii. Mluvčí volí nepřímé vyjadřování, aby adresáta neobtěžoval, tím však může občas působit chladně a nezúčastněně. Komunikační styl založený na nepřímém vyjadřování dle Lakoffové často užívají ženy. Ponechávají tak adresátovi možnost předstírat, že neporozuměl sdělení.⁵³

Komunikanti, kteří mají mezi sebou blízký vztah, uplatňují pravidla rovnosti a přátelství, založená na pozitivní zdvořilostní strategii. Pokud není vztah mezi účastníky komunikace dostatečně blízký, může tato strategie působit obtěžujícím dojmem

⁵⁰ Hirschová, 2006, s. 171.

⁵¹ Chejnová, 2012, s. 36.

⁵² Hirschová, 2006, s. 171.

⁵³ Chejnová, 2012, s. 36–37.

v situacích jako např. příliš brzká nabídka tykání, oslovení jménem nebo při zaměření na osobní témata.⁵⁴

2.3.4 Pojem tváře založený na pojetí E. Goffmana

E. Goffman vymezil tvář jako dočasně prezentovaný image, který nabízíme ostatním k potvrzení a který bychom mohli definovat takto: „Tvář je pozitivní sociální hodnota, kterou pro sebe osoba prakticky nárokuje prostřednictvím role, kterou v daném kontaktu v očích druhých hraje, je to obraz vlastního já tvořený společensky přijímanými atributy.“⁵⁵ V kontrastu ke Goffmanově pojetí povahy tváře, která je proměnlivá v závislosti na okolnostech a vztahu mezi účastníky komunikace, Brownová a Levinson tvrdí, že tvář je se svým nositelem spjata trvale. V současných studiích se však více uplatňuje hledisko Goffmanovo.⁵⁶

2.3.5 Tvář v pojetí P. Brownové a S. Levinsona

Jedna z neznámějších pragmalingvistických koncepcí zdvořilosti je prezentována v knize Brownové a Levinsona *Politeness*.⁵⁷ Jak již bylo naznačeno výše, každý člověk má snahu působit na okolí určitým způsobem, má image (tvář), kterou prezentuje ostatním i sobě.⁵⁸ Pojem „tvář“ užíváme v neterminologickém významu jako „zachovat si tvář“, „ztratit tvář“, do pragmalinguistiky je převzat ze sociální psychologie.⁵⁹ Pokud člověk ztrácí tvář, pozbývá tím zároveň sebeúcty, prožívá pocit zahanbení. Navenek pak může reagovat červenaním, kokaťáním, sklopením očí, ale i cynickou či agresivní poznámkou. Tvář nejčastěji ztrácejí lidé, kteří přehnaně touží po ujištění o správnosti vlastní sebeprojekce.⁶⁰

Brownová a Levinson charakterizují modelového komunikanta jako držitele dvou tváří – pozitivní a negativní. Pozitivní i negativní tvář je vlastní každému člověku,

⁵⁴ Chejnová, 2012, s. 36–37.

⁵⁵ Goffman, 1967, s. 5

⁵⁶ Chejnová, 2012, s. 37.

⁵⁷ Hirschová, 2006, s. 171.

⁵⁸ Machová – Šamalová, 2007, s. 21.

⁵⁹ Hirschová, 2006, s. 171.

⁶⁰ Machová – Šamalová, 2007, s. 21.

má ale různé podoby, které záleží nejen na dané individualitě, ale i na společenství, ze kterého pochází.⁶¹

Pozitivní tvář představuje touhu člověka po harmonii v interpersonálních vztazích, přání být přijímán svým okolím. Chce, aby jeho jednání mělo ve společnosti kladnou odezvu, aby s ním ostatní souhlasili. Tato tvář je spojena s příslušenstvím ke skupině, která sdílí určité hodnoty. Táhne k intimnosti, familiaritě.⁶²

Zároveň každý člověk touží po určité míře svobody. Chce, aby mu ostatní nekladli překážky a aby ho nikdo k ničemu nenutil, což souvisí s živočišným pudem teritoriality. Tyto potřeby nazývají autoři negativní tváří. Pozitivní a negativní tvář jsou do jisté míry v protikladu – každá pozitivní citová vazba s sebou přináší závazky, omezení svobody jednání. Tyto dvě protichůdné tendence jsou spojeny se dvěma typy zdvořilostních strategií.⁶³

S pozitivní tváří úzce souvisejí pozitivní zdvořilostní strategie, kterých se využívá především v komunikaci s blízkými osobami a důvěrnými přáteli. Produktor zpravidla disponuje určitou znalostí adresátových potřeb, názorů a postojů. Uplatňuje se zejména v symetrických vztazích, kde je distance mezi komunikanty menší jako např. v rodině, mezi přáteli, ale i kolegy z práce.⁶⁴ Komunikanti sdílejí zkušenosti a zážitky, pojí je kladné emoce. Často hovoří společnou jazykovou varietou (slang, dialekt), tykají si, oslovují se hypokoristiky a deminutivy. Komunikaci doprovází žertování, narážky, je optimisticky laděná. Hovoří o společných tématech, projevují zájem o druhého.⁶⁵

Negativní zdvořilost se uplatňuje v asymetrických vztazích a ve vztazích, kde je mezi komunikanty větší distance. Adresát bývá stavěn do pozice hierarchicky vyšší, je vyjadřován respekt. V české kultuře je tento typ komunikační strategie poměrně silně akcentován, projevuje se ve veřejné komunikaci, ve formálním rázu jednání s cizími lidmi nebo při užívání titulů a vykání, honorifik.⁶⁶

⁶¹ Chejnová, 2012, s. 38.

⁶² Tamtéž

⁶³ Machová – Šamalová, 2007, s. 21.

⁶⁴ Chejnová, 2012, s. 40.

⁶⁵ Machová – Šamalová, 2007, s. 21.

⁶⁶ Chejnová, 2012, s. 40.

3 KULTURNÍ SPECIFIKA V KOMUNIKACI A NÁRODNÍ STEREOTYPY

Bez znalosti celkového kontextu a kultury bychom nemohli jevy, jako je fenomén zdvořilosti, vůbec hodnotit.⁶⁷ Lidé jednotlivých zemí žijí ve více či méně odlišných kulturách, které jsou charakterizovány specifickými systémy sdílených hodnot, společenských norem, idejí a společných zkušeností, tradic, zvyklostí a komunikačních rituálů.⁶⁸ Každá lidská společnost provádí tento výběr individuálně a pro ostatní kultury může být tato selekce nepochopitelná. Může nám připadat, že jiná kultura vyzdvihuje pro nás nepodstatné hodnoty, zatímco opomíjí ty z našeho pohledu základní. Příslušníci konkrétních kultur mají tendenci považovat svůj způsob chápání světa za jediný možný a správný, členy odlišných kultur často hodnotí negativně. Vzniká tak negativní stereotypizace, založená na nepochopení a netoleranci.⁶⁹

Národní stereotypy můžeme charakterizovat jako vlastnosti typických představitelů určitých zemí. Vznikají zobecněním znalostí, které máme o příslušnících jednotlivých národů, odrážejí socioekonomické podmínky dané země, její historii, mýty, legendy a hodnoty. Na šíření národních stereotypů se podílejí média, výchova a v neposlední řadě také vtipy, které si o různých národech vyprávíme.⁷⁰

Společenské hodnoty a normy (včetně stereotypů) jsou primárně vstřebávány pomocí socializačního procesu. K stereotypní socializaci přispívá výchova v rodině, kontakt s vrstevníky, škola a média. Dítě získává kulturní identitu, vědomí příslušnosti k určité kultuře, a přijímá očekávání, jež má jeho okolí.⁷¹ Existuje také teorie optických skel kultury, kterou pojmáme jako předpoklady, jak by v dané kultuře měli její členové vnímat, cítit a jednat. Tyto vzorce jsou pak zabudovány do kulturních diskurzů, společenských institucí i myšlení jednotlivců.⁷² Promítnutí kulturních specifik a pravidel chování v komunikaci je tedy přirozené a nevyhnutelné.

⁶⁷ Chejnová, 2012, s. 42.

⁶⁸ Průcha, 2010, s. 31.

⁶⁹ Chejnová, 2012, s. 42.

⁷⁰ Hřebíčková – Kouřilová, 2009.

⁷¹ Morgensternová – Šulová, 2007.

⁷² Chejnová, 2012, s. 42.

3.1 Typologie kultur podle Geerta Hofsteda

Jako mnoho jiných vědeckých teorií také typologie národních kultur byla vytvořena v důsledku praktických potřeb. Od poloviny minulého století, s nástupem globalizačních tendencí se silně rozvíjely mezinárodní obchod a mezinárodní kontakty vůbec. Ruku v ruce s tím se zintenzivňovaly také procesy komunikace mezi obchodními a jinými partnery z různých zemí. Přitom začaly být postupně brány na vědomí komunikační bariéry a jiné problémy vyvstávající mezi příslušníky různých zemí. Proto se odborníci začali zabývat zkoumáním toho, co tyto problémy způsobuje či ovlivňuje.⁷³

Hofstede, nizozemský odborník v psychologii managementu, pracoval jak ve sféře průmyslu, tak na půdě některých univerzit. Uvědomoval si, jak značný vliv mají v mezinárodní komunikaci faktory kultur jednotlivých zemí. Postupně vyvinul typologii národních kultur s jejich specifickými charakteristikami, která se stala základem obrovského množství výzkumů v oblasti interkulturního managementu a interkulturní komunikace.⁷⁴

Hofstede vycházel z vlastností národních kultur a provedl rozsáhlé výzkumné šetření hodnotových charakteristik lidí ve více než padesáti zemích světa. Z tohoto obrovského souboru dat odvodil kritéria pro odlišnosti národních kultur, tzv. dimenze, vyjádřené kvantitativními indexy v hodnotách 0 až 100.⁷⁵

- Vzdálenost moci.
- Individualismus – kolektivismus.
- Maskulinita – feminita.
- Vyhýbání se nejistotě.
- Dlouhodobá – krátkodobá orientace.⁷⁶

Tyto indexy vyjadřují relativní postavení dané kultury mezi ostatními analyzovanými kulturami. Opakovaná šetření přinesla podobné výsledky, z čehož lze usoudit, že národní charakteristika se proměňuje v čase jen pomalu. Autor sám spojoval svá zjištění se sférou managementu, dané kulturní charakteristiky (snad kromě orientace

⁷³ Průcha, 2010, s. 33.

⁷⁴ Tamtéž

⁷⁵ Průcha, 2010, s. 34.

⁷⁶ Hofstede – Hofstede, 2007.

na dlouhodobé, či krátkodobé cíle) však můžeme využít i pro rovinu komunikační, a to především v oblasti zdvořilosti.⁷⁷

3.1.1 Nerovnost ve společnosti a index vzdálenosti moci

Nerovnost existuje v každém společenství lidí, důležitý je však způsob, jak s ní ta která společnost zachází. Vzdálenost moci můžeme definovat jako rozsah, v němž jsou méně mocné osoby v zemi ochotné předpokládat a přijímat skutečnost, že moc je rozdělována nerovnoměrně.⁷⁸ Pro každou kulturu je charakteristické nejen to, jak velký odstup udržují podřízení od nadřízených, ale také, jak velká je v dané společnosti úcta k autoritám. V kulturách s nízkým indexem distance od autorit lidé upřednostňují demokratický, konzultativní styl jednání, nerovnost v postavení není v komunikaci akcentována.⁷⁹ K takovým zemím patří například Německo, Velká Británie, Izrael, ale také skandinávské státy nebo Austrálie.⁸⁰

V kulturách, kde byl zjištěn naopak větší index distance od autorit, jednají nadřízení s podřízenými často autokraticky nebo paternalisticky. Společenské vztahy jsou hierarchicky uspořádány.⁸¹ Vysoký index odstupů od autority byl zjištěn například u Malajsie, Slovenska, některých zemí Latinské Ameriky jako Guatemala, Mexiko, Venezuela nebo Kolumbie, ale také u Číny a Francie.⁸²

Pro Českou republiku i Španělsko dochází Hofstede ke stejné hodnotě indexu vzdálenosti moci, k výsledku 57 ze 100. Tyto údaje naznačují, že obě země vnímá jako takové, v jejichž prostředí se vyznačuje poměrně velká distance od autorit, případně velká distance podřízených od nadřízených.

Rozdíly ve vzdálenosti moci v různých kulturách Hofstede přisuzuje odlišnému historickému vývoji jednotlivých států. Všechny románské jazyky se vyvinuly z lidové latiny a rozšířily se v zemích, které kdysi byly součástí centralistického uspořádání Římské říše.⁸³ Tyto země mají poměrně vysoký index odstupů od autority, zatímco

⁷⁷ Chejnová, 2012, s. 43.

⁷⁸ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 45.

⁷⁹ Chejnová, 2012, s. 43.

⁸⁰ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 43.

⁸¹ Chejnová, 2012, s. 43.

⁸² Hofstede – Hofstede, 2007, s. 43.

⁸³ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 60.

země hovořící germánskými jazyky nikdy tak pevnou centrální moc nevybudovaly a v současnosti je jejich index nižší.⁸⁴

3.1.2 Individualismus a kolektivismus

Individualismus přísluší všem společnostem, v nichž jsou svazky mezi jedinci volné. Předpokládá se, že každý se stará sám o sebe a svou nejbližší rodinu. Kolektivismus, jako jeho opak, přináleží ke společnostem, ve kterých jsou lidé od narození po celý život integrováni do silných a soudržných skupin, které je v průběhu jejich životů chrání výměnou za jejich věrnost.⁸⁵

Index tendence k individualismu se vztahuje k tomu, jak se jedinci v dané kultuře vymezují vůči různým uskupením – národ, pracovní kolektiv, příbuzenská síť, členství v různých spolcích a organizacích. Obecně existují dva modely společnosti, ve kterých je jedinec spíše závislý, nebo nezávislý na svém okolí. Toto okolí představuje nejprve rodina, posléze škola a pracovní kolektiv. V některých kulturách existuje příznačná snaha vyvázat se z těchto pout, v jiných má zase jedinec při svém rozhodování tyto faktory neustále na paměti.⁸⁶

V kulturách, které jsou založeny spíše na kolektivismu, se jedinec musí přizpůsobovat pro dobro společnosti, je definován spíše jako člen konkrétních uskupení než jako nezávislý jedinec.⁸⁷ Mezi takové země Hofstede uvádí například Thajsko, Vietnam, Indonésii, Pákistán a země Latinské Ameriky jako Peru, Kostariku, Kolumbii a Panamu. Individualismus je více přítomný v zemích s rozvinutější ekonomikou, vysoký index takové tendence byl zjištěn například v USA, Austrálii, Itálii a Irsku.

Výsledek České republiky u indexu tendence k individualismu je 58 ze 100, Španělsko pak má hodnotu o něco nižší – 51 ze 100. Můžeme tak obě země charakterizovat jako státy s vyšší mírou individualismu.

Příslušníci kultur orientovaných kolektivisticky vnímají představitele individualistických kultur jako sobecké, bezohledné, neloajální. Naopak příslušníci individualistických kultur vnímají reprezentanty těch kolektivistických jako neprůbojné

⁸⁴ Chejnová, 2012, s. 44.

⁸⁵ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 66.

⁸⁶ Chejnová, 2012, s. 45.

⁸⁷ Tamtéž

a s nedostatkem vlastního názoru. V oblasti zdvořilosti tak individualisticky orientované chování může působit jako nedostatek taktu a ohleduplnosti vůči ostatním účastníkům komunikace.⁸⁸

3.1.3 Průbojnost versus skromnost a maskulinita versus feminita

Maskulinita vyjadřuje zastoupení a vliv „mužského prvku“ v hodnotách určité společnosti.⁸⁹ Maskulinní kultury přikládají důraz faktorům jako výdělek, uznání, kariérní postup, naplnění očekávání a spokojenost s vlastním úspěchem. Země s femininní kulturou preferují dobré pracovní vztahy jak s nadřízeným, tak spolupracovníky, jistotu zaměstnání a život v oblasti, která je rodinou považována za žádoucí.⁹⁰

Mužský způsob komunikace převažuje ve společnostech, kde je upřednostňován materialismus, orientace na výkon a kariéru, asertivní až agresivní chování. Jedinci jsou orientováni především na sebeprosazení, společnost je zaměřena na materiální hodnoty, komunikace je vedena jako soutěživá. Ženský typ komunikace naopak upřednostňuje kooperaci, je více brán ohled na druhé, účastníci komunikace se snaží najít konsensus, není žádoucí snaha získat vítězství na úkor druhého. Společnosti zastávající ženský způsob jsou také permissivnější a tolerantnější. Podle Hofsteda se s přibývajícím věkem obyvatel šíří spíše tendence ke kooperaci.⁹¹

Maskulinní kultury mívají jasnější hranice genderových rolí, tyto role jsou zřetelně odlišeny, zatímco u femininních se překrývají. Tento jev se může projevit na rovnoprávnosti v postavení žen ve společnosti.⁹² Maskulinní kultury často pohlízejí na ty femininní jako na příliš liberální. Naopak příslušníci těch maskulinních mohou být vnímáni jako netolerantní a konzervativní. Kompetitivní způsob jednání může být taky považován za méně zdvořilý, je méně brán ohled na potřeby ostatních komunikantů.⁹³

Vysoký index maskulinity se objevuje na Slovensku, v Japonsku, Maďarsku a Číně, nízký index maskulinity (tendence k feminitě) byl zjištěn u Estonska, Surinamu,

⁸⁸ Chejnová, 2012, s. 45.

⁸⁹ Průcha, 2010, s. 35.

⁹⁰ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 97.

⁹¹ Chejnová, 2012, s. 46.

⁹² Průcha, 2010, s. 35.

⁹³ Tamtéž

Holandska a skandinávských států. Index maskulinity pro Českou republiku je 57 ze 100, máme tedy blíže k tendenci kompetitivní, průbojné. U Španělska však nastává situace trochu jiná, hodnota 42 ze 100 ukazuje spíše na směřování k femininnímu pólu této kulturní dimenze.

3.1.4 Vyhýbání se nejistotě

Krajní nejednoznačnost vytváří nesnesitelnou úzkost. Každá lidská společnost si vytvořila způsoby, jak ji zmírnit. Tyto způsoby patří do oblastí techniky, práva a náboženství. Technika, od té nejprimitivnější až po vysoce pokročilou, pomáhá vyhnout se nejistotám zapříčiněným přírodou. Rizika vyplývající ze společnosti samé jsou řešena jednak závazným právním systémem, jednak méně závaznými pravidly etikety a zdvořilosti. Náboženství je způsob nacházení vztahu k nadpřirozeným silám, o nichž se předpokládá, že určují budoucnost člověka. Pomáhá přijmout nejistoty, kterým se jedinec nemůže ubránit.⁹⁴

Různé společnosti mají různou tendenci vyhýbat se riziku, vyžadují různou míru předvídatelnosti, formálnosti a předpisů. Ve společnostech s větší potřebou jistoty jsou definovány pojmy jako *odlišné*, *špinavé* a *nebezpečné* daleko přesněji, děti jsou vychovávány k větší opatrnosti. Kultury tolerantnější k nejistotě vnímají kultury s nízkou tolerancí nejistoty jako příliš konzervativní, opatrnické a netolerantní. Naopak kultury s velkou mírou obav nazírají ty druhé jako kultury chaotické, neuspořádané, přehnaně flexibilní a tolerantní. Kultury s menší mírou obav jsou tolerantní k odlišnosti, méně zasažené xenofobií a strachem z odlišnosti. V rámci zdvořilosti může velká míra obav panujících ve společnosti vést k volbě nepřímých strategií a omezování kontaktů s osobami v nadřazeném postavení.⁹⁵

Vysoké hodnoty indexu vyhýbání se nejistotě byly naměřeny například u Řecka, Portugalska, Guatemaly a Polska. Naopak nízké hodnoty nacházíme u Číny, Vietnamu, Švédska, Jamajky a Singapuru. U České republiky byla v tomto případě zjištěna nižší hodnota než u Španělska, jednalo se o 74 ze 100. Index Španělska se rovná 86 ze 100, můžeme tak říci, že pro obě země je příznačná velká snaha vyhnout se nejistotě, u Španělska dokonce o něco vyšší než u nás.

⁹⁴ Hofstede – Hofstede, 2007, s. 130.

⁹⁵ Chejnová, 2012, s. 47.

3.1.5 Dlouhodobá versus krátkodobá orientace

Dlouhodobá orientace v určité národní kultuře vyjadřuje pěstování vlastností lidí vztažených k budoucím odměnám, k vytrvalosti, k ochotě podřizovat se ve prospěch dlouhodobých cílů. Tito lidé jsou vedeni k tomu, aby si odpírali momentální prožitek a šetřili. Krátkodobá orientace je zaměřenost na blízké cíle, na okamžité výsledky. Tato dimenze je spjata s hodnotami a postoji odrážejícími rozdíly v „západním myšlení“, pro něž je příznačná orientace na rychlý výsledek a zisk, a „východním myšlení“ spojeném s konfuciánskou filozofií orientovanou dlouhodobě.⁹⁶

Mezi státy, které jsou orientovány dlouhodobě, patří Čína, Hongkong, Jižní Korea a Brazílie. Naopak mezi země orientované na krátkodobé cíle patří Zimbabwe, Kanada, Pákistán a rovněž Česká republika i Španělsko. Česká republika druhým nejnižším skóre z 39 zemí (jeho hodnota je 13 ze 100) překonává už tak dost nízkou hodnotu Španělska, kde se jedná o 19 ze 100. Opět tedy obě země sdílí stejnou kulturní charakteristiku, a to orientaci na momentální požitky. Snad kromě dimenze maskulinity a feminity tak lze z Hofstedových údajů vypožorovat, že kulturní charakteristiky Česka a Španělska jsou si velmi podobné.

Ačkoli se Hofstede se svou koncepcí kulturních dimenzí stal jedním z nejcitovanějších evropských autorů vůbec, je možno upozornit i na některé faktory, kterými je jeho teorie limitována. Jedná se především o subjektivní evaluaci kultur projevující se sympatiemi ke kulturám individualistickým, s menší distancí od autorit, ženským způsobem jednání a malými obavami z nejistoty. Také se ztotožňuje s hodnotovým systémem zemí severní a západní Evropy. Dalším úskalím je skutečnost, že většina výzkumů byla založena na dotazníkové formě, což s sebou nese možnost neautentičnosti odpovědí a různé porozumění otázkám. Každý národ operuje s vlastním jazykovým obrazem světa, a proto je nutno brát v potaz, že jednotlivé kultury vnímají abstraktní pojmy jako svoboda, kariéra a autorita odlišně.⁹⁷

⁹⁶ Průcha, 2010, s. 36.

⁹⁷ Chejnová, 2012, s. 49.

4 ROZDÍLY VE ZDVOŘILOSTNÍCH STRATEGIÍCH MEZI ČESKOU A ŠPANĚLSKOU SPOLEČNOSTÍ

4.1 Cíl práce a použitá metoda

Hlavním cílem práce bylo zjistit, které zdvořilostní strategie jsou v současné české společnosti preferovány a požadovány za adekvátní v daných kontextech, a v návaznosti na to je pak porovnat s projevy, které v totožných kontextech použijí španělští mluvčí, rozhodnou-li se dosáhnout stejného účinku.

Jak již bylo zmíněno v úvodu práce, k dosažení tohoto cíle jsme se rozhodli využít metody zvané test kompletace diskurzu. Rozhodně se nejedná o jedinou metodu, která se pro výzkum zdvořilosti používá. Analýza autentického materiálu, tedy především nahraných dialogických textů, má výhodu v zachycení autentických verbálních reakcí, a to zvláště, pokud si komunikanti nebyli vědomi faktu, že jsou nahrávání. V takovém případě se však dostáváme do rozporu s etickými aspekty vědecké práce. Další nevýhodou takové analýzy by byla obtížná zobecnitelnost získaných údajů.⁹⁸

Výzkumy založené na doplňování fiktivních dialogů (mezi nimi i test kompletace diskurzu) umožňují kvantifikaci a porovnání odpovědí většího množství respondentů. Úskalí této metody spočívá v tom, že respondenti nemusí vždy vypsát reakce, které by užíli v reálném kontextu. Je možné, že odpovědi budou formulovat spíše na základě předpokládaných „vhodných a očekávaných“ reakcí. Takto ale získáme soubor stereotypizovaných výpovědí, které slouží badateli dále jako podklad pro komparaci užívání formulí řečové etikety v různých kulturních společenstvích.⁹⁹

⁹⁸ Chejnová, 2012, s. 51.

⁹⁹ Chejnová, 2012, s. 51.

4.2 Popis obou verzí dotazníků a sociologických charakteristik respondentů

Obě verze dotazníku, česká i španělská, jsou složeny z třiceti otázek a členěny do osmi oddílů (oslovování, pozdravy, rozloučení, děkování a přijímání díků, omluvy, pochvaly, blahopřání, ostatní). Základním pilířem se při jejich tvorbě stal výzkum P. Chejnové z roku 2011 zaměřený na zdvořilostní strategie českého národa.

Českou verzi dotazníku vyplnilo 68 respondentů, z toho bylo vybráno 60 reprezentativních vzorků. Bylo nutné vyřadit respondenty pocházející ze Slovenska, případně respondenty, kteří z neznámého důvodu nezodpověděli větší část otázek v dotazníku. Účastníci výzkumu jsou studenti Obchodně podnikatelské fakultě v Karviné, která spadá pod Slezskou univerzitu v Opavě. Jedná se o posluchače, jejichž věk se pohyboval v rozmezí od 20 do 24 let, nejpočetněji byli zastoupeni studenti jednadvacetiletí. Dotazník vyplnili jak muži (15), tak ženy (45), podstatně více zástupců však měla druhá kategorie. Co se týče místa pobytu, obecně lze říci, že valná většina studentů pocházela z měst v Moravskoslezském kraji (51), jako druhý nejpočetnější se ukázal kraj Olomoucký (7), následovaný krajem Zlínským (2). Dotazníky byly vyplňovány ve výuce, konkrétně na začátku hodin sociologie, za dohledu univerzitní vyučující D. Svobodové.¹⁰⁰

Co se týče španělských dotazníků, záměrem bylo vytvořit co možná nejpřesnější ekvivalent, který by kopíroval českou (jak formální, tak obsahovou) podobu. Bereme však v potaz potenciální zkreslení, kterého jsme se mohli nechtěně dopustit, a proto jsme za účelem kontroly totožnosti obou verzí kontaktovali rodilého mluvčího, vyučujícího na Katedře romanistiky¹⁰¹ Enriqua Gutiérreze Rubia. Revidované dotazníky poté byly distribuovány rodilým Španělům pomocí internetu, využili jsme možnosti přeposlat je jak kolegům ze studijního pobytu stráveného v Granadě, tak vyučujícím na tamější univerzitě, případně španělským vyučujícím Univerzity Palackého či bilingvní španělské sekce Gymnázia Čajkovského v Olomouci. Druhá část respondentů byla získána na základě vytvoření dotazníku na internetové platformě Google. Odkaz na dotazník jsme poté vložili do různých internetových skupin na webových stránkách Facebook, ve kterých by se mohly vyskytovat osoby s potenciálním zájmem o danou

¹⁰⁰ Odborná asistentka Katedry ekonomie a veřejné správy.

¹⁰¹ Spadá pod Filozofickou fakultu Univerzity Palackého.

problematiku. Jak se ukázalo, byla tato metoda mnohem účinnější a rychlejší. Za krátký čas jsme získali podstatně více respondentů, což přisuzujeme faktu, že odkaz na dotazník vidělo velké množství osob a vybrané facebookové skupiny byly správně zvoleny. Pokud tak alespoň minimální část tohoto velkého množství projevila zájem o vyplnění dotazníku, může se z této minority rázem stát skupina respondentů tvořící základní stavební kámen výzkumu.

Z výše zmíněných informací vyplývá, že dohlédnout na respondenty při vyplňování dotazníku platformy Google nebylo možné, máme však za to, že ani nezbytné. Úvodní slovo dotazníku popisovalo, jakým způsobem by měli respondenti zodpovědět prezentované otázky, a ve valné většině případů tak i následně učinili. Faktem nicméně zůstává, že v případě jakýchkoli pochyb respondenta spojených se způsobem vyplnění nebo obsahem otázek nic nepomůže tolik jako opětovné osvětlení nejasností.

Španělský dotazník vyplnilo celkem 81 respondentů, z toho 23 mužů a 58 žen. Stejně jako v případě českých dotazovaných, i zde se výzkumu zúčastnilo více žen. Nejpočetnější skupina Španělů pocházela z autonomního společenství Andalusie (37), zastoupeni však byli také obyvatelé regionů Katalánska (9), Madridu (6), Valencie (6), Kastilie a Leónu (6), Galicie (5), Kanárských ostrovů (4), Extremadury (3), Kastilie La Mancha (2), Baskicka (1), Aragónu (1) a Kantábrie (1). Věková škála byla rozmanitá, pohybovala se od 17 do 66 let, nejvíce osob spadalo do škály 20–28 let. Zastoupeni byli jak mladší studenti, tak dospělí, již pracující osoby a jeden šestašedesátiletý důchodce.

4.3 Předpokládané jazykové manifestace kulturních charakteristik

České republiky a Španělského království

U získaných odpovědí si budeme všimnout dodržování maxim zdvořilostního principu, tendencí vyjadřovat se v souladu s pozitivní, či negativní zdvořilostní strategií a dále jazykové manifestace kulturních specifik České republiky a Španělska. Vycházeli jsme z dimenzionálního modelu G. Hofsteda. Cílem nebylo zkoumat, zda Česká republika a Španělsko odpovídají Hofstedově kulturní charakteristice, ale sledovat jazykové ztvárnění zdvořilostních formulí a na základě jejich klasifikace a kvantifikace popsat, jak se v jednotlivých dimenzích liší české a španělské způsoby vyjádření

zdvořilosti. Proto vyslovujeme několik předpokladů, jak se mohou dílčí kulturní charakteristiky v komunikaci projevit, a jejich naplnění následně vyhodnotíme.¹⁰²

4.3.1 Jazyková manifestace odstupu od autority

Podle Hofstedových údajů mají Česko i Španělsko stejný index vzdálenosti moci, a totiž 57. Považuje je za země s poměrně velkým odstupem od autority, proto předpokládáme, že obě kultury budou v komunikaci asymetrické uplatňovat spíše strategie negativní zdvořilosti. Ty se projeví ve větším vzájemném odstupu komunikantů, formálním oslovování a vykání. Strategie pozitivní zdvořilosti se takřka neuplatní, komunikace se bude pohybovat kolem neutrálních témat a komunikanti se vyvarují těch konfliktních. Nebudou vyjadřovat nesouhlas a ve snaze zachovat negativní tvář adresáta budou volit nepřímá vyjádření, lexikalizované implikatury a formule řečové etikety. Výpovědi nebudou inovativní, ani kreativní, ale konvencionalizované. Mluvčí v podřízeném postavení bude iniciovat kontakt jen v zájmu spolupráce, v případě konverzace se ji bude snažit co možná nejvíc zkrátit.¹⁰³

4.3.2 Jazyková manifestace tendence k individualismu

Zatímco index tendence k individualismu u Česka je 58 ze 100, Španělsko má hodnotu o něco nižší – 51 ze 100. Obě země se tedy kloní spíše k individualismu než ke kolektivismu. To se projeví obzvlášť ve volbě celkové komunikační strategie.

Účastníci komunikace budou otevřeně vyjadřovat vlastní názor i v hierarchických vztazích, nebudou se vyhýbat vyjádření nesouhlasu a kritiky. Nepřímé strategie se uplatní méně. Produktor hovoří sám za sebe, nepoužívá struktury, kde není jasně uveden původce děje (pasiva, zvrátané *se*, vynechávání podmětu), užívá méně implikatur závislých na kontextu a zdůrazňuje vlastní osobu, své potřeby a přání. Nebere vždy ohled na názor adresáta.¹⁰⁴

¹⁰² Chejnová, 2012, s. 56.

