



Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra bohemistiky

**ZDVOŘILOSTNÍ STRATEGIE
V SOUČASNÉ SPOLEČNOSTI**

—

**THE POLITENESS STRATEGIES
IN CONTEMPORARY SOCIETY**

Magisterská diplomová práce

Bc. Kristýna Bátorová
Česká filologie jednooborová

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

Olomouc 2015

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

Místo a datum podepsání prohlášení:

Podpis autora diplomové práce:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat
především paní Mgr. Jindřišce Svobodové, Ph.D.,
a všem respondentům mého výzkumu.

Obsah

0	Úvod.....	6
1	Zdvořilost.....	7
1.1	Vymezení pojmu (jazyková/řečová) zdvořilost	7
1.2	Zdvořilost a řečová etiketa	8
1.2.1	Funkce řečové etikety	10
2	Zdvořilost dle Lakoffové	12
3	Kooperační princip – Griceovy konverzační maximy	14
4	Zdvořilostní principy – Leechovy zdvořilostní maximy	17
5	Brownová – Levinson: koncept tváře	20
5.1	Ohrožení tváře	22
5.1.1	Pozitivní zdvořilost	23
5.1.2	Negativní zdvořilost.....	25
6	Primární a sekundární (ne)zdvořilost.....	27
7	Kulturní a historická relativnost zdvořilosti	29
8	Nezdvořilost.....	31
8.1	Nezdvořilost dle Culpepera.....	32
8.1.1	Přímá nezdvořilost	33
8.1.2	Pozitivní nezdvořilost	33
8.1.3	Negativní nezdvořilost.....	33
8.1.4	Falešná zdvořilost (sarkasmus nebo škádlení).....	34
8.1.5	Odepřená zdvořilost.....	34
8.2	Nezdvořilost vs. hrubost, verbální agrese a drzost.....	35
9	Výzkum: Zdvořilostní strategie	36
9.1	Metodologie výzkumu	36
9.2	Interpretace dotazníkového šetření	38

9.2.1	Oslovení	38
9.2.2	Pozdravy a témata konverzace.....	43
9.2.3	Rozloučení	51
9.2.4	Děkování a přijímání díky	56
9.2.5	Omluvy a reakce na omluvy	66
9.2.6	Pochvaly a reakce na pochvaly	74
9.2.7	Kritika a reakce na kritiku	86
9.2.8	Prosby, žádosti a reakce na ně	97
9.2.9	Pozvání a přijetí/odmítnutí pozvání	111
9.2.10	Gratulace a reakce na gratulace	123
9.2.11	Ostatní.....	133
9.3	Shrnutí.....	143
10	Závěr	151
	Anotace	154
	Resumé.....	155
	Použitá literatura	157

0 Úvod

Tématem předkládané práce je zdvořilost, jež je, kromě jasného vyjadřování, podmínkou bezproblémové verbální (i neverbální) komunikace.¹ Zdvořilost je obvykle chápána jako způsob zachování společenské rovnováhy a standardních vztahů a jako prostředek zachování bezkonfliktní komunikace, tj. předcházení konfliktům, příp. jako prostředek sloužící k jejich redukci. Zdvořilostní strategie pak slouží k „neohrožování“ tváře adresáta (ale i mluvčího) a k seberealizaci a sebeochraně mluvčího v interakci s jinými komunikanty; nejedná se však o strategie v pravém slova smyslu – ne vždy se jedná o vědomé, plánované jednání, často jde i o získané automatismy.

Dále se kromě zdvořilosti budeme věnovat i vymezení nezdvořilosti – ta je tradičně chápána jako nedostatečná, malá nebo nulová zdvořilost, resp. jako důsledek absence zdvořilosti, nicméně my se na ni pokusíme nahlédnout jako na samostatný jev.

Je třeba si uvědomit, že zdvořilost i nezdvořilost jsou více záležitostmi dané komunikační situace a umístění určitého komunikátu v diskurzu než samotné formy výpovědi – příznakově zdvořilé, tedy etiketní jazykové prostředky lze ve výpovědích identifikovat, nicméně identifikace prostředků příznakově nezdvořilých, s výjimkou vulgarismů, je značně problematická a její interpretace je často závislá i na osobnostech partnerů, jejich vztahu a jejich sociálních a komunikačních rolích; posouzení, zda se jedná o více či méně zdvořilý, resp. nezdvořilý komunikát pak také závisí na samotném adresátovi a jeho interpretaci daného komunikátu.

Empirická část práce je založena na výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, liší-li se užívané zdvořilostní strategie u osob v mladším dospělém věku (18–30 let) a u osob ve středním a pozdním dospělém věku (30 a více let), jaké zdvořilostní strategie jsou v současné době v české společnosti preferovány a v určitých kontextech považovány za adekvátní, jaké zdvořilostní strategie jsou dle českých mluvčích považovány za žádoucí, rozhodnou-li se být zdvořilí.

¹ „Pro úspěch komunikace je žádoucí (vhodné) být zdvořilý, resp. se o to pokoušet.“ (Hirschová, 2009, s. 11); „Pro efektivní komunikaci by měla být [...] příznačná snaha nezdvořilosti a hrubosti se vyhnout.“ (Svobodová, 2012–2013, s. 216, 217); „Racionálně uvažující mluvčí se bude vždy snažit vyhnout vyjádřením, která by nějak mohla ohrozit komunikačního partnera, neboť otevřená nezdvořilost je kontraproduktivní.“ (Svobodová, 2012–2013, s. 217)

1 Zdvořilost

Zdvořilost je jev společný všem kulturám – její pravidla jsou sice v každé kultuře odlišná, nicméně motivace pro užití zdvořilého jednání bývají obdobné. Hlavním důvodem, proč být zdvořilý, je snaha vyhnout se agresi; agrese je přítomna v každém společenství – „v živočišné říši se jedná o spory o teritorium a samičku, v lidské civilizaci se přidávají problémy víry, hodnotové orientace, společenského statusu“.² Obecně se snažíme vyhnout konfliktu, zachovat si pozitivní vztahy a zachovat si své postavení, zdvořilost nám umožňuje maximálně efektivizovat průběh komunikační události. Zdvořilostní normy pak „vyjadřují postoje jednotlivce k okolí, jeho takt a vychování, [...] jejich dodržování vypovídá o jeho sociálním zařazení a schopnostech i ochotě podřizovat se společenským konvencím“.³

1.1 Vymezení pojmu (jazyková/řečová) zdvořilost

Zdvořilost bývá obecně spojována – jak již bylo naznačeno – se slušností, taktem, respektem a úctou k druhému člověku, jednoduše ji můžeme popsat jako „konvenční sociální postoj a projev úcty a takové chování, které je v dané společnosti přijatelné a nekonfliktní“.⁴

Běžně jsme ve většině případů schopni určit, které z vyjádření je v konkrétní situaci „zdvořilejší“, příp. které není zdvořilé vůbec, ale už hůře určujeme a popisujeme jednotlivé faktory – naše vnímání zdvořilosti, či nezdvořilosti je zcela intuitivní, jednotlivé rysy zdvořilosti nejsme schopni explicitně definovat. Z těchto důvodů Berger zdvořilost definuje velmi všeobecně jako „přiměřené, resp. adekvátní chování, které spočívá na víceméně podvědomé strategii výběru mezi několika jazykovými prostředky v závislosti

² Machová – Šamalová, 2005, s. 20.

Ke konfliktům dochází ze tří hlavních příčin (platí i pro živočišnou říši): (1) neustálý spor o to, který z partnerů je dominantní, (2) vzájemná přitažlivost, či naopak odpudivost mezi jedinci, (3) intenzita těchto pocitů. (Chejnová, 2005c, s. 413 — Janney – Arndt, 1992) Ty pak – ve všech lidských společenstvích – vedly ke konstituování (univerzální) zdvořilosti. (Chejnová, 2005b, s. 126)

³ Hlavsová, 1997, s. 20.

⁴ Machová – Šamalová, 2005, s. 20.

na situaci a na poměru mezi mluvčím a adresátem, přičemž zvolené prostředky naznačují adresátovi mimo jiné postoj mluvčího k němu“.⁵

Hirschová upozorňuje na to, že zdvořilost souvisí s efektivitou komunikace (usnadňuje získávání a výměnu informací, podílí se na ovlivňování postojů adresáta), ale také s interpersonálními vztahy komunikantů a jejich vývojem. Ve smyslu pragmalingvistickém ji definuje jako „soubor řečových strategií, způsobů užívání jazyka, které jako svůj hlavní cíl mají nejen bezproblémovou komunikaci [...], ale zejména seberealizaci a sebeobranu komunikujícího individua v interakci s jinými komunikanty“.⁶

Encyklopedický slovník češtiny zdvořilost, resp. řečovou etiketu definuje jako „aktualizované užití [...] zvláště gramatických a lexikálních prostředků (negace, slovesného způsobu a vidu, determinace, deminutiv...; modálních sloves, částic, hodnotících adj. a predikátorů...), které signalizuje respekt mluvčího vůči adresátovi“, také v této souvislosti uvádí, že „z. [tj. zdvořilost] výpovědi závisí i na volbě útvarového kódu vzhledem k typu interakce a sociální příslušnosti mluvčích“.⁷

1.2 Zdvořilost a řečová etiketa

V souvislosti se zdvořilostí bývá často zmiňována i etiketa, resp. řečová etiketa, ta popisuje – a do jisté míry také stanovuje – „jaké lexikální prostředky a jaké formy výpovědi se v různých komunikačních sférách považují za zdvořilé“.⁸ Jinými slovy se dá definovat jako konvencionalizovaný soubor jazykových prostředků a mechanismů, díky kterým realizujeme vhodné řečové strategie. Švehlová řečovou etiketu chápe jako soubor v podstatě ustálených, stereotypně fungujících formulí a výrazů (*Dobrý den!*; *Jak se máte?*; *Šťastnou cestu!*; *Omluvte mne, prosím.*; *A: Ahoj, Soňo. – B: Zdravím tě, Ivane.*)⁹ s podílem neverbálního vyjadřování, dále dodává, že „ve všech společnostech [...] funguje též zdvořilostní princip, byť se řečové modely [...] mohou v různých kulturách i sociálních skupinách téže kultury i v různých interakčních situacích lišit“.¹⁰

⁵ Berger, 2005, s. 189.

⁶ Hirschová, 2013, s. 228, 229.

⁷ Bachmannová et al., 2002, s. 564.

⁸ Hirschová, 2013, s. 245–246.

⁹ Švehlová, 1994, s. 49.

¹⁰ Švehlová, 1994, s. 39.

Ke komunikačním/pragmatickým situacím, při nichž se obecně očekává dodržování zásad řečové etikety a volba vhodné strategie, patří zejména: 1) **oslovení**; 2) **pozdravy**; 3) **pozvání**; 4) **výzva**, rozkaz, příkaz, povel; žádost, vybidnutí, doporučení, návrh, nabídka, rada, prosba aj.; 5) **poděkování**, vyjádření vděku, uznání; blahopřání; kompliment, politování, omluva, prominutí; útěcha, soustrast aj.; 6) **výtky**, výčitka, stížnost; odmítnutí verbálního kontaktu aj.; 7) **souhlas/nesouhlas** s míněním mluvčího nebo dalšího účastníka interakce; 8) **loučení** – jedná se především o „standardní, sociálně pevně zakotvené a tematické invariantní situace“.¹¹ Pozornost, resp. opisy těchto situací v nejrůznějších (komunikačních) příručkách a manuálech se věnují především tomu, kdy a v jaké situaci danou formu výpovědi použít, jak při tom správně využít mimojazykové prostředky, v jakém pořadí mají jednotlivé repliky probíhat atd. „Dané formy sú výrazne ovplyvnené kontextom, sú vo veľkej miere sociálne a kultúrne zakotvené, teda štandardizované.“¹² V každém jazyce představuje řečová etiketa komplikovaný systém řečových modelů, vzorců, v rámci verbální interakce jej sice můžeme považovat za stále otevřený, nicméně je dějinami zkonstruovaný a ověřený, tudíž se jedná o značně formálně uzavřený vyjadřovací mikrosystém fungující v interakci specifickým způsobem.¹³

Etiketa, vč. etikety řečové, odráží mimojazykovou skutečnost, resp. řadu relevantních pragmatických faktorů, např. předchozí komunikativní zkušenost, vzájemné sympatie, blízkost názorů, postojů a hodnot, sociálně determinovaný vztah komunikantů – ovlivněný sociálním statutem, rolí a pozicí komunikantů, jejich pohlavím, věkem, vzděláním, generační a teritoriální příslušností, ... – významnou roli hraje i stabilní a momentální psychické rozpoložení komunikantů; stereotypně užívané formule řečové etikety pak kromě mimojazykové stránky interakce odrážejí i samotné subjekty komunikantů.¹⁴

Např. v situaci poděkování se mohou objevit tyto sociostylisticky odlišné formule: *Ď. – Dík. – Díky. – Děkuji/u. – Ti dík. – Chci ti/vám poděkovat. – Chtěl bych (ti/vám) poděkovat. – Rád bych (ti/vám) poděkoval / vyjádřil své poděkování. – Přijměte (prosím) (Vás) moje díky/poděkování. – Opravdu (vážně, skutečně, fakt) nevím, jak (ti) mám poděkovat. – Děsně (ohromně, šíleně) ti dik/y. – ... (Švehlová, 1994, s. 53, 54)*

¹¹ Švehlová, 1994, s. 52.

¹² Trubačová, 2010, s. 399; Švehlová, 1994, s. 48.

¹³ Švehlová, 1994, s. 48.

¹⁴ Švehlová, 1994, s. 48.

Trubačová vysvětluje vztah (řečové) etikety a zdvořilosti jako vztah existujících pravidel společenského chování a jejich znalosti, resp. míry jejich znalosti jednotlivce a jeho schopnosti tato pravidla v určité míře prezentovat, manifestovat či dodržovat.¹⁵ Dále zmiňuje spíše terminologickou otázku rozlišení řečové (jazykové) etikety a jazykové zdvořilosti – „Řečová etiketa zachytávající vybrané existující formy řečové (jazykové) zdvořilosti, s ich kontextovým uplatněním a „návodem použití“ je obsažená v termínu jazyková zdvořilost, která okrem foriem zahrňa aj vedeckoteoretické prístupy k zdvořilosti“;¹⁶ řečová etiketa je tedy termín užšího významu.

1.2.1 Funkce řečové etikety

Jednotky řečové etikety plní především funkci fatickou (kontaktnou), a to při navazování, udržování či posilování sociálního kontaktu, vztahu mezi komunikačními partnery – ať už mluvíme o přátelských až intimních vztazích nebo o vztazích zcela formálních, oficiálních. „Fatická funkce slouží především k navození kontaktu v přiměřeném tónu, v určité „tonálnosti“; je nejdůležitější ze socializačních funkcí řeči.“¹⁷ Formule řečové etikety ji plní zejména v tzv. rámcových složkách interakce, tj. na jejím začátku a na jejím konci (*Na shledanou.; Těším se, že se zase brzy uvidíme.*)

Řečová etiketa má také funkci konativní, tj. funkci orientující jednání mluvčího k adresátovi, to se projevuje především u automatizovaných pozdravů. Automatizované pozdravy sice nic předmětného neříkají, ale označují určitý vztah mluvčího k adresátovi a zároveň vyzývají k reakci adresáta – obsahově rovněž zautomatizované, ale povzbuzující vztah, s nímž pozdravující počítal.

Další funkcí řečové etikety je funkce regulativní, jež je těsně spjata s funkcí kontaktnou. Regulativní funkce typizuje všechny projevy, v nichž řečová etiketa funguje; „výběr formule je totiž regulován všemi trvalými i proměnnými pragmatickými ry“.¹⁸ Jako příklad můžeme uvést nejrůznější způsoby oslovení – v soukromé sféře přezdívky, apelativa, hypokoristika, v oficiální jich pak značně ubývá; regulativní funkce totiž odráží vztahy nadřízený–podřízený, starší–mladší, neznámý–známý atd.

¹⁵ Trubačová, 2010, s. 399.

¹⁶ Trubačová, 2010, s. 400, 403.

¹⁷ Švehlová, 1994, s. 50.

¹⁸ Švehlová, 1994, s. 51.

Funkce ovlivňovací (persvazivní, voluntativní) typizuje řečovou etiketu jako celek: „každá jednotka – formule předpokládá (vyvolává, mluví jí míní vyvolat) reakci adresáta – a to nejen verbální, ale i neverbální“.¹⁹ S ovlivňovací funkcí souvisí i funkce apelativní, která je v různé míře vlastní všem formulím řečové etikety; „nejvýrazněji se projevuje v úvodních frázích konverzace. Apel na připoutání pozornosti už znamená pokus adresáta ovlivňovat, do té či oné míry s ním manipulovat.“²⁰

Mnoha formulím řečové etikety, zvláště těm expresivně zabarveným, je vlastní funkce emocionální; mnohdy funguje fakultativně (*Nemám slov, jak bych vám poděkoval!*; *Jsem tak rád, že vás zase vidím!*), nicméně v oficiálním prostředí společenská etiketa předpisuje emoce příliš neprojevit. Je nutné také zmínit funkci estetickou, neboť téměř vždy jde u formulí řečové etikety také o „estetický účinek řečeného“, jehož pramenem je estetické vnímání optimálně užitých formule.²¹

¹⁹ Švehlová, 1994, s. 51.

²⁰ Švehlová, 1994, s. 51.

²¹ Švehlová, 1994, s. 51; Chejnová, 2005c, s. 417, 418.

2 Zdvořilost dle Lakoffové

V souvislosti s problematikou zdvořilosti bývají nejčastěji zmiňovány především teorie Leechovy a teorie Brownové a Levinsona (viz níže), samotná idea, že zdvořilost může být popsána a interpretována jako uplatňování souboru pragmatických pravidel, se však poprvé objevila u Robin Lakoffové (1973). Ve své práci zmiňuje dva základní požadavky, a to požadavek jasnosti vyjadřování („vyjadřuj se jasně“ – *be clear*; zde můžeme vidět analogii s Griceovými maximami, viz níže) a požadavek zdvořilosti („buď zdvořilý“ – *be polite*), přičemž připouští, že v různých komunikačních situacích může mít každý z těchto požadavků různou důležitost, že někdy je – s ohledem na komunikační cíl – lepší upřednostnit spíše jasnost vyjádření, jindy zase zdvořilost.²² Obecně můžeme shrnout, že pro udržení dobrých a přátelských vztahů je vhodnější druhé pravidlo, zatímco pro získání konkrétních informací pravidlo první.²³ Může také nastat situace, kdy si požadavky budou odporovat a nebude možné užít jasnost a zdvořilost zároveň, v takovém případě je pak podle Lakoffové lepší volbou „*be polite*“, kdy se vyvarujeme uražení komunikačního partnera.²⁴

Zdvořilost Lakoffová formuluje třemi zásadami, jejichž dodržování zaručuje akceptabilitu a pragmatickou „správnost“ výpovědi:

- formálnost (*formality*) – *Do not impose* („nikomu nic nevnucuj“);
- nerozhodnost (*hesitancy*) – *Give options* („dej možnost volby“);
- rovnost a přátelství (*equality a camaraderie*) – *Make the addressee feel good – be friendly* („chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře“).²⁵

Dle charakteru konkrétní interakce se tyto zásady uplatňují v různé míře – v neosobní, formální komunikaci se objevuje spíše pravidlo²⁶ „nikomu nic nevnucuj“, pravidlo

²² Hirschová, 2013, s. 229; Hirschová, 2010, s. 273.

²³ Chejnová, 2005c, s. 421.

²⁴ Zítková, 2008, s. 19 — Lakoffová, 1973, s. 297.

²⁵ Chejnová, 2005c, s. 421; Zítková, 2008, s. 20 — Lakoffová, 1973, s. 298.

Každá z těchto zásad se v různých kulturách uplatňuje v různé šíři, resp. mění se jejich pořadí, nicméně uplatňují se vždy. (Hirschová, 2013, s. 229; Hirschová, 2010, s. 273)

²⁶ Nejedná se o pevná pravidla, spíše o volnější maximy – „na rozdíl od gramatických pravidel nemohou pragmatická pravidla nic „diktovat“, nýbrž mohou zpravidla jen usměrňovat“. (Zítková, 2008, s. 19; Hirschová, 2013, s. 193)

„dej možnost volby“ by mělo být přítomno za všech okolností, především však v situacích, kdy je vyžadována tzv. neformální zdvořilost, pravidlo „přátelskosti“ pak v takových situacích, kdy mezi komunikanty převládají blízké a důvěrné vztahy.²⁷

²⁷ Brovjaková, 2012, s. 32; Zítková, 2008, s. 20, 21.

3 Kooperativní princip – Griceovy konverzační maximy

Podmínkou úspěšné (racionální, smysluplné) interpersonální komunikace je spolupráce, resp. kooperace, ochota a schopnost sdělovat a přijímat informace v co nejadekvátnější a obecně nejsmysluplnější formě. Mluvčí tak usilují o vzájemné pochopení svých myšlenek, pojmů, emocí, ..., za všech okolností se od nich očekává přímočarost. Hlavní požadavek kooperativního principu můžeme popsat imperativem „spolupracuj s komunikačním partnerem“, navíc by mluvčí měl své výpovědi formulovat tak, aby zohlednil danou komunikační situaci, není to tedy kooperace dobrovolná, ale vynucená potřebou domluvit se.²⁸

V roce 1975 Herbert Paul Grice tento kategorický imperativ („buď kooperativní!“) rozvinul a formuloval tzv. maximy kooperativního principu (*Cooperative Principle*), vycházejí zároveň z předpokladu, že si komunikanti přejí navzájem si porozumět. Dle Grice by každý účastník konverzace měl tyto maximy dodržovat, nicméně často se tak z různých důvodů neděje. Griceovy maximy obecně udávají, „co máme říkat, kdy to máme říkat a jak to máme říkat“.²⁹

- Maxima kvality (*Maxim of Quality*) – říkej jen pravdivé a ověřené/doložitelné informace; sděľujte pouze takové informace, o jejichž pravdivosti jste přesvědčeni nebo pro něž máte dostatek důkazů. Tato maxima zakazuje lži, polopravdy a jakékoliv zamlžování informací, ale také nepřesná a nepřímá vyjádření. Je tedy zřejmé, že je v rozporu se zdvořilostním principem: „Zvolí-li si mluvčí pravdu, riskuje konflikt, zato ale hrozí menší riziko nedorozumění.“³⁰
- Maxima kvantity (*Maxim of Quantity*) – říkej tolik, kolik je třeba; buďte tak informativní, jak je zapotřebí, tzn. neříkejte ani více, ani méně, než je nutné. Tato maxima vyžaduje, abychom předávali přiměřené množství informací, tedy abychom nepodávali pouze částečné informace, tj. nedostatečné množství informa-

²⁸ Hoffmannová, 1994, s. 194; Švehlová, 1994, s. 41.

²⁹ Zítková, 2008, s. 10.

³⁰ Machová – Šamalová, 2005, s. 14.

Ve formálních situacích a při kontaktu s cizími lidmi se častěji upřednostňuje zdvořilost, naopak při komunikaci s blízkými často řekneme do očí i nepřímou pravdu (ale s těmi nejlepšími úmysly).

cí, ale ani nadbytečné množství informací – v obou případech se jedná o jisté formy manipulace.³¹

- Maxima relevance/relace³² (*Maxim of Relation*) – *mluv k tématu; mluvte k věci se zřetelem k celkovému účelu konverzace*. Od mluvčího se vyžaduje, aby podával pouze relevantní informace, informace týkající se tématu.
- Maxima způsobu (*Maxim od Manner*) – *mluv jasně a vol vhodné znakové kódy; mluvte jasně, stručně a uspořádaně a vyhýbejte se víceznačnosti a vágnosti*. Tato maxima se netýká obsahové stránky projevu, ale spíše jeho stránky formální. Nabádá nás, abychom se vyjadřovali přesně, jasně, jednoznačně a srozumitelně, protože nejasná, dvojnásobná vyjádření mohou vést k nedorozumění; cílem komunikace by měla být především kooperace a porozumění.³³

Samozřejmě nastávají i situace, kdy dochází k porušování maxim kooperačního principu, resp. k jejich nedůslednému dodržování,³⁴ a tímto porušením pak vznikají konverzační implikatury (*Conversational Implicatures*). Např. při nepřímé žádosti o zavření okna typu *je tu trochu zima* nebo při užití eufemismů (*zemřel – odešel*) dochází k porušení maximy relevance, maxima kvantity je porušena užíváním hyperbol (*bylo tam milion lidí*) nebo naopak zmírněním promluvy (*trošku si ještě vezmu*), ale také např. užitím tautologie (vyjádření, které má formu X, je X: *děti jsou děti* – bez kontextu pozbývá smyslu), maxima kvality bývá porušena užitím kontradikce (vzájemně si odporující vyjádření: *jsi naštvaný? – ano i ne*), ironie (*ty jsi opravdu génius*), metafory či řečnické otázky, velmi často bývá porušena maxima způsobu – mluvčí se vyjadřují vágně, dvojnásobně a nekompletně, adresátovi se pak naskytne celá řada možných interpretací výpovědi.³⁵

³¹ Chejnová, 2005c, s. 419.

³² Čmejrková – Kaderka, 2013, s. 105.

³³ Hirschová, 2013, s. 193; Hoffmannová, 1994, s. 194; Chejnová, 2005c, s. 418, 419; Zítková, 2008, s. 10.

³⁴ Grice rozlišuje čtyři způsoby porušení kooperačního principu: (1) tiché a nenápadné porušení (*quiet and unostentatious violation*), (2) vyhnutí se (*opting out*), (3) střet maxim (*clash of maxims*) a (4) záměrné, flagrantní porušení (*blatant flouting*). Watts pak přidává další příklad porušení maxim: (5) mluvčí vůbec netuší, že porušuje nějakou maximu, protože ji nezná; nejde ani o úmysl posluchače zmást, o neochotu kooperovat, nejde o konkurenci maxim, mluvčí nemá v úmyslu sdělit nepřímo nějakou další informaci. (Čmejrková – Kaderka, 2013, s. 106, 107)

³⁵ Machová – Šamalová, 2005, s. 15, 16.

Implikaturou tedy chápeme nepřímou komunikační strategii, maximálně implicitní vyjádření, pouhý náznak, žádná informace při ní není předána přímo, nicméně komunikanti mají možnost výpovědi interpretovat na základě jiných znalostí o okolním světě – pokud adresátovi nedává smysl doslovný význam promluvy, snaží se najít význam jiný, a to pomocí inferencí, myšlených procesů usuzování.³⁶

Vzhledem k tomu, že každá z výpovědí funguje v určitém kontextu, hraje při kooperativní komunikaci podstatnou roli presupozice (předpoklad). Presupozice neexistuje mimo vědomí komunikantů, ale je součástí jejich vědomostního komplexu, každý z komunikantů má jisté předpoklady, disponuje určitými vědomostmi o druhých, o tématu, o celé situaci. K obsahu výpovědi se pak tedy přidá i obsah daný kontextem a situací. Základem kooperativní komunikace je pak to, aby na úrovni presupozice nedocházelo k nedorozumění, vždy musí být všem komunikantům jasné, o čem se hovoří, k jaké konkrétní události a lidem se dané informace vztahují atd. V případě odlišných presupozic by měl být rozhovor natolik informativní, aby se tyto rozdíly vyrovnaly. „Jestliže spolu dva lidé hovoří, sdílejí na počátku jen ty znalosti, které vyplývají z toho, co je jim společné. Jak konverzace pokračuje, kontext konverzace narůstá, k jejich společným znalostem přibývají další.“³⁷

V souvislosti s porušováním konverzačních maxim a zdvořilostí je třeba zmínit především fakt, že velmi často se zdvořilá vyjádření dostávají do rozporu s maximou kvantity a způsobu, ne vždy jsou totiž jednoznačná a přesná, resp. přímá (např. kritika, nepřímé žádosti). Dle Hirschové jsou hlavním objektem zkoumání vyjadřování zdvořilosti právě nejrůznější aspekty „nepřímosti“, tzn. „rozdíly mezi doslovně (přímo) vyjádřeným obsahem výpovědi a jejím intendovaným smyslem“,³⁸ přičemž toto nepřímé vyjadřování vyplývá ze snahy „najít rovnováhu mezi komunikačním cílem mluvčího a snahou dosáhnout tohoto cíle s ohledem na (předpokládané) zájmy adresáta“.³⁹

³⁶ Machová – Šamalová, 2005, s. 16.

³⁷ Machová – Šamalová, 2005, s. 16, 17.

³⁸ Hirschová, 2013, s. 229; Hirschová, 2010, s. 273.

³⁹ Hirschová, 2010, s. 273.

4 Zdvořilostní principy – Leechovy zdvořilostní maximy

V roce 1983 formuloval Geoffrey Leech pravidla, tzv. Leechovy maximy, kterými bychom se měli řídit, chceme-li zachovat maximálně pozitivní vztahy; každá z maxim má dva aspekty, a to negativní (*minimalizuj...*) a pozitivní (*maximalizuj...*), přičemž důležitější jsou dle Leeche vždy strategie minimalizační.⁴⁰

- Maxima taktu a šlechtnosti/velkorysosti – minimalizuj nároky vůči komunikačním partnerům a maximalizuj pro ně výhody, za zdvořilejší pak tedy považujeme žádost typu *Nemohl bych ti zítra zavolat?* než *Mohl bys mi zítra zavolat?*⁴¹ Takt je upřednostňován např. v anglosaské kultuře, šlechtnost (velkomyšlnost) v kulturách národů u Středozevního moře. *Snaž se, aby partner měl z komunikace maximální prospěch a minimální ztrátu; snaž se, abys ty sám měl z komunikace minimální prospěch a maximální ztrátu.*
- Maxima ocenění/uznání a skromnosti – minimalizuj nedostatky svého komunikačního partnera, maximalizuj jeho přednosti, minimalizuj vlastní přednosti a maximalizuj své nedostatky. Patří sem např. lichotky, zmírňování kritiky a projevy uznání. V naší kultuře není přehnaná skromnost žádoucí, smíme přijmout pochvalu apod., velmi pozitivně se skromnost hodnotí u východních národů. *Omez na minimum kritiku partnera, projevuj mu co největší uznání, ocenění; posiluj v rozhovoru kritiku sebe sama a omez na minimum ocenění, pozitivní hodnocení sebe sama.*
- Maxima souhlasu/shody – minimalizuj nesouhlas/neshodu, maximalizuj souhlas/shodu s komunikačním partnerem. V naší kultuře je vyjadřování nesouhlasu běžným jevem, zpravidla však nedáváme nesouhlas najevo přímo, ve zdvořilé konverzaci užíváme souhlasu s výhradami typu *ano, ale...* (*Konferenci zorganizovali velmi dobře. – Ale některé tematické bloky se dost překrývaly, nemyslíš?*); např. v Thajsku je jakékoliv odmítnutí či nesouhlas nemyslitelný.

⁴⁰ „**Minimalizačními strategiemi** se minimalizuje např. kritika n. neprospěch adresáta či nároky na něj [...], popř. se minimalizuje ocenění či prospěch mluvčího. **Maximalizačními strategiemi** se maximalizují např. ocenění n. prospěch adresáta na straně jedné [...] a nároky na mluvčího či jeho vlastní aktivita na straně druhé. (Bachmannová et al., 2002, s. 564)

⁴¹ Z výpovědi *Musíte k nám přijít na návštěvu* a *Musíme k vám přijít na návštěvu* je druhá spíše nevhodná.

Omez na minimum neshody a snaž se maximálně rozvinout shodu mezi sebou a partnerem.

- Maxima účasti/sympatie/souladu – maximalizuj účast s komunikačním partnerem, projevuj mu sympatie, dávej najevo zájem o jeho osobu apod. Dodržování této maximy je zásadní především v případě partnerů, mezi kterými je bližší, intimnější vztah. „Nepředstírané vyjádření účasti je důležitým prostředkem pozitivní komunikace, který přispívá k posílení dobrých vztahů mezi komunikanty.“⁴² Nejvýrazněji se projevuje v blahopřáních, komplimentech, kondolencích atd.; účast lze samozřejmě vyjádřit i nonverbálně, dotykem, úsměvem, pohledem. *Co nejvíce potlačuj antipatie, snaž se o maximální rozvoj sympatií mezi sebou a partnery.*
- Maxima fatická, kontaktová – tato maxima vyžaduje neustálý verbální kontakt, mlčení je nezdvořilé i mezi lidmi, kteří si de facto nemají co říct. Můžeme hovořit o tzv. komunikaci pro komunikaci, ta se týká neurálních témat, která nejsou nepříjemná ani pro jednoho z účastníků (počasí, společný zážitek, ...).⁴³

Při formulaci maxim zdvořilosti Leech navázal na výše zmiňovanou teorii kooperace, ve své práci se věnoval rozboru Griceových maxim. Maximu kvality a kvantity zkoumal dohromady, domníval se, že mluvčí dopředu promýšlí, co adresátovi sdělí, aby zároveň nelhal. V souvislosti s maximou relevance zmiňuje důležitost aktuálního situačního kontextu a píše, že „výrok je relevantní [...], pokud může být interpretován jako takový, který přispívá ke konverzačním cílům vysilatele či příjemce“.⁴⁴ Cíl pak může být sociální (důraz je kladen na to, aby byl projev zdvořilý) nebo osobní/konkrétní (vede přímo ke stanovenému cíli). Leech také upozorňuje na okrajové zaměření Grice na maximu způsobu – její podstatou je vyslat co nejjasnější sdělení na úrovni interpersonální (poselství zprávy) i textové (forma zprávy); pro co největší jasnost sdělení pak doporučuje např. upřednostňovat pozitivní formulace oproti negativním.⁴⁵

⁴² Machová – Šamalová, 2005, s. 23.

⁴³ Hirschová, 2013, s. 212; Hoffmannová, 1994, s. 194; Chejnová, 2005c, s. 420; Machová – Šamalová, 2005, s. 22, 23; Zítková, 2008, s. 21 — Leech, 1983, s. 132.

⁴⁴ Barbapostolosová, 2012, s. 83 — Leech, 1990, s. 94: „Anutterance *U* is relevant to a speech situation if *U* can be interpreted as contributing to the conversational goal(s) of *s* or *h*.“

⁴⁵ Barbapostolosová, 2012, s. 83 — Leech, 1990, s. 94.

Leech zdvořilostní princip, který charakterizuje jako snahu/potřebu „minimalizovat vyjádření nezdvořilých přesvědčení a maximalizovat vyjádření zdvořilých přesvědčení“⁴⁶, nadřazuje principu kooperačnímu, domnívá se, že umožňuje zachovat si „sociální rovnováhu a přátelské vztahy, které nám dále umožňují předpokládat, že naši komunikační partneři jsou v první řadě kooperativně naladěni“⁴⁷ – „bez toho, že jsou mluvčí navzájem zdvořilí, dochází k selhání komunikace a kooperace nemůže uplatnit“⁴⁸. Zdvořilostní princip nabývá větší důležitosti také v situacích, kdy je nutné vyjádřit skutečnosti obecně záporně hodnocené nebo pro adresáta nepříznivé.⁴⁹

Maximy zdvořilostního principu ve své podstatě vysoce zvýhodňují a ctí adresáta, proto je tedy zdvořilost mnohdy důležitější než počáteční ochota spolupracovat. Zdvořilé komunikační jednání je podle Leeche konstitutivním rysem úspěšné komunikace a je důležité pro udržení dobrých mezilidských vztahů.⁵⁰ Naopak nepřítomnost zdvořilosti, resp. porušení zdvořilostních maxim vede dle Leeche k selhání komunikace a k jejímu následnému ukončení.⁵¹

⁴⁶ Barbapostolosošová, 2012, s. 81 — Leech, 1990, s. 80: „minimize [...] the expression of impolite beliefs’, and [...] maximize the expression of polite beliefs’ [...]“; Hirschová, 2013, s. 212.

⁴⁷ Barbapostolosošová, 2012, s. 81 — Leech, 1990, s. 82; Zítková, 2008, s. 21 — Leech, 1983, s. 82: „to maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume, that our interlocutors are being cooperative in the first place“.

⁴⁸ Hirschová, 2013, s. 212.

⁴⁹ Hirschová, 2010, s. 274; Hirschová, 2013, s. 211.

⁵⁰ Barbapostolosošová, 2012, s. 81 — Leech, 1990, s. 40.

⁵¹ Brovjáková, 2012, s. 35 — Leech, 1990, s. 104.

5 Brownová – Levinson: koncept tváře

Za zakladatele (moderní) teorie zdvořilosti bývá považována dvojice autorů Penelope Brownová a Stephen C. Levinson se svou prací *Politeness. Some universals in language usage* (1978, 1987), kteří mj. vycházeli z maxim H. P. Grice (viz výše) – zdvořilost chápali jako porušení/porušování Griceových maxim, resp. jako formu Griceovy konverzační implikatury (viz výše) – zdvořilost je implikována na základě principu spolupráce.⁵²

Každý člověk se snaží na ostatní působit určitým způsobem, tvář je tedy naše *image*, kterou se prezentujeme, ostatním i sami sobě, jedná se o „kýžený obraz sebe samého vytvářený v souladu se sociálními atributy uznávanými ostatními při interakci“.⁵³ „Tvář je něco, co je emocionálně investováno, může být ztraceno, zachováno nebo obohacováno a to, na co se musí po celou dobu interakce dbát.“⁵⁴ Dle Hirschové se tváří míní „sebehodnocení a sebedprojekce účastníků komunikace, které však mohou být uspokojivě realizovány pouze v interakci s jinými osobami“.⁵⁵ Můžeme tedy konstatovat, že se jedná o jistou sociální hodnotu mluvčího.⁵⁶

Tvář není statická, konstantní, ale nestabilní a proměnlivá, vyvíjí se dle situace – je nedílnou součástí každé interakce a při každé interakci se znovu formuje a modifikuje. Dle Goffmana se jedná o proměnlivou, nestabilní, variabilní a mnohostrannou entitu, jež je jedinci společností pouze „zapůjčena“⁵⁷ a jež se fakticky proměňuje od jedné komunikační události ke druhé.⁵⁸ Každému jedinci pak může příslušet hned několik tváří, tj. sebedprojekcí (ať už v pozitivním, nebo v negativním smyslu).⁵⁹ Brownová a Levinson koncept tváře zjemnili a posunuli, považují tvář za poněkud statictější než

⁵² Zítková, 2008, s. 11.

⁵³ Čmejrková – Kaderka, 2013, s. 115.

⁵⁴ Barbapostolosová, 2012, s. 85 — Brown – Levinson, 1987, s. 61: „[...] face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced, and must be constantly attended to in interaction.“

⁵⁵ Hirschová, 2010, s. 274; Hirschová, 2013, s. 230.

⁵⁶ Svobodová, 2012–2013, s. 217.

⁵⁷ Trubačová 2011, s. 78 — Goffman, 1967, s. 10.

⁵⁸ Hirschová, 2013, s. 235.

⁵⁹ Hirschová 2010, s. 275; Hirschová, 2013, s. 235.

Goffman a také ji považují za univerzální.⁶⁰ Rozlišují pozitivní a negativní tvář mluvčího i jeho komunikačního partnera – i adresát si nárokuje uznání a úctu a přeje si, aby mu nebyly kladeny překážky.⁶¹

Většinou jsou komunikanti na ohrožení/ohrožování tváře relativně připraveni, nicméně spíše se očekává, že všichni účastníci komunikačního aktu budou upřednostňovat vzájemné „zachování tváře“, to mj. dokazuje i jejich schopnost dostat kooperačnímu principu. Možnost „zachovat si tvář“ by měla být vlastní všem účastníkům komunikace – významnou roli zde však hraje i vztah jednotlivých komunikantů k faktorům nazývaným „moc“ (*power*), „sociální distance“ (*distance*) a „sociální status“ (*rank*).⁶²

Jak již bylo řečeno výše, Brownová a Levinson (1987) vyčleňují *tvář pozitivní* a *tvář negativní*: Každý toužíme po pozitivní odezvě svého jednání, chceme být přijímání, milováni a obdivováni a chceme mít s ostatními dobré vztahy – to je pozitivní tvář („potřeba každého člena komunikačního aktu, aby jeho tvář byla pro aspoň některé ostatní členy komunikační události atraktivní, uznáníhodná“⁶³; „pozitivně konzistentní vlastní image, touha po schválení, respektování a ocenění tohoto obrazu“⁶⁴; „okruh zájmů, tužeb a konceptů komunikanta, o nichž si komunikant přeje, aby je uznávalo a pozitivně hodnotilo jeho okolí“⁶⁵). Naopak negativní tvář rozumíme touhu každého člověka po určité míře svobody jednání, po tom, aby mu ostatní nekladli překážky, aby ho nikdo k ničemu nenutil („potřeba každého kompetentního dospělého člena komunikačního aktu, aby jeho (komunikační) jednání bylo „nerušeno“ ostatními“⁶⁶; „základní požadavek na prostor, zachování sebe, právo na nepřerušování, tedy na svobodu konání a osvobození od povinností“⁶⁷; „to, co příslušná osoba nechce, zejména to, že nechce být svým okolím k ničemu donucována“⁶⁸); negativní tvář souvisí s živočišným pudem

⁶⁰ Zítková, 2008, s. 12.

⁶¹ Čmejrková – Kaderka, 2013, s. 116.

⁶² Hirschová, 2009, s. 11; Hirschová, 2010, s. 275; Hirschová, 2013, s. 230; Chejnová, 2005c, s. 423.

⁶³ Barbapostolosová, 2012, s. 85 — Brown – Levinson, 1987, s. 62: „the want of every member that his wants be desirable to at least some others“.

⁶⁴ Trubačová, 2011, s. 87 — Brown – Levinson, 1987, s. 61.

⁶⁵ Hirschová, 2010, s. 274; Hirschová, 2013, s. 230.

⁶⁶ Barbapostolosová, 2012, s. 85 — Brown – Levinson, s. 62: „the want of every ‘competent adult member’ that his actions be unimpeded by others“.

⁶⁷ Trubačová 2011, s. 87 — Brown – Levinson, 1987, s. 61.

⁶⁸ Hirschová, 2010, s. 274; Hirschová, 2013, s. 230.

teritoriality (právo na vlastní teritorium, majetek, ale i osobní svobodu).⁶⁹ Tyto dvě protichůdné tendence jsou pak spojeny se dvěma typy zdvořilostních strategií, a to pozitivní a negativní zdvořilostí (viz níže).⁷⁰

Chejnová pak poukazuje na neustálý rozpor mezi pozitivní a negativní tváří – negativní tvář mluvčího „touží“ po svobodě a neomezování, ale pozitivní tvář adresáta nutí mluvčího ke kompromisům. Tímto je pak věnována pozornost i samotnému mluvčímu (a jeho tváří) na rozdíl od většiny přístupů (např. Leechovy maximy), kdy se zohledňuje pouze adresát.⁷¹

5.1 Ohrožení tváře

Brownová a Levinson popisují komunikační strategie, které ohrožují, nebo naopak zachovávají tvář komunikačních partnerů. V případě, že se mluvčí rozhodne ohrožit/ohrožovat tvář svého komunikačního partnera, mluvíme o tzv. aktu ohrožujícím tvář (*Face-threatening Act*) – toto ohrožení tváře pak může být buď přímé, nebo nepřímé (viz níže); v opačném případě hovoříme o aktu zachovávajícím tvář (*Face-saving Act*). Je nutné zde podotknout, že jednání může ohrožovat jak negativní, tak pozitivní tvář adresáta – mezi akty ohrožující negativní tvář patří např. příkazy, žádosti, varování či výhrůžky, k aktům ohrožující pozitivní tvář pak řadíme např. stížnosti, obvinění, odporování, nesouhlas, kritiku, výsměch, pohrdání, urážku apod.⁷²

Nepřímé ohrožení tváře probíhá většinou na intuitivní rovině při velkém riziku ztráty tváře, mluvčí vysílá informaci obsahující více komunikačních intencí, jedná se tedy o sdělení vyžadující značné interpretační úsilí příjemce a „rozklíčování“ aktuálně platného významu: „Jazykové realizace nepřímých strategií zahrnují metaforu, ironii, řečnické otázky, zmírňování významů výpovědi, tautologii, všechny typy dat, která mluvčí chce nebo má v úmyslu komunikovat, aniž by tak učinil přímo, a to proto, aby byl význam sdělení do určité míry odvoditelný.“⁷³ Švehlová v této souvislosti uvádí konkrétní

⁶⁹ Chejnová, 2013, s. 79.

