

**Univerzita Karlova v Praze**

Filozofická fakulta

Ústav germánských studií

Katedra skandinavistiky



Diplomová práce

**Pojetí a způsob vyjádření zdvořilosti v komunikaci  
ve švédštině a češtině**

Aspects and Instruments of Courtesy in Communication  
in Swedish and Czech

*Kamila Malíková*

**2013**

Vedoucí práce: PhDr. Petra Štajnerová, Ph.D.

## **Poděkování**

Děkuji PhDr. Petře Štajnerové, Ph.D., Adéle Horákové, Kristýně Bendové, Janu Štěpánkovi a všem respondentům, kteří se zúčastnili mého dotazníkového šetření.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 6. 5. 2013

## **ABSTRAKT**

Cílem této diplomové práce je prozkoumat pojetí zdvořilosti ve švédštině a češtině a porovnat prostředky jejího vyjádření v obou jazycích. V teoretické části jsou představeny nejvlivnější přístupy ke zdvořilosti. Další dvě kapitoly jsou již zaměřeny na praxi a konkrétní příklady. V první z nich jsou shrnuty jazykové prostředky, které k vyjádření zdvořilosti používá čeština, a následně jsou porovnány se švédštinou. Druhá z nich se věnuje několika konkrétním řečovým aktům, ve kterých se zdvořilost uplatňuje. Srovnání češtiny a švédštiny zde nevyhází pouze z odborných pramenů, ale také z výsledků vlastních dotazníkových šetření. Práce se zabývá jak mluvenou, tak psanou komunikací.

**Klíčová slova:** komunikace, zdvořilost, čeština, švédština, jazyk, oslovování, tykání, vykání, písemná komunikace, pozdrav

## **ABSTRACT**

The aim of the dissertation is to examine the approach to politeness in Swedish and in Czech and to compare its features in both languages. In the theoretical part there are presented the most influential approaches to politeness. The next two chapters focus on practical examples. In the first of these there are summarized linguistic means which are used to express politeness in Czech, and they are compared with Swedish. The second one deals with several specific speech acts, in which courtesy applies. The different ways of expressing politeness in Czech and Swedish are described on the base of the literature and also on my own questionnaire. Not only the spoken but also the written form of the communication is ranged in the dissertation.

**Key words:** communication, courtesy, politeness, Czech, Swedish, language, form of address, formal terms, written communication, greeting

## RESUMÉ

Syftet med avhandlingen är att undersöka synsättet på artighet på svenska och tjeckiska samt att jämföra på vilket sätt man uttrycker artighet på båda språken. I den teoretiska delen presenteras de mest inflytelserika infallsvinklarna på artighet. De två följande kapitlen fokuserar på språkbruket och ger konkreta exempel. I det första av dessa sammanfattas språkliga medel som används för att uttrycka artighet på tjeckiska, och dessa jämförs med de svenska. Det andra kapitlet handlar om några specifika områden, där artighetsstrategier används. Jämförelsen mellan det tjeckiska och svenska språket är baserad på facklitteratur och även på resultaten av mina egna undersökningar. Arbetet berör både talad och skriven kommunikation.

**Nyckelord:** kommunikation, artighet, hövlighet, tjeckiska, svenska, språk, tilltal, duande, niande, skriftlig kommunikation, hälsning

# OBSAH

Úvod .....	6
1. Teoretické přístupy ke zdvořilosti .....	8
1.1. Definice zdvořilosti .....	8
1.2. Funkce zdvořilosti .....	10
1.3. Zdvořilost z hlediska pragmatiky .....	12
1.4. Princip kooperace podle H. P. Gricea .....	14
1.5. Zdvořilostní princip G. Leeche .....	17
1.6. Maximy R. Lakoffové .....	18
1.7. Koncept tváře .....	19
1.7.1. Kritika pojetí Brownové a Levinsona .....	23
1.8. Konverzační smlouva .....	24
1.9. Historická a kulturní relativita zdvořilosti .....	25
2. Jazykové prostředky používané k vyjadřování zdvořilosti .....	28
2.1. Prostředky zvukové a grafické .....	28
2.2. Gramatické prostředky .....	30
2.3. Lexikální prostředky .....	34
2.4. Další prostředky .....	40
3. Porovnání vybraných aspektů vyjadřování zdvořilosti v češtině a švédštině .....	43
3.1. Pozdravy .....	45
3.1.1. Pozdrav v písemné komunikaci .....	47
3.2. Oslovování .....	48
3.2.1. Nominální oslovení .....	48
3.2.2. Pronominální oslovení .....	52
3.3. Děkování a přijímání díky .....	65
3.3.1. Děkování a přijímání díky v češtině .....	65
3.3.2. Děkování a přijímání díky ve švédštině .....	66
3.3.3. Dotazníkové šetření .....	67
3.4. Ekvivalenty vyjádření českého „prosím“ ve švédštině .....	71
Závěr .....	73
Použitá literatura .....	75
Seznam příloh .....	78
Přílohy .....	79

## ÚVOD

Výraz „zdvořilost“ je sám o sobě velmi široký pojem. Laik ho běžně staví do synonymní pozice ke slovu „slušnost“. Jenomže ve skutečnosti je zdvořilost pouze výrazem slušnosti; „zatímco slušnost je vlastnost, zdvořilosti se člověk učí.“ (Rusková, 2009, str. 107) Z pragmatického pohledu je zdvořilost soubor způsobů užívání jazyka, které mají za cíl efektivní a bezkonfliktní komunikaci, a právě v tomto smyslu budu tento termín používat ve své práci.

Cílem této práce je prozkoumat pojetí zdvořilosti v češtině a švédštině a následně porovnat prostředky jejího vyjádření v obou jazycích. Vedle slov lze vyjádřit zdvořilost také prostřednictvím řeči těla, neverbální prostředky mohou ty verbální buď umocňovat, nebo jim naopak protiřečit. Nicméně oblast neverbální komunikace je natolik komplexní, že by ji v práci tohoto rozsahu nebylo možné dostatečně pojednat, proto se zaměřím pouze na prostředky jazykové. Kromě mluvené řeči se budu zabývat také písemnou formou jazyka.

Zda je jednání vnímáno jako zdvořilé, nebo nezdvořilé, závisí na konvencích a společenských normách dané kultury. Neseznámí-li se cizinec dostatečně s pravidly odlišné společnosti, může snadno dojít k nedorozumění, jeho záměr může zůstat nepochopen, nebo v horším případě dokonce být interpretován jako nezdvořilý. Ve Švédsku je například považováno za velmi nezdvořilé, když se host opozdí s příchodem na ohlášenou návštěvu, hostitel to vnímá jako mrhání jeho časem, zatímco v Česku se toleruje zhruba čtvrt hodinové zpoždění. Co se týče verbálního projevu, v různých jazycích se pro vyjadřování zdvořilosti neliší pouze ve slovní zásobě, rozdílná může být celá zdvořilostní strategie. Formulace, která je zdvořilá v jednom jazyce, po přeložení do jiného jazyka nemusí mít stejný účinek.

Vzhledem k tomu, že normy mají mimo jiné přímou souvislost s historickým vývojem dané společnosti, vedle současného stavu obou jazyků se proto zaměřím také na období minulého století, jehož události měly na jazyk značný vliv.

V teoretické části práce se pokusím definovat pojem zdvořilost a na základě odborné literatury zmapuji různé přístupy ke zdvořilosti. V další kapitole shrnu jazykové prostředky, které se v češtině používají k vyjádření zdvořilosti, a pokusím se je konfrontovat se švédštinou. V poslední kapitole se potom zaměřím na několik řečových aktů, ve kterých se projevuje zdvořilost. Konkrétně budu v češtině a švédštině porovnávat

pozdravy, oslovování a vyjadřování a přijímání díky. Protože ve švédštině neexistuje slovo „prosím“, pokusím se najít odpovídající ekvivalenty k významům, ve kterých se toto slůvko v češtině používá. Nepředpokládám, že by mezi způsoby vyjadřování zdvořilosti v češtině a švédštině, jakožto dvou evropských jazycích, byly nějaké diametrální odlišnosti. Největší rozdíl oproti češtině spatřuji ve švédské neformálnosti, která se projevuje především v pronominálním oslovování, proto jsem se tuhle oblast (tykání vs. vykání) rozhodla podrobit rozsáhlejšímu dotazníkovému šetření.

# 1. TEORETICKÉ PŘÍSTUPY KE ZDVOŘILOSTI

## 1.1. Definice zdvořilosti

Výraz „zdvořilost“ má svůj etymologický původ ve slově „dvůr“. V původním slova smyslu byla tedy „zdvořilost“ označením chování, které náleželo osobám pohybujícím se u dvora. Švédský výraz „hövlighet“ má obdobnou etymologii, je odvozen od slova „hov“ a je označením pro chování, které je „lämplig, passande, hör(ande) till hov“<sup>1</sup>. (Hellquist, 1922, str. 265, [online]) Oba tyto výrazy se vážou na **prostředí**, konkrétně na královský dvůr. Naopak výraz „artighet“<sup>2</sup>, který je v současné švédštině frekventovanější, souvisí se **způsobem** chování. Českými ekvivalenty jsou nepřilíš používané výrazy *uhlazenost*, *vybroušenost* a *vytříbenost*. (Kraus, 2004, str. 156) Postupem času ztratil pojem zdvořilost souvislost se dvorem, což je pochopitelné vzhledem ke změnám ve společnosti, a získal mnohem obecnější charakter. Zdvořilost už nadále není výsadou omezené společenské vrstvy, naopak její používání se víceméně očekává od celé společnosti. Význam slova zdvořilost ve smyslu, tak jak ho dnes vnímáme, definuje *Příruční slovník jazyka českého* (1957, [online]) takto: „způsob chování ve společenských stycích, vyjadřující jistou uctivost, slušnost a ohleduplnost k druhé osobě, zvl. starší n. výše postavené“.

Nějakou definici zdvořilosti dokáže formulovat každý člověk, který udržuje běžné společenské styky. Definovat však zdvořilost z vědeckého hlediska je o poznání složitější. Jedním z problémů, který komplikuje odborníkům vytvoření jednotné definice, je rozpor mezi zdvořilostí vnímanou komunikanty při běžném hovoru a zdvořilostí, jak ji pojmají odborníci. Další komplikací je rozdílnost kultur a jazyků. Odlišnosti v pojetí zdvořilosti a v jejím vyjádření v jednotlivých kulturách znemožňují vytvoření jednotného modelu, který by byl aplikovatelný na všechny jazyky. Dále je třeba si uvědomit, že zdvořilost není jev statický, její použití závisí vždy na komunikační situaci, jednotlivých účastnících komunikace a jejich vzájemných vztazích. Důležitou roli hraje také vývoj komunikace a reakce komunikačních partnerů; je například vysoce pravděpodobné, že komunikant upustí od zdvořilého jednání, pokud ho jeho protějšek bude neustále insultovat. Zdvořilost je do velké míry závislá na vnímání adresáta. Během komunikace vznikají totiž odlišné interpretační roviny pro každého účastníka komunikace. Může nastat

---

<sup>1</sup> „vhodné, příslušící ke dvoru“

<sup>2</sup> artig = väluppfostrad (Hellquist, 1922, str. 19, [online])

situace, že se interpretace mluvčího neshoduje s interpretací adresáta – adresát může kupříkladu výpověď mluvčího vnímat jako nezdvořilou, urážlivou, přestože záměrem mluvčího nebylo adresáta napadnout ani na něj jinak negativně zapůsobit. Při zkoumání zdvořilosti je vždy důležitý kontext. Zdvořilost vychází z interakce, nelze hodnotit míru zdvořilosti u samostatné výpovědi, aniž bychom znali záměr mluvčího, vztahy mezi komunikanty, okolnosti komunikace a další faktory.

Watts, Ideová a Ehlich (2005) rozdělují zdvořilost na dva typy – *zdvořilost prvního a druhého řádu*<sup>3</sup>. Charakterizují je následovně:

„We take first-order politeness to correspond to the various ways in which polite behaviour is perceived and talked about by members of sociocultural groups. It encompasses, in other words, commonsense notions of politeness. Second-order politeness, on the other hand, is a theoretical construct, a term within a theory of social behaviour and language usage.“ (str. 3)

Zdvořilost prvního řádu je souhrnným označením toho, co si pod pojmem „zdvořilost“ představí obyčejný člověk. Tento typ vychází z hodnocení, subjektivního vnímání účastníků komunikace. To, jestli je chování mluvčího hodnoceno jako zdvořilé, nebo nezdvořilé, záleží jak na jazykových prostředcích, které zvolí, tak na interpretaci jeho celkového chování. Naproti tomu je zdvořilost druhého řádu teoretický termín používaný odborníky.

Čermák (2011) vymezuje zdvořilost z pohledu lingvistiky. Definuje ji jako „konvenční sociální postoj a projev úcty a takové chování, které je přijatelné a nekonfliktní a které má v jazyce různé vyjádření“ (str. 333). Tato definice naznačuje, že při rozlišování mezi zdvořilým a nezdvořilým chováním hraje velmi podstatnou roli konvence. Konvence se ale pevně vážou na danou společnost a podléhají jejímu vývoji. Proto se mohou v jednotlivých kulturních a sociálních skupinách různit. Při kontaktu s kulturou, která má odlišné konvence (nejen) k vyjadřování zdvořilosti, může potom snadno mezi komunikanty dojít k nedorozumění, rozpakům nebo pocitům trapnosti. Přes veškeré odlišnosti v konkrétních pravidlech zdvořilosti mají nicméně všechny kultury pro zdvořilost stejnou motivaci, a to vyhnout se konfliktu, zachovat si pozitivní vztahy (byť i třeba jen na oko) a postavení. (Chejnová, Zdvořilost, 2005, str. 51)

Richard W. Janney a Horst Arndt (2005) dělají rozdíl mezi *sociální zdvořilostí* a *taktem*. Sociální zdvořilost vychází z lidské potřeby po hladce probíhající interakci a silně podléhá konvencím dané společnosti. Její funkcí je především poskytovat systém standardizovaných strategií použitelných ve společenských situacích, které se pravidelně opakují. Patří sem situace, které komunikaci zahajují (pozdravy, představování aj.), udržují

---

<sup>3</sup> Watts (2003) používá také termíny „zdvořilost<sub>1</sub>“ a „zdvořilost<sub>2</sub>“.

(změna tématu, žádost o zopakování nebo ujasnění aj.) a ukončují (loučení, ukončování hovoru aj.). Takt souvisí s potřebou zachovat si tvář (viz 1.7.). Aby si účastníci komunikace udrželi tvář, jsou více či méně závislí na vzájemné spolupráci. A jedním z prostředků, který k tomu používají, je takt. Takt nezahrnuje pouze společensky korektní chování, ale také chování, které vyjadřuje podporu komunikačnímu partnerovi. Být taktní obnáší soucítění s druhými, vyhýbání se všemu, co by mohlo druhé ohrozit, urazit či ranit.

Richard Watts je přesvědčen o tom, že velká část mezilidské interakce se stala „institucionalizovanou“. (Watts, 2003, str. 20) Lidé se opakovaně účastní velkého množství různých druhů verbální interakce, čímž se naučí, jaké chování se od nich v dané situaci očekává. Z vlastních zkušeností ve společenském styku získávají znalosti o tom, co je pro kterou situaci vhodné a co ne. Chování v takovýchto situacích Watts označuje jako *politické jednání* (*politic behaviour*). Definuje je jako „that behaviour, linguistic and non-linguistic, which the participants construct as being appropriate to the ongoing social interaction“ (Watts, 2003, str. 276). Wattsův koncept se trochu podobá sociální zdvořilosti Janneyho a Arndta, ta spočívá také ve standardizovaných strategiích pro společenskou interakci, avšak v případě politického jednání se nejedná o zdvořilost v pravém slova smyslu. Výrazy a fráze (př. *dobrý den*), které se používají v rámci politického jednání, nejsou zdvořilé samy o sobě, mohou být jen jako zdvořilé interpretovány.

## 1.2. Funkce zdvořilosti

Hlavní funkcí zdvořilosti je již výše zmíněná snaha **vyhnout se konfliktu** a zabránit agresi, která potenciálně hrozí při každé mezilidské komunikaci. Agresi je dobré předcházet z toho důvodu, že může způsobit narušení spolupráce, která je však pro lidskou společnost nepostradatelná. Použitím zdvořilosti mluvčí snižuje riziko konfliktního střetu s adresátem. Tento funkční aspekt zdvořilosti vyplývá i z výše uvedené Čermákovy definice: za zdvořilé je označeno takové chování, které je nekonfliktní.

Zdvořilost úzce souvisí s **efektivitou** komunikace, usnadňuje člověku získávání a výměnu informací. Pomocí zdvořilosti může mluvčí do jisté míry komunikační partnery také ovlivňovat a manipulovat jimi, dosáhne tak snadněji svých cílů a zájmů. (Hirschová, 2006, str. 170) Například žádost bude vyslyšena spíše, pokud je pronesena zdvořile. Formulace *Nemohl bys mi, prosím, půjčit svoje auto?* bude mít na posluchače dozajista jiný efekt než neomalené *Naval sem klíčky od auta*. Záměrem manipulování pomocí

zdvořilosti je pozitivně naladit adresáta, a tak získat výhody pro svou vlastní osobu. Manipulativní aspekt zdvořilosti může ovšem přinést užitek i samotnému adresátovi. Z toho, že se adresát nechá zdvořilým jednáním přimět k nějaké činnosti, vyplynou výhody i pro něj samého. Použití této pozitivní manipulace vyžadují některá povolání, například učitel nebo lékař. (Chejnová, 2012, str. 21)

Vedle toho, že zdvořilost mluvčímu napomáhá vyhnout se konfliktu a zefektivnit komunikaci, umožňuje mu také **prezentovat se v dobrém světle**. Člověk se zdvořilým vystupováním udělá vždy lepší dojem než nějaký neomalenec. Pomocí zdvořilého a korektního vyjadřování, často navíc realizovaného ve spisovném jazyce, může dávat mluvčí na odiv i své vzdělání a vychování. Usiluje tak zpravidla o získání nadřazeného postavení v komunikaci. Takové jednání, kdy se mluvčí skrze zdvořilost snaží získat nad adresátem převahu, nelze v některých případech považovat za zdvořilé na hloubkové úrovni, přestože je vnější zdvořilostní rámec komunikace zachován. Situace, kdy se mluvčí bezchybně drží pravidel zdvořilostní komunikace, zatímco druhý komunikant ztrácí sebeovládání, je přímým útokem na tvář adresáta (o konceptu tváře viz 1.7.). V takovém případě nemusí zdvořilost naplnit svou hlavní funkci, ba naopak může adresáta vyprovokovat k agresi.

Na začátku komunikace přispívá zdvořilost k **rozdělení komunikačních rolí**. Svým způsobem vyjadřování mluvčí signalizuje, jakou roli hodlá zaujmout sám a jakou očekává od adresáta. Dává najevo, jestli je ochoten kooperovat, převzít podřízenou roli atd.

Zdvořilost je dále nezbytnou podmínkou pro realizaci **fatické komunikace**. Takovou komunikací se rozumí konverzace k navázání kontaktu s komunikačním partnerem, jedná se o jakýsi úvod do konverzace, na který následně naváže vlastní sdělení. Patří sem fráze typu *Jak se máte?* nebo *To máme dnes ale hezky*. Kromě prostředků pro navázání kontaktu se do fatické komunikace počítá i vyjadřování pozornosti a zájmu o obsah konverzace. (DeVito, 2008, str. 35)

Rusková (2009) uvádí ještě další funkce zdvořilosti. Zdvořilost může sloužit jako prostředek k utužení společenské hierarchie (vztahy muž – žena, mladý – starý, nadřízený – podřízený) nebo k soudržnosti, například při společenských událostech. Zdvořilost dále přispívá k harmonii ve společnosti a k ohleduplnosti mezi komunikanty.

Jak vyplývá z uvedených funkcí, zdvořilost lze chápat jako prostředek, jako komunikační nástroj. Není tedy divu, že se výzkum zdvořilosti „zpravidla řadí do pragmatické lingvistiky (pragmatiky), tedy do disciplíny, která studuje řeč z funkčního hlediska“. (Chejnová, Děkování a přijímání díky, 2005, str. 191, [online])

### 1.3. Zdvořilost z hlediska pragmatiky

Zdvořilost je předmětem zkoumání poměrně krátkou dobu, zhruba od 60. let minulého století. Lakoffová a Ideová (2005, str. 4) spatřují velký přínos pro zkoumání této oblasti v práci antropologa a sociologa Ervinga Goffmana. Goffman v roce 1967 ve svém díle *Interaction Ritual* představil koncept tváře (*face*), o který se opírají některé teorie zdvořilosti, především ta Brownové a Levinsona (viz 1.7.). Goffmanova teorie způsobila, že se zdvořilost začala zkoumat v rámci lingvistiky, sociolingvistiky a lingvistické pragmatiky. Lingvistika zkoumá zdvořilost čistě z pohledu jazyka. Sociolingvistika přidává souvislost se společností, zkoumá, jaký vliv mají společenské aspekty na jazykové vyjádření zdvořilosti. Pragmatika připojuje k jazyku filozofický rozměr, zabývá se účelem jazyka, tím, co motivuje mluvčího k použití zdvořilosti, jaký je jeho záměr.

Podobně jako je tomu u zdvořilosti, ani pro termín pragmatika neexistuje jednotná definice. Pojetí pragmatiky se u jednotlivých autorů liší podle toho, jaké jevy do ní zahrnují. V definicích se ale jako předměty zkoumání pragmatiky opakují: užívání jazyka, fungování jazyka ve společnosti nebo kulturní a sociální kontext. Jak uvádí Hirschová (2006, str. 7), termín pragmatika zavedl v roce 1970 americký sémantik a filozof Charles W. Morris, který takto označuje tu část sémiotiky (teorie znaků)<sup>4</sup>, která zkoumá vztah mezi znaky a jejich uživateli, fungování znaků v mezilidské komunikaci. Klíčovými pojmy pragmatiky jsou kontext a komunikační situace, protože bez ohledu na tyto faktory nelze výpověď správně posuzovat. Každá výpověď je ovlivněna mluvčím, adresátem a především komunikačním záměrem mluvčího. Rovněž je důležité brát v potaz vztah pragmatiky ke gramatice a sémantice daného jazyka. Předpokladem úspěšné komunikace je jazyková kompetence, tj. znalost prostředků jazyka a jejich významů a znalost pravidel, které mluvčímu umožní vytvářet věty, které jsou v rámci daného jazyka gramaticky i sémanticky nedefektní. Tato pravidla se v čase nemění a rodilý mluvčí se je naučí již v nízkém věku. Vedle nich existují však ještě pravidla úspěšného komunikování, ta se v čase mohou měnit a člověk se je učí celý život. Člověk tedy kromě jazykové kompetence potřebuje ještě kompetenci pragmatickou. Pragmatická kompetence je označení pro „kompetentní způsob užívání kompetentně utvořených vět v závislosti na komunikativní situaci“. (Hirschová, 2006, str. 9) Avšak jak upozorňuje Levinson, kterého parafrázuje Hirschová (2006, str. 9), mezi jazykovou a pragmatickou kompetencí

---

<sup>4</sup> Dalšími dvěma odvětvími sémiotiky jsou syntax, která se zabývá formálními vztahy mezi znaky navzájem, a sémantika, která zkoumá význam znaků.

nelze narýsovat přesnou hranici, protože každé pravidlo užívání jazyka postupem času ovlivní samotný jazyk, jeho gramatická a sémantická pravidla.