¹⁰³ Tamtéž

¹⁰⁴ Chejnová, 2012, s. 57.

V důsledku vysokých hodnot indexů obav panujících jak v české (74 ze 100), tak španělské (86 ze 100) společnosti však předpokládáme, že se inklinace k individualismu projeví u obou národností omezeně.

4.3.3 Jazyková manifestace maskulinní a femininní komunikace

V této kulturní dimenzi nastává mezi Českem a Španělskem největší rozdíl ve výsledných hodnotách indexů. Zatímco index maskulinity pro Českou republiku je 57 ze 100, ten španělský je 42 ze 100. Tato informace naznačuje, že Češi mají blíže k tendenci kompetitivní, průbojné, ale Španělsko směřuje spíše k femininnímu pólu této kulturní dimenze.

Inklinace k maskulinnímu způsobu jednání se u Čechů projeví upřednostňováním soutěživé komunikace nad kooperativní, snahou potvrdit vlastní image prostřednictvím prezentace vlastních dovedností, materiálního zázemí, vlastní osoby, potlačováním skromnosti.¹⁰⁵ Španělé budou preferovat spíše komunikaci kooperativní, prezentování vlastní osoby a dovedností nebude tak zřetelné, budou působit skromnějším dojmem.

Čeští mluvčí v komunikaci budou vyjadřovat kritiku, nesouhlas, sarkasmus, Španělé se takového jednání spíše vyvarují. Češi se budou snažit získat převahu i na úkor adresáta, poruší tak maximy kooperačního principu, Španělé nikoliv. Manipulace fakty, víceznačné a nesrozumitelné vyjadřování také bude doménou spíše našeho národa. Maximy zdvořilostního principu (maximy skromnosti a ocenění) budou u Španělů zachovány, oproti Čechům se budou snažit volit témata, která vyhovují oběma komunikantům, nejen jim samým.¹⁰⁶

4.3.4 Jazyková manifestace velké míry obav

Pro obě země je velká snaha vyhnout se nejistotě příznačná. Španělsko s indexem 86 ze 100 patří mezi země s nejmenší tolerancí nejistoty, v tomto ohledu

¹⁰⁵ Chejnová, 2012, s. 57.

¹⁰⁶ Tamtéž

předčí dokonce i Českou republiku, kde je tolerance k nejistotě rovněž velmi nízká (74 ze 100).

Komunikanti obou národností tak budou ve formálním styku preferovat negativní zdvořilostní strategie realizované nepřímým vyjadřováním, vykáním a formálností. Komunikace mezi osobami v asymetrickém postavení bude omezena na minimum, budou volena nekonfliktní témata. Produktoři se budou snažit nevyjadřovat ostrý nesouhlas, kritiku, opatrně budou vystupovat i s vlastním názorem. Také budou dodržovat pravidla řečové etikety a velmi negativně ponesou odchylku od nich. K charakteristice adresáta vzhledem k jeho sociálnímu statusu (vzdělání, příslušnosti k dané profesní skupině) budou přistupovat velmi vnímavě. Mezi komunikanty, kteří se příliš neznají, bude panovat velká distance.¹⁰⁷

Tato pravidla se uplatní především v ústní, či písemné komunikaci, kde produktor ani adresát nejsou v anonymitě. Novější formy komunikace jako např. chat, sociální internetové sítě nebo televizní reality show nelze v tomto hodnocení brát v úvahu.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Chejnová, 2012, s. 57–58.

¹⁰⁸ Chejnová, 2012, s. 58.

5 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÝCH ŠETŘENÍ

5.1 Oslovování

Oslovení jsou ta slova a slovní obraty, které prostřednictvím zájmených a jmenných forem a jejich možných kombinací vyjadřují sociálně vzniklou míru distance, moci, respektu a na druhé straně vztah soudržnosti mezi mluvčím a oslovovaným v komunikačním aktu.¹⁰⁹ Oslovení adresuje a reguluje blízkost a distanci, ale indikuje také připravenost či potřebu převzetí komunikační aktivity od oslovovaného.¹¹⁰

5.1.1 Oslovování rodičů – neformální kontext

Jak vyplývá z dotazníkového šetření, v intimní komunikaci u českých i španělských rodin lze vyzorovat spíše vztah blízkosti, malé distance a familiarity než respektu a inferiority mluvčího. Vykání se nevyskytuje u žádného z národů, převládají pozitivní zdvořilostní strategie. U španělské i české populace v letech 2015–2016 naprosto dominuje neutrálně vnímané oslovení *mami, tati* (Španělé 75 % a Češi 73 %). Nastává tak prakticky stejná situace jako u Chejnové v roce 2011, která zjistila v tomto případě hodnotu 70 %.

Dále je možné si všimnout, že čeští mluvčí užívají příznakovější, méně formální varianty typu *maminko, tatínku / mamko, taťko / mňami* častěji než ti španělští, což lze interpretovat jako větší míru pozitivní zdvořilostní strategie u českého národa. Španělé dávají najevo menší míru emocionality, vyjadřují se méně expresivně. Oslovení rodičů křestním jménem převládá u Španělů, což vyhodnocujeme jako jejich větší (v poměru k Čechům) snahu o symetrickou komunikaci. U Španělů se také objevil jeden zástupce, který při oslovování rodičů používá cizojazyčnou, německou variantu *vatti a mutti*. Jelikož u Čechů takový případ nenastal, máme za to, že španělští respondenti projevíli v dotazníku větší míru kreativity a originality. Nepocitování potřeby rodiče nějak oslovit bylo také typičtější spíše pro naše dotazníkové kolegy. Je ale možné, že za tím stála snaha vyhnout se stereotypnímu oslovení a zároveň neochota používat typ příznakový (oslovení familiární, či knižní).

¹⁰⁹ Kneřová, 1995, s. 36.

¹¹⁰ Nekula, 2010, s. 240.

Zařazení některých španělských variant, které se v dotazníku objevily, do klasifikační třídy může občas pro svou mnohoznačnost být spíše aproximativní, některé třídy se částečně překrývají nebo některé varianty spadají do více tříd. Děje se tak třeba v případě oslovení *mamko*, *taťko* a familiárních oslovení odvozených od slov *máma*, *táta*. Podle sufixů, které Španělé v komunikaci použijí, je možno odvodit, zda se jedná o nepříznačový typ oslovení (*mami*), nebo příznačové deminutivum (*mamko*, *mamčo*, *maminko*), určit však jasnou hranici mezi formami *mamko* a *maminko* může být pro člověka, který není rodilým mluvčím a není komunikaci přítomen, takřka nesplnitelný úkol.

Jak oslovujete rodiče při rozhovoru?¹¹¹

- Češi

mami, tati	73 %	
maminko, tatínku	9 %	
mamko, taťko	6 %	
nepochopení zadání	4 %	
mámo, táto	3 %	
křestním jménem	3 %	Filipe
familiární varianta odvozená od slov máma, táta	1 %	mňami
bez oslovení	1 %	

- Španělé

mami, tati	75 %	
mamko, taťko	7 %	
křestním jménem	5 %	
bez oslovení	4 %	
familiární varianta odvozená od slov máma, táta	3 %	
matko, otče	2 %	

¹¹¹ V tabulkách jsou údaje v procentech zaokrouhlena na celá čísla, proto součet všech typů výpovědí nemusí být vždy 100. Třídy odpovědí jsou seřazeny sestupně dle klesající frekvence.

rodiče	1 %	
modifikace cizojazyčné (německé) varianty	1 %	vatti a mutti
familiární varianta odvozená od slova rodiče	1 %	
Záleží na tom, kdo je dál přítomen u konverzace.	1 %	V případě, že jsou sami, tak používá familiární variantu, když ne, tak používá variantu <i>matko</i> , <i>otče</i> .
neuvedeno	1 %	

5.1.2 Oslovování přátel – neformální kontext

Skupiny přátel jsou zpravidla spjaty společnými zájmy a zážitky. Distance mezi komunikanty je malá, postavení z hlediska podřízenosti a nadřazenosti je přítomno pouze latentně. Uplatňuje se pozitivní zdvořilostní strategie. V tomto typu interakce u Čechů i Španělů převažovalo nepříznačkové oslovení křestním jménem (68 % Češi a 53 % Španělé). U českých mluvčích v roce 2011 byla velmi oblíbená hypokoristika (20 %) a přezdívky (16 %). Hypokoristika obsahují příznakové skupiny hlásek, časté je jejich změkčování a zkracování slov (*Báro*, *Jíto*, *Káto*, *Žando*), užívání dlouhých vokálů (*Pepí*, *Kačí*), deminutiv (*Maruško*, *Tomášku*), vyskytují se i přípony –uš (*Jituš*, *Maruš*).¹¹²

Přezdívky jsou metaforicky přenesené názvy živočichů (*Kočko*, *Kotě*, *Ještěrko*), neologicky vytvořené názvy živočichů (*Slinta tupá*), dokonce i jídel (*Roštěnko*, *Šunko*). Etymologie přezdívek zůstává pro nezasvěcené často nesrozumitelná.¹¹³

Jak můžeme vidět, u Čechů v letech 2015–16 tendence používat hypokoristika výrazně klesla (z 20 % na 3 %) a tendence používat přezdívky naopak vzrostla (z 16 % na 21 %), ne však tak velkým rozdílem. Proto míru intenzity pozitivní zdvořilosti vnímáme jako menší a vyjádřenou jinými jazykovými prostředky (současné přezdívky oproti předchozím hypokoristikům). Tento rozdíl však může být dán také charakteristikou respondentů. Obecná oslovení se příliš neobjevovala ani v roce 2011, ani v letech 2015–16.

Velký rozdíl v této jazykové dimenzi můžeme najít u Španělů. Zatímco čeští mluvčí obecná oslovení takřka nepoužívali (2 %), pro Španěly jsou po oslovení

¹¹² Chejnová, 2012, s. 62.

¹¹³ Tamtéž

křestním jménem druhým nejčastějším způsobem (23 %), jak se obrátit na druhého a započít konverzaci. Oslovování hypokoristiky (13 %), např. varianta *Rafa* vzniklá z neutrálního *Rafael*, je častější než u Čechů v letech 2015–16, zároveň však méně častá než v roce 2011. Dále můžeme konstatovat, že užívání přezdivek u Španělů, alespoň na úrovni dotazníkového šetření, je téměř nulové a poměrně netypické. Oproti Čechům Španělé vykazují větší sklon neoslovovat své přátele v komunikaci, místo toho použijí kontaktní částici *hele*, *hej*. Pokud srovnáme užívání příznakových variant oslovení a budeme vycházet z faktu, že obecná oslovení u Španělů ukazují spíše na větší míru distance, dojdeme k závěru, že strategie pozitivní zdvořilosti se uplatňují více u českého národa.

Jak oslovujete přátele (spolužáky) při rozhovoru?

- Češi

křestním jménem	68 %	
přezdívkou nebo jménem	21 %	
nepochopení zadání	5 %	
hypokoristikem	3 %	Luci
obecné oslovení	2 %	kámo, chlape
hej ty + jméno	2 %	

- Španělé

křestním jménem	53 %	
obecné oslovení	23 %	kluci/holky, kamaráde/kámo/kamarádi, děvče/chlapče
hypokoristikem	13 %	
bez oslovení	6 %	hej, hele
neuvedeno	3 %	
oslovení s pejorativním zabarvením	1 %	pako
přezdívka	1 %	sluníčko
záleží na míře přátelství	1 %	

5.1.3 Oslovování nadřízeného – formální kontext

Kontakt s nadřízeným je primárně definován větší distancí mezi komunikanty. Asymetrie ve vztahu je zřetelná, projevuje se mocenská pozice, status a autorita osoby v superiorním postavení. Uplatňuje se negativní zdvořilostní strategie.¹¹⁴

Chejnová ve svém výzkumu pozoruje u Čechů v roce 2011 vzrůstající tendenci vyhýbat se oslovení titulem nebo funkcí a při pohledu na výsledky z let 2015–16 nezbyvá, než s ní plně souhlasit. Procentuální zastoupení osob, které v těchto letech nepoužijí při oslovení titul ani funkci, je 59 %, jedná se tedy o větší polovinu. To ukazuje na snahu o snižování distance od autority.

Tendenci ke snížení distance od autority není nutno interpretovat negativně jako nedostatek respektu k autoritě. Mnoho lidí to považuje spíše za způsob, jak ukázat, že hodnota člověka netkví pouze v jeho akademickém titulu. Vzhledem ke kulturní tradici však typ oslovení bez titulu chápou někteří adresáti jako příznakový a nevhodný. Tak může být tento způsob oslovení interpretován i v institucích, jako jsou vysokoškolské univerzity. Snaha o vyrovnaní asymetrie tak může být chápána jako útok na tvář adresáta, porušení zdvořilostní konvence.¹¹⁵

V případě Španělů nemůžeme o „tendenci“ vyhýbat se titulům vůbec hovořit, jejich nepoužívání v komunikaci je totiž přirozenou kulturní skutečností a opačná situace by pro ně naopak působila příznakovým dojmem. V písemném projevu se však tituly objevit mohou a také se objevují. Oslovení funkcí (*profesore, řediteli*) bylo v dotazníku u Španělů také minimální, přičítáme to však faktu, že otázka byla obecně položena, proto užívali zájmeno *usted* (vy) bez explicitního určení, o jakého adresáta se jedná.

Používání zájmena *usted* ukazuje také na skutečnost, že volba oslovení může být problematická, a proto se mluvčí snaží vyhnout oslovení obecně. Tak učinilo 53 % španělských zástupců, kteří použili buď již zmíněnou formuli, nebo ji nahradili kontaktovou částicí *promiňte*.

V případě Čechů se absence oslovení takřka nevyskytuje, čeští mluvčí evidentně cítí potřebu oslovení explicitně vyjádřit a navázat tak kontakt s adresátem. Dalším

¹¹⁴ Chejnová, 2012, s. 62–63.

¹¹⁵ Chejnová, 2012, s. 63.

fenomémem, který se u nás skoro neobjevuje, je používání křestního jména a tykání nadřazenému. Čeští mluvčí v tomto případě příkladně dodržují strategie negativní zdvořilosti, u Španělů je oslovení nadřazeného křestním jménem mnohem častější než u nás, někdy je doprovázeno tykáním, někdy vykáním. Ačkoli tedy u českých mluvčích pozorujeme snižování míry negativních zdvořilostních strategií a snahu o menší distanci od autority, ve Španělsku tyto fenomény nastávají v mnohem větší míře, tedy distance od autority je mnohem menší než u nás a negativní zdvořilost se uplatňuje méně.

Jak oslovíte nadřazeného při rozhovoru?

- Češi

pane, paní + příjmení	26 %	
paní, pane	23 %	
oslovení titulem nebo příjmením	13 %	
neformální oslovení funkcí	8 %	pane šéf, pane šéfe
oslovení titulem	7 %	
oslovení příjmením nebo funkcí	5 %	
křestní jméno + tykání	5 %	
oslovení titulem nebo funkcí	3 %	
oslovení funkcí	3 %	
bez oslovení	3 %	
nepochopení zadání	3 %	
Rozlišuje mezi „bližším“ nadřazeným, kterého oslovuje jménem, a nadřazeným, kterého oslovuje formálně pomocí příjmení, titulu nebo funkce.	2 %	

- Španělé

bez oslovení, ale s použitím zájmena <i>usted</i>	44 %	Vyjadřuje vykání a formální vztah mezi komunikanty. Formálně se chová jako zájmeno <i>on, ona</i> . Pojí se se slovesem ve 3. osobě singuláru, ačkoli se takto obracíme na adresáta stejně jako v případě zájmena <i>ty</i> . ¹¹⁶
---	------	--

¹¹⁶ Černý, 2008, s. 90.

křestním jménem	23 %	doprovázeno někdy tykáním, někdy vykáním
bez oslovení, s použitím formule <i>Promiňte</i>	9 %	
pane/paní	8 %	
pane/paní + křestní jméno	6 %	
záleží na míře odstupu	5 %	v méně formálním vztahu oslovení křestním jménem, ve formálním vztahu pane + příjmení nebo pomocí funkce
pane/paní + příjmení	2 %	
oslovení funkcí + příjmením	1 %	profesore Sánchezi, ředitelko Moralesová
záleží na místě	1 %	Profesorům na univerzitě tyká a oslovuje je křestním jménem, všude jinde vykává a používá formuli <i>usted</i> pro vyjádření formálního vztahu mezi komunikanty.
s použitím formule <i>Vážený/ Milý</i>	1 %	

5.2 Pozdravy a témata konverzace

Tato část výzkumu je zaměřena nejen na pozdravy, ale i na možná témata, která mohou být představena v tzv. konverzaci. Konverzace je někdy považována za samostatný žánr. Jedná se o nezávaznou, bezobsažnou komunikaci, sloužící především k udržení kontaktu v souladu s fatickou maximou G. Leech. Tematika konverzace by měla být neutrální, neofenzivní, tabu jsou citlivá témata jako náboženství, etnické a sexistické otázky, ideologie. Zvláště v kontaktu s cizinci je třeba vyhýbat se možným konfliktním tématům, jež jsou pro každou kulturu specifická.¹¹⁷

5.2.1 Setkání se známým – neformální kontext

Při náhodném setkání přátel, kteří se dlouho neviděli, je míra distance nízká, vztah podřízenosti a nadřazenosti není definován. Komunikanti mají k dispozici část společných presupozic vztahujících se k minulým společným zážitkům, informace o současném životě však chybí. Předpokládáme, že ve vztahu bude převládat pozitivní, neformální zdvořilostní strategie.¹¹⁸

¹¹⁷ Chejnová, 2012, s. 67.

¹¹⁸ Tamtéž

Čeští mluvčí v letech 2015–16 ve valné většině případů používali neformální pozdrav *ahoj* (63 %), tato hodnota je však o něco nižší než v roce 2011 (89 %). Oproti minulosti tak projevili větší kreativitu ve výběru jazykových prostředků, další pozdravy, které se vyskytly, byly například *čau*, *čauky*, *zdar*, *nazdar*, *zdravím*, *zdravím tě*. Relativně často (13 %) byly pozdravy také doprovázeny citoslovce vyjadřujícím překvapení jako *jé ahoj*, *jejkote ahoj*. Pozdrav *dobry den* se téměř nevyskytoval, stejně jako neverbální pozdravy typu objetí, polibku na obě tváře, podání ruky apod.

Potká-li španělský mluvčí na ulici starého známého, s největší pravděpodobností (37 %) ho pozdraví pomocí citoslovce *¡cloveche!*, *¡bože!* nebo *¡hey!*. Tato citoslovce nejsou součástí větné stavby, jsou na ní nezávislá a obvykle stojí odděleně. Spadají do různých kategorií, v našem případě mezi citoslovce příležitostná, apelativní nebo expresivní. Španěly hojně používaný výraz *¡hombre* je prostředkem, který vyjadřuje překvapení a signalizuje fatickou funkci. Jedná se o příležitostné citoslovce, protože přebírá tuto funkci, ačkoli se jedná o jiný slovní druh, o substantivum *člověk/muž*. Stejný jev nastává i u slova *¡dios*, které je primárně substantivem s významem *bůh*, v tomto kontextu však funguje jako citoslovce. Citoslovce apelativní slouží k přivolání pozornosti a citoslovce expresivní vyjadřují produktorovu náladu nebo psychický stav, například překvapení, lítost, souhlas nebo nesouhlas a odmítnutí. Jsou charakteristické speciální intonací (zvoláním), v písemném projevu bývají označeny vykřičníky nebo otazníky. České ekvivalenty španělských citoslovců jsou pro svou mnohoznačnost často pouze aproximativní, různé významy jednoho citoslovce mohou být diferenciovány pomocí intonace.¹¹⁹

Explicitně vyjádřený pozdrav typu *ahoj/čau* by v této situaci ve Španělsku použilo mnohem méně lidí (35 %) než v Česku (97 %). Španělé vyjadřovali pozdravy jinými způsoby jako např. zvoláním s odkazem na dobu, po kterou se komunikanti neviděli (16 %), nebo neverbálně radostným objetím, polibkem na obě tváře a podáním ruky (12 %). V zemích mluvících románskými jazyky (a nejen v nich) je polibek na obě tváře běžným způsobem pozdravu. Počet polibků se však s ohledem na jiný stát nebo region může lišit (Španělsko dva, Francie obvykle dva, v některých regionech ale tři až čtyři). S uplatňováním tohoto pozdravu se také mohou vyskytnout problémy, často záleží na vztahu mezi komunikanty, na době, po kterou se komunikanti neviděli,

¹¹⁹ Černý, 2008, s. 152–153.

případně na jejich pohlaví, jak dokládá jeden španělský respondent, který uvedl, že polibek na obě tváře by použil pouze v komunikaci se ženou.

Co se týče témat konverzace, oba národy se nejvíce zajímaly o nové události v životě starého známého (Češi 67 %, Španělé 50 %) a zároveň respondenti vyjadřovali překvapení nad tím, jak dlouho se neviděli a jak ten čas rychle utíká (Češi 21 %, Španělé 30 %). Otázky byly kladeny v obecné rovině, mluvčí dávali adresátovi možnost hovořit jen o těch aspektech svého života, které neohrožují jeho tvář. Španělé o něco více formulovali konkrétní dotazy na oblast studijní a pracovní (10 % oproti českým 4 %) a také se více zajímali o to, jak se má rodina kamaráda (4 % oproti 1 % u Čechů). Oba národy by však rodinné záležitosti jako první téma konverzace skoro neprobíraly. Jeden španělský respondent uvedl, že by se optal na zdraví přítele, takový případ u Čechů nenastal. Zároveň také jeden španělský zástupce zmínil, že by konverzaci vůbec nezačínal, což se u Čechů rovněž nestalo.

Španělé vyjadřují pozdravy jiným způsobem než Češi, při vyhodnocování intenzity pozitivní zdvořilosti to hraje nezanedbatelnou roli. Na jednu stranu Španělé častěji užívají neverbálních pozdravů (polibky), což interpretujeme jako jejich větší míru pozitivní zdvořilosti, na straně druhé si však netroufáme tvrdit, zda pozdrav *ahoj* ukazuje na větší míru pozitivní zdvořilosti než španělská citoslovce *hombre, dios*. V případě konverzačních témat je situace u obou národů velmi podobná, pouze fakt, že se Španělé více zajímají o studijní a pracovní záležitosti, může zapříčinit ohrožení adresátovy tváře v případě, že se mu ve zmíněných záležitostech příliš nedaří.

Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáte po letech na ulici? Kterým tématem začnete konverzaci?

Pozdravy

- Češi

ahoj	63 %	
jinak	13 %	jé ahoj, ježíši ahoj, jejkote, páni ahoj, jé čau, čest
čau, čauky	8 %	
zdar, nazdar	6 %	

zdravím, zdravím tě	3 %	
neverbálně (objetí)	2 %	
bez pozdravu, rovnou přejde k tématu	2 %	
rozlišuje ahoj, dobrý den	2 %	
dobrý den	2 %	

- **Španěle**

pozdrav vyjádřený užitím expresivních, apelativních nebo příležitostných citoslovcí	37 %	hej!, och!, člověče!, bože!
explicitní pozdrav	30 %	Ahoj / zdravím tě.
zvolání s odkazem na dobu, co se neviděli	16 %	To už je doba, co jsme se neviděli! To je ale doba!
neverbálně	12 %	objetí, polibek na obě tváře, podání ruky
pozdrav + křestní jméno / obecné oslovení	5 %	ahoj Manolo, ahoj panáčku

Témata konverzace

- **Češi**

nové události	67 %	Jak se daří? Jak se máš? Jak žiješ? Co je nového? Jak se vede? Jak ses celou dobu měl?
uplynulá doba	21 %	To je doba, co jsme se neviděli. Tebe jsem neviděl, ani nepamatuju. Vzpomínám, kdy jsme se viděli naposled. Tebe už jsem dlouho neviděla.
práce, studium	4 %	
neuveдено	3 %	
společné zážitky	1 %	
rodina	1 %	
žertovná poznámka	1 %	Neznáme se?
místo setkání	1 %	Co ty tu?

- Španělé

nové události	50 %	Jak se máš? Jak je? Jak to jde? Jak se ti daří? Máš se dobře? Jak ses celou dobu měl?
uplynulá doba	30 %	To je doba, co jsme se neviděli / co jsem tě neviděl!
práce, studium	10 %	Co teď děláš? Čím se zabýváš?
rodina	4 %	
radost ze shledání	2 %	Jsem rád, že tě vidím.
překvapení ze shledání, místo setkání	2 %	Co ty tady? Kde se tu bereš? Jak je možné, že jsme se tak dlouho neviděli?
zdraví	1 %	
bez další konverzace	1 %	

5.2.2 Setkání s nadřízeným/ učitelem – formální kontext

Mezi komunikanty je větší distance, je přesně definován vztah nadřízenosti a podřízenosti, situace je formální, tudíž se předpokládá převládnutí negativní zdvořilostní strategie.¹²⁰

Neutrální a bezpříznakový pozdrav *dobrý den* u Čechů v letech 2015–16 zcela převládl, neobjevila se žádná jiná varianta. V roce 2011 2 % respondentů uvedla neformální pozdrav *ahoj*, ten je ale možné použít jedině ve vztahu, kdy si komunikanti tykají. V případě Španělů opět vidíme, že situace je jiná. Skoro polovina respondentů by použila pozdrav *hola*, který můžeme chápat jako *ahoj*, *dobrý den* nebo *zdravím* v závislosti na různé komunikační situaci. Z tohoto údaje není možno usuzovat, že pokud by Španělé tento pozdrav použili, tak by nadřízenému automaticky tykali. Co však odhadnout můžeme, je fakt, že míra negativních zdvořilostních strategií bude u nich podstatně menší. Ukazuje na to už skutečnost, že použijí víceznačný pozdrav *hola* místo formálnějšího pozdravu *buenos días / buenas tardes (dobrý den / dobré odpoledne)*.

Španělé také mají větší tendenci rozlišovat u pozdravů denní etapy jako například u pozdravů *dobrý den / dobré odpoledne / dobrý večer* (27 %). Přestože Češi tyto varianty také používají, v dotazníku se neobjevil žádný respondent, který by je

¹²⁰ Chejnová, 2012, s. 68.

uvedl. V případě, že by Čech potkal svého nadřízeného v 16:00 hodin odpoledne, s velkou pravděpodobností použije spíše bezpříznakovou formuli *dobry den* než příznakové *dobre odpoledne*. Tato situace by se však ve Španělsku stát nemohla, protože pozdrav *buenos dias* (*dobry den / dobre dopoledne*) užívají pouze v dopoledních hodinách. Pokud španělský mluvčí potká svého nadřízeného v 16:00 odpoledne, nejspíše použije pozdrav *buenas tardes* s významem *dobre odpoledne*. Pokud by se tak stalo v 19:00 večer, použil by buď stejný pozdrav *buenas tardes* s významem *dobry večer* nebo formuli *buenas noches*, která v našem případě znamená *dobry večer*, má však i další význam *dobrou noc*.

15 % Španělů by pozdrav rozlišovalo s ohledem na věk nadřízeného či samotnou osobu, 4 % použila formuli, která odkazuje na příští kontakt komunikantů. Jedno procento odpovídajících by pouze neverbálně pokývalo nebo by se usmálo, což ukazuje na větší míru negativní zdvořilosti (u těchto osob), objevil se však také respondent, který by nadřízeného políbil na obě tváře, což je projevem spíše opačné tendence.

Skoro polovina Čechů (42 %) by při setkání s nadřízeným vůbec neiniciovala kontakt, naopak větší polovina Španělů (51 %) by s ním prohodila alespoň pár slov a dalších 23 % uvedlo, že záleží i na jiných okolnostech jako například věku nadřízeného, případně na vztahu, který v průběhu studia navázali. Detailnější popis témat, která by čeští a španělští respondenti použili, můžeme vidět v následujících tabulkách, zásadní rozdíly však v tomto ohledu nevidíme. Za nejdůležitější považujeme již zmíněnou skutečnost, že oproti 42 % Čechů, kteří by vyučujícího pouze pozdravili, by takto ve Španělsku učinilo pouze 26 %, a proto jejich míru negativní zdvořilosti a distanci od autority považujeme za podstatně menší.

Jak pozdravíte svého nadřízeného (učitele) na ulici? O čem s ním popřípadě promluvíte?

Pozdravy

- Češi

dobry den	100 %
-----------	-------

- Španěle

pozdrav <i>hola</i>	45 %	Často překládáno jako <i>ahoj</i> , záleží však na situaci. Jedná se o obvyklý pozdrav mezi dvěma komunikanty, který se může použít jak v méně, tak ve více formálním vztahu, obvykle však ukazuje na menší distanci komunikantů. Bývá běžně užíván i v ústní komunikaci studentů a vyučujících.
dobry den / dobre odpoledne / dobry večer	27 %	<i>Buenos días / buenas tardes / buenas noches</i> může být dále zintenzivněno pomocí adverbia <i>muy</i> (<i>muy buenos días</i>) s významem <i>velmi, hodně, moc</i> . Ekvivalent by tak teoreticky mohl být <i>moc dobry den</i> .
záleží na věku/osobě	15 %	
nevedeno	6 %	
pozdrav s odkazem na příští kontakt	4 %	Na shledanou příště / tak příště / uvidíme se příště.
neverbálně	1 %	polibek na každou tvář, pokývnutí, úsměv

Témata

- Češi

žádná konverzace	42 %	
nové události, stav	33 %	Jak se vám vede? Jak se vám daří? Jak se máte?
práce, škola	18 %	Jak se daří v práci? Jak se daří ve škole? Pracujete tam? Co je nového ve škole?
zdraví	2 %	
počasí	2 %	
místo setkání	2 %	Co vy tady?
uplynulá doba + radost ze setkání	2 %	

- Španěle

konverzace by proběhla	51 %	V naprosté většině případů by konverzace směřovala k akademickému prostředí, které mají oba komunikanti společné, a k záležitostem s ním spojeným. Druhým nejčastějším tématem byly nové události v životě komunikantů, třetím počasí. Vyskytly se také odkazy na místa setkání, žertovné poznámky o velkém množství práce a studia. Respondenti se zajímali o zdraví nadřizovaného, dva
------------------------	------	--

		zástupci vyjádřili své pocity, překvapení ze setkání (<i>Je zvláštní vás vidět mimo univerzitu, jak se vede? To je ale příjemné překvapení, vzpomínáte si na mě?</i>).
žádná konverzace	26 %	Zde respondenti uváděli, že by konverzaci určitě sami neiniciovali. V případě, že by tak učinil nadřízený, by se konverzace ubírala směrem k počasí, případně k tomu, jak se profesorovi daří na univerzitě.
záleží na distanci ve vztahu k nadřízenému/profesorovi	22 %	Pokud by se produktor rozhodl začít konverzaci, pohybovala by se v okruhu témat, která mají společná, řeč by zavedli převážně na studijní záležitosti. Také se vyskytl případ, kdy by se produktor nadřízeného zeptal, kam míří. Osobním záležitostí by se oba komunikanti vyhýbali.
záleží na nutnosti, potřebě	1 %	Pokud respondent něco potřebuje zjistit nebo vyřešit, tak iniciuje konverzaci, pokud ne, tak pouze pozdraví.