⁷⁰ Machová – Šamalová, 2005, s. 21.

⁷¹ Chejnová, 2005c, s. 422.

⁷² Čmejrková – Kaderka, 2013, s. 117.

⁷³ Barbapostolosová, 2012, s. 86 — Brown – Levinson, 1987, s. 69: „Linguistic realizations of off record strategies include metaphor and irony, rhetorical questions, understatement, tautologies, all kinds of

porušování Griceových maxim: maxima kvality: užívej kontradikcí, buď ironický, užívej metafor a rétorických otázek; maxima kvantity: přeháněj množství informací, výrazně redukuj počet informací, užívej tautologie; maxima relevance: dělej narážky, uváděj asociační klíče (prozodické, intonační, kinetické, klíč konverzační návaznosti, ...); maxima způsobu: buď vágní, dvojnásobný, vyjadřuj se elipticky, generalizuj.⁷⁴

Při přímém ohrožení tváře mluvčí naopak vysílá zcela jednoznačnou a srozumitelnou informaci. Např. u rozkazů, nařízení či důrazných upozornění můžeme pozorovat vyšší míru ohrožení tváře komunikačního partnera, u pozvání, návrhů apod. naopak nižší. Zcela jedinečnou situaci, kdy ohrožujeme tvář komunikačního partnera přímo, je ohrožení života (*Stůj! Nechod' dovnitř!*). V této souvislosti zmiňme dvojí přímé ohrožení tváře, a to ohrožení bez kompenzace (*without redressing action*) a ohrožení s kompenzací (*with redressive action*). V situacích ohrožení života a bezpečnosti v nejširším slova smyslu (*Jdi pryč, honem!; Přestaň chatovat, jde šéf!*) či v situacích, kde rozhoduje hierarchie mluvčích atp. (vedoucí: *Říkal jsem vám, ať v pracovní době nechátaujete, okamžitě vypněte Skype!*), užíváme ohrožení bez kompenzace. V běžné komunikaci, tj. mimo výše uvedený kontext, se však očekává přímé ohrožení tváře s kompenzací, tzn., že se mluvčí snaží maximálním způsobem zmírnit dopady ohrožení tváře na svého komunikačního partnera, k tomu pak slouží prostředky pozitivní, nebo negativní zdvořilosti;⁷⁵ nicméně kompenzační jednání nemusí být nutně verbální, může jít i o gesto, mimiku nebo pohyb (pokrčení ramen, úklona apod.).⁷⁶

5.1.1 Pozitivní zdvořilost

Pozitivní („solidaritní“) zdvořilost uplatňujeme především v takových společenstvích, v nichž převládají pozitivní vztahy založené na důvěře a přátelských citech, tj. mezi příbuznými, přáteli, ale třeba i kolegy, v takovém případě je nepříznaková, za příznakovou ji lze považovat v případě, kdy je mezi komunikanty zřejmá sociální distance.

hints as to what a speaker wants or means to communicate without doing so directly, so that the meaning is to some degree negotiable.“

⁷⁴ Švehlová, 1994, s. 47.

⁷⁵ Barbapostolosová, 2012, s. 86–88.

⁷⁶ Hirschová, 2013, s. 230.

V rámci pozitivní zdvořilosti je dobré dávat najevo přízeň, projevovat zájem o problémy druhého a naslouchat. Mluví si většinou tykají, oslovují se jmény nebo přezdívkami, žertují, užívají narážky, hovoří o společných zážitcích, hodnotách; převažuje optimistické ladění komunikace a její hlavní zásadou je již výše zmíněná kooperace.⁷⁷ Brownová a Levinson popisují strategie pozitivní zdvořilosti jako „normální chování mezi osobami (důvěrně) známými, kde zájem a uznání osobnostních rysů kom. partnera, sdílených potřeb a znalostí, implicitně vede k reciprocitě povinností komunikanta (ve vztahu k tváři) nebo reflexivitě potřeb apod.“⁷⁸ Základními postupy pozitivní zdvořilosti jsou vyjadřování obdivu komunikačního partnera (*Já jsem vždycky říkala, že ti červená sluší, ale že až takhle...*) a zájmu o něj (*To je naprosto nádherný čajový servis! Kde jste ho koupili?*), zveličování souhlasu s komunikačním partnerem, zdůrazňování radosti, že patříme do stejné skupiny, používání komunikačních identifikátorů dané skupiny (*zlato; kamaráde*), podpora názorové shody či vyjadřování společného zájmu.⁷⁹

Švehlová tyto strategie kompenzující ohrožení, riziko ztráty tváře výchozí vstřícností formuluje jako imperativy:

- všiměj si potřeb adresáta, dávej pozor na jeho přání (*Musíš už mít jistě hlad, od rána jsi nic nejedl.*);
- přeháněj zájem o adresáta, dávej najevo sympatie jak k jeho osobě, tak k činnostem a stavům, které jsou pro něho důležité (*Máte skutečně moc pěkné růže.*);
- začleňuj do řeči verbální indikátory společenské skupiny, do níž adresát náleží;
- opakuj témata, o nichž víš, že s nimi adresát bude souhlasit;
- vyhýbej se formulacím přímého nesouhlasu;
- konstatuj, že s adresátem kooperuješ, dávej mu za pravdu, potvrzuj vzájemnost komunikační, tematickou, emocionální apod.;

⁷⁷ Machová – Šamalová, 2005, s. 21; Chejnová, 2005c, s. 424, 425.

⁷⁸ Barbapostolosová, 2012, s. 88 — Brown – Levinson, 1987, s. 102: „normal [...] behaviour between intimates, where interest and approval of each others personality [...] shared wants and [...] knowledge, implicit claims to reciprocity of obligations or to reflexivity of wants, etc.“

⁷⁹ Barbapostolosová, 2012, s. 88.

- slibuj a nabízej adresátovi to, o čem víš, že patří k jeho potřebám (*Rád se po těch notách, které sháníš, poohlédnu.*).⁸⁰

Postupy pozitivní zdvořilosti užíváme obecně v případech, kdy se chceme (i k doposud neznámým osobám) zachovat komunikačně co nejlépe, jak je v dané situaci možné, nicméně přehnaná pozitivní zdvořilost (např. přehánění – exagrace, vychvalování komunikačního partnera, lichocení) může v jistých situacích působit nepřirozeně a podlézavě.⁸¹

5.1.2 Negativní zdvořilost

Negativní („distanční“) zdvořilost zpravidla užíváme při kontaktu s neznámými lidmi a s lidmi společensky výše postavenými (vykání, užívání titulů, ...); vždy se jedná o asymetrickou komunikaci, při níž se snažíme svého komunikačního partnera neobtěžovat, respektovat jeho osobnost a jeho osobní svobodu – zdrženlivost a respekt ke komunikačnímu partnerovi jsou v podstatě základem negativní zdvořilosti. Můžeme říci, že negativní zdvořilost je jakýmsi kompromisem mezi snahou dosáhnout svého (komunikačního) cíle a povinností k ničemu adresáta nenutit.⁸² Mluvčí se tak za užití strategií negativní zdvořilosti snaží stát sociálně neutrálním (oproti pseudo/důvěrnosti v případě zdvořilosti pozitivní) a vytvořit mezi komunikačními partnery „bezpečnou zónu“ –prostředky negativní zdvořilosti se tak v jistých kontextech stávají zdvořilým standardem.⁸³

Nejtypičtější strategií negativní zdvořilosti je nepřímé vyjadřování žádostí, proseb a rozkazů (*Prosím tě, přijď zítra už v půl osmé.; Otevřete okno! → Mohl byste prosím otevřít okno?*).⁸⁴ Snažíme se nevyvíjet na komunikačního partnera přílišný nátlak, poskytnout mu možnost odmítnutí (*Mohl bys, prosím, zavřít okno nebo ho mám za chvíli zavřít já?*) a projevujeme „pesimismus“ (hraničící s přehnaným altruismem)

⁸⁰ Švehlová, 1994, s. 45.

⁸¹ Barbapostolová, 2012, s. 88.

⁸² Hirschová, 2013, s. 233

⁸³ Barbapostolová, 2012, s. 89.

„Je to právě negativní zdvořilost, která je nejvíc propracovaná z hlediska formálního společenského chování a nejvíc konvencionalizovaná z hlediska jazykového vyjadřování.“ (Hirschová, 2013, s. 233)

⁸⁴ Machová – Šamalová, 2005, s. 21, 22.

vztažený k realizaci výroku (*Ty bys tady se mnou dnes nemohl zůstat déle a vysvětlit mi to, že?*). Dále se snažíme minimalizovat ohrožení tváře komunikačního partnera projevováním úcty (*Je mi velkou ctí, že mým protihráčem dnes jste právě Vy. Ať se mezi námi v minulosti stalo cokoli, vždy jsem si Vás vážila pro vynikající výkony.*), omluvami (*Je mi líto, že...*), diskomfortní sdělení zmírňujeme standardizovanými frázemi (*Dovolte mi se také vyjádřit k tématu...; Promiňte, pokud si to dobře pamatuji, tak...*) nebo nepravými podmínkovými větami (*Kdybyste dovolil, mám také jednu připomínku.*), velmi účinná jsou také odosobněná sdělení (*Obecně se tvrdí, že...*).⁸⁵ Jak již tedy bylo řečeno, negativní zdvořilost je kompromisem mezi komunikačním cílem mluvčího a ohledem na adresáta – adresát není do ničeho nucen, byť by toto jednání bylo z hlediska naplnění zájmů mluvčího mnohem efektivnější.

⁸⁵ Barbapostolosová, 2012, s. 89, 90.

6 Primární a sekundární (ne)zdvořilost

Richard J. Watts v roce 2003 přichází s novým přístupem k jazykové zdvořilosti založeným na tom, jak zdvořilost vnímají příslušníci daného jazykového/kulturního společenství. Rozlišuje primární a sekundární (ne)zdvořilost (*first-order (im)politeness*; *second-order (im)politeness*), přičemž sekundární by měla být diskurzivní a vycházet z primární. Primární (ne)zdvořilost chápe jako laické, ne odborné či lidové výklady (ne)zdvořilosti a její vnímání daným společenstvím, danou kulturou, sekundární (ne)zdvořilost pak chápe jako čistě odborný (lingvistický) teoretický přístup, resp. konstrukt mající základ v pragmatických a sociolingvistických disciplínách. Sekundární (ne)zdvořilost by tedy dle Wattse měla vycházet z chápání přijatého v daném společenství a být spjata s kontextem a danou reálnou situací.⁸⁶ Tímto napadá tvrzení o univerzálnosti konceptu tváří Brownové a Levinsona, neboť se nezajímali o skutečný stav a realizaci zdvořilosti, tj. o primární (ne)zdvořilost.⁸⁷

Většina autorů považuje zdvořilost za nepříznačnou, ve většině případů je tedy neuvědomovaná, vnímaná jako běžná, normální, naopak nezdvořilost je téměř vždy považována za příznačnou, narušující – nebo až znemožňující – průběh komunikace/interakce. Watts se však k tomuto staví jinak a i zdvořilost považuje za příznačnou – „výpovědi [...] jsou hodnoceny jako zdvořilé, nebo nezdvořilé v závislosti na tom, zda směřují k pozitivnímu, nebo k negativnímu pólu spektra ne/zdvořilosti“.⁸⁸ Jazykové chování, které je nepříznačové, akceptované jako normální a běžné, vzhledem k omezením platným v dané sociální interakci patřičné a vhodné, a tudíž nevybočující z norem, Watts označuje jako „taktické/prozíravé/rozvážné chování“ (*politic behaviour*).⁸⁹ Objektem zkoumání má tedy dle Wattse být rozvážné chování zahrnující potenciální hodnocení účastníků komunikace, kteří dané chování mohou hodnotit jako zdvořilé a/nebo nezdvořilé – rozvážné chování může být jazykové i nejazykové, participanty považované za vhodné pro nadcházející sociální interakci.⁹⁰

⁸⁶ Trubačová 2010, s. 400 — Watts, 2003, s. 9; Pekarovičová – Trubačová, 2013, s. 159.

⁸⁷ Zítková, 2008, s. 43, 44 — Watts, 2003, s. 12.

⁸⁸ Hirschová, 2013, s. 236.

⁸⁹ Trubačová 2010, s. 401; Pekarovičová – Trubačová, 2013, s. 159–160; Hirschová, 2013, s. 236.

⁹⁰ Pekarovičová – Trubačová, 2013, s. 160.

Watts se také navrátil k původnímu pojetí tváře jako dynamické projekce, která se během interakce pozměňuje a opětovně utváří, rozlišuje útočnou a agresivní tvář vs. podporující a kooperativní tvář, resp. práci s tváří. První ohrožuje tvář adresáta, druhá ji naopak podporuje a snaží se ji chránit.⁹¹

⁹¹ Zítková, 2008, s. 44, 45 — Watts, 2003, s. 255, 260.

7 Kulturní a historická relativnost zdvořilosti

Pod pojmem kulturní relativnost v tomto kontextu rozumíme proměnlivost konceptualizací jazykové zdvořilosti odrážející se v chápání tohoto fenoménu a zároveň rozdílnost v používání jejích projevů a forem (manifestací) vzhledem k dané kultuře; kulturní relativnost se tak stala primárním argumentem proti proklamované univerzálnosti formulací principu zdvořilosti (Brownová a Levinson, Lakoffová, Leech).⁹²

Nejvýrazněji se kulturní diferencovanost, resp. kulturní relativnost jazykové zdvořilosti projevuje při srovnání tzv. západních a východních (nezápadních)⁹³ kultur, nicméně jisté posuny v chápání a manifestaci zdvořilosti můžeme pozorovat i v kontextu evropských národů.⁹⁴ Ve všech společnostech v podstatě existuje týž princip zdvořilosti, tzn., že na nejabstraktnější rovině je zdvořilost univerzálním jevem, ale řečové modely, jimiž se vyjadřuje, se v různých kulturách, ale i sociálních skupinách téže kultury či v různých interakčních situacích, liší.⁹⁵

O tom, co je ve společenském chování zdvořilé, a co ne, rozhodují tedy kulturní a historické faktory určitého společenství.⁹⁶ K historické relativnosti (historicitě) zdvořilosti můžeme poskytnout jednoduché vysvětlení: „čo bolo považované za zdvorilé napríklad na začiatku 20. storočia, dnes môžeme považovať za prežitok, alebo v krajnom prípade za nezdvorilosť“.⁹⁷ Normy chování bývají v daném společenství víceméně trvalé, ale ne strnulé a definitivní – odrážejí dynamiku společenského dění.⁹⁸

Vzhledem k výše uvedenému tedy můžeme říci, že základní principy zdvořilosti, resp. zdvořilostních strategií se považují za univerzální, pankulturní, nicméně normy zdvořilosti jsou podmíněny společensky a odvíjejí se od širšího historického společensko-

⁹² Pekarovičová – Trubačová, 2012, s. 213.

⁹³ Často bývá v tomto kontextu kritizován – především asijskými lingvisty – tzv. eurocentrický (západně orientovaný) přístup ke zdvořilosti. (Pekarovičová – Trubačová, 2012, s. 213; Hirschová, 2013, s. 235)

⁹⁴ Pekarovičová – Trubačová, 2012, s. 213, 216; Trubačová, 2010, s. 403.

⁹⁵ „Různou měrou projevované zdvořilosti se vyznačují také jednotlivci.“ (Švehlová, 1994, s. 39)

⁹⁶ Hirschová, 2013, s. 228.

⁹⁷ Trubačová, 2010, s. 399.

⁹⁸ Švehlová, 1994, s. 40.

kulturního kontextu.;⁹⁹ specifické jsou pak i jazykové prostředky, jimiž se dané strategie realizují.¹⁰⁰

⁹⁹ Hirschová 2006, s. 170; Hirschová, 2010, s. 273.

¹⁰⁰ Hirschová, 2010, s. 273; Chejnová, 2005c, s. 413, 414.

8 Nezdořilost

K posouzení, zda je dané chování zdvořilé, či nikoliv, potřebujeme často znát (situační) kontext – nezdořilost může být znakem blízkých (intimních) vztahů mezi komunikanty a může se stát žádanou a očekávanou součástí komunikace, dokonce i normou, v opačném případě se pak jedná o „hulvátství, nevychovanost, neznalost interkulturních aspektů etikety apod.“¹⁰¹ Toto posouzení, zda se jedná o více či méně zdvořilý, resp. nezdořilý komunikát, pak také závisí na samotném adresátovi a jeho interpretaci daného komunikátu, tj. má perlokuční povahu.¹⁰² Tradičně je nezdořilost chápána jako „nedostatečná, malá nebo nulová zdvořilost“,¹⁰³ tedy jako důsledek absence zdvořilosti, nicméně má-li být dynamika interpersonální komunikace postižena komplexně, je třeba na nezdořilost nahlížet jako na samostatný jev, jako na „vědomé a nezastírané komunikační jednání, které na adresáta útočí“ (viz níže).¹⁰⁴

Nezdořilost může být chtěná a záměrná, tudíž vědomě konfliktní, nebo naopak nechtěná, nezáměrná, vzniklá omylem či náhodou; dle gradace její útočnosti rozlišujeme *nezdořilost nezáměrnou a chtěnou*.¹⁰⁵

Nezáměrná nezdořilost

Určujícím rysem nezáměrné nezdořilosti je její neúmyslné užití, dochází k ní omylem, např. zbrklostí mluvčího, neuvážeností, neplánovanou dvojsmyslností výroku nebo nevědomělou potenciálně nezdořilou interpretací apod. Uvědomí-li si mluvčí svůj prohřešek, zpravidla následuje omluva, pak záleží na míře adresátovy velkorysosti a šlechtnosti – a samozřejmě také na intenzitě napadení tváře komunikačního partnera – zda tuto omluvu přijme.¹⁰⁶

¹⁰¹ Hirschová, 2010, s. 279; Barbapostolosová, 2012, s. 90.

¹⁰² Hirschová, 2010, s. 277.

¹⁰³ Hirschová, 2010, s. 275; Hirschová, 2013, s. 237.

¹⁰⁴ Hirschová, 2010, s. 276, 278; Hirschová, 2013, s. 239.

¹⁰⁵ Hirschová, 2010, s. 275.

¹⁰⁶ Přejato z: Brovjáková, 2012, s. 44, 45.

Chtěná/záměrná nezdvořilost

Chtěná nezdvořilost je mluvčím přímo zamýšlena jako nezdvořilá; můžeme rozlišit:

- *nezdvořilost z absence zdvořilosti* – dochází k ní, když mluvčí z jakéhokoli důvodu rezignuje na zdvořilou komunikaci;
- *nezdvořilost útočnou* – je motivována psychickými, osobnostními a emočními stavy mluvčího, vyjadřuje jeho postoj k adresátovi, jejím cílem je adresáta urazit a explicitně vyjádřit nesympatie k němu, vyvolat konflikt;
- *nezdvořilost programovou* – záměrem mluvčího není být *a priori* nezdvořilým, jedná se spíše o jakousi pózu, image mluvčího, a to bez ohledu na to, kdo je adresátem.¹⁰⁷

Pokud se mluvčí rozhodne pro chtěnou/záměrnou nezdvořilost, má možnost volby – může jednat tak, že ohrožení bude buď zřejmé, otevřené (*on record*), nebo skryté, nepřímé (*off record*). Při komunikaci *on record* je vše řečeno přímo, explicitně, při komunikaci *off record* se využívá konverzačních implikatur (narážky, metafory, dvojznačnosti, tautologie, skryté asociace).¹⁰⁸

8.1 Nezdvořilost dle Culpepera

Nezdvořilostí se ve své práci zabývá např. Jonathan Culpeper, vytváří teorii nezdvořilosti vycházející z poznatků o zdvořilosti Brownové a Levinsona i Leech – jejich teze komentuje a dle potřeby aplikuje na své poznatky o nezdvořilosti. Obrací tak pozornost od zájmu o udržování a posilování sociální rovnováhy a přátelských vztahů (Leech) a vnímání nezdvořilosti jako marginální entity (Brownová a Levinson) k opačným strategiím, které jsou projevem nezdvořilosti, např. ohrožování tváře adresáta či verbální útoky na adresáta; např. v armádě, kde je jasně daná hierarchie a kde nadřízení dávají rozkazy podřízeným, není toto chování zdaleka okrajové.¹⁰⁹

Dle Culpepera si mluvčí nejprve rozmýšlí – na základě nejrůznějších faktorů, jako jsou věk, sociální status apod. – zda, příp. jakými prostředky na tvář komunikačního partnera zaútočí, poté volí jednu z pěti možných strategií: *přímá nezdvořilost*, *pozitivní nezdvoři-*

¹⁰⁷ Přejato z: Brovjáková, 2012, s. 45.

¹⁰⁸ Hirschová, 2010, s. 277; Hirschová, 2013, s. 239; Chejnová, 2005c, s. 424.

¹⁰⁹ Zítková, 2008, s. 42.

*lost, negativní nezdvořilost, falešná zdvořilost (sarkasmus nebo škádlení) a odepřená zdvořilost.*¹¹⁰

8.1.1 Přímá nezdvořilost

Při přímé nezdvořilosti si mluvčí plně uvědomuje svůj záměr být nezdvořilý, k „ohrožení“ komunikačního partnera pak dochází přímo, nezpochybnitelně nezdvořilým způsobem, např. užitím přímých či nepřímých urážek, invektiv či technik crazymakingu. Bývají porušovány Griceovy i Leechovy maximy, konkrétně maxima způsobu, taktu, shody a souladu (prakticky všechny Leechovy maximy).

8.1.2 Pozitivní nezdvořilost

Při použití strategií pozitivní nezdvořilosti dochází k záměrnému poškozování/poškozování pozitivní tváře komunikačního partnera; k tomuto typu nezdvořilosti řadíme např.: ignorování, otevřené vyjadřování nezájmu o téma nastolené komunikačním partnerem, vyloučení druhých osob z aktuálních činností, stranění se (např. neochota posadit se vedle někoho), odmítání existence sdílených znalostí a zkušeností, neprojevení soucitu, užívání nevhodných identifikačních znaků (oslovení bývalého partnera jeho akademickým titulem a celým jménem; oslovení „neznámé“ osoby přezdívkou), užívání výrazů, o nichž mluvčí důvodně předpokládá, že jsou adresátovi nesrozumitelné (např. odborná terminologie, žargon), či zařazování takových témat do konverzace, která jsou pro komunikačního partnera citlivá (přivádějí jej do rozpaků) či nepříjemná (záměrné směřování ke konfliktu).¹¹¹

8.1.3 Negativní nezdvořilost

Strategie negativní nezdvořilosti mluvčí užívá v případě, kdy chce poškodit negativní tvář svého komunikačního partnera, jinými slovy, kdy vědomě „dělá to, co se nedělá“. Mezi strategie negativní zdvořilosti řadíme např.: zastrasování, zesměšňování komunikačního partnera, bagatelizování, zveřejňování takových informací o adresátovi, které

¹¹⁰ Zítková, 2008, s. 42 — Culpeper, 1996, s. 356n; Barbapostolosová, 2012, s. 90, 91.

¹¹¹ Hirschová, 2009, s. 11; Hirschová, 2010, s. 278; Hirschová, 2013, s. 239, 240; Barbapostolosová, 2012, s. 94.

ten považuje za intimní, zdůrazňování své převahy nad adresátem, vyjadřování opovržení jím, neoprávněné a nadměrné vnikání do osobního prostoru komunikačního partnera (ať už fyzicky nebo psychologicky), ale také např. explicitní asociování adresáta s negativy (já–pozitivní × ty–negativní).¹¹²

8.1.4 Falešná zdvořilost (sarkasmus nebo škádlení)

V obou případech se dle Culpepera jedná o jistou formu neupřímnosti či nepravdivosti doslovného významu, tj. určité strategie zdvořilosti, uvádí, že „sarkasmus je posměšná nezdvořilost, která způsobuje sociální disharmonii“, zatímco škádlení je jeho opakem, „je sice také typem posměšné nezdvořilosti, ale podporuje sociální harmonii“.¹¹³ Sarkasmus je tedy „kousavější“ a nepříjemnější formou ironie, škádlení bývá naopak spojováno s komunikací za účelem sblížení, udržování intimity či s identifikačními mechanismy – *co se škádlívá, to se rádo mívá*, velmi často však může škádlení přejít v sarkasmus. Při škádlení, sarkasmu či jiných ironických vyjádřeních bývá pravidelně porušována maxima kvality, často i způsobu, z Leechových maxim pak nejvíce maxima souhlasu.

8.1.5 Odepřená zdvořilost

Odepřenou zdvořilostí chápeme absenci zdvořilostních operací v takových případech, kdy jsou předpokládány a očekávány, např. nevyjádření díky za dárek – k této situaci může dojít nezáměrně, ale darujícímu může ne-poděkování připadat jako záměrné, úmyslné, chápáno negativně; nevyjádření soucitu/soustrasti; neodpovědění na pozdrav apod.¹¹⁴

¹¹² Hirschová, 2009, s. 11; Hirschová, 2010, s. 278; Hirschová, 2013, s. 240. Barbapostolosová, 2012, s. 98.

¹¹³ Barbapostolosová, 2012, s. 100 — Culpeper, 1996, s. 357: „Sarcasm (mock politeness for social harmony) is clearly the opposite of banter (mock politeness for social harmony).“

¹¹⁴ Těchto případných prohrěšků bychom si dle teorie etikety – jako zdvořilí mluvčí – neměli všimnout a měli bychom je přecházet, v zájmu zachování harmonie; při společenském kontaktu by se však měly samozřejmě objevovat minimálně, aby na ně nemuselo být upozorňováno vůbec.

8.2 Nezdvořilost vs. hrubost, verbální agrese a drzost

Současné koncepce rozlišují nezdvořilost přímou a nepřímou, oproti nezdvořilosti pak vymezují hrubost. Za nezdvořilou je považována taková výpověď, která porušuje normy, a to i vlivem nižší komunikační kompetence, resp. sociální inteligence. Hrubost je pak charakteristická užitím/užíváním příznakového lexika, nejčastěji vulgarismů, a vyznačuje se „neskrývanou hrubostí“, urážkami a ponižováním; Hirschová hodnotí jako hrubé i jiné druhy komunikace, a to takové, v nichž se vyskytuje velká míra nezdvořilosti – nicméně toto vymezení je sporné, intenzita nezdvořilosti je silně relativním a subjektivním kritériem.¹¹⁵ Je třeba konstatovat, že hrubost je v podstatě vlastností komunikátu, nikoli strategií.

Velmi blízká hrubosti je pak verbální agrese, což je dle Hirschové širší pojem – verbálně agresivní je každé vědomé jednání vedoucí k atakování osobní integrity (tváře), a to i takové, které není vulgární. Podstatou verbální agrese je úmysl mluvčího promluvou urazit nebo k něčemu nutit, nicméně agresivní je především intence, samotná realizace (verbalizace) nemusí proběhnout za užití příznakových prvků, může být užito zcela neutrálních prostředků.¹¹⁶ Pokud verbální agrese slouží pozitivní nezdvořilosti, je užití příznakového vyjádření (např. vulgární nebo sarkastické oslovení, užití nadávky) cílem, protože samo realizuje záměr mluvčího adresáta atakovat a dehonestovat, naopak slouží-li negativní nezdvořilosti, je toto užití příznakového vyjádření nástrojem – např. neutrální *pospěš si × pohni zadkem, ty lemro líná*.¹¹⁷

Mezi strategie překračování komunikačních norem řadíme kromě nezdvořilosti a hrubosti také drzost, tu lze charakterizovat jako „v dané situaci nenáležitou smělost a otevřenost („hubatost“), nedostatek respektu vůči nadřazenému adresátovi projevený tak, že mluvčí odmítá nebo zanedbává očekávané dodržování konvenční normy“; relevantní je tedy hierarchie komunikačních rolí a směřování nezdvořilosti, resp. drzosti z nadřazené pozice k podřazené a naopak. Drzost neboli impertinence pak může být záměrná (provokace) či nezáměrná, vždy ale ohrožuje negativní tvář adresáta.¹¹⁸

¹¹⁵ Hirschová, 2010, s. 278, 279.

¹¹⁶ Hirschová, 2010, s. 279; Hirschová, 2013, s. 241.

¹¹⁷ Hirschová, 2010, s. 279–280; Hirschová, 2013, s. 241.

¹¹⁸ Hirschová, 2010, s. 281; Hirschová, 2013, s. 243.

9 Výzkum: Zdvořilostní strategie

Cílem provedeného výzkumu bylo zjistit, liší-li se užívané zdvořilostní strategie u osob v mladším dospělém věku (18–30 let) a u osob ve středním a pozdním dospělém věku (30 a více let), jaké zdvořilostní strategie jsou v současné době v české společnosti preferovány a v určitých kontextech považovány za adekvátní, jaké zdvořilostní strategie jsou dle českých mluvčích považovány za žádoucí, rozhodnou-li se být zdvořilí.

9.1 Metodologie výzkumu

Pro získání potřebných dat byl vytvořen dotazník s padesáti otevřenými otázkami¹¹⁹ – otázky byly založeny na prezentaci konkrétní situace a respondent byl požádán o vypsání (předpokládané) verbální, popř. neverbální, reakce na danou situaci (test kompletnosti diskurzu – *diskurse completion test*).¹²⁰ Výhodou této metody je kvantifikovatelnost údajů, klasifikovatelnost odpovědí a možnost komparace, nevýhodou neautentičnost výpovědí respondentů, tj. fakt, že respondent nemusí vždy vypsát reakci, kterou by užil v reálném kontextu, respondenti mohou své výpovědi formulovat spíše na základě „vhodných“, očekávaných reakcí – „Odpovídající si mohou výpovědi předem rozmyslet a prezentovat ty z jejich hlediska nejvíce vhodné a očekávané, což nemusí odpovídat skutečnému úzu.“¹²¹

Je třeba si uvědomit, že uváděné situace byly vytrženy z kontextu, tudíž i výpovědi, odpovědi respondentů jsou izolované – úskalím zkoumání zdvořilosti v řečové produkci je „obrovské množství kombinací pragmatických parametrů konkrétní komunikační situace, které je třeba v reálných dialozích tvář v tvář brát v úvahu a které významně ovlivňují projevy zdvořilosti“, dotazníková metoda je pak o informace o těchto parametrech ochuzena.¹²²

¹¹⁹ Dotazník byl mezi respondenty distribuován převážně v elektronické podobě pomocí aplikace *Formuláře Google*, ale také v tištěné podobě.

Jsme si vědomi, že vhodnější by byl dotazník kratší, pozornost a motivace respondentů jistě postupně klesaly (objevily se případy, kdy respondent odeslal dotazník vyplněný jen z části; tyto neúplné dotazníky do analýzy zařazeny nebyly).

¹²⁰ Chejnová, 2012, s. 51, 54.

¹²¹ Chejnová, 2012, s. 51, 52.

¹²² Chejnová, 2012, s. 52.

Při formulaci prezentovaných kontextů jsme do značné míry vycházeli z monografie Chejnové, 2012: „Snažila jsem se prezentovat situace formální i neformální, situace vyvolávající kladné i záporné emoce, situace z každodenního života i situace méně obvyklé a neočekávané.“¹²³ Také jsme se snažili postihnout většinu typických zdvořilostních situací (oslovení, pozdravy, rozloučení, děkování a přijímání díky, omluvy a reakce na omluvy, pochvaly a reakce na pochvaly, gratulace a blahopřání), samozřejmě si však nemůžeme klást nárok na úplnost. Nezabývali jsme se nezdvořilostí (jako protipólem zdvořilosti) ani mluvními akty, které tvář ohrožují záměrně (urážky, sarkasmus). Převážně se jedná o mluvní akty s expresivní komunikační funkcí.

Také je třeba zmínit fakt, že respondenti byli instruováni, aby ke každé situaci vyplnili vždy jen jednu verbální reakci, jednu výpověď – jsme si vědomi, že tak mohlo dojít k jistému zkreslení: „V reálném dialogu se zdvořilostní formule redundantně vrství, mluvčí volí několik vyjádření stejné funkce, aby verbalizoval svůj záměr.“¹²⁴

Celkový počet respondentů, resp. vrácených dotazníků byl 125 – ne všechny navrátivší se dotazníky však byly vhodné k analýze (vyřadili jsme dotazníky s neúplnými odpověďmi, ne zcela vyplněné dotazníky, vzorky nevyhovující z věkového hlediska apod.). Z reprezentativních vzorků byly vyčleněny dvě stejně početné skupiny (po 50 respondentech) dle věku respondentů – hranice byla stanovena na 30. rok života, tj. mezník mezi ranou a střední dospělostí. Také jsme se snažili, aby zastoupení ženského a mužského pohlaví bylo v obou skupinách obdobné. První skupina (skupina A) je tedy tvořena respondenty ve věku 18–30 let (průměrný věk byl 24 let; 31 žen a 19 mužů), druhá skupina (skupina B) pak respondenty staršími 30 let (nejstaršímu z respondentů bylo 78 let; průměrný věk byl 49 let; 33 žen a 17 mužů). Dotazník byl zcela anonymní, respondenti uváděli pouze pohlaví, věk, bydliště (okres) a zaměstnání, resp. typ studia.

¹²³ Chejnová, 2012, s. 53.

¹²⁴ Chejnová, 2012, s. 53; Chejnová, 2013, s. 23.

9.2 Interpretace dotazníkového šetření

9.2.1 Oslovení

Oslovení můžeme definovat jako „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 oslovaným partnerem v komunikačním aktu,“¹²⁵ jedná se o speciální kontaktní prostředek patřící k primárním prostředkům řečové etikety, společně se zdravením řadíme oslovení mezi tzv. kontaktní zdvořilostní operace. Můžeme jím vyjádřit jak vysokou, tak nízkou míru zdvořilosti, resp. nezdvořilost.¹²⁶ Oslovení vyjadřuje osobní vztah komunikačních partnerů i vzdálenost mezi nimi, ale také atmosféru, charakter a cíl komunikační události, implikuje širokou škálu potenciálních významů, jako je důvěrnost, familiárnost, intimita, přátelskost na jedné straně a odstup, věcnost, oficiálnost na straně druhé.¹²⁷

Jak při rozhovoru oslovujete rodiče?

Z oslovení, která respondenti užívají pro své rodiče, je patrná malá distance mezi komunikanty, jejich blízký vztah a familiarita, vůbec se neobjevuje projev respektu či inferiority mluvčího, a to ani u starších generací (sk. B). Zcela jednoznačně převládají strategie pozitivní zdvořilosti. U obou skupin naprosto převažuje neutrální oslovení *mami, tati*. Příznakovější, méně formální, varianty se objevují také u obou skupin, rozdíl je ale v tom, že u sk. A převládají familiární varianty odvozené od slov *máma, táta* (patrná je zde vyšší míra kreativity, jazyková hravost: *mamino; mamouši; mamčul; mamínečko; ta'uldo; ta'oure*), u sk. B převládají citově zabarvené *maminko, tatínku*. U sk. B se také objevují odkazy na status prarodiče, což je dáno věkem respondentů. U obou skupin se pak – nicméně v minimální míře – objevuje i oslovení rodiče jeho jménem, resp. hypokoristikem.

¹²⁵ Kneřová, 1995, s. 36.

¹²⁶ Müllerová, 1994, s. 81; Švehlová, 1995, s. 74.

¹²⁷ Pekarovičová – Trubačová, 2012, s. 219.

Tab. 1: Jak při rozhovoru oslovujete rodiče? – sk. A

<i>mami, tati</i>	39×	
familiární varianta odvozená od <i>máma, táta</i>	3×	<i>mamino, mamouši, mamčul, mamínečko, taťuldo, taťoure</i>
<i>mamko/mamčo, taťko</i>	2×	
<i>maminko, tatínku</i>	2×	
<i>mámo/táto</i>	2×	
hypokoristikum	2×	<i>Ivuš, Ivanko, Jájo</i>

Tab. 2: Jak při rozhovoru oslovujete rodiče? – sk. B

<i>mami, tati</i>	34×	
<i>maminko, tatínku</i>	5×	
odkaz na status prarodiče	5×	<i>babi, babičko, dědo</i>
<i>mámo/táto</i>	3×	
<i>mamko/mamčo, taťko</i>	2×	
hypokoristikum	1×	<i>Oli, Mildo</i>

Jak při rozhovoru oslovujete přátele/spolužáky?

I při oslovování přátel se jedná o neformální kontext založený na vzájemné blízkosti komunikantů – skupiny přátel bývají zpravidla spjaty společnými zájmy a společnými zážitky. Distance mezi komunikanty je malá a postavení z hlediska podřízenosti a nadřízenosti se nijak neprojevuje. Opět se zde uplatňují pozitivní zdvořilostní strategie.

V tomto kontextu se často objevují přezdívky a domácké varianty křestních jmen, především však u sk. A, „pro jednu osobu pak nemusí existovat pouze jeden typ oslovení, ale více různých kombinací, vzniklých příležitostně a vztahujících se ke konkrétním zážitkům“.¹²⁸ Nejčastější odpovědí, a to u obou skupin, však bylo (křestní) jméno, tedy

¹²⁸ Chejnová, 2012, s. 62.

opět neutrální varianta oslovení – na tomto místě je třeba podotknout, že respondenti uváděli převážně toto apelativum, nikoliv konkrétní příklady, stejně tak u přezdivek či „zdrobnělin“, otázkou tak zůstává, co respondenti pod „jménem“, „přezdívkou“ či „zdrobnělinou“ rozumí.¹²⁹

Tab. 3: Jak při rozhovoru oslovujete přátele/spolužáky? – sk. A

křestní jméno	30×	
hypokoristikum	10×	<i>Ančo, Ani, Luci, Káťo, Marti, Pájo, Míšo, Mart’o, Luky, Robe, Juro</i>
přezdívka	8×	
obecné oslovení	1×	<i>kámo</i>
bez oslovení	1×	

Tab. 4: Jak při rozhovoru oslovujete přátele/spolužáky? – sk. B

křestní jméno	43×	
hypokoristikum	4×	<i>Jaruško, Alenko, Káti, Pavli, Kájo</i>
přezdívka	2×	
obecné oslovení	1×	<i>kámo</i>

Jak při rozhovoru oslovujete svého partnera?

Z uvedených oslovení je patrná blízkost a intimita, tyto expresivní výrazy však neslouží pouze k oslovení, ale i k vyjádření (kladného) citového vztahu; opět se uplatňuje pozitivní zdvořilost. Můžeme zde sledovat odlišnosti mezi skupinami: u sk. A převládají

¹²⁹ Existují tři prototypické situace, v nichž se při oslovení běžně užívá deminutiv: oslovení dětí, domácích zvířat (mazlíčků) a dospělých, kteří k mluvčímu jsou nebo mají být v důvěrném vztahu – deminutiva zde nejsou užita jako prostředek zdvořilosti a nástroj minimalizačních strategií, ale jako signál důvěrnosti či verbální prostředek zdůvěrnění, „je-li zde něco minimalizováno, pak je to sociální (vertikální i horizontální) distance“. (Nekula, 2004, s. 113, 114)

„běžná“ – až stereotypní a standardizovaná – partnerská oslovení jako *miláčku, láska, zlato* apod., druhou nejčastější variantou bylo křestní jméno, třetí pak hypokoristikum (*Lenísku; Lenčo; Kájo; Karlíku*), u sk. B převládá oslovení partnera jeho jménem, příp. hypokoristikem. Méně frekventované, a to u obou skupin, byly originální partnerské přezdívky (*Fešáku; Myšáku; Brumí; Bobí; Šmudlí; Lásinku; Milášu*) – jsme si však samozřejmě vědomi toho, že problematika pojmenování, resp. oslovování partnera spadá do oblasti jazykových tabu, a že je tudíž nutné počítat s jistou dávkou zdrženlivosti či stylizace. U sk. B se pak objevilo i oslovení odkazující na status oslovovaného coby (pra)rodiče, předpokládáme však, že např. *maminko* je žena partnerem oslovována především v přítomnosti dětí.

Tab. 5: Jak při rozhovoru oslovujete svého partnera? – sk. A

obecné partnerské oslovení	20×	<i>miláčku, láska, zlato, zlati, kotě, drahá</i>
křestní jméno	14×	
hypokoristikum	8×	<i>Lenísku, Lenčo, Kájo, Karlíku</i>
partnerská přezdívka	5×	<i>Fešáku, Myšáku, Brumí, Bobí, Šmudlí</i>
přezdívka	3×	

Tab. 6: Jak při rozhovoru oslovujete svého partnera? – sk. B

křestní jméno	25×	
hypokoristikum	12×	<i>Zuzičko, Luci, Pavli</i>
obecné partnerské oslovení	8×	<i>miláčku, zlato, zlati, zlatíčko, láska, broučku</i>
odkaz na status (pra)rodiče	3×	<i>babi, maminko, mámo</i>
partnerská přezdívka	2×	<i>Lásinku, Milášu</i>

Jak při rozhovoru oslovujete nadřízené/učitele?

Při kontaktu s nadřízeným se jedná o formální kontext, jenž je primárně definován větší distancí mezi komunikačními partnery a asymetrií jejich rolí, projevuje se zde mocen-

ská pozice, status a strukturální autorita osoby v superiorním postavení.¹³⁰ V tomto kontextu se uplatňují negativní zdvořilostní strategie.

U sk. A převažovalo oslovení titulem a funkcí, příp. hodností nadřízeného – vzorek respondentů sk. A je vázán na školní, resp. akademické prostředí, kde se oslovení akademickým titulem očekává a je víceméně standardem, oslovení bez titulu je pak v tomto kontextu vnímáno jako příznakové a nevhodné. U sk. B se nejčastěji objevovala varianta *pane/paní + příjmení* a oslovení funkcí či hodností; oslovení titulem jsme zaznamenali pouze v osmi případech (u sk. A tomu tak bylo u devatenácti respondentů). Vyskytlo se i oslovení nadřízeného jeho jménem (v kombinaci jak s tykáním, tak s vykáním),¹³¹ nepatrně častěji tomu bylo u sk. B – v případě tykání lze předpokládat, že vztah byl původně symetrický a teprve později byl institucionalizován jako asymetrický, přičemž neformální oslovení v mluveném projevu přetrvalo; v písemném formálním projevu se pak zpravidla užívá formální oslovení a vykání.¹³²

Tab. 7: Jak při rozhovoru oslovujete nadřízené/učitele? – sk. A

oslovení titulem	19×	<i>pane profesore, pane docente, pane doktore, pane inženýre</i>
oslovení funkcí/hodností	15×	<i>paní ředitelko, paní zástupkyně, pane hejtmane, pane vedoucí, pane učiteli, pane kapitáne</i>
pane, paní + příjmení	11×	
křestní jméno	3×	
neformální oslovení funkcí	1×	<i>šéfe</i>
bez oslovení	1×	

¹³⁰ Chejnová, 2012, s. 63.

¹³¹ Patočka (2000, s. 28) uvádí různé vlivy na užití/užívání tykání a vykání, jedná se o vlivy osobní a osobnostní (charakter, temperament, osobní vlastnosti a zkušenosti, postoje a zvyky, ...), vlivy sociální a skupinové (pracovní kolektiv, charakter a velikost sociální skupiny, obsah její činnosti, společenské statusy, ...), vlivy historické a časové (věk, obsah a styl výchovy v rodině, délka pobytu v místě bydliště, ...) a vlivy „jiné“ (pohlaví, aktuální osobní a pracovní situace, vzdělání, příjem, majetek, ...).