Funkční aspekty užívání jazyka, kterými se zabývá pragmatika, hrají důležitou roli i při zkoumání zdvořilosti. Proto je vhodné se nejprve seznámit s **teorií řečových (mluvních) aktů**, která klasifikuje záměry, se kterými mluvčí užívá dané jazykové prostředky. Autorem této teorie je britský filozof John L. Austin. V Austinově pojetí (Austin, 2000) se řečovým aktem rozumí minimální jednotka, jejímž prostřednictvím se řeč uskutečňuje jako určitá činnost, jedná se o čin vykonaný prostřednictvím jazyka. Například pozdrav nebo poděkování jsou akty samy o sobě, nicméně pro skutečné vykonání aktu (zdravení, děkování) je nezbytná jejich jazyková realizace ve vhodném kontextu. Austin formuluje tzv. podmínky úspěšnosti (*felicity conditions*), jimiž je podmíněno úspěšné naplnění řečového aktu. Mezi takové podmínky patří existence nějaké konvenční procedury, přítomnost určitých osob při proceduře, adekvátní časový a místní kontext nebo upřímný záměr mluvčího. Při nesplnění byť jen jediné podmínky bude řečový akt nezdařený. Pokud není kupříkladu dodržena podmínka přítomnosti osob vyžadovaných pro danou proceduru (př. kompetentní oddávající při svatebním obřadu), nemůže být akt vůbec vykonán (sňatek nebude uzavřen). Podmínka upřímného záměru mluvčího je v oblasti zdvořilosti poněkud problematická, zdvořilostní strategie a upřímnost nemusí jít vždy ruku v ruce. Jako příklad si můžeme uvést kompliment, ten nemusí být nutně vždy myšlen upřímně. Na rozdíl od ostatních podmínek nezabrání nesplnění této vykonání aktu, mluvčí nicméně svou neupřímností proceduru zneužívá.

Austin (2000, stránky 101-112) dělí každý řečový akt dále na 3 složky: lokuční akt (vyjádření určitého obsahu), ilokuční akt (vyjádření záměru mluvčího, př. žádost, otázka, výhrůžka atd.) a perlokuční akt (reakce adresáta – vyslyšení či nevyslyšení záměru mluvčího).

Zda je řečový akt vyhodnocen jako zdvořilý či nezdvořilý, záleží jak na záměru mluvčího, tak na interpretaci adresáta. Ilokuční a perlokuční akt se totiž mohou rozcházet. Rozpor může nastat i mezi lokučním a ilokučním aktem, pokud mluvčí použije jinou podobu výpovědi, než by se podle záměru výpovědi očekávalo. Příkladem může být použití otázky pro vyjádření výtky nebo žádosti (*Mohl bys s tím přestat?*). V takovém případě se jedná o tzv. nepřímý řečový akt, který obvykle funguje jako zdvořilejší varianta výpovědi.

Na Austinovu teorii navázal J. R. Searle, kterého parafrázuje Kraus (2004, str. 26). Searle dělí každý řečový akt na dvě složky – propoziční obsah a ilokuční<sup>5</sup> sílu. Ve větách *Pavel to udělá* a *Udělá to Pavel?* se prepoziční obsah shoduje, zatímco ilokuční sílu<sup>6</sup> má každá z vět odlišnou, tzn. každá plní jinou funkci. První věta vyjadřuje tvrzení, druhá otázku. Kromě těchto dvou funkcí demonstrovaných na příkladu může výpověď plnit celou řadu dalších funkcí: nabídka, odmítnutí, žádost, omluva, poděkování, pozdrav aj. Prostředkem pro vyjádření ilokuční síly je sloveso ve tvaru 1. osoby jednotného čísla nedokonavého vidu. Například pronesením slova *slibuji* zároveň *vykonávám* i akt slibu. Příslušné sloveso nemusí být ve větě explicitně vyjádřeno, a přesto věta jistou ilokuční sílu má. Výrok *Udělám to* může implikovat různé záměry mluvčího, jako *(Slibuji, že) to udělám*, *(Vyhrožuji, že) to udělám* aj.

#### 1.4. Princip kooperace podle H. P. Gricea

Valná většina autorů zabývajících se zdvořilostí vychází při svých výzkumech především ze dvou teorií, a to kooperačního principu H. P. Gricea a teorie tváře E. Goffmana. Nejprve se podíváme na Griceovu teorii, Goffmanův koncept tváře bude následovat v kapitole 1.7.

Základem Griceova kooperačního principu je předpoklad, že účastník řečového aktu svým řečovým projevem splní očekávání řečových partnerů v dané řečové situaci. (Kraus, 2004, str. 26) Podmínkou pro úspěšné vzájemné porozumění se od mluvčího i adresáta vyžaduje kooperace. Jedině pokud spolu obě strany kooperují, lze dosáhnout smysluplné komunikace. Může totiž dojít k tomu, že nastane rozpor mezi tím, co se od mluvčího v dané situaci čeká, že řekne, a tím, co skutečně řekne. Adresát se potom snaží zjistit důvod, proč k tomuto došlo, a dobrat se tak k pravému smyslu výpovědi mluvčího. Často je třeba, aby adresát z výpovědi mluvčího vyvozoval závěry, které přesahují její doslovný význam. Hirschová (2006, str. 139) shrnuje kooperační princip do následujícího pravidla: tvůj příspěvek k rozhovoru má být takový, jaký to v daném okamžiku vyžaduje zřejmý účel nebo zaměření hovoru, jehož se účastníš. Splnění tohoto požadavku nazývá Grice *maximou kooperace*. Tou se rozumí „obecný princip, který je podmínkou pro úspěšné vzájemné porozumění“ (Kraus, 2004, str. 26).

---

<sup>5</sup> z lat. *illoquor* (= výslovně nevyjadřuji)

<sup>6</sup> Čeští lingvisté Grepl a Karlík (1998) používají termín *komunikační funkce výpovědi*.

Grice dále stanovuje 4 tzv. konverzační maximy, jisté zásady, kterými by se komunikanti měli řídit, pokud chtějí dosáhnout maximálně efektivní komunikace. Těmi jsou:

- maxima kvality – tvůj příspěvek k hovoru má být pravdivý, proto
  - neříkej nic, o čem víš, že to není pravda
  - neříkej nic, pro co nemáš dostatek důkazů
- maxima kvantity
  - tvůj příspěvek má být natolik informativní, jak vyžaduje daný rozhovor
  - informací neposkytuj ani nepřiměřeně mnoho, ani nepřiměřeně málo
- maxima relevance
  - mluv k věci, poskytuj pouze relevantní informace
- maxima způsobu
  - vyhni se nejasnosti vyjádření
  - vyhni se dvojznačnosti
  - vyhni se nadměrnému vyjadřování, buď stručný
  - uspořádej svou promluvu

(podle Hirschové, 2006, stránky 139-140)

Kooperační princip stojí v protikladu k manipulativnímu jednání, přesto jeho plnění nemusí nutně zabránit vzniku konfliktu. Ba naopak, příliš přímé vyjadřování může konflikt snadno vyvolat. (Chejnová, 2012, str. 32)

Plnění těchto zásad se považuje za čistě racionální, neřeší se zde etický rozměr komunikace. Neurčuje se například, do jaké míry je morální říkat nepravdu. Pouze se předpokládá, že by to ze strany mluvčího bylo iracionální, vzhledem k tomu, že jeho cílem je dosáhnout co nejefektivnější komunikace. (Hirschová, 2006, str. 140)

Kooperační princip a konverzační maximy řídí veškerou komunikaci. Tato pravidla v komunikaci fungují v kladném i záporném smyslu, to znamená tak, že je mluvčí buď dodržuje, nebo porušuje. Ačkoli by se podle všeho výše zmíněného mohlo zdát, že je pro mluvčího výhodné, a tedy jediné možné, řešení následovat v komunikaci Griceovy zásady, ve skutečnosti dochází k porušování maxim velmi často. Běžně bývá porušováno hned několik maxim najednou. Základním předpokladem pro dorozumění však je, že nedojde k porušení kooperačního principu. Pokud dojde k porušení (jedné či více) maxim, začne adresát výpověď doplňovat o složky, které mluvčí ve svém sdělení nevyjádřil explicitně, ale sdělit je chtěl. Takovýto implikovaný význam se nazývá

*konverzační implikatura*. Pro vyvozování implikovaného obsahu, a potažmo pro vzájemné porozumění, jsou důležité sdílené předpoklady a významy, zvyklosti daného jazykového prostředí. Mezi implikatury patří různé komunikační techniky (Chejnová, 2012, stránky 33-34):

*Narážky*. Například formulací *To už je ale hodín!* může mluvčí nenápadně návštěvě naznačit, aby odešla. Tím, že formuluje žádost nepřímou, dává adresátovi možnost volby. Takto vyjádřená žádost se považuje za zdvořilejší, než ta explicitně vyřčená.

*Asociační klíče*. Sem patří řada konvencionalizovaných eufemismů, např. *odejít* (x zemřít). Eufemistické vyjádření působí zpravidla zdvořileji, žena se spíše bude cítit dotčena označením *stará paní*, než eufemismem *zralá dáma*.

*Presupozice a předpoklady*. Výrokem „*Tady byl koláč*.“ mluvčí naráží na to, že koláč někdo, pravděpodobně adresát, snědl. Tato strategie mu umožní vyhnout se přímému obvinění, které by bylo krajně nezdvořilé.

*Hyperbola a litotes*. Při těchto strategiích mluvčí porušuje maximu kvantity, může při své výpovědi přehánět (*čekal jsem tam sto let*), nebo naopak své sdělení zmírnit (*trošičku jsem to podcenil*). Pozitivní zdvořilostní strategie běžně využívá hyperboly k oceňování vlastností adresáta (*dnes ti to strašně moc sluší*). Vedle toho negativní zdvořilostní strategie ve formálním kontextu uplatní spíše litotes, mluvčí uvede menší míru vlastnosti (*Mohu vás na malinkou chvíli zdržet?*).<sup>7</sup>

*Tautologie*. Tautologické vyjádření spočívá v nadbytečném zdvojování stejného významu více slovy, v hromadění významů. Umožňuje mluvčímu vyjádřit kritiku neofenzivním způsobem (*děti jsou děti*<sup>8</sup>).

*Kontradikce*. Mluvčí si ve svém sdělení protiřečí. Nicméně se díky této implikatuře může vyhnout ofenzivnímu vyjádření, například ostrému nesouhlasu (na otázku *Líbí se ti to?* odpoví *Ano i ne*.)

*Ironie*. Tato implikatura představuje pro mluvčího možnost, jak vyjádřit kritiku nepřímou (*to se ti tedy opravdu povedlo*). Ironické vyjádření je často doplněno o zesilující výrazy jako *opravdu, přesně* aj. (také viz 2.4.)

Jak je vidět na výše uvedených příkladech, výpovědi porušující Griceovy konverzační maximy jsou často považovány za zdvořilejší. Příliš přímé nebo jasné vyjádření by mohlo být adresátem vnímáno jako ofenzivní, mohlo by se ho dotknout, nebo ho dokonce urazit. Proto může být na poli zdvořilosti jejich porušení strategickým tahem.

<sup>7</sup> O pozitivní a negativní zdvořilostní strategii bude pojednáno v kapitole 1.7.

<sup>8</sup> Tzn. hlučné, zlobivé, neukázněné atd.

## 1.5. Zdvořilostní princip G. Leech

Na Griceův kooperační princip navazuje Geoffrey Leech a roku 1983 představuje svůj princip zdvořilosti. Leechův princip a jeho maximy jsou orientovány více na pozitivní pocity komunikantů. Maximy zdvořilostního principu jsou mnohdy v nesouladu s kooperačním principem, jeho explicitností a pravdivostí. Leech nepopírá existenci nebo význam kooperačního principu, pouze se snaží vysvětlit, proč komunikanti tak často kooperační princip nedodržují, vyjadřují se nepřímě, a tudíž zapojují do komunikace implikatury.

Leech zavádí několik škál, na kterých lze měřit vhodnost určitých stupňů zdvořilosti. (Chejnová, 2012, str. 35) Je jich celkem 5:

- škála ztrát a zisků (*the cost - benefit scale*), která určuje, jaké výhody se nabízejí pro mluvčího a adresáta, termíny „ztráta“ a „zisk“ zahrnují negativa a pozitiva v nejširším smyslu
- škála možnosti volby (*the optionality scale*), která určuje, jak velkou možnost volby mluvčí adresátovi poskytuje
- škála indirektnosti (*the indirectness scale*), která určuje, jaké prostředky mluvčí používá pro dosažení svých cílů
- škála autority (*the authority scale*), která určuje mocenský vztah mezi mluvčím a adresátem, jakou má moc jeden nad druhým
- škála sociální distance (*the social distance scale*), která určuje stupeň vzájemné blízkosti mezi komunikanty

Leechovy maximy vycházejí především ze škály ztrát a zisků. Jsou klasifikovány následovně (Hirschová, 2006, str. 157):

- maxima taktu – minimalizuj ztráty a maximalizuj zisky pro druhého
- maxima velkorysosti – minimalizuj svůj zisk a maximalizuj svoje ztráty
- maxima souhlasu – minimalizuj nechválení a maximalizuj chválu druhého
- maxima skromnosti – minimalizuj sebechválu a maximalizuj neschvalování sebe samého
- maxima shody – minimalizuj neshodu a maximalizuj shodu mezi sebou a druhým
- maxima souladu – minimalizuj nesoulad a maximalizuj soulad mezi sebou a druhým

Z dvojice pokynů, které jsou obsaženy v každé maximě, je vždy důležitější člen „minimalizující“. Ten naráží na to, čemu je vhodné se v komunikaci vyhnout, reprezentuje negativní zdvořilost (viz 1.7.). Výpověď, ve které mluvčí potlačuje nároky na adresátovu aktivitu a klade důraz na svou vlastní aktivitu – minimalizuje tedy ztráty adresáta a maximalizuje ztráty svoje – působí zdvořileji, než kdyby byly větší nároky kladeny na adresáta. Žádost *Mohl bych ti zítra zavolat?* bude adresát považovat za zdvořilejší než variantu *Mohl bys mi zítra zavolat?*, která vyžaduje aktivitu od něj samotného. Pokud chce mluvčí vyjádřit nesouhlas a zachovat si přitom zdvořilé chování, bude obvykle reagovat souhlasem s výhradami (*ano, ale...*).

Striktní dodržování pravidel zdvořilostního principu může v praxi vyvolat opačný efekt, než by byl teoreticky očekáván. Přehnané lichotky a projevy zájmu mohou na adresáta působit jako vnucování, přehnaná skromnost mluvčího může adresáta přivést do rozpaků. Rozpor mezi tím, co vnímá za zdvořilé mluvčí a co adresát, hrozí především při střetu odlišných kultur.

## 1.6. Maximy R. Lakoffové

Oba výše zmíněné principy, kooperační a zdvořilostní, spojuje ve své teorii Robin Lakoffová. Stanovuje dvě maximy (Chejnová, 2012, str. 36):

- vyjadřuj se přesně a
- buď zdvořilý,

přičemž Griceův princip chápe jako pravidla jasnosti. Mluvčí potom podle vlastních potřeb volí, zda se jeho komunikační strategie bude více přiklánět ke kooperačnímu, nebo zdvořilostnímu principu. Pokud je hlavním cílem komunikace zachovat pozitivní vztahy mezi komunikanty, bude mluvčí následovat ve větší míře pravidla zdvořilostního principu. Bude-li záměrem mluvčího projednat nějaký konkrétní problém, bude volit spíše přímější způsob komunikace, odpovídající kooperačnímu principu.

Lakoffová uvádí 3 pravidla zdvořilosti, jejichž dodržování by komunikantům mělo pomoci dosáhnout kooperace, aniž by museli vynakládat velké úsilí nebo přišli s protějškem do konfliktu. Jsou jimi (Chejnová, 2012, str. 36):

- formálnost – nevnučuj se, ale ani nezůstávej stranou
- nerozhodnost – umožni adresátovi vlastní volbu
- rovnost a přátelství – chovej se, jako byste si byli s adresátem rovni, snaž se, aby se v komunikaci cítil příjemně.

Použití těchto pravidel se liší podle komunikační situace. Okolnosti hrají velkou roli, mluvčí musí velmi opatrně volit svou strategii, aby nedošlo ke špatnému pochopení jeho jednání. Formálnost se uplatní spíše, pokud je vztah mezi komunikanty méně blízký. Mluvčí volí nepřímá vyjádření, snaží se adresáta co nejméně obtěžovat. Takovéto jednání ale adresátem může být vnímáno negativně, jako příliš chladné a odměřené. Přenechávání volby na adresáta může na mluvčího vrhat špatné světlo, může být považován za nerozhodného, protože nic nerozhodne sám a rozhodování přenechává druhým. Strategie rovnosti a přátelství při kontaktu s neznámými nebo méně blízkými lidmi může na adresáta působit negativně, jako vnucování, obtěžování, narušování jeho intimního prostoru. Jako příklad jmenujme příliš brzkou nabídku tykání, oslovení jménem, zabředání do osobních, intimních témat. (Chejnová, 2012, str. 36)

### 1.7. Koncept tváře

Jak již bylo řečeno výše, koncept tváře rozpracoval v roce 1967 Erving Goffman, jeden z nejvýznamnějších sociologů 20. století. Goffman se zabýval především výzkumem na poli osobní mezilidské komunikace, zajímal se o kontakt tváří v tvář (*face-to-face*). O tomto pojednává i jeho dílo *Interaction Ritual: Essay on Face-to-Face Behavior*, kde Goffman definuje i pojem „tvář“, a to následovně (Goffman, 1967, str. 5):

„The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (...).“

Podle Goffmana je tvář pouze dočasná, projevuje se pouze v závislosti na kontaktu s jinými lidmi. Je to image, která se mění na základě dané situace, okolností a vztahů mezi komunikanty. V souvislosti s tím, jak komunikace probíhá a jak se pro komunikanty vyvíjí, se používají termíny jako „zachovat si tvář“ nebo „ztratit tvář“.

Na Goffmanův koncept tváře navazují Penelope Brownová a Stephen Levinson v knize *Politeness: Some universals in language usage* (1978)<sup>9</sup>. Koncept zdvořilosti Brownové a Levinsona patří dodnes k nejlivnějším. Podle Brownové a Levinsona (1987, str. 61) „tváří“ disponují všichni kompetentní dospělí členové společnosti a je v zájmu každého z nich umožnit si navzájem během komunikace zachovat si tvář. Přesto může během interakce dojít k ohrožení nebo poškození tváře.

---

<sup>9</sup> Podruhé vydáno v roce 1987.

Brownová a Levinson pracují ve své teorii s modelovým komunikantem (*Model Person*), u kterého se předpokládá, že je rodilým mluvčím daného jazyka, že dokáže racionálně uvažovat a používat různé (př. komunikační) prostředky k dosažení svých cílů a že má tzv. pozitivní a negativní tvář. (Chejnová, 2012, str. 38) Podoby pozitivní a negativní tváře se mohou u jedinců lišit, a to v závislosti na osobnosti jedince nebo prostředí, ze kterého pochází. *Pozitivní tvář* se u Brownové a Levinsona rozumí touha jedince po uznání, po přijetí ostatními členy společnosti, po souhlasu, kladné odezvě na své jednání, i touha po harmonii v mezilidských vztazích. *Pozitivní tvář* je spojena s intimnějším, familiárnějším vystupováním. *Negativní tvář* zahrnuje touhu jedince po svobodném jednání, bez zásahu druhých, a potřebu nezávislosti. Pozitivní a negativní tvář jsou neustále do jisté míry v rozporu – každý by byl rád oblíbený, měl pozitivní odezvu na své jednání, ale zároveň nechce být do ničeho nucen.

V této souvislosti se i zdvořilost dělí na pozitivní a negativní. *Pozitivní zdvořilost* znamená, že mluvčí používá takové strategie, jejichž cílem je posílit pozitivní tvář adresáta. Používá se především v interakci s dalšími příslušníky konkrétní skupiny, která sdílí určité stejné hodnoty, názory, zájmy, například při komunikaci s rodinnými příslušníky či blízkými přáteli. Cílem *negativní zdvořilosti* je neobtěžovat adresáta, respektovat jeho osobní svobodu. Těmito strategiemi se mluvčí snaží zmenšit riziko ohrožení adresátovy negativní tváře. Negativní zdvořilost se uplatňuje ve veřejné oblasti, v kontaktu s méně blízkými či úplně cizími lidmi. Typickou strategií negativní zdvořilosti je nepřímé vyjadřování žádostí a rozkazů.

Podle Brownové a Levinsona mohou všechny řečové akty potenciálně způsobit ohrožení tváře, ať už se jedná o tvář mluvčího, adresáta, nebo o tváře obou z nich. Brownová a Levinson pro ně používají termín *face threatening acts* (často jsou označovány pouze zkratkou FTA), tedy „akty ohrožující tvář“. Míra, do jaké je tvář ohrožena, se u různých FTA liší. Závažnost aktu ohrožujícího tvář (označována jako **W** – weightiness) závisí na 3 faktorech (Ogiermannová, 2009, str. 11):

- relativní společenské moci (**P** – social power), kterou má mluvčí nad adresátem – do jaké míry je mluvčí schopen adresátovi vnutit svou vůli; moc vyplývá z materiálních, fyzických a metafyzických sil (moc rozhodovat o jednání druhých), jedná se o asymetrický rozměr

- společenském odstupu (**D** – social distance) mezi mluvčím a adresátem, jedná se o symetrický vztah, tato hodnota je ovlivňována tím, jakou míru důvěrnosti mezi sebou komunikanti mají nebo jak často mezi nimi dochází k interakci<sup>10</sup>
- stupni (**R** – rank), jak moc bude daný akt ohrožovat adresátovu tvář.

Pomocí těchto proměnných se celková závažnost FTA vypočítá podle vzorce:

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x,$$

kde x označuje příslušný FTA, S mluvčího (*speaker*) a H adresáta (*hearer*).

Akty ohrožující tvář lze rozdělit do několika kategorií:

- akty ohrožující negativní tvář adresáta – rozkaz, žádost, varování, nabídka atd.
- akty ohrožující negativní tvář mluvčího – přijetí nabídky, slib, poděkování atd.
- akty ohrožující pozitivní tvář adresáta – posměch, kritika, stížnost, ostrý nesouhlas, vychloubání atd.
- akty ohrožující pozitivní tvář mluvčího – omluva, přiznání atd.

Jak již bylo výše řečeno, podle Brownové a Levinsona má jakýkoli mluvní akt potenciál ohrožit tvář. Proto musí mluvčí důkladně volit, jakou strategii pro interakci zvolí. To, jak explicitně vyjádření si pro realizaci svého komunikačního cíle vybere, má velký efekt na adresáta a na celkový výsledek interakce, zda adresát mluvčímu vyhoví, či dojde ke konfliktu. Platí pravidlo, že čím vyšší je riziko ohrožení tváře, tím nepřímější vyjádření se použije.