5.3 Rozloučení

V tomto oddíle analyzujeme výsledky části výzkumného šetření, která byla zaměřená na pozdravy při rozloučení a fráze s ním spojené. Podle Goffmana funguje expresivita při rozloučení jako kompenzace za poškození, které může být způsobeno odloučením komunikantů.¹²¹

5.3.1 Rozloučení s rodiči před cestou – neformální kontext

Vztah mezi komunikanty je blízký, založený na pozitivní zdvořilosti. Míra společně sdílených presupozic je značná. V pozici nadřazené se pravděpodobně nacházejí rodiče, tento fakt však nehraje zásadní roli, protože je volena pozitivní zdvořilostní strategie, důležitější než respekt je vzájemná solidarita a emocionální pouto. Respondenti odpovídali na otázku, jakým výrazem se loučí s rodiči při odjezdu na kratší cestu.¹²²

Oproti roku 2011 (68 %) Češi použili pozdrav *ahoj* méně (48 %), častěji byl užíván pozdrav *čau* (14 % oproti předchozím 5 %). Méně však byly využívány pozdravy neverbální jako objetí, pusa, úsměv a podání ruky (nynějších 14 % oproti

¹²¹ Goffman, 1967, s. 40.

¹²² Chejnová, 2012, s. 74.

předchozím 22 %), které v roce 2011 byly druhým nejčastějším způsobem pozdravu. Tuto skutečnost interpretujeme jako tendenci snižování pozitivní zdvořilosti. Chejnová poukazuje na stejnou tendenci v situaci, kdy větší polovina respondentů v roce 2011 volí pouze pozdrav, ale neuvádí žádné další komentáře (pouze *ahoj bez uvidíme se brzy* apod.). V letech 2015–16 se takto zachovalo 40 % respondentů, což je méně než v roce 2011, oproti výsledkům Chejnové tedy v tomto ohledu respondenti prokázali větší míru pozitivní zdvořilosti.

Co se týče španělských pozdravů užívaných při loučení, zaregistrovali jsme výrazné rozdíly oproti těm českým. V první řadě u nich neexistuje žádný pozdrav, který by se užíval podobně jako české *ahoj* (zde máme na mysli, že by se používal v neformální komunikaci pro pozdravy i loučení zároveň) a který by se objevoval se stejnou frekvencí. Tuto funkci by snad mohlo zastat španělské *cao*, v odpovědích respondentů však nebylo téměř zastoupeno.

24 % Španělů by se s rodiči rozloučilo pozdravem, který je tvořen předložkou *hasta* (*až do / až po*), která vyjadřuje konec, hranici nebo limit něčeho.¹²³ Tato předložka, která může fungovat i jako adverbium, si přímo vyžaduje doplnění časovým (nebo místním) údajem, není proto překvapením, že ji Španělé používali se substantivy *mañana* (*zítra/ráno*), *la vista* (*zrak/pohled/výhled*), *la vuelta* (*návrat*), případně adverbii *luego* (*potom*), *pronto* (*brzy*) nebo spojením *dentro de unos días* (*za několik dní*). České ekvivalenty pozdravů *hasta mañana*, *hasta luego*, *hasta pronto*, *hasta dentro de unos días* bychom tak mohli vyjádřit jako *ahoj zítra / tak zítra / uvidíme se zítra; uvidíme se potom / příště; uvidíme se brzy; uvidíme se za několik dní*.

Druhým nejčastějším pozdravem (22 %) se stala formule vyjádřená pomocí reflexivního slovesa *verse* (infinitiv *ver* znamená *vidět*) v 1. osobě plurálu přítomného času (*nos vemos*), kterou můžeme přeložit jako *uvidíme se / ahoj příště*. Pětina španělských zástupců v této situaci použila pozdrav *adiós*, jehož doslovný překlad by se nejvíce blížil českému *sbohem*, Španělé ho však užívají při loučení jak ve formálních (*na shledanou*), tak neformálních situacích (*ahoj / tak ahoj*).

Pozdrav tvořený časovým adverbium *ya* (s významem *ještě/už*) se nejčastěji pojil se slovesy *hablar* (*mluvit*), *contar* (ve významu *vyprávět, povídat*) a *llamar* (*volat, zavolat + dativ, akuzativ*). Takto vznikají hojně používané formy *ya hablarémos* nebo

¹²³ Internetový slovník Španělské královské akademie: <http://dle.rae.es/?id=K2iXUid>

ya os llamo znamenající *potom (ještě) si zavoláme / ještě vám zavolám*. Stejně jako v případě pozdravů s předložkou *hasta* nebo formule *nos vemos* tak Španělé odkazují na další kontakt v budoucím časovém úseku ihned prostřednictvím samotného pozdravu. Výpovědi zaměřené na udržování kontaktu se objevovaly s vyšší frekvencí než u Čechů (Španělé 55 %, Češi 24 %), u obou národů však kontakt ve valné většině inicioval mluvčí v souladu s dodržováním Leechovy maximy taktu a šlechetnosti, resp. velkorysosti.

Relativně časté (7 %) byly také formule *cuidate, cuidaos, cuidense* s významy *opatruj se / opatrujte se*. Ačkoli tato skupina výpovědí má spíše direktivní charakter, ve skutečnosti se pronášejí ve prospěch adresáta, nijak neohrožují jeho tvář a jejich prostřednictvím dávají Španělé najevo zájem o blaho svých rodičů. Zajímavý nám dále připadá fakt, že Španělé při loučení užívali méně neverbálních pozdravů než Češi. Ačkoli se nejedná o významný rozdíl (Češi 8 %, Španělé 6 %), vzhledem k jejich kulturní tradici bychom očekávali o něco vyšší číslo, výsledky dotazníku však nasvědčují skutečnosti, že Španělé neverbální pozdravy v neformální komunikaci použijí spíše při shledání než loučení.

Pozdrav vyjádřený substantivem *un beso* (sg) / *besos* (pl) s doslovným významem *polibek/polibky*, se používá převážně v neformálním kontextu a mohli bychom ho volně přeložit jako *libám tě*. Jeden španělský respondent také uvedl anglickou variantu *bye*, což se mezi Čechy nestalo.

V situaci, kdy by španělští mluvčí odjížděli na kratší cestu, by celé tři čtvrtiny zástupců své rodiče pouze pozdravilo bez dalšího doprovodného komentáře. Takto v případě Čechů učinilo pouze 40 %, což je podstatně nižší číslo. Příčinu vidíme ve faktorech již zmíněných v části zaměřené na španělské pozdravy. Protože španělské pozdravy samy o sobě vyjadřují další kontakt s adresátem odkazující na určitý nebo méně určitý časový úsek, případně zájem o adresáta a jeho bezproblémový stav, máme za to, že spousta Španělů nepociťuje potřebu dodávat další komentáře vztahující se k této oblasti. I přes tuto skutečnost 6 % mluvčích přidalo další poznámku o tom, že rodičům později zavolají na skypu nebo že je budou kontaktovat prostřednictvím aplikace Whatsapp. V případě, že Španělé považují za vhodné nějak dále svůj odjezd komentovat, nejčastěji (9 %) volí expresivní vyjádření svých pocitů jako např. u *mám*

vás rád/a, také se vyskytla přání typu *mějte se hezky* (4 %), žertovné poznámky (*A ne, abyste mě příliš postrádali!*) nebo ujišťování (*Budu v pořádku, nemějte obavy.*).

Rozlišit rozdíly, za jaké situace se ještě jedná o pozdrav komunikantů signalizující loučení a za jaké už o doprovodný komentář, který pozdravu následuje, je složitý úkol. Hranice mezi těmito jevy je tenká, formule, které mohou fungovat pouze jako všeobecný komentář, pronikly do obecného povědomí a zautomatizovaly se takovou měrou, že často fungují jako pozdravy. Gramatické příručky v tomto ohledu nepomáhají a bez jisté znalosti kulturní reality španělského prostředí bychom nebyli schopni tyto rozdíly vnímat. Naše hodnocení a interpretaci proto rozhodně nepovažujeme za jediné možné a správné, naopak jsme toho mínění, že právě v této oblasti by další zkoumání rozhodně mohlo přinést zajímavé výsledky.

Jakým výrazem se loučíte s rodiči, když odjíždíte na kratší cestu?

Pozdravy

- Češi

ahoj, tak ahoj	48 %	
čau	14 %	
bez explicitního pozdravu, ale s jiným komentářem	9 %	Tak se tady mějte. Uvidíme se. Brzy se uvidíme. Jdu ven. Milí rodiče, za chvíli se vám vrátím. Mám tě ráda a dávej na sebe pozor.
neverbálně (objetí, pusa, úsměv, podání ruky)	8 %	
pa, pa pa	8 %	
zdar	3 %	
ahoj + pusa	3 %	
pusa + komentář	3 %	Měj se, uvidíme se za týden.
ahojte	2 %	

- Španělé

pozdrav s využitím předložky <i>hasta</i> (<i>hasta luego / pronto / dentro de unos días</i>)	24 %
pozdrav pomocí formule <i>nos vemos</i>	22 %
pozdrav <i>adiós</i>	20 %

pozdrav s využitím časového adverbia <i>ya</i>	9 %
formule <i>cuidate, cuidaos, cuidense (opatruj se / opatrujte se)</i>	7 %
neverbálně (polibek na obě tváře, objetí)	6 %
formule <i>un beso / besos (líbám tě)</i>	5 %
bez explicitního pozdravu, ale s jiným komentářem	5 %
formule <i>me voy (tak já jdu ahoj)</i>	1 %
cizojazyčná (anglická) varianta <i>bye</i>	1 %
Čao	1 %

Další komentáře

- Češi

pouze pozdrav (verbální nebo neverbální) bez dalšího komentáře	40 %	
přání	19 %	Tak se tady mějte. Hezký den. Mějte se dobře/hezky/famfárově.
brzký návrat	13 %	Za chvíli se vám vrátím. Za pár dní se vrátím. Za chvíli jsem tu. Brzy/Zítرا se uvidíme. Uvidíme se za týden.
další kontakt (mluvčí)	11 %	Ozvu se. Až dorazím, dám vědět. Až dorazím, tak se ozvu. Zavoláme si. Napišu sms nebo zavolám, až dorazím na místo.
imperativy	7 %	Opatrujte se. Myslete na mě. Dávejte na sebe pozor.
emoce	7 %	Mám vás/ tě ráda. Miluju tě.
odhodlání se k odchodu	3 %	Tak já jdu/jedu.
oznámení o odchodu	1 %	Jdu ven.

- Španělé

pozdrav bez dalšího komentáře	75 %	
emoce	9 %	Mám vás/tě ráda.
další kontakt (mluvčí)	6 %	Zavoláme si na skypu, až přijedu. Zavoláme si nebo vám pošlu zprávu z whatsappu.
přání	4 %	Mějte se hezky.
další kontakt (adresát)	1 %	Nezapomeňte zavolat.
žertovná poznámka	1 %	A ne, abyste mě příliš postrádali!

ujišťování	1 %	Budu v pořádku, nemějte obavy.
------------	-----	--------------------------------

5.3.2 Rozloučení s přáteli – neformální kontext

Rozloučení s přáteli a vrstevníky představuje situaci neformální, mezi komunikanty je malá míra distance, vztah podřízenosti a nadřízenosti není definován, převažuje pozitivní zdvořilostní strategie. Míra solidarity a emocí bude pravděpodobně nižší, než je tomu u rodinných příslušníků, na druhou stranu fakt, že se komunikanti nacházejí v symetrickém vztahu, se může projevit častějším užitím substandardních výrazů.¹²⁴

Oproti roku 2011 čeští respondenti v letech 2015–16 používali nejobvyklejší pozdrav *ahoj* méně (nyní 41 %, předtím 63 %). Nahrazuje ho pozdrav *čau*, nebo jeho případné modifikace, jejichž frekvence výskytu znatelně stoupla z 14 na 37 %. Množství respondentů, kteří upustili od explicitního pozdravu, ale nahradili ho jiným komentářem, se zdá být neměnný (nynějších 11 % oproti předchozím 12 %). Vyskytli se také zástupci, kteří by se s přáteli rozloučili pozdravem *papa*, jedná se o 4 %, což je méně než 6 % z roku 2011. Ostatní modifikace pozdravů jako třeba *zdarec*, *ahoja* nebo *papa lala* se objevovaly s podobnou četností jako v roce 2011, tzn. skoro vůbec. Jedinou výjimku tvoří pozdrav *čest*, který sice v letech 2015–16 nebyl podstatně zastoupen (pouhá 3 %), v roce 2011 se však vůbec neobjevil.

Jak již bylo uvedeno v kapitolách zaměřených na pozdravy, Španělé nedisponují ekvivalentem pozdravu *ahoj*, který by v neformální komunikaci s takovou četností používali zároveň pro shledání i rozloučení. České *ahoj* při rozloučení supluje španělské *hasta luego* / *hasta pronto* / *hasta dentro de unos días* s významem *ahoj příště* / *uvidíme se brzy* / *uvidíme se za několik dní*, které mohou použít jak v neformálním, tak formálním kontaktu, někdy dokonce i v situaci, kdy se respondenti zdraví při shledání, nikoli při loučení. Druhým nejčastějším pozdravem v této situaci byla opět formule *uvidíme se (brzy)* tvořená reflexivním slovesem *verse* v 1. osobě plurálu přítomného času (21 %). Shodně po 17 % získaly pozdravy *çao* a *adiós* (v katalánštině *adéu*), které se užívají pro rozloučení ve formálních i neformálních situacích.

¹²⁴ Chejnová, 2012, s. 75.

Pozdravy, které Španělé v případě loučení s kamarády používali, v podstatě kopírovaly pozdravy, které uplatňovali v komunikaci s rodiči, žádné podstatné rozdíly jsme u těchto dvou situačních kontextů nezaregistrovali. Objevila se vyšší frekvence pozdravu *čao*, nižší tendence používat formule *ještě si zavoláme* nebo *opatruj se*. Co může ukazovat na nižší míru pozitivní zdvořilosti u rozloučení s přáteli oproti rozloučení s rodiči, je skutečnost, že v případě přátel se Španělé neloučili prostřednictvím objetí, či polibků na obě tváře a že zároveň neměli potřebu svůj odchod kromě pozdravu nějak dále komentovat.

Pokud situaci srovnáme s českými mluvčími, v případě rozloučení s přáteli si můžeme všimnout, že pozdrav bez dalšího komentáře by použilo pouze 38 % Čechů. U Španělů by se takto zachovalo celých 94 %, nebylo ani nutné sestavovat samostatnou tabulku zaměřenou na další komentáře. I s ohledem na fakt, že španělské pozdravy samy o sobě vyjadřují budoucí kontakt produktora s adresátem, případně projevují produktorův zájem o adresáta, interpretujeme tyto výsledky u Španělů jako zřetelný projev nižší míry pozitivních zdvořilostních strategií.

Jaká slova používáte při rozloučení s přáteli?

Pozdravy

- Češi

ahoj, tak ahoj	41 %
čau, tak čau	23 %
modifikace: čaute, čus, čauky, čut	14 %
bez explicitního pozdravu, ale s jiným komentářem: Uvidíme se zítra. Tak příště. Mějte se krásně/hezky. Zase co nejdřív.	11 %
papa, pa	4 %
zdar, zdarec	3 %
Čest	3 %
modifikace: ahoja	1 %
modifikace: papa lala	1 %

- Španěle

pozdrav s využitím předložky <i>hasta</i>	31 %	Ahoj příště. Uvidíme se brzy/potom/zítřa. Uvidíme se za několik dní.
formule <i>nos vemos</i> + její další varianty	21 %	Uvidíme se brzy/zítřa/ příště. Uvidíme se v hospodě.
čao	17 %	
pozdrav <i>adiós</i> (nebo katalánská varianta <i>adéu</i>)	17 %	Užíván pro rozloučení jak v neformální, tak formální situaci.
nejen pozdrav, ale i další komentář	6 %	Ať se ti daří. Příjemný zbytek dne. Potom ti napíšu. Povykládáme si potom.
pozdrav s adverbium <i>ya</i>	5 %	Ještě se uvidíme / pokecáme / si zavoláme / vám zavolám.
formule <i>cuidate</i>	2 %	Opatruj se.
formule <i>un beso</i>	1 %	Líbám tě.
cizojazyčná (anglická) varianta <i>bye</i>	1 %	

Další komentáře

- Češi

pouze pozdrav	38 %	
přání	38 %	Měj/Mějte se. Ať se ti daří. Opatruj se. Tak se měj hezky/fajn/krásně.
další kontakt (neurčitý časový úsek)	19 %	Tak zase někdy. Zavoláme si. Uvidíme se. Uvidíme se později. Tak příště. Zatím. Zase příště. Však si ještě napíšeme.
další kontakt (určitý časový úsek)	3 %	Uvidíme se zítra. Zítřa.
komentář setkání	2 %	Ráda jsem tě/vás viděla.
emoce	2 %	Snad se brzy sejdeme

5.3.3 Rozloučení s nadřízeným/učitelem – formální kontext

Každodenní odchod z pracoviště či ze školy představuje situaci formální. Míra distance mezi komunikanty je značná, mluvčí je ve vztahu podřízeném, převládá negativní typ zdvořilosti.¹²⁵ Není překvapením, že většina mluvčích volí neutrální pozdrav *na shledanou* (72 % nyní, 73 % v roce 2011). Je-li vztah méně formální a míra

¹²⁵ Chejnová, 2012, s. 75–76.

distance menší, je možno pozdrav zkrátit jako v případě varianty *nashle*. Tu volilo v roce 2003 10 % respondentů, od té doby se však tato tendence snížila, v roce 2011 ji uplatnila pouhá 2 % respondentů, v letech 2015–16 o něco více, ale pořád nízkých 5 %.

Jinou možností je přání příjemného prožití následujícího časového úseku (*pěkný/hezký den, příjemný zbytek dne*). Tento typ komentáře je velmi frekventovaný v oblasti služeb, ustálil se spíše ve formálním styku. V neformálním převládá osobnější *měj se*.¹²⁶ Tento typ odpovědi v letech 2015–16 použilo 11 % Čechů a 12 % v roce 2011, situace se tedy v tomto ohledu takřka nemění. Při odchodu z pracoviště je možno dodat ujištění o dalším kontaktu (2 % nyní, 2 % předtím), případně poděkování (2 % nyní, 1 % předtím). Jediný pozdrav, který respondenti Chejnové v odpovědích neuvedli ani v roce 2003, ani v roce 2011, ale nyní ano, je příznakové *spánembohem*. Mohli bychom polemizovat o motivaci užití, s jistotou však nic tvrdit nemůžeme.

U španělských respondentů opět převládají pozdravy tvořené předložkou *hasta*, tedy *hasta mañana*, *hasta luego*, *hasta pronto* a *hasta la próxima*. 33 % Španělů použilo pozdrav *hasta mañana*, protože znamená *na shledanou zítra* a konkrétně odkazuje na následující den, kdy se komunikanti setkají. 24 % zvolilo formuli *hasta luego / pronto / la próxima*, které znamenají *na shledanou příště / brzy na shledanou*, můžeme tak jasně vidět, že v druhém případě je odkaz na dobu, kdy se komunikanti potkají, méně konkrétní. Respondenti tak mohli učinit s vědomím, že se loučí s nadřizeným v pátek a čeká je celý víkend, než se zase uvidí.

Druhým nejčastějším pozdravem bylo *adiós*, tedy *na shledanou* bez dalšího (konkrétního nebo nekonkrétního) časového určení. Pozdravy doprovázené přáním se vyskytovaly ve stejné míře u obou národů, stejně jako pozdravy následované poděkováním. Vzhledem ke skutečnosti, že španělské *hasta mañana/luego/pronto* byly španělskými mluvčími používány s podobnou frekvencí jak ve formálním (loučení s nadřizeným), tak neformálním (loučení s přáteli) styku, opět vidíme zřetelné snižování distance od autority, menší míru negativních strategií.

¹²⁶ Chejnová, 2012, s. 76.

Jakým výrazem se loučíte s nadřízeným při odchodu z pracoviště (s učitelem při odchodu ze školy)?

- **Češi**

na shledanou	72 %	
na shledanou + přání	11 %	Mějte se hezky/krásně. Pěkný/hezký den. Pěkný/hezký den. Příjemný zbytek dne. Přeji hezký víkend.
nashle	5 %	
nepochopení zadání	5 %	
na shledanou + poděkování	2 %	Děkuji.
rozlišuje na shledanou/ ahoj + přání	2 %	Hezký zbytek dne.
spánembohem	2 %	
na shledanou + odkaz na další kontakt	2 %	Uvidíme se zítra.

- **Španělé**

pozdrav <i>hasta mañana</i>	33 %	Na shledanou zítra.
pozdrav <i>adiós</i>	26 %	Na shledanou.
pozdrav <i>hasta luego / pronto / la próxima</i>	24 %	Na shledanou příště / brzy na shledanou.
pozdrav vyjadřující přání	12 %	Hezký den / zbytek dne. Hezký víkend.
<i>buenos días / buenas tardes / buenas noches</i>	2 %	České ekvivalenty <i>dobry den / dobré odpoledne / dobrý večer</i> se používají převážně při shledání, Španělé je mohou použít i pro rozloučení. V takovém případě je můžeme přeložit jako <i>hezky den / hezké odpoledne / hezký večer</i> , případně <i>hezky zbytek dne / odpoledne / večera</i> .
pozdrav + poděkování	2 %	Děkuji (moc).

5.4 Děkování a přijímání díky

V této kapitole budou prezentovány výsledky části zaměřené na vyjadřování díky v běžných situacích. Děkování je akt potenciálně ohrožující tvář komunikanta, jelikož situace sama o sobě navozuje asymetrii – jeden z komunikantů je druhému zavázán a vyjádřením díky usiluje o opětovné nastolení symetrie. Pro adresáta ovšem

může být vyjádření vděčnosti rovněž aktem tváři lichotícím, záleží na povaze komunikantů i konkrétní situaci.¹²⁷

5.4.1 Poděkování příteli za poskytnutou pomoc – neformální kontext

V dané situaci mluvčí děkuje příteli za náročnou intelektuální práci, kterou pro něj vykonal. Situace není příliš emocionálně vypjatá, nicméně důležitost vykonaného úkolu může být pro mluvčího značná. Vztah je primárně symetrický, ale kontext vnáší do vztahu asymetrii vyplývající z nově vzniklého závazku vděčnosti.

Prosté poděkování *díky, děkuji* bývá často modifikováno zesilujícím adverbium (*mnohokrát, moc*), které v roce 2011 zvolila 4 % Čechů, v letech 2015–16 se jednalo o 52 %. Děkování ovšem může být vyjádřeno i jinak než explicitní performativní formulí. Jde tu spíše o vyjádření vděku a kladných emocí (*Hodně to pro mě znamená. Jsem ti vděčná. Nevím, co bych si bez tebe počala.*). Tento typ výpovědi v obdobné míře zachytila i Chejnová (v roce 2011 23 %, nyní 18 %). Výpovědi tohoto typu často zdůrazňují nekompetentnost mluvčího v porovnání s adresátem, čímž dodržují Leechovu maximu skromnosti a ocenění.¹²⁸

Velmi frekventovaná je nabídka oplacení služby (*Máš to u mě. Určitě ti to oplatím. Brzy se vyrovnáme.*), oproti roku 2011 (19 %) je nyní dokonce o něco vyšší (29 %). Mluvčí de facto usiluje o znovunastolení symetrického vztahu, svůj závazek hodlá vyrovnat třeba i dárkem nebo pozváním na pivo. Přímé ocenění adresáta (*Jsi poklad. Jsi zlato.*) se objevuje také, oproti 28 % z roku 2011 však momentálně pouze u 13 %. Jedná se o výpověď expresivní, kompliment lichotící tváři adresáta.

V dané komunikační situaci se předchozí české výpovědi od nynějších moc nelišily. Typy mluvních aktů, které mluvčí užili, zůstaly tytéž, procentuální zastoupení se podstatně změnilo pouze u škály vyjadřování obdivu. Tato skutečnost rozhodla, že vnímáme tendenci českých mluvčích skládat komplimenty jako menší.

Stejná situace nastává i v případě srovnání českých a španělských poděkování v neformálním kontextu. Typy mluvních aktů jsou takřka identické, procentuální zastoupení se u prvních tří nejpočetnějších škál skoro nezměnilo. Opět jedinou výjimku

¹²⁷ Chejnová, 2012, s. 82.

¹²⁸ Tamtéž

tvoří škála vyjadřování obdivu, která byla méně zastoupena u Španělů (pouhá 2 % oproti českým 13 %). Španělé také jako poděkování nekupovali dárek a nevyjadřovali explicitně tak často pozvánku na oběd nebo pivo, ačkoli v kolonce nabídky oplacení služby můžeme najít výpovědi jako *dlužím ti svůj život*, což považujeme za plnohodnotnou náhradu. V souvislosti se škálou vyjadřování obdivu usuzujeme, že čeští mluvčí skládají adresátům více komplimentů, a v souvislosti s o něco vyšší mírou vyjádření vděku máme za to, že Španělé více akcentují Leechovu maximu skromnosti a ocenění. Ti zdůrazňují nekompetentnost mluvčího v porovnání s adresátem formulemi jako např. *Nevím, co bych bez tebe dělala. Zachránil jsi mi krk.*

Jak poděkujete příteli za velmi náročnou práci, kterou pro vás vykonal?

- Češi

velká míra díky + nabídka oplacení služby	29 %	Máš to u mě. Určitě ti to oplatím. Brzy se vyrovnáme. Jak se ti mohu odvděčit? Když budeš něco potřebovat, určitě mi dej vědět a já hned přijdu a pomohu ti.
velká míra díky	23 %	Děkuji moc za pomoc. Děkuji moc/mockrát. Díky moc. Strašně moc ti děkuji.
vyjádření vděku	18 %	Hodně to pro mě znamená. Strašně/hodně jsi mi pomohla. Vážím si toho, co jsi pro mě udělala. Jsem ti vděčná. Zachránila jsi mi život. Ještě, že tě mám. Moc si toho vážím/cením. Cením si opravdových přátel.
obdiv	13 %	Jsi zlato/ý/á. Jsi poklad/boží/nejlepší. Jsi moc hodný.
dárek, pozvání: pivo, oběd, čokoláda	11 %	
děkuji, děkuji pěkně	3 %	
neuvedeno	3 %	

- Španělé

velká míra díky	54 %	Děkuji. Mockrát děkuji. Opravdu ti děkuji. Tisíceré díky. Moc ti děkuji za tvé úsilí.
nabídka oplacení služby	23 %	Dlužím ti velkou laskavost/pivo. Dlužím ti svůj život. Máš to u mě. Až to budeš potřebovat, pomůžu ti. Požádej mě, o co chceš. Můžeš mě požádat o cokoli.
vyjádření vděku	20 %	Jsem ti opravdu/strašně/hrozně vděčná. Ani nevíš, jak jsem ti vděčná. Zachránil jsi mi život/krk/den. Zachránil jsi mě od pohromy. Nevím, jak ti poděkovat za to, cos pro mě udělal / za tvou pomoc. Nevím, co

		bych bez tebe dělala. Opravdu jsi mi velmi pomohl. Udělal jsi mi velkou laskavost.
obdiv	2 %	Jsi skvělý.
emoce	1 %	Mám tě rád/a.

5.4.2 Děkování rodičům – neformální kontext

Poděkování rodičům za dárek je běžným mluvním aktem, se kterým mají mluvčí zkušenosti. Míra distance mezi komunikanty je malá, dát najevo pozitivní pocity je žádoucí. Míra emocionality se různí podle konkrétních případů.¹²⁹

V této kategorii převažuje jak u Čechů, tak Španělů prosté a explicitní vyjádření díků (*dík, díky, děkuju, mockrát děkuji*). U Čechů i vzhledem k předchozím obdobím k žádné změně nedošlo, již od roku 2003 se hodnota pohybuje kolem 40 %, nyní lehce stoupla na 49 %. Češi častěji vyjadřují pozitivní emoce mluvčího (*Udělali jste mi radost.*), Španělé preferují spíše pozitivní hodnocení dárku (*Hrozně se mi líbí.*). U žádného z národů se nestalo, že by byl dárek hodnocen negativně, stejně tak je zvykem tvrdit, že dárek je naplněním tužeb mluvčího, přestože to nemusí být vždy pravda (*To se mi hodí. To jsem chtěla.*). Mluvčí vždy usiluje o zachování adresátovy tváře, případné zklamání nedává najevo.

Neverbální poděkování, ačkoli nebylo tak hojně zastoupené, stejně jako vyjádření překvapení převážilo u Čechů. Odmítání naoko bylo takřka shodné u obou národů (Češi 8 %, Španělé 7 %). Mluvčí se v takovém případě staví do podřízené pozice, prezentují sebe sama jako osobu nehodnou dárku. Tím ovšem dávají najevo pravý opak, tedy radost, že pro mluvčího adresát vykonal nečekanou laskavost (*To jste si neměli dělat škodu.*).

Ve vyjadřování pozitivních zdvořilostních strategií signifikantní rozdíly nevidíme, Leechova maxima skromnosti a ocenění je dodržována. Zatímco Češi vyjadřovali více své pozitivní pocity z nově nabytého dárku, Španělé se spíše soustředili na dárek samotný.

¹²⁹ Chejnová, 2012, s. 83.

Jak poděkujete rodičům za dárek?

- Češi

prosté vyjádření díky	49 %	Děkuji. Díky. Moc/Mockrát děkuji. Strašně moc děkuji.
vyjádření pozitivních emocí	15 %	Udělalí jste mi radost. Moc jste mě potěšili. Moc si toho vážím. Jsem moc spokojená. Jste moc milí/hodní.
neverbálně: úsměv, objetí, podání ruky, pusa, společně strávený čas	10 %	
vyjádření překvapení + díky	8 %	Jé díky / Ježíši díky. Co to je? To jsem opravdu nečekala.
odmítání naoko	8 %	To jste nemuseli. To jste si neměli dělat škodu. To jsem si snad ani nezasloužila.
pozitivní hodnocení dárku	5 %	Je krásný. Líbí se mi. Víc jsem si snad ani nemohla přát.
naplnění tužeb	3 %	To se mi hodí. To jsem chtěla.
vyjádření pozitivních emocí + odmítání naoko	2 %	Udělalí jste mi velkou radost, ale neměli jste utrácet.

- Španělé

prosté vyjádření díky	63 %	Děkuji. Mockrát děkuji. Opravdu vám děkuji.
pozitivní hodnocení dárku	22 %	Je super/hezký/užitečný. Líbí se mi. Moc/Hrozně se mi líbí.
odmítání naoko	7 %	To nebylo třeba. To jste neměli. Nebyl důvod to kupovat.
vyjádření pozitivních emocí	4 %	Jsem moc spokojená. Jste skvělí. Mám vás ráda.
vyjádření překvapení	2 %	To je překvapení! To jsem nečekala. Bože, nemůžu tomu věřit.
neverbálně	1 %	polibek na obě tváře + objetí

5.4.3 Přijímání díky od přítele – neformální kontext

Reakce na poděkování je problematickým mluvním aktem z hlediska zachování tváře obou komunikantů. Teorie Brownové a Levinsona tvrdí, že samotný akt poděkování staví mluvčího do podřízené pozice, jelikož je adresátovi zavázán. Riziko

ztráty tváře je tedy pro děkujícího velké. Jiné teorie naopak nahlíží na poděkování jako na pozitivní akt, který upevňuje přátelské vztahy mezi mluvčími.¹³⁰

Analyzovanou situací je běžné poděkování za finanční pomoc, kterou mluvčí adresátovi poskytl. Vztah mezi komunikanty je definován jako přátelský, neformální, symetrický, založený na malé míře distance.¹³¹

Typickou reakcí na poděkování v obou šetřeních Chejnové bylo snížení vlastních zásluh, mluvčí dodržovali maximum skromnosti a ocenění (*To by udělal každý. To je samozřejmost. Není problém.*). V roce 2003 tento typ výpovědi volilo 32 % respondentů, v roce 2011 21 %, od té doby však, zdá se, tendence snižovat své zásluhy podstatně klesá, což dokazuje hodnota pouhých 5 % zjištěných v tomto roce. Aktuálně Češi dávají přednost (26 %) prostému odmítnutí (*Nemáš zač. Není za co.*), kterému konkuruje vyjádření vlastních pozitivních emocí (*Jsem ráda, že jsem pomohla. Rádo se stalo.*) a víra v protisluzbu (*Ty bys pro mě udělal to samé.*). Poslední zmíněná možnost dává adresátovi příležitost vyrovnat pozice komunikantů, opětovně dosáhnout symetrické pozice.