¹³² Chejnová, 2012, s. 63.

Tab. 8: Jak při rozhovoru oslovujete nadřízené/učitele? – sk. B

pane, paní + příjmení	18×	
oslovení funkcí/hodností	16×	<i>pane řediteli, pane starosto, pane učiteli, pane vedoucí</i>
oslovení titulem	8×	<i>paní doktorko, pane magistře, pane inženýre</i>
křestní jméno	7×	
neformální oslovení funkcí	1×	<i>šéfová</i>

9.2.2 Pozdravy a témata konverzace

Zabývali jsme se nejen pozdravy, ale i možnými tématy, která by respondenti v rámci konverzace nastolili. Tato konverzace neboli *small talk* je nezávaznou a bezobsažnou komunikací, sloužící však k udržení kontaktu, tj. má fatickou funkci (fatická maxima); někdy bývá označována také jako „komunikace pro komunikaci“. Měla by být volena neutrální a neofenzivní témata, tabu jsou citlivá témata jako náboženství, etnické a sexistické otázky či ideologie.¹³³ S volbou tématu a s pozitivní zdvořilostí tedy souvisí tzv. Pollyanin princip, tj. obecná tendence mluvčích inklinovat k výběru neutrálních a pozitivních témat, která nejsou sporná ani problematická – je to dáno určitou sociální empatií a snahou eliminovat konflikty, předcházet sporům a vyhýbat se konfrontacím.

Jak pozdravíte svého přítele, se kterým se vídáte často?

O čem s ním případně začnete mluvit?

V tomto kontextu můžeme očekávat velmi nízkou míru distance, přátele pojí blízké vztahy založené na společných zájmech a zkušenostech, přátelé znají své aktuální životní situace, mají společné zážitky, znají stejný okruh lidí, ale i své rodiny apod., lze tedy předpokládat, že i volená témata budou ze soukromé oblasti (rodina, partnerské vztahy, ...). Jednoznačně zde převládá pozitivní zdvořilostní strategie.

Z pozdravů převládá, a to u obou skupin, neutrální nepříznakový pozdrav *ahoj*, u sk. A se pak ještě objevují i nejrůznější (originální) familiárnější variace pozdravů *ahoj a čau*

¹³³ Chejnová, 2006, s. 180; Chejnová, 2012, s. 67.

(*ahojda, čauky, čus*) – tuto „kreativitu“ jsme u sk. B zaznamenali pouze ve čtyřech případech. *Čau* se pak objevilo u sk. A devětkrát a u sk. B pouze jednou. Výskyt pozdravu typ (*na*)*zdar* byl u obou skupin víceméně vyrovnaný (5× u sk. A, 6× u sk. B).

Při zahájení konverzace a volbě tématu u obou skupin jednoznačně převládají otázky mířené na aktuální stav, aktuální záležitosti či nové události (*Jak se máš?; Co je nového? apod.*). Otázky jsou kladeny v obecné rovině a komunikačnímu partnerovi se tak dává možnost hovořit jen o tom, o čem chce, výběr tématu je tedy ponechán na něm. Můžeme zde pozorovat, i v souvislosti s vysokým výskytem neutrálního *ahoj*, jisté snížení intenzity v projevu pozitivní zdvořilosti, resp. zvýšení distance mezi komunikačními partnery.¹³⁴ Konkrétně formulovaná témata (rodina, práce, studium, zájmy) se objevila jen v minimu případů. V několika případech zůstala otázka týkající se voleného tématu nezodpovězena, otázkou však je, zda tento fakt můžeme interpretovat jako „nezahájení“ konverzace (viz níže).

Tab. 9: Jak pozdravíte svého přítele, se kterým se vídáte často?

O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. A

<i>ahoj</i>	26×	
jinak	10×	<i>ahojda, čauky, čus, čůs, aloha, čauvec</i>
<i>čau</i>	9×	
<i>nazdar, zdar, zdarec</i>	5×	

¹³⁴ Chejnová, 2012, s. 68.

Tab. 10: Jak pozdravíte svého přítele, se kterým se vídáte často?
 O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. A

nové události / aktuální záležitosti	30×	<i>Jak se máš? Co nového? Tak jak to jde? Máš se? Jak je? Jaký to včera bylo? Tak jaké jsou novinky?</i>
rodina a partnerské vztahy	3×	<i>Je malička zdravá? Co doma?</i>
práce, studium	3×	
návaznost na předešlý rozhovor	3×	
plány	3×	<i>Co budeme dělat? Nezapjdem někam?</i>
žádná konverzace – „neuvedeno“	3×	
(společné) zájmy	2×	
komentář vzhledu	2×	<i>Máš hezkou halenku. Páni, pěstuješ si vousy, sedne ti to.</i>
obecná témata (počasí)	1×	

Tab. 11: Jak pozdravíte svého přítele, se kterým se vídáte často?
 O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. B

<i>ahoj</i>	39×	
<i>nazdar, zdar, zdarec</i>	6×	
<i>jinak</i>	4×	<i>ahojky, zdravím tě</i>
<i>čau</i>	1×	

Tab. 12: Jak pozdravíte svého přítele, se kterým se vídáte často?
 O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. B

nové události / aktuální záležitosti	32×	<i>Co děláš? Jak se máš? Jak se vede? Co je nového? Jak se dnes daří? Jak válčíš? Tak jak to jde?</i>
rodina a partnerské vztahy	7×	<i>Co manžel? Co děti? Co doma?</i>
žádná konverzace – „neuvedeno“	6×	
práce, studium	2×	
(společné) zájmy	2×	
obecná témata (počasí)	1×	

Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáváte po letech?

O čem s ním případně začnete mluvit?

V tomto případě opět očekáváme nízkou míru distance, vztah podřízenosti a nadřízenosti není definován. Komunikační partneři při tomto náhodném setkání „mají k dispozici část společných presupozic vztahujících se k minulým společným zážitkům, informace o současném životě však chybí“.¹³⁵ Opět předpokládáme, že v rámci daného kontextu bude převládat pozitivní zdvořilostní strategie.

U obou skupin opět převládalo nepříznakové neformální *ahoj*; u sk. A se pak objevily i citově zbarvené variace typu *je ahoj, ty jo ahoj, ahoouj* apod., dále *čau* a pozdravy typu *nazdárek*. U sk. B byl druhým nejčastějším pozdravem pozdrav *(na)zdar*, dále bylo užito i formálnější *dobrý den* značící větší míru distance. U obou skupin, byť v minimální míře, se objevily i varianty bez pozdravu – téma následné konverzace však bylo uvedeno vždy.

Nejčastěji respondenti obou skupin uváděli otázku ohledně současného života adresáta typu *Jak se máš? Co je nového? Jak se ti daří?* apod. (30× u sk. A, 26× u sk. B): „Otázky jsou kladeny v obecné rovině, mluvčí dává adresátovi možnost hovořit jen o těch aspektech svého života, které neohrožují jeho tvář. Volba tématu je tak de facto pone-

¹³⁵ Chejnová, 2012, s. 67.

chána na adresátovi.“¹³⁶ V sedmi případech u sk. A byla tematizována uplynulá doba od posledního setkání komunikantů (*To už je doba, co jsme se neviděli.; Jak dlouho jsme se neviděli?*), dále pak radost ze shledání (*Rád tě vidím.*), a to v pěti případech. U respondentů sk. B bylo toto pořadí opačné – desetkrát se objevilo téma radosti ze setkání a osmkrát uplynulá doba. Konkrétně formulované dotazy se objevily jen minimálně, stejně tak konkrétní vzpomínky na společné zážitky – nicméně domníváme se, že tato témata by byla nastolena v případě pokračování konverzace. Při konkrétních dotazech na současný život adresáta, např. na práci, studium či rodinu, se samozřejmě zvyšuje riziko ztráty tváře, dotyčný může být nezaměstnaný, nedobrovolně ukončil studium nebo je např. v rozvodovém řízení.¹³⁷

Tab. 13: Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáváte po letech?

O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. A

<i>ahoj</i>	30×	
varianta odvozená od <i>ahoj</i>	6×	<i>jé ahoj, jee ahoj, ty jo ahoj, ahoooooj</i>
<i>čau</i>	6×	
<i>nazdárek, nazdár</i>	6×	
bez pozdravu	2×	

¹³⁶ Chejnová, 2012, s. 68.

¹³⁷ Chejnová, 2006, s. 180

Tab. 14: Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáváte po letech?

O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. A

nové události / aktuální záležitosti	30×	<i>Jak se máš? Jak se ti daří? Co je nového? Jak žiješ? Jak se vede? Tak povídej, co je nového?</i>
uplynulá doba	7×	<i>Tebe jsem dlouho neviděla. To už je doba, co jsme se neviděli. Dlouho jsme se neviděli. Už jsem tě dlouho neviděla. Jak dlouho jsme se neviděli? Deset let jsem tě neviděl.</i>
radost ze setkání	5×	<i>Ráda tě vidím. Jsem ráda, že tě vidím. Jsem ráda, že se opět vidíme.</i>
překvapení ze setkání	2×	<i>To je ale milé překvapení. Jsi to ty?</i>
komentář vzhledu	2×	<i>Vypadáš senzačně.</i>
místo setkání	1×	<i>Co ty tu?</i>
pozvání	1×	<i>Nezajdeme někam?</i>
práce, studium	1×	
společné zážitky	1×	

Tab. 15: Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáváte po letech?

O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. B

<i>ahoj</i>	33×	
<i>nazdar, zdar, zdarec</i>	6×	
<i>dobrý/pěkný den</i>	4×	
varianta odvozená od <i>ahoj</i>	3×	<i>jé ahoj, ježiš ahoj, ahoooj</i>
bez pozdravu	3×	
<i>čau</i>	1×	

Tab. 16: Jak pozdravíte starého známého, kterého potkáváte po letech?

O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. B

nové události / aktuální záležitosti	26×	<i>Jak se máš? Jak se ti daří? Co je u tebe nového?</i>
radost ze setkání	10×	<i>To jsem ráda, že tě vidím. Jsem ráda, že tě potkávám, mám velkou radost. Ráda tě vidím. Jsem moc ráda, že tě vidím. To je super tě vidět po tak dlouhé době. Ty ještě žiješ?:-)</i> ¹³⁸
uplynulá doba	8×	<i>Kolik let jsme se to neviděli? Dlouho jsme se neviděli. Dlouho jsem tě/vás neviděl. Tebe jsem neviděl snad sto let.</i>
společné zážitky	3×	
komentář vzhledu	2×	<i>Skoro jsem tě nepoznala. Nepoznala bych tě.</i>
místo setkání	1×	<i>Co tu děláš?</i>

Jak pozdravíte svého nadřízeného?

O čem s ním případně začnete mluvit?

V tomto kontextu očekáváme, že budou převládat negativní zdvořilostní strategie, a to z těchto důvodů: mezi komunikačními partnery je vyšší míra distance, vztah nadřízenosti a podřízenosti je jasně definován, situace je formální. U obou skupin jednoznačně převládal stereotypní, neutrální pozdrav *dobrý den*. Ani ve volbě tématu se skupiny příliš nelišily, s nadřízeným respondenti hovoří převážně o pracovních záležitostech, příp. konverzaci vůbec nezahajují (*Nezačnu.; Nemusím-li, nezačnu.; Rozhovoru se vyhnu.*), někteří z respondentů ze sk. B uvedli, že vyčkávají, zda bude konverzace zahájena nadřízeným (*Čekám, jestli začne mluvit on.; Čekám na jeho téma; Počkám, o čem se bude bavit on.*), což je plně v souladu s negativní zdvořilostní strategií.

¹³⁸ Tzv. emotikony nahrazují informace předávané prostřednictvím neverbálního kódu (např. mimiky) nebo upřesňují, jak má být výpověď chápána.

Tab. 17: Jak pozdravíte svého nadřízeného?

O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. A

<i>dobry den / dobre rano</i>	47×
<i>ahoj</i>	3×

Tab. 18: Jak pozdravíte svého nadřízeného?

O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. A

pracovní záležitosti	27×	<i>Jak jste spokojen s vývojem projektu? Co je dnes na práci? Co nás dnes čeká za práci?</i>
žádná konverzace – „neuveďeno“	19×	
nové události	4×	<i>Jak se máte? Tak jak bylo na dovolené?</i>

Tab. 19: Jak pozdravíte svého nadřízeného?

O čem s ním případně začnete mluvit? – pozdravy – sk. B

<i>dobry den / dobre rano</i>	44×
<i>ahoj</i>	6×

Tab. 20: Jak pozdravíte svého nadřízeného?

O čem s ním případně začnete mluvit? – témata konverzace – sk. B

pracovní záležitosti	25×	<i>Jak jste spokojen s vývojem projektu? Co je dnes na práci? Co nás dnes čeká za práci?</i>
žádná konverzace – „neuveďeno“	16×	
nové události	6×	<i>Jak se máte? Jak jste se včera měla? Máte se? Tak jaká?</i>
počasí	3×	

9.2.3 Rozloučení

Pozdravy při loučení, příp. následné fráze, především v neformálním prostředí, bývají často expresivní, tato expresivita pak dle Goffmana funguje jako kompenzace za poškození, které může být způsobeno odloučením komunikantů.¹³⁹

Jak se loučíte s partnerem před odjezdem na kratší cestu?

Vztah mezi partnery, resp. mezi komunikanty v tomto kontextu je velmi blízký až intimní, založený na pozitivní zdvořilosti. Míra společných presupozic je zde vysoká. Nejčastěji uváděným pozdravem při loučení bylo *ahoj* (u obou skupin). Respondenti sk. A dále uváděli neverbální způsob rozloučení, např. polibkem či objetím. Druhým nejčastějším způsobem loučení u sk. B bylo „bez pozdravu“, tzn., že k rozloučení užili spíše níže uvedených komentářů, třetím pak bylo neverbální loučení; i v této soukromé (intimní) oblasti musíme u odpovědí respondentů do jisté míry počítat s určitou dávkou zdrženlivosti či stylizace.

Ve většině případů následoval po pozdravu ještě komentář: nejčastěji to bylo přání, zpravidla vyjádřené direktivní formou (*Měj se tu hezky.; Tak to tady nějak zvládni.;* 8× u sk. A, 9× u sk. B) a příslib dalšího kontaktu (*Ozvu se ti.;* *Dám ti vědět, jak jsem dojel.;* *Zavolám, až budu na místě.;* 6× u sk. A, 7× u sk. B). U sk. A se také, ve větší míře než u sk. B, objevovalo vyjádření emocí (*Mám tě ráda.;* *Už teď se mi stýská.;* *Budeš mi chybět.;* 7× u sk. A, 3× u sk. B). Další skupina komentářů, výpovědí má direktivní charakter (*Opatruj se mi.;* *Dávej na sebe pozor.*), ve skutečnosti jde ale spíše o výpovědi pronášené ve prospěch adresáta, nijak tedy jeho tvář neohrožují.¹⁴⁰ Direktivy byly pronášeny i s vtipem a snahou o odlehčení situace, např. *Nezlob tady.;* *Bud' tady hodnej.;* *Utři slzy :-).* Také byl v odpovědích respondentů zmiňován návrat z cesty a nepřítomnost mluvčího, resp. respondenta (*Uvidíme se brzy.;* *Ve (středu) se uvidíme.;* *Za chvíli jsem tady.;* *Přijedu brzo.;* *Brzy se ti vrátím.*) a jeho odhodlávání se k odchodu, odjezdu (*Tak já už jedu.*).

¹³⁹ Chejnová, 2012, s. 73 — Goffman, 1967, s. 40.

¹⁴⁰ Chejnová, 2012, s. 74.

Tab. 21: Jak se loučíte s partnerem před odjezdem na kratší cestu? – pozdravy – sk. A

<i>ahoj, příp. zatím/tak ahoj</i>	17×
neverbálně (polibek, objetí, zamávání)	16×
bez pozdravu	8×
<i>pa, papa</i>	7×
<i>čau</i>	2×

Tab. 22: Jak se loučíte s partnerem před odjezdem na kratší cestu? – rozloučení – sk. A

žádné komentáře	15×	
přání	8×	<i>Měj se hezky/pěkně. Měj se.</i>
emoce	7×	<i>Miluji tě. Mám tě ráda. Už teď se mi stýská. Budu na tebe myslet. Budeš mi chybět.</i>
další kontakt	6×	<i>Napišeme si. Ozvu se ti. Ozvu se, až dorazím. Dám ti vědět, jak jsem dojel.</i>
imperativy	4×	<i>Opatruj se mi. Dávej na sebe pozor.</i>
příjezd	4×	<i>Uvidíme se brzy. Ve (středu) se uvidíme. Za chvíli jsem tady. Přijedu brzo.</i>
žertování	3×	<i>Nezlob tady. Buď tady hodnej. Nezlob.</i>
ujišťování	2×	<i>Pojedu opatrně, neboj.</i>
odhodlání se k odchodu	1×	<i>Tak my jedem.</i>

Tab. 23: Jak se loučíte s partnerem před odjezdem na kratší cestu? – pozdravy – sk. B

<i>ahoj, příp. zatím/tak ahoj</i>	20×
bez pozdravu	14×
neverbálně (polibek, objetí, zamávání)	12×
<i>pa, papa</i>	4×

Tab. 24: Jak se loučíte s partnerem před odjezdem na kratší cestu? – rozloučení – sk. B

žádné komentáře	18×	
přání	9×	<i>Měj se pěkně/dobře/hezky. Měj se tu pěkně. Tak to tady nějak zvládni.</i>
další kontakt	7×	<i>Zavolám, až budu na místě. Dám o sobě vědět. Ozvu se. Prozvoním. Ozvu se hned po příjezdu. Zavolám.</i>
imperativy	4×	<i>Opatruj se. Bud' opatrná. Dávej na sebe pozor.</i>
příjezd	4×	<i>Přijedu brzo. Brzy se ti vrátím. Přijedu v pátek. Brzy.</i>
odhodlání se k odchodu	4×	<i>Tak já už jedu. Jedu.</i>
emoce	3×	<i>Budu na tebe myslet. Mám tě rád. Těším se, až budeme opět spolu.</i>
žertování	1×	<i>Utři slzy :-)</i>

Jak se loučíte s přáteli/spolužáky?

Rozloučení s přáteli, resp. spolužáky představuje neformální situaci – nízká míra distancce, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován, převažuje pozitivní zdvořilostní strategie. Vzhledem k symetrii vztahu můžeme očekávat častější užívání substandardních výrazů. Stejně jako při setkání i při loučení užívají respondenti obou skupin nejčastěji neutrální a nepříznakové *ahoj*. Ve sk. A pak po *ahoj* následovalo familiárnější *čau*, příp. jeho modifikace (*čauky*, *čus*, *čaudy*), ve sk. B pak kromě *ahoj* převládalo loučení bez (explicitního) pozdravu, spíše za užití komentářů, frází (viz níže). U obou skupin se v jisté míře objevilo i loučení neverbálním způsobem – zamáváním, polibkem, objetím, podáním ruky. Opět se zde neprojevila očekávaná kreativita či snaha o originalitu, které by vyjadřovaly dobré vztahy a vztahovou symetrii.

Žádný komentář nebyl k pozdravu při loučení přidán ve dvaceti případech v rámci sk. A a ve dvaceti pěti případech u sk. B. K pozdravu bylo nejčastěji připojováno přání, a to u obou skupin (*Mějte se hezky.*; *Mějte se krásně.*; *Ať se ti daří!*; *Užijte si to!*; *Hezký víkend.*), dále pak výpovědi vztahující se k dalšímu setkání – v konkrétním časovém úseku (*Tak se uvidíme zítra.*; *Tak zase zítra.*; *Zítra.*; *Uvidíme se ve čtvrtek.*; pouze u sk. A) nebo v neurčitěm časovém úseku (*Zase někdy.*; *Snad se brzo uvidíme.*; *Zase se potká-*

me.; Zase brzy na viděnou.; Tak zase příště.; Brzy se zase uvidíme.; u obou skupin). Předpokládáme, že je to způsobeno faktem, že respondenti sk. A se se svými přáteli, resp. spolužáky vidí prakticky denně, mají tedy jistotu, že se s nimi následující den (*Zejtra.*) opět setkají. Ve velmi nízké míře, ve sk. B, se objevily i komentáře vztahující se k dalšímu kontaktu (*Zavoláme si.*), emočně zabarvené komentáře (*Těším se na další shledanou.*) a pozitivní hodnocení setkání (*Bylo skvělé se zase vidět.*).

Tab. 25: Jak se loučíte s přáteli/spolužáky? – pozdravy – sk. A

<i>ahoj, příp. tak ahoj</i>	21×
<i>čau, příp. tak čau</i>	13×
modifikace: <i>čauky, čus, čaudy</i>	4×
neverbálně (zamáváním, objetím, podáním ruky)	4×
modifikace: <i>ahojte, ahojky</i>	3×
bez pozdravu	3×
<i>pápá</i>	1×
modifikace: <i>páčko</i>	1×

Tab. 26: Jak se loučíte s přáteli/spolužáky? – rozloučení – sk. A

žádné komentáře	20×	
přání	17×	<i>Mějte se. Měj se hezky. Hezký víkend. Pěknej víkend.</i>
konkrétní časový úsek	8×	<i>Tak se uvidíme zítra. Tak zase zítra. Zítra. Uvidíme se ve čtvrtek. Tak zítra. Za čtrnáct dní. Zejtra.</i>
neurčitý časový úsek	5×	<i>Zase někdy. Snad se brzo uvidíme. Zase se potkáme. Zase brzy na viděnou.</i>

Tab. 27: Jak se loučíte s přáteli/spolužáky? – pozdravy – sk. B

<i>ahoj, příp. tak ahoj</i>	29×
bez pozdravu	11×
<i>čau, příp. tak čau</i>	5×
neverbálně (zamáváním, objetím, polibkem)	3×
modifikace: <i>čus</i>	2×
<i>zdar</i>	1×

Tab. 28: Jak se loučíte s přáteli/spolužáky? – rozloučení – sk. B

žádné komentáře	25×	
přání	11×	<i>Měj se dobře/hezky/fajn. Mějte se krásně. Ať se ti daří! Užijte si to! Mějte se. Ať se daří.</i>
neurčitý časový úsek	8×	<i>Tak zase příště. Někdy se zastav. Brzy se zase uvidíme. Zase někdy na viděnou. Brzy na shledanou. Tak zase někdy.</i>
další kontakt	2×	<i>Zavoláme si. Kdyby něco, jsem na telefonu.</i>
emoce	2×	<i>Těším se na další shledanou. Budu se těšit na setkání s tebou.</i>
konkrétní časový úsek	1×	<i>Zítří.</i>
komentář setkání	1×	<i>Bylo skvělé se zase vidět.</i>

Jak se loučíte s nadřízeným při odchodu z pracoviště / s učitelem při odchodu ze školy?

Rozloučení s nadřízeným či s učitelem představuje formální situaci – vysoká míra distance, vztah nadřazenosti a podřazenosti je přesně definován (mluvčí je v tomto vztahu podřízen), převažuje negativní zdvořilostní strategie, proto většina respondentů obou skupin volila pozdrav *na shledanou* (39× u sk. A, 36× u sk. B), další variantou pak bylo přání příjemného prožití následujícího časového úseku (*Hezky/pěkný/krásný zbytek*

dne.; *Hezký den/večer.*; *Tak se mějte.*; *Hezký víkend.*; *Mějte se.*; 6× u sk. A, 8× u sk. B). Méně formální *nashle* či neformální *ahoj* (podmíněné tykáním) se objevilo jen v minimu případů. Neverbální způsob komunikace při loučení s nadřízeným nebyl uveden žádným z respondentů.

Tab. 29: Jak se loučíte s nadřízeným při odchodu z pracoviště / s učitelem při odchodu ze školy? – sk. A

<i>na shledanou</i>	39×	
přání	6×	<i>Hezký zbytek dne. Hezký den/večer. Tak se mějte. Hezký víkend. Mějte se.</i>
<i>ahoj</i>	3×	
<i>nashle</i>	2×	

Tab. 30: Jak se loučíte s nadřízeným při odchodu z pracoviště / s učitelem při odchodu ze školy? – sk. B

<i>na shledanou</i>	36×	
přání	8×	<i>Hezký/pěkný/krásný zbytek dne. Hezké odpoledne. Hezký víkend/večer. Měj(te) se.</i>
<i>ahoj</i>	4×	
<i>nashle</i>	2×	

9.2.4 Děkování a přijímání díky

Děkování je akt potenciálně ohrožující tvář komunikantů, jelikož mezi komunikanty vzniká asymetrie – „jeden z komunikantů je druhému zavázán a vyjádřením díky usiluje o opětovné nastolení symetrie“.¹⁴¹

¹⁴¹ Chejnová, 2012, s. 82.

Jak poděkujete rodičům / blízkým příbuzným za dárek?

Mezi komunikanty je nízká míra distance a můžeme předpokládat i dobré vztahy a vysokou míru emocionality, při děkování rodičům za dárek je pak tedy žádoucí projevit pozitivní pocity. Naopak absence poděkování (ne jen v tomto kontextu) je vnímána jako příznaková, lze ji hodnotit jako projev nezdvořilosti, eventuálně jako nedostatek kompetence v oblasti komunikační gramotnosti.¹⁴²

U obou skupin převládalo prosté a explicitní vyjádření díků (*Děkuji.*; *Díky.*; *Děkuji za dárek.*), časté bylo i vyjádření pozitivních emocí mluvčího (*To je od tebe milé.*; *Udělal mi (obrovskou) radost.*; *Potěšili jste mě.*; *Mám velkou radost.*; *Vážím si toho.*; *Jsem moc ráda, že sis vzpomněla.*; *To je milý.*), u sk. A pak i odmítání dárku naoko – „mluvčí se staví do podřízené pozice, prezentuje sebe sama jako nehodna dárku, tím ovšem dává najevo pravý opak, tedy radost, že pro mluvčího adresát vykonal velkou a nečekanou laskavost“¹⁴³ (*To jsi neměl.*; *Neměli/nemuseli jste si dělat škodu.*; *To si nezasloužím.*; *To nemuselo být.*). V nižší míře se objevilo pozitivní hodnocení dárku (3× u sk. A, 2× u sk B; *Překrásný dárek.*; *Je to krásné.*; *To je senzační dárek.*; *Krásný dárek.*) – negativní hodnocení se nevyskytlo ani jednou: mluvčí usiluje o zachování tváře svého komunikačního partnera a případné zklamání nedává najevo. Specifické bylo poděkování *Pán Bůh zaplat'* u jednoho z respondentů sk. B; neverbální poděkování uvedl také pouze jeden z respondentů, opět ze sk. B. Vyjádřením naplnění svých tužeb by rodičům poděkoval pouze jeden z respondentů sk. A (*Jé, to jsem vždycky chtěla.*) – ani toto tvrzení nemusí být pravdivé, ale je vzhledem ke kontextu očekávané.

¹⁴² Chejnová, 2013, s. 82.

¹⁴³ Chejnová, 2005a, s. 193.

Tab. 31: Jak poděkujete rodičům / blízkým příbuzným za dárek? – sk. A

prosté vyjádření díky	32×	<i>Děkuji moc. Já, děkuju. Díky. Mnohokrát děkuji. Děkuji moc za dáreček. Děkuji za krásný dárek.</i>
vyjádření pozitivních emocí	8×	<i>To je od tebe milé. Udělali jste mi (obrovskou) radost. Potěšili jste mě.</i>
odmítání naoko	6×	<i>To jsi neměl. Jeřda, to jste nemuseli. Neměli/nemuseli jste si dělat škodu. To si nezasloužím. To nemuselo být.</i>
pozitivní hodnocení dárku	3×	<i>Překrásný dárek. Je to krásné. To je senzační dárek.</i>
naplnění tužeb	1×	<i>Jé, to jsem vždycky chtěla.</i>

Tab. 32: Jak poděkujete rodičům / blízkým příbuzným za dárek? – sk. B

prosté vyjádření díky	33×	<i>Děkuji. Díky. Děkuji za dárek. Moc děkuji (za dáreček). Děkuju.</i>
vyjádření pozitivních emocí	10×	<i>Udělali jste mi (velkou) radost. Moc mě to potěšilo. Mám velkou radost. To je od tebe milé. Vážím si toho. Jsem moc ráda, že sis vzpomněla. To je milý.</i>
odmítání naoko	3×	<i>To jste si neměli dělat takovou škodu. To jsem si nezasloužil. Nemuselo to být.</i>
pozitivní hodnocení dárku	2×	<i>Krásný dárek. To je hezký.</i>
jinak	1×	<i>Pán Bůh zaplat'.</i>
neverbálně (polibkem, objetím)	1×	

Jak poděkujete příteli za finanční pomoc?

V této situaci vzniká velmi výrazná asymetrie mezi komunikačními partnery a velmi záleží na jejich vztahu, jedná se o osobní sféru a poměrně tabuizované téma, a snad i z tohoto důvodu nebyla tato otázka vždy zodpovězena, příp. respondenti uváděli vysvětlení typu *Od přátel si peníze nepůjčuji; Nikdy jsem tuto situaci neřešil; Nežádám o finanční pomoc* apod.

U sk. A převládalo vyjádření díků – prosté poděkování *děkuji* nebo *díky* bylo modifikováno zesilujícím adverbiem (*mnohokrát, hodně, moc, fakt*), příp. bylo konkretizováno (*Mnohokrát děkuji za pomoc.; Díky moc za podporu.*). Dalším způsobem vyjádření poděkování u sk. A byl příslib (brzkého) vrácení peněz či splnění jisté protislužby (*Vrátím, jak jen budu moci.; Brzy to vrátím.; Máš to u mě.; Když budeš něco potřebovat, tak se ozvi.*), ale také vyjádření vděku a kladných emocí (*Moc jsi mi pomohl.; Zachránils mě.; Vážím si tvé pomoci.*).

U sk. B se objevovaly tytéž způsoby poděkování za finanční pomoc jako u sk. A, avšak v jiném pořadí. Nejčastěji respondenti zmiňovali vrácení dluhu či jeho vynahrazení protislužbou (*Pokud budeš cokoliv potřebovat, s důvěrou se na mě obrať.; Vrátím co nejdřív.; Vrátím hned, jak...*), dále pak, ve větší míře než respondenti sk. A, vyjadřovali svou vděčnost vůči příteli, který jim finanční pomoc poskytl (*Jsem ti velmi zavázána.; Moc mi to pomohlo.; Jsi moje záchrana.; Moc si toho cením.; Moc si tvé pomoci vážím.*), třetí v pořadí bylo zesílené či zkonkretizované vyjádření díků.

Tab. 33: Jak poděkujete příteli za finanční pomoc? – sk. A

vyjádření díků (velká míra; konkretizace)	14×	<i>Děkuji, že jsi mi pomohl. Mnohokrát ti děkuji za pomoc. Děkuju mockrát / Děkuji mnohokrát. Hodně hodně hodně moc děkuju. Fakt moc děkuju. Díky moc za podporu.</i>
splacení dluhu, oplatení služby	13×	<i>Jakmile budu moct, tak ti to vynahradím. Máš to u mě. Co nejdřív ti to vrátím. Brzy to vrátím. Vrátím. Když budeš něco potřebovat, tak se ozvi.</i>
„bez odpovědi“	9×	
vyjádření vděku	8×	<i>Dost/hodně mi to pomohlo. Moc jsi mi pomohl. Zachránils mě. Vážím si tvé pomoci. Jsem ti vděčný. Fakt si toho vážím.</i>
prosté vyjádření díků	5×	<i>Děkuji. Děkuju. Díky.</i>
dárek	1×	

Tab. 34: Jak poděkujete příteli za finanční pomoc? – sk. B

splacení dluhu, oplacení služby	14×	<i>Co nejdřív splatím. Pokud budeš cokoliv potřebovat, s důvěrou se na mě obrať. Vrátím co nejdřív. Co nejdříve ti to vrátím. Budu se snažit vrátit ti to co nejdřív. Brzo vrátím. Vrátím hned, jak... Jakmile to půjde, vrátím ti to. Vrátím. Máš to u mě.</i>
vyjádření vděku	13×	<i>Jsem ti za to vděčná. Moc si toho cením. Vážím si tvé pomoci. Nikdy ti to nezapomenu. Vážím si toho. Jsem ti velmi zavázána. Moc mi to pomohlo. Jsi moje záchrana. Je to od tebe milé, díky za důvěru. Moc si tvé pomoci vážím.</i>
vyjádření díky (velká míra; konkretizace)	8×	<i>Děkuju mockrát. Moc děkuji za pomoc.</i>
prosté vyjádření díky	7×	<i>Děkuji. Díky.</i>
„bez odpovědi“	7×	
dárek	1×	

Jak poděkujete příteli za náročnou (intelektuální) práci, kterou pro vás vykonal?

Vztah je opět primárně symetrický, ale kontext do něj vnáší asymetrii vyplývající z nově vzniklého závazku vděčnosti – situace není příliš emocionálně vypjatá, nicméně důležitost vykonaného úkolu může být pro mluvčího, resp. respondenta značná.

Nejčastěji bylo k poděkování užito prostého *děkuji* či *díky*, příp., a to častěji, bylo toto prosté poděkování opět modifikováno zesilujícími adverbii (20× u sk. A, 18× u sk. B). U sk. A se pak v sedmnácti případech děkovalo vyjádřením vděku (*Jsem ti moc vděčná.; Moc jsi mi pomohl.; Ani nevíš, jak jsi mi pomohl.; Vážím si toho.; Jsem tvým dlužníkem.*); u sk. B tomu tak bylo pouze v devíti případech. Deset respondentů sk. A a sedm respondentů sk. B vyjádřilo svému příteli, který pro ně vykonal náročnou práci, obdiv a přímé ocenění (*Jsi nejlepší.; Sama bych to nezvládla.; Bez tebe bych to nezvládla, jsi skvělý.; Jsi šikovný, jak sis s tím dovedl poradit.; Tohle je opravdový majstrštyk.; To bych sám nevymyslel.*) – tímto způsobem tak zdůraznili svojí nekompetentnost oproti adresátovi, čímž v podstatě dodrželi maximu skromnosti a ocenění; přímé ocenění pak

můžeme klasifikovat jako kompliment, akt tváři lichotící.¹⁴⁴ Druhou nejčastěji uváděnou odpovědí u respondentů sk. B (10×) byla nabídka protislužby (*Máš to u mě.; Můžu udělat něco já pro tebe?; Příště ti pomohu já.; Jednou ti to vrátím.*), v podstatě se jedná o snahu mluvčího o znovunastolení symetrického vztahu, hodlá svůj závazek vyrovnat;¹⁴⁵ u sk. A se tato odpověď objevila pouze v jednom případě. Závazek pak může být vyrovnán i dárkem či pozváním (2× u sk. A, 6× u sk. B).

Tab. 35: Jak poděkujete příteli za náročnou (intelektuální) práci, kterou pro vás vykonal? – sk. A

vyjádření díky	20×	<i>Děkuju moc. Děkuju. Mnohokrát děkuji. Opravdu moc děkuji. Díky moc za všechno.</i>
vyjádření vděku	17×	<i>Dost/moc mi to pomohlo. Jsem ti moc vděčná. Moc jsi mi pomohl. Moc si vážím toho, že jsi mi pomohl. Ani nevíš, jak jsi mi pomohl. Jak jen ti mám poděkovat? Vážím si toho. Jsem tvým dlužníkem. Jsi fakt kámoš.</i>
obdiv	10×	<i>Jsi nejlepší. To bych sama nezvládla. Bez tebe bych to asi nezvládla. Jsi šikovný, jak sis s tím dovedl poradit. Jsi úžasný. Seš borec. Bez tebe bych to nezvládla, jsi skvělý.</i>
dárek, pozvání	2×	
oplacení služby	1×	<i>Když budeš potřebovat, taky ti rád pomůžu.</i>

¹⁴⁴ Chejnová, 2012, s. 83.

¹⁴⁵ Chejnová, 2012, s. 83.

Tab. 36: Jak poděkujete příteli za náročnou (intelektuální) práci, kterou pro vás vykonal? – sk. B

vyjádření díků	18×	<i>Díky. Děkuji. Můžu děkovat. Děkuji za pomoc. Děkuji velmi moc.</i>
oplatení služby	10×	<i>Máš to u mě. Můžu udělat něco já pro tebe? Příště ti pomohu já. Ráda ti na oplátku pomůžu, kdykoliv budeš potřebovat. Jednou ti to vrátím. Budu se snažit ti to oplatit.</i>
vyjádření vděku	9×	<i>Jsi moc hodný. Vážím si toho, co jsi pro mě udělal. Pomohlo mi to.</i>
obdiv	7×	<i>Sama bych to nezvládla. Je to dokonalé. Jsi úžasný. Jsi dobrý. Super, to je perfektní. Tohle je opravdový majstrštyk. To bych sám nevymyslel.</i>
dárek, pozvání	6×	

Jak zareagujete na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytl/a?

Reakce na poděkování je problematickým mluvním aktem z hlediska zachování tváře obou komunikantů – samotný akt poděkování staví mluvčího do podřízené pozice, jelikož je adresátovi zavázán, riziko ztráty tváře je tedy pro děkujícího vysoké. Přijímající poděkování se pak snaží své zásluhy snížit, aby se adresát, tj. děkující necítil příliš zavázaný.

Vztah mezi komunikanty je v tomto kontextu definován jako přátelský, neformální, symetrický, založený na nízké míře distance. Reakce na poděkování za finanční pomoc se u obou skupin podstatně lišila: U sk. A převládalo prosté odmítnutí díků typu *není zač* (13×), typickou reakcí na poděkování je pak snížení vlastních zásluh (12×), čímž mluvčí dodržuje maximu skromnosti a ocenění (*To je v pořádku, je to maličkost.; To je samozřejmost.; To nestojí za řeč, vůbec to neřeš.; V pohodě, neděkuj.*), mluvčí také může dát najevo, že pro něj vykonaná laskavost nepřináší žádnou újmu, resp. že mu přináší pozitivní emoce, radost (11×; *Ráda jsem ti pomohla.; Rádo se stalo.; Rád jsem to pro tebe udělal.; Jsem rád, že mohu pomoci svému nejlepšímu příteli.*). Další možností, jak, alespoň hypoteticky, vyrovnat asymetrické pozice komunikantů, je víra v protislужbu (6×; *Ty bys pro mě udělal to samé.; Taky bys mi pomohl.*). V souladu s maximou taktu

a šlechtnosti někteří z respondentů nabídli další pomoc (4×; *Příště zas.; Když budu moct, pomohu ti znovu.*). Také se objevily odkazy na přátelství komunikantů, kdy je pomoc prezentována jako samozřejmá věc – v souladu se snížením vlastních zásluh (*Od toho jsou kamarádi.; Vždyť jsme přátelé.; Co bych pro kámoše neudělal.*). U sk. B jednoznačně převládalo vyjádření vlastních pozitivních emocí (28×; *Ráda jsem pomohla.; Snad ti to pomůže.; Jsem ráda, že jsem ti mohla pomoci.; Udělala jsem to ráda.*), následovalo prosté odmítnutí díků (9×) a víra v protislužbu (6×; *Příště pomůžeš ty mně.; Třeba mi to někdy oplatiš.; Jednou já tobě, podruhé ty mně.*), dále pak snížení vlastních zásluh (4×; *Za málo.; Není o čem mluvit.; To nic, to je v pořádku.*) a příslib další pomoci (2×; *Neděkuj, když můžu, pomůžu.; Vždycky ti ráda vypomohu.*), objevila se i výpověď *Čekám na 240% úroky!*, kterou můžeme interpretovat jako žert a nadsázku.

Tab. 37: Jak zareagujete na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytl/a? – sk. A

prosté odmítnutí	13×	<i>Není zač. Nemáš zač. Nemáš vůbec zač.</i>
snížení vlastních zásluh	12×	<i>To je v pohodě. To je dobrý. To je v pořádku, je to maličkost. To je samozřejmost. To nestojí za řeč, vůbec to neřeš. V pohodě, neděkuj.</i>
vyjádření vlastních pozitivních emocí	11×	<i>Ráda jsem ti pomohla. Rádo se stalo. Ráda jsem to pro tebe udělala. Jsem rád, že mohu pomoci svému nejlepšímu příteli. Není za co děkovat, rád jsem pomohl. Rád pomůžu.</i>
víra v protislužbu	6×	<i>Ty bys pro mě udělal to samé. Taky bys mi pomohl. Někdy to můžu potřebovat i já.</i>
příslib další pomoci	4×	<i>Příště zas :-) Když mám, tak ráda pomůžu. Když budu moct, pomohu ti znovu.</i>
odvolání se na přátelství	4×	<i>Od toho jsou kamarádi. Vždyť jsme přátelé. Co bych pro kámoše neudělal. Jsme dobří kamarádi.</i>

Tab. 38: Jak zareagujete na poděkování za finanční pomoc,
kterou jste příteli poskytl/a? – sk. B

vyjádření vlastních pozitivních emocí	28×	<i>Ráda jsem pomohla. Snad ti to pomůže. Rádo se stalo. Jsem ráda, že jsem ti mohla pomoci. Hlavně že ti to pomohlo. Udělala jsem to ráda.</i>
prosté odmítnutí	9×	<i>Není zač. Není za co. Nemáš zač.</i>
víra v protislužbu	6×	<i>Příště možná budu pomoc potřebovat já. Někdy pomůžeš zase ty mně. Příště pomůžeš ty mně. Třeba budu potřebovat taky. Třeba mi to někdy oplatíš. Jednou já tobě, podruhé ty mně.</i>
snížení vlastních zásluh	4×	<i>Za málo. Není o čem mluvit. To nic, to je v pořádku. V pohodě.</i>
příslib další pomoci	2×	<i>Neděkuj, když můžu, pomůžu. Vždycky ti ráda vypomohu.</i>
navrácení, úroky	1×	<i>Čekám na 240% úroky!</i>

Jak zareagujete na poděkování za náročnou (intelektuální) práci, kterou jste pro přítele vykonal/a?

Vztah mezi komunikanty je v tomto kontextu opět definován jako přátelský, neformální, symetrický, založený na nízké míře distance.

U sk. A převládalo snížení vlastních zásluh (15×; *Za málo.*; *V pohodě.*; *V pořádku.*; *To je samozřejmost.*; *To byla maličkost.*), prosté odmítnutí díky typu *není zač* (14×) a vyjádření vlastních pozitivních emocí (14×; *Ráda jsem ti pomohla.*; *Rádo se stalo.*; *Jsem rád, že jsem ti mohl pomoci.*). U sk. B jednoznačně převládalo vyjádření vlastních pozitivních emocí, stejně jako u reakcí na poděkování za finanční pomoc (29×; *Ráda jsem ti pomohla.*; *Nemusíš děkovat, pomohla jsem ráda.*; *Rádo se stalo.*; *Jsem rád, že jsem mohl pomoci.*; *Jsem rád, že to bylo užitečné.*; *Jsem potěšen.*). V nižší míře se pak objevilo prosté odmítnutí díky (8×), snižování vlastních zásluh (5×) a víra v protislužbu (4×).