Mluvčí může zvolit maximálně přímé vyjádření, tzv. strategii *bald-on-record*. Při této strategii mluvčí na adresáta nebere žádné ohledy, explicitně od něj něco požaduje nebo mu něco přikazuje. Takovéto přímé vyjádření si mluvčí může dovolit, když mu to umožňují okolnosti – jeho pozice vzhledem k adresátovi, pokud mluvčí disponuje větší sociální mocí, nebo když to vyžaduje naléhavá situace (př. varování typu *Stůj!*, *Pozor!*). Takto přímočaře jedná mluvčí obvykle s lidmi, se kterými má velmi blízký vztah nebo se kterými si takový vztah hodlá vytvořit. Tato strategie může působit až nezdvořile, v jistých situacích ji lze ale interpretovat jako znak důvěrnosti – mluvčí si ji dovolí použít, protože má s adresátem důvěrný vztah a neočekává, že by jeho vyjádření vyvolalo konflikt (př. *Půjč mi kolo!*). Tato přímá vyjádření se používají i k realizaci řečových aktů, které ve své podstatě znamenají pro adresáta minimální ohrožení, ba naopak jsou často v jeho

<sup>10</sup> Hodnoty moci a odstupu nemusejí odrážet reálné vlastnosti komunikantů, podstatné je vždy, jak jsou vlastnosti vnímány účastníky komunikace.

zájmu. Patří sem návrhy, nabídky nebo pozvání (př. *Dej si ještě koláč!, Zastav se někdy u nás!*).

Další variantou je použití *pozitivní zdvořilosti*. Tato strategie se zaměřuje na pozitivní tvář adresáta, mluvčí ji oceňuje a dává najevo, že se s ní ztotožňuje, respektive že s adresátem sdílí stejné názory, hodnoty. V interakci lidí, kteří mezi sebou chovají velmi blízký vztah, je použití pozitivní strategie bezpříznakové, cílem je potvrdit a upevnit vzájemný vztah. Příznaková je pozitivní zdvořilost při komunikaci lidí s určitým společenským odstupem. Projevem je pozitivní hodnocení nebo schvalování čehokoli, co nějak souvisí s adresátem (rodina, bydlení, práce, vzhled aj.), vyjadřování zájmu o tyto oblasti, vyjadřování shodných názorů, zavádění hovoru na témata, o nichž mluvčí ví nebo předpokládá, že patří k adresátovým zájmům. Typickým prvkem potom bývá navíc přehánění, zveličování a vyžadování adresátovy reakce nebo souhlasu (*Ten nový účes vám nesmírně sluší! Vám ty hortenzie tak krásně kvetou, jak jen to děláte? To je dnes ale krásně, vidíte?*). Do pozitivní zdvořilosti spadá i strategie vyhýbání se nesouladu, mluvčí se raději vyhne upřímnému a otevřenému vyjádření, pokud by jeho upřímnost mohla zranit adresátovy city, nebo dokonce vyvolat konflikt. Mluvčí se v takovémto případě svou nepravdivou výpovědí prakticky dopustí lži, nejedná se však o lhaní v pravém slova smyslu, neboť cílem mluvčího není adresáta podvést nebo získat něco na jeho úkor. Navíc většinou si všichni účastníci takové komunikační situace uvědomují, že sdělení nemusí být nutně pravdivé, že hlavní motivací pozitivního hodnocení je zdvořilost.

Třetí strategií je *negativní zdvořilost*, jejímž prostřednictvím se mluvčí snaží vyhnout ohrožení adresátovy negativní tváře. Mluvčí takto vyjadřuje respekt vůči tomu, o čem předpokládá, že si adresát nepřeje (nucení k něčemu, vyžadování pozornosti apod.). Tato strategie je z hlediska formálního společenského styku nejvíc propracovaná a nejvíce podléhá konvencím dané kultury. Spočívá v konvencionalizovaném nepřímém vyjadřování – díky nepřímosti je respektována negativní tvář adresáta, konvencionalizovanost, často až idiomatičnost, zase předchází nepochopení výpovědi, a zefektivňuje dosažení komunikačního cíle mluvčího. Patří sem realizace žádostí a prosb pomocí otázek po možnosti nebo schopnosti adresáta (*Můžete/mohl byste/nemohl byste...?*), vyjadřování pochybnosti o tom, že by adresát byl ochoten/schopen pro mluvčího něco vykonat (*Asi byste nemohl přijít hned, že?*), a tzv. hedging (Hirschová, 2006, str. 179) (také viz 2.3.), což je omezení/zmírnění ilokační síly výpovědi pomocí modálních sloves, větných adverbíí, komentujících vsuvek nebo závislých vět (*Směl bych vás poprosit ještě o kousek dortu? Rád bych si dal jednu kávu s mlékem. Obávám se, že nemáte pravdu. Bohužel*

s vámi musím nesouhlasit.). Do negativní zdvořilosti spadají také omluvy, které předcházejí žádostem a prosbám (*Nezlobte se, že vás obtěžuji, ale..., Je mi líto, že vás musím vyrušit, ale...*).

Další volbou je použití *nepřímého vyjádření*, jedná se o tzv. strategii *off record*. Rozdíl mezi výše zmíněnou konvencionalizovanou nepřímostí a touto strategií je, že v tomto případě mluvčí záměrně poruší některou z konverzačních maxim, a jeho výpověď je tudíž nejednoznačná. Patří sem řečnické otázky, ironie, tautologie, neúplné výpovědi. Interpretace takových nepřímých sdělení je závislá na vztahu mezi mluvčím a adresátem, na jejich společenském odstupu. Čím menší je odstup, tím menší je i míra nejednoznačnosti.

Poslední možností mluvčího je nerealizovat mluvní akt s potenciálem ohrožit adresátovu tvář vůbec. Namísto něj použije ke svému sdělení prostředky neverbální komunikace. Tato strategie ale ve většině případů vyústí v neefektivní komunikaci nebo její ukončení.

(podle Hirschové, 2006, stránky 172-175)

Výše zmíněné strategie si můžeme demonstrovat na příkladu, kdy je cílem mluvčího, aby mohl použít učebnici adresáta, svého spolužáka. Mluvčí může spolužáka naprosto přímo požádat o půjčení učebnice: *Půjč mi svou učebnici*. Pokud se chce vyhnout příliš direktivnímu tónu, zvolí některý ze způsobů nepřímého vyjádření. Formulací *Nevadilo by ti, kdybych si půjčil tvou učebnici, že ne?*, která spadá do strategie pozitivní zdvořilosti, se mluvčí ujišťuje, že mezi ním a adresátem nedojde k nesouladu. Použitím negativní zdvořilosti dává mluvčí adresátovi možnost jeho žádost odmítnout: *Nemohl bys mi půjčit svou učebnici?* Mluvčí se může vyjádřit i nepřímě a očekávat, že adresát si jeho sdělení správně interpretuje: *Zapomněl jsem si doma učebnici*. Může se rozhodnout i úplně rezignovat na verbální vyjádření a naznačovat místo toho adresátovi jen neverbálně (pokukování po adresátově učebnici, dlouhé přehrabování se v batohu apod.), ale je zde opravdu velké riziko, že jeho cíl nedojde naplnění vůbec.

### **1.7.1. Kritika pojetí Brownové a Levinsona**

Konrad T. Werkhofner (2005) kritizuje modelového komunikanta, kterého Brownová a Levinson ve své teorii používají. Oblast zdvořilosti souvisí s používáním jazyka, proto nelze vytvořit nějaký abstraktní model. Ze zkoumání zdvořilosti nelze

vyločit skutečné osoby a skutečné situace. Brownová a Levinson neberou ohled na fakt, že verbální interakce spočívá v akci a reakci, mluvčí může měnit svůj záměr a strategii v závislosti na průběhu komunikace, podle nově získaných informací apod.

Dále se jako problematický jeví univerzální charakter teorie zdvořilosti Brownové a Levinsona, protože se tento model ve skutečnosti nedá aplikovat na všechny světové jazyky. Největšími kritiky jsou odborníci zabývající se asijskými kulturami. Rozpor spočívá především v pojetí tváře. Klíčovým prvkem teorie Brownové a Levinsona jsou akty ohrožující tvář (FTA) – hlavním předpokladem je, že mluvčí používá zdvořilost, aby se vyhnul konfliktům a konfrontacím, což by znamenalo ohrožení tváře. Mluvčí tak vědomě volí takovou komunikační strategii a takové jazykové prostředky, které mu to umožní. V asijských kulturách však zdvořilost nefunguje na principu svobodné volby a projevu individuální vůle, ale na předepsaných komunikačních normách, na konvencích. (Chejnová, 2012, str. 41) Základním kamenem zdvořilosti v Japonsku (a dalších asijských zemích) je tzv. *wakimae*, schopnost odlišit dobré od zlého, soudnost, sounáležitost se skupinou. Ideová (Lakoffová, Ideová, 2005, str. 10) upozorňuje, že pojetí Brownové a Levinsona je tedy aplikovatelné pouze na západ, a porovnává jej s japonským pojetím zdvořilosti. Pro Brownovou a Levinsona je základem zdvořilosti FTA (a snaha předejít mu), funkcí zdvořilosti je vyhnout se konfliktu nebo odmítnutí. Vztah mezi komunikanty je „já versus ostatní“, mluvčí vystupuje jako „jedinec sám za sebe“. V kontrastu k tomuto stojí asijské pojetí zdvořilosti, kde je základem *wakimae* a funkcí zdvořilosti je vhodnost k situaci. Perspektiva mluvčího je „my“, důležitá je pro něj skupina, kolektiv.

Vzhledem k tomu, že teorie Brownové a Levinsona vychází z předpokladu, že si je mluvčí vědom, že svou výpověď provede FTA, označuje Richard Schmidt jejich pojetí zdvořilosti jako „an overly pessimistic, rather paranoid view of human social interaction“ (Watts, Ideová, Ehlich, 2005, str. xii).

Model zdvořilosti založený na konceptu tváře je příliš individualistický, aby mohl být aplikován na všechny kultury a jazyky. Nicméně dosud se nikomu nepodařilo vytvořit vhodnější model, než je ten Brownové a Levinsona.

## **1.8. Konverzační smlouva**

Odlišný přístup ke konceptu zdvořilosti nabízejí Fraser a Nolen, jehož klíčovým pojmem je konverzační smlouva (*conversational contract*). Watts (2003, str. 78) prezentuje předpoklad Fräsera a Nolena, že do konverzace vstupují obě komunikující strany

s povědomím o souboru práv a povinností, které předurčují, co od sebe komunikanti navzájem mohou očekávat. Práva a povinnosti se mohou během interakce měnit, účastníci o nich mohou spolu vyjednávat.

Podmínky konverzační smlouvy se dělí na dva hlavní typy. Obecné podmínky souvisejí s konvencemi specifickými pro danou kulturu, proto se o nich zpravidla nedá vyjednávat. Uplatňují se při všech běžných rozhovorech, týkají se například střídání účastníků v hovoru, výběru jazyka pro hovor atd. Podstatně významnější jsou specifické podmínky, které závisejí na účastnících interakce, jejich vztahu, vývoji situace, okolnostech atd.

V pojetí Fräsera a Nolena obnáší zdvořilost dodržování práv a povinností vyplývajících z konverzační smlouvy. Být zdvořilý je to, co se od člověka očekává, zdvořilost tedy v podstatě účastníci hovoru vědomě neregistrují. Nápadné je naproti tomu porušení práv a povinností, které může být interpretováno jako nezdvořilé.

Předností tohoto přístupu je, že Fraser a Nolen neklasifikují výpovědi jako inherentně zdvořilé (Watts, 2003, str. 80), ale berou v potaz význam faktorů ovlivňujících konverzaci, jako jsou vztahy mezi komunikanty nebo okolnosti. Ne/zdvořilost tedy podle nich nevyplývá ze samotných výpovědí, nýbrž z postoje mluvčího k podmínkám konverzační smlouvy.

## **1.9. Historická a kulturní relativita zdvořilosti**

Normy lidského chování se v průběhu času mění, stejně tak se mění i chápání abstraktních pojmů, jako například zdvořilost. Podle Sella (2005) lidské chování a význam morálních pojmů podléhají neustálým změnám, jsou nestabilní. Co bylo výrazem zdvořilosti třeba na začátku minulého století, bude dnes působit zřejmě zastarale, v některých případech dokonce ironicky nebo až zesměšňující. Zdvořilost tedy, stejně jako ostatní aspekty lidské společnosti, podléhá jejímu vývoji.

Pojetí zdvořilosti se neliší pouze jedno historické období od druhého, ale také společnost od společnosti, kulturu od kultury. Každé kulturní prostředí je jedinečné, má své specifické vnímání světa, vyznává různé hodnoty. Každá společnost má v sobě kulturu pevně zakořeněnou, jeho členům je vštěpována už od narození, doprovází je celý život. Člověk přijme zákonitosti dané kultury za své. Když potom přijde do kontaktu s jinou kulturou, vnímá často „to odlišné“ negativně. Projevuje se u něj netolerantnost, protože specifika jeho kultury pro něj tvoří soubor těch jediných správných možností. Kulturní

specifika tvoří jeden velký celek, jednotlivé aspekty dané kultury, jako je například koncept zdvořilosti, nelze hodnotit izolovaně, samostatně, bez znalosti celkového kontextu.

Nejvýznamnější postavou v oblasti interkulturních studií je nizozemský sociolog Geert Hofstede. Hofstede navazuje na antropologický závěr 1. poloviny 20. století, že všechny kultury řeší stejné základní otázky, liší se pouze odpovědi na ně. Stanovil proto *kulturní dimenze*, což jsou aspekty, na jejichž základě může být jedna kultura srovnávána s jinou. (Hofstede, 1999) Dimenze, které se týkají 4 základních problematických oblastí, Hofstede (1999) pojmenovává a charakterizuje následovně:

*Mocenský odstup* (Power distance, PDI) neboli vztah k autoritám. Tato dimenze vyjadřuje, do jaké míry slabší (tj. s menší mocí) členové společnosti nebo organizace přijímají a předpokládají skutečnost, že moc je rozdělena nerovnoměrně. Základní otázkou je, jak se která společnost vypořádává s nerovnostmi v sociálním postavení. Členové společnosti, kde je míra mocenského odstupu vysoká, přijímají hierarchické rozdělení tak, jak je, bez nutnosti dalšího odůvodnění. Společnost, kde je míra nízká, se snaží o vyrovnání rozdělení moci a pro případné nerovnosti vyžaduje ospravedlnění.

*Individualismus vs. kolektivismus* (IDV). Individualismus zde představuje preferenci pouze volně propletené sociální struktury, v níž se od jedince očekává, že se postará sám o sebe a svou nejbližší rodinu. Naproti tomu kolektivismus preferuje těsně propletenou strukturu společnosti, kde jedinci očekávají pomoc příbuzných či členů nějaké vnitřní skupiny výměnou za bezvýhradnou loajalitu. Z toho, ke které preferenci se daná kultura víc přiklání, vyplývá i sebehodnocení jejích členů („já“ / „my“).

*Maskulinita vs. femininita* (MAS). Společnost, kde v této dimenzi dosahuje vyšší míry maskulinita, upřednostňuje dosahování výsledků, hrdinství, rozhodnost a materiální odměnu za úspěch. Protikladná hodnota, femininita, představuje preferenci spolupráce, skromnosti, kvality života a péče o slabé.

*Vyhýbání se nejistotě* (Uncertainty avoidance, UAI). Tato dimenze vyjadřuje míru, do jaké se členové společnosti vyrovnávají s nejistotou a nejednoznačností. Klíčovou otázkou je, jak daná společnost přistupuje ke skutečnosti, že budoucnost je vždy neznámá – zda má potřebu budoucnost ovládnout, nebo ji prostě nechá uskutečnit se. Společnosti s vysokou mírou UAI zachovávají přísné kodexy víry a chování, jsou netolerantní k neortodoxním myšlenkám. Nízká míra UAI se vyznačuje uvolněnějším přístupem, pro takovou společnost je důležitější samotná praxe, než pravidla.

Hofstedeho koncept kulturních dimenzí má jistá úskalí. Chejnová (2012, str. 49) upozorňuje na fakt, že Hofstede hodnotí kultury subjektivně, sympatizuje s kulturami severní a západní Evropy. Navíc byla většina jeho výzkumů provedena formou dotazníků, což může způsobit neautentičnost výsledků, protože každá kultura například vnímá odlišně abstraktní pojmy jako svoboda, autorita aj. Nicméně velkou výhodou tohoto konceptu je jeho dimenzionálnost – výsledné hodnoty nespádají do přesně vymezené kategorie, ale jsou bodem na škále, ukazují, ke kterému z krajních pólů má daná společnost blíž. Podle Chejnové (2012) lze při výzkumu řečového jednání a zdvořilosti s ním spojené z Hofstedeho modelu volně vycházet. O tom, jak si v jednotlivých dimenzích stojí česká a švédská společnost bude pojednáno dále (viz kapitola 3).

Definovat zdvořilost tedy není jednoduché. Přístupy jednotlivých autorů se liší, někteří (Watts, Janney & Arndt) považují zdvořilost za přirozenou součást lidské komunikaci, podle jiných (Leech, Brownová & Levinson) jsou zdvořilostní strategie příznakové. Některé přístupy (Leech, Lakoffová) jsou pozitivní, zdvořilost je v jejich případě chápána jako prostředek, který má u adresáta vyvolat dobré pocity. Naproti tomu přístup Brownové a Levinsona vychází z opačného předpokladu, zdvořilost má předejít tomu, aby se adresát (nebo mluvčí) necítil špatně. V každém případě však použití zdvořilosti vychází z pragmatického základu – pro posuzování výpovědí (zda jsou zdvořilé, nebo ne) je nezbytné znát kontext a komunikační situaci. Všechny výše pojednané přístupy ke zdvořilosti spolu do jisté míry také souvisejí, často ze sebe navzájem vycházejí nebo na sebe navazují. Navzdory odlišným terminologiím jednotlivých přístupů se některé faktory mající vliv na zdvořilost neustále opakují, například sociální moc, autoritativnost a společenský odstup. Víceru autorů (Fraser & Nolen, Hofstede) zdůrazňuje, že je důležité brát ohled na to, že komunikace podléhá konvencím a normám jednotlivých kultur. To vyplývá také z teorie Brownové a Levinsona, respektive z její kritiky. Některé přístupy (Watts, Fraser & Nolen) se shodují také na tom, že za zdvořilé nelze považovat samotné výpovědi, jako zdvořilé mohou být pouze interpretovány. V následující kapitole se budu zabývat jazykovými prostředky, které se používají právě za účelem, aby výpověď byla interpretována jako zdvořilá.

## 2. JAZYKOVÉ PROSTŘEDKY POUŽÍVANÉ K VYJADŘOVÁNÍ ZDVOŘILOSTI

Rozlišujeme dva druhy mezilidské komunikace – verbální a neverbální. Neverbální komunikace může proběhnout i samotná, bez jakéhokoli dalšího jazykového projevu. Naproti tomu každé verbální sdělení je vždy doprovázeno neverbálně (mimika, gesta, proxemika, oční kontakt). Neverbální signály člověk vysílá podvědomě, někdy si jejich použití sám nemusí ani uvědomit. O to větší význam má řeč těla pro adresáta a jeho interpretaci sdělení. Podle některých teorií se neverbální komunikace podílí na celkovém vnímání výpovědi až z 55 %. (Chejnová, Neverbální komunikace, 2005, str. 70) Je proto pochopitelné, že řeč těla hraje velkou roli i při vnímání zdvořilosti. Neverbální prostředky vyjadřující zdvořilost se však mohou kulturu od kultury lišit. Je například všeobecně známé, že zatímco u nás je projevem zdvořilosti dívat se komunikačnímu partnerovi do očí, v některých asijských zemích si lidé prokazují úctu sklopením zraku.

Přestože při posuzování zdvořilosti je neverbální složka komunikace důležitá, v této práci se zaměřím pouze na prostředky jazykové. Těmi jsou myšleny takové prostředky, jejichž prostřednictvím se při různých komunikačních situacích mluvčí snaží ochránit tvář adresáta i sebe samotného. Mluvčí tyto prostředky tedy používá nejen z pragmatických důvodů (vyhnout se konfliktu a zefektivnit komunikaci), ale také aby adresátovi vyjádřil úctu (a posílil tak jeho pozitivní tvář) a respekt (a zároveň posílil i jeho negativní tvář). Zároveň se snaží ubránit i svoje „tváře“. Jazykové prostředky se často vážou přímo na nějakou konkrétní situaci, vycházejí z kontextu, proto mnoho z nich podléhá konvencím a úzu.

Míra, do jaké jsou jazykové prostředky vnímány jako zdvořilé, se může v průběhu času proměnit. Takovým příkladem je české příslovce *laskavě*, které, ačkoli původně sloužilo k vyjádření velké míry zdvořilosti, dnes působí většinou jako výčitka: *Nemohl bys toho laskavě nechat?*

Při zkoumání jazykových prostředků vyjadřujících zdvořilost v této kapitole budu vycházet z češtiny jako svého mateřského jazyka. Jednotlivé prostředky potom budu konfrontovat se švédštinou.

### 2.1. Prostředky zvukové a grafické

V mluveném jazyce hraje velmi podstatnou roli intonace. Pomocí melodie lze od sebe odlišit věty s různou komunikační funkcí – oznámení, otázka, rozkazy. Je možno

dávat důraz i na jednotlivá slova ve větě, a změnit tak celkové vyznění výpovědi. Například zdůrazněním slova *prosím* ve větě „*Mohl bys toho prosím už nechat?*“ se změní žádost na výčítku.

Intonace hraje při posuzování výpovědi jako zdvořilých nebo nezdvořilých velkou roli. Intonace má totiž moc změnit formálně nezdvořilou výpověď na zdvořilou a naopak. Větu „*Počkejte na mě venku.*“ lze pomocí intonace vyslovit jako zdvořilou prosbu. Naproti tomu ze zdánlivě zdvořilé žádosti „*Prosím vás, vážený pane, nemohl byste na mě počkat venku?*“ lze snadno udělat nezdvořilou.

Jak je vidět třeba i na posledně zmíněném příkladu, intonace pomáhá adresátovi rozeznat také ironii a sarkasmus.

Jistou roli hraje i rychlost projevu – pokud mluvčí mluví příliš rychle, může to u adresáta budit dojem, že o něj nejeví zájem.

Do psaného jazyka se zvuková stránka zachycuje jen stěží. K rozlišení komunikační funkce vět slouží grafické znaky: tečky, otazníky a vykřičníky. S intonací signalizující zdvořilost je to při přenosu na papír složitější. Čtenář musí odvozovat především z kontextu, do jaké míry je výpověď podaná zdvořile.

V češtině existuje v psaném jazyce, konkrétně v korespondenci, jedinečný případ projevu zdvořilosti. Napsání zájmena vztahujícího se k adresátovi s velkým písmenem (*Vy, Váš, Ty, Tvůj*) je pisatelovým projevem úcty. (Čechová & kolektiv autorů, 1996, str. 41) V současné švédštině tento prostředek k vyjádření zdvořilosti nefunguje. Magdalena Ribbingová (2008) to komentuje slovy:

„Att skriva Du och Ni med stor bokstav är en gammaldags artighet (...) Personligen skriver jag inte du med stor bokstav och det är inte av oartighet som jag låter bli att göra det, utan därför att det inte behövs. Hövligheten finns inte i en stor begynnelsebokstav.“<sup>11</sup>

Přesto se někteří Švédové snaží tento prostředek používat, v dobré víře, nicméně u valné většiny rovnostářské švédské společnosti se to setkává s nevolí. Švédové totiž zpravidla nechtějí být považováni za něco víc nebo míň než ostatní. Více o švédské společenské rovnosti v kapitole 3.