Podobně jako snížení vlastních zásluh fungují i odkazy na přátelství mezi komunikanty (*Kamarádi tohle dělají. Přátelé si musí pomáhat.*). Ty byly se 4 % zastoupeny v roce 2011 a s 5 % letos. Další škála, která dosáhla v šetření 5 %, byl příslib další pomoci, který se se stejnou frekvencí objevoval i v šetřeních Chejnové (*Když budeš příště potřebovat pomoc, obrať se na mě. Tobě pomůžu vždy a rád.*). Tito respondenti nabízeli další pomoc v souladu s maximou taktu a šlechetnosti.

U škály upozorňování na navrácení peněz můžeme vidět sestupnou tendenci, v roce 2003 přítele upozornilo 8 % respondentů, v roce 2011 5 % a nyní pouhá 3 %, což můžeme chápat jako větší snahu o zachování tváře adresáta (neupozorňováním adresáta na fakt, že od něj očekáváme něco na oplátku). Na druhou stranu pokud je vztah mezi komunikanty blízký a míra solidarity značná, je možné upozornit adresáta na navrácení obnosu, aniž by se jednalo o netaktnost. Mluvčí často užije velmi direktivního vyjádření, tento až přehnaný imperativ pak působí jako žert. Stejně funguje i „hraní na lichváře“ (*Koukej všechno vrátit. Úrok je 6 %.*). Tyto odpověděli se u Chejnové

¹³⁰ Chejnová, 2012, s. 84.

¹³¹ Tamtéž

objevovaly v omezené míře (5 %), v letech 2015–16 odlehčila situaci žertem 2 % respondentů, jednalo se však o trochu jiný typ výpovědi (*Peníze budou, my nebudem.*).

Španělští zástupci stejně jako čeští preferovali reagovat prostým odmítnutím (40 %), používali ho ale s o něco větší mírou. Druhým nejčastějším jevem (22 %) bylo nepochopení otázky, lépe řečeno nepochopení otázky opačným způsobem. V takové situaci Španělé odpovídali poděkováním, protože si mysleli, že adresát peníze půjčil jim. Protože se jedná téměř o čtvrtinu respondentů, což považujeme za podstatné číslo, začali jsme uvažovat, co přesně způsobilo toto nepochopení, bohužel to však s jistotou říci nemůžeme. Je pravděpodobné, že se jedná buď o zbytečně složité vyznění otázky, které vzniklo překladem z češtiny do španělštiny a kterému jsme mohli předejít zjednodušenou formulací otázky, nebo o nepozornost respondentů při vypracovávání dotazníku, případně o obě možnosti najednou. Přestože španělskou verzi dotazníku kontroloval rodilý mluvčí a u dané otázky žádné změny nenavrhol a tři čtvrtiny respondentů s pochopením nemělo problémy, frekventovaný výskyt tohoto jevu přikládáme špatné formulaci otázky a vlastnímu pochybení.

Odkazy na přátelství i snižování vlastních zásluh se častěji objevovaly u Španělů (13 % a 11 % oproti českým 5 %). Upozorňování na vrácení i přísliby další pomoci se vyskytovaly v podobné (omezené) míře, velký rozdíl však nastává u vyjádření vlastních pozitivních emocí a víry v protislužbu. Takové typy výpovědí byly používány podstatně častěji u českých mluvčích, u Španělů se takřka nevyskytovaly.

Španělé více akcentovali důležitost přátelství a více snižovali své zásluhy, Češi zase dávali najevo pozitivní emoce a radost, že mohou příteli pomoci, případně důvěru v to, že by pro ně udělal to samé. Oba národy se snaží, aby se adresát necítil příliš zavázán, a oba k tomu využívají podobných prostředků, které se mohou v procentuálním zastoupení lišit, ale které v podstatě vždy směřují ke stejnému cíli, a sice k zachování adresátovy tváře.

Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytli?

- **Češi**

prosté odmítnutí	26 %	Ale to není zač. Není za co. Nemáš (vůbec) zač. To je dobrý. Prosím.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	21 %	Jsem ráda, že jsem pomohla. Rádo se stalo. Ráda jsem ti pomohla. Hlavně, že ti to

		pomohlo. Doufám, že ti to pomůže / ti mé peníze pomůžou.
víra v protislužbu	19 %	Jednou mi třeba taky pomůžeš. Příště pomůžeš ty mně. Ty bys to pro mě taky udělal / udělal to samé. Jednou já tobě, podruhé ty mně. Až budu v nouzi, pomůžeš mi zase ty. Až budu potřebovat já, řeknu si. Doufám, že bys pro mě udělal to samé.
snížení vlastních zásluh	5 %	To nestojí za řeč. Každý někdy mívá krizi. Netrap se tím.
příslib další pomoci	5 %	Když budeš příště potřebovat pomoc, obrať se na mě. Tobě pomůžu vždy a rád. Kdybys cokoli potřeboval, víš, že se na mě můžeš kdykoli obrátit.
odkaz na přátelství	5 %	Kamarádi tohle dělají. Přátelé si musí pomáhat.
upozornění na navrácení	3 %	Až budeš mít, tak mi vrátíš.
neverbálně: úsměv	3 %	
vyjádření pozitivních emocí + víra v protislužbu	3 %	Rádo se stalo, až budu potřebovat pomoc já, pomůžeš mi zase ty.
příslib další pomoci + víra v protislužbu	2 %	Když můžu, pomůžu. Víím, že mě nezklameš a někdy mi to vrátíš.
nepůjčuje	2 %	
záleží na dalších okolnostech	2 %	
nepochopeno	2 %	
žertování, zlehčování	2 %	Peníze budou, my nebudem.

- Španělé

prosté odmítnutí	40 %	Není zač. To nic nebylo.
pochopeno naopak	22 %	Respondenti odpovídali poděkováním, protože si mysleli, že peníze byly půjčeny jim.
odvolání se na přátelství	13 %	Od toho jsme přátelé. Pro to tu jsme.
snížení vlastních zásluh	11 %	Není problém. Nelam si s tím hlavu.
upozornění na navrácení	5 %	Příště mě pozveš na pivo. Ještě mi to vrátíš.
příslib další pomoci	3 %	Pokud budeš něco potřebovat, víš kam se obrátit. Vždy se na mě můžeš obrátit. Co bych pro tebe neudělala.
víra v protislužbu	2 %	Dneska já tobě, zítra ty mně.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	1 %	Udělal jsem to rád.
neverbálně	1 %	mávnutí rukou

bez odpovědi	1 %	
--------------	-----	--

5.5 Omluvy a přijímání omluv

Omluva je z hlediska zdvořilosti akt velice problematický, zasahující tvář mluvčího i adresáta. Mluvčí vykonal (nebo se chystá vykonat) něco nežádoucího, je si toho vědom a snaží se udržet s adresátem pozitivní či alespoň nekonfliktní vztah. Je tedy v pozici inferiorní, musí opatrně volit strategii k dosažení svého cíle. Adresát se pak musí rozhodnout, zda omluvu přijme, nebo odmítne. Odmítne-li omluvu, ve většině případů hrubě poruší společenskou konvenci, dostane se s produktorem omluvy do konfliktu. Odmítnutí omluvy může mít za následek narušení vztahu mezi komunikanty. Hirschová považuje omluvy za remediální výpovědi, snižující újmu, která byla či bude adresátovi způsobena.¹³²

5.5.1 Omluva za pozdní příchod na pracoviště – formální kontext

Typickou formální situací, kdy je třeba se omluvit, je pozdní příchod na pracoviště, eventuálně do školy. Mluvčí se zpravidla omlouvá svému nadřízenému nebo učiteli, tedy osobě v nadřazeném postavení. Mezi komunikanty je velká (alespoň u Čechů) míra distance.¹³³

Výzkumy Chejnové ukazují, že se nejtypičtější formou výpovědi v roce 2003 i 2011 stala explicitní performativní formule *omlouvám se* následovaná uvedením důvodu zdržení. U obou šetření se jednalo o hodnotu 56 %. V letech 2015–16 se situace podstatně změnila. Formule *omlouvám se* doprovázená snahou ospravedlnit zpoždění patří stále mezi nejfrekventovanější typy výpovědí, její míra výskytu však znatelně poklesla z 56 % na 37 % a na prvním místě ji s 38 % nahradila tatáž formule, nyní však bez uvedení důvodu. Tuto tendenci interpretujeme jako zřetelný projev nižší míry negativní zdvořilostní strategie a snižování odstupů od autority, čeští mluvčí pocítují menší potřebu ospravedlnit příčiny svého zpoždění, případně nemají v úmyslu vymýšlet si prohlášení, která nadřízený často berou spíše jako lživé pokusy o výmluvu.

¹³² Chejnová, 2012, s. 91.

¹³³ Tamtéž

V případě, že mluvčí hodlá zdůvodnit své zdržení, nejčastěji uvádí selhání dopravních prostředků, zaspání či návštěvu lékaře (*Moc se omlouvám, ale nejel mi autobus / stála jsem v zácpě / zaspala jsem / vlak měl zpoždění.*). U 13 % respondentů se vyskytly sliby, že se podobná situace už nebude opakovat (*Omlouvám se, už se to nikdy nestane.*), což je více v porovnání s oběma výzkumy Chejnové (v roce 2003 11 %, v roce 2011 2 %).

Místo performativa lze použít i direktivum *omluvte mě* zjemněné formulí *prosím vás*. Takto učinilo 7 % respondentů oproti 4 % z roku 2011. Direktivum *promiňte* bylo poměrně hojně zastoupeno v roce 2003 (12 %), letos se takový případ nevyskytl. Stručné omluvy *sorry*, *pardon* byly zastoupeny sporadicky, vzhledem k jejich neformálnímu charakteru je respondenti nepovažovali za vhodné.

Španěle pro omluvu svého zdržení používali tři různé formule *perdón*, *lo siento* nebo *disculpe*, které mají stejný význam. Formule *perdón* se formálně blíží českému *pardon*, Španěle ji ale používají ve formálních i neformálních situacích, zatímco Češi ve formálních situacích použijí spíše *omlouvám se*, jak vyplynulo z výzkumu. *Perdón* můžeme přeložit jako *promiňte* nebo *omlouvám se*, často záleží pouze na kontextu. Formule *lo siento* je složená z verba *sentir* (*litovat/cítit*) v 1. os. sg. indikativu přítomnosti aktiva a nepřízvučného osobního zájmena *lo* (neutrum 3. os. sg. ve významu *ono/to*) ve funkci předmětu přímého, který doplňuje sloveso *sentir*.¹³⁴ Toto spojení můžeme taktéž přeložit jako *omlouvám se*. Forma *disculpe* (*promiňte / omluvte mě*) vznikla vytvořením imperativu pro 3. os. sg. ze slovesa *disculpar* (*omluvit/ prominout*). Imperativ pro třetí osobu singuláru (vykání) Španěle používají ve formálních situacích, v případě neformální situace (tykání) by vytvořili imperativ pro 2. os. sg. *disculpa*, neboli *promiň*. Předpokládáme, že se poslední zmíněná varianta častěji vyskytne v kapitole zaměřené na omluvy v neformálním kontextu.

Španěle uváděli příčinu svého zdržení o něco méně než Češi (34 % oproti 37 % u Čechů), většinou se ale jednalo o stejné důvody, tedy především o selhání dopravních prostředků. Španěle se nicméně spokojili i s obecným, nspecifikovaným vysvětlením (*Zastihl mě nenadálý problém. Měl jsem jisté komplikace.*) a k úvaze nad pravdivostí vyloženě vybízí omluva respondenta, který se odvolal na smrt svého papouška. Sliby, že se situace nebude opakovat, se u Španělů příliš nevyskytovaly (pouhá 3 %). Objevil se

¹³⁴ Černý, 2008, s. 90.

ale jeden respondent, který se zajímal, zda je nutné přinést nadřazenému potvrzení nebo omluvenku, což se u Čechů (ani v tomto výzkumu, ani ve výzkumech Chejnové) nestalo.

Srovnáme-li procento zástupců, kteří uvedli důvod pro své zdržení, dojdeme k výsledku 37 % u Čechů a 34 % u Španělů. To je takřka stejné číslo, ale poměr slibů, že se situace nebude opakovat, je jiný (13 % Češi, 3% Španělé). Vzhledem k této skutečnosti a také vzhledem k tomu, že španělské důvody byly častěji méně specifikované než české, považujeme jejich míru negativní zdvořilosti za menší a vzdálenost od autority za nižší.

Jak se omluvíte ve škole/ na pracovišti za pozdní příchod?

- Češi

omlouvám se	38 %	Omlouvám se, že jdu pozdě / jsem přišla pozdě. Moc/Velmi/Velice se omlouvám za své zpoždění/zdržení. Omlouvám se za svůj pozdní příchod.
omlouvám se + uvedení důvodu	37 %	Moc se omlouvám, ale nejel mi autobus / stála jsem v zácpě / zaspala jsem / vlak měl zpoždění.
omluva + slib	13 %	Omlouvám se, už se to (nikdy) nestane / nebude opakovat. Slibuji, že už se to nebude opakovat.
prosím (vás), omluvte mě	7 %	
krátká formule	2 %	Pardon. Sorry.
nechodí pozdě	2 %	
záleží na důvodu pozdního příchodu	2 %	

- Španělé

formule <i>perdón</i>	29 %	Promiňte. Omlouvám se za zpoždění. Omluvte mě, prosím.
formule <i>lo siento</i>	27 %	Omlouvám se. Moc/Opravdu se omlouvám. Omlouvám se za zpoždění.
formule <i>lo siento</i> + uvedení důvodu	18 %	Omlouvám se, ujel mi autobus / autobus měl zpoždění / zaspala jsem / ujelo mi metro / zastihl mě nenadálý problém / pokazilo se mi auto / je to moje vina.
formule <i>perdón</i> + uvedení důvodu	13 %	Omlouvám se, zastihla mě dopravní zácpa / dřív jsem to nestihl.

formule <i>disculpe</i>	6 %	Omluvte, prosím, mé zpoždění.
formule <i>disculpe</i> + uvedení důvodu	3 %	Umřel mi papoušek. Přijet dřív bylo nemožné. Měl jsem jisté komplikace.
omluva + slib	2 %	Omlouvám se, už se to nebude opakovat.
omluva + otázka	1 %	Je nutné, aby přinesl potvrzení/omluvenku?
formule <i>lo siento</i> + slib	1 %	Omlouvám se, budu se snažit, aby se to neopakovalo.

5.5.2 Vyušení úředníka při práci – formální kontext

Mluvčí se snaží o navázání důležitého hovoru se zaneprázdněným úředníkem. Prezentovaná situace je formální, mezi komunikanty je velká distance, neznají se. Jedná se o komunikaci institucionální, pro niž je typická asymetrie. Přestože je mluvčí „klientem“ a měl by být postaven do pozice hierarchicky vyšší, opak bývá pravdou. Představitel instituce je na pozici superiorní z několika důvodů – nachází se na vlastním území, disponuje větší mírou znalostí vázaných na daný kontext, je v pozici žádaného, může tedy poskytnutí služby odmítnout. Naše kultura je spíše monochronní, lidé pracují v jednom okamžiku pouze na jednom úkolu a vyrušení od činnosti je tedy aktem ohrožujícím tvář.¹³⁵

Stejně jako v předchozích šetřeních Chejnové i nyní s 46 % převažuje užití explicitní performativní formule *omlouvám se*, následované zpravidla žádostí o rozhovor či vysvětlením situace (*Velmi se omlouvám, že vás vyrušuji od práce, ale potřebuji s vámi mluvit v neodkladné záležitosti.*) Direktivum *promiňte* bylo také hojně zastoupeno ve všech sledovaných obdobích (25 % v roce 2003, 26 % v roce 2011, 22 % nyní) a co do frekvence výskytu se vždy umístilo na druhém místě. Zpravidla po něm následuje žádost o rozhovor nebo otázka na časové možnosti adresáta (*Promiňte, že vyrušuji, ale potřebovala bych s vámi naléhavě mluvit. Promiňte, mohu vás na chvíli vyrušit?*). Podobně funguje také direktivum *nezlobte se*, v jeho výskytu však pozorujeme sestupnou tendenci (v roce 2003 14 %, v roce 2011 9 %, nyní pouhá 3 %).

Někteří respondenti vynechávají performativní formule a rovnou volí formu otázky, která nabízí adresátovi možnost odmítnutí (*Mohl bych se na něco zeptat?*). Takto učinilo v roce 2003 8 % zástupců, v roce 2011 18 % a nyní 15 %. Pokud respondenti uvádějí ve svých výpovědích časový úsek, uvádějí zásadně menší míru, než

¹³⁵ Chejnová, 2012, s. 93.

odpovídá skutečnosti, a tím porušují Griceovu maximu kvantity. V situacích, kdy mluvčí tvrdí, že vyrušení bude trvat jenom okamžik, chvilíčku nebo vteřinu, jde o remediální strategii, kterou se snaží minimalizovat adresátovu újmu.¹³⁶

Za nejméně zdvořilé lze považovat výpovědi, v nichž mluvčí přímo oznámí svůj záměr (*Nezdržím vás dlouho. Mám problém a potřebuji pomoci.*), tato situace však v letech 2015–16 nenastala a u Chejnové se také objevila pouze velmi sporadicky (2 % v roce 2003, 1 % v roce 2011). Je otázkou, zda takováto prohlášení můžeme ještě vůbec považovat za omluvu. Zdvořileji na nás působí výpověď uvozená formulí *nerad ruším* (*Nerad ruším, ale potřebuji pomoci.*), kterou ale letos nezvolil ani jeden respondent. Výjimkou v šetření se stal zástupce, který zanechal snahy o okamžitou konverzaci, když zjistil, že úředník je již pracovně zaneprázdněn. Tento respondent se rozhodl počkat za dveřmi na adresátovu výzvu k příchodu.

Podíváme-li se na odpovědi Španělů, zjistíme, že tři nejčastější typy výpovědí se shodují s těmi, které používali v komunikaci s nadřízeným nebo učitelem. V 94 % případů španělští mluvčí při vyrušení úředníka od práce zvolí formuli *disculpe, perdone* nebo *lo siento* s totožným významem *omlouvám se / promiňte / omluvte mě*. Rozdíl v těchto formulích tedy nespočívá ve významu, ale v jejich způsobu tvoření. Zatímco *perdone* a *disculpe* byly vytvořeny imperativem pro 3. os. sg. (vyjadřujícím vykání) ze sloves *perdonar* a *disculpar* (*prominout/omluvit*), formule *lo siento* byla vytvořena pomocí zájmena *lo* a slovesa *sentir* (*litovat*) v 1. os. sg. indikativu přítomnosti aktiva (podrobněji popsáno v předchozí kapitole). Přestože bychom ve formální komunikaci institucionálního charakteru očekávali pouze formule vyjadřující vykání, vyskytli se také zástupci, kteří použili formule *disculpa/perdona* demonstrující tykání a méně formální vztah komunikantů. Jednalo se ale pouze o menšinu.

Oproti odpovědím českých respondentů jsme u Španělů také zaregistrovali větší snahu o zdůraznění naléhavosti a neodkladnosti problému, se kterým se potýkají. Častěji směřovali adresátovu pozornost na svůj vlastní spěch, ačkoli se nacházeli v podřízené pozici, kdy sami potřebovali pomoc od člověka, který byl zaneprázdněn. Co se týče časových údajů, mají Španělé stejnou tendenci jako Češi, a sice v souladu s remediální strategií uvádět menší časový úsek, než odpovídá skutečnosti, a tím minimalizovat adresátovu újmu. Španělé častěji používali výpovědi, ve kterých se

¹³⁶ Hirschová, 2006, s. 182.

nevyskytuje performativní formule a které pouze konstatují fakta (*Potřebuji jednu věc. Mám tady naléhavou záležitost.*), jednalo se však o velice nízké procento respondentů (2 %). Vzhledem ke skutečnosti, že Češi častěji komunikovali prostřednictvím otázky (15 % Češi, 2 % Španělé), která dávala adresátovi možnost záporné odpovědi (*Mohl bych se na něco zeptat?*), máme za to, že projeví o něco větší míru negativní zdvořilostní strategie. Tomu nasvědčuje i fakt, že vzdálenost obou komunikantů byla u Španělů menší, častěji používali v komunikaci tykání a i přes asymetrické postavení komunikantů kladli větší důraz na své vlastní potřeby.

Jakou formuli použijete, vyrušíte-li úředníka při práci, protože s ním potřebujete naléhavě mluvit?

- Češi

explicitní performativum	46 %	Omlouvám se (velmi/nesmírně), že vás vyrušuji od práce, ale potřebuji s vámi mluvit (v neodkladné záležitosti) / potřebuji probrat něco naléhavého / musím s vámi něco důležitého probrat / je tu jistý problém / nebudu vás dlouho zdržovat / chtěla jsem se jen na něco zeptat. Moc se omlouvám.
promiňte	22 %	Promiňte, že vyrušuji / že vás (tě) ruším / nerada ruším, ale potřebovala bych s vámi (tebou) naléhavě mluvit. Promiňte, mohu vás na chvíli vyrušit / máte chvíličku / můžu se zeptat?
otázka	15 %	Můžu (vás) chvíli vyrušit? Mohl bych se na něco zeptat? Mohla bych s vámi na chvíli mluvit / mohli bychom si promluvit / mohla bych se s vámi na něco v rychlosti zeptat / mohu tě na minutu vyrušit?
prosím (vás)	8 %	Prosím vás, potřebovala bys s vámi nutně mluvit. Prosím vás, mohla bych s vámi mluvit? Prosím vás, mohla bych vás chvíli vyrušit? Je to naléhavé. Prosím vás, nezlobte se, že vás vyrušuji.
pardon	3 %	Pardon, máte chvíličku?
nezlobte se	3 %	Nezlobte se, že ruším, ale potřebuji s vámi naléhavě mluvit.
omluva bez další snahy o okamžité pokračování konverzace	2 %	Omlouvám se, počkám za dveřmi.

- Španělé

formule <i>disculpe/disculpeme</i>	48 %	Omlouvám se / omluvte mě / promiňte, ale mám urgentní problém / velmi spěchám / bude to jen chvílička / potřebuji naléhavě vaši pomoc / potřebuji na moment vaši pozornost / potřebuji vám sdělit jednu věc. Promiňte, že vás vyrušuji, mohli bychom si chvíli promluvit / mohl byste mi chvíli věnovat pozornost? Promiňte, chtěla bych se vás na něco zeptat.
formule <i>perdone</i>	38 %	Omlouvám se / promiňte, naléhavě potřebuji vaši pomoc / přicházím s velmi naléhavou záležitostí / máte minutku? Promiňte, ale je to naléhavé / velmi spěchám / bude to jen chvílička. Promiňte (prosím), že vás obtěžuji/vyrušuji. Omlouvám se, máte chvíličku? / mohl byste se mi chvíli věnovat?
formule <i>lo siento</i>	8 %	Omlouvám se, ale je to naléhavé / potřebuji se vás na něco zeptat. Opravdu se omlouvám, že vás vyrušuju, ale nutně potřebuju vaši pomoc.
prosím (vás)	3 %	Prosím vás, potřebuju pomoc / bude to jenom chvílička / je to naléhavé.
otázka	2 %	Máte minutku, prosím? Můžu se s vámi o něčem poradit?
oznámení faktu	2 %	Potřebuji jednu věc. Mám tady naléhavou záležitost.

5.5.3 Omluva příteli za pronesení urážlivé výpovědi – neformální kontext

Jedná se o situaci emocionálně vypjatou, riziko ztráty pozitivní tváře je velké pro mluvčího i adresáta. Míra distance mezi komunikanty je nízká, vztah je založen na pozitivní zdvořilosti. Mluvčí pronesl v komunikaci urážku a následně se omlouvá. Mluvčímu jde o odpuštění, usiluje o znovunastolení harmonie ve vztahu. V nastalé situaci je mluvčí v inferiorním postavení.¹³⁷

Češi jako omluvu nejčastěji volí špatné vyjádření (*Omlouvám se, nemyslel jsem to tak. Nechtěl jsem tě urazit. Nebylo to tak myšleno.*), v roce 2003 se jednalo o 52 % respondentů, v roce 2011 o 69 %. Mluvčí se staví do alibistické pozice, adresát výpověď mylně interpretoval, mluvčí se distancuje od presupované intence. Oproti roku 2011 však tato tendence klesla, aktuální hodnota je 50 %. Druhou nejčastější výpovědí se stalo direktivum *promiň*, které se v obou šetřeních Chejnové vyskytovalo méně (v roce 2003 7 %, v roce 2011 12 %, nyní 14 %), stejně jako krátká neformální

¹³⁷ Chejnová, 2012, s. 94.

formule *sorry*, kterou respondenti Chejnové skoro nepoužívali (v roce 2003 nikdo, v roce 2011 2 %), její frekvence však nyní stoupla na 12 %. Tuto formuli vnímáme jako méně zdvořilou než performativum *omlouvám se* nebo direktivum *promiň*.

Další možností omluvy je komentář vlastního komunikačního selhání (*To jsem neměla říct. Omlouvám se za své chování.*). Mluvčí přejímá zodpovědnost za vykonaný akt a demonstrací svých pocitů se snaží zapůsobit na adresáta. Uplatňuje se rovněž strategicky plánované jednání, mluvčí se snaží zapůsobit na city spoluúčastníka komunikace. Mnohdy volí expresivnější výpovědi, poukazuje na vlastní nekompetenci (*Jsem blbec, vid'?* *Však mě znáš. Víš, že si rád rýpnu.*). Tento typ výpovědi využívají spíše ženy. Přiznávají explicitně svoji chybu, stavějí se do podřízené pozice, nebojí se tolik ztráty tváře, důležitější je pro ně vztah s komunikačním partnerem. S tímto souvisí i problematika mužské a ženské komunikace, kde první zmíněná je častěji chápána jako soutěživá a druhá jako kooperativní.¹³⁸

Španělé omlouvají své chování špatným vyjádřením méně (35 %) než Češi (50 %), nejčastěji (37 %) volí direktivum *promiň (mi to)*, které vyjadřují formulemi pro tykání *perdona/perdóname*. Zde můžeme vidět již zmíněný rozdíl (oproti formuli *perdone* pro vykání), na který jsme upozornili v kapitolách zaměřených na omluvy ve formálním kontextu. Španělé častěji vyjadřovali lítost nad urážkou přítele (*Je mi to líto. Opravdu mě to mrzí. Je mi líto, že jsem tě naštvál.*), ale taky o něco více používali „alibistický imperativ“ (*Nebud' citlivka. Neber to osobně.*). V letech 2015–16 se mezi českými zástupci objevil jeden, který urážku prezentoval jako vlastní názor (*Promiň, jestli jsem tě urazil, ale to je můj názor.*), což můžeme chápat jako nízký ohled na adresátovu pozitivní tvář. Ani v předchozích šetřeních Chejnové, ani mezi Španěly se takovéto jednání nevyskytlo.

Celkově situaci můžeme zhodnotit prohlášením, že Španělé se méně staví do alibistické pozice, méně se odvolávají na špatná vyjádření a mylnou interpretaci adresáta a častěji vyjadřují lítost nad svým chováním a používají direktivum *promiň*. Tyto tendence naznačují, že více respektují adresátovu pozitivní tvář.

¹³⁸ Chejnová, 2012, s. 94.

Jak se omluvíte, urazíte-li v komunikaci kamaráda?

- Češi

špatné vyjádření	50 %	Omlouvám se, nemyslel jsem to tak. Nechtěl jsem tě urazit. Nebylo to tak myšleno. Špatně jsem se vyjádřila. Nebylo to myšleno osobně. Myslela jsem to jako srandu. Víš, že to tak nemyslím.
promiň (mi to)	14 %	
sorry, hej sorry	12 %	+ oslovení kámo
kamarády/ lidi neuráží	6 %	
komentář selhání	5 %	To jsem neměla říct. Omlouvám se za své chování.
negativní komentář vlastní osoby	3 %	Však mě znáš. Víš, že si rád rýpnu.
alibistický imperativ	3 %	Nebud' cit'á. Neber to osobně.
pardon	2 %	
nechá ho, aby ho také urazil	2 %	
záleží na osobě, míře urážky	2 %	
trvá na svém názoru i přes urážku, které se dopustil	2 %	Promiň, jestli jsem tě urazil, ale to je můj názor.

- Španělé

promiň / promiň mi to	37 %	Promiň mi to, prosím.
špatné vyjádření	35 %	Promiň, nechtěla jsem tě urazit / to jsem nechtěla říct / to jsem nechtěla / nebyl to můj záměr. Promiň, nechtěla jsem, aby ses cítil špatně, obejmí mě. Nechtěla jsem, abys to pochopil špatně, občas jsem trochu příkrá. Nevěděla jsem, že se tě dotknu.
vyjádření lítosti	23 %	Je mi to líto. Opravdu mě to mrzí. Je mi líto, že jsem tě naštvál.
alibistický imperativ	5 %	Nebud' naštvaný. Nebud' citlivka. Nevykládej si to špatně.
negativní komentář vlastní osoby	1 %	Zbytečně jsem se rozohnil.

5.5.4 Reakce na omluvu za vyrušení při práci – formální kontext

Reakce na omluvu je z hlediska zachování tváře obou komunikantů akt velice důležitý. Mluvčí, který na omluvu reaguje, má možnost nastolit znovu možnost rovnosti

mezi komunikanty, nebo uvrhnout adresáta do inferiorní pozice tím, že omluvu nepřijme. Rozhodne-li se mluvčí omluvu přijmout, ztratí tím své superiorní postavení, pozice mluvčího a adresáta se vyrovná. Odmítne-li omluvu, ve většině případů hrubě poruší společenskou konvenci, dostane se s partnerem do konfliktu.

Prezentovaná situace je relativně málo emocionálně nabitá, míra rizika ztráty tváře je nízká. Vztah mezi komunikanty není explicitně definován, nicméně institucionální charakter rozhovoru vytváří jisté presupozice, které předpokládají větší míru distance. Situace je tedy formální, týká se pracovního kontextu.¹³⁹

Naprostá většina odpovědí, jak ve výzkumech Chejnové, tak i v tomto, byla pozitivních, respondenti by s navázáním hovoru souhlasili. Nesouhlasné odpovědi se v roce 2003 vyskytly u 7 % respondentů, v roce 2011 u 3 % a nyní pouze u 1 %, zato se ale jednalo o poměrně strohý direktiv (*Nerušte.*), který evidentně o zachování adresátovy tváře nijak zvlášť neusiloval. Oproti předchozím výpovědím, které se objevovaly u Chejnové (*Pardon, bohužel teď nemám čas. Můžete přijít později?*), působí odpověď tohoto respondenta jako nedostatek respektu a nízký zájem vyhnout se bezproblémové komunikaci. Zároveň 5 % Čechů uvedlo, že by odpověď formulovali v závislosti na dalších faktorech jako např. důležitost práce, momentální nálada, případně způsob, jakým byli adresátem vyrušeni. Můžeme pouze doufat, že pokud by se rozhodli adresáta odmítnout, učiní tak s větším pochopením a úctou než již zmíněný respondent.

Nejčastější jsou výpovědi prezentující, že vyrušení nezpůsobuje mluvčímu větší komplikace (*Nic se neděje/nestalo. V pořádku.*). V tomto typu výpovědi bere mluvčí maximální ohled na adresáta, dodržuje maximu taktu a šlechtnosti, je vstřícný k adresátově tváři pozitivní i negativní. V rámci snahy o zachování zdvořilostní konvence pravděpodobně porušuje Griceovu maximu kvality, jeho výpověď nemusí být zcela upřímná.¹⁴⁰ Tento typ výpovědi zvolilo 38 % respondentů v roce 2003, 21 % v roce 2011 a 42 % nyní.