Tab. 39: Jak zareagujete na poděkování za náročnou (intelektuální) práci,
kterou jste pro přítele vykonal/a? – sk. A

snížení vlastních zásluh	15×	<i>Za málo. V pohodě. V pořádku. To je v pořádku, vždyť se zas tak nestalo, je to maličkost. To je samozřejmost. To byla maličkost. Není za co děkovat, je to samozřejmost. V pohodě, neděkuj.</i>
prosté odmítnutí	14×	<i>Nemáš zač. Není zač. Jejda, není zač. Není za co.</i>
vyjádření vlastních pozitivních emocí	14×	<i>Ráda jsem ti pomohla. Rádo se stalo. Jsem rád, že jsem ti mohl pomoci.</i>
víra v protislužbu	3×	<i>Taky bys mi pomohl. Neboj, příště mi to vrátíš. Příště pomůžeš ty mně.</i>
odvolání se na přátelství	3×	<i>Od toho se máme, abychom si občas pomohli. V pohodě, vždyť jsme přátelé. Co bych pro kámoše neudělal.</i>
příslib další pomoci	1×	<i>Když budu moct, pomohu ti znovu.</i>

Tab. 40: Jak zareagujete na poděkování za náročnou (intelektuální) práci,
kterou jste pro přítele vykonal/a? – sk. B

vyjádření vlastních pozitivních emocí	29×	<i>Udělala jsem to pro tebe ráda. Ráda jsem ti pomohla. Nemusíš děkovat, pomohla jsem ráda. Rádo se stalo. Jsem rád, že jsem mohl pomoci. Jsem rád, že to bylo užitečné. Jsem potěšen.</i>
prosté odmítnutí	8×	<i>Není (vůbec) zač. Není za co.</i>
snížení vlastních zásluh	5×	<i>V pořádku. To je v pohodě. Nic se nestalo.</i>
víra v protislužbu	4×	<i>Příště možná budu pomoc potřebovat já. Taky bys mi pomohl. Příště pomůžeš třeba zase ty mně.</i>
odvolání se na přátelství	2×	<i>Byla to radost udělat to pro přítele. Jsme přece kamarádi.</i>
příslib další pomoci	2×	<i>Vždycky ti ráda pomohu, pokud budu moct. To nic nebylo příště zas.</i>

9.2.5 Omluvy a reakce na omluvy

Omluva je z hlediska zdvořilosti velmi problematickým aktem ohrožujícím tvář obou komunikantů – mluvčí vykonal něco nežádoucího, je si toho vědom a snaží se udržet s adresátem pozitivní nebo alespoň nekonfliktní vztah, musí uznat, že jeho slova nebo jednání nemohou být pozitivně hodnoceny.¹⁴⁶ Mluvčí je v inferiorní pozici a strategie k dosažení svého cíle musí volit velmi opatrně. Adresát se pak musí rozhodnout, jestli omluvu přijme, či nikoliv. Rozhodne-li se přijmout, ztratí své superiorní postavení a pozice mluvčího a adresáta se vyrovnají, v případě odmítnutí omluvy většinou dojde k hrubému porušení společenské konvence a ke vzniku konfliktu mezi komunikanty¹⁴⁷ – „odmítnutí omluvy může mít za následek narušení vztahu mezi komunikanty“.¹⁴⁸

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

Jedná se o formální situaci, mezi komunikanty je vysoká míra distance – mluvčí se za svůj pozdní příchod musí omluvit svému nadřízenému, příp. učiteli, tedy osobě v nadřazeném postavení. Také musí uvést důvod svého pozdního příchodu, resp. měl by jako důvod uvést cokoli noremně přijatelného (zpoždění vlaku, ...), co by ukazovalo, že ve skutečnosti své povinnosti neporušil, což je právě to, co se od něj v dané situaci očekává – „Nezáleží na tom, zda takové očekávané zdůvodnění je pravdivé, nebo ne, podstatné je, že mluvčí dává najevo, že o dodržení existující normy dbá, tj. respektuje očekávání adresáta.“¹⁴⁹

Nejčastěji uváděnou omluvou bylo užití explicitní performativní formule a následné uvedení důvodu zpoždění, a to u obou skupin (23× u sk. A, 24× u sk. B); není zřejmé, zda se jedná o skutečné, či smyšlené důvody – nejčastěji uváděným důvodem bylo selhání dopravních prostředků (*Moc se omlouvám, ale ujela mi tramvaj.; Omlouvám se, byla dopravní zácpa.; Omlouvám se, autobus měl výluku.*). Následovalo užití explicitní performativní formule *omlouvám se* bez udání důvodu, osmnáctkrát u sk. A a třináctkrát u sk. B – mluvčí tak snižuje intenzitu vyjadřování negativní zdvořilosti, nestaví se do velmi podřízené pozice.¹⁵⁰ Kromě performativu se v odpovědích objevil i direktiv *pro-*

¹⁴⁶ Hirschová, 2013, s. 230; Chejnová, 2005b, s. 124.

¹⁴⁷ Chejnová, 2005b, s. 124.

¹⁴⁸ Chejnová, 2012, s. 91.

¹⁴⁹ Hirschová, 2013, s. 243.

¹⁵⁰ Chejnová, 2012, s. 92.

miňte, ve vyšší míře ve sk. B (8×) než ve sk. A (1×) – mluvčí jej pravděpodobně považují za méně zdvořilý kvůli direktivní formě, nicméně v této funkci není chápán jako direktiv, což může být signalizováno např. odlišnou intonací.¹⁵¹ V minimální míře se pak u obou skupin objevily sliby, že se situace již nebude opakovat (3× u sk. A, 2× u sk. B), a omluva nadřízenému, příp. kolegům před pozdním příchodem, telefonicky či formou SMS zprávy (2× u sk. A, 2× u sk. B).

Tab. 41: Jak se omluvíte na pracovišti / ve škole za pozdní příchod? – sk. A

<i>omlouvám se</i> + uvedení důvodu	23×	<i>Moc/velmi se omlouvám, ale ujela mi tramvaj. Velice se omlouvám, zdrželo mě... Moc se omlouvám, bohužel jsem se zdržel v zácpě. Moc se omlouvám, ale stalo se, že... Omlouvám se, ale ujel mi vlak. Omlouvám se, zpozdil jsem se, protože...</i>
<i>omlouvám se</i>	18×	<i>Moc se omlouvám. Omlouvám se (za zpoždění / za pozdní příchod). Omlouvám se, že jdu pozdě.</i>
slib, že se podobná situace už nestane	3×	<i>Omlouvám se, už se to nebude opakovat. Budu se snažit, aby se to neopakovalo. Promiňte, už se to nestane.</i>
omluva předem (mobilním telefonem)	2×	
<i>promiňte</i>	1×	<i>Promiňte, omlouvám se.</i>
nabídka kompenzace	1×	<i>Omlouvám se, zůstanu tady dnes déle.</i>
lítost	1×	<i>Moc se omlouvám, mrzí mě, že jste na mě museli čekat.</i>
krátká formule	1×	<i>Pardon.</i>

¹⁵¹ Chejnová, 2012, s. 92.

Tab. 42: Jak se omluvíte na pracovišti / ve škole za pozdní příchod? – sk. B

<i>omlouvám se</i> + uvedení důvodu	24×	<i>Omlouvám se, byla dopravní zácpa / autobus měl výluky / neodhadla jsem zdržení v zácpě. Omlouvám se, musela jsem s dítětem k lékaři / ujela mi tramvaj / zaspal jsem.</i>
<i>omlouvám se</i>	13×	<i>Omlouvám se (za zpoždění). Velmi se omlouvám. Omlouvám se, že jdu pozdě.</i>
<i>promiňte</i> (+ uvedení důvodu)	8×	<i>Promiňte, ale... Promiňte, ujel mi vlak / na silnici to dnes stálo za to. Promiňte (za pozdní příchod).</i>
slib, že se podobná situace už nestane	2×	<i>Omlouvám se, už se to nestane.</i>
omluva předem (mobilním telefonem)	2×	
nabídka kompenzace	1×	<i>Omlouvám se, práci doženu a dodělám ve svém volnu.</i>

Jak se omluvíte příteli/spolužákovi za pozdní příchod na schůzku?

Jedná se o neformální běžnou situaci, mezi komunikanty je nízká míra distance a blízké vztahy, mají víceméně společný zkušenostní komplex – mluví se za svůj pozdní příchod omlouvá rovnocennému komunikačnímu partnerovi.

Nejčastěji uváděnou omluvou u sk. A byl direktiv *promiň* a následné udání důvodu zpoždění, v několika případech se mluví, resp. respondenti snažili direktivní formu zmírnit přidáním částice *prosím*. Druhou nejčastěji uváděnou odpovědí pak bylo samotné *promiň* bez udání důvodu, se stejnou četností se pak objevila i omluva předem, telefonicky nebo formou SMS. Šestkrát respondenti sk. A uvedli coby omluvu za své zpoždění krátkou formuli typu *sorry*. V minimální míře se objevilo *omlouvám se*, ať už s nebo bez udání důvodů, a projevení lítosti (za užití *promiň* či *omlouvám se*; lítost byla projevena až v následující výpovědi, v jednom případě i direktivem *nezlob se*). V jediném případě bylo jako omluva použito pouhé udání důvodu (*Musela jsem ještě...*) – tento typ výpovědi je samozřejmě méně zdvořilý než kombinace performativa a udání důvodu zpoždění, nicméně v neformálním prostředí a vůči blízkému komunikačnímu partnerovi si jej mluví může dovolit, aniž by byla výpověď chápána jako nezdvořilá.

I u sk. B převládala omluva *promiň* s následným vysvětlením důvodu zpoždění, druhá nejčastější odpověď opět udávala důvod zpoždění, tentokrát však zdůvodnění následovalo po performativu *omlouvám se* – vyšší četnost vysvětlování příčiny zpoždění než u sk. A můžeme chápat jako vyšší míru respektu vůči komunikačnímu partnerovi, zvyšuje se tím míra distance, nicméně ve většině případů bývá omluva přijata a symetrie vztahu komunikantů tímto obnovena. Častěji než u sk. A se mezi respondenty objevil projev lítosti (převážně direktivem *nezlob se*, s případným zmírněním za užití *prosím*, nebo omluvou typu *promiň / omlouvám se*, kdy byla lítost vyjádřena až v následné výpovědi). V sedmi případech bylo užito prostého explicitního *promiň* s případnými dodatky (u sk. A 8×) – i zde se objevovala, a to u obou skupin, částice *prosím* (*Promiň mi to prosím.*).

Tab. 43: Jak se omluvíte příteli/spolužákovi za pozdní příchod na schůzku? – sk. A

<i>promiň</i> + uvedení důvodu	16×	<i>Promiň, nestíhala jsem / ujel mi autobus / zasekla jsem se. Promiň, nestíhám, protože... Promiň, že jdu pozdě, byly hrozný kolony. Promiň, něco mi do toho přišlo.</i>
<i>promiň</i>	8×	<i>Promiň (za zpoždění). Promiň, (že) jdu pozdě. Promiň mi to, prosím tě. Promiň, že jsi čekal.</i>
omluva předem (mobilním telefonem)	8×	
krátká formule	6×	<i>Sorry. Soráč.</i>
<i>omlouvám se</i> + uvedení důvodu	4×	<i>Moc se ti omlouvám, že jdu pozdě, dneska nestíhám. Omlouvám se za pozdní příchod, bohužel jsem stál v koloně. Omlouvám se, trošku jsem nestíhal.</i>
lítost	4×	<i>Promiň, že jdu pozdě, nezlob se. Promiň, snad nečekáš dlouho. Omlouvám se, že jdu pozdě, opravdu mě to mrzí.</i>
<i>omlouvám se</i>	3×	<i>Moc se omlouvám. Omlouvám se za zpoždění. Omlouvám se, že jsem tě nechal čekat.</i>
udání důvodu	1×	<i>Musela jsem ještě...</i>

Tab. 44: Jak se omluvíte příteli/spolužákovi za pozdní příchod na schůzku? – sk. B

<i>promiň</i> + uvedení důvodu	18×	<i>Promiň, dřív jsem to nestihla. Promiň, zpozdila jsem se, protože... Promiň, ale... Promiň, byla jsem ještě v... Promiň, dřív to nešlo, protože... Promiň, že jdu pozdě, ujela mi tramvaj před nosem. Promiň mi to, fakt jsem nemohla dříve.</i>
<i>omlouvám se</i> + uvedení důvodu	8×	<i>Omlouvám se, nestíhám / musela jsem něco důležitého zařídit.</i>
lítost	7×	<i>Nezlob se, nějak nestíhám. Omlouvám se, nezlob se prosím. Nezlob se. Promiň, že jsi musel tak dlouho čekat. Nezlob se, prosím tě. Promiň, nečekáš, doufám, dlouho?</i>
<i>promiň</i>	7×	<i>Promiň, že jdu pozdě. Promiň, prosím.</i>
krátká formule	5×	<i>Sorry.</i>
<i>omlouvám se</i>	4×	<i>Omlouvám se za zpoždění.</i>
omluva předem (mobilním telefonem)	1×	

Jak se omluvíte svému příteli, rozbijete-li mu omylem šálek?

Mluvčí způsobil adresátovi jistou škodu, ať už materiální či emocionální, a dostal se tím do podřízené pozice, nyní se snaží o navrácení rovnováhy do vztahu, o znovunastolení symetrie, strategie k dosažení svého cíle volí velmi opatrně. Nejčastěji respondenti volili vyjádření lítosti, ať už s nebo bez explicitní omluvy *promiň* (24× u sk. A, 23× u sk. B): *Moc mě to mrzí.; To jsem (vážně) nechtěl.; Já (fakt) nechtěla.; Nezlob se, moc mě to mrzí.; Je mi to líto.* Velmi často, u sk. A však poměrně častěji, se pak objevila nabídka kompenzace, náhrady škody (12× u sk. A, 6× u sk. B): *Koupím ti nový/jiný.; Mám ti koupit nový?; Seženu ti nový.; Koupím ti nový nebo ti ho zaplatím.; Slibuji, že ti koupím nový.* U sk. B pak druhou nejčastější omluvou bylo konstatování vlastní nešikovnosti – „maximalizuj své nedostatky“ (2× u sk. A, 9× u sk. B): *Jé, já nešika.; Omlouvám se, jsem nešika.; Promiň, jsem lempl.; Jsem to ale nešika.; Jsem nešika – omlouvám se.; Promiň za mou nešikovnost.* Méně často respondenti uváděli prosté omluvy *promiň* nebo *omlouvám se* či krátké omluvové formule, především tedy *sorry*. Mezi odpověďmi se

také objevil pokus o odlehčení situace, snaha převést nastalou situaci v žert, tj. snížit riziko ztráty tváře (1× u sk. A, 3× u sk. B).

Tab. 45: Jak se omluvíte svému příteli, rozbijete-li mu omylem šálek? – sk. A

<i>(promiň)</i> vyjádření lítosti	24×	<i>To jsem nechtěla. Moc mě to mrzí. To jsem (vázně) nechtěl. Mrzí mě to. Já nerada. Já fakt nechtěla. Nezlob se, moc mě to mrzí.</i>
<i>(promiň)</i> nabídka kompenzace	12×	<i>Koupím ti nový. Mám ti koupit nový? Seženu ti nový. Koupím ti nový nebo ti ho zaplatím. Koupím ti jiný.</i>
<i>promiň</i>	5×	<i>Ježiši, promiň.</i>
<i>omlouvám se</i>	4×	<i>Moc se omlouvám. Strašně se omlouvám.</i>
krátká formule	2×	<i>Fakt sorry. Soráč.</i>
vlastní nešikovnost	2×	<i>Promiň, jsem nešika / vůl.</i>
žert	1×	<i>Půjčím ti svůj, je mnohem hezčí.</i>

Tab. 46: Jak se omluvíte svému příteli, rozbijete-li mu omylem šálek? – sk. B

<i>(promiň)</i> vyjádření lítosti	23×	<i>To jsem nechtěla. Nezlob se, mrzí mě to. Je mi to líto. Já nechtěla.</i>
vlastní nešikovnost	9×	<i>Jé, já nešika. To mě strašně mrzí, že jsem tak nešikovní. Omlouvám se, jsem nešika. Promiň, jsem lempl. Jsem to ale nešika. Jsem nešika – omlouvám se. Promiň za mou nešikovnost.</i>
<i>(promiň)</i> nabídka kompenzace	6×	<i>Koupím ti nový/jiný. Slibuji, že ti koupím nový. Můžu ti místo něj koupit nějaký jiný?</i>
<i>promiň</i>	5×	<i>Ježiš, promiň! Prosím tě, promiň.</i>
<i>omlouvám se</i>	3×	<i>Velmi se omlouvám.</i>
žert	3×	<i>Netuším, jak se to stalo :-). Jejda, to je mi líto, nezvládl jsem to užonglovat.</i>
krátká formule	1×	<i>Jejda, sorry.</i>

Jak zareagujete na omluvu svého přítele za to, že vám omylem rozbil šálek?

Nejedná se o emocionálně vypjatou situaci, pokud se tedy nerozbil šálek o vysoké materiální či citové hodnotě pro mluvčího, vztah mezi komunikanty je definován jako symetrický, s nízkou mírou distance, založený na pozitivní zdvořilosti. Mluvčí se snaží o zachování tváře adresáta, přestože sám utrpěl škodu, dává tak najevo, že vztah s adresátem je pro něj důležitější než materiální hodnoty – „nejde o lhaní, jehož cílem by bylo komunikačního partnera podvést, získat něco na jeho úkor nebo mu něco zatajit“, právě naopak, všichni komunikující si uvědomují, že „nejde o sdělení zcela upřímné, ale že hlavním důvodem takovýchto pozitivních výroků je zdvořilost – snaha nedotknout se adresáta, nenutit ho cítit se provinile, neohrozit jeho pozitivní tvář“.¹⁵²

Nejčastější odpovědí, a to u obou skupin (23× u sk. A, 24× u sk. B), bylo konstatování, že se nejedná o závažnou skutečnost, resp. že se jedná o nedůležitou skutečnost (*To je v pohodě.; To neřeš, nic se nestalo.; Nic se neděje, nedělej z toho zbytečně tragédii.; O nic nejde.; To nevadí.; V pohodě, nedělej si starosti.; Není to konec světa.; To přežiju...*). Respondenti sk. A také často poukazovali na obvyklost nastalé situace (10×; *To se stává.; Stávají se mnohem horší věci.; To se stane.; To se stává, svět se nezboří.*). Fakt, že se nejedná o nic závažného, vyjadřovali také snížením hodnoty věci (9×; *Je to jenom věc, hlavně, že se nikomu nic nestalo.; Je to jen hrnek.; Mám hrnků plnou skříňku.; Mám jich přece ještě dost.*). I respondenti sk. B volili snižování hodnoty věci (8×; *Máme jich doma dost.; Je to jenom věc.; O nic nejde, byl to jen hrnek.; Nevadí, vždyť je to jen věc.*), dále pak volili spíše vyjádření rezignace, tj. dovolili si vůči komunikačnímu partnerovi, s nímž mají blízký vztah, založený na solidaritě, být nezdvořilí (8×; *Co už.; Co se dá dělat.; No co už, stalo se.; Stalo se.*). Další nezdvořilé výpovědi, které ohrožují pozitivní tvář adresáta, jako kritika, žádost o náhradu či napomenutí, se v rámci obou skupin vyskytovaly jen ojediněle. Objevila se i snaha o ironizaci, odlehčení situace

¹⁵² Hirschová, 2013, s. 232.

Tyto společenské nebo nevinné, milosrdné lži vědomě porušují maximu kvality; každá, i společenská lež má pak jisté signály – tón hlasu, pozměněnou intonaci, zrychlené tempo, především ale signály jazyka těla (tyto signály jsou nezáměrné, bezděčné a z hlediska komunikační úspěšnosti nežádoucí). (Hirschová, 2013, s. 232)

(3× u sk. A, 2× u sk. B): *Až mi rozbiješ celou sadu, koupím si novou, hezčí.; To byl můj šálek po prababičce!; Tak ti děkuju.; Aspoň budeš mít příležitost koupit mi nový, hezčí.*

Tab. 47: Jak zareagujete na omluvu svého přítele za to, že vám omylem rozbil šálek? – sk. A

nedůležitost	23×	<i>To je v pohodě. To neřeš, nic se nestalo. O nic nejde. Nic se neděje/nestalo. To neřeš. To je dobrý. To nevadí. V pohodě, nedělej si starosti.</i>
obvyklost	10×	<i>To se stává. Stávají se mnohem horší věci. To se stane. To se stává, svět se nezboří.</i>
snížení hodnoty věci	9×	<i>Je to jenom věc, hlavně, že se nikomu nic nestalo. Je to jen hrnek. Mám hrnků plnou skříňku. Mám jich přece ještě dost. Mám jich dost.</i>
rezignace	3×	<i>No, co se dá dělat. No jo no, stalo se.</i>
žert, ironie	3×	<i>Až mi rozbiješ celou sadu, koupím si novou, hezčí. To byl můj šálek po prababičce! :) Tak ti děkuju :)</i>
kritika	1×	<i>Ty jsi vůl.</i>
žádost o náhradu	1×	<i>Chci stejný.</i>

Tab. 48: Jak zareagujete na omluvu svého přítele za to, že vám omylem rozbil šálek? – sk. B

nedůležitost	24×	<i>Nic se nestalo/neděje. To nic, koupím si alespoň nový. Není to konec světa. To nic, to je v pohodě. Nevadí. Tady se toho už rozbilo. To přežiju... Nic se neděje, nedělej z toho zbytečně tragédii.</i>
snížení hodnoty věci	8×	<i>Máme jiný. Máme jich doma dost. Je to jenom věc. O nic nejde, byl to jen hrnek. Nevadí, vždyť je to jen věc.</i>
rezignace	8×	<i>Co už. Co se dá děla. No co už, stalo se. Stalo se.</i>
obvyklost	6×	<i>To se může stát každému. To se stává. Stávají se i horší věci.</i>
žert, ironie	2×	<i>Aspoň budeš mít příležitost koupit mi nový, hezčí.</i>
žádost o náhradu	1×	<i>Koupiš mi novou sadu!</i>
napomenutí	1×	<i>Příště si dej větší pozor.</i>

9.2.6 Pochvaly a reakce na pochvaly

Pochvaly jsou běžnou součástí každodenního života, patří mezi akty, které vztahy mezi komunikanty zpravidla neohrožují, může se však stát, že pochvala u adresáta způsobí rozpaky. Pochvaly většinou slouží k vyjádření obdivu či respektu, zlepšují vztah mezi komunikanty a navozují příjemnější atmosféru, tj. mají velký význam v rámci pozitivní zdvořilosti.¹⁵³

Jak pochválíte matce/babičce výbornou večeři?

Vztah mezi komunikanty je založen na blízkosti, mluvčí se nachází v podřízené pozici – z chválené věci měl vlastní užitek. V tomto kontextu se vyskytla řada expresivních odpovědí; většina respondentů (43× u sk. A, 40× u sk. B) pro pozitivní hodnocení večeře volila užití adjektiva, často hyperbolického (*luxusní; výborné; vynikající; skvělé; epesní*¹⁵⁴; *výtečné; úžasné; super*). V podstatně nižší míře se pak objevilo hodnocení, resp. komentář kuchařského umění matky/babičky (2× u sk. A, 3× u sk. B), pochvala

¹⁵³ Chejnová, 2012, s. 107; Chejnová, 2006b, s. 144.

¹⁵⁴ Slovo *epesní* ve významu „výborný, skvělý“. (Hugo, 2006, s. 108)

expresivním substantivem (2× u sk. A, 1× u sk. B) či prostým „povedlo se ti to“ (2× u sk. B), jiní respondenti by večeři pochválili neverbálně, tím, že by vše snědli nebo si přidali (1× u sk. A, 2× u sk. B), hyperbolickou výpovědí (1× u sk. A), citoslovcem *mňamky* (1× u sk. B) nebo žádostí o recept (1× u sk. A, 1× u sk. B).

Tab. 49: Jak pochválíte matce/babičce výbornou večeři? – sk. A

pozitivní hodnocení (adjektivum)	43×	<i>Bylo to luxusní / moc dobré / výborné / vynikající / skvělé / epesní / výtečné. Bylo to výborné, mám z toho boule za ušima. Tak už jsem si dlouho nepochutnala. Jako od maminky. Výborné! Fakt jsem si pochutnal. Děkuji za výbornou večeři.</i>
expresivní substantivum	2×	<i>Ňamka. Delikatesa!</i>
komentář kuchařského umění	2×	<i>Babička umí. Jsi nejlepší kuchařka.</i>
hyperbola	1×	<i>Lepší jsem nejedl.</i>
žádost o recept	1×	<i>Je ten recept na mé kuchařské úrovni?</i>
konzumace	1×	neverbálně („přidám si“)

Tab. 50: Jak pochválíte matce/babičce výbornou večeři? – sk. B

pozitivní hodnocení (adjektivum)	40×	<i>Bylo to výborné / vynikající / úžasné / moc dobré. Skvělá večeře! Bylo to výborné, moc jsem si pochutnala. Dlouho jsem si tak nepochutnala. Super. Děkuji za výbornou večeři. Chutnalo mi, výborné. Dobré, jako vždy. Výborné.</i>
komentář kuchařského umění	3×	<i>Jsi nejlepší kuchařka, jakou znám. Takhle já nikdy neuvařím. U tebe si člověk vždy pochutná.</i>
„povedlo se“	2×	<i>Moc se ti to povedlo. To se ti moc povedlo.</i>
konzumace	2×	neverbálně („sním ji“; „vysmýčím celý talíř“)
expresivní substantivum	1×	<i>Moc velká mňamka.</i>
citoslovce	1×	<i>Mňamky!</i>
žádost o recept	1×	

Jak pochválíte přítelkyni nový účes? Jak jí dáte vědět, že vypadá skvěle?

Situace předpokládá blízký vztah komunikantů, vyvolané emoce by měly být spíše pozitivní. Většina respondentů obou skupin volila neutrální variantu „sluší ti to“, příp. obecněčeské „sekne ti to“ – tato výpověď vyjadřuje pozitivní skutečnost, nicméně nene se s sebou žádné nežádoucí konotace a ani není příliš expresivní (nižší míra pozitivní zdvořilosti): *Sluší ti to.; Páni, dneska ti to sekne.; Tobě to ale sluší.* Dále respondenti explicitně hodnotili nebo komentovali nový účes přítelkyně: *Ten sestřih ti fakt sedí.; Ty máš krásný vlasy.; Máš nový účes, vid?; Ty jsi ostříhaná! Moc ti ten nový účes sluší.; Perfektní/super sestřih.; Máš hezký/krásný/nový účes.; Ty nové vlasy ti fakt seknou.; Skvělé vlasy, vypadá to dobře.*

V mnohem nižší míře, a to u obou skupin, se objevilo přímé vyjádření pochvaly vzhledu přítelkyně, resp. komentář její osoby, což předpokládá blízký vztah mezi komunikanty, v nižší míře se také objevila hodnotící adverbia (*Vypadáš skvěle/dobře/hezky/senzačně.*) – „čím je adverbium expresivnější, tím je větší riziko nežádoucích konotací“.¹⁵⁵ Můžeme zde pozorovat značnou míru komunikačních obav, kdy respondenti volili spíše neut-

¹⁵⁵ Chejnová, 2012, s. 108.

rální varianty, byli málo kreativní, vyhýbali se žertům, expresivním výrazům apod., vyhýbali se vyjadřování vyšší míry pozitivní zdvořilosti.¹⁵⁶

Tab. 51: Jak pochválíte přítelkyni nový účes?
Jak jí dáte vědět, že vypadá skvěle? – sk. A

„sluší ti to“	29×	<i>Tobě to sekne. Sluší ti to. Páni, dneska ti to sekne. Já, tobě to sluší. Dneska ti to sekne. Wow, moc ti to sluší. Tobě to ale sluší.</i>
komentář účesu	16×	<i>Jé, ty máš nový účes. Ten sestřih ti fakt sedí. Ty máš krásný vlasy. Ty máš nové vlasy? Máš nový účes, vid’? Tenhle tvůj nověj účes se mi moc líbí. Jé, to vypadá skvěle. Ty jsi ostříhaná! Moc ti ten nový účes sluší. Perfektní sestřih. Fakt pěkný.</i>
komentář osoby	3×	<i>Čím dál tím hezčí. Fakt kočka.</i>
hodnotící adverbium	2×	<i>Vypadáš skvěle.</i>

Tab. 52: Jak pochválíte přítelkyni nový účes?
Jak jí dáte vědět, že vypadá skvěle? – sk. B

„sluší ti to“	24×	<i>Tobě to (dnes) ale sluší. Sluší ti to. Moc ti to sluší. Sekne ti to. Sluší.</i>
komentář účesu	14×	<i>Máš to hezké. Máš hezký/krásný/nový účes. Pěkné. Máš nový účes, že? Ty nové vlasy ti fakt seknou. Máš nový účes? Pěkný. Super. Skvělé vlasy, vypadá to dobře. Super sestřih.</i>
hodnotící adverbium	9×	<i>Vypadáš skvěle/dobře/senzačně/hezky.</i>
komentář osoby	3×	<i>Omládla jsi. Vypadáš mladší. Jsi krásná.</i>

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

Situace je formální, předpokládáme, že bližší bude respondentům sk. A. Míra distance je vysoká, mluvčí zaujímá podřízenou pozici – komplimentem může sledovat i vlastní

¹⁵⁶ Chejnová, 2012, s. 108.

prospěch; v našem kulturním kontextu bývá vyjádření komplimentu v této situaci často považováno za podlézavost.

Čtrnáct respondentů sk. A by svou spokojenost či sympatie dalo najevo neverbálně, nepřímou, tedy takovými aktivitami, které můžeme kvalifikovat jako projev zdvořilosti činem¹⁵⁷ – úsměv, přikyvování, oční kontakt, věnování pozornosti, zapojování se do diskusí, ... Objevilo se i přímé kladné hodnocení, a to formou poděkování (11×) nebo užitím hodnotícího adjektiva či adverbia (7×). Sedm respondentů sk. A by své kladné hodnocení nijak nevyjádřilo – předpokládáme, že to souvisí s jejich obavami, že jakákoliv explicitní forma kladného hodnocení může být interpretována, ať už samotným adresátem či okolím, jako podlézání. Potlesk by volilo šest respondentů sk. A – jedná se o konvencionalizovanou neverbální formu vyjádření kladného hodnocení, je anonymní, a mluvčí, resp. respondent tak zůstává skryt v davu a nijak z něj nevybočuje.

Potleskem by svou spokojenost dalo najevo patnáct respondentů sk. B, přímo by svého vyučujícího pochválilo deset respondentů, a to za užití hodnotícího adjektiva či adverbia, osm respondentů by pak své kladné hodnocení nijak neprojevovalo, pět by jich vyučujícímu za přednášku poděkovalo.

Většina respondentů ve shodě s negativní zdvořilostní strategií zřídka v tomto kontextu iniciuje kontakt – pochválení osoby v superiorním postavení je aktem potenciálně ohrožujícím tvář, provést tento mluvní akt přímo pak většina mluvčích, resp. respondentů považuje za nepřiměřené, volí spíše nepřímou či neverbální formu (celkem 29× u sk. A, 32× u sk. B – řadíme sem i kladení dotazů a chození na další přednášky).

¹⁵⁷ Chejnová, 2012, s. 110.

Tab. 53: Jak dáte najevo profesorovi, že se vám jeho přednáška líbila? – sk. A

neverbálně, nepřímo	14×	„svým zájmem“, „u zkoušky/písemky využiji jeho slova z přednášky“, „dávám pozor“, „úsměvem“, „neodejdu před jejím koncem“, „zapojím se do následné diskuse“, „aktivní spoluprací“, „neruším, zapisuji si, doptávám se, reaguji na podněty“, „očním kontaktem“, „ani jednou neusnu a dávám pozor“
poděkování	11×	<i>Děkuji za skvělou přednášku. Bylo to velice přínosné, děkuji vám. Moc děkuji za přínosnou přednášku. Děkuji za pěknou a zajímavou přednášku.</i>
hodnotící adjektivum/adverbium	7×	<i>Vaše dnešní přednáška byla velmi zajímavá. Přednáška byla zajímavá. Bylo to velice zajímavé / úžasné / super. Skvělá/pěkná přednáška.</i>
nijak	7×	
potleskem	6×	
vliv přednášky na mluvčího	3×	<i>Dnešní přednáška se mi moc líbila. Přednáška mě opravdu zaujala, byla pro mne přínosná. Bylo to pro mne velmi přínosné.</i>
kladení dotazů	2×	

Tab. 54: Jak dáte najevo profesorovi, že se vám jeho přednáška líbila? – sk. B

potleskem	15×	
hodnotící adjektivum/adverbium	10×	<i>Vaše přednáška byla velmi zajímavá/dobrá/inspirující / skvělá. Skvělá přednáška. Bylo to fajn. Dnešní přednáška byla výborná. Byla to skvělá přednáška. Velmi zajímavá přednáška.</i>
nijak	8×	
poděkování	5×	<i>Děkuji za výbornou přednášku. Děkuji, bylo to velmi zajímavé. Děkuji za přednášku, byla výborná. Děkuji vám za velmi živou a poutavou přednášku</i>
neverbálně, nepřímo	4×	„pokynutím hlavy“, „úsměvem“, „souhlasným pohybem hlavy“
kladení dotazů	4×	
vliv přednášky na mluvčího	3×	<i>Bylo to velmi zajímavé, Vaše téma si mi líbilo a oslovilo mne. Ta přednáška se mi moc líbila. Vaše přednáška mne velmi zaujala.</i>
budoucí přednášky	1×	<i>Budu se těšit na příště.</i>

Známí vám pochválí zahrádku, jak zareagujete?

Opět se jedná o běžnou každodenní situaci mezi blízkými přáteli, je to situace neformální, míra distance mezi komunikačními partnery je nízká, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován – v tomto kontextu lze očekávat dodržování maximy skromnosti a ocenění, nicméně přehnaná skromnost není v rámci naší kultury žádoucí, smíme pochvalu přijmout.

Nejčastější reakcí na pochvalu bylo prosté poděkování (27× u sk. A, 19× u sk. B; *Děkuju.; Díky.; Děkuji za pochvalu/uznání/kompliment.*) bez jakýchkoliv dalších komentářů, dále pak vyjádření pozitivních emocí (11× u sk. A, 11× u sk. B; *Jsem ráda, že vám líbí.; To mě těší.; Jsem dojatá, to jsem nečekala.; Tak to mám radost.*). Dále respondenti, v rozporu s maximou skromnosti a ocenění, komentovali, konstatovali vlastní zásluhy a úsilí potřebné k dosažení výsledku (6× u sk. A, 11× u sk. B) – otázkou zůstává, zda tyto výpovědi byly myšleny vážně či s jistou dávkou sarkasmu, ironie (*Však se o ni pravidelně starám.; Dalo to docela zabrat.; Však se taky snažím, abych to tu měla pěkné.;*

*Však to taky dalo spoustu práce.; Byla to fuška.; Jsem rád, že si někdo všiml mé práce :)). V souladu s maximou skromnosti a ocenění se pak mezi odpověďmi objevilo snižování vlastních zásluh (4× u sk. A, 6× u sk. B; *Není to moje zásluha.; Ono to roste vlastně samo.; Tady se daří všemu, stačí občas zalít.; To není moje práce, ale mé ženy :-))*) a nepřímé odmítnutí pochvaly, komplimentu, vyjádřením odlišného názoru (2× u sk. A, 3× u sk. B; *Je tady ještě řada nedostatků.; Ještě by to chtělo pár věcí vylepšit.; Ještě je tu spousta práce.; Není zrovna moc v kondici.; Je to jen trávník a pár ovocných stromů.*).*

Tab. 55: Známi vám pochválí zahrádku, jak zareagujete? – sk. A

poděkování	27×	<i>Děkuju. Díky. Děkujeme za pochvalu / za uznání.</i>
pozitivní emoce	11×	<i>Je to můj relax, jsem ráda, že se líbí. Jsem ráda, že se zahrada líbí. To mě těší. Jsem dojatá, to jsem nečekala. Tak to mám radost.</i>
vlastní zásluhy, úsilí	6×	<i>Však se o ni pravidelně starám, jsem ráda, že je to vidět. Byla na ní spousta práce. Dalo to docela zabrat.</i>
snižování vlastních zásluh	4×	<i>Není to moje zásluha. Ono to roste vlastně samo. Je to zásluha celé rodiny.</i>
odmítnutí, odlišnost názoru	2×	<i>Je tady ještě řada nedostatků. Ještě by to chtělo pár věcí vylepšit.</i>

Tab. 56: Znáší vám pochválí zahrádku, jak zareagujete? – sk. B

poděkování	19×	<i>Díky. Děkuji. Děkuji za pochvalu / za kompliment.</i>
pozitivní emoce	11×	<i>To mě těší, že se vám líbí. Tak to mám radost. Jsem ráda, že se vám líbí, těší mne, když se tu lidé cítí dobře. Mám radost, že se vám líbí. Jsem rád, že se vám líbí.</i>
vlastní zásluhy, úsilí	11×	<i>Však se taky snažím, abych to tu měla pěkné. Však to taky dalo spoustu práce. Aspoň je ta práce vidět. Byla to fuška. Je to moje chloubka. Bylo na ní dost práce. Jsem rád, že si někdo všiml mé práce :) Dá to práci.</i>
snižování vlastních zásluh	6×	<i>To nic není. Tady se daří všemu, stačí občas zalít. To všechno manželka. To není moje práce, ale mé ženy :-)</i>
odmítnutí, odlišnost názoru	3×	<i>Ještě je tu spousta práce. Není zrovna moc v kondici. Je to jen trávník a pár ovocných stromů.</i>

Jak zareagujete na pochvalu přítelkyně týkající se vašeho nového účesu? Jak zareagujete na pochvalu, že vypadáte skvěle?

Prezentovaná situace je neformální, míra distance mezi komunikanty je nízká, vztah blízký, partneři jsou si rovnocenní, tj. vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován. I v tomto kontextu očekáváme dodržování maximy skromnosti a ocenění. Nerozlišujeme pochvalu, kompliment ani lichocení.

U sk. A bylo nejčastější reakcí na pochvalu prosté poděkování bez jakýchkoliv komentářů (21×), jedenáct respondentů kompliment oplatilo či jinak adresátovi zalichotilo (*Ty taky vypadáš skvěle/dobře.; Jsi milá.*), v sedmi případech se objevilo vyjádření pozitivních emocí mluvčího, resp. respondenta (*Jsem ráda, že se ti líbí.; To vždycky potěší.; To ráda slyším.; Děkuju, potěšila jsi mě.*), v pěti pak komentář nového účesu, resp. nutnosti jeho změny (*Chtělo to změnu.; Už jsem s tím musela něco udělat.; Už to chtělo nějakou změnu.*) – v souladu s maximou skromnosti. Tři respondenti sk. A pochvalu odmítli a vyjádřili odlišný názor (*Ani mi nepřijde.; To se ti jen zdá.*), jeden vyslovil pochybnosti o důvěryhodnosti řečeného (*Ty mi chceš udělat jen radost, vid'?*). Ve dvou případech se respondenti snažili o odlehčení situace a převedení řečeného v žert, resp. ironii (*Však já vím.; No to víš, takovejch pěkných chlapů je málo.*).

I ve sk. B bylo nejčastější odpovědí poděkování (15×), třináctkrát byly vyjádřeny pozitivní emoce (*To mě těší!*; *Jsem ráda, že se ti to líbí.*; *To jsi mě potěšila.*) a v deseti případech se respondenti sk. B uchýlili k žertu a ironii, resp. sebeironii (*Už to není, co to bývalo.*; *Kolik máš dioptrií?*; *Už to stojí námahu.*; *Já vím.*; *Říkají to o mně.*; *Co po mně budeš chtít?*; *Lepší už to nebude.*; *To je dědičné.*). Čtyřikrát byl kompliment oplacen, třikrát se pak objevily ujišťující až nedůvěřivé otázky (*Myslíš?*; *Vážně?*; *Opravdu?*); projev nedůvěry se objevil jednou. Jednou se objevil komentář nového účesu, resp. opět spíše komentář nutnosti jeho změny a odmítnutí pochvaly. Dva respondenti sk. B by na pochvalu svého nového účesu reagovali neverbálně, a to úsměvem (jedna z respondentek tuto odpověď doplnila komentářem „nejsem zvyklá přijímat komplimenty“).

Tab. 57: Jak zareagujete na pochvalu přítelkyně týkající se vašeho nového účesu?

Jak zareagujete na pochvalu, že vypadáte skvěle? – sk. A

poděkování	21×	<i>Děkuji. Jé, děkuju. Díky moc. Díky.</i>
oplacení komplimentu, zalichocení adresátovi	11×	<i>Ty taky vypadáš skvěle/dobře. Jsi milá. Aspoň jsme dva ;)</i>
pozitivní emoce	7×	<i>Jsem ráda, že se ti líbí. To vždycky potěší. To mě těší, že se líbí. To ráda slyším. Děkuju, potěšila jsi mě.</i>
komentář nového účesu	5×	<i>Chtělo to změnu. Už jsem s tím musela něco udělat. Už to chtělo nějakou změnu.</i>
odmítnutí, odlišnost názoru	3×	<i>Ani mi nepřijde. To se ti jen zdá.</i>
ironie, žert	2×	<i>Však já vím. No to víš, takovejch pěkných chlapů je málo.</i>
nedůvěra	1×	<i>Ty mi chceš udělat jen radost, vid'?</i>

Tab. 58: Jak zareagujete na pochvalu přítelkyně týkající se vašeho nového účesu?

Jak zareagujete na pochvalu, že vypadáte skvěle? – sk. B

poděkování	15×	<i>Děkuju. Díky. Děkuji za pochvalu. Díky moc.</i>
pozitivní emoce	13×	<i>To mě těší! Jsem ráda, že se ti to líbí. To jsi mě potěšila. To jsem ráda.</i>
ironie, žert	10×	<i>Už to není, co to bývalo. Kolik máš dioptrií? Už to stojí námahu. Já vím. Říkají to o mně. Co po mně budeš chtít? Lepší už to nebude. To je dědičné.</i>
oplacení komplimentu, zalichocení adresátovi	4×	<i>Nápodobně. Jsi milá.</i>
otázky	3×	<i>Myslíš? Vážně? Opravdu?</i>
úsměvem	2×	
komentář nového účesu	1×	<i>Už jsem to měla dlouhé.</i>
odmítnutí, odlišnost názoru	1×	<i>To se ti jen zdá.</i>
nedůvěra	1×	<i>Nekecej.</i>

Jak zareagujete na pochvalu nadřízeného/učitele za skvěle odvedenou práci?

Situace je formální, mezi komunikanty je vyšší míra distance a i vztah nadřazenosti a podřazenosti je jasně definován. Podřízený, resp. respondent přijímá pochvalu od nadřízeného; snažili jsme se zjistit, jak na tuto pochvalu respondent zareaguje, jestli bude své zásluhy snižovat apod.

Většina respondentů by reagovala prostým poděkováním (31× u sk. A, 25× u sk. B), jiní by vyjádřili především vlastní pozitivní emoce a radost z pochvaly či dobře provedené práce (14× u sk. A, 15× u sk. B; *To jsem ráda.; Jsem ráda, že jste spokojená.; To mě těší, že jsem to udělala správně.; Jsem ráda, že se to povedlo.; Moc si toho vážím.; Tak to mám radost.; Mám radost, že jste spokojený.; Sám mám radost, že se mi to povedlo, a dvojnásob mě těší, že i vy jste si toho všiml.; Vaše pochvala mne těší.; Jsem rád, že se zadařilo.*). V podstatně nižší míře, a to u obou skupin, se pak objevilo konstatování

vlastního úsilí – pokud mluvčí v tomto případě vyzdvihuje vlastní snahu, nikoliv vlastní schopnosti, maxima skromnosti porušena není (4× u sk. A, 6× u sk. B; *Dala jsem si na tom záležet.*; *Snažila jsem se.*; *Byla to velká práce, aby vše bylo, jak má.*; *Dalo mi to dost práce, snažila jsem se dát do toho maximum.*; *Snažil jsem se, aby to vypadalo.*). Několik málo respondentů se snažilo o zachování maximy skromnosti a pochvalu odmítlo, konkrétně vyjádřením loajality k zaměstnavateli a snižováním vlastních zásluh (1× u sk. A, 3× u sk. B; *To je samozřejmé.*; *To byla maličkost.*; *Je to moje práce.*) – odmítnutí pochvaly snižováním vlastních zásluh nelze v tomto kontextu jednoznačně hodnotit jako zdvořilé, jelikož je zpochybňován úsudek chválicího, v tomto případě nadřízeného, odmítnutí pochvaly vyjádřením loajality vůči nadřízenému je zdvořilejší.¹⁵⁸ Jednou, a to u respondenta sk. B, se objevila výpověď představující výzvu (*Doufám, že to poznám na výplatní pásce.*) – nelze ji samozřejmě považovat za zdvořilou, byť byla pravděpodobně míněna jako nadsázka a pronesena v rámci méně oficiálního prostředí, kdy si např. podřízený s nadřízeným tykají, poji je blízký vztah apod. – ani v tomto kontextu ji však nepovažujeme za přípustnou.