Z důvodu úcty se velké písmeno používá také při psaní titulů panovníků, akademických a církevních hodnostářů a zájmen s nimi spojených. Tento prostředek se

---

<sup>11</sup> Psát *Ty* a *Vy* s velkým písmenem je zastaralý projev zdvořilosti (...) Já osobně „*ty*“ s velkým písmenem nepíšu, ne proto, že bych byla nezdvořilá, ale protože to není potřeba. Zdvořilost nespočívá v psaní velkých písmen.

uplatňuje v češtině i švédštině: *Vaše Veličenstvo / Ers Majestät, Vaše Výsosti / Ers Höghet, Jeho Milost / Ers Nåd* aj.

## 2.2. Gramatické prostředky

### Tázací věta

Pomocí tázacích vět lze formulovat různé žádosti, nabídky nebo výzvy: *Přijdeš taky? / Kommer du också?* V porovnání s použitím vět rozkazovacích tato varianta obvykle působí zdvořileji, protože formulace otázkou dává adresátovi možnost, alespoň zdánlivou, odmítnout.

Za zdvořilejší je také považováno, pokud mluvčí otázku doplňovací (*Kam šel? / Vart gick han?*) přeformuluje na otázku zjišťovací (*Nevíš, kam šel? / Vet du vart han gick?*). Dává tak najevo, že přistupuje na možnost, že adresát nebude schopen nebo ochoten odpovědět.

### Vedlejší věta

Pokud mluvčí žádost umístí do vedlejší věty, zdánlivě tak minimalizuje újmu, kterou se adresátovi chystá způsobit: *Chtěl jsem se zeptat, jestli bys mi půjčil svou učebnici. / Jag undrar om du skulle kunna låna mig sin lärobok.*

Mluvčí může také nechat samotnou žádost ve větě hlavní a uvést ji vedlejší větou, konkrétně podmínkovou, jejímž prostřednictvím stanovuje podmínky, za nichž by jeho požadavku mělo být vyhověno: *Kdybys měl chvíli, neskočil bys do obchodu? / Om du har lite tid över skulle du kunna gå och handla?* Pokud k naplnění těchto podmínek nedojde, může se adresát vyhovění žádosti vyhnout.

### Pád

Při oslovování hraje v češtině klíčovou roli rozlišování mezi nominativem a vokativem. (Chejnová, *Zdvořilost*, 2005, str. 59) Jedinou funkcí vokativu je zapojit adresáta do komunikace, jeho použití při oslovování je tedy logické. Přesto však běžně v hovoru dochází při oslovování mužských osob k záměně nominativu a vokativu, př. *pane Straka* místo *pane Strako*. Nicméně pro oficiální mluvní situace a písemný projev je tento gramaticky nesprávný tvar naprosto nevhodný. (Černá, 2009)

Švédský pádový systém se postupem času zredukoval na pouhé 2 pády – nominativ a genitiv, gramatická kategorie pádu se tedy při oslovování neprojevuje a tudíž jako prostředek zdvořilosti nefunguje.

### **Slovesné číslo**

Tato gramatická kategorie odkazuje ke kvantitativním vlastnostem nositele děje. V češtině se rozlišuje singulár a plurál a mezi číslem jmen a sloves dochází ke shodě, tzn. tvar jména i slovesa udává stejný počet (jeden vs. více) účastníků děje. K jistým posunům dochází při vykání, dříve i u onkání a onikání. Při vykání je neshoda<sup>12</sup> mezi podmětem a přísudkem patrná v minulém čase, kdy tvar osoby a pomocného slovesa *být* zůstává plurální, ale přičestí má tvar singuláru, př. *Vy jste přišel.*

V případě onkání byla druhá osoba singuláru zaměněna za třetí a sloveso mělo tvar minulého času, př. *Šla sem, Cecilko.* Při onikání se k oslovení jedné osoby užívalo tvaru slovesa ve 3. os. plurálu, přičemž jména zůstávala v singuláru, př. *Jsou tak laskav, pane komisaři, a jdou dál.*

V současné švédštině má sloveso pro všechny osoby stejný tvar, slovesné číslo tedy zdvořilost vyjádřit nemůže, srovnej *řekl jsi/du sade, řekl jste/ni sade.*

### **Slovesný vid**

V češtině může funkci zdvořilosti plnit i slovesný vid. Pokud mluvčí v kladné výzvě použije sloveso s dokonavým videm, vyzní jeho výpověď zdvořileji než s nedokonavým videm. Užití nedokonavého slovesa totiž může být vnímáno jako nezdvořilé nebo minimálně jako projev netrpělivosti. Pro příklad srovnejme výzvy *Sedej!* a *Sedni si!* Druhá z nich, kde je užití vidu dokonavého, působí zdvořileji. Nedokonavý vid lze použít v komunikaci s blízkými lidmi, aniž by byl považován za výrazně nezdvořilý. (Nekula, 2004, str. 111)

Nekula (2004) však pochybuje o univerzálnosti vidu jako prostředku zdvořilosti. Podle něj je možné, že po hlubším prostudování této oblasti vyjde najevo, že vzorec *ne/dokonavost = ne/zdvořilost* platí pouze pro omezený počet frazeologizovaných větných obrátů. Já osobně bych se k této hypotéze přiklonila, protože například mezi výzvami *Vstávej!* a *Vstaň!* z hlediska zdvořilosti rozdíl nevnímám.

---

<sup>12</sup> Panevová (2009) používá termín „hybridnost“ shody podmětu s přísudkem.

Vzhledem k tomu, že vid je slovesná kategorie specifická pro slovanské jazyky, ve švédštině tímto způsobem ne/zdvořilost vyjadřovat nelze.

### **Slovesný způsob**

Při vyjadřování zdvořilosti hraje důležitou roli užití gramatické kategorie slovesného způsobu, především volba mezi imperativem a kondicionálem.

**Imperativ** lze použít k různým typům výpovědí: rozkaz, zákaz, přání, nabídka; jeho použití má v sobě proto různou míru zdvořilosti. Žádosti realizované pomocí imperativu bývají považovány za nezdvořilé, protože svou kategoričností nedávají prostor k odmítnutí, vyvíjejí na adresáta velký nátlak. Ke zmírnění požadavku se často tedy volí kondicionál (viz níže) nebo doplnění imperativu o částice, v češtině především o *prosím* (ve švédštině *varsågod*). Přímo vyjádřené žádosti nejsou jako nezdvořilé interpretovány zpravidla, pokud mluvčího k imperativu nějaký aspekt opravňuje, př. jeho postavení (když nadřízený nařídí podřízenému *Zavolejte tam hned!*) nebo naléhavost situace (*Stúj! Jede auto!*). Za neutrální je použití imperativu považováno v případě rad a instrukcí: *Dávej na sebe pozor / Var försiktig, Nechte těsto odležet v lednici alespoň 24 hodin / Låt degen ligga i kylskåp minst 1 dygn*. Existují také případy, kdy je imperativ vnímán jako zdvořilý, a to v nabídkách, př. *Posad' se! / Varsågod och sitt!, Vezměte si výtisk zdarma! / Varsågod och ta ett gratisexemplar!*; nebo přáních: *Měj se hezky! / Ha det bra!, Brzy se uzdrav! / Krya på dig!*

Krajně nezdvořilé je použít k rozkazu **indikativ**, př. *Dělám, dělám, neflákám se*. (Chejnová, Zdvořilost, 2005)

Také žádost realizovaná pomocí **infinitivu** (*Zavřít dveře!*) bude vnímána jako nezdvořilá, pokud k ní mluvčího neopravňuje naléhavost situace (*Stát!*).

**Kondicionál** se používá pro vyjádření zdvořilejší varianty žádostí, přání nebo rozkazů, protože zmírňuje kategoričnost výpovědi, dává najevo, že mluvčí na výpovědi zas tolik netrvá, čímž dává adresátovi relativní možnost svobodné volby. Kondicionál se uplatňuje jako zdvořilé přání nebo objednávka v obchodě či restauraci: *Chtěl bych pět housek, Dal bych si ještě kousek dortu*. Při nabídkách realizovaných pomocí kondicionálu

mluvčí signalizuje, že na kladné reakci tolik nelpí, nechává adresátovi možnost nabídku odmítnout, př. *Nešel bys na ten koncert?* Jak již bylo zmíněno, žádosti formou kondicionálu jsou v porovnání s imperativem vnímány jako zdvořilejší, srovnej *Podej mi sůl!* / *Podal bys mi sůl?* Podobně je tomu i u nepřímých žádostí, kde varianta s kondicionálem také působí zdvořileji: *Potřeboval bych, abys to udělal hned.* Pomocí kondicionálu lze formulovat zdvořileji také otázky: *Chtěla bych se zeptat, jestli bys mi nepomohl.* Tato varianta je obměnou přímého *Pomůžeš mi?* V tomto případě je možné vynechat výše zmíněnou nepřímou konstrukci a otázku s kondicionálem vyjádřit pouze jednoduchou větou: *Pomohl bys mi?* Kondicionál se používá také ke zmírnění negativního hodnocení nebo nesouhlasu, př. *To bych neřekl.*

Ve švédštině význam českého kondicionálu odpovídá kondicionálu modálních sloves: *Skulle du vilja räcka mig saltet?* (Podal bys mi sůl?), *Jag skulle vilja fråga om vi kan prata* (Chtěla bych se zeptat, jestli bychom si mohli promluvit). Většinou by se ale pro realizaci žádostí formou otázky použil přítomný čas slovesa *vilja*: *Vill du hjälpa till? Vill du räcka mig saltet?* V případě nepřímých žádostí se vedle přítomného času uplatňuje i čas minulý: *Jag vill bara fråga om vi kan prata.* / *Jag ville bara fråga om vi kan prata.*

### **Minulý čas**

Minulý čas se v češtině i švédštině používá ke zdvořilejšímu vyjádření nepřímé žádosti. Plní v tomto případě obdobnou funkci jako výše zmíněný kondicionál, staví žádost do hypotetické roviny, čímž nechává adresátovi větší prostor k jejímu nevyslyšení. *Chtěla jsem se zeptat, jestli si můžeme promluvit.* / *Jag ville bara fråga om vi kan prata.* Že se v tomto případě nejedná o děj, který již proběhl, nýbrž opravdu o zdvořilost žádost, lze ve švédštině poznat podle přítomného času ve vedlejší větě. V češtině toto lze vyvodit pouze z kontextu, neboť stejná formulace může mít význam jak nepřímé žádosti míněné do budoucna, tak konstatování o ději minulém.

### **Negace**

V češtině je negace jedním z nejčastějších prostředků zdvořilosti, používá se při nepřímo realizovaných žádostech, nabídkách, výzvách atd., které jsou formulovány otázkou. Dalo by se dokonce říct, že formulace s negací v komunikaci převládají, naprosto běžné jsou otázky typu: *Nevíte, kolik je hodin? Nechceš jít do kina? Nepůjčil bys mi svoje auto?* Často se negace objevuje i v otázkách po schopnosti/možnosti adresáta: *Nemohl bys*

*mi poradit?* Negativní formulace naznačuje, že mluvčí neočekává od adresáta, že se v každém případě vyjádří kladně, naopak signalizuje, že bude akceptovat i odmítavou odpověď.

Užití negace může někdy přejít až do ironie nebo vyčítavého tónu: *Nechtěl bys mi s tou taškou pomoci? Nemohl bys aspoň někdy přijít včas?*

Ve švédštině nelze zdvořilost realizovat pomocí negace, výpověď zůstává vždy kladná: *Vill du gå på bio?* (Nešel bys do kina?) Užití negace v otázce totiž signalizuje údiv mluvčího: *Vill du inte gå på bio?* (Copak ty nechceš jít do kina?), který může přejít až do nezdvořile vyznívající ironie: *Vet du inte hur man säger hej?* (Copak neumíš pozdravit?)

## 2.3. Lexikální prostředky

### Ustálené výrazy

Základními lexikálními prostředky vyjadřování zdvořilosti jsou ustálené výrazy, které se v běžné společenské komunikaci neustále opakují. Patří sem pozdravy (*dobré ráno / god morgon*), poděkování (*děkuji / tack*), prosby (*prosím / varsågod*<sup>13</sup>), přípitky (*na zdraví / skål*), gratulace (*Všechno nejlepší (k narozeninám)! / Grattis (på födelsedagen)!*, *Veselé vánoce / God jul!*), kondolování (*Upřímnou soustrast / Jag beklagar sorgen*), přání zdraví, když někdo kýchne (*na zdraví, zdravíčko, pozdrav pánbůh / prosit*) a další.

### Honorifika

Honorifika jsou standardizované jazykové prostředky, jejichž funkcí je vyjádřit stupeň zdvořilosti, úcty nebo respektu. Některé jazyky, například japonština, disponují rozsáhlým systémem honorifik, v češtině a švédštině lze za honorifika považovat pouze omezený počet výrazů. Patří sem především zájmeno vyjadřující vykání (*vy / ni*) a tituly *pan / herre, paní / fru* a *slečna / fröken*.

### Modální slovesa a částice

---

<sup>13</sup> O dalších způsobech vyjádření českého *prosím* ve švédštině viz 3.4.

Jednou ze základních zdvořilostních strategií je omezování/zmírňování ilokuční síly výpovědi pomocí modálních sloves a částic, tzv. hedging (také viz 1.7.). Mluvčí může modifikovat svou výpověď vzhledem k jistotě platnosti jejího obsahu (*možná, asi, prý*), k zájmu mluvčího na realizaci děje (*muset, moci*) nebo ke způsobu hodnocení obsahu výpovědi (*bohužel*). (Čechová & kolektiv autorů, 1996, str. 238)

Ve zdvořilých žádostech se velmi často uplatňuje sloveso *moci / kunna*. Jeho použitím se žádost modifikuje na otázku po možnosti nebo schopnosti adresáta vykonat nějakou činnost: *Můžeš mi pomoci? / Kan du hjälpa mig?* Pokud má sloveso *moci* navíc tvar kondicionálu, působí žádost ještě zdvořileji, protože v sobě implikuje podmínku „kdyby vám to nevadilo, kdyby to pro vás nebyl problém“ (Hirschová, 2006, str. 179), př. *Mohl bys mi pomoci? / Skulle du kunna hjälpa mig?* Přidání negace může míru zdvořilosti ještě vystupňovat, protože signalizuje, že mluvčí na kladné reakci zas tolik netrvá: *Nemohl bys mi pomoci?*<sup>14</sup> Prostřednictvím slovesa *moci / kunna* může mluvčí také zdvořileji formulovat odmítnutí. Místo toho, aby dal mluvčí přímo najevo, že nemá zájem, a ohrozil tak tvář nabízejícího, zaobalí odmítnutí do výmluvy na nemožnost/neschopnost nabídku přijmout: *Nechceš s námi jet do Prahy? Bohužel nemůžu. / Vill du åka till Prag med oss? Det kan jag tyvärr inte.*

Sloveso *muset / måste* v první řadě vyjadřuje absolutní požadavek na adresáta: *Musíš odejít. / Du måste gå.* Tento způsob realizace žádosti nebo příkazu je poměrně nezdvořilý. Použití tohoto modálního slovesa však mluvčímu umožňuje také prezentovat žádost nebo příkaz tak, jako by vycházel z vůle někoho jiného nebo z objektivní nutnosti. Mluvčí přebírá závazek k této vyšší autoritě, a tudíž se zbavuje osobní zodpovědnosti za žádost a potažmo za ohrožení adresátovi tváře. Př. *Musím vás požádat, abyste hned odešli. / Jag måste be er att gå nu.* Omezovací strategie se může ještě vystupňovat: *Obávám se, že vás budu muset/musím požádat (...)/ Jag är rädd att jag måste be er (...).* Kromě toho, že mluvčí odkazuje na to, že žádost byla vynucená okolnostmi, vyjadřuje i svůj negativní vztah k ní, čímž se od ní ještě více distancuje.

Další možností jak zdvořileji vyjádřit žádost, prosbu nebo přání je sloveso *chtít / vilja*, kterým mluvčí obvykle nahrazuje přímo direktivní věty: *Chci dvě jízdenky / Jag vill två biljetter* (namísto *Dejte mi dvě jízdenky / Ge mig två biljetter*). Zdvořilejší je opět tvar kondicionálu: *Chtěla bych tě poprosit o pomoc / Jag skulle vilja be dig om hjälp.* V češtině

---

<sup>14</sup> Jak již bylo zmíněno výše, ve švédštině se negace v tomto smyslu neuplatňuje.

lze *chtít* vyjádřit synonymními výrazy *přát si* a *rád/a bych*: *Přál bych si jednu kávu / Rád bych (si dal) jednu kávu*. Pokud se sloveso *přát si* nepoužije v kondicionálu, vyjadřuje sice zdvořile, ale velmi důrazně vůli mluvčího: *Nepřeji si, abys se mnou takhle mluvil*. Ve švédštině modální sloveso *vilja* slouží jako nejběžnější prostředek vyjádření zdvořilé žádosti: *Vill du hjälpa mig? Skulle du vilja hjälpa mig?*

Žádost lze vyjádřit i formou doporučení, a to pomocí slovesa *mít*: *Neměl bys tam chodit*. Ve švédštině se pro obdobné doporučení používá préteritum modálního slovesa *böra*: *Du borde inte gå dit*. Pokud je toto sloveso použito v přítomnosti, implikuje oproti českému *mít* mnohem větší kategoričnost, nutnost, doporučení má až téměř moralizující charakter: *Du bör inte gå dit*. Slovesu *böra* je významově blízké sloveso *skola*, je ale podstatně direktivnější. Vzhledem k tomu, že odkazuje na nějakou povinnost, může být použito i v příkazech a zákazech, př. *Du skall inte stjåla* (doslova „Krást nebudeš“ ve významu „nesmíš“, „neměl bys“). Podobně jako u *böra* i zde préteritní tvar zmenšuje význam povinnosti, výpověď vyznívá spíše jako doporučení: *Du skulle inte stjåla*.

Sloveso *smēt / få* se používá při realizaci žádostí o dovolení (*Smím přijít? Får jag komma?*) nebo zákazů (*Zde se nesmí kouřit / Här får man inte röka*). Lze ho použít také pro vyjádření zdvořilé žádosti ve smyslu negativní zdvořilosti, kdy mluvčí maximalizuje újmu svou a minimalizuje adresátovu (*Smím tě požádat o sůl? / Får jag besvära dig om saltet?*).

Vedle kontextu, obsahu věty a jiných výrazových prostředků se do velké míry na jistých pragmatických efektech podílejí částice<sup>15</sup> – mohou například imperativní větu zesílit v povel nebo naopak zmírnit na prosbu. (Karlík, Nekula, Rusínová, 1995, str. 364) Stejně jako modální slovesa i modální částice vyjadřují stanovisko mluvčího k vyjadřované skutečnosti.

Modální částice mohou mít zesilovací funkci, mohou sloužit jako ujištění při omluvách (*Opravdu je mi to líto / Jag är verkligen ledsen*) nebo slibech (*Určitě to udělám / Jag ska naturligtvis göra det*). Pokud se švédský mluvčí chce ujistit, že adresát sdílí stejný názor, může to pomocí částice *väl* provést poměrně zdvořile: *Du är väl inte arg?* (Určitě se na mě nezlobíš?)

Někdy naopak modální částice vyjadřují nejistotu, což se uplatňuje například při zdvořilejším vyjádření nesouhlasu a negativní kritiky (*S tím bych asi nesouhlasil / Jag*

---

<sup>15</sup> Ve švédštině se pro tuto kategorii nepoužívá termín částice, ale „satsadverbial“, tj. větné příslovce.

*håller nog inte med detta*) nebo odmítnutí (*Přijdeš i ty? Asi ne. Možná příště / Kommer du också? Förmodligen inte. Nästa gång kanske*).

Spadají sem také částice, které vyjadřují kladné nebo negativní hodnocení mluvčího. Ty se v rámci zdvořilosti dají využít v různých komunikačních situacích. Například užitím částice *bohužel* mluvčí signalizuje, že lituje toho, jak se situace vyvíjí/vyvinula, a v podstatě se mu za to omlouvá: *To vám bohužel nemohu říct / Jag kan tyvärr inte säga det*.

Ve švédštině má ve zdvořilých nabídkách, pobídkách nebo výzvách velké uplatnění částice *gärna*. Mluvčí jejím prostřednictvím vyjadřuje, že se adresát nemusí zdráhat, že mu dokonce provedením činnosti snad udělá i radost: *Ta gärna med dig din egen laptop* (Přineste si klidně vlastní notebook) / *Du får gärna ta vad som du vill* (Klidně si vezmi, cokoli chceš). V češtině by této částici nejlépe odpovídalo *klidně*, nicméně to v sobě neimplikuje potěšení mluvčího jako *gärna*, ale mluvčí spíš dává najevo, že by mu provedení akce nevadilo, nečinilo žádný problém. Obdobné použití má částice *bara / jenom* (také *jen, prostě*), kterou mluvčí signalizuje, že činnost, ke které adresáta vybízí, není nic složitého, náročného, že je to něco přirozeného, a tudíž adresát uskutečněním akce nemůže nic ztratit: *Försök bara det / Jenom to zkus, Säg bara till om du behöver något / Prostě jen řekni, když budeš něco potřebovat*.

### **Slovesa vyjadřující vůli mluvčího**

Slovesa myšlení a cítění (*domnivat se, myslet si, mít pocit, divit se*) a slovesa obavy (*mít strach, obávat se*) zmírňují kategoričnost tvrzení. Spadají tedy taktéž do tzv. hedgingu (také viz 1.7.) a patří k základním prostředkům zdvořilostních strategií. Využívají se například ke zdvořilejšímu vyjádření nesouhlasu: (*Nemáš pravdu → Myslím, že nemáš pravdu / Jag tror att du har fel, Obávám se, že nemáš pravdu / Jag är rädd att du har fel* aj.)

### **Minimalizační a maximalizační strategie**

V rámci pozitivní zdvořilosti se používají různé výrazy, které mají funkci zmírnit nároky, které na adresáta klade žádost, nebo minimalizovat újmu, kterou se mu mluvčí chystá způsobit. *Mohl bych vás na chvílku vyrušit? Ted' to trošičku píchne*.

V češtině jsou hlavním prostředkem minimalizační strategie deminutiva. Čeština umí tvořit zdvořiliny primární (*chvilka*) i sekundární (*chvilíčka*). V případě sekundárních

zdrobnělin je stupeň minimalizace větší, a tím pádem mohou být vnímány i jako zdvořilejší. Někdy se užívá také deminutiv v kombinaci s lexikálním vyjádřením zdrobnění: *Bude to trvat jen malou chvíli*. Deminutiva mají obecně pozitivní emocionální příznak, proto se jejich užití v rámci zdvořilosti uplatňuje jako zdůraznění, podtržení výpovědi: *Ještě jedno pivečko?* Jako prostředek zdvořilosti mohou sloužit také zdrobnělé podoby křestních a příbuzenských jmen (*tatínek, Anička*), jejich použití je však vhodné pouze v komunikaci s blízkými osobami. Při kontaktu s lidmi neznámými nebo méně blízkými je vhodnější používat neutrální, citově nezabarvené výrazy.

Švédština, která tvoření zdrobnělin nemá, si musí vypomocet jiným způsobem, například částicemi *lite, bara* aj.: *Kan du hjälpa mig lite?* (Můžeš mi trošku pomoci?); nebo lexikálním vyjádřením zdrobnění: *snälla mamma, lilla gumman, lilla gubben*.