Souhlas je možno vyjádřit i otázkou, o co v rozhovoru půjde. Tato přípravná sekvence naznačuje, že se s největší pravděpodobností hovor uskuteční (*Co si přejete? Co pro vás mohu udělat?*). Otázka byla ve všech sledovaných obdobích používána ve

¹³⁹ Chejnová, 2012, s. 95.

¹⁴⁰ Chejnová, 2012, s. 95.

stejně míře, která se pohybovala na hranici 30 %. Čeští zástupci v předchozích zkoumáních často volili formu vybídnutí, výzvy, mnohdy vyjádřenou direktivem užitým v souladu se zdvořilostní konvencí, jelikož se jedná o prospěch adresáta (*Ano, mluvte. Poslouchám, mám ale jen minutu.*).

Tato tendence však v letech 2015–16 poklesla (z 14 % na 4 %) a nahradila ji tendence odkazovat ve výpovědi na časový úsek (*Moment, hned se vám budu věnovat.*). Mluvčí žádá adresáta o strpení, časový úsek je prezentován jako velmi krátký. Výzvu je možno vyjádřit i neverbálně, pokynutím, pozváním dál, úsměvem. Stalo se tak ve 3 % případech, což je o dost méně než v roce 2011 (17 %).

U španělských mluvčích převládalo (22 %) vybídnutí pomocí direktivu v souladu se zdvořilostní konvencí (*Povídejte, jak vám můžu pomoci? Povídejte, uvidíme, jestli vám můžu pomoci.*). Ihned poté se shodnou hodnotou (21 %) následovala souhlasná vyjádření (*Ano, nic se neděje.*) a dotazy mluvčího (*S čím vám mohu pomoci?*). Odkaz k časovému úseku se objevoval v takřka stejné míře u obou národů (12 % Češi, 14 % Španělé), mezi Španěly se dokonce objevila respondentka, která odpověď uvedla v angličtině. Dlouho jsme si lámali hlavu nad tím, co ji k takovému jednání vedlo, a nakonec jsme pochopili, že španělské substantivum *un extranjero*, které jsme v otázce použili, může znamenat buď *cizí osoba* (taková, kterou neznáme), nebo *cizinec*, respondentka tedy projevila schopnost pohotově reagovat i v případě, že by dotyčný adresát byla osoba, která hovoří anglicky.

Co se týče zastoupení jednotlivých typů výpovědí, mezi oběma národy se nevyskytly signifikantní rozdíly. Odmítnutí (13 %) bylo u Španělů častější než u Čechů (*Promiňte, momentálně pracuji, můžeme to vyřešit později?*), ale ve valné většině případů se španělští i čeští mluvčí snažili zachovat tvář adresáta a osoby v pozici institucionální autority usilovaly spíše o kooperaci než o zvyšování asymetrie mezi komunikanty.

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

- Češi

souhlas	42 %	Nic se neděje/nestalo. V pořádku. Nevadí. Jo nevadí. Ano.
---------	------	---

dotaz	29 %	Co si přejete? Co potřebujete/š? Jak vám můžu pomoci? O čem si chcete promluvit? Co pro vás mohu udělat? O čem jste chtěl mluvit? Jaký je váš problém?
odkaz k časovému úseku	12 %	Minutku, za chvíli / hned jsem u vás. Moment, hned se vám budu věnovat. Chvilku strpení. Sekundu, hned budu k dispozici.
záleží na důležitosti práce, náladě, způsobu, jakým byl mluvčí vyrušen	5 %	
vybídnutí	4 %	Mluvte. Pojd'te, mám ale jen minutu.
neverbálně (úsměv)	3 %	
neuvedeno	3 %	
odmítnutí	1 %	Nerušte.

- Španělé

vybídnutí	22 %	Ano, mluvte. Poslouchám. Povídejte, jak vám můžu pomoci? Povídejte, uvidíme, jestli vám můžu pomoci.
souhlas	21 %	Ano, nic se neděje. To je dobrý. Ano, ale pracuji, tak stručně, prosím vás.
dotaz	21 %	Co se děje? Co potřebuješ/te? Co potřebujete vysvětlit? S čím vám mohu pomoci? Můžu vám pomoci? Co si přejete? Potřebujete něco/pomoc? Ano?
odkaz k časovému úseku	14 %	Sekundu, hned se vám budu věnovat. Počkejte chvíličku. Dokončím práci a hned se vám budu věnovat. I am sorry, I am very busy. Wait a moment, please.
odmítnutí	13 %	Promiňte, momentálně pracuji, můžeme to vyřešit později? Lituji, ale nemám čas. Poslyšte, teď zrovna pracuji. Promiňte, ještě jsem to nedokončil. Momentálně se vám nemohu věnovat. Mohl byste mi to sdělit později? Musím tady dokončit nějaké věci. Pomůžu vám, až to tady dokončím.
záleží na situaci	5 %	Záleží na tom, co adresát potřebuje a jakým způsobem mluvčího vyrušil.
bez odpovědi	4 %	Respondenti by mluvčího sledovali a poslouchali, jedna respondentka uvedla, že by tak činila s výrazem pokerového hráče.

5.5.5 Reakce na omluvu, že adresát způsobil mluvčímu škodu – neformální kontext

Konkrétně je prezentována situace, kdy kamarád rozbil mluvčímu šálek. Situace nebývá emocionálně vypjatá (pokud se nejedná o věc velké materiální či citové hodnoty pro mluvčího). Vztah mezi komunikanty je definován jako symetrický, s malou mírou distance, založený na pozitivní zdvořilosti. Mluvčí se snaží o zachování tváře adresáta, přestože sám utrpěl škodu na vlastním majetku. Dává tak najevo, že vztah s adresátem je pro něj důležitější než materiální hodnoty.¹⁴¹

Velmi časté je konstatování, že se nejedná o závažnou skutečnost (*Nic hrozného se neděje. Nic se nestalo.*). Tento typ výpovědi má vzestupnou tendenci, v roce 2003 jej zvolilo 40 % respondentů, v roce 2011 42 % a nyní 46 %. Mluvčí v předchozích šetřeních Chejnové často poukazovali na obvyklost nastalé situace (*To se stane. Mohlo se to stát i mně*). Tento typ zvolilo v roce 2003 26 % zástupců, v roce 2011 18 % a nyní 16 %, zde se jedná naopak o tendenci sestupnou. V našem šetření byly výpovědi zaměřené na obvyklost situace předstiženy snahou o snížení hodnoty šálku (*Je to jen šálek/hrnek/hrníček/věc. Byl starý.*).

Oproti předchozím zkoumáním si větší množství respondentů (7 %) dovolilo adresáta požádat o náhradu škody (*Koupíš mi někdy nový. Musíš mi koupit nový. Kdo rozbije jeden šálek, kupuje celou novou sadu.*). Je-li vztah mezi komunikanty blízký, založený na solidaritě, může si mluvčí dovolit i nezdvořilost. Jednou z možností je rezignace (*Co s tebou nadělám, teď už je to jedno.*). Vyšší míra nezdvořilosti se uplatňuje u přímého vyjádření kritiky adresáta (*Jsi nemožnej. Jsi kopyto.*), které se ale objevilo pouze u Chejnové, a to ještě velmi sporadicky, neboť ohrožuje pozitivní tvář adresáta.

Španělé považovali rozbití šálku za nedůležité častěji než Češi, dělo se tak ve valné většině případů (*To nevadí. To je v klidu. Není to důležité.*). Poměr odpovědí, ve kterých mluvčí snižovali hodnotu věci, byl téměř totožný (18 % Češi, 17 % Španělé). Španělští zástupci ale častěji (5 %) situaci odlehčovali a ironizovali, riziko ztráty tváře se tak pro adresáta snižovalo (*Rozbil jsi mi můj oblíbený šálek, to ti nikdy neodpustím.*). Škála odpovědí, které se odvolávaly na obvyklost rozbitých šálků, byla u Španělů méně

¹⁴¹ Chejnová, 2012, s. 96.

zastoupena (pouze 3 % oproti 16 % u Čechů). Řídké u obou národů jsou výpovědi, kdy mluvčí napomíná adresáta a tím ohrožuje jeho pozitivní tvář (*Příště zkus dávat větší pozor.*).

Většina mluvčích obou národů usiluje především o zachování pozitivní tváře adresáta, snaží se dodržovat spíše princip zdvořilostní než kooperační. Pokud je výpověď prezentována jako nezdvořilá, jedná se spíše o žertování, přátelské škádlení.¹⁴²

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

- Češi

nedůležitost	46 %	Nic (hrozného) se neděje. Nic se nestalo. V pohodě / v pořádku. To nevadí. To nic. Stávají se / jsou horší věci na světě.
snížení hodnoty věci	18 %	Je to jen šálek/hrnek/hrníček/věc. Byl starý. Mám jich více. Škoda, že to byla sada, ale stejně jsem chtěla kupovat novou. Aspoň mám důvod koupit si nový.
obvyklost	16 %	To se stane/ stává. Mohlo se to stát / stane se i mně. To se může stát každému.
žádost o náhradu	7 %	Koupíš mi (někdy) nový. Musíš mi koupit nový. Kdo rozbije jeden šálek, kupuje celou novou sadu.
frazém	4 %	Střepy přinášejí štěstí.
rezignace	3 %	Co s tebou nadělám, teď už je to jedno. Stalo se.
záleží na citové vazbě / hodnotě šálku	3 %	
zareaguje až poté, co si to uklidí	1 %	
jiný úhel pohledu: důležité je, že se kamarád nezranil	1 %	Hlavně, že tobě se nic nestalo.
nepochopeno	1 %	

- Španělé

nedůležitost	64 %	Nic se neděje. To neřeš. To je v klidu. Není to důležité. Není to vážná věc. Neomlouvěj se. Není důvod se omlouvat.
--------------	------	---

¹⁴² Chejnová, 2012, s. 97.

snížení hodnoty věci	17 %	Je to jenom šálek. Mám jich víc. Stejně jsem uvažoval, že ho vyměním a koupím si nový.
ironie	5 %	Zabiju tě. Asi tě zabiju, to byl můj oblíbený šálek. Rozbil jsi mi můj oblíbený šálek, to ti nikdy neodpustím.
obvyklost	3 %	Šálky se rozbíjejí často. To se může stát každému.
záleží na citové vazbě k šálku	3 %	
rezignace	2 %	Škoda, tenhle se mi líbil.
žádost o náhradu	2 %	Nevadí, koupíš mi dva a jsme si kvit. Koupíš mi místo toho nějakou počítačovou hru.
napomenutí	1 %	Příště zkus dávat větší pozor.
vlastní nešikovnost	1 %	Já je taky často rozbívám.
smích	1 %	Respondent by se začal smát, protože rozbití šálku považuje za nedůležité.
záleží na vztahu mezi kamarády	1 %	

5.6 Pochvaly

Pochvaly jsou považovány za akt tváři lichotící, vyvolávají pozitivní odezvu adresáta. Brownová a Levinson zastávají opačný názor, některé typy komplimentů považují za akt tvář ohrožující (adresát může mít pocit, že by měl pochválený předmět produktoři darovat). V naší kultuře není riziko ztráty tváře příliš velké, avšak pochvala může způsobit rozpaky, protože jakékoliv připoutání pozornosti na vlastní osobu vyvolává u některých jedinců stres. Pochvaly patří ke každodenní komunikaci a mají velký význam hlavně v rámci pozitivní zdvořilosti.¹⁴³

5.6.1 Pochvala vzhledu kamarádky – neformální kontext

Situace předpokládá blízký vztah mezi komunikanty, není emocionálně vypjatá, vyvolané emoce by měly být spíše pozitivní. Respondenti odpovídali na otázku, jak by dali vědět kamarádce, že vypadá skvěle.¹⁴⁴ Ve všech šetřeních (2003, 2011 i nyní) nadpoloviční většina respondentů (60 %) volila neutrální variantu *sluší ti to*, případně obecně českou variantu *sekne ti to*. Tato výpověď vyjadřuje pozitivní skutečnost, ale nenese s sebou žádné nežádoucí konotace a není příliš expresivní.

¹⁴³ Chejnová, 2012, s. 107.

¹⁴⁴ Tamtéž

Tendence užívat hodnotící adverbia (*Vypadáš skvěle/dobře.*) se postupně zvyšuje (nyní 24 %). Čím je adverbium expresivnější, tím je větší riziko nežádoucích konotací. V některých případech (7 %) mluvčí nepovažovali za nutné pronášet delší komentáře, obdiv vyjadřovali pomocí citoslovcí (*Wow. Ty jo. Těda.*). Tato hodnota je vyšší než v obou šetřeních Chejnové (v roce 2003 3 %, v roce 2011 2 %). Stává se také, že mluvčí hodnotí pouze oblečení nebo vlasy (*Máš pěkné tričko. Ta barva vlasů je nová?*), čímž se distancují od přímé pochvaly vzhledu adresáta, nicméně je zde obsažena implikatura. Takové výpovědi více používali Španělé (3 % respondentů oproti žádnému v letošním výzkumu).

Přímé vyjádření pochvaly vzhledu předpokládá blízký vztah mezi komunikanty (*Jsi dneska nádherná. Dneska jsi fakt kočka.*). Užití hyperbolických výrazů výpověď odlehčuje, dodává jí žertovné zabarvení, mluvčí se zříká odpovědnosti za vyvolání nežádoucích konotací. Tento typ výpovědi zvolilo shodně 8 % respondentů v letech 2003 a 2011, letos pouze 6 %.

Je-li vztah komunikantů blízký a založený na solidaritě, může si mluvčí dovolit i žertovnější vyjádření. Ta mají často reflektovaný význam, implikují sexuální podtext (*Vzbuzuješ ve mně nepopsatelné pocity.*), v tomto šetření je však Češi užívali opravdu velmi výjimečně.

Španělé oproti Čechům používají expresivní vyjádření a přímou pochvalu osoby častěji (expresivita 16 %, pochvala osoby 18 %), v jejich volbě jazykových prostředků je patrná menší míra komunikačních obav, mluvčí volí příznakovější varianty, jsou kreativnější (*Tolik krásy najednou! Vypadá to, že se večer chystáš na večírek. Blahoslaveny buďte mé oči! To je ale nádherna! Panejo! Jak je to jen možné, že dnes vypadáš tak krásně? Dnes obzvlášť záříš. Vypadáš ohromně. Dávej pozor, záříš víc než slunce. Co se to s tebou stalo, že dnes vypadáš tak dobře? Opravdu se mi líbí, jak ses dnes vyparádila.*). Češi se žertům spíše vyhýbají a jejich demonstrace pozitivní zdvořilosti je menší.

Jak dáte vědět kamarádce, že vypadá skvěle?

- Češi

sluší ti to	60 %	Dnes ti to fakt/náramně sluší/sekne. Tobě to ale sluší. Moc ti to sluší, ostatně jako vždy.
-------------	------	---

hodnotící adverbium	24 %	Vypadáš skvěle / (opravdu) dobře / úplně božsky / moc hezky / nádherně.
citoslovce	7 %	Wow. Ty jo. Teda.
komentář osoby	6 %	Jsi dneska nádherná. Dneska jsi fakt kočka. Seš kočka/kost.
expresivní komentář (reflektovaný význam)	1 %	Vzbuzuješ ve mně nepopsatelné pocity.
zapískání	1 %	

- Španělé

sluší ti to	54 %	Tobě to ale dneska sluší. Dneska ti to moc sluší.
komentář osoby	18 %	Jsi kočka. Jsi (moc) hezká/roztomilá.
expresivní komentář	16 %	Tolik krásy najednou! Vypadá to, že se večer chystáš na večírek. Blahoslaveny buďte mé oči! To je ale nádhera! Panejo! Jak je to jen možné, že dnes vypadáš tak krásně? Dnes obzvláště záříš. Vypadáš ohromně. Dávej pozor, záříš víc než slunce. Co se to s tebou stalo, že dnes vypadáš tak dobře? Opravdu se mi líbí, jak ses dnes vyparádila.
hodnotící adjektivum (španělské, v českém překladu funguje jako příslovce)	7 %	Vypadáš úžasně/působivě/skvěle/nádherně.
komentář oblečení nebo vlasů	3 %	To oblečení ti opravdu sedí/sluší. Ta nová barva vypadá dobře. Máš nové vlasy?
citoslovce	2 %	Wow. Hm.
neřekl by to	1 %	Jednalo se o respondenta mužského pohlaví, který chtěl zřejmě zabránit špatnému pochopení a nežádoucím konotacím.

5.6.2 Pochvala matčina kuchařského umění – neformální kontext

Respondenti odpovídali na otázku, jak by pochválili matce koláč. Situace je neformální, vztah mezi komunikanty je blízký. Z chválené věci měli respondenti vlastní užitek.¹⁴⁵ Nadpoloviční většina respondentů všech šetření (v roce 2003 53 %, v roce 2011 55 %, nyní 61 %) volila pozitivní hodnotící adjektivum, mnohdy hyperbolizované (*Ten je ale výborný. Skvělá práce. Výborný!*). 13 % respondentů pochválilo matce koláč pomocí formule *povedl se*. Vyšší míru pochvaly představují výroky hodnotící kuchařské umění adresáta obecně (*Jsi nejlepší pekařka. Ty jsi ale (dobře) upekla!*), uplatňuje se

¹⁴⁵ Chejnová, 2012, s. 108.

vyšší míra pozitivní zdvořilosti. Další typy výpovědi se objevovaly spíše zřídka, patřily mezi ně např. citoslovce (*mňam*), hyperboly (*Lepší jsem nikdy nejedla.*), prosby, aby se koláč pekl častěji (*Musíš ho zase někdy upéct.*), či expresivní substantiva (*To je dobrota.*).

Někteří respondenti (6 %) uvedli, že by dali spokojenost najevo konzumací. Otázkou je, jestli takové jednání můžeme považovat za nepřímé vyjádření pochvaly. Chejnová se v tomto případě domnívá, že máme co do činění spíše s projevem nezdvornosti, protože v dané komunikaci je pochvala očekávaným aktem a její absenci může adresát pociťovat negativně. Stejně tak se ve všech šetřeních pouze výjimečně objevovaly ironické výpovědi (*Je to hnus, radši to nikdo nejezte, ale já se obětuji.*), které nabízejí různé interpretace. Pokud by respondenti taková vyjádření opravdu použili, jednalo by se o projevy typické v symetrických vztazích, založených na solidaritě, rodič by nevystupoval v pozici autority.¹⁴⁶

Španělé vyjadřovali pochvaly velmi podobným způsobem, oproti Čechům však v centru jejich pozornosti více stál samotný koláč, než osoba, která ho upekla. Češi používali více formulí *ten se ti povedl* (13 % oproti španělským 10 %) odkazující na dobrou práci adresátky, zároveň měli více na zřeteli matčino kuchařské umění a dovednosti (9 % oproti 0 % u Španělů). Ačkoli Španělé u popisu koláče obecně projevovali o něco větší kreativitu než Češi (*To je nejlepší koláč na světě. Chutná jako nebe. Je k smrti dobrý.*), skutečnost, že se k němu upínala valná část jejich pozornosti (na úkor matky), vyhodnocujeme jako nižší míru pozitivní zdvořilosti.

Jak pochválíte matce koláč?

- Češi

pozitivní hodnocení (adjektivum)	61 %	Je moc dobrý/skvělý/super. Ten je ale výborný. Máš / měla jsi ho výborný. Vynikající/výborný koláč. Máš to úžasné. Skvělá práce. Výborný! Můj oblíbený.
povedl se	13 %	Ten koláč se ti fakt/opravdu poved. Ten se ti povedl. Moc se ti to povedlo.
komentář kuchařského umění	9 %	Jsi nejlepší pekařka. Chutná výborně/skvěle/dobře. Chutná mi. Moc mi chutná. Ty jsi ale (dobře) upekla! Jsi skvělá.
konzumace	6 %	Neverbálně (hned ho sní, dá si ještě). Byl tak

¹⁴⁶ Chejnová, 2012, s. 109.

		dobry, že už nezbyl.
citoslovce	4 %	mňam
maminka koláče nepeče	3 %	
hyperbola	1 %	Lepší jsem nikdy nejedla.
ironie	1 %	Je to hnus, radši to nikdo nejete, ale já se obětuji.
žádost	1 %	Musíš ho zase někdy upéct.
expresivní substantivum	1 %	To je dobrota.

- Španělé

pozitivní hodnocení (adjektivum)	76 %	Je to výborné / moc dobré / neuvěřitelné / zatraceně dobré / skvělé. Co v něm je?
povedl se	10 %	Ten se ti opravdu/náramně povedl. Povedl se ti jako vždy.
hyperbola	7 %	To je nejlepší koláč na světě. Chutná jako nebe. Je k smrti dobrý.
neverbálně	2 %	polibek, objetí
expresivní substantivum	1 %	To je ale pochoutka/pokušeníčko.
žádost o recept	1 %	Musíš mi dát recept, ale nevím, jestli se mi tak tak povede.
citoslovce	1 %	Mňam. Hm.
žádost	1 %	Doufám, že ho zase brzy upečeš.
konzumace	1 %	Vezme si zbytek koláče domů.

5.6.3 Pochvala profesurovy přednášky – formální kontext

Situace je formální, zasazena do kontextu, který je většinou respondentů blízký. Dotazovaní měli odpovědět na otázku, jak by dali profesorovi najevo, že se jim přednáška líbila. Míra distance je zde velká, mluvčí zaujímá podřízenou pozici. Komplimentem může sledovat i vlastní prospěch. V našem kulturním kontextu je někdy vyjádření komplimentu v dané situaci považováno za servilitu (z filmu *Marečku, podejte mi pero* se ujalo pro podlézavého studenta označení *Hujer*).¹⁴⁷

Velké množství respondentů z let 2003 a 2011 dávalo svou spokojenost pouze pomocí konvencionalizované neverbální formy – potlesku (28 % v roce 2003, 21 %

¹⁴⁷ Chejnová, 2012, s. 110.

v roce 2011). Tato forma vyjádření je anonymní, mluvčí zůstává skryt v davu, nevybočuje z řady. V letošním šetření tak učinila menší část respondentů (pouze 12 %). Vyskytly se i výpovědi, že by mluvčí kladné hodnocení nijak nevyjadřoval, protože by jakákoliv explicitní forma kladného hodnocení mohla být interpretována jako podlézání (11 % respondentů v roce 2003, 6 % v roce 2011, 5 % nyní).

Aktuálně čeští zástupci dávají přednost neverbální, nepřímé manifestaci spokojenosti s přednáškou (skoro polovina účastníků výzkumu). Respondenti zmiňovali, že svůj zájem nejčastěji projevují přítomností na přednáškách, pozorností zaměřenou na vyučujícího a jeho výklad, aktivní komunikací v hodině, očním kontaktem nebo úsměvem. Tato tendence, zdá se, poměrně stoupá (z 23 % a 28 % v předchozích letech na 41 %) na úkor užívání potlesku. Výsledky nasvědčují faktu, že vyučující se v současnosti dozví pouze z nepřímých projevů studentů, zda jsou s výkladem spokojeni a zda mu rozumí.

Explicitní pochvalu pomocí hodnotícího adjektiva by ve všech šetřeních použila asi čtvrtina respondentů (*Dnes jste měl zajímavou přednášku. Velmi zajímavé a poučné.*). 9 % respondentů v letošním výzkumu by profesorovi poděkovalo (*Děkuji za vaši prezentaci. Děkujeme.*), tuto možnost respondenti Chejnové využívali méně (v roce 2003 1 %, v roce 2011 8 %). Na druhou stranu aktuální zástupci méně vyjadřovali (5 % oproti předchozím 13 %), jakou mírou je přednáška obohacující, méně popisovali svůj vlastní zážitek (*Hodně si z toho odnáším.*).

U Španělů nastává diametrálně odlišná situace, pochvalu by profesorovi explicitně neprojevilo pouhých 5 % zástupců. Hodnotit přednášku, či popisovat její vliv na mluvčího je ve Španělsku běžnou praxí (*Přednesl jste to velmi dobře. Bylo potěšením tě poslouchat. Bylo to skvělé. Hodina byla velmi zajímavá a utekla jako voda. Hodina se mi opravdu moc líbila. Z dnešní hodiny jsem nadšený. Hodinu jsem si opravdu užil.*). Objevili se také respondenti, kteří by vyučujícímu tykali, jednalo se však o menšinu, neboť valná většina vyjadřovala svůj názor pomocí výpovědi typu *byla to zajímavá hodina*, ve kterých se neprojevuje distance ve vztahu mezi komunikanty (na rozdíl od výpovědi typu *bylo potěšením tě poslouchat*). 12 % Španělů vyučujícímu děkovalo (*Mockrát vám děkuji za dnešní hodinu. Chtěla bych vám poděkovat za dnešní hodinu.*), používat potlesk na konci přednášek se ale zdá být v jejich kulturním prostředí netypické.

Čeští mluvčí ve shodě s negativní zdvořilostní strategií zřídka iniciují kontakt, pochválení osoby v superiorním postavení považují za akt potenciálně ohrožující tvář. Na rozdíl od Španělů explicitní pochvalu vnímají jako nepřiměřenou, proto volí spíše formy indirektní či neverbální. Odstup od autority se (podle výsledků dotazníku) nesnižuje. Negativní zdvořilost se u Španělů projevuje podstatně méně, distance mezi komunikanty je zřetelně nižší, převládá menší míra komunikačních obav.

Jak dáte najevo profesorovi, že se vám jeho přednáška líbila?

- Češi

neverbálně, nepřímo	41 %	Chodí na všechny přednášky, přijde znova, zůstane do konce hodiny, dává pozor, nevyrušuje, sleduje výklad, pozorně poslouchá, neusne, zná obsah přednášky, ve volném čase přijde na konzultace, komunikuje, aktivně reaguje v hodině, usmívá se, udržuje oční kontakt.
hodnotící adjektivum	26 %	Dnes jste měl zajímavou přednášku. Velmi zajímavé a poučné. Skvělá přednáška. Bylo to velice zajímavé. Přednáška byla velmi zajímavá/poučná/poutavá.
potleskem	12 %	
poděkování	9 %	Děkuji za vaši prezentaci. Děkujeme. Děkuji za skvělý výklad, pane profesore. Děkuji, že jsem se mohl dozvědět něco nového a zajímavého.
nijak	5 %	
vliv přednášky na mluvčího	5 %	Dnešní/tato přednáška mě (velmi) zaujala / mi byla opravdu přínosem.
pošle email	3 %	

- Španělé

hodnotící adjektivum, adverbium, substantivum (španělské)	42 %	Byla to velmi zajímavá/zábavná/užitečná/obohacující/příjemná/působivá hodina. Přednesl jste to velmi dobře. Bylo potěšením tě poslouchat. Bylo to skvělé. Hodina byla velmi zajímavá a utekla jako voda. Mistrovská hodina. Jedna z nejlepších hodin v mém životě.
vliv přednášky na mluvčího	40 %	Líbila se mi vaše hodina. Hodina se mi opravdu moc líbila. Z dnešních hodin jsem nadšený. Hodinu jsem si opravdu užil. Hodně si z toho odnáším. Hodina pro mě byla velmi přínosná. Vaše hodiny si vždy užívám, profesore. O tomto tématu bych se rád dozvěděl něco víc.
poděkování	12 %	Mockrát vám děkuji za dnešní hodinu. Chtěla bych vám poděkovat za dnešní hodinu. Děkuji. Moc děkuji za vaše vysvětlení.

nijak	5 %	
záleží na vztahu mezi komunikanty	1 %	

5.6.4 Reakce na pochvalu od profesora – formální kontext

Reakce na pochvalu je akt specificky vázaný na kulturu a prostředí, z něhož komunikanti pocházejí. Např. v japonské kultuře, kde velmi ctí skromnost, je povinností pochvalu odmítnout. V českém prostředí není toto pravidlo explicitně formulováno, mluvčí musí vycházet z kontextu a sám rozhodnout, zda pochvalu přijme a poruší tak Leechovu maximu skromnosti, či zda pochvalu odmítne a poruší tak maximu souhlasu. Navíc hrozí riziko, že mluvčí zpochybní úsudek a vkus osoby, která pochvalný výrok pronesla.¹⁴⁸

Prezentovaná situace je formální, vztah je založen na vyšší míře distance. Mluvčí zaujímá podřízenou pozici, pochvala pro něj může mít velký význam. Riziko ztráty tváře není velké. Přijetí pochvaly je v naší kultuře akceptovatelné a mnohdy žádoucí, nicméně určitý negativismus a orientace na kritiku zapříčiňuje, že pochválená osoba může být v rozpacích. Zde konkrétně mluvčí odpovídali na profesоровu pochvalu písemné práce.¹⁴⁹

Rozdíly ve výsledcích Čechů a Španělů nejsou velké. Odpovědi bylo možno zařadit do takřka totožných tříd, procentuální zastoupení jednotlivých typů se podstatně nelišilo. Pokud srovnáme dva nejčastější typy odpovědí (poděkování a vyjádření pozitivních pocitů mluvčího), zjistíme, že se u obou národů dostáváme k hodnotě, která se pohybuje okolo 80 %. Formální poděkování převládalo u Španělů (*Děkuji. Moc vám děkuji. Jsem vděčná za váš kompliment. Děkuji za uznání.*), vyjádření pozitivních pocitů, možná trochu překvapivě, dominovalo u Čechů (*Jsem moc ráda, že se vám líbí. Moc si cením vaší pochvaly. Vážím si vašeho názoru.*). Takové chování je otevřenější, demonstrování pozitivních pocitů znamená větší míru pozitivní zdvořilosti, kterou si díky kladnému emočnímu naladění může mluvčí dovolit.

Za zdvořilou variantu lze považovat i odkaz na vlastní úsilí, kdy se jedná de facto o projev skromnosti. Kvalita práce není prezentována jako důsledek schopností,

¹⁴⁸ Chejnová, 2012, s. 111.

¹⁴⁹ Tamtéž

ale píše (*Věnovala jsem tomu spoustu času. Pravdou je, že to stálo hodně práce.*). Podobně funguje i projev překvapení, skromnost je zachována (*Opravdu? Nevím, co říct, to se mi nestává často.*).

Odmítnutí pochvaly v takto definované situaci může působit nevhodně, ačkoli je míněno pozitivně (snaha o skromnost). Adresát na superiorní pozici může takové jednání vnímat jako skutečnost, že si mluvčí necení jeho úsudku (*Děkuji, ale určitě jsou tu i lepší.*). Takové výpovědi ukazují na jistou komunikační nezkušenost mluvčího, vyskytovaly se však sporadicky.

Nejvyšší míru zdvořilosti s sebou nese vyzdvižení zásluh adresáta (*Vaše vysvětlení mi velmi pomohlo. Měl jsem dobrého učitele.*), které se u Čechů v tomto výzkumu neobjevilo (v dřívějších také velmi zřídka) a které skoro nepoužili ani Španělé (1 %). Mluvčí tento typ výpovědi pravděpodobně považují za příliš servilní.

Rozdíly mezi Čechy (ve všech šetřeních) a Španěly nejsou v této situaci signifikantní. Mluvčí dodržují větší distanci od sapientální autority, jednají v souladu s negativní zdvořilostní strategií, kontakt je omezen na minimum. Komunikační strategie typická pro pozitivní zdvořilost (častější u Čechů) je užívána pouze pro vyjádření kladných emocí, mluvčí dává najevo, že si pochvaly velmi váží, čímž prokazuje adresátovi respekt.¹⁵⁰

Jak odpovíte na profesorovu pochvalu vaší písemné práce?