Tab. 59: Jak zareagujete na pochvalu nadřízeného/
učitele za skvěle odvedenou práci? – sk. A

poděkování	31×	<i>Děkuji. Mnohokrát děkuju. Děkuju za uznání / za pochvalu. Děkuju Vám.</i>
pozitivní emoce	14×	<i>Jsem ráda, že se vám líbí. To jsem ráda. Jsem ráda, že jste spokojená. To mě těší, že jsem to udělala správně. Jsem ráda, že se to povedlo. Tak to mě moc těší. Moc jste mě potěšil. Moc si toho vážím.</i>
vlastní úsilí	4×	<i>Dala jsem si na tom záležet. Snažila jsem se. Snažila jsem se, aby to dopadlo dobře.</i>
snižování vlastních zásluh, samozřejmost	1×	<i>To je samozřejmé.</i>

¹⁵⁸ Chejnová, 2012, s. 112.

Tab. 60: Jak zareagujete na pochvalu nadřízeného/
učitele za skvěle odvedenou práci? – sk. B

poděkování	25×	<i>Děkuji. Děkuji za uznání / za pochvalu.</i>
pozitivní emoce	15×	<i>Tak to mám radost. Mám radost, že jste spokojený. Jsem potěšena. To je milé. To jsem ráda, že se vám to líbí. Sám mám radost, že se mi to povedlo, a dvojnásob mě těší, že i vy jste si toho všiml. Vaše pochvala mne těší. Jsem rád, že se zadařilo.</i>
vlastní úsilí	6×	<i>Snažila jsem se. Byla to velká práce, aby vše bylo, jak má. Dalo mi to dost práce, snažila jsem se dát do toho maximum. Snažil jsem se, aby to vypadalo.</i>
snižování vlastních zásluh, samozřejmost	3×	<i>To byla maličkost. Je to moje práce.</i>
ironie, žert	1×	<i>Doufám, že to poznám na výplatní pásce :)</i>

9.2.7 Kritika a reakce na kritiku

Kritiku (negativní hodnocení) řadíme mezi inherentně nezdvořilé řečové akty ohrožující tvář obou komunikantů. Dochází k ohrožení pozitivní tváře adresáta a zároveň k ohrožení pozitivní tváře mluvčího – „mluvčí nemůže počítat s tím, že takové jeho jednání bude adresátem, resp. širším okolím pozitivně přijato a schvalováno“.¹⁵⁹ S kritikou pak souvisí maxima uznání, ocenění: *Omez na minimum kritiku partnera, projevuj mu co největší uznání, ocenění; posiluj v rozhovoru kritiku sebe sama a omez na minimum ocenění, pozitivní hodnocení sebe sama.*

Jak povíte příteli, že dnes nevypadá příliš dobře?

V tomto kontextu předpokládáme blízký vztah komunikantů, a tudíž i jistou dávku upřímnosti; situace je neformální. Jelikož je kritika aktem ohrožujícím tvář, většina respondentů se přikláněla k zjišťovacím otázkám, respondenti tak dávali adresátovi možnost hovořit, o čem chtěl, a pokud vůbec chtěl – otázky pak samozřejmě implikovaly význam „dnes nevypadáš příliš dobře“ (20× u sk. A, 19× u sk. B): *Stalo se něco?; Jsi v pohodě?; Je ti zle?; Je ti dobře, neděje se něco?; Děje se něco?; Jsi v pořádku?; Co*

¹⁵⁹ Hirschová, 2013, s. 230, 239.

s tebou dnes je?; Není ti dobře?; Máš starosti? Co se ti stalo?; Co je ti?; Netrápí tě něco?; Copak se ti stalo?; Něco se děje? Druhou nejčastější odpovědí bylo nepřímé vyjádření kritiky, konkrétně vyjádření eufemistické (16× u sk. A, 12× u sk. B): *Vypadáš unaveně.; Zdáš se mi dnes nějaká unavená.; Zdá se mi, že dnes nejsi ve své kůži.; Pavle, nevypadáš zrovna nejlíp.; Vypadáš dnes nějak přešle.; Nevypadáš dobře.; Dnes nějak nejsi ve formě.; Jsi dnes nějaká pobledlá, vypadáš unaveně.* Upřímnost by zvolilo pět respondentů sk. A a jedenáct respondentů sk. B (*Máš dnes kruhy pod očima.; Promiň, ale vypadáš strašně.; Dneska vypadáš opravdu strašně.; Ty zas vypadáš.; Vypadáš příšerně.; Nevím, co se ti stalo, ale vypadáš hrozně.; Vypadáš (nějak) divně.; Ty dneska ale vypadáš!; Dnes nevypadáš dobře.*) – i zde však byly výpovědi zmírněny např. omluvou *promiň*, užíváním záporů či neurčitých výrazů nebo také *nevím, co se ti stalo, ale...* Vzhledem k neformálnímu kontextu se někteří z respondentů přiklonili i k užití ironie či škádlení (5× u sk. A, 3× u sk. B; *Vypadáš jak Petrův ošklivější brácha :-P; Hm, fešák!!!; Dneska ti to teda fakt sekne.; Ty dnes ale vypadáš dobře!; Vypadáš dnes podezřele dobře.*). Čtyři respondenti ze sk. A a pět ze sk. B by svého přítele nijak nekritizovalo, tj. negativně nehodnotilo, a to žádným způsobem.

Tab. 61: Jak povíte příteli, že dnes nevypadá příliš dobře? – sk. A

otázka	20×	<i>Stalo se něco? Jsi v pohodě? Dnes není tvůj den, že?! Je ti zle? Je ti dobře, neděje se něco? Děje se něco? Jsi v pořádku? Co s tebou dnes je?</i>
eufemistické vyjádření	16×	<i>Vypadáš unaveně. Zdáš se mi dnes nějaká unavená. Zdá se mi, že dnes nejsi ve své kůži. Dneska vypadáš nějak jinak. Pavle, nevypadáš zrovna nejlíp.</i>
upřímnost	5×	<i>Máš dnes kruhy pod očima. Promiň, ale vypadáš strašně. Dneska vypadáš opravdu strašně. Ty zas vypadáš.</i>
ironie, žert	5×	<i>Vypadáš jak Petrův ošklivější brácha :-P Hm, fešák!!!</i>
„nepovím“, „neřeknu“	4×	

Tab. 62: Jak povíte příteli, že dnes nevypadá příliš dobře? – sk. B

otázka	19×	<i>Není ti dobře? Máš starosti? Co se ti stalo? Jsi v pořádku? Není ti něco? Co je ti? Netrápí tě něco? Copak se ti stalo? Něco se děje?</i>
eufemistické vyjádření	12×	<i>Vypadáš dnes nějak přešle. Vypadáš nějak unaveně. Nevypadáš dobře. Dnes nějak nejsi ve formě. Jsi dnes nějaká pobledlá, vypadáš unaveně.</i>
upřímnost	11×	<i>Vypadáš příšerně. Nevím, co se ti stalo, ale vypadáš hrozně. Vypadáš (nějak) divně. Ty dneska ale vypadáš! Dnes nevypadáš dobře.</i>
„nepovím“, „neřeknu“	5×	
ironie, žert	3×	<i>Dneska ti to teda fakt sekne. Ty dnes ale vypadáš dobře! Vypadáš dnes podezřele dobře.</i>

Jak povíte přítelkyni, že jí její nová halenka příliš nesluší?

I zde se jedná o neformální situaci, blízký vztah a rovnocennost komunikačních partnerů, mluvčí svou výpovědí ohrožuje tvář adresáta a zároveň i svou pozitivní tvář. Předpokládáme, že právě ze strachu ze ztráty vlastní tváře se devatenáct respondentů sk. A rozhodlo halenku své přítelkyně vůbec nehodnotit, tj. přítelkyni nekritizovat, devět respondentů se naopak uchýlilo k upřímnému, byť eufemistickému vyjádření, často s omluvou *promiň (Viš, promiň, tahle halenka ti podle mě moc nesedí.; Tahle halenka ti nesluší.; Barvou ti to úplně nesedí. Ta halenka není nic moc, promiň.)*.¹⁶⁰ V osmi případech vyjádřili respondenti sk. A svou kritiku nepřímou, tj. pochvalou jiné haleny – porušení maximy kvantity, ale i relevance (*V té včerejší ti to slušelo víc.; Víc se mi líbíš v...; Ta původní byla hezčí.; Mně se na tobě líbila ta druhá.; Ta druhá halenka ti sekne mnohem víc.; Ta druhá ti sluší více.*). Pět respondentů sk. A se uchýlilo také k nepřímé kritice, a to formou otázky (*Nechceš si vzít něco jiného?; Nemyslíš, že by bylo lepší, kdyby sis vzala tu zelenou halenku?; Zkusíš si ještě tu druhou?*), dalších pět pak navrhlo jiné, lepší řešení, tedy opět nepřímé vyjádření kritiky (*Bylo by to lepší, kdyby...; Myslím,*

¹⁶⁰ Mluví se často zdržuje toho, aby svůj názor projevil upřímně a otevřeně – buď nechce adresáta ranit, nebo se chce vyhnout nepříjemnému nesouladu či konfrontaci. (Hirschová, 2013, s. 231)

že by ti víc slušela jiná barva.; Víc by se k tobě hodila...; Spíš by se k tobě hodil jiný typ halenky.). Čtyři respondenti sk. A pak zvolili zdvořilé vyjádření souhlasu s odporovacím *ale*, tzv. souhlas s výhradami (*Tato halenka je zajímavá, ale více se mi na tobě líbí ta červená.; Halenka je hezká, ale myslím, že by ti víc slušel jiný vzor.; Dnešní halenka není ošklivá, ale v té včera ses mi líbila více.*).

Ve sk. B devatenáct respondentů zvolilo upřímnost (*Dnes ti to moc nesluší.; Nejsem si jistá, že ta halenka byla dobrá volba.; Ta halenka ti nesedí, nějak se mi k tobě nehodí.; Ta barva tě dělá příliš bledou a starší.; Ta halenka se mi moc nelíbí.; Nevím, ale moc se mi ta halenka nelíbí.; Už jsem tě viděl v hezčí, promiň.*), deset respondentů by pak svou kritiku nijak nevyjádřilo – v těchto dvou bodech se skupiny liší: sk. A, resp. devatenáct respondentů sk. A by se snažilo zachovat tvář nejen adresáta, ale i sebe sama nevyjádřením svého názoru, sk. B, resp. devatenáct respondentů sk. B by se naopak přiklonilo k upřímnosti a otevřenému vyjádření svého názoru, zároveň však k riziku ohrožení tváře obou komunikantů. Sedm respondentů sk. B by pak navrhlo jiné, lepší řešení (*Mohla bys tu halenku vylepšit tím a tím.; K jiné sukni by možná šla líp.; V jiné barvě by ti možná seděla lépe.; K těmhle kalhotám se moc nehodí, možná k jiným.*), šest by jich vyjádřilo svou kritiku nepřímou, otázkou (*Myslíš, že ti ta halenka sedí dobře?; Nebude to druhé tričko lepší?; Není ta halenka poněkud...?; Nechceš k těm kalhotám zkusit něco jiného?*), čtyři pak zvolili variantu „v té druhé ti to sluší víc“ (*Líbila se mně halenka, kterou jsi měla včera.; Ta minulá ti slušela lépe.; Ta druhá halenka ti sluší víc.*) a „je pěkná, ale...“ (*Ta halenka není špatná, ale nějak to není ono.; Ta halenka vypadá zajímavě, ale...; Ta nová halenka není špatná, ale...*).

Tab. 63: Jak povíte přítelkyni, že jí její nová halenka příliš nesluší? – sk. A

„nepovím“, „neřeknu“	19×	
upřímnost	9×	<i>Viš, promiň, tahle halenka ti podle mě moc nesedí. Tahle halenka ti nesluší. Barvou ti to úplně nesedí. Ta halenka není nic moc, promiň. Moc ti to nesedne, protože...</i>
„v té druhé ti to sluší víc“	8×	<i>V té včerejší ti to slušelo víc. Ten střih, co máš na té staré halence, dělá hezčí efekt. Víc se mi líbíš v... Ta původní byla hezčí. Mně se na tobě líbila ta druhá. Myslím, že to druhé tričko ti sluší víc. Ta druhá halenka ti sekne mnohem víc. Ta druhá ti sluší více.</i>
otázka	5×	<i>Nechceš si vzít něco jiného? Nemyslíš, že by bylo lepší, kdyby sis vzala tu zelenou halenu? Zkusíš si ještě tu druhou?</i>
návrh jiného, lepšího řešení	5×	<i>Bylo by to lepší, kdyby... Myslím, že by ti víc slušela jiná barva. Víc by se k tobě hodila... Spíš by se k tobě hodil jiný typ haleny.</i>
„je pěkná, ale...“	3×	<i>Tato halenka je zajímavá, ale více se mi na tobě líbí ta červená. Halenka je hezká, ale myslím, že by ti víc slušel jiný vzor. Dnešní halenka není ošklivá, ale v té včera ses mi líbila více.</i>
hodnocení stylu	1×	<i>Není to zrovna můj styl.</i>

Tab. 64: Jak povíte přítelkyni, že jí její nová halenka příliš nesluší? – sk. B

upřímnost	19×	<i>To ti dnes nesluší, je to nějaké divné. Dnes ti to moc nesluší. Nejsem si jistá, že ta halenka byla dobrá volba. Tento styl ti moc nesluší. Ta halenka ti nese-dí, nějak se mi k tobě nehodí. Dnes ti to moc nese-dí. Ta barva tě dělá příliš bledou a starší. Ta halenka se mi moc nelíbí. Ta halenka nic moc. Nevím, ale moc se mi ta halenka nelíbí. Už jsem tě viděl v hezčí, promiň.</i>
„nepovím“, „neřeknu“	10×	
návrh jiného, lepšího řešení	7×	<i>Mohla bys tu halenku vylepšit tím a tím. K jiné suk-ni by možná šla líp. Lépe by ti slušela ta a ta halen-ka. V jiné barvě by ti možná seděla lépe. K těmhle kalhotám se moc nehodí, možná k jiným. K těm kalhotám bych si vzala něco jiného.</i>
otázka	6×	<i>Myslíš, že ti ta halenka sedí dobře? Nebude to dru-hé tričko lepší? Nechceš si vzít něco jiného? Není ta halenka poněkud...? Nechceš k těm kalhotám zkusit něco jiného?</i>
„v té druhé ti to sluší víc“	4×	<i>Líbila se mně halenka, kterou jsi měla včera. Ta minulá ti slušela lépe. Ta druhá halenka ti sluší víc.</i>
„je pěkná, ale...“	4×	<i>Ta halenka není špatná, ale nějak to není ono. Ta halenka vypadá zajímavě, ale... Dobrý, ale mně se to moc nelíbí. Ta nová halenka není špatná, ale...</i>

Jak zareagujete, když vám přítel poví, že dnes nevypadáte příliš dobře?

Jedná se o neformální situaci, míra distance mezi komunikačními partnery je nízká, vztah mezi nimi blízký. Tvář mluvčího, tj. respondenta, byla ohrožena kritikou jeho vzhledu, otázkou zůstává, jak budou respondenti na tuto kritiku reagovat, zda ji přijmou, nebo se proti ní naopak ohradí.

Patnáct respondentů sk. A převedlo nastalou situaci v žert, příp. výpověď ironizovalo – odlehčením situace se tak zbavili rizika ohrožení tváře obou komunikantů (*To je prostě můj obličej.; Který kousek bys vyměnil? :-); Občas má každý svůj den, na to má každý nárok, ne?; Zvykej si :-); Ale zase mám dobré srdce! :); Děkuji za lichotku :); Já vím, Karle, já vím.*). Čtrnáct respondentů sk. A názor, resp. kritiku přijalo, nevíme však, zda

z toho důvodu, že měli stejný názor a opravdu se necítili příliš dobře (a připustili, že se to mohlo odrazit i na jejich vzhledu), anebo proto, že nechtěli svému komunikačnímu partnerovi odporovat – v souladu s maximou souhlasu („minimalizuj nesouhlas, maximalizuj souhlas s komunikačním partnerem“): *Mám špatný den.; Asi jsem jen unavená.; Vím, že vypadám hrozně, taky mi tak je.; Já vím.; Už mi bylo i líp.* Devět respondentů pak zareagovalo otázkou, která jako odpověď často vyžadovala potvrzení či upřesnění kritiky (*To je to tak vidět?; Mám si vzít na sebe něco jiného?; Opravdu?; Myslíš, že se mám jít převlíknout?; Co se ti na mně nelíbí?; Proč?; Fakt?*), tři z respondentů pak příteli za názor či upozornění poděkovali, tři mu naopak „útok“ vrátili (*Díky, za to ty dnes vypadáš skvěle :-); Se podívej na sebe.; Sám vypadáš hrozně.*), tři respondenti by nijak nereagovali.¹⁶¹ Neverbálně, a to úsměvem by reagovali dva z respondentů sk. A, pouze jednou se objevilo přímé porušení maximy shody, souhlasu, tj. vyjádření opačného názoru, resp. nesouhlasu (*Je mi ale fajn.*).

Většina respondentů sk. B (26×) by kritiku přijala, nejčastěji odkazem na únavu nebo „špatný den“ (*Špatně jsem se vyspala, není mi dobře.; Vím, že vypadám hrozně, moc jsem se nevyspala.; Já vím, měla jsem hrozný den, od rána mě bolí hlava.; Není mi dobře.; Já vím, mám těžký den.; Nemám svůj den.; Jsem unavená.; Mám teď nějaké špatné období.*). Čtrnáct respondentů by se přiklonilo k užití (sebe)ironie nebo k odlehčení situace jejím převedením v žert (*Lepší už to nebude :); Tak ti pěkně děkuju.; Každý den mi to prostě nemůže slušet.; Příště to bude lepší, slibuju :); Co nadělám, dostavuje se únava materiálu.; Není vždy posvícení.*). Na kritiku by nereagovalo pět respondentů, dva by zareagovali otázkou, a to „ověřovací“ otázkou *opravdu?* nebo „upřesňující“ *proč?*, jeden z respondentů by příteli poděkoval za upřímnost a jeden by reagoval úsměvem. I ve sk. B se v jednom případě objevilo přímé – byť méně zdvořilé – odmítnutí názoru, tj. vyjádření názoru odlišného (*To se ti jen zdá, cítím se skvěle.*).

¹⁶¹ Domníváme se však, že v reálné situaci by každý z respondentů alespoň neverbálně reagoval, v krajním případě by mohl předstírat, že kritiku neslyšel.

Tab. 65: Jak zareagujete, když vám přítel poví,
že dnes nevypadáte příliš dobře? – sk. A

(sebe)ironie, žert	15×	<i>To je prostě můj obličej. Který kousek bys vyměnil? :-) Nedivím se. Občas má každý svůj den, na to má každý nárok, ne? Zvykej si :-) Ale zase mám dobré srdce! :) Děkuji za lichotku :) Tak to děkuju. Já vím, Karle, já vím. Tak promiň, no. Vypadal jsem i hůř.</i>
přijetí názoru, potvrzení	14×	<i>Mám špatný den. Asi jsem jen unavená. Víím, že vypadám hrozně, taky mi tak je. Já vím. Už mi bylo i líp.</i>
otázka	9×	<i>To je to tak vidět? Mám si vzít na sebe něco jiného? Opravdu? Myslíš, že se mám jít převlíknout? Co se ti na mně nelíbí? Proč? Fakt?</i>
vzetí na vědomí, poděkování	3×	<i>Tak díky za info :-/ Děkuji za názor/upozornění.</i>
protiútok	3×	<i>Díky, za to ty dnes vypadáš skvěle :-) Se podívej na sebe. Sám vypadáš hrozně.</i>
bez reakce	3×	
neverbálně (úsměv)	2×	
odlišnost názoru, odmítnutí	1×	<i>Je mi ale fajn.</i>

Tab. 66: Jak zareagujete, když vám přítel poví,
že dnes nevypadáte příliš dobře? – sk. B

přijetí názoru, potvrzení	26×	<i>Zkusím s tím něco udělat. Špatně jsem se vyspala, není mi dobře. Vím, že vypadám hrozně, moc jsem se nevyspala. Já vím, měla jsem hrozný den, od rána mě bolí hlava. Není mi dobře. Já vím, mám těžký den. Nemám svůj den. Jsem unavená. Mám teď nějaké špatné období. Jsem jen trochu unavený.</i>
(sebe)ironie, žert	14×	<i>Lepší už to nebude :) Tak díky :) Tak ti pěkně děkuju. No, co se dá dělat, lepší už to nebude. Každý den mi to prostě nemůže slušet. Příště to bude lepší, slibuju :) Co nadělám, dostavuje se únava materiálu. Není vždy posvícení.</i>
bez reakce	5×	
otázka	2×	<i>Proč? Opravdu?</i>
vzetí na vědomí, poděkování	1×	<i>Děkuji za upřímnost.</i>
neverbálně (úsměv)	1×	
odlišnost názoru, odmítnutí	1×	<i>To se ti jen zdá, cítím se skvěle.</i>

Jak zareagujete, když vám přítel/přítelkyně poví, že vám vaše nová halenka/košile příliš nesluší?

Opět se jedná o neformální situaci, míra distance mezi komunikačními partnery je nízká, vztah mezi nimi blízký. Tvář mluvčího, tj. respondenta, byla ohrožena kritikou, konkrétně kritikou jeho nové halenky/košile.

Deset respondentů sk. A by reagovalo otázkou, nejčastěji *proč?* nebo *myslíš?*, devět by jich nereagovalo vůbec a osm respondentů by pak vyjádřilo odlišný názor a kritiku by odmítlo, resp. ohradili by se vůči ní (*Mně se líbí.; Já se v ní cítím velmi dobře.; Mně se ale líbí a cítím se v ní fajn.; Mně se líbí a stejně si ji vezmu.*). Šest respondentů sk. A by pak kritiku vzalo na vědomí a poděkovalo za její vyjádření (*Jsem ráda, že jsi mi to řekl.; Jsem ráda, že mi to řekneš a nenecháš mě chodit jako idiota.; Děkuju za názor.; Fajn, dobrý vědět.*), šest by jich pak dalo najevo zklamání (*To je škoda, mně se líbí.; Škoda,*

protože mně se moc líbí.; Škoda, jdu se teda převlíct.; Ach jo, a mně se tak líbila.; To mě mrzí, že se ti nelíbí.). Pět respondentů by kritiku přijalo (*OK.; No, asi máš pravdu.; Dobře, zkusím teda jinou.*), čtyři by ji převedli v žert (*Ty tomu nerozumíš :-); U mě je úspěch, že mám co na sebe, nesnáším nakupování.; Můžeš mi koupit hezcí.*) a dva respondenti sk. A by pak reagovali neverbálně, jeden úsměvem, druhý naopak povzdechem.

U sk. B pak nebyla nejčastější reakcí na kritiku otázka, zda byla kritika myšlena vážně či z jakého důvodu byla vůbec vyřčena, ale naopak, nejvíce respondentů sk. B (17×) by kritiku jednoduše přijalo (*Asi máš pravdu.; Já vím, ale nic lepšího jsem nenašla.; Zkusila jsem tuto barvu a střih, no a není to ono.; Tak já ji teda půjdu vyměnit.*), osm by jich vzalo kritiku na vědomí, příp. by za upozornění na nedostatky poděkovalo (*Jsem ráda, že mi to říkáš, ostatní mi nic neřekli a možná si to také mysleli.; Děkuji za upřímnost/názor.; Díky, že mi to říkáš.; Beru na vědomí.; Díky, tak já se radši převlíknu.; Děkuji za pravdu.*). Osm respondentů sk. B by pak zvolilo ironickou či žertovnou reakci (*Tak to ti pěkně děkuji :-); Co ted' s tím už?; A já myslel, že v tom budu za hvězdu.; Tak se na mě nedívej :); Lepší už to nebude.*) – často však s nepřímým souhlasem kritiky. Šest respondentů by pak kritiku odmítlo (*Mně se líbí.; Je mi v ní ale dobře.; Každý máme jiný vkus.; Budeš se s tím muset smířit.*), čtyři by reagovali otázkou, opět převážně *proč?* nebo *myslíš?*, čtyři respondenti sk. B by nereagovali vůbec a tři by dali najevo své zklamání (*A mně se tak líbí... :-()*).

Tab. 67: Jak zareagujete, když vám přítel/přítelkyně poví,
že vám vaše nová halenka/košile příliš nesluší? – sk. A

otázka	10×	<i>Co přesně se ti nelíbí? Proč? Myslíš? Proč ne? Myslíš, že jsem teda nevybrala dobře? Proč myslíš? A nelíbí se ti barva, střih nebo co?</i>
bez reakce	9×	
odlišnost názoru, odmítnutí	8×	<i>Mně se líbí. Já se v ní cítím velmi dobře. Mně se ale líbí a cítím se v ní fajn. Docela se mi líbí. Mně se líbí a stejně si ji vezmu.</i>
vzetí na vědomí, poděkování	6×	<i>Jsem ráda, že jsi mi to řekl. Jsem ráda, že mi to řekneš a nenecháš mě chodit jako idiota. Děkuju za názor. Fajn, dobrý vědět.</i>
zklamání	6×	<i>To je škoda, mně se líbí. Škoda, protože mně se moc líbí. Škoda, jdu se teda převlíct. Ach jo, a mně se tak líbila. To mě mrzí, že se ti nelíbí.</i>
přijetí názoru	5×	<i>OK. No, asi máš pravdu. Dobře, zkusím teda jinou.</i>
(sebe)ironie, žert	4×	<i>Ty tomu nerozumíš :-)) U mě je úspěch, že mám co na sebe, nesnáším nakupování. Můžeš mi koupit hezčí.</i>
neverbálně (úsměv, povzdech)	2×	

Tab. 68: Jak zareagujete, když vám přítel/přítelkyně poví,
že vám vaše nová halenka/košile příliš nesluší? – sk. B

přijetí názoru	17×	<i>Asi máš pravdu. Já vím, ale nic lepšího jsem nenašla. Zkusila jsem tuto barvu a střih, no a není to ono. Tak já ji teda půjdu vyměnit.</i>
vzetí na vědomí, poděkování	8×	<i>Jsem ráda, že mi to říkáš, ostatní mi nic neřekli a možná si to také mysleli. Děkuji za upřímnost/názor. Díky, že mi to říkáš. Beru na vědomí. Díky, tak já se radši převlíknu. Děkuji za pravdu.</i>
(sebe)ironie, žert	8×	<i>Tak to ti pěkně děkuji :-). Co teď s tím už? A já myslel, že v tom budu za hvězdu. Tak se na mě nedívej :) Lepší už to nebude.</i>
odlišnost názoru, odmítnutí	6×	<i>Mně se líbí. Je mi v ní ale dobře. Každý máme jiný vkus. Budeš se s tím muset smířit.</i>
otázka	4×	<i>Myslíš? Proč?</i>
bez reakce	4×	
zklamání	3×	<i>A mně se tak líbí... :-(</i>

9.2.8 Prosby, žádosti a reakce na ně

Prosby řadíme mezi tzv. direktivní výpovědi, byť se mezi nimi jedná o výjimku, jelikož nedochází k přímému porušení zdvořilostního principu, konkrétně maximy taktu a velkorysosti – nicméně je třeba si uvědomit, že „i prosby představují „vnucování“ vůle adresátovi, byť konvenčně zdvořilou formou“.¹⁶² Nepřímé vyjadřování žádostí, proseb je nejtypičtější strategií negativní zdvořilosti.

Jak požádáte přítele, aby otevřel okno?

Jedná se o běžnou každodenní neformální situaci, míra distance mezi komunikanty je nízká.

Mezi respondenty sk. A převládaly zdvořilé žádosti nevyvíjející nátlak na adresáta, poskytující mu možnost odmítnutí, často bylo užito kondicionálu: „mohl bys otevřít (prosím)?“ (12×), „otevřeš (prosím)?“ (11×), „otevřel bys (prosím)?“ (9×). Čtvrtou nej-

¹⁶² Hirschová, 2013, s. 212–213.

častější odpovědí pak byl imperativ „otevři (prosím)“ (7×) – nejednalo se však o přímý rozkaz (*Otevři to okno!*). Tři respondenti pak svou žádost orámovali otázkou, zda mohou adresáta poprosit, požádat o otevření okna, až po ní následovala samotná žádost (*Mohla bych tě poprosit? Otevřel bys okno?; Můžu tě poprosit, otevřel bys okno?; Pavle, mohla bych tě požádat, otevřel bys okno?*). Pouze v pěti případech byl uveden důvod, proč chce mluvčí okno otevřít.

U sk. B byl nejčastější žádostí imperativ „otevři (prosím)“, opět se však jednalo o indirektní výpověď, ve většině případů doplněnou o *prosím* (18×), následovaly zdvořilé žádosti (za užití modálního slovesa „mocht“, kondicionálu): „mohl bys otevřít (prosím)?“ (12×), „můžeš otevřít (prosím)?“ (9×), „otevřel bys (prosím)?“ (5×). Odůvodnění žádosti se mezi respondenty sk. B objevilo pouze třikrát.

Tab. 69: Jak požádáte přítele, aby otevřel okno? – sk. A

„mohl bys otevřít (prosím)?“	12×	<i>Mohl bys prosím otevřít okno? Mohl bys prosím trochu vyvětrat? Davide, prosím tě, mohl bys otevřít okno?</i>
„otevřeš (prosím)?“	11×	<i>Otevřeš prosím okno? Otevřeš okno? Honzi, otevřeš okno? Prosím, otevřeš okno?</i>
„otevřel bys (prosím)?“	9×	<i>Otevřel bys okno, prosím tě? Petře, prosím, otevřel bys okno? Otevřel bys prosím okno? Prosím tě, Kubí, otevřel bys okno?</i>
„otevři (prosím)“	7×	<i>Otevři, prosím tě, okno. Otevři okno prosím.</i>
„mohl bych / můžu?“	3×	<i>Mohla bych tě poprosit? Otevřel bys okno? Můžu tě poprosit, otevřel bys okno? Pavle, mohla bych tě požádat, otevřel bys okno?</i>
„mohl bys otevřít (prosím)?“ + důvod	3×	<i>Prosím tě mohl bys otevřít okno? Je tu horko. Mohl bys prosím otevřít okno? Je tu špatný vzduch. Mohl bys, Franto, otevřít prosím okno? Je tu smrad.</i>
„otevřeš (prosím)?“ + důvod	2×	<i>Prosím, otevřeš okno? Je tu příliš dusno. Otevřeš prosím okno? Je tu celkem horko.</i>
„můžeš otevřít (prosím)?“	2×	<i>Můžeš prosím otevřít ono?</i>
„neotevřel bys (prosím)?“	1×	<i>Prosím, neotevřel bys okno?</i>

Tab. 70: Jak požádáte přítele, aby otevřel okno? – sk. B

„otevři (prosím)“	18×	<i>Otevři, prosím, okno. Prosím otevři okno. Otevři okno, prosím.</i>
„mohl bys otevřít (prosím)?“	12×	<i>Mohl bys prosím otevřít okno? Prosím tě, mohl bys otevřít okno? Mohl bys otevřít to okno?</i>
„můžeš otevřít (prosím)?“	9×	<i>Prosím tě můžeš otevřít ono? Můžeš prosím otevřít okno?</i>
„otevřel bys (prosím)?“	5×	<i>Otevřel bys, prosím, okno?</i>
„otevřeš (prosím)?“	1×	<i>Otevřeš prosím okno?</i>
„mohl bys otevřít (prosím)?“ + důvod	1×	<i>Mohl bys prosím otevřít okno? Je tady vydýchaný vzduch.</i>
„otevřel bys (prosím)?“ + důvod	1×	<i>Otevřel bys okno? Je tu dusno.</i>
„můžeš otevřít (prosím)?“ + důvod	1×	<i>Můžeš otevřít okno? Je tady horko.</i>
„nemohl bys otevřít (prosím)?“	1×	<i>Nemohl bys otevřít okno?</i>
„nechceš otevřít?“	1×	<i>Nechceš otevřít okno?</i>

Jak požádáte přítele o finanční pomoc?

Jedná se o neformální situaci, mezi komunikačními partnery je blízký vztah, nicméně symetrie jejich vztahu je vzhledem ke kontextu ohrožena, vztah se stává asymetrickým. Snad i proto by si řada respondentů od svého přítele peníze nepůjčila (13× u sk. A, 8× u sk. B) – snad i z obavy z možného rizika ztráty přátelství.

Dvacet dva respondentů sk. A by svého přítele narovinu požádalo – vždy zdvořilostními frázemi, za dodržení zdvořilostních maxim, nicméně bez udání důvodu. Jen minimálně se objevilo udání konkrétní částky. Zdůvodnění by ke své prosbě připojilo deset z respondentů sk. A, ve většině případů se ale jednalo o obecné důvody typu *mám nějaké finanční problémy, dostal jsem se do nepříjemné situace* apod. – to souvisí se snahou mluvčího zachovat si i vzhledem k situaci svou tvář. Pocit studu pak explicitně vyjádřilo pět respondentů sk. A.

Ve vyšší míře než u sk. A se respondenti sk. B rozhodli pro udání důvodu (21×) – opět se však jedná o obecná a nepřesná zdůvodnění (*jsem trochu plonk; mám nečekané vydání; dostal jsem se do finanční tísně*), devatenáct respondentů sk. B by pak zvolilo prostou žádost, vždy zdvořilou. Pocit studu, resp. nepříjemnosti situace pak vyjádřili pouze dva z respondentů.

Tab. 71: Jak požádáte přítele o finanční pomoc? – sk. A

prostá žádost	22×	<i>Chci se zeptat, zda bys mi nemohl půjčit... Mám na tebe prosbu: myslíš, že bys mi mohl půjčit? Mohl bys mi (prosím) půjčit? Mohla bych tě poprosit, nepůjčil bys mi? Mám prosbičku, pokud tě nebude obtěžovat, mohl bys mi finančně pomoci? Půjčil by mi nějaké peníze, prosím? Mohl bys mě založit? Nepůjčil bys mi...? Nemohl bys mi půjčit? Budeš tak hodnej a půjčíš mi?</i>
„nijak“	13×	
zdůvodnění	10×	<i>Víš, jak jsem kupovala to a to, no tak teď mi nezbyly peníze a já bych potřebovala ještě na... Prosím tě, dostala jsem se do svízelné situace a chtěla jsem se zeptat, jestli bys mi finančně nepomohl? Dostala jsem se do takové nepříjemné situace, prosím tě mohl bys mi půjčit...? Peťo, mám finanční problémy, myslíš, že bys mi mohl pomoci? Potřebovala bych založit, mohl bys mi půjčit?</i>
pocit studu	5×	<i>Je mi to strašně moc trapné, ale chtěla jsem tě poprosit... Je mi to hloupé, ale mohla bych tě poprosit o nějaké peníze? Je mi to trapné, ale jsem v dost zlé finanční situaci a potřebovala bych půjčit... Nerada o tom mluvím, ale mám nějaké finanční problémy, mohla bych tě poprosit o nějakou finanční výpomoc?</i>

Tab. 72: Jak požádáte přítele o finanční pomoc? – sk. B

zdůvodnění	21×	<i>Jsem trochu plonk, potřebuji půjčit, mohl bys mě založit? Dostala jsem se do finanční tísně, mohl bys mi prosím půjčit nějaké peníze? Potřebovala bych tolik a tolik na to a to, mohl bys mi půjčit? Mám problém, potřeboval bych založit, mohl bys mi pomoci? Promiň, prosím, mám k tobě prosbu, mám nečekané vydání a potřebovala bych půjčit peníze, mohla bych tě požádat? Tomáši, jsem teď v takové prekérní situaci, nemohl bys mi nějak finančně vypomoci? Momentálně jsem finančně na dně, mohl bys mi pomoci?</i>
prostá žádost	19×	<i>Prosím tě, potřebovala bych půjčit, myslíš, že bys to pro mě mohl udělat? Mohl bys mi prosím půjčit? Půjč mi prosím. Prosím tě, mohla bys mi půjčit? Nemohl bys mě prosím založit? Prosím tě, nemohl bys mi půjčit tisícovku? Potřeboval bych půjčit pár peněz, mohl bys na jistou dobu postrádat tolik a tolik?</i>
„nijak“	8×	
pocit studu	2×	<i>Mohla bych tě poprosit o malou půjčku? Dělán to nerada, je mi to fakt trapné, ale jsem v tíživé finanční situaci. Není mi to příjemné, ale... Mohl bys mi půjčit nějaké peníze?</i>

Jak požádáte o radu nadřízeného/učitele?

Jedná se o neformální kontext, vztah nadřazenosti a podřazenosti je jasně definován, mluvčí, resp. respondent, v podřazené pozici žádá o radu nadřízeného. Daly by se očekávat spíše strategie negativní zdvořilosti – snaha svého komunikačního partnera neobtěžovat, respektovat jeho osobnost a jeho osobní svobodu, nicméně právě žádost, prosba tomuto odporuje, svým způsobem se jedná o direktivní výpověď. Většinou byly voleny zdvořilostní fráze, byla dodržována maxima uznání a skromnosti, v několika případech byl vyjádřen i respekt vůči nadřízenému, vůči jeho znalostem a zkušenostem (38× u sk. A, 43× u sk. B); připouštíme, že hodnocení, zda je výpověď zdvořilá, či méně zdvořilá až nezdvořilá, je do značné míry subjektivní.

Tab. 73: Jak požádáte o radu nadřízeného/učitele? – sk. A

zdvořilé	38×	<i>Nevím si rady s..., mohl byste mi poradit? Mám takový problém, nevím si rady s..., mohla byste mi prosím, až budete mít chvíli, poradit? Chtěla jsem se vás zeptat, jestli byste mi mohl poradit... Přemýšlela jsem nad jednou věcí a nejsem si zcela jistá, jak to mám uchopit, myslíte, že byste mi mohla poradit? Prosím vás, nevím si rady s tímto problémem, poradil byste mi? Mám problém s..., mohl byste mi poradit? Máte s tím více zkušeností než já. Mohla bych vás poprosit o pomoc s...? Chtěla bych se zeptat, co byste si myslel o tom, kdybych to udělala takto, jaký je váš názor? Mohla bych vás požádat o radu? Nemohl byste mi prosím vás poradit?</i>
méně zdvořilé až nezdvořilé	12×	<i>Potřebovala bych poradit s... Nevíš, co bych mohla dělat s...? Potřebovala bych se na něco doptat, máte chvíli? Nevíte náhodou...? Mám na vás prosbičku, potřebuji poradit. Potřeboval bych od vás radu, prosím.</i>

Tab. 74: Jak požádáte o radu nadřízeného/učitele? – sk. B

zdvořilé	43×	<i>Můžete mi prosím poradit s tímto problémem? Mohl byste mi prosím poradit s..., určitě tomu rozumíte lépe. Nevím si s tím problémem rady, mohla byste mi poradit? Byl byste tak laskav a udělal si na mě chvíličku? Potřebovala bych poradit s... Mohla bych vás požádat o radu? Můžete mi pomoci, prosím? Potřebovala bych od vás poradit s tímto příkladem, nevím si s ním rady. Omlouvám se, že ruším, potřebovala bych se s vámi poradit ohledně... Promiňte, že vás zdržuji, ale nevěděl byste prosím...? Potřeboval bych vaši radu, byl byste tak laskav? Mohl bych se na vás prosím obrátit s jedním problémem? Mohl byste mi prosím poradit? Nevím si rady s jedním projektem, mohl byste mi poradit?</i>
méně zdvořilé až nezdvořilé	7×	<i>Potřebuji poradit s... Máš chvíli? Porad' mi prosím s... Můžu na konzultaci? Prosím, vysvětlete mi to. Ahoj, potřebuju pomoc. Měl bych otázku ohledně... poradíte mi?</i>

Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno, v případě, že jej chcete otevřít?

Jedná se o neformální každodenní situaci, míra distance mezi komunikačními partnery je nízká. Očekáváme strategie pozitivní zdvořilosti. Většina respondentů dala najevo

souhlas, většinou krátkou jednoznačnou výpovědí typu *jo, jasně, samozřejmě* apod., někteří ještě doplnili, že jim otevření okna nečiní žádný problém (38× u sk. A, 31× u sk. B). Devět respondentů sk. A a deset respondentů sk. B by pak žádost přítele nijak nekomentovalo a okno by otevřelo. V souladu s maximou shody by pak tři respondenti sk. A a devět respondentů sk. B vyjádřili stejný záměr, tzn., že také měli v úmyslu okno otevřít (*Samozřejmě, zrovna jsem to chtěla udělat.; Jojo, taky jsem nad tím uvažovala.; Také jsem už chtěla otevřít.; Právě jsem to měla v úmyslu udělat.; Jistě, otevřu, zrovna jsem to měla v plánu.; Zrovna jsem chtěl to okno otevřít, čteš mi myšlenky.; OK, právě jsem to chtěl udělat.; Určitě, taky jsem ho chtěl otevřít.*).

Tab. 75: Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno, v případě, že jej chcete otevřít? – sk. A

souhlas	38×	<i>Už jdu na to. Jo, jasně. Jasně. Jasně, otevřu. Jistě. Otevřu ho, samozřejmě. Jo, hned to bude. Jojo, určitě. Ano, jistě, žádný problém. OK. Klidně. Už otevírám. Jo, dobře. Zajisté.</i>
neverbálně (otevření okna)	9×	
stejný záměr	3×	<i>Samozřejmě, zrovna jsem to chtěla udělat. Jojo, taky jsem nad tím uvažovala. Zrovna jsem to chtěla udělat.</i>

Tab. 76: Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno, v případě, že jej chcete otevřít? – sk. B

souhlas	31×	<i>Jistě. Jo. Už jdu. Ano, otevřu. Samozřejmě. Jasně. Jo, fajn. Ano, už ho otvírám. Jasně, není problém. Jo, klidně, v pohodě. Už jdu. Ano, samozřejmě. Jojo, hnedle. Jasně, není problém. Není problém. Jasně, otevřu. No problem.</i>
neverbálně (otevření okna)	10×	
stejný záměr	9×	<i>Také jsem už chtěla otevřít. Zrovna jsem to chtěla udělat. Právě jsem to měla v úmyslu udělat. Jistě, otevřu, zrovna jsem to měla v plánu. Taky mne to napadlo. Zrovna jsem chtěl to okno otevřít, čteš mi myšlenky. OK, právě jsem to chtěl udělat. Určitě, taky jsem ho chtěl otevřít. Také jsem ho chtěl otevřít.</i>

Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno, v případě, že jej nechcete otevřít?

Opět se jedná o neformální každodenní situaci, míra distance mezi komunikačními partnery je nízká. Vyjádření nesouhlasu s komunikačním partnerem je porušením maximy souhlasu, shody – v naší kultuře je vyjadřování nesouhlasu běžným jevem, zpravidla jej však nedáváme najevo přímo.