Dalším prostředkem ke zmírnění kategoričnosti výpovědi může být litotes, tj. popření opozita k tomu výrazu, který má mluvčí na mysli: *To nebyl úplně nejlepší nápad / Det var inte den bästa idén* (srovnej *To byl opravdu špatný nápad / Det var en riktigt dålig idé*) Tímto způsobem vyjádřená kritika bude pro adresáta přijatelnější.

Pro vyjádření zdvořilosti lze použít také prostředky zesilující výpověď. Maximalizační strategie se uplatňuje nejčastěji v omluvách, při vyjadřování díky nebo chvály: *Je mi to strašně líto / Jag är hemskt ledsen, Jsem ti neskonale vděčný! / Jag är evigt tacksam!, Padne ti to skvěle! / Det passar dig perfekt!* Tuto strategii je možno použít i v žádostech, nicméně výpověď po zesílení působí méně zdvořile až nezdvořile, př. *Okamžitě pojd' sem! / Kom genast hit!*

### **Politická korektnost**

Do zdvořilostních strategií lze zařadit i politickou korektnost, pomocí níž mluvčí projevuje ohleduplnost vůči lidem, kteří by se v nějakém smyslu mohli cítit ohrožení. Tabuizované oblasti se týkají národnostních a jiných menšin, lidí, kteří jsou nějakým způsobem hendikepovaní, a v poslední době také čím dál více i žen. Označení *neslyšící / hörselskadad* tedy nahrazuje politicky nekorektní výraz *hluchý / döv*, používá se termín *nevidomý / synskadad* místo *slepý / blind*, *senior* místo *starý člověk / den gamla person*.

Melin (2005) uvádí, že rasismus je ve dnešním Švédsku větším tabu než oblasti spojené s vylučováním či sexualitou. Stejně jako v češtině je vhodnější používat korektní výrazy jako *rom / Róm* (místo *zigenare / cikán*) nebo *afroamerikan / Afroameričan* (místo *neger / negr*). Velmi citlivá je také otázka přistěhovalectví. Výraz *invandrare*

(přistěhovalec) má dnes negativní nádech, je opředen předsudky, a proto bývá nahrazován eufemismy *nysvensk* („nový Švéd“) nebo *nyanländ* („nově příchozí“). Snaha o vytváření eufemistických výrazů se týká i dalších oblastí, například názvů povolání. Kupříkladu aby se předešlo tomu, že by označení *städerska* (uklízečka) mohlo vyvolávat pocity ponížení, je korektnější používat místo něj „vzletnější“ termín *lokalvårdare*.

Spadá sem také korektnost genderová. V českých textech převládá používání generického maskulina (př. *adresát, účastník*). V rámci korektnosti může být maskulinum doplněno o femininum (*adresát či adresátka*) nebo lze problém vyřešit pomocí lomítka (*adresát/ka*). Při odkazování se mohou použít obě varianty (ohrožení *jeho/její* tváře). Ve švédštině je tendence používat pro označení osob mužského i ženského rodu stejný výraz, tj. tvar původně označující mužský rod, př. *lärare* (učitel), od tvarů s femininními koncovkami (*-inna, -ska, -erska* aj.) se čím dál více upouští. (Mikaelssonová, 2006) Snaha o vytvoření neutrality se projevuje i při odkazování pomocí zájmen. Jedno z možných řešení je, stejně jako v češtině, uvedení obou variant (*han/hon, honom/hennes, hans/hennes*). Radikálnějšími řešeními je vytvoření rodově neutrálního zájmena *hen*<sup>16</sup>, které by zároveň odkazovalo na mužský i ženský rod, nebo vypuštění diskriminujícího vokálu a psaní pouhého *hn*. (Melin, 2005, str. 61)

### **Spisovný a nespisovný jazyk**

Podle Nekvapila a Neústupného (2005) lze za prostředek vyjadřování zdvořilosti považovat i dichotomii mezi spisovným a nespisovným jazykem. Standardní varianta jazyka – v Česku se nazývá *spisovná čeština*, ve Švédsku *rikssvenska* – je znakem vyššího sociálního statusu. Dahlinová (2010, str. 6) cituje Anderssona (2004, str. 67), který toto charakterizuje slovy: „Ju mindre avvikande från riksspråket, desto högre upp på den sociala skalan.”<sup>17</sup>

Dahlinová (2010, str. 10) prezentuje průzkum Jasminy Bolfek Radovaniové, který se zabýval švédskými dialekty. Z výsledků průzkumu vyplývá, že Švédové mají tendenci potlačovat svůj dialekt, a tudíž upřednostňovat užívání *rikssvenska*, při komunikaci se vzdělanými lidmi, neznámými osobami a úřady. Dále Švédové očekávají, že se *rikssvenska* bude užívat ve veřejném styku, zvláště v médiích. I v případě češtiny se předpokládá, že se

---

<sup>16</sup> V roce 2012 byla vydána kniha *Kivi och Monsterhund* od Jespera Lundqvista, ve které se místo zájmen *hon* a *han* používá rodově neutrální *hen*, což vyvolalo ve společnosti živou debatu. V průběhu roku se *hen* začalo objevovat např. v novinových článcích, zatím však širokou veřejností přijato nebylo. (Hen, [online])

<sup>17</sup> Čím méně odchylek od spisovného jazyka, tím vyšší pozice na společenském žebříčku.

na úřadech, ve službách a v médiích bude mluvit spisovně. Nekvapil a Neústupný (2005, str. 253) v této souvislosti odkazují na Čmejrkovou, která spojuje užívání nespisovného jazyka s pozitivní zdvořilostí (mluvčí se například chce přiblížit adresátovi tím, že se bude vyjadřovat podobně jako on) a užívání spisovného jazyka s negativní zdvořilostí (mluvčí se chce vyhnout tomu, aby jeho vyjadřování bylo neadekvátní k situaci).

## 2.4. Další prostředky

### Remediální výpovědi

Jak již bylo několikrát řečeno, v mezilidské komunikaci často dochází k ohrožování tváře mluvčího i adresáta. Pokud takováto situace nastane, uplatňují se v rámci zdvořilosti tzv. remediální výpovědi (Hirschová, 2006, str. 184), jejichž funkcí je zmírnit nebo napravit újmu, kterou mluvčí adresátovi způsobil (nebo se chystá způsobil). Mluvčí se přitom sám vystavuje riziku, že takovou výpovědí ohrozí vlastní tvář. Ohrožení tváře adresáta nebo poškození zájmů může být v některých případech pouze konvenční; jistě si představíme situaci, kdy se dva neznámí lidé vzájemně omluví, když si na ulici omylem zastoupí cestu, přestože si nezpůsobili žádnou velkou újmu. Nejčastějšími remediálními výpověďmi jsou omluvy, vysvětlení, prosby o odpuštění a žádosti o dovolení. Tyto typy se často různě kombinují.

Někdy nastane situace, že „poškozená“ osoba od „pachatele“ sama remediální výpověď očekává a dává mu to tedy verbálně nebo neverbálně najevo: *Budeš ještě potřebovat ty moje poznámky, co jsem ti půjčil?* (Následuje tedy nějaká reakce, př. *Ano, promiň, ještě jsem si to nestihl opsat. Ne, omlouvám se, ale zapomněl jsem ti je přinést, zítra ti je vrátím.*)

**Omluvu** lze realizovat několika způsoby. V češtině v první řadě pomocí performativního slovesa *omlouvám se*. Takto vyjádřená omluva se považuje za stylově vyšší. Je vhodná pro situace, kdy je mezi komunikanty větší společenský odstup, rozdíl ve statusu nebo se jedná o komunikaci s veřejností (*Omlouváme se všem zákazníkům za způsobené nepříjemnosti*). Švédština takovýmto performativním slovesem nedisponuje.

Další možností je vyjádřit omluvu prostřednictvím žádosti o odpuštění (*promiň/te, nezlob/te se, odpusť/te / ursäkta, förlåt*). Do této kategorie spadá i švédské *be om ursäkt*, které je významově ekvivalentní k českému *omlouvám se* a používá se spíše ve formálnější

komunikaci, př. *Vi ber om ursäkt alla våra kunder*<sup>18</sup>. Prosbu o odpuštění lze realizovat i formou otázky: *Můžeš mi to prominout?* (Hirschová, 2006, str. 186) Mluvčí se může omluvit také tím, že vyjádří svou lítost (*je mi líto, mrzí mě / jag är ledsen, jag tycker synd om*). Stejný význam má původně i z angličtiny převzaté *sorry*, které se mezi mladou generací mluvčích češtiny i švédštiny používá čím dál častěji. V češtině se při omluvě neznámým lidem často používá slůvko *pardon*, protože mluvčímu umožňuje vyhnout se volbě mezi tykáním a vykáním.

Intenzitu omluvy modifikuje mluvčí pomocí intonace a zesilujících adverbii (*Je mi to strašně/opravdu/moc líto*).

Omluva běžně slouží jako uvedení k žádosti: *Promiňte, můžu vás na chvíli vyrušit?* / *Ursäkta, får jag störa ett ögonblick?*

Omluvu často doprovází **vysvětlení** (jak a proč k poškození adresáta došlo). Mluvčí vysvětlení používá zejména proto, aby se zbavil zodpovědnosti za provinění. Pokud mluvčí omluvu doplní o vysvětlení, lze vypustit informaci o tom, za co se mluvčí omlouvá (to obvykle stejně vyplýne z kontextu): *Omlouvám se, (že jdu pozdě,) zaspal jsem.* / *Jag ber om ursäkt, (att jag är sen,) jag har försovit mig.*

Od adresáta se očekává, že bude na vyslovenou omluvu nějak reagovat. Společenskou konvencí je přijetí omluvy, což se nejčastěji realizuje minimalizací újmy. Používají se k tomu většinou ustálená spojení: *To je v pořádku. Nic se nestalo. To nevadí* / *Inga problem. Det gör inget.*

Vysvětlením může mluvčí také popřít důvod k omluvě: *Promiňte, ale já jsem od vás žádnou zprávu nedostal.* / *Forlåt, men jag har inte fått något meddelande från dig.*

**Žádosti o dovolení** se, na rozdíl od omluv v pravém slova smyslu, vyslovují ještě před způsobením újmy adresáta. Mluvčí často v podstatě žádá adresáta o shovívavost, aby strpěl nějakou činnost, kterou mluvčí provede: *Pardon, nevadilo by vám, kdybych otevřel okno?* / *Ursäkta, har du något emot om jag öppnar fönstret?* Frekventovaným obratem je ustálené *dovol/te / låt mig*: *Dovolte, abych se představil.* / *Låt mig presentera mig själv.* Nejběžnější kladnou reakcí na žádost o dovolení je *prosím / varsågod*.

## Nepřímé vyjadřování

---

<sup>18</sup> Doslovný překlad „Žádáme všechny naše zákazníky o odpuštění“ nelze v češtině použít.

Jedním z často užívaných prostředků zdvořilosti je nepřímé vyjadřování. Jak již bylo zmíněno v kapitole 1.7., tato strategie mluvčímu pomáhá předejít ohrožení negativní tváře adresáta. Prostřednictvím nepřímého vyjádření mluvčí adresáta nenutí, nechává mu svobodnou volbu a spoléhá se na to, že mu adresát ze své dobré vůle vyhoví: *Dal bych si kávu. / Jag skulle vilja ha kaffe.* Pokud je nepřímé vyjádření v mezích konvencí, a je tudíž pro adresáta snadno pochopitelné, považuje se za zdvořilé. Je však poněkud nezdvořilé, když výpověď od adresáta vyžaduje nadměrné přemýšlení. Takovýmto nepřímým vyjádřením škodí mluvčí i sám sobě, protože jeho sdělení nemusí být adresátem rozklíčováno.

### **Ironie**

Ironie je řečnická forma, která spočívá v rozdílu mezi významem doslovným a významem naznačovaným. Hojně se jí užívá v češtině i švédštině. Při ironicky vyslovené výpovědi se podstatně liší to, co je řečeno, a to, co je skutečně míněno. Mluvčí úmyslně řekne protiklad toho, co si opravdu myslí, což může být bráno i jako jistý projev zdvořilosti. Ironická poznámka *No to byl vážně skvělý nápad! / Ja, det var en riktigt underbar idé!* bude pravděpodobně vnímána jako zdvořilejší než explicitní kritika nebo výčitka *To byl ten nejhoupější nápad, co jsem kdy slyšel! / Det var den dummaste idén jag någonsin hört!*. V jiných případech může být ironie naopak nezdvořilá: *Copak neumíš pozdravit? / Vet du inte hur man säger hej?*

Pochopit pravý smysl výpovědi, a odlišit tedy ironii od doslovného významu, pomáhá adresátovi kontext a komunikační situace, v mluveném projevu má potom velký vliv i intonace nebo zabarvení hlasu. (Čechová & kolektiv autorů, 1996, str. 51)

Jak vyplývá i z některých uvedených příkladů, jednotlivé prostředky zdvořilosti se mohou vzájemně kombinovat. Například negace se v češtině používá výhradně v kombinaci s tázací větou. V jedné výpovědi se na sebe prakticky může nabalit celá řada různých prostředků, pokud to mluvčí však neodhadne a jejich použití překombinuje, vyzní jeho výpověď v tom lepším případě směšně: *Promiňte, pane, nemohl byste, prosím, být tak laskav a ustoupit o malý kousíček, abych mohl projít?* Jeho jazykovou neobratnost si však adresát může vyložit i jako ironii, a tudíž sdělení interpretovat jako projev nezdvořilosti.

### 3. POROVNÁNÍ VYBRANÝCH ASPEKTŮ VYJADŘOVÁNÍ ZDVOŘILOSTI V ČEŠTINĚ A ŠVÉDŠTINĚ

Vyjádřit se zdvořile v jiném než ve svém mateřském jazyce tak, aby sdělení považoval za zdvořilé i adresát, není jednoduché. Vyjadřování zdvořilosti v mezikulturní komunikaci je totiž velmi komplikované, jedná se o dovednost, která zahrnuje mnohem víc než jen překlad zdvořilostních frází z jednoho jazyka do druhého. (Janney, Arndt, 2005, str. 21) To, co adresát interpretuje jako projev zdvořilosti, totiž závisí do velké míry na konvencích, společenských normách a historickém vývoji dané kultury.

V nedávné historii, skoro po celou 2. polovinu 20. století, byla česká společnost do značné míry pod vlivem vládnoucí politické strany. Během komunistického režimu se usilovalo o potlačení hierarchičnosti společnosti, prosazovalo se rovnostářství na všech úrovních (sociální, pracovní, ekonomické, genderové, generační). Socialistický model směřující k rovnosti mezi sociálními vrstvami nebo mezi muži a ženami stál v přímé opozici k tradičnímu pojetí etikety. Pravidla společenského styku z předchozího období nyní byla považována za buržoazní přežitek, proto byla také často ve filmu, divadle nebo literatuře hojně zesměšňována. (Macura, 2008, stránky 167-171) Poměry se změnily po sametové revoluci v roce 1989. Došlo například k návratu k tržní ekonomice, což úplně změnilo mocenský vztah mezi prodejcem a zákazníkem. (Nekvapil, Neústupný, 2005, str. 249) Prodejce najednou musel o zákazníky bojovat a zdvořilost byla nejjednodušším způsobem boje. Je pochopitelné, že změna v chování nemůže proběhnout ze dne na den, někteří se však zdvořilému chování nenaučili dodnes.

Radikální vliv na novodobý vývoj švédské společnosti měla tzv. Du-reformen, která se datuje na konec 60. let 20. století (více viz 3.2.2.2.). Tato „reforma“ znamenala revoluci v používání jazyka. Nejvýznamnější změnou, podle které je celá reforma pojmenována, bylo nahrazení dosavadních oslovovacích forem tykáním (*duande*). Tato změna v jazyce způsobila také všeobecný posun švédské společnosti k neformálnosti a rovnosti, které stále přetrvávají.

V kapitole 1.9. byl představen koncept dimenzí Geerta Hofstedeho, který slouží ke srovnávání kultur. Charakter zkoumaných kultur vychází z toho, jaký mají přístup k moci a nejistotě, jestli mají blíže k individualismu, nebo kolektivismu, maskulinitě, nebo

femininitě. Pokud podle těchto dimenzí srovnáme Česko<sup>19</sup> a Švédsko<sup>20</sup> (graf viz příloha 1), vidíme, že skoro ve všech případech se od sebe podstatně liší.

Nejmenší rozdíl je na škále individualismus vs. kolektivismus. Obě země jsou individualistické, přičemž Česko přece jen o něco méně. V komunikaci se to projevuje především tak, že v porovnání se Švédy jsou Češi méně iniciativní, méně často prezentují vlastní názory, nesnaží se příliš vybočovat z řady.

V ostatních třech dimenzích jsou rozdíly mezi Českem a Švédskem už markantnější. Hodnotu na škále mocenského odstupu má Česko dvakrát větší než Švédsko. Toto se zřetelně odráží na způsobech vyjadřování zdvořilosti, Češi chovají vyšší úctu k autoritám, proto se v češtině ve značné míře uplatňuje vykání nebo oslovení tituly. Naopak Švédsko si zakládá na větší společenské rovnosti, tituly ani vykání se příliš nepoužívají.

Úplně největší rozdíl zaznamenává dimenze maskulinita vs. femininita. Zatímco Česko se na škále lehce přiklání k maskulinitě, Švédsko je extrémně femininní. Toto by se dalo shrnout slovy, že Češi spíše žijí, aby pracovali, kdežto Švédové pracují, aby žili. Z výsledků vyplývá, že Češi jsou poměrně ambiciózní a soutěživí. Patří sem však také vyjadřování úcty ženám – muž, je-li dobře vychovaný, obvykle ženě podrží dveře, což ve Švédsku není běžné. Vysoká míra femininity se ve Švédsku tedy projevuje rovností mezi pohlavími. Pro Švédy je obecně velmi důležitá rovnováha, švédský přístup skvěle charakterizuje výraz *lagom* („tak akorát“) a přísloví s ním spojené „*Lagom är bäst*“. Rovnováhu se Švédové snaží najít také mezi prací a volným časem, i při řešení konfliktů se snaží hledat kompromisy.

V oblasti vyhýbání se nejistotě se výsledky Česka a Švédska liší také značně, Česko dosahuje v této dimenzi více než dvakrát větší hodnoty. S vysokou mírou vyhýbání se nejistotě v Česku souvisí řada norem a pravidel, kterým podléhají různé oblasti lidského života, například právě komunikace. Češi jsou v porovnání se Švédy méně přístupní a tolerantní k jiným kulturám. Nízká míra vyhýbání se nejistotě se ve Švédsku projevuje také větší neformálností.

V této kapitole se zaměřím na vybrané řečové akty, které bývají spojovány s vyjadřováním zdvořilosti v nejužším slova smyslu. Pokusím se porovnat, jaké jazykové prostředky používá čeština a švédština při pozdravech, oslovení a vyjadřování a přijímání

---

<sup>19</sup> Zdroj: <http://geert-hofstede.com/czech-republic.html>

<sup>20</sup> Zdroj: <http://geert-hofstede.com/sweden.html>

díků. Dále se pokusím ve švédštině najít ekvivalent ke slovu „prosím“, které v češtině patří k nejtýpčtějším prostředkům vyjádření zdvořilosti.

### 3.1. Pozdravy

Pozdrav je jedním z nejtýpčtějších projevů zdvořilosti. Používá se vůči přátelům a známým i vůči lidem zcela neznámým. Používá se v obchodě, v restauraci, ve škole i na úradě. Používá se jak v mluvené, tak psané komunikaci. Je to věc tak samozřejmá, že nápadnější než jeho přítomnost je jeho absence. To platí i o reakci na pozdrav, o které se očekává, že bude následovat. Základním pravidlem totiž je, že zatímco pozdravit je zdvořilost, odpovědět na pozdrav je povinnost. Existují však i situace, kdy je opomenutí pozdravu prominuto (mluvčí je například v ohrožení života), nebo dokonce doporučeno, aby pozdrav nevedl adresáta do rozpaků (př. mluvčí potká svého ženatého kolegu z práce v objetí milenky). (Smejkal, Schelová Bachradová, 2011)

Je na první pohled patrné, že je sloveso *zdravit*, i jeho švédská podoba *att hälsa*, odvozeno od slova *zdraví*, respektive *hälsa*. Z toho vyplývá, že základní funkcí pozdravu bylo popřát druhým zdraví na znamení přátelských úmyslů. Tuto funkci plní dnes už zastaralý český pozdrav *bud' zdráv* a švédský běžný pozdrav *hej*, který je odvozen z německého *heil* („zdravý“) (Sehlin, 2008, [online]). Dalším smyslem pozdravu je vyjádřit radost nad setkáním s druhou osobou, proto mají pozdravy často podobu přání něčeho dobrého (*dobry den, pěkný víkend*). V případě těchto pozdravů se z gramatického hlediska jedná vlastně o elipsu: (*Přeji ti/vám) pěkný víkend*. Pozdravy na rozloučenou obvykle vyjadřují naději na opětovný kontakt: *na shledanou, na slyšenou, tak zatím*.

Propoziční obsah pozdravů se postupem času vytratil, zůstala pouze jejich ilokuční síla, jejich komunikační funkce. (Grepl, Karlík, 1998, str. 477) Každý jazyk má poměrně ustálený rejstřík pozdravů, ten je navíc ve většině indoevropských jazyků velmi podobný. Aktualizuje se jen zřídka, a to zpravidla u některých věkových skupin, především mládeže. Pozdravy mohou však na druhou stranu zastarávat (př. *rukulíbám, má úcta*) nebo může dojít ke změně jejich funkce (př. *sbohem*).

Užití pozdravu se liší podle denní doby (*dobry ráno / god morgon, dobry večer / god kväll*), příležitosti (*vítejte / välkomna, šťastnou cestu / ha en trevlig resa*) nebo podle společenského odstupu mezi komunikanty (*dobry den / god dag* vs. *ahoj / tjena*). Při realizaci pozdravu hraje roli i status komunikantů, platí pravidlo, že osoba společensky

méně významná zdraví vždy jako první. Pokud jsou komunikanti společensky rovnocenní, první pozdraví ten zdvořilejší. Asymetrický vztah mezi komunikanty se může odrazit i na volbě pozdravu, např. dítě neznámého dospělého pozdraví *dobry den*, dospělý však může zvolit i neformální variantu *ahoj* atd. Volba pozdravu se také může vztahovat k nějaké konkrétní činnosti (*lovu zdar*) nebo ideologii (*pochválen Pán Ježíš Kristus, čest práci*). Roli při zdravení hraje také prostředí, ve kterém se komunikanti nacházejí. Je zvykem pozdravit neznámou osobu, kterou potkáme na lesní pěšině, zatímco neznámého kolemjdoucího na ulici obvykle nepozdravíme. S osobou v lese nás totiž něco spojuje, není pro nás už tolik anonymní. Stejně tak zdravíme při vstupu do menších prostor, například do kupé nebo čekárny u lékaře, ale ve velkých prostorách nezdravíme (nádražní hala, supermarket).

Nejpoužívanějším švédským pozdravem je bezesporu *hej*, a to díky své univerzálnosti – je použitelné v jakékoli situaci, formální i neformální. *Hej* začali v 19. století jako pozdrav používat členové literárního sdružení Götiska förbundet, protože vzhlíželi k vikinské době a měli pocit, že *hej* zní vikinsky. Později tento pozdrav převzali studenti uppsalské univerzity. Ve 30. letech 20. století se rozšířil mezi širší veřejnost, nicméně byl stále záležitostí neformální komunikace, tj. používal se vůči lidem, kterým mluvčí tykal. Na konci 60. let proběhla radikální změna v oslovování (více viz 3.2.2.2.), na jejímž základě se *hej* stalo běžným pozdravem. Postupem času dokonce do velké míry vytlačilo ostatní pozdravy (*god dag, god morgon* aj.). (Månadens ord 2006) Naproti tomu má citoslovce *hej* v češtině poměrně negativní nádech. Navázání kontaktu jeho prostřednictvím je poněkud nezdravé (*Hej, ty!*), což se odráží i v idiomu „nejsem žádný *hej* nebo počkej“.