- **Češi**

poděkování	58 %	Děkuji moc/pěkně. Díky moc.
pozitivní pocity	20 %	To rád slyším. To mě těší. Jsem (moc) ráda, že se (vám) líbí. Moc si cením vaší pochvaly. Vážím si toho / vašeho názoru / vaší chvály. Děkuji za uznání, od vás si ho velice vážím.
odkaz na vlastní úsilí	17 %	Věnovala jsem tomu spoustu času. Děkuji, snažila jsem se. Dala jsem do toho vše. Snažila jsem se o nejlepší výsledek.
překvapení	3 %	No to se divím. To jsem nečekala.
odmítnutí	2 %	Děkuji, ale určitě jsou tu i lepší.

¹⁵⁰ Chejnová, 2012, s. 112.

- Španělé

poděkování	71 %	Děkuji. Moc vám děkuji. Jsem vděčná za váš kompliment. Děkuji za uznání. Děkuji za příznivé hodnocení. Ani nevíte, jak jsem vám vděčná. Jsem opravdu vděčná, že se vám líbila moje práce.
pozitivní pocity	9 %	To mě těší. Jsem ráda, že se vám práce líbila. Vaše pochvala mi dodává energii na příště. Jsem ráda, že pro mě důležitý váš názor. Bylo to velmi zajímavé téma, bavilo mě to.
odkaz na vlastní úsilí	4 %	Pravdou je, že to stálo hodně práce. Pracoval jsem opravdu hodně. Dala jsem si záležet, jsem na ni pyšná.
nijak	4 %	Respondenti uváděli, že by se cítili nervózní, pyšní na svou práci nebo by stydlivě mlčeli.
překvapení	4 %	Opravdu? Nevím, co říct, to se mi nestává často. Dal jste mi výbornou známku?! Nevěděla jsem, že práce byla tak dobrá.
úsměv	3 %	
odmítnutí	1 %	Pořád na tom je spousta práce.
zásluhy adresáta	1 %	Vaše vysvětlení mi velmi pomohlo.

5.6.5 Reakce na pochvalu od nadřízeného – formální kontext

Situace je formální, mezi komunikanty je větší míra distance. Otázka zněla: *Dostane se vám pochvaly za skvěle odvedenou práci. Přítomni jsou i vaši kolegové. Jak zareagujete?* Pochvala může pro mluvčího hodně znamenat, hrozí však riziko ztráty tváře přihlížejících kolegů, kteří se mohou cítit nedoceněni, zvláště jestli na projektu rovněž participovali.¹⁵¹

Nejčastější reakcí Čechů i Španělů je poděkování (*Děkuji mockrát/moc. Děkuji (vám). Díky moc. Děkuji za pochvalu.*). To má u Čechů vzestupnou tendenci (v roce 2003 45 % respondentů, v roce 2011 55 % a nyní 57 %). Asertivnější mluvčí by dali radost najevo explicitně (*Moc si toho vážím. Udělala jsem to ráda.*), v tomto šetření tak učinilo 12 % zástupců. Chejnová usuzuje na stoupající tendenci k individualismu a soutěživosti, protože se tento typ odpovědi častěji objevil v jejím druhém zkoumání v roce 2011 (7 % v roce 2003, 16 % v roce 2011), nyní ale jeho procentuální hodnota o něco klesla (12 %).

¹⁵¹ Chejnová, 2012, s. 112.

Někteří zástupci by brali ohled na spolupracovníky a poukázali by i na jejich zásluhy (*Zásluhu mají i moji kolegové. Byla to týmová spolupráce.*). Tato odpověď byla méně frekventovaná v druhém zkoumání Chejnové (v roce 2003 15 %, v roce 2011 9 %), z čehož opět usuzovala na stoupající tendenci k individualismu a soutěživosti ve společnosti. Naše zkoumání dospělo k hodnotě 10 %, což je téměř stejná hodnota jako v roce 2011. Jisté procento (7 %) respondentů by nevědělo, jak v situaci reagovat, takže by se pouze červenali nebo usmívali. Veřejnost situace je pro ně stresujícím faktorem, který situaci znepříjemňuje.

Maxima skromnosti není porušena ve výpovědích, kde mluvčí vyzdvihuje vlastní snahu, nikoliv vlastní schopnosti (*Snažila jsem se.*), případně je překvapen pozitivním hodnocením nadřazeného (*Jéé.*). Malé procento (4 %) mluvčích se snažilo o zachování maximy skromnosti a pochvalu odmítlo. Tyto výpovědi však nelze jednoznačně hodnotit jako zdvořilé, jelikož je zpochybňován úsudek chválicího, v tomto případě v superiorním postavení (*Nic to nebylo. Nepřehánějte. Určitě i jiné práce byly skvělé.*).

Ačkoli Chejnová zmiňuje stoupající tendenci k individualismu a soutěživosti ve společnosti, hodnoty tohoto výzkumu s jejími závěry v této situaci úplně nekorrespondují. Oproti roku 2011 se snížilo otevřené projevoování pozitivních pocitů mluvčích, zvýšila se tendence zdůrazňovat zásluhy ostatních kolegů, více respondentů přisuzovalo kvalitní výsledek své práce spíše vlastnímu úsilí než intelektu, bralo ohled na další osoby přítomné konverzaci.

Při pohledu na španělskou tabulku ihned zjistíme, že jejich tendence k individualismu a soutěživosti byla (alespoň v tomto šetření) menší. Španělé v rámci snahy o zachování maximy skromnosti odmítli pochvalu v 17 % případů (*To nestojí za řeč. To je samozřejmost, děláme, co můžeme. Dobrá, dobrá, nechme toho. To není nutné. Vy přeháníte.*), v 27 % reagovali neverbálně (úsměv, červenání, žádná reakce), pozitivní pocity otevřeně vyjádřilo pouze 5 % respondentů. Španělé méně brali v potaz práci svých kolegů (3 % oproti 10 % u Čechů), to však podle našeho mínění finální hodnocení zásadně nemění.

Dostane se vám pochvaly od nadřízeného za skvěle odvedenou práci. Přítomni jsou i vaši kolegové. Jak zareagujete?

- **Češi**

poděkování	57 %	Děkuji mockrát/moc. Děkuji (vám). Díky moc. Děkuji za pochvalu.
pozitivní pocity	12 %	To mě těší. Jsem rád, že jste spokojen. Udělala jsem to ráda. Cením/Vážím si toho. Moc si toho vážím. Je radost zde pracovat.
zásluhy ostatních	10 %	Není to pouze moje práce/zásluha. Zásluhu mají i moji kolegové. Byla to týmová spolupráce. Zásluhy a dík patří také mým kolegům, bez kterých by práce nebyla kompletní.
červenání	7 %	
vlastní zásluhy	6 %	Snažil/a jsem se. Snažím se o nejlepší výsledek. Vždy se snažím dělat věci, jak nejlépe umím.
odmítnutí	4 %	Nic to nebylo. Nepřehánějte. Určitě i jiné práce byly skvělé. Dělal jsem jen svou práci. Je to moje práce.
překvapení	1 %	Jéé.
rozporuplné pocity	1 %	Respondentka je ráda, ale zároveň jí to je vůči kolegům hloupé.
nijak	1 %	

- **Španělé**

poděkování	44 %	Děkuji. Moc vám děkuji. Děkuji za vaše slova.
odmítnutí	17 %	To nestojí za řeč. To je samozřejmost, děláme, co můžeme. Dobrá, dobrá, nechme toho. To není nutné. Vy přeháníte.
nijak	15 %	Respondenti uváděli, že by byli nervózní, stydliví, pokorní, potěšení nebo v duchu hrdí.
úsměv	7 %	
pozitivní pocity	5 %	Jste velmi laskavý. Je to pro mě velká odměna. Jsem opravdu rád. Vždycky je potěšením vyslechnout pozitivní hodnocení za svou práci.
červenání	5 %	
vlastní zásluhy	4 %	Dělám to nejlepší, co můžu. Opravdu jsem se snažil. Pracoval jsem na tom spoustu hodin.
zásluhy ostatních	3 %	Mí kolegové taky udělali spoustu práce. Všichni jsme se snažili, seč bylo v našich silách.

5.6.6 Reakce na pochvalu neoblíbeného kousku oděvu – neformální kontext

Prezentovaná situace je neformální, míra distance mezi komunikanty je malá, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován. Otázka zní: *Přítel vám chválí oděv, který se vám ovšem příliš nelíbí. Jak zareagujete?* Komunikační situace s sebou nese specifické problémy. Pokud mluvčí reaguje souhlasně, popírá Griceovu maximu kvality, dopouští se de facto lži. Pokud reaguje nesouhlasně, zpochybňuje adresátův vkus. V obou případech hrozí adresátovi ztráta tváře.¹⁵²

Nadpoloviční většina českých respondentů by volila porušení zdvořilostní strategie a zachování kooperačního principu. Jedná se o vztah založený na solidaritě, mluvčí si cení více upřímného vyjádření názoru než dodržení zdvořilostní konvence. Mluvčí pochvalu odmítají, vyjadřují vlastní, odlišné hodnocení věci, volí různou míru expresivity (*Děkuji, ale úplně se v tom necítím. Více by se mi to líbilo v jiné barvě nebo střihu.*). Procentuální hodnota zastoupení tohoto typu výpovědi se v obou šetřeních Chejnové i v tomto pohybovala na hranici 50 %.

Nesouhlas vyplývá i z výpovědi vyjadřujících pochyby a nedůvěru (*Nekecej. Kecáš.*). Takto učinilo 6 % respondentů, větší množství (8 %) formulovalo svůj názor nepřímo otázkou (*Vážně? Opravdu se ti líbí? Myslíš?*). Oproti roku 2011 více respondentů vyjadřovalo nesouhlas a pochyby explicitním odmítnutím (55 % nyní, 49 % v roce 2011) a méně používalo nepřímé otázky (8 % nyní, 26 % v roce 2011), z toho můžeme usoudit, že čeští mluvčí nacházející se v blízkém, neformálním vztahu mají oproti roku 2011 menší potřebu dodržovat kooperační princip a zdvořilostní konvence.

Někteří respondenti reagují stejně jako v případě pozitivně přijímaných pochval, tedy poděkováním (*Děkuji.*) nebo vyjádřením pozitivních pocitů (*Jsem ráda, že se ti líbí*). V tomto šetření pozitivní pocity nevyjádřil žádný respondent, u Španělů to bylo také sporadické (3 %). Jako zdvořilé můžeme hodnotit výpovědi, ve kterých mluvčí přizpůsobuje svůj názor adresátovi (*A to jsem myslela, že to je nic moc. Přitom se v tom moc necítím, tak mě to těší o to víc.*).

U Španělů velké rozdíly nenastaly, výjimkou se stal výskyt 2 % respondentů, kteří ve výpovědi pochválili adresáta za jeho kladné hodnocení oděvu (*Ty jsi ale*

¹⁵² Chejnová, 2012, s. 113.

sluníčko.). Španělé častěji než Češi používali nepřímé otázky (*Nemáš pocit, že příliš přitahuje pozornost? Opravdu? Vážně? Myslíš, že mi sedí? Opravdu se ti líbí? Myslíš? Ano? Jsi si jistý?*) na úkor explicitního vyjádření odlišného názoru (*To mi vůbec nesedí. Mně moc radosti nepřináší. Pořád si nejsem jistý, zda mi sluší. Budu nosit, co se líbí mně. Víc se mi líbilo to, co jsem měla minule.*). Vyjádření nedůvěry bylo u nich frekventovanější, nicméně podstatnou část těchto výpovědí (*Ale jdi, ty lichotníku, zas tak dobře mi nesedí. Ty jsi ale šplhounek, co chceš na oplátku? Jde vidět, že mě máš rád, líbím se ti ve všem.*) pronášeli s poněkud jiným zabarvením než Češi (*Nekecej. Kecáš.*), z toho jsme získali dojem, že se Španělé snažili o něco více svého přítele pouze přátelsky škádlit.

Výsledky Španělů se velmi podobají výsledkům Čechů z roku 2011, z toho plynou již zmíněné závěry, a sice že oproti Čechům mají v blízkém, neformálním vztahu větší potřebu dodržovat kooperační princip a zdvořilostní konvence na úkor upřímného vyjádření názoru a popírání Griceovy maximy kvality.

Přítel vám chválí oděv, který se vám příliš nelíbí. Jak odpovíte?

- Češi

odmítnutí, odlišnost názoru	55 %	Děkuji/dík, ale: úplně se v tom necítím / já si to nemyslím / já nejsem spokojená / nejsem s tím moc spokojen / mně přijde, že – .../ stejně si vezmu něco jiného / mně se moc nelíbí / více by se mi to líbilo v jiné barvě (stříhu). No nevím, ale děkuji. Nic extra, každopádně děkuji. Podívám se po něčem jiném. Nemyslím si. Necítím se v něm moc dobře. Mně se to moc nezdá/nelíbí. Nepatří mezi mé nejoblíbenější. Tohle bych neřikal. Myslím, že není tak super. Zkusím něco jiného. Fajn, žes řekl tvůj názor, ale budu si nosit, co chci.
poděkování	16 %	Děkuji. Díky.
otázky	8 %	Vážně? Opravdu se ti líbí? Myslíš?
nedůvěra	6 %	Nekecej. Kecáš.
situace nenastane	6 %	nenosí oděv, co se mu/jí nelíbí
změna názoru	3 %	A to jsem myslela, že to je nic moc. Přitom se v tom moc necítím, tak mě to těší o to víc.
nijak, neverbálně	3 %	raději se převleče

neuvedeno	2 %	
-----------	-----	--

- Španělé

odmítnutí, odlišnost názoru	37 %	To mi vůbec nesedí. Mně moc radosti nepřináší. Pořád si nejsem jistý, zda mi sluší. Budu nosit, co se líbí mně. Víc se mi líbilo to, co jsem měla minule. Nemyslela jsem si, že mi tak sluší. Nepřesvědčil jsi mě. Není to špatné, ale hezké taky ne. Já ti nevím. Není to tak dobré. Nevím, zdá se mi, že to mám příliš těsné. Mně se tohle nelíbí. Nejsem zcela přesvědčená.
otázky	23 %	Nemáš pocit, že příliš přitahuje pozornost? Opravdu? Vážně? Myslíš, že mi sedí? Opravdu se ti líbí? Myslíš? Ano? Jsi si jistý?
poděkování	18 %	Díky. Děkuji. Jsem ti vděčná, že se snažíš vidět mě v tom lépe.
nedůvěra	12 %	Ty ale špatně lžeš. Ty jsi ale šplhounek, co chceš na oplátku? Nebud' vlezdoprdelka. Ale jdi, ty lichotníku, zas tak dobře mi nesedí. Ale nech toho, prosím tě. Jde vidět, že mě máš rád, líbím se ti ve všem. Ale nelži.
pozitivní pocity	3 %	Jsem ráda, že se ti líbí. Jsem opravdu ráda.
bez reakce	3 %	Je zvyklý na komplimenty, protože všichni chválí jeho oblečení.
kompliment adresátovi	2 %	Ty jsi ale sluníčko.
změna názoru	1 %	Aha, tak to není tak špatné.
neverbálně	1 %	polibek

5.7 Gratulace

Gratulace patří mezi mluvní akty s petrifikovanou formou (*gratuluji k...*, *blahopřeji k...*), existují však i jiná, neotřelá vyjádření, pozitivně hodnotící adresáta, jde tedy o mluvní akt velmi blízký pochvalě. Gratulace je možno zařadit mezi akty tváří lichotící, neboť zpravidla vyvolává pozitivní odezvu. Riziko ztráty tváře adresáta i mluvčího je mizivé, je-li gratulace pronesena ve vhodném okamžiku. V následujících otázkách tedy budeme vycházet z předpokladu, že výpovědi budou proneseny v odpovídající komunikační situaci.¹⁵³

¹⁵³ Chejnová, 2012, s. 125.

5.7.1 Gratulace přítelkyni k úspěšně složené státní zkoušce – neformální kontext

Situace je neformální, vztah mezi komunikanty je blízký, založený na solidaritě. Vztah nadřazenost – podřazenost není definován. Mluvčí gratuluje adresátovi (přítelkyni) k úspěšně složené státnici. Pro adresáta představuje prezentovaná situace pozitivní emoce, zvýšení vlastní prestiže, radost, úlevu.¹⁵⁴

K nejčastějším vyjádřením patří tradiční petrifikovaná gratulace (*Gratuluji (moc). Gratuluji k složení zkoušky.*), tuto variantu zvolilo 37 % respondentů v roce 2003, 21 % v roce 2011 a 40 % nyní, což je nejvíc ze všech sledovaných období. Varianta *blahopřeji* se objevuje méně často, letos pouze ve 2 % případech (v roce 2003 i 2011 5 % respondentů). Některá přání se vztahují do budoucnosti (*Jen tak dál.*), toto vyjádření se rovněž vyskytlo méně oproti předchozím zkoumáním (1 % nyní, v obou předchozích šetřeních 5 %).

Druhým nejčastějším typem odpovědi bylo pozitivní hodnocení adresáta (*Jsi moc/opravdu šikovná. Jsi skvělá/nelepší/úžasná.*), oproti roku 2011 jeho výskyt znatelně poklesl (ze 41 % na 30 %). Mluvčí užívají hyperboly, některé výrazy nesou expresivní příznak, slouží k odlehčení situace. Máme za to, že ve srovnání s rokem 2011 čeští mluvčí projeví podobnou míru pozitivní zdvořilostní strategie, protože ačkoli samotné pozitivní hodnocení adresáta bylo více používáno v předchozím období, letošní respondenti tuto ztrátu vynahradili častějším vyjádřením důvěry v adresátovy schopnosti (*Věděla jsem, že to zvládneš/uděláš. Vždycky jsem ti věřila. Já věděl, že to dáš. Já říkala, že to zvládneš. Vůbec mě tvůj výsledek nepřekvapil. Zasloužíš si to. Zasloužil sis to.*). Procentuální zastoupení výpovědi hodnotící situaci obecně (*Super! Jsem na tebe pyšná. Vidiš, že jsi to zvládla. Zbytečně jsi to hrotila.*) bylo téměř stejné (8 % v roce 2011, 6 % nyní), ve výsledném srovnání tedy nehraje důležitou roli.

Španělé před vyzdvihováním kvalit adresáta (*Jsi nejlepší/šampion/elita. Dokážeš úplně všechno.*) dávají přednost hodnocení situace (*Udělal jsi velký kus práce. Veškerá práce dává ovoce. Po každé práci přichází odměna.*). Co se týče vyjadřování důvěry (*Věděla jsem, že to dokážeš. Nepochybovala jsem o tobě ani sekundu. Vždycky jsem věděla, že jsi velmi chytrý.*), výsledné hodnoty byly u obou národů prakticky stejné (13 % Češi, 12 % Španělé). Pozvání na oslavu (*Oslavíme to. Večer to někam půjdeme oslavit. To musíme oslavit dobrou večerí. A teď budeme užívat léta. Dnes jdeme slavit.*)

¹⁵⁴ Chejnová, 2012, s. 126.

bylo frekventovanější u španělských zástupců, o vysoký výskyt se ale také nejednalo (5 % Španělé, 2 % Češi).

Míra pozitivní zdvořilostní strategie byla u obou národů skoro stejná, vyšší hodnotu jsme však nakonec zjistili u Čechů. Jejich vyjádření pozitivního hodnocení adresáta, situace a důvěry v jeho schopnosti převážilo nad formální gratulací větším rozdílem, než tomu bylo u Španělů. Čeští mluvčí více vyzdvihovali kvality adresáta, blížili se tak projevům komplimentů, Španělé hodnotili situaci obecně. Formální gratulace se u nich objevovaly častěji, což znamená, že expresivita výpovědí byla logicky nižší.

Jak pográtulujete přítelkyni k úspěšně složené státnici?

- Češi

gratulace	40 %	Gratuluji (moc). Gratuluji k složení zkoušky.
pozitivní hodnocení adresáta	30 %	Jsi moc/opravdu šikovná. Jsi skvělá/nejlepší/úžasná. Jsi šikula/šikulka/borka / prostě jednička.
důvěra	13 %	Věděla jsem, že to zvládneš/uděláš. Vždycky jsem ti věřila. Já věděl, že to dáš. Já říkala, že to zvládneš. Vůbec mě tvůj výsledek nepřekvapil. Zasloužíš si to. Zasloužil sis to.
hodnocení situace	6 %	Super! Jsem na tebe pyšná. Vidíš, že jsi to zvládla. Zbytečně jsi to hrotila.
dárek, pozvání do restaurace, na víno	3 %	
objetí, potřesení rukou	3 %	
oslava	2 %	Oslavíme to. Musíme to oslavit.
blahopřání	2 %	Blahopřeji.
přání	1 %	Jen tak dál.

- Španělé

gratulace	47 %	Gratuluji. Blahopřeji. Opravdu ti gratuluji/blahopřeji.
hodnocení situace	19 %	Už bylo načase. Konečně jsi to dokončil. Udělal jsi velký kus práce. Veškerá práce dává ovoce. Po každé práci přichází odměna. A tos říkal, že to nezvládáš! Úsilí stálo za to. Jsem opravdu rád. Zasloužíš si to po tom úsilí. Tak jsi to zvládl. Je to super/skvělé.

pozitivní hodnocení adresáta	13 %	Jsi nejlepší/šampion/elita. Dokážeš úplně všechno.
důvěra	12 %	Věděla jsem, že to dokážeš. Nepochybovala jsem o tobě ani sekundu. Vždycky jsem věděla, že jsi velmi chytrý. Nikdy jsem o tobě nepochyboval. Říkal jsem, že to dokážeš. Nejlepší na tom bylo projít celou tu dlouhou cestu s tebou a vždy tě podporovat.
oslava	5%	Oslavíme to. Večer to někam půjdeme oslavit. To musíme oslavit dobrou večeří. A teď budeme užívat léta. Dnes jdeme slavit.
objetí, polibek	2 %	
dotazy	1 %	Vidíš?
přání	1 %	Pokračuj takhle dál.

5.7.2 Gratulace příteli k narozeninám – neformální kontext

Jedná se o běžnou neformální situaci, mluvčí blahopřeje příteli k narozeninám. Míra distance mezi komunikanty je malá, vztah nadřizenost – podřizenost není definován. Míra rizika ztráty tváře je nízká, zpravidla nebyvají přítomny velké emoce.¹⁵⁵

Nejčastější je petrifikovaná univerzální forma přání (*Vše nejlepší. Všechno nejlepší.*), tuto variantu použilo 47 % respondentů v roce 2003, 45 % v roce 2011 a 62 % nyní. Oblíbená jsou také přání konkretizovaná, kdy mluvčí ke klasickému přání zdraví a štěstí přidává další žádoucí alternativy (*Hodně zdraví, štěstí, lásky, pohody, úspěchů, splněných přání. Ať tě přítelkyně poslouchá.*). Často je užito deminutiv, výrazivo nese expresivní příznak. V předchozích šetřeních takto odpovědělo 36 % (v roce 2003) a 37 % (v roce 2011), v tom aktuálním ale hodnota poklesla na 12 %.

Některá přání jsou nekonkretizovaná, volba zůstává na adresátovi (*Ať se daří a všechno ti vyjde. Ať se ti splní vše, co si přeješ. Přeji jen to nejlepší a nejkrásnější.*), v letošním výzkumu variantu zvolilo pouhých 5 %. Riziko ztráty tváře je však u ní minimální, mluvčí se vzdává odpovědnosti za konkretizaci přání. Ostatní typy výpovědí se ve výzkumu vyskytly zřídka. Stalo se tak u gratulací (*Blahopřeju. Gratulace. Gratuluji, vole.*), pozvání, neverbálních gratulací (polibek, objetí), projevů emocí (*Mám tě ráda.*), žertů (*Už jsi stará.*), či odkazů na oslavu (*Oslavíme to.*).

¹⁵⁵ Chejnová, 2012, s. 127.

Španělé v dotazníku disponovali dvěma petrifikovanými formullemi *felicidades* a *feliz cumpleaños*. Substantivum v plurálu *felicidades* vzniklé ze singuláru *felicidad* (štěstí/radost/potěšení) má stejný význam jako české *všechno nejlepší*. Spojení *feliz cumpleaños* je složené z adjektiva *feliz* (šťastný) a substantiva *cuamplaños* (narozeniny) a funguje se stejným významem jako *felicidades*, ačkoli již z formální podoby je zřetelné, že odkazuje více ke konkrétnímu dni, kdy se oslavenec narodil. Tyto dvě formule použila větší polovina španělských respondentů (56 %).

Druhou nejčastější se stala odpověď zaměřená na příjemné prožití narozeninového dne či oslavy (*Užij si to s rodinou. Doufám, že budeš mít dnešek tak skvělý, jako jsi ty sám. Užij si narozeniny.*). Konkretizované přání bylo použito méně než u Čechů (*Přeju ti spoustu dárků. Snad tě uvidím slavit další léta. Doufám, že oslavíš další léta.*), objetí a polibek naopak více. Španělé také více žertovali (*Ty jsi ale stařík. Ale hleďme, kdo to dneska slaví. Slyšel jsem, jak si vrabci cvrlikají, že tady dneska někdo slaví. Dneska jsi povýšil na další úroveň, co? Tak dneska je ten den, kdy jsi zase o rok blíž stáří.*) a vyskytl se u nich respondent, který by adresátovi zazpíval, případně ho zatahal za uši, jak je ve Španělsku tradičním narozeninovým zvykem.

Nejpodstatnější rozdíl v tomto případě nacházíme ve skutečnosti, že čeští mluvčí se ve svých odpovědích více zaměřovali na přání odkazující na budoucí časový úsek (*At' se daří a všechno ti vyjde. At' se ti splní vše, co si přeješ.*) a Španělé byli v časové chronologii spíše orientováni na přítomnost (*Doufám, že budeš mít dnešek tak skvělý, jako jsi ty sám. Užij si narozeniny / tvůj dnešní den. Užij si to dneska skvěle.*). Tyto výsledky nepřímo připomínají populární (ne však nutně pravdivý) stereotyp, který si o Španělech cizinci často a rádi vyprávějí, a sice že jsou orientováni pouze na přítomný okamžik, nemyslí tolik na budoucnost a potom všechno odkládají na následující den (např. známé *mañana, mañana.*, kde *mañana* znamená *zítra*). Zároveň bychom chtěli upozornit, že tuto skutečnost zmiňujeme pouze jako zajímavost a rozhodně se nedomníváme, že by se tento stereotyp zakládal na pravdě, jelikož pro takovéto tvrzení nemáme dostatek objektivních a plnohodnotných informací.

Další významné rozdíly jsme ve volbě komunikačních strategií u obou národů nepozorovali, mluvčí komunikují v souladu s pozitivní zdvořilostní strategií, ale Španělé prostřednictvím žertů více škádli adresáta. Tato vyjádření mohou na první

pohled působit jako akty ohrožující tvář, ale není tomu tak, naopak ukazují na solidaritu a pozitivní city mezi účastníky komunikace.

Jak pogratulujete kamarádovi k narozeninám?

- Češi

vše nejlepší	62 %	Vše nejlepší. Všechno nejlepší. Vše nej k narozeninám / k narozkám.
přání konkretizované	12 %	Hodně zdraví, štěstí, lásky, pohody, úspěchů, splněných přání. Ať tě přítel/kyně poslouchá.
přání nekonkretizované	5 %	Ať se daří a všechno ti vyjde. Ať se ti splní vše, co si přeješ. Přeji jen to nejlepší a nejkrásnější.
gratulace	5 %	Blahopřeju. Gratulace. Gratuluji, vole.
dárek, pozvání na pivo	5 %	
objetí, polibek, potřesení rukou	4 %	
prožití oslavy	2 %	Krásné narozeniny. Happy birthday.
emoce	1 %	Mám tě ráda.
žert	1 %	Už jsi stará.
záleží komu	1 %	Respondent pošle sms, nebo popřeje osobně.
oslava	1 %	Oslavíme to.

- Španělé

formule <i>felicidades</i>	39 %	Všechno nejlepší. Blahopřeji. Gratuluji. Všechno nejlepší, kámo. Ze srdce ti přeju všechno nejlepší.
prožití oslavy	19 %	Užij si to s rodinou. Doufám, že budeš mít dnešek tak skvělý, jako jsi ty sám. Užij si narozeniny / tvůj dnešní den. Užij si to dneska skvěle. Ať máš fantastický/skvělý den! Ať máš úžasný den a oslavíš to, jak zákon káže.
formule <i>feliz cumpleaños</i>	17 %	Krásné/Šťastné narozeniny. Všechno nejlepší.
přání konkretizované	7 %	Přeju ti spoustu dárků. Snad tě uvidím slavit další léta. Doufám, že oslavíš další léta.
objetí, polibek	6 %	
žert	5 %	Ty jsi ale stařík. Ale hleďme, kdo to dneska slaví. Slyšel jsem, jak si vrabci cvrlikají, že tady dneska někdo slaví. Dneska jsi povýšil na další úroveň, co? Tak dneska je ten den, kdy jsi zase o rok blíž stáří.
oslava	4 %	Dneska tě pozvu. Dlužíš mi pivo, ale černé! Brzy si promluvíme o oslavě. To jsem zvědav, kdy mě pozveš

		na panáka. Musíme to brzo oslavit.
přání nekonkretizované	3 %	Doufám, že se ti pořád bude takhle dařit. Přeju ti to nejlepší po celý tvůj život. Přeju ti vše nejlepší jak dnes, tak celý život.
tahání za uši	1 %	podle počtu let oslavence

5.7.3 Přijetí gratulace k úspěšně složené zkoušce – neformální kontext

Jak bylo předesláno, gratulace bývají zpravidla přijímány pozitivně. Prezentovaná situace je emocionálně vypjatá, byť se jedná o emoce pozitivní. Mluvčí přijímá gratulace k úspěšně složené zkoušce.¹⁵⁶

Nejčastější reakcí u všech sledovaných období je poděkování (*Děkuji (vám). Mokrát/mnohokrát/moc děkuji. Děkuji pěkně.*), jeho frekvence výskytu postupně stoupala (v roce 2003 60 % respondentů, v roce 2011 62 %, nyní 69 %). Shodně po 8 % získala vyjádření, která vzpomínala na úsilí a psychický stav mluvčího před zkouškou (*Snažila jsem se. Byla to dřina. Dalo to zabrat. Měla jsem nervy z toho.*), a neverbální přijímání gratulace (s klidem, vděkem, vztyčenou hlavou, úsměvem, radostně, pozitivně, bez pýchy). Obě tyto škály byly zastoupeny více než v roce 2011, menší výskyt jsme ale zaznamenali u vyjádření pozitivních pocitů, radosti (*Jsem ráda, že je to za mnou / že už to mám za sebou. Jsem za ni ráda.*), které v předchozích letech mluvčí užívali velice často (v roce 2003 19 % respondentů, v roce 2011 26 %, nyní pouze 7 %).

Procentuální zastoupení respondentů, kteří popisovali vlastní průběh zkoušky (ne úsilí, které vydali na přípravu), bylo 4 % (*Byla to hračka. Bylo to lehké. Normální.*) stejně jako v předchozích dvou šetřeních. V těch minulých ale mluvčí zkoušku hodnotili jako náročnou, nyní to bylo naopak. Popisuje-li mluvčí zkoušku jako vyčerpávající, máme dvě možnosti, jak toto chování interpretovat. Chejnová považuje takové jednání za zvyšování vlastní prestiže mluvčího, my máme dojem, že existuje i druhá možnost interpretace, a sice snaha mluvčího o upřímné zhodnocení situace, které adresátovi poskytuje v naději, že zkoušku následně nepodcení a kvalitně se na ni připraví. Popisuje-li mluvčí zkoušku jako lehčí, snižuje vlastní zásluhy a dodržuje maximum skromnosti. Zároveň tím uklidňuje adresáta, kterého v budoucnu zkouška ještě čeká, a dodržuje tak maximum účasti. Podle našeho názoru však je v takovém případě stále přítomno riziko, že adresát zkoušku podcení.