Patnáct respondentů sk. A by nesouhlas nevyjádřilo přímo a v podstatě by ustoupilo a okno otevřelo, byť třeba jen na chvíli apod. (*Ale jenom na chvíli, jo?; No dobře.; Tak jo, ale nenechávala bych ho moc dlouho otevřené, aby tu nebyla velká zima.; Ale jen na chvíli, je mi zima.; Dobře, ale jen na chvíli, venku je zima.; Ale jen na chvíli, že jsi to ty.*). Zcela by ustoupili a okno bez komentáře otevřeli tři respondenti sk. A – aby nijak neohrozili tvář komunikačního partnera, ale ani svou vlastní. Dalších patnáct respondentů sk. A zvolilo formulaci „promiň, ale...“ (*Promiň, ale mně je zima.; Promiň, ale pokud to není život ohrožující, nechala bych ho raději zavřené.; Promiň, ale neotevřu, je mi zima.; Promiň, ale nemyslím si, že je potřeba to okno otvírat.*). O nepřímé vyjádření nesouhlasu se jedná i v případě užití otázky, tuto variantu zvolilo opět patnáct respondentů sk. A (*Nevydržíš to?; Je ti až takové horko?; Mohlo by to chvíli počkat?; Musí to být?; Je to nutné?; Chceš tady zmrznout, nebo co?; Opravdu chceš otevřít?; Proč, je ti horko?*). Přímé odmítnutí, resp. vyjádření nesouhlasu by užili pouze dva respondenti sk. A.

Jinak tomu bylo u sk. B, přímé odmítnutí dalo najevo šestnáct respondentů (*Ne, je tady chladno.; Radši ne, bude tady zima.; Nechci ho otevřít, protože...; Nebudu otvírat okno, je mi zima.; Ted' ne, byla by tady zima.; Nechal bych to tak, jak to je.; Nechme ho raději zavřené.*). Nepřímo svůj nesouhlas formou otázky vyjádřilo dvanáct respondentů sk. B (*A není tu zima?; Myslíš, že tu nebude zima?; Je to (opravdu) nutné?; Musí to být?; Nemůže zůstat zavřené?; Nenecháme ho ještě zavřené?*) a formulací „promiň, ale...“ jedenáct respondentů sk. B (*Promiň, ale je mi zima, necháme ho zavřené.; Pavle, nezlob se, ale raději bych neotvírala, protože...; Promiň, je mi zima.; Promiň, ale nensám přiván, nechci nachladnout.; Promiň, ale jsem nějak ofouknutý.*). Ustoupilo by osm respondentů sk. B (*Nevím, jestli je to dobrý nápad, ale na chvíli ano.; Otevři jen na chvíli, abychom vyvětrali.; Na chvíli.; Ale jen vyvětráme a zase ho zavřeme.*), tři by pak okno otevřeli bez jakéhokoliv komentáře.

Tab. 77: Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno,
v případě, že jej nechcete otevřít? – sk. A

ústupek	15×	<i>Ale jenom na chvílku, jo? No dobře. Tak jo, ale nenechávala bych ho moc dlouho otevřené, aby tu nebyla velká zima. Jistě, ale jen na chvíli, je trochu chladno, tak jen vyvětráme a za chvíli ho zase zavřeme, souhlasíš? Ale jen na chvíli, je mi zima. Dobře, ale jen na chvíli, venku je zima. Na chvílku, ale až mi bude zima, tak ho zavřu. Ale jen na chvíli, že jsi to ty. Kdyžtak jen na chvíli, je mi celkem chladno. Jen na chvílku, jo?</i>
„promiň, ale...“	15×	<i>Promiň, ale mně je zima. Petře, ale mně bude zima. Promiň, ale pokud to není život ohrožující, nechala bych ho raději zavřené. Mně je ale docela zima. Promiň, ale mně je hrozná zima, nevadí? Promiň, ale neotevřu, je mi zima. Promiň, ale ne. Promiň, ale nemyslím si, že je potřeba to okno otvírat.</i>
otázka	15×	<i>Nevydržíš to? Je ti až takové horko? Mohlo by to chvílku počkat? A jsi si tím jistý? Musí to být? Je to nutné? Chceš tady zmrznout, nebo co? Je to hodně nutný? Opravdu chceš otevřít? Určitě, nenecháme ho zavřené? Proč, je ti horko?</i>
neverbálně (otevřením okna)	3×	
odmítnutí	2×	<i>Otevři si ho sám. Ne, je tady zima.</i>

Tab. 78: Jak zareagujete na žádost přítele, abyste otevřel/a okno, v případě, že jej nechcete otevřít? – sk. B

odmítnutí	16×	<i>Ne, je tady chladno. Radši ne, bude tady zima. Nechci ho otevřít. Nechci ho otevřít, protože... Nebudu otevírat okno, je mi zima. Otevři si ho sám, mám práci. Nechal bych ho zavřený. Teď ne, byla by tady zima. Neotevřu, protože... Nechal bych to tak, jak to je. Nechme ho raději zavřené.</i>
otázka	12×	<i>A není tu zima? Není venku moc chladno? Myslíš, že tu nebude zima? Je to (opravdu) nutné? Musí to být? Nemůže zůstat zavřené? Nenecháme ho ještě zavřené? Nešlo by to okno nechat zavřené?</i>
„promiň, ale...“	11×	<i>Promiň, ale je mi zima, necháme ho zavřené. Pavle, nezlob se, ale raději bych neotvírala, protože... Promiň, je mi zima. Promiň, ale nesnáším průvan, nechci nachladnout. Promiň, ale jsem nějak ofouknutý.</i>
ústupek	8×	<i>Nevím, jestli je to dobrý nápad, ale na chvílku ano. Otevři jen na chvílku, abychom vyvětrali. Na chvílku. Ale jen vyvětráme a zase ho zavřeme. Rád to pro tebe udělám, ale jen na chvíli.</i>
neverbálně (otevřením okna)	3×	

Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc, chcete-li mu odpovědět kladně?

Jedná se o neformální situaci, komunikační partnery pojí přátelství a blízký vztah, nicméně nejedná se o situaci zcela standardní, je zde riziko ztráty tváře obou z komunikantů, především pak v případě odmítnutí (viz níže).

Dvacet tři respondentů sk. A by na žádost přítele o finanční pomoc, v případě, že by ji chtěli poskytnout, reagovalo kladně, vyjádřením jednoznačného souhlasu, příp. byl tento souhlas doplněn ještě komentářem, že půjčka nečiní mluvčímu žádný problém nebo že se jedná o samozřejmost, nad níž není třeba přemýšlet (*Jo, to není problém.; Určitě/jasně, není problém.; Samozřejmě.; Jasně, půjčím ti.; Jistěže ti pomohu, vůbec nad tím nepřemýšlej.; Samozřejmě, že ti půjčím.; To je jasný, že ti půjčím.; Jo, půjčím ti.*). Čtrnáct respondentů se pak zajímalo o konkrétní částku, někteří pro upřesnění (předcházel souhlas), jiní pro možnost volby, zda příteli peníze půjčí, či nikoliv, resp. zda danou

částku budou přáteli moci poskytnout, či nikoliv (*Kolik bys potřeboval?; Záleží, o jakou částku by se jednalo.; Jasně, kolik potřebuješ?; Kolik?; Samozřejmě, kolik?; Kolik potřebuješ?; Dobře, kolik potřebuješ?; Určitě, kolik potřebuješ?*). Pět respondentů sk. A pak ke svému souhlasu ještě připojilo poznámku ohledně vrácení peněz (*Není to problém, ale počítám, že mi mé peníze vrátíš.; Dobře, ale nezapomeň to vrátit.; Jo, v pohodě, ale vrátíš mi to v pondělí, jo?; No, hele, půjčím ti ty peníze, ale doufám, že mi je vrátíš, jak jsme se domluvili.; Jo, dobře, kdy mi to ale můžeš vrátit?*), dalších pět jich svůj souhlas doplnilo vyjádřením kladných emocí typu „jsem rád, že ti mohu pomoci“ (*Ráda ti pomůžu.; Ráda pomůžu, když můžu, není problém.; S radostí ti půjčím.; Ano, rád ti pomůžu.*), tři z respondentů sk. A pak ještě odkazovali na důvěru a dobré vztahy mezi přáteli (*Jasně, není problém, vím, že ti můžu věřit.; Jasně, vím, že ti můžu věřit.; Že jsi to ty, tak jo.*).

I u sk. B byl nejčastější odpovědí prostý souhlas, příp. doplněný o komentáře typu „není problém“ apod. (24×; *Dobře.; Ano, půjčím ti.; To není problém.; Myslím, že by to nemusel být problém.; Samozřejmě.; Ano.; Jasně, to je bez problému.; V pohodě, není problém.; Jo, jasně.; Samozřejmě, že ti pomůžu.; Ano, půjčím ti.*). Čtrnáct respondentů sk. B pak zjišťovalo konkrétní částku, převážně však až po vyjádření souhlasu a příslibení půjčky (*Mohla, kolik?; Jistě/ano, není problém, kolik potřebuješ půjčit?; Kolik potřebuješ?; Kolik chceš půjčit?; O jakou částku se jedná?; Jasně, kolik potřebuješ?; Kolik?; Samozřejmě, kolik potřebuješ?*). Zmínku o vrácení peněz pak ke svému souhlasu připojilo sedm respondentů sk. B (*Dobrá, pomohu, ale brzy vrátit.; Jasně, ale měli bychom si ujasnit podmínky vrácení těch peněz.; Ano, ale sepíšeme dlužní úpis.; Půjčím, když mi to vrátíš.*). Čtyři respondenti projevíli své kladné emoce a radost z toho, že mohou přáteli pomoci (*V pořádku, ráda to pro tebe udělám.; Rád ti pomůžu.; Jestli je to v mých silách, rád ti vypomohu.*), jeden pak odkázal na přátelství mezi mluvčím a adresátem (*Půjčím ti, že jsi to ty, jsme kámoši.*).

Tab. 79: Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc,
chcete-li mu odpovědět kladně? – sk. A

souhlas	23×	<i>Jo, to není problém. Určitě/jasně, není problém. Samozřejmě. Jasně, půjčím ti. Jasně. Jistěže ti pomohu, vůbec nad tím nepřemýšlej. Samozřejmě, že ti půjčím. Určitě. To je jasný, že ti půjčím. Ano, myslím, že to nebude problém. Jo, půjčím ti. Není problém.</i>
„kolik?“	14×	<i>Kolik bys potřeboval? Záleží, o jakou částku by se jednalo. Jasně, kolik potřebuješ? Kolik? Samozřejmě, kolik? Kolik potřebuješ? Dobře, kolik potřebuješ? Jasně, kolik potřebuješ? Určitě, kolik potřebuješ?</i>
vrácení peněz	5×	<i>Není to problém, ale počítám, že mi mé peníze vrátíš. Dobře, ale nezapomeň to vrátit. Jo, v pohodě, ale vrátíš mi to v pondělí, jo? No, hele, půjčím ti ty peníze, ale doufám, že mi je vrátíš, jak jsme se domluvili. Jo, dobře, kdy mi to ale můžeš vrátit?</i>
souhlas + emoce	5×	<i>Ráda ti pomůžu. Ráda pomůžu, když můžu, není problém. S radostí ti půjčím. Jasně, každý občas potřebujeme pomoci, jednou já pomohu tobě, jindy zas ty mně. Ano, rád ti pomůžu.</i>
odkaz na důvěru, přátelství	3×	<i>Jasně, není problém, vím, že ti můžu věřit. Jasně, vím, že ti můžu věřit. Že jsi to ty, tak jo.</i>

Tab. 80: Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc, chcete-li mu odpovědět kladně? – sk. B

souhlas	24×	<i>Dobře. Ano, půjčím ti. To není problém. Myslím, že by to nemusel být problém. Samozřejmě. Ano. Jasně, to je bez problému. V pohodě, není problém. Jo, jasně. Ano, můžu ti pomoci. Samozřejmě, že ti pomůžu. Ano, půjčím ti. Není problém.</i>
„kolik?“	14×	<i>Mohla, kolik? Jistě/ano, není problém, kolik potřebuješ půjčit? Kolik potřebuješ? Kolik chceš půjčit? O jakou částku se jedná? Jasně, kolik potřebuješ? Kolik? Samozřejmě, kolik potřebuješ? Určitě, kolik potřebuješ? Jasně, půjčím ti, kolik potřebuješ?</i>
vrácení peněz	7×	<i>Dobrá, pomohu, ale brzy vrátit. Jasně, ale měli bychom si ujasnit podmínky vrácení těch peněz. Ano, ale sepíšeme dlužní úpis. Půjčím, když mi to vrátíš.</i>
souhlas + emoce	4×	<i>V pořádku, ráda to pro tebe udělám. Rád ti pomůžu. Pomohu ti rád. Jestli je to v mých silách, rád ti vypomohu.</i>
odkaz na důvěru, přátelství	1×	<i>Půjčím ti, že jsi to ty, jsme kámoši.</i>

Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc, chcete-li mu odpovědět záporně?

V této situaci dochází ke zvýšenému riziku ztráty tváře, a to u obou komunikantů, proto předpokládáme, že přímé odmítnutí se bude vyskytovat minimálně. Většina respondentů, především však ve sk. A (32× u sk. A, 25× u sk. B) se omlouvala za odmítnutí s odkazem na špatnou finanční situaci: „rád bych ti pomohl, ale teď sám nemám“ – otázkou však zůstává, jestli se jednalo o omluvu, či výmluvu (*Promiň, moc mě to mrzí, ale zrovna jsem taky na dně.; Ráda bych ti pomohla, ale sama na tom nejsem finančně nejlíp.; Nezlob se, ale já teď nemám.; Ne, nezlob se, ale nepůjčím ti, sám jsem na tom momentálně špatně.; Promiň, ale teď tě fakt založit nemůžu, sám nemám.; Promiň, ale mám zrovna nějaké výdaje.; Promiň, momentálně nejsem v dobré finanční kondici.; Omlouvám se, ale nemám.; Momentálně jsem bez peněz, promiň.; Mrzí mě to, ale momentálně jsem taky na suchu.; Nezlob se na mě, ale nejsem zrovna v dobré finanční situaci.*). Odmítnutí se objevilo u devíti respondentů sk. A, ale u dvaceti dvou respondentů sk. B,

často bez udání konkrétního důvodu, avšak formou omluvy (*Nezlob se, ale nemůžu ti půjčit.; Promiň, ale nejde to.; Promiň, ale nemůžu ti půjčit.; Promiň, ale ne.; Nejde to, promiň.; Nezlob se, ale nepůjčím ti.; Nezlob se na mě, ale nemůžu ti pomoci.; Promiň, nepůjčím ti, nezlob se.; Láďo, je mi líto, ale nepůjde to.; Nepůjčím ti, promiň.; Mrzí mě to, ale nepůjčím ti, protože...; Nezlob se, nejde to.; Nepůjčím ti, promiň.; Bohužel ne, nezlob se.; Nezlob se, ale z toho nic nebude.; Nepůjčím ti, sorry.*). Strach z ohrožení či ztráty přátelství a vlastní zásady pak jako důvod odmítnutí uvedlo devět respondentů sk. A a tři respondenti sk. B (*Nezlob se, ale mám špatné zkušenosti s půjčováním peněz mezi přáteli.; Dobré účty dělají dobré přátele, peníze nepůjčuji.; Promiň, ale peníze nepůjčuji, nedělá to dobrotu.; Nechci do našeho přátelství tahat peníze.; Promiň, mám své zásady a mezi ně patří, že přátelům peníze nepůjčuji.; Promiň, já peníze ze zásady nepůjčuji.*).

Tab. 81: Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc, chcete-li mu odpovědět záporně? – sk. A

špatná finanční situace	32×	<i>Promiň, moc mě to mrzí, ale zrovna jsem taky na dně. Ráda bych ti pomohla, ale sama na tom nejsem finančně nejlíp. Promiň, ale sama teď nemám moc peněz. Nezlob se, ale já teď nemám. Promiň, teď mám sama málo. Promiň, ale nemám co ti půjčit. Je mi líto, ale sama moc peněz nemám. Nezlob se, ale tolik ti půjčit nemůžu. Ne, nezlob se, ale nepůjčím ti, sám jsem na tom momentálně špatně. Bohužel si to teď nemohu dovolit. Promiň, ale teď tě fakt založit nemůžu, sám nemám. Hele, nemůžu, sám nemám.</i>
ohrožení přátelství, zásady	9×	<i>Nezlob se, ale mám špatné zkušenosti s půjčováním peněz mezi přáteli. Dobré účty dělají dobré přátele, peníze nepůjčuji. Promiň, ale peníze nepůjčuji, nedělá to dobrotu. Nechci do našeho přátelství tahat peníze. Promiň, mám své zásady a mezi ně patří, že přátelům peníze nepůjčuji.</i>
odmítnutí	9×	<i>Nezlob se, ale nemůžu ti půjčit. Promiň, ale nejde to. Promiň, ale nemůžu ti půjčit. Promiň, ale ne. Nejde to, promiň. Nezlob se, ale nepůjčím ti. Nezlob se na mě, ale nemůžu ti pomoci.</i>

Tab. 82: Jak zareagujete na žádost přítele o finanční pomoc, chcete-li mu odpovědět záporně? – sk. B

špatná finanční situace	25×	<i>Nezlob se, ale nemám. Promiň, ale mám zrovna nějaké výdaje. Promiň, momentálně nejsem v dobré finanční kondici. Velice ráda bych ti pomohla, ale bohužel momentálně jsem na tom sama bídě. Omlouvám se, ale nemám. Je mi líto, ale teď prostě nemám peníze. Promiň, ale nemám žádnou rezervu. Nezlob se, ale teď vážně nemám. Momentálně jsem bez peněz, promiň. Mrzí mě to, ale momentálně jsem taky na suchu. Nezlob se na mě, ale nejsem zrovna v dobré finanční situaci.</i>
odmítnutí	22×	<i>Promiň, nepůjčím ti, nezlob se. Promiň, ale nemůžu ti půjčit. Láďo, je mi líto, ale nepůjde to. Nepůjčím ti, promiň. Mrzí mě to, ale nepůjčím ti, protože... Nezlob se, nejde to. Nepůjčím ti, promiň. Bohužel ne, nezlob se. Nemůžu ti půjčit. Nepůjčím ti. Nezlob se, ale z toho nic nebude. Nepůjčím ti, sorry.</i>
ohrožení přátelství, zásady	3×	<i>Promiň, já peníze ze zásady nepůjčuji.</i>

9.2.9 Pozvání a přijetí/odmítnutí pozvání

Při pozvání bývá také ohrožena tvář komunikačního partnera, nicméně v mnohem nižší míře než např. u rozkazů, nařízení či důrazných upozornění, v podstatě se jedná o minimální ohrožení tváře; jedná se o přímé jednání: „přímé, jednoznačné realizace takových řečových aktů, které samy o sobě pro adresáta znamenají jen minimální ohrožení, jako jsou nabídky, pozvání nebo návrhy, které jsou jasně v adresátově zájmu“.¹⁶³

Jak pozvete své rodiče / blízké příbuzné na večeři?

Vztah mezi komunikanty, tj. mezi mluvčími, respondenty a jejich rodiči je blízký (nízká míra distance), založený na pozitivní zdvořilosti – v nadřazené pozici se pravděpodobně nacházejí rodiče.

V osmnácti případech ve sk. A se coby pozvání rodičů na večeři objevilo oznámení, často i s poznámkou, že mluvčí útratu zaplatí, objevily se i varianty citově zabarvené, vyjadřující emoce (*Rád bych vás pozval na večeři.*) či prosté výpovědi vyžadující impli-

¹⁶³ Hirschová, 2013, s. 231.

katuru (*Zítva vařím já!*): *Drazí rodičové, ráda bych vás v pátek pozvala na posezení spojené s dobrou baštou.*; *Mami, tak mě napadlo, že by bylo fajn, kdyby ses dneska s tatškou stavila, že bych udělala nějakou dobrou večeři.*; *Dnes večer vařím, jste zváni.*; *Chtěl bych vás pozvat na večeři.*; *Zvu vás na večeři, platím! Ráda bych vás pozvala na večeři, byla bych ráda, kdybyste pozvání přijali.*; *Dneska jdeme na věču, platím!*; *Zvu vás dneska na večeři.* V sedmnácti případech se objevila otázka, jež adresátovi nabízí možnost, resp. snazší způsob odmítnutí (*Nechcete zajít na večeři?*; *Přijdete v pátek na večeři?*; *Co takhle zajít na večeři?*; *Co kdybychom šli na společnou večeři?*; *Co kdybyste přišli k nám na večeři?*; *Mohl bych vás pozvat na večeři?*). V šesti případech respondenti sk. A nejdříve zjišťovali časové možnosti adresáta a až poté následovalo samotné pozvání (formou oznámení či formou otázky, viz výše). V pěti případech se objevila kombinace oznámení a otázky (otázka na konci výpovědi opět dávala možnost odmítnutí): *Chci uspořádat večeři, přijdete?*; *Chtěla bych vás ten a ten den pozvat na věču, hodí se vám to?*; *Chtěla bych vás pozvat na večeři, měli byste chuť?*; *Večer budu dělat..., nechcete se najíst se mnou?*; *Ráda bych vás v úterý pozvala na večeři, máte čas?* Čtyři z respondentů k pozvání použili direktiv; v tomto kontextu jej nepovažujeme za nezdvořilý (*Přijďte na večeři.*; *Zítva vařím, tak koukejte dorazit, žádné výmluvy.*; *Stavte se na věču, něco uvařím, posedíme...*).¹⁶⁴

Mezi respondenty sk. B jednoznačně převládalo oznámení pozvání (27×; *Mami, tati, zvu vás dnes v šest na večeři.*; *Rozhodla jsem se, že něco dobrého uvařím.*; *Mami, tati, ráda bych vás pozvala na večeři.*; *Budu ráda, když přijdete příští týden na večeři.*; *Zvu vás na večeři.*; *Zvu vás na večeři a uděláte mi radost, přijmete-li mé pozvání.*; *Dneska vás zvu na večeři, sejdem se v...*; *Chtěl bych vás pozvat na večeři.*), v osmi případech se pak objevil „rozkaz“ (*Přijďte dnes na večeři.*; *Dnes vás zvu na večeři, přijďte.*; *Mami, tati, budete tak hodní a přijďte k nám na večeři, rádi vás uvidíme.*; *V úterý v šest hodin budete sedět tam a tam.*; *Přijďte na večeři, rád vás uvidím.*; *Přijďte na večeři.*) – oba dva způsoby pozvání podstatně snižují možnost odmítnutí. Formu otázky zvolilo sedm respondentů (*Mami, co kdybyste s tatškou přijeli příští týden na večeři?*; *Nechcete přijít na večeři?*; *Nechceš se k nám přidat na večeři?*; *Můžu vás pozvat na večeři?*; *Přijdete v sobotu na večeři?*), čtyři z respondentů sk. B nejdříve zjišťovali časové možnosti adresáta a až poté

¹⁶⁴ Imperativ se i ve zdvořilých výzvách užívá poměrně často, v tom je čeština blízká jiným slovanským jazykům. (Berger, 2002, s. 194)

následovalo samotné pozvání (v tomto případě pouze formou oznámení, viz výše), oznámení s následnou otázkou, především zda je navrhovaný termín vyhovující, se objevilo také čtyřikrát (*Zvu vás na večeři, budete mít čas?; Ráda bych vás pozvala v neděli na večeři, hodí se vám to?; Rád bych vás pozval na večeři, hodí se vám to zítra?; Srdečně vás zvu na večeři, vyhovuje vám pátek?*).

Tab. 83: Jak pozvete své rodiče / blízké příbuzné na večeři? – sk. A

oznámení	18×	<i>Drazí rodičové, ráda bych vás v pátek pozvala na posezení spojené s dobrou baštou. Mami, tak mě napadlo, že by bylo fajn, kdyby ses dneska s taťkou stavila, že bych udělala nějakou dobrou večeři. Dnes večer vařím, jste zváni. Zítra vařím já! Chtěl bych vás pozvat na večeři. Zvu vás na večeři, platím! Ráda bych vás pozvala na večeři, byla bych ráda, kdybyste pozvání přijali. Rád bych vás pozval na večeři. Dneska jdeme na věču, platím! Zvu vás dneska na večeři.</i>
otázka	17×	<i>Nechcete zajít na večeři? Přijdete v pátek na večeři? Co takhle zajít na večeři? Nechtěli byste večer zajít na večeři? Co kdybychom šli na společnou večeři? Co kdybyste přišli k nám na večeři? Přijdete k nám na večeři? Mohl bych vás pozvat na večeři?</i>
termín	6×	<i>Máš zítra večer čas? Něco dobrého uvařím. Máte už nějaké plány na neděli večer? Nechcete k nám přijet na večeři? Co děláte večer? Nechcete jít na večeři? Máte čas v sobotu večer? Udělal bych steaky a koupil lahvičku červeného.</i>
oznámení + otázka	5×	<i>Chci uspořádat večeři, přijdete? Chtěla bych vás ten a ten den pozvat na věču, hodí se vám to? Chtěla bych vás pozvat na večeři, měli byste chuť? Večer budu dělat..., nechcete se najíst se mnou? Ráda bych vás v úterý pozvala na večeři, máte čas?</i>
„rozkaz“	4×	<i>Přijďte na večeři. Zítra vařím, tak koukejte dorazit, žádné výmluvy. Stavte se na věču, něco uvařím, posedíme...</i>

Tab. 84: Jak pozvete své rodiče / blízké příbuzné na večeři? – sk. B

oznámení	27×	<i>Mami, tati, zvu vás dnes v šest na večeři. Ráda bych vás pozvala na večeři. Rozhodla jsem se, že něco dobrého uvařím. Mami, tati, ráda bych vás pozvala na večeři. Budu ráda, když přijдете příští týden na večeři. Zvu vás na večeři. Zvu vás na večeři a uděláte mi radost, přijmete-li mé pozvání. Zvu vás na večeři, bude to super, už se na vás moc těším. Dneska vás zvu na večeři, sejdem se v... Chtěl bych vás pozvat na večeři. Chtěl bych vás pozvat na večeři, protože...</i>
„rozkaz“	8×	<i>Přijďte dnes na večeři. Dnes vás zvu na večeři, přijďte. Mami, tati, buďte tak hodní a přijďte k nám na večeři, rádi vás uvidíme. V úterý v šest hodin budete sedět tam a tam. Přijďte na večeři, rád vás uvidím. Přijďte na večeři.</i>
otázka	7×	<i>Mami, co kdybyste s taťkou přijeli příští týden na večeři? Nechcete přijít na večeři? Nechceš se k nám přidat na večeři? Můžu vás pozvat na večeři? Přijdete v sobotu na večeři?</i>
termín	4×	<i>Co děláte večer? Zvu vás na večeři. Neudělali byste si zítra chvilku čas? Ráda bych vás pozvala na večeři. Měli byste v sobotu večer čas? Rádi bychom vás pozvali na večeři.</i>
oznámení + otázka	4×	<i>Zvu vás na večeři, budete mít čas? Ráda bych vás pozvala v neděli na večeři, hodí se vám to? Rád bych vás pozval na večeři, hodí se vám to zítra? Srdečně vás zvu na večeři, vyhovuje vám pátek?</i>

Jak pozvete své přátele/spolužáky na večeři?

Mezi komunikanty je velmi blízký vztah, míra distance je nízká. U sk. A převládalo pozvání formou otázky (28×; *Nechcete zajít na večeři?*; *Nezajdem někam na věču?*; *Vyrazíme na společnou večeři?*; *Co si zajít někam na věču?*; *Nezajdem někam povečeřet?*; *Nechcete k nám zajít večer na grilovačku?*; *Lidi, nechce se vám zajít k nám na večeři?*; *Nechcete jít někam posedět?*; *Můžu vás pozvat na večeři?*). Samotné oznámení se pak objevilo v jedenácti případech (*Dnes večer vařím já, jste zváni.*; *Zítra vařím já, a bude i dezert!*; *Mohli bychom společně jít na večeři, třeba do...*; *Zvu vás na večeři, platím!*; *Dnes večer bych vás ráda pozvala na večeři, doufám, že přijдете.*; *Zvu vás*

všechny na pořádnou večeři do...; *Rád bych vás pozval na večeři do...*), „rozkaz“ v pěti, ověřování termínu a až následné pozvání ve čtyřech a oznámení a následná otázka ve dvou případech (*Chtěla bych vás pozvat na večeři, měli byste čas?*; *Zvu vás na večeři, jdete?*).

Ve sk. B se oznámení pozvání objevilo devatenáctkrát (*Zvu vás na večeři.*; *Dnes vás zvu na společnou večeři.*; *Zvu vás na večeři, uvařím něco dobrého.*; *Přátelé, tímto vás zvu na večeři.*; *Ráda bych vás pozvala na večeři, v pátek, v osum v..., žádné ne neberu.*; *Dnes vás všechny zvu na večeři, vařím já.*; *Rádi bychom vás pozvali na večeři.*; *Byla bych ráda, kdybyste k nám přišli na večeři.*; *Chtěl bych vás pozvat na večeři.*), šestnáctkrát se pak respondenti sk. B adresátů zeptali, zda pozvání přijmou, či nikoliv (*Nechcete zajít příští týden ke mně na večeři?*; *Přijdete na večeři?*; *Nechcete přijít na večeři?*; *Nechtěli byste vyrazit někam na večeři?*; *Nezajdeme na večeři?*; *Dáte si se mnou večeři?*; *Co kdybychom si dali něco na zub?*; *Co kdybychom vyrazili někam na večeři, co vy na to?*; *Mohl bych vás pozvat na večeři?*). Desetkrát se pak objevil „rozkaz“ (*Přijďte v pátek na večeři.*; *Přijďte k nám, něco si uvaříme, pojíme, popijeme.*; *Přijďte na večeři.*; *Přijďte tam a tam, ráda bych vás pozvala...*; *Přijdeš dneska na večeři, dělám to a to.*; *Pojd' na večeři.*), oznámení s následnou otázkou se ve sk. B objevilo třikrát (*Zvu vás na večeři, budete mít čas?*; *Ráda bych vás pozvala v neděli na večeři, hodí se vám to?*; *Říkali jsme si s manželem, že je ideální čas na grilování, nechcete se zastavit?*), předchozí ověřování termínu pak dvakrát.

Tab. 85: Jak pozvete své přátele/spolužáky na večeři? – sk. A

otázka	28×	<i>Nechcete zajít na večeři? Nezajdem někam na věču? Přijдете tehdy a tehdy na večeři? Vyrázíme na společnou večeři? Nezajdeme někam na jídlo? Co si zajít někam na věču? Nezajdem někam povečeřet? Nechcete k nám zajít večer na grilovačku? Lidi, nechce se vám zajít k nám na večeři? Nechcete jít někam posedět? Můžu vás pozvat na večeři? Neskočíme večer na jídlo?</i>
oznámení	11×	<i>Dnes večer vařím já, jste zváni. Zítra vařím já, a bude i dezert! Mohli bychom společně jít na večeři, třeba do... Zvu vás na večeři, platím! Dnes večer bych vás ráda pozvala na večeři, doufám, že přijдете. Zvu vás všechny na pořádnou večeři do... Rád bych vás pozval na večeři do...</i>
„rozkaz“	5×	<i>V pátek vařím, přijďte! Přijďte na večeři. Zítra vařím, tak koukejte dorazit, žádné výmluvy. Stav se na věču. Přijď k nám na věču!</i>
termín	4×	<i>Co máš večer v plánu? Co takhle zajít na věču? Můžeš ke mně přijít tehdy a tehdy na večeři? Co děláte večer? Nechcete jít na večeři? Máte čas v sobotu večer? Udělal bych steaky a koupil lahvinu červeného.</i>
oznámení + otázka	2×	<i>Chtěla bych vás pozvat na večeři, měli byste čas? Zvu vás na večeři, jdete?</i>

Tab. 86: Jak pozvete své přátele/spolužáky na večeři? – sk. B

oznámení	19×	<i>Zvu vás na večeři. Dnes vás zvu na společnou večeři. Zvu vás na večeři, uvařím něco dobrého. Přátelé, tímto vás zvu na večeři. Ráda bych vás pozvala na večeři, v pátek, v osum v..., žádné ne neberu. Dnes vás všechny zvu na večeři, vařím já. Rádi bychom vás pozvali na večeři. Zvu vás na večeři a těším se na vás. Byla bych ráda, kdybyste k nám přišli na večeři. Chtěl bych vás pozvat na večeři.</i>
otázka	16×	<i>Nechcete zajít příští týden ke mně na večeři? Přijdete na večeři? Nechcete přijít na večeři? Nechtěli byste vyrazit někam na večeři? Nezajdeme na večeři? Dáte si se mnou večeři? Co kdybychom si dali něco na zub? Co kdybychom vyrazili někam na večeři, co vy na to? Mohl bych vás pozvat na večeři?</i>
„rozkaz“	10×	<i>Přijďte v pátek na večeři. Přijďte k nám, něco si uvaříme, pojíme, popijeme. Přijďte na večeři. Přijďte tam a tam, ráda bych vás pozvala... Přijďte na večeři, ráda vás uvidím. Přijdeš dneska na večeři, dělám to a to. Pojď na večeři.</i>
oznámení + otázka	3×	<i>Zvu vás na večeři, budete mít čas? Ráda bych vás pozvala v neděli na večeři, hodí se vám to? Říkali jsme si s manželem, že je ideální čas na grilování, nechcete se zastavit?</i>
termín	2×	<i>Co děláš v sobotu? Zajdeme na večeři? Co máš v plánu na pátek? Nezajdem na večeři?</i>

Jak pozvete svého partnera na večeři?

Respondenti sk. A by svého partnera pozvali na večeři především formou otázky, často s oslovením (33×; *Miláčku, nezajdeme si dneska na večeři?; Zajdeme si na večeři?; Lásko, mohla bych tě dneska pozvat na večeři?; Nezajdeme na něco dobrého?; Zlato, co kdybychom si večer vyrazili na večeři?; Lásko, nemáš chuť si zajít někam na večeři?; Šmudlí, co si takhle udělat příjemný večer a zajít si dnes na dobrý steak?; Co kdybychom si večer někam vyrazili?; Mohl bych tě pozvat na večeři?; Půjdeš se mnou na večeři?; Nechceš jít na večeři?*), nebo formou oznámení (11×; *Říkala jsem si, že bychom si mohli udělat pěkný večer, něco bych uvařila...; Něco dobrého ti dnes uvařím.; Mohli bychom společně uvařit a udělat si hezkou večeři.; Chtěl bych tě pozvat na večeři.; Na*

zítra si nic neplánuj, zamluvil jsem místa v naší restauraci.; Lásko, zamluvil jsem nám na dnešní večer stůl.; Dneska tě zvu na dobrou večeři.)

U sk. B převládalo oznámení (21×; *Miláčku, zvu tě tehdy a tehdy na večeři.; Zvu tě na večeři.; Ráda bych tě dnes večer pozvala na večeři, lásko.; Miláčku, dnes tě zvu na večeři.; Miláčku, zvu tě na večeři.; Uděláme si hezký večer, zvu tě dnes na večeři.; Mohli bychom zase jednou na večeři, zvu tě.; Jestli nejsi proti, zvu tě na večeři.; Mám pro tebe překvapení, zvu tě na večeři.; Luc, už jsme spolu dlouho nikde nebyli, zvu tě na večeři.*), na druhém místě pak bylo pozvání formou otázky umožňující i zápornou odpověď (19×; *Nepůjdeme na večeři?; Co bys řekl tomu, že bychom si zašli na večeři?; Mohla bych tě dnes pozvat na večeři ve dvou?; Nezajdeme dneska na večeři?; Můžu tě pozvat na večeři?; Co kdybychom si zašli na něco dobrého?; Nezajdeme na večeři, Leni?; Co kdybychom zašli někam na večeři?*).

Tab. 87: Jak pozvete svého partnera na večeři? – sk. A

otázka	33×	<i>Nešel bys dneska někam na jídlo? Co kdybychom si zašli na jídlo? Miláčku, nezajdeme si dneska na večeři? Zajdeme si na večeři? Lásko, mohla bych tě dneska pozvat na večeři? Co bys řekl tomu, kdybych tě dneska pozvala na večeři já? Dal by sis večer steak? Nezajdeme na něco dobrého? Co bys řekl na slavnostní večeři? Zlato, co kdybychom si večer vyrazili na večeři? Lásko, nemáš chuť si zajít někam na večeři? Šmudlí, co si takhle udělat příjemný večer a zajít si dnes na dobrý steak? Co kdybychom si večer někam vyrazili? Mohl bych tě pozvat na večeři? Půjdeš se mnou na večeři? Nechceš jít na večeři? Drahá, jdeme na věču?</i>
oznámení	11×	<i>Říkala jsem si, že bychom si mohli udělat pěkný večer, něco bych uvařila... Něco dobrého ti dnes uvařím. Mohli bychom společně uvařit a udělat si hezkou večeři. Chtěl bych tě pozvat na večeři. Na zítra si nic neplánuj, zamluvil jsem místa v naší restauraci. Lásko, zamluvil jsem nám na dnešní večer stůl. Dneska tě zvu na dobrou večeři.</i>
„rozkaz“	4×	<i>Přijď na večeři. Pojď, zvu tě na jídlo. Zlato, pojďme na večeři...</i>
oznámení + otázka	1×	<i>Ráda bych si s tebou zašla na večeři, měl bys chuť?</i>
termín	1×	<i>Ondro, máš v úterý čas? Chtěla bych tě pozvat na večeři.</i>

Tab. 88: Jak pozvete svého partnera na večeři? – sk. B

oznámení	21×	<i>Miláčku, zvu tě tehdy a tehdy na večeři. Ráda bych tě pozvala na večeři. Zvu tě na večeři. Ráda bych tě dnes večer pozvala na večeři, lásko. Miláčku, dnes tě zvu na večeři. Miláčku, zvu tě na večeři. Dnes půjdeme na večeři do restaurace. Uděláme si hezký večer, zvu tě dnes na večeři. Mohli bychom zase jednou na večeři, zvu tě. Drahoušku, zvu tě na zítřejší večeři. Jestli nejsi proti, zvu tě na večeři. Mám pro tebe překvapení, zvu tě na večeři. Luc, už jsme spolu dlouho nikde nebyli, zvu tě na večeři.</i>
otázka	19×	<i>Nepůjdeme na večeři? Co bys řekl tomu, že bychom si zašli na večeři? Mohla bych tě dnes pozvat na večeři ve dvou? Nezajdeme dneska na večeři? Můžu tě pozvat na večeři? Neuděláme si pěkný večer, nezajdeme na večeři? Co kdybychom si zašli na něco dobrého? Co by sis dala dnes večer dobrého? Nezajdeme na večeři, Leni? Nepůjdeme spolu na večeři? Co kdybychom zašli někam na večeři?</i>
„rozkaz“	6×	<i>Přijď dneska, bude dobrá večeře. Přijď dnes na večeři. Pojď se najíst. Pojď na večeři.</i>
oznámení + otázka	2×	<i>Ráda bych tě pozvala na večeři, co ty na to? V sobotu bychom mohli povečeřet v restauraci, co ty na to?</i>
termín	2×	<i>Co děláš dnes večer? Mohl bys ke mně přijít na večeři? Co děláš dnes večer? Nezašel bys na večeři?</i>

Jak odmítnete pozvání svých přátel na večeři?

Odmítnutí pozvání je samo o sobě nezdvořilé, proto byla nejčastější reakcí omluva, která odmítnutí zmírnila (27× u sk. A, 25× u sk. B; *Nezlob se, ale nemůžu.; Promiň, už tam něco mám.; Omlouvám se, ale už mám domluvenou jinou schůzku.; Promiň, ale v ten den nemůžu.; Sorry, dneska se mi to nehodí.; Nezlob se, ale mám teď moc práce.; Nemám čas, omlouvám se.; Omlouvám se, ale nemůžu, protože...; Nezlob se, moc ráda bych přišla, ale bohužel nemám zítra volno.; Promiň, ale nehodí se mi to.; Promiňte, ale nemůžeme přijít.; Dneska nejdu, sorry.*), stejnou funkci pak mělo i poděkování za pozvání (13× u sk. A, 8× u sk. B; *Jé, děkuju, ale ten den se mi to nehodí.; Díky za pozvání, ale nemůžu.; Děkuji za pozvání, ale už mám jiný program.; Děkuji za pozvání, rád bych s vámi šel, ale...; Děkuji za pozvání, ale nemohu se zúčastnit.; Díky za pozvání, ale ne-*

můžu přijít, protože...; Mokrát děkuju za pozvání, ale dnes se mi to fakt nehodí.; Díky, ale bohužel nemůžu.) a vyjádření lítosti, že mluvčí musí nabídku odmítnout (3× u sk. A, 10× u sk. B; *Jé, to je škoda, musím tam a tam, mrzí mě to.*; *Moc mě to mrzí, ale bohužel už něco mám.*; *Moji milí, je mi líto, ale opravdu nemohu.*; *Velmi mě to mrzí, ale musím odmítnout, protože...*; *To mě mrzí, ale nehodí se mi to.*; *To mě mrzí, nemůžu přijít.*; *Nemůžu, mrzí mě to.*). Další variantou pak bylo přímé odmítnutí, avšak s udáním důvodu (4× u sk. A, 4× u sk. B; *Nemůžu, protože...*; *Už něco mám.*; *Mně to nevyjde.*; *Jsem mimo město.*; *Zrovna se mi to nehodí.*; *Nemůžeme, máme jinou akci.*; *Dnes nemůžu, protože...*; *Nemohu.*) a odmítnutí s nabídkou „náhradního termínu“ (3× u sk. A, 3× u sk. B; *Dneska nemůžu, domluvíme se na jindy?*; *Bohužel mi to dnes nevyjde, snad se domluvíme na někdy příště.*; *Teď nemůžu, ale někdy jindy určitě!*; *Dnes se mi to nehodí, možná za týden.*; *Dneska nejsem ve formě, někdy příště, jo?!*; *Dnes to nevyjde, snad příště.*).

Tab. 89: Jak odmítnete pozvání svých přátel na večeri? – sk. A

omluva	27×	<i>Promiň, nevyjde mi to. Nezlob se, ale nemůžu. Promiň, už tam něco mám. Omlouvám se, ale už mám domluvenou jinou schůzku. Promiň, ale v ten den nemůžu. Omlouvám se, nemohu přijít. Sorry, dneska se mi to nehodí. Nezlob se, ale mám teď moc práce. Omlouvám se, mám něco jiného. Dneska bohužel ne, promiňte. Promiň, ale už mám jiný plány. Nemám čas, omlouvám se.</i>
poděkování	13×	<i>Jé, děkuju, ale ten den se mi to nehodí. Díky za pozvání, ale nemůžu. Děkuji za pozvání, ale už mám jiný program. Děkuji za pozvání, ale v pátek bohužel nemůžu. Děkuji za pozvání, rád bych s vámi šel, ale... Moc děkuji za pozvání, ale nehodí se mi to. Děkuji, ale dnes nejdu. Děkuji za pozvání, ale nemohu se zúčastnit.</i>
odmítnutí + důvod	4×	<i>Nemůžu, protože... Už něco mám. Mně to nevyjde. Jsem mimo město.</i>
náhradní termín	3×	<i>Dneska nemůžu, domluvíme se na jindy? Bohužel mi to dnes nevyjde, snad se domluvíme na někdy příště. Teď nemůžu, ale někdy jindy určitě!</i>
vyjádření lítosti	3×	<i>Jé, to je škoda, musím tam a tam, mrzí mě to. Moc mě to mrzí, ale dneska se mi to nehodí. Mrzí mě to, ale musím pozvání odmítnout, protože...</i>

Tab. 90: Jak odmítnete pozvání svých přátel na večeři? – sk. B

omluva	25×	<i>Nezlobte se, ale dnes to nepůjdu. Promiň, už něco mám. Promiň, ale nemůžu. Nezlobte se, prosím, ale na večeři s vámi nepůjdu. Omlouvám se, ale nemůžu, protože... Nezlobte se, ale nemohu přijít. Dnes už něco mám, promiň. Nezlob se, moc ráda bych přišla, ale bohužel nemám zítra volno. Promiň, ale nehodí se mi to. Promiňte, ale nemůžeme přijít. Promiňte, ale nehodí se mi to. Promiň, dnes už něco mám. Dneska nejdu, sorry.</i>
vyjádření lítosti	10×	<i>Moc mě to mrzí, ale bohužel už něco mám. Moji milí, je mi líto, ale opravdu nemohu. Bohužel už mám něco jiného :-(Velmi mě to mrzí, ale musím odmítnout, protože... To mě mrzí, ale nehodí se mi to. To mě mrzí, nemůžu přijít. Je mi to líto, ale dnes na večeři nemůžu. Nemůžu, mrzí mě to.</i>
poděkování	8×	<i>Díky za pozvání, ale nemůžu přijít, protože... Díky za pozvání, ale nepůjdu. Děkuji za pozvání, ale mám něco jiného. Můžu děkovat za pozvání, ale dnes se mi to fakt nehodí. Díky, ale bohužel nemůžu.</i>
odmítnutí + důvod	4×	<i>Zrovna se mi to nehodí. Nemůžeme, máme jinou akci. Dnes nemůžu, protože... Nemohu.</i>
náhradní termín	3×	<i>Dnes se mi to nehodí, možná za týden. Dneska nejsem ve formě, někdy příště, jo?! Dnes to nevyjde, snad příště.</i>

Jak přijmete pozvání svých přátel na večeři?