Švédský pozdrav *hej* lze tedy použít ve formálním i neformálním kontextu. Slouží tedy jako ekvivalent jak k českému *dobry den*, tak k pozdravům *ahoj / čau / zdar* aj. Ve formálnějších situacích lze místo něj použít dnes už mírně zastaralý pozdrav *god dag*. V komunikaci s blízkými lidmi ho často nahrazuje celá řada synonymních pozdravů: *hejsan, hallå, tjena*<sup>21</sup>, *tja* aj. *Hej* lze použít i při loučení, většinou však nestojí samo, ale je o nějaký prvek doplněno: *hej då* (v češtině *na shledanou* i *ahoj*), *hej så länge* (tak zatím

---

<sup>21</sup> Jedná se o zkrácení archaických frází typu: *Jag förbliver Eder ödmjukaste tjänare* (jsem Váš pokorný služebník). (Sikeborg, 1997-98, [online]) Stejný význam měl v češtině pozdrav *servus*, dnes se však již téměř nepoužívá.

ahoj/nashle). Loučit se ve švédštině lze i pomocí dalších pozdravů: *vi ses* (doslova „uvidíme se“), *adjö* nebo formálnější *farväl* (sbohem).

Funkci pozdravu mohou mít také otázky typu: *Jak se máte? Jak se daří? Jak se vede? Jak to jde? / Hur mår du? Hur står det till? Hur är det läget? Läget?*, které většinou slouží především k navázání kontaktu místo ke zjištění informací. Z tohoto důvodu není vhodné odpovídat příliš negativně, mohlo by to mluvčího uvést do rozpaků.

Vzhledem k tomu, že jsou běžné pozdravy sémanticky vyprázdněné, jak již bylo řečeno výše, je vedle samotného pozdravu důležitá i zvuková stránka (hlasitost, intonace) a gesta (kývnutí hlavou, zamávání atd.), která jsou také často standardizovaná.

Běžným gestem při pozdravu je podání ruky. Původní funkcí tohoto gesta bylo dát najevo, že osoba přichází v míru, beze zbraní. (Špaček, 2008, str. 26) V Česku se dnes používá především jako neutrální nebo formální prostředek vyjádření úcty, tedy v komunikaci s lidmi méně blízkými, (dosud) neznámými nebo výše postavenými. Mezi velmi blízkými osobami, přáteli a rodinnými příslušníky, pozdrav běžně doprovází objetí a/nebo políbení na tvář<sup>22</sup>. Ve Švédsku bylo podání ruky před několika desetiletími normou, dnes je proto používáno především starší generací, zatímco lidé ve středním věku a mladší volí spíše objetí a políbení na tvář. (Sehlin, 2008, [online]) Nicméně některým Švédům, především mužům, může být objetí nebo polibek nepříjemné, podáním ruky se proto nedá nic zkazit. Pozdrav je vždy zdvořilé doplnit o oční kontakt a úsměv, neboť mluvčí jejich prostřednictvím signalizuje, že myslí pozdrav upřímně.

### 3.1.1. Pozdrav v písemné komunikaci

Pozdrav by měl být součástí každé komunikace, písemnou nevyjímaje. Úvodní pozdrav bývá v dopisech často nahrazen oslovením, proto bude zahrnut až v kapitole 3.2. Na konci oficiálního dopisu se v češtině nejčastěji používají neutrální pozdravy *S pozdravem*, *Se srdečným pozdravem*, případně *V úctě* (Čmejrková, 2009, str. 242). Ve švédské oficiální písemné komunikaci je nejrozšířenější pozdrav *Med vänlig hälsning* (s přátelským pozdravem), případně jeho varianta *Vänliga hälsningar*, který je považován za neutrální a zdvořilý. Mnoho lidí má tendenci tento pozdrav zkracovat na pouhé *mvh*, což je ale většinou vnímáno jako nezdvořilost, působí to, jako kdyby si pisatel adresáta

---

<sup>22</sup> Výjimkou je pozdrav mezi dvěma muži, ti se objímají jen zřídkakdy a nelíbají snad vůbec, tato gesta pro ně mají příliš velký sexuální kontext. Zůstávají spíše u přátelského potřešení rukou nebo poplácání po zádech.

nevážil natolik, aby si dal práci nebo našel čas napsat ten trojslovný pozdrav plnými slovy. Dále lze použít také *Vänligen* (přátelsky) nebo velmi zdvořilý, ale dnes už poměrně zastaralý výraz *Högaktningsfullt* (v úctě), někdy naopak stačí i pouhé *Hälsningar*. Pokud chce pisatel projevit o adresáta nějaký větší osobní zájem, může použít kupříkladu pozdrav typu *Trevlig fredag!* (hezký pátek), čímž ale dopis nabývá už neformálnějšího rázu. V češtině se obdobně uplatňují pozdravy jako *Hezký zbytek týdne!* V neformální komunikaci se při loučení objevují prosté pozdravy (*ahoj / hej då*) nebo přání (*měj se hezky / allt gott till dig*).

## 3.2. Oslovování

Stejně jako pozdrav, i oslovení hraje při navazování kontaktu velkou roli. Volba formy oslovení může dokonce předurčit vývoj celé následující komunikace, nebude-li například adresát oslovení považovat za dostatečně zdvořilé, jeho ochota naslouchat mluvčímu a případně vyhovět jeho požadavkům může být menší. Nominální oslovení se může uplatnit i v průběhu konverzace, jako posílení vzájemného vztahu komunikantů. Pronominální oslovení (tykání vs. vykání) je součástí celé komunikace.

Je zcela evidentní, že volba oslovovací formy musí záviset na nějakých faktorech, neboť ne všichni lidé se oslovují stejně. Určující pro mluvčího může být společenský odstup mezi ním a adresátem nebo také biologické vlastnosti adresáta (věk, pohlaví). Do jisté míry hraje roli také subjektivní vnímání mluvčího (sympatie k adresátovi). Rozhodujícím faktorem je i komunikační situace, jinou formu oslovení mluvčí volí při audienci u prezidenta, jinou na fotbalovém stadionu. Dá se říct, že obecně platí, že čím bližší je vztah mezi komunikačními partnery, tím se zvětšuje variabilita možností oslovení.

### 3.2.1. Nominální oslovení

Nominální oslovení slouží k navázání kontaktu s komunikačním partnerem nebo k jeho usměrnění či zintenzivnění. Často se vyskytuje v kombinaci s pozdravem. Avšak pozdrav či jiné zahajovací projevy, které mohou plnit oslovovací nebo kontaktní funkci (*Řekni, nevíš... Hej, co to děláš! apod.*), se zpravidla mezi oslovení nepočítají. (Kneřová, 1995, str. 36)

Kneřová (1995) rozděluje jmenná oslovení podle jejich funkce do několika kategorií:

1. Křestní jméno (*Petr*)

2. Příjmení (*Novák*)
3. Honorifika *pan, paní, slečna*
4. Tituly označující příslušníky jedné sociální skupiny (*kolega, soudruh, přátelé*)
5. Tzv. profesionální oslovení – akademické tituly (*inženýr, doktor*), označení profesí (*řidič, učitel*) a funkcí (*ředitel, náměstek*)
6. Tzv. nomina maiestatica – konvenční tituly, které se používají k oslovování vysoce postavených společenských nebo církevních hodnostářů (*Eminence, biskup, Veličenstvo*)
7. Označení příbuzenského vztahu (*bratr, teta*)
8. Ostatní jmenné formy příležitostně použitelné jako oslovení (*zlato, vážení pozůstalí*)

### 3.2.1.1. Nominální oslovení v češtině

Honorifika *pan, paní* a *slečna* se v češtině samostatně používají jedině vůči neznámým osobám v situacích, ze kterých nevyplývá, jak lze adresáta charakterizovat. Ve všech ostatních případech se kombinují s dalšími typy oslovení. Povinně musí doprovázet oslovení typu 5 (*pane řediteli*). Doplňují nutně také typ 6, pokud již není doplněn o přivlastňovací zájmeno nebo označení příbuzenského vztahu (*Vaše Eminence, otče kardinále*). Volitelná je potom jejich kombinace s typy 1 a 2. Jejich přítomnost při oslovení křestním jménem je zřídkavá, naopak samotným příjmením se oslovuje pouze výjimečně. Pokud totiž mluvčí použije jako formu oslovení příjmení (často v nominativu, více viz 2.2.) bez dalšího označení (*pane kolego*) aj.), dává adresátovi výrazně najevo svou nadřazenost, což je vůči adresátovi nezdvořilé. Tento typ oslovení se uplatňuje například ve škole (v kombinaci s tykáním) nebo v armádě (v kombinaci s vykáním): *Novák(u), hned toho nech/te!* Jiné oslovení než *pan + příjmení/titul* (př. *pane Petře* nebo *Karle Nováku*) působí nezvykle, může se dokonce adresáta negativně dotknout. (Králík, 2009, str. 230)

V období socialismu byla honorifika *pan/paní/slečna* nahrazena označením *soudruh/soudružka*. Toto oslovení se stalo pro některé situace a prostředí povinným, bylo závazné pro úřady, školu, oficiální projevy nebo masmédiá (*soudruh předseda, soudružka učitelka*), dokonce pod hrozbou sankce. (Damborský, 1993, str. 12)

Při oslovování blízkých osob – rodinných příslušníků a přátel – se v češtině velmi často uplatňují zdvořiliny (*mamko, dědečku*) nebo domácí podoby jmen (*Honzo,*

*Aničko, Evi*). Oslovení označující příbuzenské vztahy fungují i v přeneseném smyslu, například příslušníci některých organizací nebo církví se navzájem oslovují *bratře/sestro*. Na venkově se zase udržují familiární oslovení *teta* a *strýc* i pro starší lidi, se kterými mluvčí není v příbuzenském vztahu.

V češtině se velmi lpí na používání titulů, zvláště pak těch akademických. Jejich absence při oslovení znamená hrubé porušení pravidel zdvořilosti. Oslovení významné osoby bez použití titulu působí až přezíravě (př. *pane Zemane* místo *pane prezidente*). Králík (2009, str. 230) komentuje volbu oslovení takto: „Zvolené jazykové řešení zde odhaluje míru úcty nebo neúcty mluvčího. Není vinou jazyka.“ Původně bylo oslovení titulem výrazem podřízeného vztahu k adresátovi, mluvčí tímto projevoval respekt a úctu osobě s vyšším vzděláním nebo společenským postavením. Dnes se tituly běžně používají i v případě symetrického vztahu mezi komunikanty.

Na oslovení (*pane*) *kolego/ (paní) kolegyně*, které se hojně užívá v akademickém prostředí, je zajímavé, že je jeho použití v češtině nesymetrické (na rozdíl od němčiny) (Nekvapil, Neústupný, 2005, str. 252). Může být použito pouze osobou společensky nadřazenou vůči osobě podřazené, nikdy však naopak.

### 3.2.1.2. Nominální oslovení ve švédštině

Na oslovování ve švédštině měla velký vliv tzv. Du-reformen, změna v oblasti užívání jazyka, která proběhla v 60. letech (více viz 3.2.2.2.). Jejím důsledkem bylo zmenšení společenských rozdílů. Rapidně proto mizí používání honorifik *Herr*, *Fru* a *Fröken*. Jen velmi výjimečně se stane, že firma osloví svého váženého klienta *min herre* nebo zákazník číšnici *fröken*. (Clyne, Norrbyová, Warrenová, 2009, str. 112) Původně běžně používanou formu oslovení, která se skládala z titulu a příjmení (*direktör Andersson*), vystřídal křestní jméno, jehož užití dnes v komunikaci převládá. Oslovují se tak mezi sebou kolegové (neřeší se vztah podřízenost/nadřízenost), je dokonce obvyklé, že křestním jménem oslovuje pacient svého lékaře, což si v Česku ani nedovedeme představit. Je naprosto přirozené, že dnes křestním jménem oslovují děti rodiče svých kamarádů (dříve se pro ně používalo oslovení *tant/farbror* + křestní jméno (Andersson, 2000, str. 8)). Že je míra používání křestních jmen ve Švédsku opravdu vysoká, vyplývá i z výzkumu Clynea, Norrbyové a Warrenové. Podle jejich výsledků 12 % Švédů<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Ze 140 respondentů.

oslovuje křestním jménem dokonce i své rodiče.<sup>24</sup> (Clyne, Norrbyová, Warrenová, 2009, str. 86)

Navzdory rovnosti ve všech oblastech švédské společnosti se v jednom případě zachovalo oslovení vyjadřující nadřazenost adresáta. Jedná se o typ oslovení č. 6, tzv. nomina maiestatica. Tyto formální tituly se uplatňují především v souvislosti s královskou rodinou, př. *Ers Majestät* (oslovení krále, případně královny), *Ers Kungliga Höghet* (oslovení korunní princezny).

### 3.2.1.3. Oslovení v písemné komunikaci

Nominální oslovení je pochopitelně také součástí písemné komunikace. V soukromé korespondenci se používají křestní jména, případně označení příbuzenského vztahu, v kombinaci s přídavným jménem: *Milá Anno, Drahý dědečku / Bästa Anna, Käre farfar*). Oslovení mívá často také podobu pozdravu: *Ahoj Kájo / Hej Kalle*.

V oficiálním styku se v češtině nejčastěji používá oslovení *Vážený pane / Vážená paní* + příjmení adresáta. Jak již bylo několikrát zmíněno, správné skloňování hraje při oslovování roli, proto pokud si pisatel není jistý, jak se dané příjmení správně skloňuje, může se problému vyhnout tak, že použije některé z následujících oslovení, která jsou zcela neutrální: *Vážený příteli / kolego / pane*. (Čmejrková, 2009, str. 240) Další možností je použití titulu nebo funkce: *Vážený pane inženýre / řediteli*. Avšak kombinaci honorifikum + titul + příjmení (*Vážený pane inženýre Nováku*) čeština snáší špatně. (Čmejrková, 2009, str. 240) V případě, kdy pisatel nezná adresátovo jméno nebo jedná s celou institucí, se hodí použít oslovení jako *Vážení; Vážené paní, vážení pánové; Vážená paní / Vážený pane*. (Jazyková poradna ÚJČ AV ČR) V e-mailové komunikaci se velmi rozšířilo použití pozdravu *Dobrý den* namísto výše zmíněných forem oslovení. Jazyková poradna ÚJČ AV ČR (Oslovení a závěrečný pozdrav v dopise, [online]) však uvádí, že takové oslovení je v písemné komunikaci považováno za familiární a je vhodné spíše pro neoficiální, neformální styk.

Jak již bylo v této kapitole řečeno, švédština si na tituly nepotrpí, nepoužívají se tudíž ani v úřední korespondenci. Doslovným překladem českého *vážený* je výraz *ärande*, to se však dnes již nepoužívá, nahradilo ho slovo *bästa*, které je použitelné jak

---

<sup>24</sup> Způsob oslovování rodičů zahrnuje do svého výzkumu zdvořilostních strategií také Pavla Chejnová (o výzkumu také viz 3.3.1.). Z výsledků dotazníkové šetření z roku 2003 vyplývá, že rodiče křestním jménem neoslovuje nikdo z oslovených 300 respondentů, podle výsledků z roku 2011 takto rodiče oslovuje 1 % dotázaných. (Chejnová, 2012, stránky 64-65)

ve formálním (*Bästa kund*), tak i v neformálním kontextu (*Bästa mamma*). Ve Švédsku je sice velmi obvyklé oslovovat se pouze křestními jmény, nicméně oslovit neznámou osobu tímto způsobem v dopise se nehodí. V tomto případě je žádoucí doplnit příjmení (*Bästa Anna Svensson*) nebo případně honorifikum a příjmení (*Bästa fru Svensson*). Velmi běžným jevem je nahrazení oslovení pozdravem *hej*, a to buď samotným, nebo v kombinaci se jmény (*Hej Anna Svensson*). Ribbingová (2010, [online]) uvádí, že především v elektronické komunikaci dokonce není vůbec potřeba použít oslovení; je běžným jevem, že pisatel přejde rovnou k samotnému textu.

### 3.2.2. Pronominální oslovení

Pod pojmem pronominální oslovení chápeme zájmena druhé a třetí osoby, případně odpovídající tvar slovesa. Správná volba pronominálního oslovení je velmi důležitá, protože se vybrané zájmeno uplatňuje během konverzace nesčetněkrát. Použití daného zájmena, které reflektuje vztah mezi komunikanty (moc, respekt, odstup atd.), je tedy pro komunikaci signifikantnější než v předchozí kapitole pojednané oslovení nominální. Zvolit správné zájmeno, a tudíž dodržet pravidla zdvořilosti daného jazyka, může být v některých situacích obtížné. Pokud si mluvčí není jist, jaké oslovení by adresát z jeho strany mohl očekávat, snaží se pronominálnímu oslovení vyhnout, př. *Je tu volno? / Blir det ledigt här?* Avšak vyhýbat se nelze donekonečna, nadměrné používání podobných neosobních konstrukcí zní nepřirozeně a mluvčí nakonec musí zvolit některou z pronominálních variant. Každý jazyk má obvykle na vyjádření vztahu mezi komunikačními partnery alespoň dvě možnosti. (Jurman, 2001, str. 185) V češtině a švédštině se jedná především o varianty *ty / du* a *vy / ni*, pro tento typ oslovení zde budu pro oba jazyky používat termíny *tykání* a *vykání*.

Formy oslovování zkoumali američtí sociolingvisté Roger Brown a Albert Gilman. Ve studii *The Pronouns of Power and Solidarity* (1960) uveřejňují svůj závěr, že užívání zájmen je řízeno sémantikou moci a sémantikou solidarity.

V antickém Římě bylo výchozí formou oslovení tykání. Forma plurálního zájmena byla k oslovení jedné osoby, konkrétně císaře, použita poprvé ve 4. století. Jedním z vysvětlení, proč k tomu došlo, může být fakt, že v té době měla římská říše císaře dva – jeden vládl východní části a druhý západní části říše. Vzhledem k tomu, že jejich úřad byl administrativně sjednocen, vztahovalo se oslovení jednoho z nich implicitně i na toho

druhého. Implikovaná pluralita v jedné osobě může souviset také s vnímáním vládce jako reprezentanta celého jeho lidu. Vládci se někdy sami označovali jako „my“, „vy“ bylo tudíž pouze logickým protikladem. (Brown, Gilman, 1960, str. 254)

Druhá z uvedených možností odkazuje na mocenský vztah. Moc je v tomto smyslu míněna jako převaha komunikanta nad svým komunikačním partnerem, která mu umožňuje kontrolovat jeho chování. Jedná se o nesymetrický vztah, oba komunikanti nikdy nemohou mít moc (ve stejném ohledu) zároveň. Moc vyplývá z různých faktorů: věk, pohlaví, společenské postavení, fyzická síla aj. Asymetrie moci se projevuje i v sémantice – nadřazená osoba, ta, která je zrovna v nějakém smyslu u moci, podřazené tyká, zatímco podřazená osoba nadřazené vyká. (Brown, Gilman, 1960, str. 255) Sémantika moci se plně uplatňovala ve středověké Evropě – šlechta tykala neurozeným lidem, pán svému služebnictvu, rodiče dětem, zatímco osoby v podřízeném postavení jim zpátky vykaly.

Moc však není jediným měřítkem pro určování vzájemného vztahu mezi lidmi. Lidi může spojovat (nebo odlišovat) věk, povolání, vzdělání, mohou se shodovat (nebo rozcházet) i v zájmech, vyznání nebo politickém přesvědčení. Shoda v nějakém ohledu vytváří mezi lidmi symetrický vztah, který Brown a Gilman (1960) pojmenovávají solidarita. Symetrie vztahu se odráží i na volbě zájmeného oslovení; lidé, kteří si byli rovni, si mezi sebou buď vykali, nebo tykali. Platí pravidlo, že čím více toho mají komunikanti společného, tím spíše si budou tykat.

Dimenze moci a solidarity nám tedy udávají konkrétní pravidla pro oslovování – tykání se používá vůči osobě podřízené nebo v nějakém smyslu blízké, vyká se osobě, která je výše postavená nebo se kterou toho mluvčí nemá příliš společného. Tato pravidla se však někdy dostávají do rozporu, a to například při oslovování dědečka, kterého jeho věk staví vůči mluvčímu do nadřazené pozice, nicméně s mluvčím ho pojí blízký, rodinný vztah. Nebo při oslovování prodavačky, která je v podřízeném postavení, avšak pro mluvčího je neznámou osobou.

Sémantika moci převládala až do 19. století. Její pozůstatky jsou dodnes patrné při posilování faktoru solidarity – tykání nabízí starší mladšímu, žena muži, nadřízený podřízenému. V ostatních ohledech dnes při oslovování do velké míry převažuje sémantika solidarity. Čím dál častěji se používá tykání, zvláště mezi mladší generací (mezi spolužáky, spolupracovníky atd.)

### 3.2.2.1. Pronominální oslovení v češtině

Nedostatek solidarity nebo společenská podřízenost se v češtině vyjadřují zájmenem 2. osoby plurálu *vy*. Jeho protějškem používaným vůči podřízeným nebo v nějakém smyslu blízkým osobám je zájmeno 2. osoby singuláru *ty*. Tato kategorie je v češtině na rozdíl od mnoha jiných jazyků gramatikalizována, více viz 2.2.

Vykání se obecně pojí s formálním oslovením. Zájmeno *vy* lze použít v kombinaci se všemi výše zmíněnými typy nominálních oslovení, v případě profesních titulů je jeho použití dokonce povinné. Tykání se pojí s méně formálním nebo neformálním oslovením, používá se v komunikaci s přáteli, příbuznými, spolužáky, často také účastníky stejné volnočasové aktivity.

Zájmené oslovení však nemusí v češtině být ve všech případech reciproční. Asymetrie se projevuje především v kontaktu dospělé osoby s dítětem. Pokud je nepojí žádné pouto ve smyslu solidarity, bude dospělý dítěti *tykat*, zatímco ono jemu *vykat*. (Nekvapil, Neústupný, 2005, str. 251) *Vykat* se mládeži obvykle začíná na střední škole. V této souvislosti je zajímavé zmínit způsob oslovování českých žáků a studentů. Na základní škole jsou žáci často oslovováni příjmením v kombinaci s tykáním (*Nováku, pojd' sem!*), zatímco od střední školy výše se používá především oslovení formou křestní jméno + vykání (*Karle, pojd'te sem!*).

Problém při volbě pronominálního oslovení nastává v situaci, kdy mluvčí adresáta nezná a neví, jaký je mezi nimi vztah z hlediska moci nebo solidarity. Roli potom hrají různá kritéria: věk nebo pohlaví mluvčího i adresáta, situace, při které se setkávají (pracovní schůzka vs. sportovní utkání).