¹⁵⁶ Chejnová, 2012, s. 128.

Respondenti (8 %) v tomto výzkumu zmiňovali spíše úsilí, které museli vynaložit na přípravu ke zkoušce. Tato vyjádření interpretujeme jako projevy skromnosti, mluvčí dávali najevo, že bez úsilí by zkoušku nezvládli, nevnímali úspěch jako projev svého intelektu, ale výsledek své práce. Do stejné kategorie spadá i respondent, který bagatelizoval své vlastní schopnosti (*Mohl jsem to udělat líp, ale je to a to se počítá.*).

Španělé oproti aktuálním českým výsledkům vyjadřovali více pozitivní pocity (*Zbavil jsem se toho strašného závaží. Jsem rád. Konečně to mám za sebou. Jsem moc spokojená. Jsem opravdu ráda. Naštěstí jsem to udělal.*), jejich výsledky se podobají těm českým z roku 2011. Vyskytl se také respondent, který uvedl, že adresátova gratulace by v něm vyvolala negativní pocity, protože nerad přijímá blahopřání. Toto jednání by mohlo být důsledkem studu a faktu, že respondent nemá rád, když je středem pozornosti.

Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce?

- Češi

poděkování	69 %	Děkuji (vám). Mnohokrát/Mnohokrát/Moc děkuji. Děkuji pěkně. Dík. Díky. Děkuji vám za přání a podporu.
popis úsilí a stavu před zkouškou	8 %	Učila/Snažila jsem se. Byla to dřina. Dalo to zabrat. Měla jsem nervy z toho.
neverbálně	8 %	přijme gratulaci s klidem, vděkem, vztyčenou hlavou, úsměvem, radostně, pozitivně, bez pýchy
pozitivní pocity	7 %	Jsem ráda, že je to za mnou / že už to mám za sebou. Jsem za ni ráda.
bagatelizace zkoušky	4 %	Byla to hračka. Bylo to lehké. Normální.
bagatelizace vlastních schopností	1 %	Mohl jsem to udělat líp, ale je to a to se počítá.
oslava	1 %	Jdeme slavit.
pozitivní hodnocení gratulantů	1 %	Jste moc milí.

- Španělé

poděkování	62 %	Děkuji. Děkuji všem. Děkuji, děkuji. Děkuji za blahopřání.
pozitivní pocity	21 %	Zbavil jsem se toho strašného závaží. Jsem rád. Konečně to mám za sebou. Jsem moc spokojená. Jsem opravdu ráda. Naštěstí jsem to udělal.

popis úsilí a stavu před zkouškou	6 %	Musel jsem to udělat. Fakt jsem se učil. Stálo mě to hodně úsilí. Každé úsilí vede k odměně.
oslava	3 %	A teď bychom to měli oslavit.
neverbálně	3 %	Úsměv
odmítnutí	3 %	Je to jenom zkouška. Dobře, dobře, už o tom nemluvme.
negativní pocity	1 %	Nerad přijímá gratulace.
hrdost	1 %	

5.8 Kondolence

Vyjádřování soustrasti pozůstalým patří k emocionálně velmi vypjatým situacím. Nejedná se zpravidla o ztrátu tváře, důležitější je maximální zachování taktu a projevení empatie (maxim taktu a šlechtnosti a maxima účasti). Mluvčí chce vyjádřit soucit, eventuálně nabízí adresátovi pomoc.¹⁵⁷

5.8.1 Kondolování přítelkyni při úmrtí otce – neformální kontext

Jedná se o vztah neformální, založený na menší míře distance, vztah nadřízenost – podřízenost není definován. Mluvčí využívá k vyjádření citů často prostředků s vyšší mírou expresivity, než je petrifikovaná formule *upřímnou soustrast*. Uplatňuje se rovněž Leechova fatická maxima. Upřednostňována je pozitivní zdvořilostní strategie, mluvčí se snaží o vyjádření solidarity.¹⁵⁸

Ve všech sledovaných obdobích byly u Čechů nejčastější vyjádření lítosti (*Velmi mě to mrzí. To mě mrzí. Je mi to vážně moc / strašně / velice líto. Tohle se nemělo stát.*) Procentuální zastoupení těchto výpovědí se vždy pohybovala na hranici 40 %. Petrifikovaná formule *upřímnou soustrast*, která zachovává společenskou konvenci a chrání adresátovu negativní tvář, byla nejvíce použita v tomto šetření (36 % respondentů nyní, v roce 2011 17 %, v roce 2003 33 %). V roce 2011 menší frekvenci petrifikované formule předstihly s 26 % nabídky pomoci, ty ale v letošním výzkumu tak hojně zastoupeny nebyly, dokonce na tom nyní byly nejhůře ze všech tří období (*Jsem tu pro tebe. Kdybys něco/cokoli potřebovala, volej / ozvi se / obrať se na mě. Kdykoli se*

¹⁵⁷ Chejnová, 2012, s. 135.

¹⁵⁸ Tamtéž

na mě můžeš obrátit. Víš, že tu pro tebe vždycky jsem.). Míra expresivity a pozitivní zdvořilosti je tedy viditelně nižší než v roce 2011.

V případě, že je vztah mezi komunikanty blízký a mluvčí zesnulého osobně znal, může vyjádřit pozitivní hodnocení charakteru a kladný vztah, který se zesnulým měli (*Byl to skvělý člověk/muž. Měla jsem ho ráda. Bude nám všem chybět.*), případně prostřednictvím sdílení stejné zkušenosti adresátovi naznačit, že se svým smutkem není sám (*Vím, jaké to je přijít o blízkého.*). Někteří respondenti dávali přednost neverbálnímu vyjádření zármutku (4 %), někteří směřovali adresátovu pozornost k budoucnosti (*Zvládneme to. Drž se.*).

Španělské projevy lítosti dosáhly hodnoty 56 % (*Opravdu mě to mrzí. Je mi to moc líto. Lituji ztráty tvého otce. Cítím tu bolest v duši. Je mi líto, že musíš něčím tak náročným procházet. Je mi to upřímně líto.*), nabídky pomoci (27 %) předčily i nejvyšší českou hodnotu z roku 2011 (*Potřebuješ něco? Zavolej mi, až budeš potřebovat. Jsem tady, kdykoli budeš potřebovat. Jsem ti k dispozici. Pokud budeš něco potřebovat, počítej se mnou.*), petrifikované formule nebyly příliš časté (5 %). Další vyjádření jako neverbální projevy zármutku, uklidňování (*Víš, že teď už odpočívá v pokoji.*), pozitivní hodnocení zemřelého (*Bude nám po něm smutno.*), či orientace na budoucnost (*Všechno bude dobré.*) byla spíše sporadická. Výsledky však naznačují, že míra pozitivní zdvořilostní strategie a expresivity přítomné ve výpovědích je jednoznačně vyšší.

Vaší kamarádce zemřel otec. Jakou formulí vyjádříte soustrast?

- Češi

projevy lítosti	39 %	Moc/Velmi mě to mrzí. To mě mrzí. Je mi to vážně moc / strašně / velice líto. Tohle se nemělo stát.
upřímnou soustrast	36 %	Přijmi (mou) upřímnou soustrast. Upřímnou soustrast. Přeji ti upřímnou soustrast.
nabídka pomoci	10 %	Jsem tu pro tebe. Kdybys něco/cokoli potřebovala, volej / ozvi se / obrať se na mě. Kdykoli se na mě můžeš obrátit. Víš, že tu pro tebe vždycky jsem. Kdyby cokoli, jsem tu pro tebe. Pokud pro tebe mohu něco udělat, jsem tu / určitě řekni. Pokud potřebuješ, přijď.
pozitivní hodnocení zesnulého	4 %	Byl to skvělý člověk/muž. Měla jsem ho ráda. Bude nám všem chybět.
neverbálně	3 %	objetí, podání ruky
otázka	2 %	Chceš si o tom promluvit? Jak to zvládáš?

orientace na budoucnost	2 %	Zvládneme to. Drž se.
nijak	1 %	
sdílená zkušenost	1 %	Vím, jaké to je přijít o blízkého.
Pojď sem + objetí	1 %	
odkaz k víře, Bohu	1 %	Pán Bůh tě potěš.

- **Španělé**

projevy lítosti	56 %	Opravdu mě to mrzí. Je mi to moc líto. Lituji ztráty tvého otce. Cítím tu bolest v duši. Je mi líto, že musíš něčím tak náročným procházet. Je mi to upřímně líto.
nabídka pomoci	27 %	Potřebuješ něco? Zavolej mi, až budeš potřebovat. Jsem tady, kdykoli budeš potřebovat. Jsem ti k dispozici. Pokud budeš něco potřebovat, počítej se mnou.
upřímnou soustrast	5 %	
neverbálně	5 %	objetí, polibek na obě tváře
uklidňování	2 %	Víš, že teď už odpočívá v pokoji.
vyjadřovací problémy	2 %	Respondenti uváděli, že by nevěděli, co říct.
pozitivní hodnocení zemřelého	1 %	Bude nám po něm smutno.
orientace na budoucnost	1 %	Všechno bude dobré.
nic	1 %	Smutek

5.9 Přání šťastné cesty

Přání šťastné cesty patří k nekomplikovaným, pozitivně orientovaným výpovědím. Adresát cítí zpravidla pozitivní emoce jako radost, nadšení, těší se na budoucnost. Je-li vztah mezi komunikanty založený na solidaritě, může mluvčí tyto emoce sdílet.¹⁵⁹

¹⁵⁹ Chejnová, 2012, s. 138.

5.9.1 Přání šťastné cesty rodičům – neformální kontext

Prezentovaná situace je neformální, mluvčí přeje svým rodičům šťastnou cestu při odjezdu na dovolenou. Vztah mezi komunikanty je blízký, mluvčí se nachází v podřízené pozici. Riziko ztráty tváře je malé.¹⁶⁰

Oproti oběma předchozím obdobím, kdy čeští respondenti nejčastěji používali přání orientovaná k procesům (*Užijte si to tam. Hezky si to užijte. Hlavně si to užijte. Ať se vám tam líbí.*), nyní volili petrifikovanou formuli přání orientovaného k cestě (*Šťastnou cestu. Pěknou cestu.*). V roce 2003 tuto formuli užilo 18 % zástupců, v roce 2011 7 %, nyní tak učinilo celých 44 % účastníků dotazníku, což je poměrně razantní skok.

Třetím nejčastějším typem odpovědi bylo nabádání k opatrnosti (*Vraťte se v pořádku / ve zdraví. Dávejte na sebe pozor. Dobře / v pořádku dojeďte. Jeďte opatrně. Šťastný/Dobrý návrat.*). Mluvčí projevuje účast, implikuje pozitivní vztah k adresátům. Často užívá i výzev, tyto imperativy však nelze považovat za nezdvořilé, neboť jsou pronášeny pro dobro adresátů. Mezi zdvořilé výzvy patří i zdůraznění, že by si měli adresáti řádně odpočinout, případně žádost o další kontakt (*Odpočňte si. Hlavně si pořádně odpočňte a relaxujte. Něco mi tam kupte. Neutopte se mi tam. Ozvěte se, až budete na místě.*). Mluvčí dávají najevo zájem v souladu s Leechovou maximou účasti.¹⁶¹

Je-li vztah mezi komunikanty zvláště blízký a neformální, je možno užít žertu. Takto učinila 3 % respondentů. Mluvčí se naoko stylizuje do pozice nadřízeného, kárá a napomíná své neukázněné podřízené (*Nezlobte.*), případně poukazuje na svobodu, kterou odjezdem adresátů získá (*Konečně tu bude klid.*), nebo se snaží adresáty uklidnit a žertem poukázat na to, že jejich nepřítomnost není koncem světa (*Nebojte se, barák nespadne.*). Sporadicky se objevila přání hezkého počasí, či projevy emocí (*Mám vás ráda.*).

Španělé stejně jako Češi v obou předchozích šetřeních nejčastěji užívali přání orientovaná k procesům (*Odpočňte si. Užijte si to luxusně/skvěle/moc. Bavte se. Mějte se dobře. Užijte si to na maximum. Ať se vám tam líbí.*). 18 % zástupců zvolilo petrifikovanou formuli či výpovědi zaměřené na prožití samotné cesty

¹⁶⁰ Chejnová, 2012, s. 138.

¹⁶¹ Tamtéž

(*Šťastnou/Bezproblémovou cestu. Užijte si cestu. Šťastnou cestu a návrat.*). Ihned poté se umístila škála nabádání k opatrnosti (*Dejte vědět, až přijedete. Dávejte (na sebe) pozor. Volejte každý den. Dobře dojeďte. Jeďte opatrně.*) a v těsném závěsu žertování (*Neutraťte moc peněz. Pokud byste chtěli zůstat déle, jen do toho. Už se nevracejte. Zapomeňte na to, co se tady bude dít. Užijte si to beze mě.*). Jiné výzvy byly zaměřeny převážně na zdůrazňování důležitosti focení, případně na koupi dárku pro mluvčího. Zatímco Češi iniciování budoucího kontaktu nechávali spíše na adresátech a užívali při těchto vyjádřeních imperativy, Španělé užívali indikativu a iniciativu brali více do svých rukou (*Budu vám psát každý den. Potom si zavoláme.*).

U přání spojených s odjezdem na dovolenou se u obou národů uplatňuje pozitivní zdvořilostní strategie. Oproti roku 2011 Češi své rodiče méně nabádali k opatrnosti a méně formulovali výzvy ku prospěchu adresátů, což interpretujeme jako nižší míru pozitivní zdvořilosti. Španělé upozorňovali rodiče, aby byli obezřetní, méně než Češi (Španělé 11 %, Češi 17 %), užívali ale více žertových poznámek (Španělé 8 %, Češi 3 %), které ukazují na blízký a neformální vztah mezi komunikanty. I přesto ale máme dojem, že jejich míra pozitivní zdvořilosti byla o něco menší než u Čechů.

Vaši rodiče odjíždí na dovolenou. Co jim popřejete?

- Češi

přání orientované k cestě	44 %	Šťastnou/Dobrou/Pěknou cestu.
přání orientované k procesům	27 %	Užijte si to tam. Hezky/Pořádně/Hlavně si to užijte. Ať se vám tam líbí.
nabádání k opatrnosti	17 %	Vraťte se v pořádku / ve zdraví. Dávejte na sebe pozor. Dobře / v pořádku dojeďte. Jeďte opatrně. Šťastný/Dobrý návrat.
jiné výzvy	5 %	Odpočiňte si. Hlavně si pořádně odpočiňte a relaxujte. Něco mi tam kupte. Neutopte se mi tam. Ozvěte se, až budete na místě.
žert	3 %	Konečně tu bude klid. Nezlobte. Nebojte se, barák nepadne.
přání orientované k pobytu	2 %	Spokojenou/Hezkou dovolenou.
přání orientované k počasí	1 %	Ať vyjde počasí.
emoce	1 %	Mám vás ráda.

- Španělé

přání orientované k procesům	49 %	Odpočiňte si. Užijte si to luxusně/skvěle/moc. Bavte se. Mějte se dobře. Užijte si to na maximum. Ať se vám tam líbí.
přání orientované k cestě	18 %	Šťastnou/Bezproblémovou cestu. Užijte si cestu. Šťastnou cestu a návrat.
nabádání k opatrnosti	11 %	Dejte vědět, až přijedete. Dávejte (na sebe) pozor. Volejte každý den. Dobře dojeďte. Jeďte opatrně.
žert	8 %	Neutraťte moc peněz. Pokud byste chtěli zůstat déle, jen do toho. Už se nevracejte. Zapomeňte na to, co se tady bude dít. Užijte si to beze mě.
jiné výzvy	7 %	Hlavně foťte. Pošlete mi fotky. Jestli si na mě vzpomenete, přivezte mi nějaký dárek.
přání orientované k pobytu	4 %	Užijte si prázdniny. Ať máte pěkné prázdniny. Šťastné prázdniny vám přeju.
další kontakt	3 %	Budu vám psát každý den. Potom si zavoláme.

5.10 Přípitky

Přípitek patří k tradičním ritualizovaným situacím, kdy se mluvčí musí řídit nepsanými pravidly. Jedná se především o vyzdvihnutí pozitivních kvalit adresáta.¹⁶²

5.10.1 Přípitek na narozeninové oslavě – neformální kontext

Prezentovaná situace je neformální, mluvčí pronáší přípitek na narozeninové oslavě svého nejlepšího přítele. Vztah mezi komunikanty je blízký, založený na solidaritě. Vztah podřízenosti – nadřízenosti není definován. Jedná se o akt tváří lichotící. Situace je ale poněkud komplikována přítomností dalších přátel, čímž získává na oficialitě. Recipientů promluvy je více a mluvčímu hrozí riziko ztráty tváře, pokud nebude schopen přípitek vhodně formulovat. Pro některé mluvčí tak situace představuje stres, nejsou ochotni přípitek pronést.¹⁶³

Takové případy se vyskytovaly jak v aktuálním šetření (7 % respondentů), tak v těch předchozích (v roce 2003 12 %, v roce 2011 16 %), můžeme ale vidět, že míra obav ze ztráty tváře lehce klesla. 2 % zástupců by nevěděla, jakou formuli v takové

¹⁶² Chejnová, 2012, s. 141.

¹⁶³ Tamtéž

situaci použít, protože záleží na více okolnostech, pronést přípitek ale explicitně neodmítli. Okolo hranice 30 % se ve všech šetřeních pohybují klasické výpovědi, které zmiňují pouze účel přípitku (*Na (tvé) zdraví. Na tvoje narozeniny. Na tebe a tvé zdravíčko. Připijme si na zdraví oslavence. Připijím na mého nejlepšího přítele.*). Vyskytovaly se převážně výpovědi neutrální, u Chejnové byly některé humorné, hyperbolické, či s nádechem patosu. Podstatně stoupl výskyt petrifikovaného přání *všeho nejlepšího*, které je nekonkrétní a které se obvykle používá v situacích spojených s blahopřáním. V letech 2003 a 2011 mělo procentuální zastoupení hodnotu 8 %, nyní se jedná o 18 %.

Konkretizovaná přání (*Hodně štěstí. Hlavně zdraví, štěstí, lásku, úspěchy.*), která v předchozích šetřeních byla podstatně více zastoupena (v roce 2003 27 %, v roce 2011 14 %) zaznamenala razantní pokles v používání (nyní pouze 1 %). Jak již bylo zmíněno, jejich místo nahradilo přání *všeho nejlepšího* a také přání začínající částicí *ať* (*Ať se ti splní všechno, o čem tajně sníš / co si přeješ. Ať jsi s námi ještě sto let. Ať se daří a zdraví slouží. Ať se dožiješ dalších sto let a oslavíme spolu ještě spoustu narozenin. Ať jsi zdravý/šťastný. Ať žiješ. Ať jsi stále takový, jaký jsi.*). Tyto výpovědi mívají podobu pracích vět, jsou orientovány na budoucnost a často bývají přizpůsobeny konkrétní osobnosti.

O odlehčení situace usilovali respondenti (7 %), kteří pronášeli přípitky neformální (*Tak jsme se zde sešli na oslavě roku. Kde je oslavenec? Všichni pozvedněte číši a třikrát sláva. Připijím na tvou rakev, nechť je vytesána ze stoletého dubu, který já zítra zasadím. Tak už jsi zase o rok starší, ale to nevadí, i tak tě miluju.*), nebo ti, kteří vyprávěli vtípnou historku z adresátova dětství. V letech 2003 a 2011 byla taková vyjádření užívána sporadicky, nyní ale jejich výskyt vzrůstá.

Mluvčí také mohou prezentovat pozitivní vztah k adresátovi, jeho kladné charakterové vlastnosti (*Bud' pořád takový, jaký jsi. Jsi přítel, jakého by chtěl opravdu každý.*), případně zazpívat typickou polskou narozeninovou píseň (*Sto lat, sto lat—...*).

Valná většina Španělů (76 %) používala klasickou variantu a zaměřovala se pouze na účel přípitku (*A tahle je na zdraví (+ jméno v genitivu singuláru). Na přátelství s tímhle chlapičkem. Na (tvé) zdraví. Na tebe, příteli! Na zdraví Guacimary! Připijme na něj! Na nejlepšího kamaráda na světě. Na další společný rok a na všechny, které nám zbývají. Na tvůj velký den. Na mého drahého přítele! Na tohohle staříka.*

Tahle je na počest mého skvělého přítele a na jeho narozeniny. Na tohohle chlapáka, který je nejlepší. Na alkohol, který je příčinou a řešením všech životních problémů. Na tohohle panáčka. Na tvá další léta. Na nás. Na mého přítele. Na zdraví oslavence. Na tvých 22 let, užívej! Na tuto skvělou osobu.

Druhou nejčastější výpovědí (11 %) se stala přání s částicí *ať*, kterou Španělé tvoří pomocí zvolacího zájmena *qué* a tvaru slovesa ve spojovacím způsobu (*modo subjuntivo*), který čeština nezná. Užitím spojovacího způsobu Španělé dávají na vědomí, že slovesný děj nepovažují za skutečný, reálný, ale spíše za možný, pravděpodobný, žádoucí, nejistý, nutný, politováníhodný nebo závislý na jiném ději. Ve valné většině případů se tato možnost, pravděpodobnost, potřeba nebo pochybnost vztahují k budoucnosti nebo přítomnosti (absolutní nebo relativní).¹⁶⁴

Cizojazyčné vyjádření bylo zastoupeno stejně (3 %) jako u Čechů (*Čin čin. Čin čin na Marii!*). Pozitivní city (*Bud' pořád takový, jaký jsi. Jsi přítel, jakého by chtěl opravdu každý.*) a neformální přípitky Španělé vyjadřovali méně, proslov ale použilo více mluvčích (2 % Španělé, 1 % Češi). Formy přípitků jsou často variantami obecně známých textových vzorců, jindy autor využívá vlastní invence a snaží se o originalitu. Oproti šetření v roce 2011 Češi více používali neformální přípitky, pronášeli zábavné historky z dětství a méně vyjadřovali pozitivní city, z čehož usuzujeme, že se snažili minimalizovat riziko patosu přítomného v jejich projevu. U Španělů převažují klasické formule cílené na adresáta nebo jeho zdraví, někdy jsou neutrálního charakteru, jindy mají humorný ráz.

Co pronesete jako přípitek na narozeninové oslavě přítele?

- Češi

účel přípitku	36 %	Na (tvé) zdraví. Na tvoje narozeniny. Na tebe a tvé zdravíčko. Připijme si na zdraví oslavence. Připíjím na mého nejlepšího přítele.
přání všeho nejlepšího	18 %	Všechno nejlepší/nej.
přání s částicí <i>ať</i>	13 %	At' se ti splní všechno, o čem tajně sníš / co si přeješ. At' jsi s námi ještě sto let. At' se daří a zdraví slouží. At' se dožiješ dalších sto let a oslavíme spolu ještě spoustu narozenin. At' jsi zdravý/šťastný. At' žiješ. At' jsi stále takový, jaký jsi.

¹⁶⁴ Černý, 2008, s. 132–133.

neformální přípitek	7 %	Tak jsme se zde sešli na oslavě roku. Kde je oslavenec? Všichni pozvedněte číši a třikrát sláva. Připíjím na tvou rakev, nechť je vytesána ze stoletého dubu, který já zítra zasadím. Tak už jsi zase o rok starší, ale to nevadí, i tak tě miluju.
nic	7 %	
vyjádření pozitivních citů	6 %	Bud' pořád takový, jaký jsi. Jsi přítel, jakého by chtěl opravdu každý.
vtipná historka z dětství	4 %	
cizojazyčná varianta	3 %	Sto lat, sto lat-...
promluva k ostatním hostům	3 %	Děkuji všem, co přišli. Užijte si oslavu.
neví	2 %	Nikdy nikomu nepřipíjel. Záleží na oslavenci, případně na tom, co oslavenec pije.
proslov	1 %	
konkretizovaná přání	1 %	Hodně štěstí. Hlavně zdraví, štěstí, lásku, úspěchy.

- Španělé

účel přípitku	76 %	A tahle je na zdraví (+ jméno v genitivu singuláru). Na přátelství s tímhle chlapíkem. Na (tvé) zdraví. Na tebe, příteli! Na zdraví Guacimary! Připijme na něj! Na nejlepšího kamaráda na světě. Na další společný rok a na všechny, které nám zbývají. Na tvůj velký den. Na mého drahého přítele! Na tohohle staříka. Tahle je na počest mého skvělého přítele a na jeho narozeniny. Na tohohle chlapáka, který je nejlepší. Na alkohol, který je příčinou a řešením všech životních problémů. Na tohohle panáčka. Na tvá další léta. Na nás. Na mého přítele. Na zdraví oslavence. Na tvých 22 let, uživej! Na tuto skvělou osobu.
přání s částicí ať	11 %	Ať jsi pořád takový, jaký jsi, a ať mám možnost to vidět. Ať oslavíš mnoho dalších let. Ať oslavíme spoustu dalších narozenin. Ať jsi zdravý, krásný a bohatý. Ať takhle slavíme každý rok.
cizojazyčné varianty	3 %	Čin čin. Čin čin na Marii!
nic	3 %	Nikdy nepronáším přípitek. Nikdy jsem neměl příležitost pronést přípitek.
vyjádření pozitivních citů	2 %	Jsem opravdu rád, že tento den prožívám s tebou. Jsi ten nejlepší. Jsi skvělý kluk.
proslov	2 %	
neformální přípitek	2 %	Díky za všechno a ať jsme pořád stejně otravní. Nahoru, dolů, do středu a dovnitř! (zde myšlen pohyb se sklenicí na alkohol)
konkretizovaná přání	1 %	Přeju ti další rok plný překvapení a radosti.

5.11 Novoroční přání

V mnohém se podobají přípitkům a gratulacím. Mívají zpravidla obecnější povahu, mluvčí odkazuje k budoucnosti, přeje adresátovi obecné lidské hodnoty (štěstí, zdraví, lásku). Lze říci, že přání je aktem tváři lichotícím, riziko ztráty tváře je nízké. Mluvčí utužuje vztah založený na solidaritě, bohužel často jen z povinnosti.¹⁶⁵

5.11.1 Přání známým do nového roku – neformální kontext

V prezentované situaci měl mluvčí ústně přát známým do nového roku, jedná se o situaci spíše neformální.¹⁶⁶ Oproti větší polovině respondentů v roce 2003 a 2011 zvolilo konkretizované přání nyní pouze 35 % respondentů (*Mnoho úspěchů v dalších letech / novém roce. Hodně štěstí, zdraví a peněz do nového roku. Přeju ti lásku, úspěch a pohodu. Úspěšný rok. Ať už najdeš toho pravého. Požehnaný/Úspěšný celý nový rok. Hlavně zdravíčko / pevné zdraví. Přeji ti do nového roku, abys byla stále tak úspěšná, zdravá.*).

Některá přání jsou zase spíše obecnějšího rázu, jejich forma vychází z petrifikovaných textových vzorců (*Všechno nejlepší do nového roku. Vše dobré. Splnění všech přání. Ať se daří / všechno vydaří. Přeji ti do nového roku, aby se ti dařilo (co nejlépe). Ať se vám splní, co si přejete. Ať se ti povede, co tě čeká.*). Tendence používat zobecněná přání se zvyšuje (v roce 2003 22 %, v roce 2004 24 %, nyní 30 %). Klasická formule *šťastný Nový rok* byla frekventovanější než v předchozích obdobích, 9 % mluvčích srovnávalo nadcházející rok s tím předchozím (*Ať je lepší než ten minulý/předešlý/letošní. Ať se vám daří ještě lépe. Ať se vám i v následujícím roce daří minimálně tak, jako v tom letošním.*). Malá část respondentů přesnou odpověď neformulovala, jedna osoba uvedla, že by použila „klasické řečičky“. Oproti předchozím šetřením pozorujeme větší tendenci přání zobecňovat, případně používat petrifikovanou formuli *šťastný Nový rok*, z toho usuzujeme na menší míru originality, expresivity a v souladu s tím i na nižší míru pozitivních zdvořilostních strategií.

U Španělů jednoznačně převládlo užití petrifikované formule *šťastný Nový rok*, v podobném poměru se používala přání konkretizovaná (18 %) a zobecněná (14 %).

¹⁶⁵ Chejnová, 2012, s. 147.

¹⁶⁶ Tamtéž

5 % respondentů provádělo srovnání (*At' je nový rok skvělý a lepší než ten minulý. Doufám, že nový rok bude stejný, ne-li lepší než ten minulý.*), pouze jedna osoba by popřála neverbálně. Vzhledem k naprosté převaze petrifikované formule interpretujeme španělskou míru pozitivních zdvořilostních strategií jako menší než českou.

Jak přejete známým do nového roku?

- Češi

konkretizovaná přání	35 %	Mnoho úspěchů v dalších letech / novém roce. Hodně štěstí, zdraví a peněz do nového roku. Přeju ti lásku, úspěch a pohodu. Úspěšný rok. At' už najdeš toho pravého. Požehnaný/Úspěšný celý nový rok. Hlavně zdravíčko / pevné zdraví. Přeji ti do nového roku, abys byla stále tak úspěšná, zdravá.
zobecněná přání	30 %	Všechno nejlepší do nového roku. Vše dobré. Splnění všech přání. At' se daří / všechno vydaří. Přeji ti do nového roku, aby se ti dařilo (co nejlépe). At' se vám splní, co si přejete. At' se ti povede, co tě čeká.
šťastný Nový rok	23 %	Šťastný/Krásný Nový rok.
komparace	9 %	At' je lepší než ten minulý/předešlý/letošní. At' se vám daří ještě lépe. At' se vám i v následujícím roce daří minimálně tak, jako v tom letošním.
neuvedeno	3 %	Klasicky ty řečičky.
každý rok něco jiného, formou básně	1 %	

- Španělé

šťastný Nový rok	61 %	Šťastný/Úspěšný Nový rok (všem).
konkretizovaná přání	18 %	At' vám nový rok přinese spoustu štěstí a zdraví. Buďte moc šťastní. Užijte si každé sekundy, protože to rychle utíká. Hodně štěstí do nového roku. Hodně zdraví. Hodně zdraví všem, at' ho nemusíme dlouho hledat. Hodně zdraví a lásky. Hodně zdraví, štěstí a knih. Rok plný zdraví a dobrých zpráv. Doufám, že tato nová etapa bude velmi šťastná. At' prožijeme hezký nový rok.
zobecněná přání	14 %	At' se ti splní všechny sny a přání. At' dosáhnete toho, co si přejete. At' se všechny tvé touhy stanou skutečností. Doufám, že budeš mít rok plný dobrých věcí. Přeju vám to nejlepší na světě. Přeji vám všechno nejlepší do nového roku.
komparace	5 %	At' je nový rok skvělý a lepší než ten minulý. Doufám, že nový rok bude stejný, ne-li lepší než ten minulý.

neverbálně	1 %	Pusa
------------	-----	------

5.12 Odpovědi na zdvořilostní otázku *Jak se máš?*

Otázky typu *Jak se máš* patří mezi typické konverzační fráze, komunikant zpravidla neočekává podrobnější odpověď, nicméně v souladu s Leechovou fatickou maximou nebo s maximou účasti konverzaci zahajuje. Od spolukomunikanta se očekává formální odpověď, nikoliv zevrubná informace o vlastním stavu.¹⁶⁷

5.12.1 Odpovědi na zdvořilostní otázku v případě, že se mluvčímu daří dobře – neformální kontext

Mluvčí odpovídá známému na typickou zdvořilostní otázku, výpověď je spojována s pozitivní zdvořilostní strategií. Vztah mezi komunikanty je symetrický, míra distance je malá. Ve vztahu může hrát roli vzájemná solidarita. Mluvčí často sdílí s adresátem některé presupozice, v některých případech může jít o skutečné projevení zájmu o vývoj událostí v životě druhého. Situace byla rozdělena na dvě části z hlediska toho, zda se mluvčímu v daném období daří dobře, či špatně.¹⁶⁸

Daří-li se mluvčímu dobře, podává většinou pravdivou odpověď. V předchozích obdobích v letech 2003 a 2011 byla nejčastější kladná neutrální odpověď (*Dobře. Dobrý. Mám se dobře. Dobře, díky.*), nyní ji však předstihly expresivní a hyperbolické výrazy udávající větší míru spokojenosti (*Super/Skvěle, díky za optání. Mám se fajn/skvěle/super. Super. Fajn. Skvěle.*), které mluvčí používají ve vztazích založených na solidaritě. Expresivní vyjádření se často objevovala doprovázená otázkami (*Supr, co ty? Mám se skvěle, co ty / a co ty? Jo super, co ty? Fajně se mám. A ty? Máš se?*), zde existuje riziko ztráty tváře, neboť mluvčí prezentuje vlastní uspokojivý stav a ihned poté se ptá na adresátův, aniž by věděl, jak se mu daří. Může dojít k nechtěnému vyvolání kontrastu a negativním emocím.