Ve sk. A se vzhledem ke kontextu nejčastěji objevovalo vyjádření kladných emocí (21×; *To bude fajn, těším se.; Velmi ráda přijdu.; Rádi přijdeme.; Jé, tak jó, ráda přijdu.; Určitě dorazím, už teď se těším.; Jasně, rád půjdu.; Rád si s vámi dám večeři.*) a poděkování za pozvání (15×; *Děkuju, budu se těšit.; Děkuji za pozvání, ráda přijdu.; Děkuji, (moc) ráda přijdu.; Díky za pozvání, půjdu rád.; Děkuji, bude mi ctí.*). Dále následovalo vyjádření, že přijetí pozvání je samozřejmostí, že ho přece nelze odmítnout (8×; *Jasně, určitě přijdu.; Jasná věc.; Jo, super.*), a pochválení samotného nápadu společné večeře (6×; *Super nápad.; To je prima nápad, velmi ráda se dostavím.; To je super nápad, už se moc těším.; Super nápad, budu se těšit!; Bezva nápad, ráda přijdu.*).

U sk. B bylo nejčastější odpovědí poděkování za pozvání (32×; *Díky za pozvání.; Děkuji za pozvání, rádi přijdeme.; Děkuji.; Díky, moc ráda přijdu.; Děkuji za pozvání, budu se*

těšit.; Děkuji, ráda se připojím.; Díky, už se těším, že se všichni sejdeme.; Děkuju moc-krát.; Ó děkuji, určitě přijdu.), dále pak vyjádření kladných emocí a radosti z pozvání (14×; Super, ráda přijdu.; Velmi ráda přijímám.; Ano, ráda!; S radostí a budu se těšit.; Přijímám, velmi rád.; S radostí.; Moc rád, už teď se těším.). Samozřejmost přijetí (Jasně, přijdu.; Jo, přijdu.), ale i pochvala nápadu (To je skvělý nápad, moc se těším!; To zní skvěle, dobrý nápad!) se pak objevila u dvou respondentů.

Tab. 91: Jak přijmete pozvání svých přátel na večeři? – sk. A

kladné emoce	21×	<i>To bude fajn, těším se. Velmi/moc ráda přijdu. Rádi přijdeme. Já, tak jó, ráda přijdu. Ráda přijdu. Určitě dorazím, už teď se těším. Ano, ráda půjdu. Jasně, rád půjdu. Rád si s vámi dám večeři.</i>
poděkování	15×	<i>Děkuju, budu se těšit. Děkuji za pozvání, ráda přijdu. Děkuji, velmi ráda. Děkuji, (moc) ráda přijdu. Díky za pozvání, půjdu rád. Děkuji, přijdu velmi rád. Děkuji, rádi přijdeme. Děkuji, moc rád s vámi zajdu na večeři. Děkuji, bude mi ctí.</i>
samozřejmost	8×	<i>Jasně, určitě přijdu. Ano, jistě. Jasná věc. Jo, super. Jasně, proč ne? Jasně, jdu.</i>
pochvala nápadu	6×	<i>Super nápad. To je prima nápad, velmi ráda se dostavím. To je super nápad, už se moc těším. Super nápad, budu se těšit! Bezva nápad, ráda přijdu. Skvělej nápad!</i>

Tab. 92: Jak přijmete pozvání svých přátel na večeři? – sk. B

poděkování	32×	<i>Díky za pozvání. Děkuji za pozvání, rádi přijdeme. S díky přijímám. Děkuji vám za pozvání, moc jste mě potěšili. Děkuji za pozvání, ráda přijdu. Děkuji. Díky, moc ráda přijdu. Děkuji za pozvání, budu se těšit. Děkuji, ráda se připojím. Díky, přijdeme. Děkujeme, rádi přijdeme. Díky, už se těším, že se všichni sejdeme. Děkuju mockrát. Děkuji, ráda přijdu. Ó děkuji, určitě přijdu. Díky, rád. Díky za pozvání, půjdu rád. Děkuji za pozvání.</i>
kladné emoce	14×	<i>Super, ráda přijdu. Velmi ráda přijímám. Ano, ráda! S radostí a budu se těšit. Ráda přijdu. S radostí přijdu. Přijdu ráda. Přijímám, velmi rád. S radostí. Moc rád, už teď se těším. Rád se této večeře zúčastním.</i>
samozřejmost	2×	<i>Jasně, přijdu. Jo, přijdu.</i>
pochvala nápadu	2×	<i>To je skvělý nápad, moc se těším! To zní skvěle, dobrý nápad!</i>

9.2.10 Gratulace a reakce na gratulace

Gratulace patří mezi mluvní akty s petrifikovanou formou (*gratuluji k...; blahopřeji k...*), samozřejmě se ale objevují i jiná, neotřelá vyjádření pozitivně hodnotící adresáta. Gratulaci řadíme mezi akty tváři lichotící, neboť zpravidla vyvolává pozitivní odezvu; riziko ztráty tváře adresáta je minimální, pokud je tedy pronesena ve správném, vhodném okamžiku.¹⁶⁵

Jak pogratulujete rodičům k výročí svatby?

Situace je neformální, vztah mezi komunikanty je blízký, založený na dobrých vztazích; daná situace vyvolává kladné emoce. Nejčastější odpovědí, a to u obou skupin (15× u sk. A, 16× u sk. B), byla tradiční petrifikovaná gratulace (*Gratuluji k výročí.; Gratulujeme!; Mami a tati, gratuluji vám k výročí vaší svatby.; Vážení rodiče, upřímně gratuluji k výročí vaší svatby...*). Velmi často respondenti (emotivně) komentovali délku manželství a přáli řadu dalších společných let (10× u sk. A, 7× u sk. B), objevilo se i neutrální a všeobecné přání všeho nejlepšího (7× u sk. A, 8× u sk. B). Méně často se pak objevilo blahopřání (5× u sk. A, 2× u sk. B) a přání konkretizované (1× u sk. A, 5× u sk. B): *Pře-*

¹⁶⁵ Chejnová, 2012, s. 125.

ji pěkné desáté výročí.; Všechno nejlepší, hodně zdraví a vzájemné tolerance do dalších let.; Mějte se furt rádi!; Hodně zdraví, štěstí, lásky a pohody. Devětkrát ve sk. A a desetkrát ve sk. B se objevila varianta „nijak“, a to z řady nejrůznějších důvodů: „jsou rozvedení“, „nikdy jsme si tento den nepřipomínali“, „už nemám maminku“, „neznám datum“, ...

Tab. 93: Jak pográtulujete rodičům k výročí svatby? – sk. A

gratulace	15×	<i>Gratuluji. Gratuluji k výročí. Gratulujeme! Moc vám gratuluji... Mami a tati, gratuluji vám k výročí vaší svatby. Moc vám gratuluji k XX. výročí. Rodičové, gratuluji k výročí.</i>
délka manželství, přání dalších společných let	10×	<i>Drazí rodičové, už jste spolu ... let, tak vám přeji, abyste minimálně ještě jednou tak dlouho vydrželi, ať se máte stále tak rádi a jste spolu šťastní.</i> <i>Obdivuji vás, že jste to spolu vydrželi už takovou dobu, všechno nejlepší k výročí!</i> <i>Jsem strašně ráda, že vám to tak hezky spolu klapalo tolik let, a doufám, že ještě spoustu let spolu strávíte.</i> <i>To je paráda, jak jste spolu dlouho, gratuluju.</i> <i>Tak ať je to ještě jednou tolik.</i> <i>Jsem ráda, že jste spolu tak dlouho vydrželi a přeji hodně štěstí do dalších let.</i> <i>Jsem ráda, že vás mám oba dohromady a přeju vám tak ještě aspoň jednou tolik let.</i> <i>No vidíte, už jste spolu ... let a nebejt toho, tak bych se nenařadil, tak ještě dalších ... spokojených let.</i> <i>Takhle dlouho vydržet, to už se málokdy vidí!</i> <i>Jste dobří, já bych to nedal... :)</i>
nijak	9×	
„všechno nejlepší“	7×	<i>Mami, tati, tak všechno nejlepší k vašemu výročí! Všechno nejlepší k vašemu výročí! Všechno nejlepší! Přeji vám do dalších let vše nejlepší.</i>
blahopřání	5×	<i>Blahopřeju k výročí! Blahopřeji k vašemu výročí! Moc vám blahopřeju.</i>
dárek	2×	<i>Tady máte malý dáreček.</i>
přání	1×	<i>Přeji pěkné desáté výročí.</i>
emoce	1×	<i>Jsem ráda, že se máte pořád tak rádi!</i>

Tab. 94: Jak pográtulujete rodičům k výročí svatby? – sk. B

gratulace	16×	<i>Gratuluji. Mami, tati, gratuluji vám. Vážení rodiče, upřímně gratuluji k výročí vaší svatby... Gratuluji, rodiče moji milí. Vážení rodiče, rád bych vám pográtuloval k výročí vaší svatby.</i>
nijak	10×	
„všechno nejlepší“	8×	<i>Všechno nejlepší k výročí vaší svatby. Všechno nejlepší! Přeji vám vše nejlepší k výročí. Přejeme vám všechno nejlepší k výročí svatby.</i>
délka manželství, přání dalších společných let	7×	<i>Jsem moc ráda, že vám to tak dlouho vydrželo, přeji vám hodně štěstí a zdraví, abychom tu spolu ještě dlouho byli. Mami, tati, jsem ráda, že jste to spolu tak dlouho vydrželi. Neuvěřitelné, že jste ještě živí :-) Milá maminko a tatínku, gratuluji k vaší zlaté svatbě, je to nádherné tak dlouho vydržet spolu. Přeji především hodně zdravíčka, ať vám ta společná léta ještě nějaký ten rok vydrží. Babi, dědo, ať vám to ještě dlouho vydrží. Přeji hodně dalších společných let. Aby to ještě dlouho vydrželo :)</i>
přání	5×	<i>Všechno nejlepší, hodně zdraví a vzájemné tolerance do dalších let. Hodně zdraví, štěstí, lásky a pohody. Mějte se furt rádi! Suproš výročí, mamko, taťko, ať se daří i nadále a jen krásné dny vás provázejí! Přeji vám z celého srdce...</i>
blahopřání	2×	<i>Srdečně vám blahopřeji k výročí svatby. Dnes máte výročí, blahopřeji.</i>
emoce	2×	<i>Jsem ráda, že vás mám a vážím si vašeho soužití a všeho, co jsme spolu prožili.</i>

Jak pográtulujete příteli k narozeninám?

Jedná se o běžnou neformální situaci, míra distance mezi komunikanty je nízká, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován – míra rizika ztráty tváře je nízká.

Nejčastější, a to u obou skupin (35× u sk. A, 27× u sk. B), bylo univerzální přání všeho nejlepšího (*Všechno nejlepší k narozeninám!; Všechno nej nej nej!; Přeji ti k tvým naro-*

zeninám všechno nejlepší. Vše nejlepší!!!; Moc ti přeju vše nejlepší!). Častá byla i konkretizovaná přání, kdy mluvčí ke klasickému přání zdraví a štěstí přidal další žádoucí alternativy (9× u sk. A, 13× u sk. B; *Hodně úspěchů v osobním i pracovním životě.; Hodně štěstí, zdraví, samé jedničky a boží požehnání!; Hodně štěstí, zdraví, trpělivost se mnou, ať se ti daří ve škole.; Zdraví, lásku, štěstí a úspěchy!; Milý příteli, přeji zdraví, štěstí, dlouhá léta a trvalou přízeň Múz.; Hodně štěstí, zdraví a peněz.*). Některá přání pak byla nekonkretizovaná, kdy volba zůstala na adresátovi (4× u sk. A, 1× u sk. B; *Všechno nejkrásnější k narozeninám.; Přeju ti, aby se ti splnilo všechno, co si přeješ, a ještě víc.; Ať se ti splní všechna tvoje přání!*) – riziko ztráty tváře je sníženo na minimum, mluvčí se vzdává zodpovědnosti za konkretizaci přání.¹⁶⁶ Objevila se i originální a žertovná přání, převážně bylo žertem poukazováno na věk adresáta (2× u sk. A, 5× u sk. B; *Gratuluji k těm stým narozeninám, dědoušku :); Všechno nej, už jsi jak chodící mrtvola :-)*) – v tomto kontextu můžeme mluvit o škádlení, nikoliv o ohrožení tváře, mluvčí ironií a škádlením dává najevo solidaritu a pozitivní city, které ho s adresátem pojí.

Tab. 95: Jak pográtujete příteli k narozeninám? – sk. A

„všechno nejlepší“	35×	<i>Všechno nejlepší, Kájo. Všechno nejlepší k narozeninám! Všechno nej nej nej! Všechno nejlepší! Přeju všechno nejlepší. Všechno nej, kámo. Kamaráde, vše nejlepší k narozeninám. Přeji ti k tvým narozeninám všechno nejlepší. Vše nejlepší!!!</i>
přání konkretizované	9×	<i>Hlavně zdravíčko, štěstíčko, lásku a to ostatní přijde samo. Ať se ti vydaří (konkrétní věc), ať jsi zdravej a šťastnej. Hodně úspěchů v osobním i pracovním životě. Hodně štěstí, zdraví, samé jedničky a boží požehnání! Hodně štěstí, zdraví, trpělivost se mnou, ať se ti daří ve škole.</i>
přání nekonkretizované	4×	<i>Všechno nejkrásnější k narozeninám. Ať se ti splní všechna přání. Přeju ti, aby se ti splnilo všechno, co si přeješ, a ještě víc. Pavli, ať se ti splní i ta nejtajnější přání!</i>
žert, originální přání	2×	<i>Gratuluji k těm stým narozeninám, dědoušku :)</i>

¹⁶⁶ Chejnová, 2012, s. 127.

Tab. 96: Jak pográtulujete příteli k narozeninám? – sk. B

„všechno nejlepší“	27×	<i>Moni, všechno nejlepší k tvým dnešním narozeninám. Všechno nejlepší, Peťo! Všechno nejlepší k narozeninám! Moc ti přeju vše nejlepší! Vše nejlepší k tvým ... narozeninám. Všechno nej k narozkám!</i>
přání konkretizované	13×	<i>Přeji ti lásku a pohodu, užívej si každého dne! Přeji hodně zdraví, štěstí a spokojenost! Hodně zdraví, štěstí, spokojenosti a hezkou narozeninovou oslavu. Hodně zdraví, štěstí, lásky a božího požehnání ti přeji! Zdraví, lásku, štěstí a úspěchy! Milý příteli, přeji zdraví, štěstí, dlouhá léta a trvalou přízeň Múz. Hodně zdravíčka! Milý Tomáši, k tvému životnímu jubileu ti přeju... (následuje výčet všeho, nač si vzpomenu). Hodně štěstí, zdraví a peněz.</i>
žert, originální přání	5×	<i>Milý ..., pojd' na mou hrud' a věčně tam buď. Všechno nej, už jsi jak chodící mrtvola :-)</i> Milý Lojzo, gratuluji ti ke tvým ... narozeninám (a řeknu o pět méně).
neverbálně (objetí, polibek)	3×	
přání nekonkretizované	1×	<i>Ať se ti splní všechna tvoje přání!</i>
blahopřání	1×	<i>Blahopřeji k dnešním narozeninám.</i>

Jak pográtulujete příteli/spolužákovi k úspěšně složené zkoušce?

Jedná se o neformální situaci, vztah mezi komunikanty je blízký, založený na solidaritě, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován; pro adresáta představuje tato situace pozitivní emoce, zvýšení vlastní prestiže, radost a úlevu.

K nejčastějším odpovědím respondentů patřila tradiční petrifikovaná gratulace (23× u sk. A, 19× u sk. B; *Gratuluju!*; *Gratulace.*; *Con gratulations.*; *Gratuluji k úspěšně složené zkoušce!*); blahopřání se objevilo sedmkrát, a to pouze u sk. B (*Blahopřeji.*; *Milý Honzo, upřímně blahopřeji k dosaženému úspěchu.*; *Blahopřeji ke složení zkoušky.*). Časté bylo také pozitivní hodnocení adresátovy osoby (14× u sk. A, 9× u sk. B; *Jsi šikula.*; *Jsi fakt borec.*; *Dobře ty, jsi nejlepší.*; *Jsi dobrý/nejllepší/úžasný/výborný/šikovný.*; *Jsi jednička.*). V nižší míře se objevil i projev důvěry v adresátovy schopnosti (4× u sk. A, 2× u sk. B; *Já říkala, že to zvládneš.*; *Věřila*

jsem, že se ti to povede.; Já jsem ti říkala, že to dopadne dobře.; Já věděl, že to hravě zvládneš!), hodnocení situace, pozitivního výsledku (2× u sk. A, 6× u sk. B; *Skvělý výkon.; Paráda!; Krásný výsledek.; Tak a máš to úspěšně za sebou.; Určitě máš radost!*), dva z respondentů sk. A poukázali na vhodnost oslavy (*Zvu tě na kávu/pivo.; Tak to musíme oslavit!*). Dva respondenti ze sk. A projevili závist (*Gratuluji a závidím :-); Ty se máš.*) – nejedná se však o akty ohrožující tvář, v přátelském symetrickém vztahu tyto výpovědi chápeme jako komplimenty, další dva respondenti sk. A a jeden ze sk. B pak svůj zájem o adresáta, v souladu s maximou účasti, dávali najevo dotazy na průběh zkoušky a momentální stav adresáta (*Bylo to těžký?; Tak jsi to taky zvládl?; Jak jsi to dokázal?*), tři respondenti ze sk. B pak vyjádřili svůj obdiv (*Obdivuju tě!; Gratuluji a obdivuji tě.; Klobouk dolů.*), jeden respondent sk. A a tři ze sk. B pak vyslovili přání (dalšího) úspěchu (*Moc gratuluju a přeju mnoho dalších úspěchů.; Přeju ti to.; Přeji vše nejlepší k úspěchu.; Rád bych ti popřál k úspěchu.*).

Tab. 97: Jak pográtujete příteli/spolužákovi k úspěšně složené zkoušce? – sk. A

gratulace	23×	<i>Gratuluju! Gratulace. Moc gratuluji! Con gratulations. Velká gratulace :-) Gratuluji k úspěšnému složení závěrečných zkoušek, Lád'o. Congrats :D Gratuluju, kámo.</i>
pozitivní hodnocení adresáta	14×	<i>Jsi šikula. Jsi dobrý/nelepší/úžasný. Dobře ty. Jsi vážně dobrej. Jsi borec :-) Dobře ty, jsi nejlepší. Jsi borec, že jsi to zvládnul.</i>
důvěra	4×	<i>Já říkala, že to zvládneš. Věřila jsem, že se ti to povede. Já jsem ti říkala, že to dopadne dobře. Já věděla, že to zvládneš.</i>
hodnocení situace	2×	<i>Skvělý výkon. Paráda!</i>
oslava	2×	<i>Zvu tě na kávu/pivo. Tak to musíme oslavit!</i>
závist	2×	<i>Gratuluji a závidím :-) Ty se máš.</i>
otázky	2×	<i>Bylo to těžký? Tak jsi to taky zvládl?</i>
přání	1×	<i>Moc gratuluju a přeju mnoho dalších úspěchů.</i>

Tab. 98: Jak pogratulujete příteli/spolužákovi k úspěšně složené zkoušce? – sk. B

gratulace	19×	<i>Gratuluji k úspěšně složené zkoušce! Gratulace. Gratuluji. Moc gratuluju. Milý Vašíku, gratuluji ti k úspěšně složené zkoušce. Gratuluju ke zkoušce! Gratulace ke zkoušce, šéfe!</i>
pozitivní hodnocení adresáta	9×	<i>Jsi dobrý/šikovný/výborný. Jsi jednička. Jsi fakt borec. Jsi dobrej, že jsi to dal.</i>
blahopřání	7×	<i>Blahopřeji. Milý Honzo, upřímně blahopřeji k dosaženému úspěchu. Blahopřeji ke složení zkoušky.</i>
hodnocení situace	6×	<i>Krásný výsledek. A máš to za sebou :-) Sláva, to je životní úspěch! Tak a máš to úspěšně za sebou. Určitě máš radost!</i>
přání	3×	<i>Přeju ti to. Přeji vše nejlepší k úspěchu. Rád bych ti popřál k úspěchu.</i>
obdiv	3×	<i>Obdivuju tě! Gratuluji a obdivuji tě. Klobouk dolů.</i>
důvěra	2×	<i>Věděla jsem, že to zvládneš! Já věděl, že to hravě zvládneš!</i>
otázky	1×	<i>Jak jsi to dokázal?</i>

Jak přijmete gratulaci k narozeninám?

Nejčastější reakcí na přání k narozeninám bylo jednoznačně prosté poděkování (35× u sk. A, 42× u sk. B): *Děkuju :-); Děkuji.; Děkuji za přání.; Díky moc.; Díky, díky.; Děkuji mnohokrát.; Srdečně děkuji.; Díky všem.* V nižší míře se pak objevilo vyjádření pozitivních emocí (8× u sk. A, 8× u sk. B): *Děkuji, je pěkné, že sis vzpomněl.; Moc vám děkuju, mám obrovskou radost.; Děkuji, to je milé, že si to pamatujete.; Jsem vám moc vděčná.; Moc vám děkuju, udělalo mi to radost.; Jsem velice potěšen.* U sk. A se pak ve čtyřech případech objevilo pozitivní hodnocení adresáta (*Díky moc, jsi zlatíčko.; Děkuju, jsi moc hodný.; Děkuji, jste hodní, že jste si vzpomněli.*), ve dvou odmítnutí gratulace naoko (*Děkuji, to jste si neměli dělat škodu.; Děkuju, ale já to neslavím...*) a v jednom případě neosobní hodnocení dárku (*Děkuji, ten dárek je úplně super!*).

Tab. 99: Jak přijmete gratulaci k narozeninám? – sk. A

poděkování	35×	<i>Děkuju :-) Děkuji. Děkuji za přání. Díky moc. Moc děkuji. Díky, díky. Děkuji mnohokrát.</i>
pozitivní pocity	8×	<i>Děkuji, je pěkné, že sis vzpomněl. Moc vám děkuju, mám obrovskou radost. Děkuji, to je milé, že si to pamatujete. Jsem vám moc vděčná. Mnohokrát děkuji, to je od tebe milé. Děkuju, že sis vzpomněl. Moc vám děkuju, udělalo mi to radost.</i>
pozitivní hodnocení adresáta	4×	<i>Díky moc, jsi zlatíčko. Děkuju, jsi moc hodný. Děkuji, jste hodní, že jste si vzpomněli.</i>
odmítání naoko	2×	<i>Děkuji, to jste si neměli dělat škodu. Děkuju, ale já to ne-slavím...</i>
hodnocení dárku	1×	<i>Děkuji, ten dárek je úplně super!</i>

Tab. 100: Jak přijmete gratulaci k narozeninám? – sk. B

poděkování	42×	<i>Děkuji. Děkuji za přání. Srdečně děkuji. Díky všem.</i>
pozitivní pocity	8×	<i>Děkuji, moc mě těší, že jsi nezapomněl. Děkuji, jsem potěšena. Děkuji, potěšil jsi mě. Děkuji, že sis vzpomněl, je to milé! Děkuji za přání, udělalo mi radost. Děkuju, jsem ráda, že jste si vzpomněli, ale v tomhle věku snad lépe nepřipomínat (-: Jsem velice potěšen.</i>

Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce?

Jedná se o neformální, emocionálně velmi vypjatou situaci, byť se jedná o emoce pozitivní; gratulace bývají zpravidla přijímány pozitivně. Vztah mezi komunikanty je blízký, vztah nadřazenosti a podřazenosti není definován.

Nejčastější reakcí na gratulaci k úspěšné zkoušce bylo poděkování (30× u sk. A, 36× u sk. B): *Děkuji.*; *Děkuji za gratulaci.*; *Mnohokrát děkuji.*; *Díky.*; *Děkuji za přání.*; *Díky za blahopřání.*; *Tisíceré díky.* Mluvčí, resp. respondenti také dávali najevo své pozitivní pocity (11× u sk. A, 7× u sk. B; *Jsem ráda, že je to za mnou.*; *Děkuji, jsem ráda, že se to povedlo.*; *Děkuji, jsem moc šťastná.*; *Děkuju, jsem moc ráda!*; *Díky, konečně to je za mnou.*; *Díky, jsem rád, že ji mám hotovou.*), informovali adresáta o samotné zkoušce

(5× u sk. A, 2× u sk. B; *Díky, byl to masakr.; Díky, měla jsem štěstí.; Díky, zas tak strašný to nebylo.; Děkuju, bylo to lehký.; Mockrát děkuju, měla jsem štěstí, profesor byl milosrdný.*) a popisovali své úsilí a stav před zkouškou (3× u sk. A, 3× u sk. B; *Díky, fakt jsem se bála.; Děkuji, snažila jsem se, tak se to vyplatilo.; Děkuju, dalo mi to zabrat.; Děkuji, byla to dřina.; Snažila jsem se, děkuji.*).

Tab. 101: Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce? – sk. A

poděkování	30×	<i>Děkuji. Děkuji za gratulaci. Moc děkuju. Mockrát děkuji.</i>
pozitivní pocity	11×	<i>Děkuji/díky, jsem ráda, že to mám za sebou. Jsem ráda, že je to za mnou. Díky moc, jsem šťastná, že už to mám za sebou. Děkuji, jsem ráda, že se to povedlo. Děkuji, jsem moc šťastná. Děkuju, jsem moc ráda! Díky, konečně to je za mnou. Díky, jsem rád, že ji mám hotovou.</i>
informace o zkoušce	5×	<i>Díky, byl to masakr. Díky, měla jsem štěstí. Moc děkuju, bylo to těžký. Díky, zas tak strašný to nebylo. Děkuju, bylo to lehký.</i>
popis úsilí a stavu před zkouškou	3×	<i>Díky, fakt jsem se bála. Děkuji, snažila jsem se, tak se to vyplatilo. Děkuju, dalo mi to zabrat.</i>
oslava	1×	<i>Zapijem to.</i>

Tab. 102: Jak přijmete gratulaci k úspěšně složené zkoušce? – sk. B

poděkování	36×	<i>Díky. Děkuji. Děkuji za přání. Díky za blahopřání. Moc děkuji. Tisíceré díky.</i>
pozitivní pocity	7×	<i>Děkuji, jsem ráda, že to mám za sebou. Díky, konečně to mám za sebou.</i>
popis úsilí a stavu před zkouškou	3×	<i>Děkuji, byla to dřina. Díky moc, dalo mi to zabrat. Snažila jsem se, děkuji.</i>
informace o zkoušce	2×	<i>Mockrát děkuju, měla jsem štěstí, profesor byl milosrdný.</i>
hrdost	1×	<i>Jsem na sebe opravdu hrdý.</i>
odmítnutí	1×	

9.2.11 Ostatní

Co obvykle přejete známým do nového roku?

Přání do nového roku mívají zpravidla obecnou povahu, mluvčí odkazuje k budoucnosti, přeje adresátovi obecné lidské hodnoty jako štěstí, zdraví a lásku. Novoroční přání řadíme mezi tváři lichotící akty, riziko ztráty tváře je nízké, pokud tedy mluvčí nepřeje adresátovi nic zlého – „mluvčí utužuje vztah založený na solidaritě, bohužel často jen z povinnosti“.¹⁶⁷

V tomto kontextu jednoznačně převládala konkretizovaná přání, nicméně v přáních zmiňované hodnoty považujeme za obecné (35× u sk. A, 42× u sk. B): *Hodně zdraví, štěstí, úspěchů a peněz.; Šťastný nový rok, plný lásky a úspěchů.; Hodně štěstí a zdraví do nového roku ti přeji.; Hodně štěstí, zdraví, lásky, peněz, a hlavně trpělivosti, než to všechno přijde.; Hodně zdraví!; Štěstí, zdraví a pohodu!; Hodně štěstí, hodně zdraví a mnoho úspěchů v práci.; Hodně zdraví, štěstí a splnění velkých i malých přání.; Štěstí a pohodu!; Zdraví a důvod k úsměvu!; Hodně štěstí, zdraví a božího požehnání.* V mnohem nižší míře pak respondenti volili přání nekonkretizovaná (9× u sk. A, 3× u sk. B): *Ať se ti splní, cokoliv si přeješ.; Ať jsi stále šťastný.; Ať se v novém roce daří!; Všechno nejlepší!!!; Hlavně ať se v novém roce daří!.* Někteří z respondentů pak porovnávali uplynulý a nadcházející rok (5× u sk. A, 3× u sk. B): *Ať je tento rok lepší a šťastnější než ten předešlý.; Ať je ten další rok lepší než ten předchozí.; Ať máš stejně tak dobrý rok jako předtím.; Ať je následující rok lepší než tenhle.; Ať je ten nový rok lepší než ten předešlý nebo ať je aspoň stejně tak dobrý.; Ať se daří aspoň tak, jak v loňském roce!.* Ve třech případech (1× u sk. A, 2× u sk. B) se pak objevila originální a žertovná přání: *Hodně štěstí, protože ten zbytek můžeš ukrást, koupit, zdědit či zpronevěřit.; Zdraví, štěstí a 365 dnů pohody!.*

¹⁶⁷ Chejnová, 2012, s. 147.

Tab. 103: Co obvykle přejete známým do nového roku? – sk. A

přání konkretizovaná	35×	<i>Hodně zdraví, štěstí, úspěchů a peněz. Šťastný nový rok, plný lásky a úspěchů. Hlavně, zdravíčko, štěstíčko, lásku! Hodně štěstí a zdraví do nového roku ti přeji. Hodně štěstí, zdraví, lásky, peněz, a hlavně trpělivosti, než to všechno přijde. Hodně štěstí, zdraví, lásky a úspěchů ve všem, do čeho se pustíš. Hodně zdraví!</i>
přání nekonkretizovaná	9×	<i>Ať se ti splní, cokoliv si přeješ. Všechno nejlepší! Ať jsi stále šťastný. Všechno nejlepší v novém roce. Ať se v novém roce daří! Všechno nejlepší!!!</i>
komparace	5×	<i>Ať je tento rok lepší a šťastnější než ten předešlý. Ať je ten další rok lepší než ten předchozí. Ať je nadcházející rok lepší než ten uplynulý. Ať máš stejně tak dobrý rok jako předtím. Ať je následující rok lepší než tenhle.</i>
žert, originální přání	1×	<i>Hodně štěstí, protože ten zbytek můžeš ukrást, koupit, zdědit či zpronevěřit.</i>

Tab. 104: Co obvykle přejete známým do nového roku? – sk. B

přání konkretizovaná	42×	<i>Štěstí, zdraví a pohodu! Všechno nejlepší, hodně zdraví a úspěchů do nového roku. Zdraví a šťastný nový rok! Hlavně hodně zdraví! Hodně štěstí, hodně zdraví a mnoho úspěchů v práci. Hodně štěstí, zdraví a spokojenosti v soukromém i pracovním životě. Hodně zdraví, štěstí a splnění velkých i malých přání. Štěstí a pohodu! Hlavně hodně zdraví a osobní pohody. Zdraví a důvod k úsměvu! Zdraví, štěstí, pohodu a spokojenost. Překrásný nový rok, úspěšný a bohatý, plný zdraví, radosti a štěstí. Hodně štěstí, zdraví a božího požehnání. Zdraví, štěstí, lásku přeji!</i>
přání nekonkretizovaná	3×	<i>Ať se daří! Vše nejlepší v novém roce. Hlavně ať se v novém roce daří!</i>
komparace	3×	<i>Ať je ten nový rok lepší než ten předešlý nebo ať je aspoň stejně tak dobrý. Ať se daří aspoň tak, jak v loňském roce! Ať je následující rok úspěšnější než ten předchozí.</i>
žert, originální přání	2×	<i>Zdraví, štěstí a 365 dnů pohody!</i>

Vašemu příteli zemřel otec, jak mu vyjádříte soustrast?

Vyjadřování soustrasti pozůstalým patří k emocionálně velmi vypjatým situacím – nejedná se o ztrátu tváře, ale především o maximální zachování taktu a projevení empatie (maxima taktu a šlechtnosti, maxima účasti). Mluvčí chce vyjádřit soucit, příp. adresátovi nabízí pomoc.

Svou lítost vyjadřovali respondenti dvěma způsoby, petrifikovanou formulí *upřímnou soustrast* (13× u sk. A, 27× u sk. B), která „zachovává společenskou konvenci a chrání adresátovu negativní tvář“,¹⁶⁸ nebo výpověďmi s vyšší mírou expresivity – upřednostňována byla pozitivní zdvořilostní strategie, mluvčí se snažili o vyjádření solidarity, uplatňovala se i fatická maxima (24× u sk. A, 18× u sk. B): *Je mi to (moc) líto.; Moc mě to mrzí.; Je mi líto, co se stalo.; Moc mě to mrzí, chápu, jak se cítíš.; Moc mě to mrzí, soucítím s tebou.; Moc mne to mrzí, jsem s tebou!; Je mi to upřímně líto.; Je mi to velice líto, vím, že je to pro tebe těžké.; Je to smutné, jsem s tebou.* Nabídka pomoci se pak objevila u deseti respondentů sk. A a pouze u dvou sk. B: *Můžu ti nějak pomoci?; Můžu pro tebe něco udělat?; Je něco, co bych pro tebe mohla udělat?; Kdybys něco potřeboval, kdykoliv se ozvi.; Když budeš něco potřebovat, jsem tady pro tebe.; Kdybych mohl jakkoliv pomoci, tak se na mě obrať.; Pokud budeš potřebovat, víš, kde mne najdeš.* Jeden z respondentů ze sk. A se snažil přeorientovat pozornost adresáta na budoucnost (*Je mi to líto, ale tvůj život nekončí.*). Někteří z respondentů měli s verbálním vyjadřováním soustrasti potíže, proto zvolili spíše neverbální komunikaci (objetí – 1× u sk. A; podání ruky – 2× u sk. B), dva respondenti na své vyjadřovací problémy přímo poukázali (1× u sk. A, 1× u sk. B): *Nevím, co mám říct.; Nevím, co na to říct.*

¹⁶⁸ Chejnová, 2012, s. 135.

Tab. 105: Vašemu příteli zemřel otec, jak mu vyjádříte soustrast? – sk. A

projevy lítosti	24×	<i>Je mi to (moc) líto. Moc mě to mrzí. Velmi mě to mrzí. Je mi líto, co se stalo. Moc mě to mrzí, chápu, jak se cítíš. Moc mě to mrzí, soucítím s tebou.</i>
<i>upřímnou soustrast</i>	13×	
nabídka pomoci	10×	<i>Můžu ti nějak pomoci? Můžu pro tebe něco udělat? Je něco, co bych pro tebe mohla udělat? Kdybys něco potřeboval, kdykoliv se ozvi. Když budeš něco potřebovat, jsem tady pro tebe. Kdybych mohl jakkoliv pomoci, tak se na mě obrať.</i>
neverbálně (objetí)	1×	
orientace na budoucnost	1×	<i>Je mi to líto, ale tvůj život nekončí.</i>
vyjadřovací problémy	1×	<i>Nevím, co mám říct.</i>

Tab. 106: Vašemu příteli zemřel otec, jak mu vyjádříte soustrast? – sk. B

<i>upřímnou soustrast</i>	27×	
projevy lítosti	18×	<i>Moc mne to mrzí, jsem s tebou! Je mi to upřímně líto. Je mi to líto. Je mi to velice líto, vím, že je to pro tebe těžké. Mrzí mě to. Je to smutné, jsem s tebou.</i>
nabídka pomoci	2×	<i>Pokud budeš potřebovat, víš, kde mne najdeš.</i>
neverbálně (podání ruky)	2×	
vyjadřovací problémy	1×	<i>Nevím, co na to říct.</i>

Jak oslovíte neznámého člověka, potřebujete-li se zeptat na cestu?

Při kontaktu s neznámými lidmi samozřejmě očekáváme strategie negativní zdvořilosti, tedy zdrženlivost a respekt vůči komunikačnímu partnerovi – nepřímé vyjadřování žádosti, poskytnutí možnosti odmítnutí, minimalizace ohrožení tváře komunikačního partnera, např. omluvami nebo nepravými podmínkovými větami, atd.

Většina respondentů by kontakt s neznámým člověkem, kterého se chtějí zeptat na cestu, zahájila pozdravem, konkrétně neutrálním *dobrý den* (31× u sk. A, 37× u sk. B). Devatenáct respondentů sk. A a třináct ze sk. B by konverzaci zahájilo bez pozdravu.

Všechny výpovědi uvedené respondenty byly zdvořilé, spadaly do kategorie negativní („distanční“) zdvořilosti. Rozlišili jsme pět skupin výpovědí: „mohu se zeptat?“ (15× u sk. A, 10× u sk. B), přímá otázka (12× u sk. A, 21× u sk. B), „mohl byste mi poradit?“ (12× u sk. A, 14× u sk. B), obtěžování, vyrušení (7× u sk. A, 4× u sk. B), „mohl byste mi pomoci?“ (4× u sk. A, 1× u sk. B).

Tab. 107: Jak oslovíte neznámého člověka, potřebujete-li se zeptat na cestu? – pozdravy – sk. A

<i>dobrý den</i>	31×
bez pozdravu	19×

Tab. 108: Jak oslovíte neznámého člověka, potřebujete-li se zeptat na cestu? – sk. A

„mohu se zeptat?“	15×	<i>Promiňte, můžu se zeptat? Pane/paní/slečno, prosím vás, mohu se zeptat? Prosím vás, mohla bych se zeptat, nevíte, kde je...? Promiňte, mohu se vás zeptat na cestu...? Mohla bych se zeptat? Mohl bych se vás prosím zeptat na cestu do...? Prosím vás, mohl bych se vás zeptat prosím, kde je...? Dobrý den, mohu se jen zeptat?</i>
přímá otázka	12×	<i>Prosím vás, kudy se dostanu...? Prosím vás, nevíte, kde bych našla...? Kudy se dostanu k..., prosím? Prosím vás, nevíte, jak se dostanu...? Nevěděl byste, jak se dostanu do...?</i>
„mohl byste mi poradit?“	12×	<i>Promiňte, mohl byste mi poradit? Prosím vás, mohla byste mi poradit? Mohl byste mi prosím poradit, jak se dostanu tam a tam? Promiňte, prosím, mohl byste mi poradit? Promiňte, poradil byste mi, jak se dostanu...? Dobrý den, mohl bych vás poprosit o radu? Prosím, mohl byste mi poradit?</i>
obtěžování, vyrušení	7×	<i>Promiňte, že obtěžuji. Promiňte, že ruším, ale potřebovala bych vědět, jak se dostanu k... Mohla bych vás na chvíli vyrušit? Dobrý den, nezlobte se, že obtěžuji... Omlouvám se, že obtěžuji, ale nevíte, prosím, jak se dostanu...?</i>
„mohl byste mi pomoci?“	4×	<i>Omlouvám se, mohl byste mi pomoci? Promiňte, můžete mi pomoci? Prosím vás, nepomohl byste mi najít...?</i>

Tab. 109: Jak oslovíte neznámého člověka, potřebujete-li se zeptat na cestu? – pozdravy – sk. B

<i>dobrý den</i>	37×
bez pozdravu	13×

Tab. 110: Jak oslovíte neznámého člověka, potřebujete-li se zeptat na cestu? – sk. B

přímá otázka	21×	<i>Nevíte prosím, jak se dostanu...? Můžete mi prosím říct, kudy se jde...? Mohl byste mi říct, kudy se dostanu na nádraží? Dobrý den, kudy se, prosím, dostanu k nádraží? Prosím vás, jak se dostanu...? Prosím vás, kudy mám jít, abych se dostala do...? Prosím vás, jak se dostanu do...? Jak se prosím vás dostanu do...? Promiňte, kde najdu...?</i>
„mohl byste mi poradit?“	14×	<i>Prosím vás, nemohl byste mi poradit, jak se dostanu...? Prosím vás, můžete mi poradit? Promiňte, prosím, můžete mi poradit? Promiňte, mohl byste mi prosím poradit, jak se dostanu...? Dobrý den, prosím vás, mohl byste mi poradit? Promiňte, můžete mi prosím poradit, jak...? Dobrý den, mohl byste mi prosím poradit? Mohu vás poprosit o radu? Dobrý den, můžete mi prosím poradit? Můžete mi prosím poradit?</i>
„mohu se zeptat?“	10×	<i>Dobrý den, mohla bych se vás prosím zeptat...? Prosím, mohu se zeptat...? Prosím vás pane/paní, můžu se vás zeptat na cestu? Promiňte, prosím vás, můžu se vás zeptat...? Promiňte prosím vás, mohla bych se vás zeptat na cestu? Mohu se vás na něco zeptat?</i>
obtěžování, vyrušení	4×	<i>Promiňte, že obtěžuji, ale... Dobrý den, mohu vás vyrušit? Dobrý den, omlouvám se, že obtěžuji, nevíte, prosím vás, jak se dostanu...? Dobrý den, smím vás vyrušit?</i>
„mohl byste mi pomoci?“	1×	<i>Dobrý den, prosím vás, můžete mi pomoci najít cestu...?</i>

Jak oslovíte neznámého člověka, se kterým byste se chtěl/a seznámit?

O čem s ním případně začnete mluvit?

Seznamování je velmi složité z hlediska vztahové roviny – míra distance je značná, vztah z hlediska nadřazenosti a podřazenosti ještě nebyl plně definován, je otázkou, jakou míru formality je vhodné zachovat, očekáváme však jistou míru zdrženlivosti. Mluví se musí spoléhat na svůj úsudek a brát v potaz takové faktory, jako je věk oslovaného, situace a místo setkání, cíl seznámení (osobní či profesní zájem) atd. Musí se

rozhodnout, zda bude oslovanému vykat, nebo tykat a zda užije spíše negativní, či pozitivní zdvořilostní strategie.¹⁶⁹

Pozdravem by konverzaci zahájila většina respondentů: formální pozdrav *dobrý den* by zvolilo patnáct respondentů sk. A a dvacet šest respondentů sk. B, *ahoj* pak devatenáct respondentů sk. A a dva respondenti sk. B. Variantu „bez pozdravu“ by pak zvolilo pět respondentů sk. A a deset respondentů sk. B.