Během období, kdy byla v Československu u moci komunistická strana, podléhaly oslovovací formy do značné míry ideologii. Vedle označení „soudruh“ nařizovala socialistická etiketa také vzájemné tykání. Jeho používání však nebylo reciproční za každé situace, „řadový soudruh“ „zasloužilému soudruhovi“ vždy *vykal*, zatímco jemu samotnému bylo *tykáno*. (Macura, 2008, str. 177)

Pro vyjádření mocenské převahy se dříve používalo tzv. *onkání*. Uplatňovalo se při oslovování osob, které byly mluvčímu podřízené (děti, služebnictvo), oproti jiným formám oslovení vyjadřovalo menší úctu k adresátovi. (Čechová & kolektiv autorů, 1996, str. 148) Formálně mělo sloveso tvar minulého času, jednalo se však v podstatě o imperativ: *Přinesl mi ten hrneček, Josífku*<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Zdroj: Kraus, Jíří: *Rétorika a řečová kultura*

Dalším typem oslovení, který se skládal z tvaru zájmena a slovesa 3. osoby, tentokrát množného čísla, bylo tzv. onikání. Používalo se při oslovení osoby společensky výše postavené: *Sednou si, pane starosto*. Dnes se onikání už obvykle nepoužívá, pokud však ano, má zřetelně ironické vyznění: *Kdyby se tak, vážený kolego, už konečně přestali vymlouvat a začali pořádně pracovat*. (Kraus, 2004, str. 160)

Ve výjimečných případech, například v restauraci nebo v obchodě, se objevují ještě další formy oslovování, a to mykání: *Zaplatíme rovnou?*; nebo nepřímé oslovení: *Slečna si bude přát?* Tyto způsoby oslovení v podstatě mluvčímu umožňují vyhnout se volbě mezi tykáním a vykáním.

### 3.2.2.2. Pronominální oslovení ve švédštině

I ve švédštině existují dvě možné varianty zájmenného oslovení jedné osoby: vedle zájmena 2. osoby singuláru *du* také zájmeno 2. osoby plurálu *ni*.

*Ni* však nikdy nemělo stejnou pozici jako má třeba české *vy* nebo francouzské *vous*, nikdy nebylo používáno širokou veřejností. (Ahlgren, 1978, str. 9) Souvisí to s jeho historickým vývojem.

Plurální zájmeno k oslovení jedné osoby se ve švédštině začalo používat zhruba od 14. století, jednalo se o zájmeno *I*. Současně se ve stejném významu používala i jeho obdoba *ni*, která vznikla spojením staré plurálové koncovky slovesa a zájmena *I* (*viljen I veta*) (Johnssonová, 2006, str. 9). *Ni* bylo příznačné pro nižší sociální vrstvy, mělo tam pozitivní nádech, zatímco ve vzdělaných kruzích bylo toto oslovení považováno za nevhodné. (Ahlgren, 1978, str. 46) Přestože *I* bylo považováno za oficiální formu oslovení, její použití bylo mnohem rozšířenější, *ni* ji během 18. století úplně vytlačilo. Důvodem pravděpodobně bylo, že *ni* bylo doménou dialektů z okolí hlavního města, které měly v té době velkou prestiž. (Ahlgren, 1978, str. 50) Co se týče dimenze moci, *ni* bylo používáno jak „směrem dolů“ (panstvem vůči služebnictvu), tak „směrem nahoru“ (prostým lidem vůči společensky významnějším osobám).

Přestože široká veřejnost zájmeno *ni* jako oslovovací formu neuznávala, našli se tací, kteří ho prosazovali. *Ni* mělo zastánce především ve vzdělaných kruzích, běžně se používalo také v literatuře a při překladech z francouzštiny sloužilo jako ekvivalent ke zdvořilému *vous*. Jedním z prosazovatelů *ni* byl baron Ridderstolpe, jehož prohlášení z roku 1844 cituje Ahlgren (1978, str. 52): Ridderstolpe se domnívá, že švédské *ni* není

o nic horší oslovovací formou než formy jiných evropských jazyků (francouzské *vous*, anglické *you* aj.). Švédština podle něj trpí používáním titulů, které se začaly používat v 16. století jako oslovení a které postupně do značné míry vytlačovaly ostatní oslovovací formy, Ridderstolpe mluví doslova o „den skada titelsjukan“.

Navzdory všem snahám zastánců, nebylo zájmeno *ni* nikdy přijato jako zdvořilá forma oslovení celou švédskou společností. Perry Ahlgren ve svém díle *Tilltalsordet ni* (1978, stránky 59-60) shrnul, jak byla tato oslovovací forma v průběhu 19. a 20. století vnímána, jmenujme alespoň některé z nich: zastaralá; ponižující, vyjadřující podřízený vztah; vyumělkovaná, namyšlená; nepřátelská, hanlivá, urážející; nezdvořilá, nevhodná; neosobní, chladná. Z jakého důvodu začalo být *ni* vnímáno negativně, není jasné, existují různé teorie. Ahlgren (1978, str. 76) uvádí, že podle Wellandera (1935) tento postoj vzniknul v době, kdy *ni* bylo vystřídáno oslovováním titulem (*sekretar Lundberg*). *Ni* se tehdy používalo vůči lidem, kteří žádný titul neměli. Adresát měl dojem, že mu mluvčí touto formou oslovení dává najevo, že ho vnímá jako níže postaveného, což na něj působilo povýšeně. Autor článku v novinách *Winter-bladet* (č. 21, 1853), který ve svém díle cituje Ahlgren (1978, str. 54), považuje negativní přístup k používání *ni* za předsudek založený na nedorozumění. Motivací mluvčího k použití zájmena *ni* místo titulu ve skutečnosti nebyla snaha poukázat na to, že adresát žádný titul nemá, ale opatrnost – než by mluvčí titul adresáta popletl, raději nepoužil žádný. Tento předsudek se však očividně překonat nepovedlo.

Koncem 19. století se začaly ozývat první hlasy pro vytvoření takové oslovovací formy, která by byla jednotná pro všechny. Nejprosazovanějším návrhem bylo právě zájmeno *ni*. (Johnssonová, 2006, str. 12) Snahy o prosazení *ni* vyvrcholily ve 20. a 30. letech 20. století. Nejvýznamnějšími postavami tohoto období byli 3 lingvisté: Tegnér, Wellander a Levander. (Ahlgren, 1978, stránky 71-72) Nicméně jejich snažení o zavedení *ni* jako jednotného oslovení byly marné. Podle historika Toma Söderberga, kterého parafrázuje Ahlgren (1978, str. 71), spočívá jádro neúspěchu v načasování, Wellander podle něj přišel se svým dílem *Tilltalsordet Ni* příliš pozdě. Již nějakou dobu před rokem 1935, kdy Wellander knihu napsal, totiž mezi sebou členové některých organizací a politických stran používali k oslovení zájmeno *du*, na zavedení *ni* bylo tedy již pozdě. I přesto, že k prosazení *ni* nedošlo, mluví se o tomto období jako o „ni-reformen“. (Ahlgren, 1978)

Zájem o zavedení jednotné oslovovací formy se zase probudil v poválečné době a vyvrcholil na konci 60. let reformou (tzv. *Du-reformen*), jejímž výsledkem bylo používání zájmena *du* jako oslovení pro každého bez rozdílu. Podle Melina (2007, str. 19) je název „reforma“ trochu zavádějící, protože se nejednalo o žádné oficiální, rezolutní rozhodnutí, změna nebyla ani iniciovaná politicky. *Du-reformen* navíc neznamenal pouze změnu oslovovací formy, v souvislosti s ní se začala křestní jména jako oslovení používat ve zvýšené míře a *hej* se stalo univerzálním pozdravem. Melin (2007) poukazuje na to, že se v případě *Du-reformen* nejedná pouze o vertikální změnu (dimenzi moci podle terminologie Browna a Gilmana), jak by se mohli lidé domnívat, tedy o změnu ve statusu, že se v jejím důsledku setřou rozdíly mezi lidmi s vyšším a nižším společenským statutem. Jde zde také o horizontální dimenzi – blízkost mezi lidmi, vzájemnou solidaritu. V průběhu času se v městském prostředí lidé stále častěji dostávali do situací, kdy byl při setkání s neznámými osobami status irelevantní (ve frontě, v čekárně aj.). Existovala možnost ponechat *du* pouze pro intimnější vztahy a *ni* používat pro ostatní komunikaci. Jenže tímto způsobem, horizontálně, *ni* ve švédštině nikdy nefungovalo, proto se pro všechny oblasti začalo používat *du*. V krátké době se reciproční tykání institucionalizovalo ve většině zaměstnání, institucí a organizací. Ahlgren (1978, str. 72) rozlišuje v současné švédštině 2 typy tykání: a) jako vyjádření blízkého, rodinného vztahu (většinou v kombinaci s označením příbuzenského vztahu, křestním jménem nebo domáckou podobou jména), b) jako projev solidarity (někdy v kombinaci s křestním jménem, ale většinou pouze *du* samotné, protože křestní jméno často značí jistou blízkost, intimitu). Použití samotného *du* vyjadřuje příslušenství ke stejné skupině, může naznačovat osobní odstup, nikdy však odstup společenský.

Nedlouho po *Du-reformen* se však *ni* jako forma oslovení vrací – v 80. letech *ni* začali v nadměrné míře používat mladí lidé. V roce 1986 se Eva Mårtenssonová tento fenomén, který nazývá jako „*det nya niandet*“, rozhodla hlouběji prozkoumat (Johnssonová, 2006). Z jejího dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 50 studentů, vyplynulo, že mládež často používá *ni* při oslovení neznámých osob, zvláště pokud chce udělat dobrý dojem. Rozhodujícím faktorem pro volbu vykání je věk adresáta. Jak uvádí Johnssonová (2006), Mårtenssonová došla také k závěru, že respondenti nemají přehled o tom, jak se *ni* používalo dříve a jaký byl vývoj tohoto zájmena. Proto také nechápou, jak vnímají vykání starší generace. To, že vykání v jisté míře přetrvává dodnes, potvrjuje výzkum Johnssonové (2006): většina respondentů všech věkových kategorií někdy zažila, že jim bylo vykáno; nejčastěji byli takto osloveni ze strany personálu restaurace nebo

obchodu, prodejce po telefonu nebo bankovního úředníka. Na vykání by respondenti většinou nijak nereagovali. Z věkové kategorie pod 30 let by vykání dokonce 42 % dotázaných vnímalo pozitivně. (Johnssonová, 2006, str. 24)

Melin (2007, str. 20) upozorňuje na to, že i při dnešním použití (př. v restauraci, v obchodě) funguje *ni* stále spíše vertikálně (vyká prodavač, který je zákazníkovi podřízen), tak, jak tomu bylo i dříve.

Ve finské švédštině *ni* nikdy nemělo negativní konotace. Du-reformen sice způsobila značné rozšíření tykání, nedošlo však k tak výraznému omezení vykání jako ve Švédsku. (Clyne, Norrbyová, Warrenová, 2009, str. 23)

V 18. století se jako zdvořilé oslovení uplatňovala zájmena *han/hon*, používala se jak mezi lidmi sobě rovnými, tak i recipročně mezi lidmi s odlišným sociálním postavením (Ahlgren, 1978, str. 58). Status této formy oslovení se postupně zhoršoval, přestávalo být považováno za zdvořilé, nicméně úplně negativně vnímáno nebylo. Ahlgren (1978, str. 58) cituje několik autorů (Enberg, 1836; Dalin, 1850), kteří oslovení zájmeny *han/hon* hodnotili jako o něco zdvořilejší než *ni* a méně familiárnější než *du*. Od druhé poloviny 19. století však začal být tento způsob oslovení vnímán jako vyloženě nezdvořilý. Pro příklad v této souvislosti cituje Ahlgren (1978, str. 58) Lindera (1884), který používání tohoto oslovení považuje za znak nezdvořilosti a nedostatku dobrého vychování a vzdělání. Zájmena *han/hon* postupně vystřídalo oslovení jmény a tituly. A jelikož bylo používání oslovovací formy *han/hon* považováno za nevhodné, tituly ani jména nemohly být nahrazeny zájmeny a musely se tudíž neustále opakovat. Jedná se v podstatě o nepřímé oslovení: *Kan pastorn komma här?* (doslova „Může sem pan farář přijít?“). Jak bylo zmíněno v předchozí kapitole, čeština také umožňuje tento typ oslovení, jeho použití je však pouze výjimečné. Ve švédštině toto nepřímé oslovení částečně přetrvává dodnes, především u starších generací, které tímto způsobem oslovují své rodinné příslušníky: *Vill farmor ha kaffe?*

Poměrně velké uplatnění měly ve švédštině také neosobní, pasivní konstrukce, které mohly samotné sdělení oprostít od komplikovaného titulování a přitom umožňovaly mluvčímu vyhnout se volbě zájmenného oslovení: *Vad befalls?*<sup>26</sup> Nicméně tyto konstrukce (př. *Det fås inte gås i huset*<sup>27</sup>) působily někdy až směšně, zvláště pak na cizince. Nejvíce

---

<sup>26</sup> Zdroj: Ahlgren, 1978, str. 66

<sup>27</sup> Zdroj: Ahlgren, 1978, str. 73

rozšířený byl tento pasivní způsob oslovení na přelomu 19. a 20. století, neobvyklé však nebyly ani později. V 70. letech, tedy v období po Du-reformen, se tyto konstrukce používaly nadále, především lidmi staršími než 30 let, vůči osobám s nižším společenským statutem. (Ahlgren, 1978, str. 73) Podle Ahlgrena (1978, str. 73) stojí za vzrůstem této opisné formy oslovení nejistota, v jistých situacích se mluvčí neuměl rozhodnout, které z možností oslovení (*du/ni/jmenné oslovení*) by bylo nejvhodnější, a proto se volbě raději vyhnul pomocí opisu. Některé konstrukce zlidověly a používají se i dnes: *Används socker? Får det lov att vara mera kaffe?*<sup>28</sup> Vytvořit obdobné konstrukce v češtině je prakticky nemožné. Pro některé případy by významovým ekvivalentem mohla být fráze s „*je libo*“, která mluvčímu také umožňuje vyhnout se oslovovacímu zájmenu: *Je libo kávu?* V současnosti použití této konstrukce působí poněkud zastarale, někdy až ironicky.

### 3.2.2.3. Dotazníkové šetření

Přestože čeština i švédština disponují formálně stejnými způsoby, jak prostřednictvím zájmena oslovit jednu osobu – singulárním zájmenem *ty/du* nebo plurálním zájmenem *vy/ni*; použití tykání a vykání se v praxi diametrálně liší. V oblasti pronominálního oslovení spatřuji největší rozdíl mezi češtinou a švédštinou v rámci vyjadřování zdvořilosti, proto jsem se rozhodla podrobit ji hlubšímu zkoumání prostřednictvím dotazníkového šetření.

Inspirovala jsem se výzkumem Clynea, Norrbyové a Warrenové (2009), kteří porovnávali použití tykání a vykání ve švédštině, francouzštině a němčině. Stejně jako oni jsem respondentům předložila hypotetickou situaci „oslovení neznámé osoby na ulici“, a to ve dvou modifikacích – neznámá osoba je blíže nespecifikovaná, nebo se jedná o autoritu: *Chcete se zeptat na cestu kolemjdoucího / policisty*. Vedle statusu jsem ještě jako další faktory, které by mohly ovlivnit volbu pronominálního oslovení, zkoumala věk (*je-li osoba (výrazně) mladší / stejně stará / (výrazně) starší*) a pohlaví (*neznámé osobě stejného / opačného pohlaví budete tykat/vykat*). Tyto dva faktory se vztahují jak na adresáta, tak i mluvčího. Dále jsem zkoumala, jak čeští a švédští mluvčí vnímají, když je jim vykáno (*Jaké pocity ve vás vyvolá to, když vám člověk vyká?*).

Mého výzkumu týkajícího se češtiny se celkem zúčastnilo 315 rodilých mluvčích, z toho 220 žen a 95 mužů. Nejvíce byla zastoupena věková kategorie 18-30 let (58 %), stejné procento respondentů uvedlo jako své nejvyšší dosažené vzdělání vysokoškolské.

---

<sup>28</sup> Zdroj: <http://www.popularhistoria.se/artiklar/du-eller-ni/>

Všechny kategorie velikosti místa bydliště byly zastoupeny poměrně rovnoměrně, nicméně nejvíce respondentů pocházelo z malého města do 5 000 obyvatel (33 %) nebo z velkého města nad 100 000 obyvatel (31 %).

Od rodilých mluvčích švédštiny<sup>29</sup> se mi podařilo získat 98 odpovědí. Mezi respondenty bylo 63 žen a 35 mužů, nejčastěji pocházeli z velkého města nad 100 000 obyvatel (49 %). Nejvíce zastoupena byla opět věková kategorie 18-30 let (53 %) a skupina s vysokoškolským vzděláním (74 %).

Při volbě mezi tykáním a vykáním pro oslovení blíže nespecifikované neznámé osoby hraje v češtině velkou roli věk. Formu vykání by respondenti zvolili nejméně často (47 %) v případě, kdy je adresát oproti mluvčímu (výrazně) mladší. Je to do jisté míry způsobeno tím, že pro značnou část respondentů jsou výrazně mladší pouze děti, kterým se do určitého věku obvykle tyká. Z komentářů respondentů vyplývá, že vnímání věkové hranice, od které by se mělo dospívajícím vykat, je velmi individuální. Jeden respondent<sup>30</sup> uvádí, že by tykal maximálně do 12 let věku adresáta, další jako hranici uvádějí cca 15 let, jiní staví hranici i výše: „*Pokud budu mít pocit, že je té osobě tak do 20 let, budu jí tykat.*“<sup>31</sup> Jako důvody pro užití tykání v této situaci se objevují odpovědi jako „nevytvářet zbytečně bariéru“ nebo „být víc cool“.

V situaci, kdy je adresát (přibližně) stejně starý jako respondent, by vykalo už 86 % dotázaných. Někteří respondenti by se v tomto případě řídili také podle dojmu, jaký na ně adresát udělal. V případě adresáta (výrazně) staršího by vykání bez váhání zvolilo celých 100 % respondentů.

Pár respondentů se v komentářích vyjádřilo, že pro ně věk při volbě oslovení nehraje roli – vykájí bez rozdílu: „*I když je člověk mladší, je slušnost mu vykat.*“<sup>32</sup>

Ve švédštině se používání vykání také zvyšuje s věkem adresáta, jedná se zde však o mnohem menší čísla. Osobě (výrazně) mladší by vykal pouze jediný respondent<sup>33</sup>. V případě, kdy je adresát (přibližně) stejně starý jako mluvčí, zvolili vykání 3 respondenti. Vykání zvolilo nejvíce respondentů (17 %) při oslovení (výrazně) starší osoby. Takováto odpověď má k mému překvapení zastoupení mezi všemi věkovými kategoriemi. Daní respondenti volí vykání především jako zdvořilou variantu, kterou dají adresátovi najevo

---

<sup>29</sup> Pouze „švédských Švédů“.

<sup>30</sup> Muž, 18–30 let, 40 001 – 100 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>31</sup> Žena, 18–30 let, 5 001 – 40 000 obyvatel, středoškolské vzdělání.

<sup>32</sup> Žena, 31–50 let, 0 – 5 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>33</sup> Muž, 31–50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. Tento respondent zvolil *ni* jako formu oslovení ve všech případech, vykání hodnotí jako zdvořilé, jako znak dobrého vychování.

úctu a respekt: „*Av respekt för äldre alltid tilltalar jag med "ni"*“.<sup>34</sup> „*Om jag stör en mycket gammal människa som kanske hör och ser dåligt skulle jag säga "ni" av artighet*“.<sup>35</sup>

Autoritativnost adresáta ovlivňuje volbu pronominálního oslovení v češtině markantně. Naopak věk oslovované autority hraje v tomto případě roli minimální. Očekávala jsem, že při oslovování policisty bude volba vykání stoprocentní, avšak k mému velkému překvapení se objevilo i několik respondentů, kteří by policistovi tykali. Policistovi (výrazně) mladšímu by tykali 3 respondenti z věkové kategorie 18–30 let. Jediným logickým vysvětlením pro mě je, že jsou všichni věkem blíž k nižší hranici a „policistu (výrazně) mladšího“ si tedy reálně nedovedou představit. V případě stejně starého policisty by tykání zvolil pouze 1 respondent a (výrazně) staršímu policistovi by netykal nikdo z dotázaných.

Naproti tomu z výsledků nevyplývá, že by autorita, kterou adresát zastupuje, měla výrazný vliv na volbu oslovovacího zájmena ve švédštině. Aniž by skrze komentář vysvětlili svou motivaci, vykání si jako odpověď vybrali 4 respondenti v případě mladšího policisty, 5 respondentů v případě stejně starého policisty a 8 respondentů v případě staršího policisty. I zde můžeme tedy vidět lehké navýšení počtu použití vykání v závislosti na zvyšujícím se věku adresáta. Velkou roli v tomto případě hraje věk mluvčího, z daných 8 respondentů patří 5 do věkové kategorie 18–30 let a 3 do kategorie 31–50 let. Vzhledem k tomu, že předpokládám, že respondenti z kategorie 31–50 let mají spíše blíže ke spodní hranici kategorie, jedná se o lidi, kteří osobně nezažili Du-reformen.

Dále mě zajímalo, jestli při volbě mezi tykáním a vykáním hraje roli pohlaví. Rozhodla jsem se respondentům předložit situaci, kdy je oslovovaná osoba přibližně stejného věku, neboť se domnívám, že právě v tomto případě by vliv tohoto faktoru mohl být nejmarkantnější. Podle mého názoru při oslovení osoby (výrazně) mladší nebo starší člověk volí dané zájmeno bez ohledu na pohlaví.

V odpovědích českých respondentů v obou případech, při oslovení osoby stejného i opačného pohlaví, převládá vykání. Osobu stejného pohlaví by vykáním oslovilo celkově 77 %. Pokud rozdělíme respondenty podle pohlaví, dojdeme k závěru, že mezi muži je tykání o něco běžnější než mezi ženami: z mužů-respondentů tuto možnost zvolilo 36 %, z žen 77 %.

---

<sup>34</sup> Žena, 31–50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. „*Z úcty ke starším lidem vždy vykám*.“

<sup>35</sup> Žena, 31–50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. „*Kdybych obtěžovala člověka, který možná špatně slyší a vidí, zvolila bych ze zdvořilosti vykání*.“

zatímco z respondentek by jiným ženám tykalo pouze 18 %. I při této otázce je signifikantní věk mluvčího, zvyšující se věk je přímo úměrný zvyšujícímu se počtu užití vykání: ve věkové kategorii 18–30 let by neznámé osobě stejného pohlaví vykalo 64 %, v kategorii 31–50 let potom až 94 % a v kategorii nad 50 let dokonce celých 100 % respondentů. Mnoho respondentů v komentářích uvádí, že na volbu zájmena má v tomto případě velký vliv komunikační situace: pokud by ke kontaktu došlo na večírku nebo v hospodě, přirozeně by adresátovi tykali, zatímco neznámé osobě na ulici by vykali.

V případě oslovení osoby opačného pohlaví se použití vykání procentuálně lehce zvedlo, tuto formu oslovení by zvolilo 80 % všech dotázaných. Velký rozdíl oproti předchozí situaci nastal u mužských respondentů, stejně starou ženu by tykáním oslovilo pouhých 20 %. Někteří muži totiž vykání vůči ženám považují za společenštější, nebo dokonce přitažlivější: „Vykání je v tomto případě výrazně zajímavější než tykání. Lidé si čas od času rádi „flirtnou“ na „vyšší“ úrovni.“<sup>36</sup> U žen naopak došlo v tomto případě k menšímu poklesu, vykání by zvolilo 80 % respondentek. Rozdíl je však minimální, převážná většina žen vyká stejně starým osobám bez rozdílu pohlaví. Objevují se však výjimky: „Mám tendence mužům přibližně stejně starým jako já tykat častěji než ženám téhož věkového rozmezí.“<sup>37</sup> Stejně jako u předchozí otázky, i zde hraje velkou roli věk mluvčího: neznámé osobě opačného pohlaví by ve věkové kategorii 18–30 let vykalo 69 % dotázaných, v kategorii 31–50 let až 98 % a v kategorii 51 a více let by vykání opět zvolili všichni respondenti.