Stoupavou frekvenci výskytu mají i delší komentáře, ve kterých se mluvčí vyjadřuje originálněji a méně stereotypizovaně (*Jde to, ale špatně to snáším. Daří se mi.*

¹⁶⁷ Chejnová, 2012, s. 149.

¹⁶⁸ Chejnová, 2012, s. 150.

Mám se dobře, ale vždy může být lépe. Zatím všechno vychází podle mých představ. Co bych ti povídala, mám se prostě skvěle. Daří se, jsem spokojená. Není to vůbec špatné.). Neutrální odpovědi (*V pohodě. Jde to, díky. Jo jde to, pohoda.*) mluvčí užívali v situacích, kdy v souladu s maximou taktu a šlechetnosti chtěli uvést menší míru spokojenosti, než odpovídala realitě. Vzhledem k podstatně většímu výskytu expresivních vyjádření (doprovázených otázkami na stav adresáta) lze usoudit, že tendence k individualismu a soutěživosti u Čechů stoupá, je méně brán ohled na adresáta a často není dodržována maxima taktu, účasti a šlechetnosti.

Výsledné tabulky obou národů se v tomto případě příliš neliší, vyšší míra výskytu expresivních vyjádření se ale nakonec ukázala u Španělů. Jejich tendence k soutěživosti a individualismu se tedy zdá být vyšší, maxima taktu, účasti a šlechetnosti je dodržována méně, ohled na adresáta je menší.

Co odpovíte známému na otázku: „Jak se máš?“

a) pokud se máte dobře

- Češi

expresivní a hyperbolické výrazy	33 %	Super/Skvěle, díky za optání. Mám se fajn/skvěle/super. Super. Fajn. Skvěle.
kladná neutrální odpověď	19 %	Dobře. Dobrý. Mám se dobře. Dobře, díky. Mám se velice dobře, děkuji.
expresivní a hyperbolické výrazy + dotaz	15 %	Supr, co ty? Mám se skvěle, co ty / a co ty? Jo super, co ty? Fajně se mám. A ty? Máš se?
komentáře	11 %	Jde to, ale špatně to snáším. Daří se mi. Mám se dobře, ale vždy může být lépe. Zatím všechno vychází podle mých představ. Co bych ti povídala, mám se prostě skvěle. Daří se, jsem spokojená. Není to vůbec špatné.
kladná neutrální odpověď + dotaz	10 %	Jo dobrý, co ty? Mám se (velice) dobře a co ty? Dobře, děkuji za optání. A ty?
neutrální odpověď	10 %	V pohodě. Jde to, díky. Jo jde to, pohoda.
neutrální odpověď + dotaz	2 %	Ale jo jde to, co ty?

- Španělé

expresivní a hyperbolické výrazy	41 %	Nějak přežívám. Jsem zdravější než rajče. Všechno jde skvěle. Skvěle / Velmi dobře jako vždy. Lepší to ještě
----------------------------------	------	--

		nebylo. Všechno jde moc dobře, díky za optání. Pravdou je, že všechno je skvělé. Opravdu moc dobře. Skvěle, díky.
kladná neutrální odpověď	24 %	Mám se dobře. Všechno dobré. Teďka jde všechno dobře. Dobře. Dobře, děkuji.
komentář	12 %	Spousta práce, znáš to. Spousta práce, pořád něco zařizovat. Není to nejhorší. Jsem spokojená v práci, jinak normálka. Jsem ráda, že se ptáš. Ve škole moc dobré a v práci taky. Hodně práce teďka.
expresivní výrazy + dotaz	9 %	Je jisté, že mám teď excelentní období, a jak se máš ty? Všechno perfektní, a ty? Velmi dobře, díky, co ty?
neutrální odpověď	7 %	Jako vždycky. Nestěžuju si. Jde to. Ok.
kladná neutrální odpověď + dotaz	7 %	Dobře, a co ty? Dobře, a ty? Dobře, díky, a ty?

5.12.2 Odpovědi na zdvořilostní otázku v případě, že se mluvčímu příliš dobře nedaří – neformální kontext

Jiný typ komunikace nastává, je-li mluvčí tázán v situaci, kdy se mu příliš nedaří. Nejčastější výpovědi je vyjádření eufemistické, kdy mluvčí skutečnost sice implikuje, ale negativa explicitně nevyjádří¹⁶⁹ (*Už bylo líp. Nic moc. Nic moc, ale děkuju. Ále, nic moc. Tak nic moc. Není to žádná sláva. Může/Mohlo by být lépe. Nic moc – spíš nic než moc. Nijak zvlášť. Není můj den. Nemám dobrý den, ale děkuju.*). V roce 2003 tuto variantu zvolilo 41 % respondentů, v roce 2011 45 %, nyní 40 %. Neutrální odpověď (*Ále, jde to. Jde to. Celkem to ujde, díky. Dá se. Však to znáš.*) byla procentuálně zastoupena podobně jako v roce 2011, ale méně než v roce 2003 (26 %).

Výpovědi spojené s reciproční otázkou se v předchozích obdobích vyskytovaly pouze výjimečně (v roce 2003 žádný respondent, v roce 2011 4 %), jejich procentuální zastoupení ale postupně roste (nyní 10 %). Mluvčí v minulých šetřeních užívali reciproční otázku méně, pravděpodobně nechtěli adresáta uvést do nepříjemné situace v případě, že se mu také nedaří zrovna dobře.

Je-li vztah mezi komunikanty blízký a založený na solidaritě, převažuje pozitivní zdvořilostní strategie a mluvčí podává pravdivé informace o svém negativním stavu (*Ale nic moc, moc se mi nedaří. Příliš se mi nedaří. Špatně, ale nebudeme se o tom bavit. Špatně. Špatné období.*). Užívání negativních odpovědí také vzrostlo (5 % v roce

¹⁶⁹ Chejnová, 2012, s. 151.

2003, 2 % v roce 2011, nyní 8 %). Výpovědi mohou být hyperbolizované, mluvčí užívá nespisovné lexikum, obecněčeské a vulgární výrazivo (*No, stojí to za—...*).

Stejně zastoupení jako negativní odpověď má i odpověď kladná, neboli sociální lež (*Dobry. Dobře. Ale jo, daří se. Mám se dobře, děkuju. Fajn. Jo super.*), kterou nejvíce používali mluvčí z roku 2011 (13 %, nyní 8 %). 8 % dosáhly také výpovědi, ve kterých mluvčí naznačuje nezájem o komunikaci (*Nechci o tom mluvit. Nestojí to za řeč. Ani se neptej. Ale, ani se neptej, nic moc. A co ty?*), často však doufá v pravý opak.

Pokud mluvčí vycítí adresátův skutečný zájem, často situaci podrobněji komentuje (*Kdybch se měla líp, asi se zblázním. Abych pravdu řekla, nic moc, mohlo by to být lepší. Jde to, ale špatně to snáším.*), někteří respondenti usilují zachovat pozitivní rámec komunikace i přes negativní skutečnosti, vyjadřují optimismus do budoucnosti (*Ted' to není nic moc, snad bude líp.*).

U Španělů převládají (23 %) neutrální odpovědi (*Průměrně. Jde to. Ále, nějak to jde.*), následují eufemizmy (*Není to nejlepší. Není to nic extra dneska. Měli jsme nějaké menší problémy. Ted' nejsem zrovna nejlépe naladěn. Už jsem zažil lepší momenty. Neprocházím zrovna nejlepším obdobím. Není to tak vážné.*) a sociální lži (*Dobře, dobře, díky. Všechno jde dobře. Dobře, děkuji. Mám se výborně.*), které byly oproti Čechům užívány více. Expresivní vyjádření (*Je to pakárna. Přežívám.*) stejně jako upřímné zhodnocení situace (*Dneska jsi mě zastihl, když mám špatný den. Dneska se necítím dobře. Špatně. Upřímně – ne moc dobře. Je to špatné období.*) se také vyskytla častěji u Španělů.

V komunikační situaci záleží hlavně na vztahu mezi komunikanty, je-li vztah blízký, odpovědi jsou expresivnější a upřímnější. V případě povrchnějšího vztahu mluvčí volí konvencionalizovaná vyjádření.¹⁷⁰ Můžeme si všimnout, že v roce 2011 se mluvčí snažili prezentovat svou situaci lépe, dávali najevo méně negativních emocí. Porušovali tak maximu kvantity, volili lež a zastírání pravdy, pravděpodobně chtěli prezentovat svou osobu v lepším světle, což ukazuje na tendenci k soutěživosti. V tomto výzkumu se ale stoupající soutěživost mezi komunikanty neprojevila, byla naopak nižší.

Odpovědi, ve kterých mluvčí prezentovali svou situaci lépe, ať už se tak dělo z jakýchkoli důvodů, převládly u Čechů (počítali jsme zastoupení eufemizmů a

¹⁷⁰ Chejnová, 2012, s. 152.

kladných odpovědí u obou národů). Negativní a expresivní výpovědi, ve kterých mluvčí prezentují skutečnou situaci, převládly u Španělů. Tyto výsledky interpretujeme jako větší projev soutěživosti u českého národa.

Co odpovíte známému na otázku: „Jak se máš?“

b) pokud se vám příliš nedaří

- **Češi**

eufemismy	40 %	Už bylo líp. Nic moc. Nic moc, ale děkuju. Ále, nic moc. Tak nic moc. Není to žádná sláva. Může / Mohlo by být lépe. Nic moc – spíš nic než moc. Nijak zvlášť. Není můj den. Nemám dobrý den, ale děkuju.
neutrální odpověď	18 %	Ále, jde to. Jde to. Celkem to ujde, díky. Dá se. Však to znáš.
dotaz	10 %	Ale jde to, co ty? Momentálně moc dobře se nemám, snad se to změní. Co ty? Jde to, ty? Nic moc a co ty? No žiju, co ty?
negativní odpověď	8 %	Ale nic moc, moc se mi nedaří. Příliš se mi nedaří. Špatně, ale nebudeme se o tom bavit. Špatně. Špatné období.
kladná odpověď	8 %	Dobrá. Dobře. Ale jo, daří se. Mám se dobře, děkuju. Fajn. Jo super.
nezájem o komunikaci	8 %	Nechci o tom mluvit. Nestojí to za řeč. Ani se neptej. Ale, ani se neptej, nic moc. A co ty?
komentáře	5 %	Kdybych se měla líp, asi se zblázním. Abych pravdu řekla, nic moc, mohlo by to být lepší. Jde to, ale špatně to snáším.
optimismus	2 %	Teď to není nic moc, snad bude líp.
expresivní a hyperbolické výrazy	2 %	No, stojí to za-...

- **Španělé**

neutrální odpověď	23 %	Průměrně. Jde to. Ále, nějak to jde. Poslední dobou to je celkem průměrné.
eufemizmy	18 %	Není to nejlepší. Není to nic extra dneska. Měli jsme nějaké menší problémy. Teď nejsem zrovna nejlépe naladěný. Už jsem zažil lepší momenty. Neprocházím zrovna nejlepším obdobím. Není to tak vážné.
kladná odpověď	14 %	Dobře, dobře, díky. Všechno jde dobře. Dobře, děkuju. Mám se výborně.
expresivní a hyperbolické výrazy	13 %	Je to pakárna. Přežívám.

negativní odpověď	12 %	Dneska jsi mě zastihl, když mám špatný den. Dneska se necítím dobře. Špatně. Upřímně – ne moc dobře. Je to špatné období.
dotaz	9 %	Nic moc, a co ty? / jak se máš ty?
optimizmus	6 %	Teď jsem zaneprázdňený, ale snad to bude lepší. Určitě to bude lepší. Zítra je nový den. Dívám se dopředu. To přejde a bude líp.
komentáře	4 %	Je to trochu divný den. Jsem docela unavená/vystresovaná. Nestěžuju si. Jednou jsi dole, jednou nahoře.
nezájem o komunikaci	1 %	

6 ZÁVĚRY

Cílem práce bylo zkoumání zdvořilostních strategií, které se uplatňují v komunikaci českých a španělských rodilých mluvčích, a následné srovnávání totožností a rozdílností vzniklých mezi zástupci obou národností. Inspirací pro práci se staly výzkumy P. Chejnové prováděné v letech 2003 a 2011. Metodou výzkumu byl dotazník s volnou tvorbou odpovědí (test kompletace diskurzu), získali jsme 141 relevantních vzorků v letech 2015–16, z toho 60 českých a 81 španělských. Při interpretaci získaných dat jsme zkoumali, jak se u obou národů proměňuje verbální manifestace zdvořilosti v předem definovaných kontextech. Zaměřili jsme se především na 4 dimenze ve volné návaznosti na dimenzionální model G. Hofsteda. Na základě dotazníkového šetření docházíme k následujícím závěrům, zmiňujeme pouze ty nejdůležitější:

6.1 Rozdíly v odstupu od autority

V dotazníku v roli autority či osoby v superiorním postavení vystupovali především rodiče, profesori a nadřízení.¹⁷¹ Co se týče oslovení, rozloučení či setkání s nadřízenými a profesory, ve všech komunikačních situacích byl španělský odstup od autority podstatně menší než u Čechů, jejich míra negativní zdvořilosti byla viditelně nižší. V případě oslovení rodičů větší míru pozitivní zdvořilosti prokázali Češi, u Španělů byla patrná větší snaha o symetrickou komunikaci. U rozloučení s rodiči se ukázalo, že ačkoli Češi snižují vyjadřování pozitivní zdvořilosti, u Španělů je míra takových vyjádření ještě menší. Menší vzdálenost od autority a s tím spojená nižší míra pozitivních zdvořilostních strategií se u Španělů projevila při omluvách za pozdní příchod na pracoviště, při vyrušení úředníka od práce nebo při pochvale přednášky profesora. Matčino kuchařské umění více chválili Češi, španělská míra pozitivní zdvořilosti byla nižší.

¹⁷¹ Chejnová, 2012, s. 157.

6.2 Rozdíly v tendenci k individualismu

Individualismus se v rovině komunikačních strategií manifestuje např. otevřenějším vyjadřováním vlastního názoru.¹⁷² Tuto tendenci můžeme pozorovat v blízkém neformálním vztahu mezi komunikanty, např. u pochval neoblíbeného kousku oděvu. Češi vyjadřují svůj názor otevřeněji než Španělé, kteří mají větší potřebu dodržovat zdvořilostní konvence, to ukazuje na větší míru individualismu u Čechů. V situaci, kdy mluvčí dostali pochvalu od nadřízeného za dobře vykonanou práci, se u Čechů projevila menší tendence k individualismu než v předchozích šetřeních (nevyjadřovali tolik vlastní pozitivní pocity a zdůrazňovali zásluhy kolegů), španělská míra individualismu a soutěživosti je ale ještě o něco menší. V případě, kdy mluvčí děkoval adresátovi za náročnou práci, kterou pro něj vykonal, Češi užívali více komplimentů, u kterých se projevuje důraz na individualitu, zatímco Španělé více dodržovali maximy skromnosti a ocenění.

6.3 Rozdíly v tendenci k soutěživosti

Soutěživost se projevuje menší mírou vyjadřované skromnosti.¹⁷³ V situaci, kdy mluvčí přijímali poděkování od přítele za finanční půjčku, Češi vyjadřovali více pozitivní pocity a Španělé více snižovali vlastní zásluhy, což ukazuje na menší soutěživost u Španělů. V případě, kdy se jedná o přijímání pochvaly od nadřízeného, nastává stejná situace, Španělé více odmítali pochvalu, prokazovali menší soutěživost. U zdvořilostní otázky na stav mluvčího (*Jak se máš?*), kdy se mluvčí nachází ve špatné situaci, jsme oproti roku 2011 pozorovali snižování soutěživosti u Čechů, i přesto ale jejich snaha prezentovat vlastní situaci příznivěji byla větší než u Španělů.

6.4 Rozdíly v toleranci rizik a nejistot

Čeští komunikanti ve formálním kontextu preferují negativní zdvořilostní strategii, realizovanou nepřímým vyjadřováním, vykáním, formálností, snaží se o zachování tváře adresáta. Užívají petrifikované formulace žádostí, pozdravů, rozloučení,

¹⁷² Chejnová, 2012, s. 158.

¹⁷³ Chejnová, 2012, s. 158.

výpovědi jsou kratší, stereotypizované. Míra expresivity je obecně menší než u neformálních situací. Nízká tolerance rizik se ve formální komunikaci projevuje dodržováním pravidel pro asymetrickou a institucionální komunikaci.¹⁷⁴ Španělská míra vyjadřování negativních zdvořilostních strategií ve formálním styku je podstatně menší než u nás (ačkoli Hofstede charakterizuje Španělsko jako zemi s velkou mírou obav). Přestože bychom mohli očekávat, že k sociálnímu statusu (vzdělání, příslušnosti k dané profesní skupině) budou Španělé přistupovat velmi vnímavě, opak je pravdou, užívání titulů v ústní komunikaci pro ně není typické.

¹⁷⁴ Chejnová, 2012, s. 159.

ANOTACE

Jméno a příjmení: Šárka Hamrusová

Název katedry a fakulty: katedra bohemistiky, Filozofická fakulta

Název diplomové práce: Rozdíly ve zdvořilostních strategiích mezi českou a španělskou společností

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

Počet znaků: 213 953

Počet stran: 125

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury: 28

Klíčová slova: zdvořilost, pragmalingvistika, kooperační princip, zdvořilostní princip, zachování tváře, ohrožení tváře, pozitivní zdvořilost, negativní zdvořilost, typologie kultur, odstup od autority, individualismus, maskulinní komunikace, femininní komunikace

Anotace v češtině:

Práce se zabývá zdvořilostí, zdvořilostními strategiemi, které se uplatňují v komunikaci českých a španělských rodilých mluvčích, a následným srovnáváním totožností a rozdílností vzniklých mezi zástupci obou národností. V teoretické části jsou představeny hlavní lingvistické koncepce vztahující se k volbě komunikačních a zdvořilostních strategií (zdvořilostní pravidla Lakoffové, Griceův kooperační princip, Leechův zdvořilostní princip a pojem tváře v pojetí Brownové a Levinsona). Důležitou součástí a teoretickou oporou práce je dimenzionální model kultur Geerta Hofsteda.

Annotation in English:

This thesis focuses on the politeness and polite strategies which are used in Czech and Spanish contemporary societies, and in the comparison of respective differences between them. The theoretical part of the thesis presents the main linguistic approaches related to the choices of communication and polite strategies identified in the rules of

Lakoff, in the cooperative principle of Grice, in Leech's politeness principle and in the perception of face by Brown and Levinson. The main theoretical pillar of this thesis is the dimensional model of cultures created by Geert Hofstede.

RESUMÉ

This thesis deals with courtesy and the different courtesy strategies used by Czech and Spanish native speakers in diverse situations of communication. Then, a comparison of the two peoples' way of expressing will try to highlight their potential differences and similarities. Within the theoretical part there are introduced main linguistic concepts related to a choice of communication and courtesy strategies (Lakoff's courtesy rules, Grice's principle of cooperation, Leech's courtesy principle, and a concept of face of Brown and Levison). The work is based on dimensional model of cultures of Dutch scientist Geert Hofstede, who defines cultures on the basis of several characteristics of which a relationship to authority; a relationship between individuals and a group; a tendency to a cooperation and a competitiveness; and a method of accepting the insecurity are relevant for the study of courtesy in communication.

The inspiration of this work were researches carried out between years 2003 and 2011 by Pavla Chejnová, whose primary goal was to discover which courtesy strategies are preferred and considered adequate in certain contexts in Czech society. Also this work intends to explore which courtesies Czech speakers consider convenient in concrete situations. However, the results will not be compared depending on different time execution of the study but on the nationality of the respondents.

The practical section is based on results of two versions of the same questionnaire, Czech and Spanish. In the questionnaire (a test of assembly of discourse), different communication situations from everyday life were presented to the respondents whose goal was to write supposed spontaneous verbal reactions. This kind of questionnaire had several advantages: quantifiability of the responses and broad possibility of comparison. In total, we analysed 141 questionnaires, 60 Czech and 81 Spanish.

POUŽITÁ LITERATURA

Karlík, Petr; Nekula, Marek; Pleskalová, Jana. *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002.

Bátorová, Kristýna. *Zdvořilostní strategie v současné společnosti*. Magisterská diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci (nepublikováno), 2015.

Brovjáková, Zuzana. *Porušování zdvořilosti v talk-show ve veřejnoprávní a komerční televizi*. Magisterská diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci (nepublikováno), 2012.

Brown, Penelope – Levinson, Stephen C. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

Čermák, František. *Jazyk a jazykověda: přehled a slovníky*. Praha: Karolinum, 2011.

Černý, Jiří. *Morfología española*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.

Grice, Herbert Paul. *Lógica y conversación*. In Valdés Villanueva, Luis (ed.). *La búsqueda del significado*. Murcia: Tecnos, 1995.

Hirschová, Milada. *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum, 2013.

Hofstede, Geert a Hofstede, Gert Jan. *Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde, 2007.

Hřebíčková, Martina; Kouřilová, Sylvie. *Evropa národních stereotypů*. Lidové noviny 7. 2. 2009.

Goffman, Erving. *Interaction Ritual: Essays on Face to face Behavior*. Garden City, New York: Anchor Books, 1967.

Chejnová, Pavla. *Děkování a přijímání diků*. Naše řeč, roč. 88, č. 4, 2005a. s. 191–197.

Chejnová, Pavla. *Pochvaly a komplimenty*. Naše řeč, roč. 89, č. 3, 2006b. s. 140–146.

Chejnová, Pavla. *Zdvořilostní strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2012.

- Chejnová, Pavla. *Posuny ve zdvořilostních strategiích v současné české společnosti*. Bohemistika, roč. 13, č. 1. Poznaň: Pro, 2013. s. 15–34.
- Kneřová, Magdalena. *Ke způsobům oslovení v mluvených projevech*. Naše řeč, roč. 78, č. 1, 1995. s. 36–44.
- Lakoff, Robin. *La lógica de la cortesía o acuérdate de dar las gracias*. In Julio, M. T.; Muñoz, R. *Textos clásicos de pragmática*. Madrid: Arco Libros, 1998.
- Leech, Geoffrey N. *Principios de Pragmática*. Rioja: Universidad de la Rioja, 1998.
- Lotko, Edvard. *Slovník lingvistických termínů pro filology*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003.
- Machová, Svatava (ed.) – Švehlová, Milena. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova, 2001.
- Machová, Svatava – Šamalová, Markéta (eds.). *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2007.
- Morgensternová, Monika; Šulová, Lenka a kol. *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum, 2007.
- Nekula, Marek. *Navazování a udržování kontaktu a oslovení*. In Čmejrková, S.; Hoffmannová, J.; Havlová, E. (eds.) *Užívání a prožívání jazyka. K 90. narozeninám Františka Daneše*. Praha: Karolinum, 2010, s. 239–244.
- Průcha, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010.
- Reyes, Graciela. *La pragmática lingüística*. Barcelona: Montesinos, 1990.
- Svobodová, Jindřiška. *Signalizace projevů zdvořilosti v pořadu Jana Krause „Uvolněte se, prosím“*. In: Hovorená podoba jazyka v médiích, Nitra 2008.
- Švehlová, Milena. *Zdvořilost a řečová etiketa*. Sborník Pedagogické fakulty UK – Filologické studie XIX. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 1994. s. 39–61.
- Zítková, Daniela. *Nahlédnutí do tajů zdvořilosti v Evropě*. Český jazyk a literatura, roč. 57, č. 2, 2006–2007. s. 108–110.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

URL: <<http://www.rae.es>> [cit. 2016-03-29].

URL: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7288>> [cit. 2016-03-10].

PŘÍLOHA 1

Průvodní dopis

Vážený respondente / vážená respondentko,

ráda bych vás požádala o vyplnění dotazníku (tzv. *testu kompletace diskurzu*) na téma zdvořilostních strategií v komunikaci. Cílem šetření je zjistit, jaké verbální reakce považují Češi za adekvátní v každé z následujících situací, a získaná data dále srovnávat s reakcemi rodilých Španělů ve stejných situacích.

Tento dotazník je součástí bakalářské práce na téma *Rozdíly ve zdvořilostních strategiích mezi českou a španělskou společností*. Vyplňte, prosím, základní orientační údaje o své osobě a poté vámi preferované verbální reakce ke každé situaci (pomocí slovních spojení, jedné nebo maximálně dvou vět). Dotazník je anonymní a bude použit pouze pro vědecké účely. Děkuji za váš čas a spolupráci.

Šárka Hamrusová

studentka 4. ročníku

bakalářského oboru Česká filologie a Španělská filologie

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Věk:

Pohlaví:

Místo pobytu:

Dosažené vzdělání:

Praxe v oboru:

Dotazník

Oslovování

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

Pozdravy

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

Rozloučení

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

Děkování a přijímání díky

9. Jak poděkujete příteli za velmi náročnou práci, kterou pro vás vykonal?
10. Jak poděkujete rodičům za dárek?
11. Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytl?

Omluvy

12. Jak se omluvíte ve škole/ na pracovišti za pozdní příchod?
13. Jakou formuli použijete, vyrušíte-li úředníka při práci, protože s ním potřebujete naléhavě promluvit?
14. Jak se omluvíte, urazíte-li v komunikaci kamaráda?
15. Jak zareagujete, omlouvá-li se vám cizí osoba za vyrušení při práci a chce s vámi navázat pracovní hovor?
16. Jak zareagujete, omlouvá-li se vám kamarád za rozbití šálku?

Pochvaly

17. Jak dáte vědět kamarádce, že vypadá skvěle?

18. Jak pochválíte matce koláč?

19. Jak dáte najevo profesorovi, že se vám jeho přednáška líbila?

20. Jak odpovíte na profesorovu pochvalu vaší písemné práce?

21. Dostane se vám pochvaly od nadřízeného za skvěle odvedenou práci. Přítomni jsou i vaši kolegové. Jak zareagujete?

22. Přítel vám chválí oděv, který se vám příliš nelíbí. Jak odpovíte?

Blahopřání

23. Jak pográtulujete přítelkyni k úspěšně složené maturitě, státnici?

24. Jak pográtulujete kamarádovi k narozeninám?

25. Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce?

Ostatní

26. Vaší kamarádce zemřel otec. Jakou formulí vyjádříte soustrast?

27. Vaši rodiče odjíždí na dovolenou. Co jim popřejete?

28. Co pronesete jako přítitek na narozeninové oslavě přítele?

29. Co přejete známým do nového roku?

30. Co odpovíte známému na otázku: „Jak se máš?“

a) pokud se máte dobře

b) pokud se vám příliš nedaří

PŘÍLOHA 2

Carta de presentación

Estimado respondente:

Le querría pedir que rellenara este cuestionario (de tipo *Discourse Completion Test*) que abarca el tema de las estrategias de cortesía en la comunicación. La meta de la investigación es averiguar qué reacciones verbales consideran adecuadas los checos en cada situación presentada abajo y comparar los resultados con las reacciones de los españoles nativos en las situaciones correspondientes.

Este cuestionario forma parte de la tesis *Las diferencias en las estrategias de cortesía entre la sociedad checa y española*. Especifique, por favor, su edad, género y ciudad de residencia y responda a cada situación mediante las expresiones verbales que utilizaría con prioridad (no más de dos frases). El cuestionario es anónimo y será utilizado únicamente con fines científicos. Gracias por su tiempo y colaboración.

Šárka Hamrusová
estudiante de grado
de Filología Checa e Hispánica
Univerzita Palacký de Olomouc
Facultad de Filosofía y Letras

Edad:

Género:

Ciudad de residencia:

Nivel de estudios:

Experiencia laboral:

Cuestionario

(Discourse Completion Test)

Dirigirse a alguien

1. ¿Cómo llamaría a sus padres durante una conversación?
2. ¿Cómo llamaría a sus amigos/ compañeros de clase durante una conversación?
3. ¿Cómo se dirigiría a su superior durante una conversación?

Saludos

4. ¿Cómo saludaría a un viejo conocido que encuentra en la calle después de muchos años? ¿Con qué tema empezaría la conversación?
5. ¿Cómo saludaría a un superior jerárquico (a un profesor) en la calle? ¿Habría con él? ¿De qué asunto?

Despedidas

6. ¿Con qué tipo de expresión se despediría de sus padres si se fuera de viaje por un corto período?
7. ¿Qué palabras utiliza cuando se despide de sus amigos?

8. ¿Con que expresión se despide con un superior jerárquico al salir del trabajo (con un profesor al salir de la clase)?

Agradecimientos

9. ¿Con qué palabras le expresaría su agradecimiento a un amigo que hizo un trabajo difícil para usted?
10. ¿Con qué palabras les expresaría el agradecimiento a sus padres por el regalo que le han comprado?
11. ¿Con qué palabras reaccionaría al agradecimiento de un amigo al que le prestó dinero?

Disculpas

12. ¿Cómo se disculparía en la clase/ en el trabajo si llegara con retraso?
13. ¿Qué expresión utilizaría en una situación de urgencia si tuviera que interrumpir a un administrativo ocupado?
14. ¿Cómo se disculparía si ofendiera a un amigo durante una conversación?

15. ¿Cómo reaccionaría si un extranjero le interrumpiera durante su trabajo para hablarle en cuanto a su trabajo de usted?

16. ¿Cómo reaccionaría si un amigo quisiera disculparse por romperle una taza?

Alabanzas

17. ¿Cómo le diría a una amiga que le parece muy guapa hoy?

18. ¿Cómo le diría a su madre que le gusta el pastel que preparó?

19. ¿Cómo le diría a su profesor que le gustó su clase?

20. ¿Cómo reaccionaría a la alabanza de un profesor que evaluó muy bien su trabajo escrito?

21. Un superior alaba mucho su trabajo ante otros colegas. ¿Cómo reaccionaría?

22. Su novio/a le alaba mucho la vestimenta que a usted no le gusta tanto. ¿Cómo respondería?

Felicitaciones

23. ¿Cómo felicitaría a su novio/a tras aprobar el bachillerato/ los exámenes finales de grado/ máster?

24. ¿Cómo le desearía un feliz cumpleaños a un amigo?

25. ¿Cómo recibiría felicitaciones tras aprobar un examen?

Otros

26. Ha muerto el padre de una amiga. ¿Cómo manifestaría sus condolencias?

27. Sus padres se van de vacaciones. ¿Qué les desearía?

28. ¿Cómo brindaría en honor de un amigo durante su fiesta de cumpleaños?

29. ¿Qué les desearía a sus conocidos para el Año Nuevo?

30. ¿Qué contestaría a un conocido si quisiera saber cómo está usted?

a) si usted está bien

b) si usted no está muy bien