Šestnáct respondentů sk. A by při zahájení konverzace reagovalo na podněty z okolí (aktuální situace, konkrétní prostředí) (*Je tu hodně lidí, že?; Jedete z Flory?; Čekáš taky na bus 22?; Líbí se ti, jak DJ hraje?; Chodíš sem často?*). Šest respondentů by se adresátovi nejdříve představilo (*Já jsem vaše nová sousedka.; Já jsem...; Jmenuji se...*), šest by se jich nejdříve omluvilo za vyrušení (*Neruším?; Promiňte, že vás obtěžuji, ale...; Mohl bych vás na chvílku vyrušit?; Nerad vás ruším...*). Tři z respondentů sk. A by si za téma zvolili počasí (*To je dnes počasí, že?; To je dnes krásně, že?; To máme ale dneska vedro.*), tři by adresátovi složili kompliment (*Moc hezká košile.; Moc ti to sluší.*) a další tři by se zaměřili přímo na osobu adresáta (*Jak se máš?; Co děláš?*). Dva z respondentů sk. A žádný konkrétní způsob zahájení konverzace, resp. její konkrétní téma neuvedli.

Aktuální situaci či konkrétním prostředím by se při zahájení konverzace inspirovalo jedenáct respondentů sk. B; žádný z nich však neuvedl konkrétní příklad. Osm by se adresátovi omluvilo za vyrušení (*Promiňte, prosím, že vás obtěžuji, ale ráda bych se s vámi osobně seznámila.; Mohl bych vás na chvílku vyrušit?; Můžu vás vyrušit?; Promiňte, mohl bych vás na chvílku vyrušit?*) a dalších osm by konverzaci zahájilo položením otázky adresátovi, především ohledně možného předchozího setkání či tzv. „zámkové“ dotazy (*Nepotkali jsme se už někde?; Neviděli jsme se náhodou v divadle?; Neznáme se odněkud?; Nevíte, kolik je hodin, prosím vás?; Nevystupoval jste náhodou v SuperStar?*). Představením vlastní osoby by konverzaci zahájili čtyři respondenti sk. B (*Jmenuji se...; Já jsem...; Dovolte, abych se představil...*), tři by pak zmínili počasí (*To je dnes hezky.*), dva by adresátovi zalichotili (*Vám to ale dneska sluší...; Hmm, slečno, vám to sluší.*) a jeden by jako téma zvolil přímo osobu adresáta; žádné konkrétní zahájení konverzace neuvedl jeden respondent sk. B.

Zajímavým je fakt, že jedenáct respondentů sk. A a dvanáct respondentů sk. B uvedlo, že by neznámého člověka ze své vlastní iniciativy (nikdy) neoslovilo, tedy za účelem

¹⁶⁹ Chejnová, 2006, s. 181.

seznámení se. Respondenti uvedli např. tyto komentáře: sk. A: „no, spíš neoslovím vůbec“, „nikdy!“, „většinou neznámého člověka sama neoslovuji“, „jsem v tomto ohledu pasivní“, „to nedělám, neumím to“, „na ulici bych nikoho nejspíš jen tak neoslovil“, „jsem asociál → asi nic“; sk. B: „neoslovuji neznámé lidi“, „já ne, nechávám to na nich“, „sama neoslovím, počkám na jeho reakci“, „k tomu nemám odvahu“, „neseznamuju se!“.

Tab. 111: Jak oslovíte neznámého člověka, se kterým byste se chtěl/a seznámit? – pozdravy – sk. A

<i>ahoj</i>	19×
<i>dobrý den</i>	15×
„neoslovuji“	11×
bez pozdravu	5×

Tab. 112: Jak oslovíte neznámého člověka, se kterým byste se chtěl/a seznámit? – témata konverzace – sk. A

aktuální situace, konkrétní prostředí	16×	<i>Je tu hodně lidí, že? Jedete z Flory? Čekáš taky na bus 22? Líbí se ti, jak DJ hraje? Chodiš sem často?</i>
„neoslovuji“	11×	
představení se	6×	<i>Já jsem vaše nová sousedka. Já jsem... Jmenuji se...</i>
vyrušení, obtěžování	6×	<i>Neruším? Omlouvám se, my se neznáme, ale... Promiňte, že vás obtěžuji, ale... Mohl bych vás na chvílku vyrušit? Nerad vás ruším...</i>
počasí	3×	<i>To je dnes počasí, že? To je dnes krásně, že? To máme ale dneska vedro.</i>
kompliment, komentář vzhledu	3×	<i>Moc hezká košile. Moc ti to sluší.</i>
osoba adresáta	3×	<i>Jak se máš? Co děláš?</i>
žádná konverzace – „neuvedeno“	2×	

Tab. 113: Jak oslovíte neznámého člověka,
se kterým byste se chtěl/a seznámit? – pozdravy – sk. B

<i>dobry den</i>	26×
„neoslovuji“	12×
bez pozdravu	10×
<i>ahoj</i>	2×

Tab. 114: Jak oslovíte neznámého člověka, se kterým
byste se chtěl/a seznámit? – témata konverzace – sk. B

„neoslovuji“	12×	
aktuální situace, konkrétní prostředí	11×	
vyrušení, obtěžování	8×	<i>Promiňte, prosím, že vás obtěžuji, ale ráda bych se s vámi osobně seznámila. Mohl bych vás na chvílku vyrušit? Můžu vás vyrušit? Promiňte, mohl bych vás na chvílku vyrušit?</i>
otázka	8×	<i>Nepotkali jsme se už někde? Neviděli jsme se náhodou v divadle? Neznáme se odněkud? Nevíte, kolik je hodin, prosím vás? Nevystupoval jste náhodou v SuperStar?</i>
představení se	4×	<i>Jmenuji se... Já jsem... Dovolte, abych se představil...</i>
počasí	3×	<i>To je dnes hezky.</i>
kompliment, komentář vzhledu	2×	<i>Vám to ale dneska sluší... Hmm, slečno, vám to sluší.</i>
osoba adresáta	1×	
žádná konverzace – „neuvedeno“	1×	

9.3 Shrnutí

Cílem provedeného výzkumu bylo především zjistit, liší-li se užívané zdvořilostní strategie u osob v mladším dospělém věku (18–30 let; sk. A) a u osob ve středním a pozdním dospělém věku (30 a více let; sk. B), jaké zdvořilostní strategie jsou jimi preferovány a v určitých kontextech považovány za adekvátní.

Pozitivní zdvořilost je užívána především mezi členy konkrétního společenství, mezi kterými lze očekávat symetrický, reciproční vztah, blízkost a kladné emoce. Mluvčí by měl dávat najevo zájem o adresáta, pozitivně komentovat změny v jeho životě (např. nový účes), užívat jemu blízké jazykové variety (slang, žargon, dialekt), oslovovat ho hypokoristikem, deminutivem či milou přezdívkou, měl by se vyhýbat pro adresáta nepříjemným tématům, případný nesouhlas vyjadřovat jen částečně (ano, ale...), občas by měl zmínit své názory a hodnoty korespondující s názory a hodnotami adresáta, příp. mluvit o společných zážitcích, známých, ..., v rámci pozitivní zdvořilostní strategie může mluvčí i zažertovat, měl by totiž převládat optimismus.¹⁷⁰

Negativní zdvořilost je užívána převážně při kontaktu s lidmi cizími, zvláště pak s lidmi ve vyšším společenském postavení – vyjadřuje respekt, je založena na nesymetrickém rozložení sil, komunikanti si nejsou navzájem blízcí. Základní strategií negativní zdvořilosti je nepřímé, indirektní vyjádření aktu potenciálně ohrožujícího tvář – mnohá z těchto vyjádření jsou již konvencionalizovaná, a nepřipouštějí tedy žádné jiné interpretace. Negativní zdvořilost preferuje pesimismus, mluvčí neustále předpokládá neúspěch svých komunikačních aktů, z čehož pak plyne častá negace ve zdvořilostních frázích (*Nevadilo by vám...*).¹⁷¹

Oslovení

V neformální komunikaci, založené na pozitivní zdvořilosti, můžeme pozorovat jistou míru konvencionalizace oslovení – při oslovení rodičů, přátel/spolužáků, ale i partnera u obou skupin převládaly tradiční, neutrální formy oslovení. Strategie pozitivní zdvořilosti má tedy u obou skupin nižší intenzitu. U sk. A se pak objevovaly tendence k jazykové hře a kreativitě, ke snaze být originální a vyjádřit jedinečnost vztahu, který

¹⁷⁰ Chejnová, 2005c, s. 424, 425.

¹⁷¹ Chejnová, 2005c, s. 425.

mluvčího s adresátem pojí (familiární oslovení rodičů, oslovení přátel přezdívkami a hypokoristiky, oslovení partnera originálními partnerskými přezdívkami).

Ve formální komunikaci, založené na negativní zdvořilosti, pozorujeme mezi skupinami následující rozdíly: u sk. A převažovalo oslovení titulem, což je pravděpodobně dáno vazbou mladších respondentů na školní, resp. akademické prostředí. Poměrně časté, a to u obou skupin, bylo standardní oslovení funkcí, příp. hodností nadřízeného. U starších respondentů (sk. B) bylo možné pozorovat snahy o vyrovnání asymetrie mezi komunikanty (oslovení *pane/paní + příjmení*) a o vyjádření nižší distance mezi komunikanty (oslovení jménem – v kombinaci jak s tykáním, tak s vykáním) – nižší intenzita strategie negativní zdvořilosti.

Pozdravy a témata konverzace

V neformálním kontextu respondenti obou skupin volili neutrální, nepříznakový pozdrav *ahoj*, co se týče volby tématu, volili otázky nekonfliktní, často formulované velmi obecně (*Jak se máš?; Co je nového?*), volbu tématu tak de facto ponechávali na adresátovi – snažili se o zachování jeho tváře. Konkrétně formulované dotazy se objevily jen minimálně. U mladších respondentů se pak u pozdravů objevila jistá míra expresivity, resp. jazykové kreativity (*ahojda, čauky, aloha, čauvec*).

Ve formálním kontextu mluvčí usilují o zachování negativní tváře adresáta – u obou skupin převládal stereotypní, neutrální pozdrav *dobrý den*, kontakt byl omezen na minimum – nejčastěji voleným tématem byly pracovní záležitosti, příp. konverzace nebyla zahájena vůbec. Někteří z respondentů sk. B vyčkávali, zda bude konverzace zahájena nadřízeným – vše tedy plně v souladu s negativní zdvořilostní strategií.

Rozloučení

V neformálním kontextu jsme očekávali vyšší míru expresivity, nicméně ani u jedné skupiny tomu tak nebylo – intenzita vyjadřování pozitivní zdvořilosti byla poměrně nízká. Nejčastěji uváděným pozdravem bylo neutrální a nepříznakové *ahoj* (u obou skupin), příp. *čau* (u sk. A). Staršími respondenty byl (explicitní) pozdrav často zcela vynechán. Objevil se i neverbální způsob rozloučení. U obou skupin převládaly výpovědi bez jakýchkoliv dalších komentářů, kdy respondent užil jen pozdravu; emoce byly projevovány minimálně.

Ve formálním kontextu jsme žádné výrazné rozdíly mezi skupinami nepozorovali: většina respondentů volila prostý pozdrav *na shledanou*, zcela v souladu se zásadami negativní zdvořilosti.

Děkování a přijímání díky

Při děkování za dárek převládalo u obou skupin prosté a explicitní vyjádření díky (*Děkuji/děkuju.*; *Díky.*; *Mockrát děkuji.*; *Děkuji za dárek.*), příp. vyjádření pozitivních emocí mluvčího. Jinak tomu bylo v situacích, kdy mezi komunikanty vzniká výrazná asymetrie. Ve snaze vyrovnat vzniklou asymetrii při děkování za finanční pomoc byla respondenty obou skupin nabízena protislužba, resp. splacení dluhu. Pro sk. A pak bylo charakteristické vyjádření díky, pro sk. B naopak vyjádření vděčnosti (míra distance a asymetrie se tím zvýšila; *Jsem ti velmi zavázána.*; *Jsi moje záchrana.*; *Moc si tvé pomoci vážím.*). V případě děkování za intelektuální práci u mladších respondentů převládalo vyjádření vděčnosti, obdivu a přímého ocenění, stavěli se tedy do podřazené pozice, starší respondenti se naopak snažili o znovunastolení symetrického vztahu, a to nabídkou protislužby.

Při přijímání díky se respondenti sk. A snažili snížit vlastní zásluhy nebo poděkování jednoduše odmítli (*Není zač.*), aby se adresát, tj. děkující, necítil být jim příliš zavázán. U respondentů sk. B pak jednoznačně převládalo vyjádření vlastních pozitivních emocí, dali tedy adresátovi najevo, že pro ně vykonaná laskavost neznamena žádnou újmu, ale že jim naopak přinesla pozitivní emoce, radost (*Rádo se stalo.*; *Jsem rád, že jsem mohl pomoci.*). Je zde tedy evidentní snaha o zachování adresátovy tváře, u mladších respondentů je však intenzivnější.

Omluvy a reakce na omluvy

Ve formálním kontextu u obou skupin jednoznačně převládal explicitní performativ *omlouvám se*, příp. byly dodány ještě další, vysvětlující a ospravedlňující výpovědi – upřednostňováno je dodržování zdvořilostního principu, princip kooperační bývá porušován. Mluvčí snižuje intenzitu vyjadřování negativní zdvořilosti a nestaví se do velmi podřízené pozice; zdvořilostní konvence založené na negativní zdvořilosti jsou dodržovány.

V neformálním kontextu byl v případě zpoždění nejčastější omluvou direktiv *promiň*, příp. performativ *omlouvám se* (u sk. B) a často bylo připojeno i udání důvodu zpoždě-

ní. U sk. B tomu tak bylo častěji, což můžeme chápat jako projev vyšší míry respektu vůči komunikačnímu partnerovi. Mladší respondenti by se v řadě případů omluvili předem (telefonicky nebo formou SMS), respondenti sk. B by dali najevo lítost. V případě rozbití šálku bylo vyjádření lítosti nejčastější omluvou, a to u obou skupin, mladší respondenti se pak snažili pozice vyrovnat nabídkou kompenzace, náhrady škody, starší zase poukazováním na vlastní nešikovnost („maximalizuj své nedostatky“) nebo převedením situace v žert.

V případě přijetí omluvy se respondenti snažili o zachování tváře adresáta, nejčastěji konstatováním, že se nejedná o nic závažného, a snižováním hodnoty věci, objevila se i snaha o ironizaci a odlehčení situace. Respondenti sk. B vyjadřovali i rezignaci, tj. byli vůči komunikačnímu partnerovi nezdvořilí. Další nezdvořilé výpovědi, které ohrožují pozitivní tvář adresáta, jako kritika, žádost o náhradu či napomenutí, se v rámci obou skupin vyskytovaly jen ojediněle.

Pochvaly a reakce na pochvaly

Pro pochvaly pronesené v neformálním kontextu je charakteristická strategie založená na pozitivní zdvořilosti. Při pochvale matčina kuchařského umění byly výpovědi expresivnější, v případě pochvaly nového účesu přítelkyně respondenti volili spíše méně expresivní varianty, resp. neutrální variantu *sluší ti to*, příp. explicitně hodnotili nebo komentovali nový účes přítelkyně – intenzita projevené zdvořilosti nebyla tak výrazná, snad z obavy, aby nedošlo k vyvolání nežádoucích konotací.

Pochvaly pronesené ve formálním kontextu jsou založeny na negativní zdvořilosti a respektují negativní tvář adresáta. Mladší respondenti volili spíše neverbální, nepřímé pochválení (např. oční kontakt, věnování pozornosti, zapojování se do diskusí) nebo pochvalu formou poděkování. U starších respondentů se objevil následující rozpor: někteří vyjádřili pochvalu potleskem, mluvčí tedy mohl zůstat v anonymitě, jiní pak zvolili explicitní hodnocení. Řada respondentů obou skupin by se pak kladnému hodnocení, resp. iniciování kontaktu, ve shodě s negativní zdvořilostní strategií, zcela vyhnula.

Při přijímání pochval v neformálním kontextu jsme očekávali dodržování maximy skromnosti a ocenění – mluvčí však pochvaly akceptovali s nižší mírou skromnosti, otevřeně za ně děkovali (u obou skupin, více však u sk. A) a dávali najevo pozitivní pocity (u obou skupin v případě pochvaly zahrádky, u sk. B v případě pochvaly nového

učesu). Respondenti sk. B pak konstatovali vlastní zásluhy a úsilí potřebné k dosažení výsledku (v případě zahrádky), časté byly i výpovědi sarkastické či (sebe)ironické; respondenti sk. A naopak kompliment oplatili či jinak adresátovi zalichotili.

Ve formálním kontextu většina respondentů na pochvalu reagovala prostým poděkováním nebo vyjádřením vlastních pozitivních emocí a radosti z pochvaly či dobře provedené práce – patrná je zde nižší míra skromnosti. V minimu případů se objevilo konstatování vlastního úsilí, nicméně častěji než snižování vlastních zásluh.

Kritika a reakce na kritiku

Kritika patří mezi inherentně nezdvořilé řečové akty ohrožující tvář obou komunikantů, většina respondentů se tedy přikláněla k zjišťovacím otázkám, dávali tak adresátovi možnost hovořit, o čem chtěl, a pokud vůbec chtěl – otázky samozřejmě implikovaly kritiku, příp. význam „dnes nevypadáš příliš dobře“. Pro mladší respondenty pak bylo typické nepřímé vyjádření kritiky, naopak starší respondenti volili upřímnost a přímé vyjádření svého názoru – riziko ohrožení adresátovy, ale i vlastní tváře bylo tedy podstatně vyšší. Řada respondentů, více však u sk. A, se také rozhodla nekritizovat vůbec, tj. upřednostnit zdvořilostní princip před kooperačním.

Při reakci na kritiku se mladší respondenti uchýlili k užití (sebe)ironie nebo k odlehčení situace jejím převedením v žert, čímž se zbavili rizika ohrožení tváře obou komunikantů, příp. na kritiku reagovali otázkou, která jako odpověď vyžadovala potvrzení či upřesnění kritiky. Respondenti sk. B kritiku většinou přijali – otázkou však zůstává, zda proto, že měli se svým komunikačním partnerem stejný názor, nebo proto, že mu nechtěli, v souladu s maximou souhlasu, odporovat.

Prosby, žádosti a reakce na ně

V neformálním prostředí v případě žádosti o otevření okna u obou skupin převládalo zdvořilé *Mohl bys otevřít okno (prosím)?* – na adresáta tedy nebyl vyvíjen žádný nátlak a byla mu poskytnuta možnost odmítnutí. U sk. B se pak poměrně často objevil i méně zdvořilý imperativ *Otevři okno (prosím)*. – mladšími respondenty byly voleny spíše zdvořilé, nepřímé žádosti. Odůvodnění žádosti se mezi respondenty objevilo jen v minimu případů.

V případě prosby o finanční výpomoc respondenti obou skupin volili prostou přímou žádost, vždy však zdvořilostními frázemi. Zdůvodnění ke své prosbě připojovali spíše starší respondenti – jednalo se o obecné důvody (snaha zachovat si vzhledem k situaci svou tvář). Mladší respondenti naopak explicitně vyjadřovali pocit studu; někteří by si od svého přítele peníze ani nepůjčili.

Ve formálním kontextu při žádosti o radu převládaly strategie negativní zdvořilosti – byly voleny zdvořilostní fráze, za dodržení maximy uznání a skromnosti, respondenti vyjadřovali i respekt a obdiv vůči nadřízenému, vůči jeho znalostem a zkušenostem; nepřímé vyjadřování žádostí, proseb je nejtypičtější strategií negativní zdvořilosti.

Při kladné reakci na žádost o otevření okna převládal u obou skupin jednoznačný souhlas, příp. respondenti reagovali přímo otevřením okna, bez jakýchkoliv komentářů, někteří z respondentů sk. B vyjádřili stejný záměr, tzn., že také měli v úmyslu okno otevřít – vše tedy v souladu s maximou shody. Když měli respondenti žádost odmítnout, odpovědi byly následující: respondenti sk. A v podstatě ze svých nároků ustoupili a okno otevřeli (nijak tedy neohrozili tvář komunikačního partnera, ani svou vlastní), příp. svůj nesouhlas vyjádřili nepřímo. Nepřímé odmítnutí volili i starší respondenti, nicméně převládalo přímé vyjádření nesouhlasu – ohrozili tak tvář adresáta i svou vlastní a riskovali vznik konfliktu.

Na žádost přítele o finanční pomoc v případě, že by ji chtěli poskytnout, reagovali respondenti obou skupin stejně, a to vyjádřením jednoznačného souhlasu, druhou nejčastější reakcí byl dotaz na konkrétní částku (často však předcházela souhlas a příslibení půjčky). V případě odmítnutí volili mladší respondenti omluvu s odkazem na špatnou finanční situaci nebo vyjádření strachu z ohrožení přátelství, příp. svých zásad (nijak tedy neohrozili ani tvář komunikačního partnera, ani svoji). Přímé odmítnutí pak volili starší respondenti, často však také s omluvou (*Promiň, ale nemůžu ti půjčit.; Nejde to, promiň.; Nezlob se, ale nepůjčím ti.*).

Pozvání a přijetí/odmítnutí pozvání

Mladší respondenti volili nižší ohrožení adresátovy tváře – k pozvání užili otázku, jež adresátovi nabízí možnost, resp. snazší způsob odmítnutí, tj. zápornou odpověď, starší respondenti naopak volili prosté oznámení nebo „rozkaz“ (oba dva způsoby podstatně

snižují možnost odmítnutí). Žádné významné rozdíly mezi pozváním rodičů, přátel/spolužáků či partnera jsme nepozorovali ani u jedné skupiny.

V případě odmítnutí pozvání, které je samo o sobě nezdvořilé – opět v neformálním kontextu – byla nejčastější reakcí omluva, která odmítnutí zmírnila. Stejnou funkci pak mělo i poděkování, které volili spíše respondenti sk. A, a vyjádření lítosti, jež preferovali respondenti sk. B. Poděkování za pozvání v případě jeho přijetí volili naopak spíše starší respondenti (nižší míra strategie pozitivní zdvořilosti). Mladší dávali najevo své kladné emoce a byli podstatně více expresivní.

Gratulace a reakce na gratulace

Gratulace a blahopřání fungují jako pozitivní zdvořilostní akty. Nejčastější odpovědí, a to u obou skupin, byla tradiční petrifikovaná gratulace, příp. neutrální a všeobecné přání všeho nejlepšího. Respondenti také přidávali nejrůznější komentáře, pozitivní hodnocení adresátovy osoby, v případě gratulace k úspěchu, a přání – konkretizovaná přání byla častější u starších respondentů (touto konkretizací však zvýšili riziko ztráty tváře).

Při přijímání gratulací jednoznačně převládalo prosté poděkování, příp. vyjádření pozitivních emocí, a to u obou skupin. U respondentů sk. A se objevovaly tendence ke snižování vlastní osoby a obracení pozornosti k osobě adresáta, a to jak při přijímání gratulace k narozeninám, tak k úspěšně složené zkoušce – vše plně v souladu se strategií pozitivní zdvořilosti, s maximou skromnosti.

Ostatní

Při přání do nového roku u obou skupin převládala konkretizovaná přání, nicméně v přáních zmiňované hodnoty byly povětšinou obecné – štěstí, zdraví a láska. U mladších respondentů byly patrné tendence k nekonkretizovaným obecným přáním, příp. ke komparaci uplynulého a nadcházejícího roku, tedy k méně osobním přáním. V minimu případů se objevila originální a žertovná přání.

Soustrast respondenti vyjadřovali především dvěma způsoby, petrifikovanou formulí *upřímnou soustrast* (více sk. B; zachování adresátovy negativní tváře) nebo expresivnějším vyjádřením lítosti a soucitu (více sk. A; pozitivní zdvořilostní strategie).

U respondentů sk. A byly strategie pozitivní zdvořilosti intenzivnější (nabídka pomoci, snaha přeorientovat pozornost adresáta na budoucnost apod.).

Při oslovení neznámé osoby za účelem zeptání se na cestu převládaly u obou skupin strategie negativní zdvořilosti – neutrální pozdrav *dobrý den*, nepřímé vyjadřování žádosti, omluvy atd. Větší tendence k přímému vyjádření jsme pozorovali u starších respondentů.

Při oslovení neznámé osoby za účelem seznámení mladší respondenti volili spíše pozitivní zdvořilostní strategie (např. pozdrav *ahoj* + tykání), starší naopak negativní zdvořilostní strategie (pozdrav *dobrý den* + vykání). Nejčastěji voleným tématem, a to u obou skupin, pak byla aktuální situace a prostředí setkání – respondenti si udržovali odstup a snažili se tvář adresáta nijak neohrozit. Někteří z respondentů (celkem dvacet tři) uvedli, že by neznámého člověka ze své vlastní iniciativy za účelem seznámení (nikdy) neoslovili, což můžeme do jisté míry také chápat jako projev zdvořilosti.

10 Závěr

Hlavním tématem práce byla zdvořilost, kterou chápeme jako prostředek redukce konfliktu (Lakoffová), způsob zachování společenské rovnováhy a přátelských vztahů (Leech) a komplexní systém pro zmírnění tvář ohrožujících aktů (Brownová – Levinson). Zabývali jsme se zdvořilostními strategiemi (pozitivní a negativní zdvořilostní strategie), ale i nezdvořilostí (pozitivní a negativní nezdvořilost) – pokusili jsme se na nezdvořilost nahlédnout jako na samostatný jev, nikoliv jako na důsledek absence zdvořilosti, jak bývá tradičně chápána.

V empirické části práce jsme se snažili zjistit, zda se v užívání zdvořilostních strategií liší osoby v mladším dospělém věku (18–30 let) a osoby ve středním a pozdním dospělém věku (30 a více let). Snažili jsme se zjistit, jaké zdvořilostní strategie jsou v současné době v české společnosti preferovány a v určitých kontextech považovány za adekvátní. Pro získání potřebných dat byl vytvořen dotazník s otevřenými otázkami, které byly založeny na prezentaci konkrétní situace – respondent byl požádán o vypsání (předpokládané) verbální, popř. neverbální, reakce na danou situaci – tzv. test kompletnosti diskurzu (*diskurse completion test*). Výhodou této metody je kvantifikovatelnost údajů, klasifikovatelnost odpovědí a možnost komparace, nevýhodou pak neautentičnost výpovědí respondentů – respondent mohl své výpovědi formulovat spíše na základě „vhodných“, očekávaných reakcí.

Významné rozdíly v užívání zdvořilostních strategií jsme mezi mladšími a staršími respondenty nepozorovali, bylo možné vysledovat jen jakési tendence a náznaky odlišností, především v neformálním kontextu.

Mladší respondenti projevovali v neformálních situacích více emocí než starší respondenti, užívali expresivnější jazykové prostředky, mnohem více se stavěli do podřazené pozice a více brali ohled na adresáta, snažili se zachovat jak tvář adresáta, tak svou vlastní. V případě narušení symetrie a ohrožení tváře se hned snažili pozice vyrovnat nabídkou kompenzace. Při přijímání pochvaly kompliment oplatili či jinak adresátovi zalichotili. Při kritice užívali převážně nepřímá vyjádření. Při žádosti o finanční výpomoc explicitně vyjadřovali pocit studu, obecně volili spíše zdvořilé, nepřímé žádosti. Ustupovali ze svých nároků a vyhověli komunikačnímu partnerovi, příp. svůj nesouhlas vyjádřili nepřímo. V případě odmítnutí volili omluvu, k pozvání užili otázku, jež adresátovi nabízí možnost odmítnutí. I při přijímání gratulací snižovali vlastní osobu a obrače-

li pozornost k osobě adresáta, při přání do nového roku volili spíše nekonkretizovaná obecná přání (volba tedy zůstala opět na adresátovi).

U starších respondentů se v neformálním kontextu projevila nižší míra expresivity, neprojevení emocí. V případě děkování za finanční výpomoc svým vyjádřením vděčnosti zvýšili míru distance a asymetrie, naopak při děkování za intelektuální práci se nabídkou protislužby snažili o znovunastolení symetrie. Při přijímání díků dali adresátovi najevo, že pro ně vykonaná laskavost neznamena žádnou újmu (snaha o zachování adresátovy tváře), při pozdním příchodu uváděli častěji než mladší respondenti i důvod zpoždění (vyšší míra respektu vůči komunikačnímu partnerovi). Při rozbití šálku poukazovali na svou nešikovnost, naopak při pochvale pak konstatovali vlastní zásluhy a úsilí potřebné k dosažení výsledku. Často se však u starších respondentů objevila i nižší míra zdvořilosti: např. při reakci na omluvu za rozbití šálku vyjadřovali rezignaci, při kritice volili upřímnost a přímé vyjádření svého názoru (podstatně vyšší riziko ohrožení adresátovy, ale i vlastní tváře), při žádosti o otevření okna často volili méně zdvořilý imperativ – *Otevři okno (prosím)*, při odmítnutí žádosti pak převládalo přímé vyjádření nesouhlasu, k pozvání užili prosté oznámení nebo „rozkaz“ (oba dva způsoby podstatně snižují možnost odmítnutí), jejich přání do nového roku byla konkretizovaná (touto konkretizací se však opět zvyšuje riziko ztráty tváře).

Ve formálním kontextu, konkrétně při pochvale přednášky, resp. přednášejícího profesora mladší respondenti volili neverbální, nepřímé pochválení (např. oční kontakt, věnování pozornosti, zapojování se do diskusí) nebo pochvalu formou poděkování, někteří ze starších respondentů vyjádřili pochvalu potleskem, tedy také nepřímě, jiní pak volili explicitní hodnocení. U starších respondentů jsme také v rámci formálního kontextu pozorovali snahy o vyrovnání asymetrie a snížení odstupů mezi komunikanty – nižší intenzita strategie negativní zdvořilosti, uplatňování prvků pozitivní zdvořilosti ve formálním kontextu.

Opravdu se však jedná o pouhé náznaky a tendence, většina respondentů obou skupin volila obdobné strategie.

Obecně můžeme hovořit o tendenci českých mluvčích ke snížení intenzity pozitivních zdvořilostních strategií v rámci neformálního kontextu a ke snížení intenzity negativních zdvořilostních strategií v rámci formálního kontextu. V neformálním kontextu respondenti užívali neutrální a stereotypizovaná (až konvencionalizovaná) oslovení

a pozdravy, projevovali nižší míru emocí, užívali přímější vyjadřování nesouhlasu i kritiky, volili obecná, a tudíž méně osobní témata, vyjadřovali nižší míru skromnosti a příliš nesnižovali vlastní zásluhy. Ve formálním kontextu byla patrná snaha snížit distanci mezi komunikanty v asymetrické pozici – oslovení *pane/paní + příjmení*, vyjadřování (kladných) emocí, poděkování za pochvalu a ne její odmítnutí, příměji formulované žádosti a opomíjení udání důvodu při pozdním příchodu; u negativní zdvořilosti v rámci formálního kontextu je posun k neutralitě méně patrný než u pozitivní zdvořilosti v neformálním kontextu.

Anotace

Jméno a příjmení: Bc. Kristýna Bátorová

Název katedry a fakulty: katedra bohemistiky, Filozofická fakulta

Název diplomové práce: Zdvořilostní strategie v současné společnosti

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

Počet stran: 162

Počet titulů použité literatury: 70

Anotace v češtině:

Práce se zabývá zdvořilostí a zdvořilostními strategiemi, které jsou v současné době v české společnosti preferovány a v určitých kontextech považovány za adekvátní – porovnávány byly dvě věkové kategorie, a to 18–30 let a 30 a více let. 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).

Klíčová slova: zdvořilost, nezdvořilost, zdvořilostní strategie, kooperační princip, zdvořilostní princip, konverzační maximy, zdvořilostní maximy, pozitivní zdvořilost, negativní zdvořilost, zachování tváře, ohrožení tváře

Annotation in English:

This thesis focuses on politeness and politeness strategies which are preferred in the Czech contemporary society and which are considered to be adequate on certain occasions. There were two age categories compared: from the age of 18 to 30, and over 30. The theoretical part of the thesis presents the main linguistic approaches regarding choices of communication and politeness strategies, such as the politeness rules of Lakoff, the cooperative principle of Grice, Leech's politeness principle and the perception of face by Brown and Levinson.

Keywords: politeness, impoliteness, politeness strategies, cooperative principle, politeness principle, conversational maxims, politenessmaxims, positive politeness, negative politeness, face saving, face threat

Resumé

The main topic of this thesis is the politeness. The theoretical part presents the main linguistic approaches regarding the choices of communication and politeness strategies, such as the politeness rules of Lakoff, the cooperative principle of Grice, Leech's politeness principle and the term perception of face by Brown and Levinson. The politeness is understood to be an instrument to reduce a conflict (Lakoff), a way of preservation of a social stability and friendly relationships (Leech) and a complex system for reducing acts that can threaten your self-preservation (Brown – Levinson). The thesis deals with disrespect/rudeness (positive and negative disrespect); it tries to think of the disrespect as a phenomenon on its own, not only as a consequence of an absence of politeness as it is understood conservatively.

The empiric part of the thesis is based on research. Its purpose was to find out if there is a difference between politeness strategies used by people in lower mature age (from 18 to 30) and people at the middle and higher mature age (over 30), which are preferred in the Czech contemporary society and which are considered to be adequate in certain occasions.

To receive this kind of data it was necessary to create a questionnaire requiring answers based on particular situations; the respondent was asked to write down (hypothetical) verbal and/or non-verbal reaction to the situation (the discourse completion test). The advantage of this method is a possibility of quantification and classification of the answers and a possibility of comparison, the disadvantage is a possible not-authenticity of the answers.

There were not recognised considerable differences in using politeness strategies between younger and older respondents, but there is possible to see certain tendencies and glimpses of dissimilarity, in the informal context in particular.

In general we can observe tendencies of Czech speakers to reduce intensity of the positive politeness strategies in the informal context and the negative politeness strategies in the formal context. In the informal context respondents used neutral and stereotypical (conventional even) addressing and greetings, they were less expressive, they used more forthright expressions of disagreement and criticism, they chose universal so less personal topics, they were less modest and they did not lowered their credit. In the formal

context there was a considerable effort to lower the distance between members of the communication in an asymmetrical position: addressing Mr./Ms. + surname, expressing (positive) emotions, thanking for a compliment and not its denial, more forthright requests and not giving a reason for being late. There is not as explicit tendency for the neutral expressions in the negative politeness in the formal context than the positive politeness in the informal context.

Použitá literatura

- Bachmannová, Jarmila et al. *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002.
- Barbapostolová, Lucie. *Komunikace v televizní reality show*. Disertační práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci (nepublikováno), 2012.
- Baum, Detlef et al. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014.
- Berger, Tilman. Specifický poměr zdvořilosti a oslovování v češtině. Karlík, Petr – Hladká, Zdeňka (eds.). *Čeština – univerzália a specifika IV*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2002. s. 189–197.
- Brabcová, Radoslava. Ke konotaci v češtině. Odaloš, Pavol – Patráš, Vladimír (eds.). *Všeobecné a špecifické otázky jazykovej komunikácie*. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta, 1991. s. 219–225.
- 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.
- Culpeper, Jonathan. Towards an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics*, roč. 25. 1996. s. 349–367.
- Černý, Jiří. *Úvod do studia jazyka*. Olomouc: Rubico, 2008.
- Čmejrková, Světlá – Kaderka, Petr – Uličný, Oldřich (ed.). *Studie k moderní mluvnici češtiny I – Pragmatické aspekty češtiny*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013.

- Dršatová, Jitka. Oslovení jako problém sociální komunikace (oslovení v rodině). Jaklová, Alena (ed.). *Člověk – jazyk – text*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2008. s. 253–256.
- Goffman, Erving. *Interaction Ritual*. Chicago: Aldine Publishing, 1967.
- Guth-Jarkovský, Jiří Stanislav. *Společenský katechismus*. Praha: Československý spisovatel, 1992.
- Hirschová, Milada. Sociální deixe a komunikační situace. *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity – Linguistica Brunensia*, roč. 55, č. A54, 2006. s. 167–183.
- Hirschová, Milada. Vhodnost (appropriateness) jako pragmatická kategorie. *Eurolingua & Eurolitteraria 2009*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2009. s. 9–15.
- Hirschová, Milada. Nezdvěřilost jako pragmalingvistický fenomén. *Linguistica Brunensia*, roč. 58, č. 1–2. Brno: Masarykova univerzita, 2010. s. 273–285.
- Hirschová, Milada. *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum, 2013.
- Hirschová, Milada – Svobodová, Jindřiška. *Komunikační strategie v jednom typu mediálního diskursu: (televizní talk show)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014.
- Hlavsová, Jaroslava. Konflikt jako forma kontaktu. *Slovo a slovesnost*, roč. 52, č. 4, 1991. s. 256–263.
- Hlavsová, Jaroslava. Jazykové normy zdvořilosti a životní styl. *Přednášky z XL. běhu LŠSS*. Praha: Karolinum, 1997. s. 20–26.
- Hoffmannová, Jana. Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech. *Slovo a slovesnost*, roč. 55, č. 3, 1994. s. 194–201.
- Hoffmannová, Jana – Müllerová, Olga – Zeman, Jiří. *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*. Praha: Trizonia, 1999.
- Hoffmannová, Jana. *Stylistika a--: současná situace stylistiky*. Praha: Trizonia, 1997.

- Hrdlička, Milan. K otázce tzv. něžných pojmenování mezi partnery. *Bohemistické miniatury*. Praha: Karolinum, 2013. s. 11–18.
- Hugo, Jan (ed.). *Slovník nespisovné češtiny: argot, slangy a obecná mluva od nejstarších dob po současnost: historie a původ slov*. Praha: Maxdorf, 2006.
- Chejnová, Pavla. Děkování a přijímání díky. *Naše řeč*, roč. 88, č. 4, 2005a. s. 191–197.
- Chejnová, Pavla. Vyjadřování zdvořilosti v češtině – omluvy a reakce na ně. Pořízka, Petr – Polách, Vladimír (eds.). *Jazyky v kontaktu / jazyky v konfliktu a evropský jazykový prostor*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005b. s. 124–127.
- Chejnová, Pavla. Zdvořilost jako lingvistický problém. Slavík, Jan (ed.). *Multidisciplinární komunikace – problém a princip všeobecného vzdělávání*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2005c. s. 412–433.
- Chejnová, Pavla. Vyjadřování zdvořilosti v češtině – pozdravy a témata konverzace. Jaklová, Alena (ed.). *Komunikace, styl, text*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2006a. s. 179–182.
- Chejnová, Pavla. Pochvaly a komplimenty. *Naše řeč*, roč. 89, č. 3, 2006b. s. 140–146.
- Chejnová, Pavla (ed.). *Výuka pragmatických aspektů řečové komunikace ve vyšších třídách gymnázií a na SOŠ II: metodické listy*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2007.
- 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.
- Chejnová, Pavla. Projevy zdvořilosti v komunikačním prostoru studijního informačního systému. *Acta academica karvininesia*, č. 3, 2013, s. 78–83.

- Chloupek, Jan. Sjednocující a rozrůžňující faktory v mluvené komunikaci. *K diferenciaci současného mluveného jazyka*. Ostrava: Ostravská univerzita, 1995. s. 33–38.
- Jurman, Alexander. Pronominální oslovení (tykání a vykání) v současné češtině. *Slovo a slovesnost*, roč. 62, č. 3, 2001. s. 185–199.
- Kneřová, Magdalena. Ke způsobům oslovování v mluvených projevech. *Naše řeč*, roč. 78, č. 1, 1995. s. 36–44.
- Kořenský, Jan et al. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu: učební text pro výběrové semináře filologických oborů*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 1999.
- Kořenský, Jan – Hoffmannová, Jana – Müllerová, Olga. *Analýza komunikačního procesu a textu: učební text pro výběrové semináře filologických oborů*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013.
- Krčmová, Marie. K pramenům specifika mluveného projevu (mluvenost či spontánnost?). *K diferenciaci současného mluveného jazyka*. Ostrava: Ostravská univerzita, 1995. s. 26–32.
- Kvítková, Naděžda. K užívání a motivaci našich pozdravů. *Jazykověda – Linguistica*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004. s. 311–318.
- Lakoff, Robin. The Logic of Politeness; or, Minding Your p's and q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 1973. s. 292–305.
- Leech, Geoffrey. *Principles of Pragmatics*. London, New York: Longman, 1983; 1990.
- 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, 2005.

- Mathé, Ivo – Špaček, Ladislav. *Etiketa*. Praha: BBart, 2010.
- Müllerová, Olga. *Kapitoly o dialogu*. Praha: Pansofia, 1994.
- Nekula, Marek. Pragmalingvistická interpretace ironie. *Slovo a slovesnost*, roč. 51, č. 2, 1990. s. 95–110.
- Nekula, Marek. Signalizování ironie. *Slovo a slovesnost*, roč. 52, č. 1, 1991. s. 10–20.
- Nekula, Marek. Některé zdvořilostní strategie a jejich výrazové prostředky v češtině. *Přednášky a besedy z XXVII. běhu LŠSS*. Brno: Masarykova univerzita, 1994. s. 54–58.
- Nekula, Marek. Deminutiva a zdvořilost. Karlík, Petr – Hladká, Zdeňka (eds.). *Čeština – univerzália a specifika V*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2004. s. 110–119.
- Nekula, Marek. Navazování a udržování kontaktu a oslovení. Čmejrková, Světlá – Hoffmannová, Jana – Havlová, Eva (eds.). *Užívání a prožívání jazyka: k 90. narozeninám Františka Daneše*. Praha: Karolinum, 2010. s. 239–244.
- Patočka, Otakar. *O tykání a vykání*. Praha: Grada Publishing, 2000.
- Pekarovičová, Jana. Jazykovo-kultúrne parametre zdvorilosti v akademickom diskurze. *Jazykoveda v pohybe*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, 2012. s. 212–221.
- Pekarovičová, Jana – Trubačová, Lucia Anna. Zdvorilosť v interkultúrnom kontexte. *Studia Academica Slovaca 41*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2012. s. 213–223.
- Pekarovičová, Jana – Trubačová, Lucia Anna. Zdvorilosť a jej jazykovokultúrne konotácie. *Jazyk a diskurs v kultúrnom a politickom kontexte*. Bratislava: VEDA, 2013. s. 158–165.
- Svobodová, Jindřiška. Nezdvořilost jako prostředek komunikační strategie v *talk-show* na komerční televizní stanici. *Bohemistyka 1*. Poznaň: Pro, 2011. s. 35–45.
- Svobodová, Jindřiška. Nezdvořilost v mediální komunikaci. *Český jazyk a literatura*, č. 5, 2012–2013.

- Svobodová, Jindřiška. Užití přímých strategií při ohrožení tváře komunikačního partnera v jednom typu mediálního dialogu. *Bohemistika 1*. Poznaň: Pro, 2014. s. 3–20.
- Špaček, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2008.
- Švehlová, Milena. Zdvořilost a řečová etiketa. *Sborník Pedagogické fakulty UK – Filologické studie XIX*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 1994. s. 39–61.
- Švehlová, Milena. K problematice oslovení v češtině. Mališ, Otakar (ed.). *Rozumět jazyku*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 1995. s. 73–80.
- Trubačová, Lucia Anna. O problematice (jazykovéj) zdvorilosti. Hladký, Juraj – Rendár, Ľubomír (eds.). *Varia XIX – Zborník plných príspevkov z XIX. kolokvia mladých jazykovedcov*. Trnava: Trnavská univerzita v Trnave, 2010. s. 398–404.
- Trubačová, Lucia Anna. Koncept tváre a koncept ega v teórii jazykovej zdvorilosti. Orgoňová, Oľga (ed.). *Jazyk a komunikácia v súvislostiach III*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, 2011. s. 78–85.
- Uher, František. Iniciační jazykové prostředky náhodné komunikace. Odaloš, Pavol – Patráš, Vladimír (eds.). *Všeobecné a špecifické otázky jazykovej komunikácie*. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta, 1991. s. 213–218.
- Vybíral, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000.
- Vybíral, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál, 2015.
- Žitková, Daniela. *Komunikační přístup ke zdvořilosti a jeho aplikace na reklamní texty*. Liberec: Bor, 2008.
- Walker, Ian. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada, 2013.
- Watts, Richard J. *Politeness: Key Topics in Sociolinguistics*. New York: Cambridge University Press, 2003.