Pohlaví tedy podle odpovědí českých respondentů jistý vliv na volbu oslovovací formy má, rozhodující je však i v tomto případě především věk a velkou roli hraje také situace, při které se komunikanti setkají.

Stejně staré osobě, ať už stejného, nebo opačného pohlaví, by nevykal ze švédských respondentů téměř nikdo. Vykání jako odpověď zvolili pouze 2 respondenti – jeden muž<sup>38</sup> a jedna žena<sup>39</sup>, a to v obou případech. Z kategorie nad 50 let by svému vrstevníkovi nevykal nikdo, což je u nich, jakožto pamětníků Du-reformy pochopitelné.

Podrobnější porovnání českých a švédských výsledků viz příloha 2.

Již výše bylo pojednáno, jak se vnímání vykání ve švédštině vyvíjelo. Z výsledků výzkumu Johnsonnové (2006) vyplynulo, že původně negativní postoj k vykání se

<sup>36</sup> muž, 31–50, 0 – 5 000 obyvatel, středoškolské vzdělání.

<sup>37</sup> žena, 18–30, 5 001 – 40 000 obyvatel, středoškolské vzdělání.

<sup>38</sup> 31–50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>39</sup> 18–30 let, 5 001 – 40 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

postupně mění a zvláště mladí lidé se k němu staví pozitivně. Chtěla jsem zjistit, jestli tento trend pokračuje, a jak celkově lze porovnat švédské hodnocení vykání s češtinou, ve které vykání funguje jako zdvořilá forma oslovení. Položila jsem proto respondentům otázku, jaké pocity v nich vyvolá to, když jim někdo vyká. Zaznamenávala jsem všechny odpovědi, které respondenti uvedli.

Nejvíce českých respondentů (31 %) bere vykání jako samozřejmost, běžný jev, věc, nad kterou třeba ani nepřemýšlejí: „*Pokud to není někdo známý, myslím si, že je to naprosto normální a správné. Doba soudruhů, kdy si všichni tykali, je pryč.*“<sup>40</sup> Druhou nejčastější odpovědí (30 %) bylo, že vykání je projevem zdvořilosti, znakem slušného vychování: „*Jsem dospělá osoba a je slušnost, aby mi každý cizí člověk vykál.*“<sup>41</sup> Značná část respondentů (19 %) vnímá vykání jako vyjádření úcty: „*Je to projev úcty a zdvořilosti. Mám přítelkyni, která by mohla být mou matkou, a po celou dobu přátelství (asi pět let) si vykáme. Přesto k ní mám důvěrnější vztah než ke komukoli jinému. Pro mě je to částečně projev přátelství.*“<sup>42</sup> Podle 10 % dotázaných jim vykáním mluvčí projevuje respekt, vykání jim dává pocit, že je mluvčí považuje za sobě rovné: „*Pokud mi vyká starší člověk, než jsem já, tak si připadám na stejné úrovni jako on.*“<sup>43</sup> 6 % respondentů vnímá vykání jako znak společenského odstupu, který považují v některých situacích za vhodný a potřebný: „*Vykání (...) podle mě působí i preventivně proti extrémním komunikačním situacím jako třeba urážky ("vy vole") či přílišná blízkost.*“<sup>44</sup> Negativně, jako neosobní a odtahité, vnímá vykání pouze 1 % dotázaných. Za negativní reakci lze považovat také uvědomění si vlastního věku, 6 % respondentů uvedlo, že u nich vykání vyvolává pocit, že už jsou staří. 3 % respondentů proti vykání nic nemají, avšak upřednostňují tykání, je jim příjemnější: „*Pokud mi člověk tyká (náhodný kolemjdoucí), cítím se paradoxně asi líp – jako že je přátelský, bez zábran, bere mě hned jako kamaráda apod.*“<sup>45</sup>

Nejčastější reakcí švédských respondentů (24 %) by bylo překvapení, vykání je pro ně nezvyklé, nepřírozené, nevidí důvod pro používání plurálního zájmena vůči jedné osobě: „*Jag är inte plural!*“<sup>46</sup> Druhá nejpočetnější skupina (16 %) považuje vykání za zastaralé. Po 13 % dotázaných vnímá vykání jako strojené, vyumělkované: „*Det är*

---

<sup>40</sup> Muž, 51 a více let, 5 001 – 40 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>41</sup> Žena, 18-30 let, 5 001 – 40 000 obyvatel, středoškolské vzdělání.

<sup>42</sup> Žena, 18-30 let, 0 – 5 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>43</sup> Žena, 18-30 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>44</sup> Žena, 18-30 let, 0 – 5 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>45</sup> Muž, 18-30 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání.

<sup>46</sup> Muž, 51 a více let, 5 001 – 40 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání. „*Nejsem plurál!*“

*konstigt och tillgjort. Skulle nog inte ens säga "ni" till kungen.*<sup>47</sup>; a neosobní: *„Om någon "niar" mig så känns det som att personen som tilltalar mig försöker hålla mig på avstånd.*<sup>48</sup> 10 % respondentů by bylo nepřijemné, kdyby jim někdo vykal, nebo by je to dokonce rozčílilo: *„Niandet är irriterande eftersom det är en missuppfattning av äldre svenska (...) Om man ser gamla filmer eller läser äldre böcker, så märker man att tilltalet är baserat på titlar eller namn, man gick inte runt och sa "ni" till folk.*<sup>49</sup> 6 % vykání považuje za nezdvořilé, až urážející: *„Jag känner mig nästan lite förolämpad. Som om personen har bestämt sig för att jag tror att jag är bättre än den.*<sup>50</sup> Naproti tomu pro 5 % respondentů vykání neznamená žádný rozdíl. Poměrně velká část (13 %) vykání vnímá jako způsob vyjádření zdvořilosti nebo respektu a má pro to pochopení: *„Jag blir inte alls förargad. Däremot duar jag tillbaka. Unga människor använder "ni" för att vara artiga, inte för att provocera.*<sup>51</sup> Jiných 13 % respondentů zase vykání hodnotí jako pompézní, formální formu oslovení, jedná se podle nich o nepovedený pokus o zdvořilost: *„Jag antar att personen försöker vara artig men misslyckas. Personen framstår som endera nedlåtande eller socialt valhänt.*<sup>52</sup>

Na základě svého výzkumu jsem došla k závěru, že v češtině jsou pro volbu pronominálního oslovení nejvíc určujícími faktory věk a autoritativnost adresáta. Autoritě se vyká (téměř) bez výjimky, stejně tak i starším osobám. Pohlaví za jistých okolností může hrát také roli, jeho vliv je však v porovnání s předchozími dvěma faktory minimální. Ve švédštině stále, i přes trend vracejícího se vykání, ve způsobech pronominálního oslovení dominuje tykání. Jako jediný relevantní faktor, který by mohl volbu zájmena ovlivnit, se jeví věk. Používat vykání mají tendenci mladší lidé, a to především vůči starším osobám.

Co se týče hodnocení vykání, v češtině přetrvává pozitivní vnímání této oslovovací formy – většina respondentů ji považuje za zdvořilou, uctivou a přirozenou. Negativně ji

<sup>47</sup> Žena, 18-30 let, 5 001 – 40 000 obyvatel, středoškolské vzdělání. *„Je to divné a strojené. Nevykala bych ani králi.“*

<sup>48</sup> Žena, 18-30 let, 40 001 – 100 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání. *„Když mi někdo vyká, mám pocit, že si ode mě chce udržet odstup.“*

<sup>49</sup> Žena, 31-50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. *„Vykání je iritující, protože vychází z nepochopení starší švédštiny (...) Když se člověk dívá na staré filmy a čte starší knihy, může si všimnout, že oslovování je založeno na titulech a jménech, lidé nechodí sem a tam a nevykají si.“*

<sup>50</sup> Muž, 18-30 let, 40 001 – 100 000 obyvatel, vysokoškolské vzdělání. *„Je to pro mě skoro jako urážka. Jako by se ta osoba rozhodla, že si myslím, že jsem lepší než ona.“*

<sup>51</sup> Žena, 51 a více let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. *„Nerozčílí mě to. Nicméně odpovím tykáním. Mladí lidé vykají, protože chtějí být zdvořilí, ne protože by chtěli provokovat.“*

<sup>52</sup> Žena 31-50 let, 100 001 a více obyvatel, vysokoškolské vzdělání. *„Předpokládám, že osoba se snaží být zdvořilá, což se jí ale nepovede. Působí buď povýšeně, nebo že je společensky neobratná.“*

vnímá jen zanedbatelné procento dotázaných. Několik respondentů používání vykání respektuje, avšak upřednostňuje tykání, pravděpodobně po vzoru angličtiny či jiných cizích jazyků. Naproti tomu ve švédštině nadále převažuje negativní hodnocení vykání, pro většinu je stále jedinou správnou a přípustnou variantou tykání. Nicméně nelze přehlédnout tendenci mladších generací vnímat vykání neutrálně až pozitivně. Ztotožňuji se se závěrem výše zmíněného výzkumu Mårtenssonové (1986), že tento posun je zapříčiněn především neznalostí pozadí a vývoje používání zájmena *ni*. Vyplývá to i z následujícího komentáře: „*Ni*” är ett mer respekt givande ord. Man skulle kunna använda det till de som är runt sin egen ålder men jag använder det just till äldre för att det var så de sa förr i tiden och man vill att dom ska känna sig bekväma och respekterade trots deras ålder.“<sup>53</sup> Bude zajímavé sledovat, jak se bude tento trend vyvíjet a zda s dalšími generacemi přijde obrat k všeobecnému vykání.

### 3.3. Děkování a přijímání díky

Poděkování patří k prvním projevům zdvořilosti, které se člověk naučí. Už od dětství se dětem vštěpuje do hlavy, aby projevily vděčnost za to, co jim někdo jiný dá nebo co pro ně vykoná. Vycházíme-li z modelu zdvořilosti podle Brownové a Levinsona, tak, ačkoli by se to na první pohled nemuselo zdát, poděkování patří také k aktům, které potenciálně ohrožují tvář. Je to způsobeno tím, že při děkování je vztah mezi komunikanty asymetrický – mluvčí se v nějakém ohledu cítí adresátovi zavázán. Poděkováním se snaží znovu symetrie dosáhnout.

#### 3.3.1. Děkování a přijímání díky v češtině

V češtině se nejčastěji vděčnost vyjadřuje pomocí performativního slovesa *děkovat* (*za*). Tvar *děkuji* se stává čím dál víc knižním a z běžné komunikace ho vytlačuje varianta *děkuju*. V komunikaci s blízkými lidmi se velmi často používají i zkrácené verze *díky*, *dík*, a hovorové podoby *díkes*, *děkan*, aj. Pro zdůraznění vděčnosti lze dodat zesilující prvky: *tisícere díky*, *mockrát děkuju* atd. nebo celé slovní opisy: *Moc mi to pomohlo. Bez tebe bych to nikdy nedokázal*. Konvence udávají, že poděkování by mělo být následováno nějakou reakcí ze strany adresáta. V češtině je nejběžnější reakcí odmítnutí poděkování, respektive jeho předmětu: *není zač*. Adresát často snižuje svoje zásluhy: *To byla maličkost*;

---

<sup>53</sup> Muž, 18-30 let, 100 001 a více obyvatel, středoškolské vzdělání.

nebo může vyjádřit svoje pozitivní emoce: *Rádo se stalo*. Adresát tím, že poděkování některým z uvedených způsobů přijme, dává najevo, že k němu mluvčí nemusí cítit žádný závazek, zbaví tedy jeho tvář ohrožení.

### 3.3.2. Děkování a přijímání díky ve švédštině

Ve Švédsku se vděčnost vyjadřuje slůvkem *tack*. Protože je toto jednoslabičné slovo samo o sobě poměrně nevýrazné, bývá velmi často doplněno o zesilující výrazy: *tack så mycket*, *tack ska du ha*, *tusen tack*; nebo o předmět vděčnosti: *tack för hjälpen*. V poslední době se čím dál častěji používá fráze „*Tack, snälla*“. Jedná se o zkrácení konstrukce *tack, snälla* + jméno. Někteří Švédové<sup>54</sup> vnímají tuto formu poděkování negativně, vypuštění přímého oslovení si interpretují jako pohrdání jejich osobou. Ribbingová (Trendtack?, 2012, [online]) se domnívá, že se v tomto případě nejedná o vědomé povýšenecké chování, nýbrž že mluvčí tuto frázi pouze považuje za jednoduchý způsob jak poděkování zdůraznit.

Ve Švédsku se vztahuje povinnost poděkovat i na jiné příležitosti než u nás. Nezná-li Čech dostatečně švédské konvence, může se lehce dopustit nezdvořilého chování. V první řadě sem patří poděkování za jídlo: *tack för maten*. Povinnost poděkovat za jídlo se pochopitelně týká situace, kdy je člověk k někomu pozvaný na oběd/večeři, je ovšem zvykem, že za jídlo poděkují i děti svým rodičům. Jak bychom se mohli mylně domnívat, předmětem díky není ve skutečnosti samotné jídlo, ale Švédové vyjadřují vděčnost především za společnost u stolu (Ribbingová, 2011, [online]):

„(...) det är inte specifikt maten man tackar för, inte den goda såsen och den höga sufflén, utan måltiden som helhet och (...) gemenskapen.“<sup>55</sup>

K běžným švédským děkovným frázím patří i *tack för sällskapet* (děkuji za společnost), která následuje po rozhovoru s neznámou osobou, např. ve vlaku. Dalším zvykem je děkovat za poslední – *att tacka för senast*, což se vztahuje na návštěvy, oslavy či jiné společenské akce. Děkuje jak host hostiteli – za pozvání, za skvělou přípravu akce atd., tak hostitel hostu – za účast a za dary. Opět je třeba zdůraznit, že se děkuje za společnost a příjemně prožité chvíle, i v případě darů se neoceňuje jejich materiální hodnota, nýbrž samotný záměr dárce a zájem, který obdarovanému projevuje. Projevy díky při takovýchto příležitostech podléhají mnoha pravidlům etikety – jakým způsobem poděkovat (písemně,

<sup>54</sup> Viz dotaz do rubriky „Fråga om hyfs och stil“ (Ribbingová, 2011, [online])

<sup>55</sup> „(...) není to konkrétně jídlo, za co se děkuje, dobrá omáčka ani nadýchané suflé, ale čas strávený u jídla a společnost.“

telefonicky), za jak dlouho apod. I sami Švédové si nejsou někdy jistí, jaká pravidla platí pro danou situaci, například kdo děkuje komu za účast na narozeninové oslavě. Ribbingová (Födelsedagstackande?, 2012, [online]) vysvětluje: „Det blir alltså två tack, ett i vardera riktningen kan man säga, och det kan nog många tycka låter överflödigt, men det är ändå det riktiga, vänliga, artiga och korrekta enligt svensk sed.“ Když i samotní Švédové jsou někdy zmatení z konvencí podléhajících děkování, lze si snadno představit, jak složitá musí být tato oblast pro cizince.

Ve švédštině se děkuje i v případě zdvořilého přijetí nabídky: *ja, tack*, zatímco v češtině se častěji používá fráze *ano, prosím* a *(ne,) děkuji* funguje jako odmítnutí.

Dá se říct, že si Švédové obecně děkují více než Češi. Takové zdání pramení především z faktu, že ve švédštině může v některých situacích, třeba v obchodě nebo při telefonním hovoru, poděkování nahrazovat rozloučení. Není tedy nic neobvyklého na tom, když hovor končí vzájemnou výměnou díky: „*Ja tack då*“, „*tack tack*“, „*tack*“, „*tack tack*“. (Allwood, 1999, str. 102) Poděkování za poděkování Allwood interpretuje jako vyjádření vděčnosti za vyjádřenou vděčnost.

Obvyklými reakcemi na poděkování jsou různé fráze snižující zásluhy adresáta: *det var så lite (så) / ingen orsak / ingen fara* (není zač). Často adresát poděkování opětuje: *tack tack*. Pokud má adresát také za co děkovat, například za návštěvu, učiní tak prostřednictvím slovního spojení *tack själv* (nápodobně), př. *tack själv, det var trevligt*.

### 3.3.3. Dotazníkové šetření

V roce 2003 provedla Pavla Chejnová rozsáhlý výzkum zaměřený na zdvořilostní strategie užívané v češtině. Část výzkumu zabývající se děkováním a přijímáním díky použila Zuzana Halamíčková (2011) ve své diplomové práci pro porovnání češtiny s dánštinou. Rozhodla jsem se použít také právě tuto část, abych mohla porovnat svoje výsledky s jejími.

Co se týče výzkumu Chejnové, budu vycházet z výsledků publikovaných v časopise *Naše řeč* (Chejnová, Děkování a přijímání díky, 2005, [online])<sup>56</sup>. Výzkumu se zúčastnilo 300 respondentů ve věku 17–35 let. Byl proveden metodou dotazníku, v němž respondenti

---

<sup>56</sup> Chejnová provedla další výzkum v roce 2011 a výsledky porovnává v knize *Zdvořilostní strategie* (2012). V části o děkování však ve druhém výzkumu zaměřila pouze na běžné situace, a vypustila tudíž 2 otázky (týkající se záchrany života). Budu se proto držet pouze výsledků z roku 2003, abych mohla porovnávat všech 5 situací.

uváděli své předpokládané reakce v daných situacích. Těmi byly pro část zaměřenou na děkování tyto:

- 1) *Jak poděkujete příteli za velmi náročnou intelektuální práci, kterou pro vás vykonal?*
- 2) *Jak poděkujete někomu známému/cizímu, kdo vám zachránil život?*
- 3) *Jak poděkujete příteli/rodičům za dárek?*
- 4) *Jak budete reagovat na poděkování za finanční pomoc, kterou jste příteli poskytl?*
- 5) *Jak budete reagovat na poděkování za záchranu života?*

Hypotetické situace byly vymyšleny tak, aby představovaly různou míru emocionálního zaujetí. Situace týkající se záchranu života jsou emocionálně nejvypjatější, jsou však natolik specifické, že se s nimi velká část respondentů neuměla ztotožnit, a odpovědi na ně tudíž zůstávají na úrovni hypotézy.

Z výzkumu vyplývá, že se v češtině vděčnost vyjadřuje nejčastěji pomocí performativního slovesa *děkovat* a jeho odvozenin (*díky*). Pro vyjádření míry díky se běžně přidávají zesilující výrazy (*mockrát díky, fakt díky*). Vyjádření vděku se běžně také opisuje slovy (*Jsem ti moc vděčný. Co bych si bez tebe počal. Nikdy ti to nezapomenu.*).

V případě děkování příteli za pomoc velká část respondentů (23 %) nabízí protislužbu (*Máš to u mě. Jak se ti budu moct odvděčit?*), menší část (7 %) zase dárek (*Máš u mě pivo*). Vedle výše zmíněných způsobů děkování se zde objevuje také vyjádření obdivu (*Jsi poklad. Smekám před tebou.*). Vděk za dárek by nejvíce respondentů (43 %) vyjádřilo pomocí díky, dále se objevilo poděkování prostřednictvím vyjádření svých pozitivních emocí (*Udělal jste mi radost. To je od tebe hezké!*) nebo pozitivního ohodnocení dárku (*To je krása. Moc se mi líbí.*). V případě dárků se uplatňují i strategie odmítání naoko (*Tos neměla*) a vyjádření překvapení (*To jsem nečekala*). Jak již bylo řečeno, poděkování za záchranu života byla pro většinu respondentů situace pouze hypotetická. Vzhledem k míře emocionálního zaujetí zde převládá (39 %) strategie emocionálního vyjádření vděku (*Nikdy vám to nezapomenu. Nedokážu ani vyjádřit díky.*). Dále respondenti nabízeli protislužbu (*Budete-li potřebovat pomoc, obraťte se na mě.*) nebo dárek (dar, květiny, bonbony). Neverbálně (objetí, slzy, podání ruky) by poděkovalo pouze 5 %.

Poděkováním se mluvčí vystavuje ohrožení tváře. Adresát se ho snaží ohrožení zbavit, a proto nejčastěji zmenšuje vlastní zásluhu (*To je samozřejmost. Neřeš to. To byla maličkost. To nestojí za řeč.*). Dalšími strategiemi je vyjádření pozitivních emocí (*Rád*

*jsem to udělal*) a víra v protislužbu (*Ty bys to pro mě taky udělal*). V případě přátelské výpomoci se objevuje také odvolání se na přátelství (*Přátelé si mají pomáhat*), hypotetičtí zachránci života se zase odvolávají na lidskost (*To by udělal každý. Tak by se zachoval každý slušný člověk.*)

Abych získala srovnání strategií pro vyjadřování a přijímání díky v češtině a švédštině, přeložila jsem výše uvedené otázky do švédštiny a nechala je zodpovědět rodilým mluvčím. Podařilo se mi nasbírat 71 odpovědí. Respondenti dotazníky vyplňovali anonymně, bez udání pohlaví nebo věku, protože se nedomnívám, že by tyto faktory v šetření tohoto typu hrály významnou roli. Zatímco při delších odpovědích Chejnová vybírala jednu centrální výpověď a ostatní části považovala za podpůrné (Halamičková, 2011, str. 78), já jsem toto nedokázala vždy rozlišit a zaznamenávala jsem vícero variant. Srovnání tedy bude pouze ilustrativní.

Pomoc od přítele by 54 % respondentů ocenilo vyjádřením velké míry díky: *Tack så hemskt mycket för hjälpen!* (strašně moc díky za pomoc) *Stort tack, det var verkligen snällt.* (Moc děkuju, to bylo opravdu milé). Dále jich mnoho opisuje svou vděčnost slovy (24 %): *jag uppskattar det verkligen.* (opravdu si toho cením), *jag hade aldrig klarat det själv.* (sám bych to nikdy nezvládnul). Po 17 % respondentů nabízí protislužbu: *behöver du något säg bara till* (jestli něco potřebuješ, stačí říct); nebo dárek (pozdání na oběd, kávu nebo pivo). 4 respondenti by dokonce reagovali fyzickým kontaktem (potřesení rukou, objetí), zatímco v českých výsledcích se tato kategorie vůbec neobjevila.

Podobně jako v češtině by i Švédové za dárek poděkovali nejčastěji vyjádřením díky (49 %): *tusen tack för gåvan* (tisíceré díky); vyjádřením pozitivních emocí (19 %): *jag blir så glad* (mám takovou radost); nebo pozitivním hodnocením dárku (25 %): *vad fin den är!* (ten je pěkný!). Neverbální vyjádření vděku (objetí) uvedlo až 20 % respondentů.

Zodpovědět otázky související s hypotetickou záchranou života nebylo jednoduché ani pro Švédy, nicméně nakonec je vynechalo pouze 10 (otázka 2) a 6 respondentů (otázka 5). Při děkování byly nejvíce zastoupeny kategorie vyjádření díky (17 %): *tack för att du räddat mitt liv* (děkuji, že jsi mi zachránil život); a slovního vyjádření vděku (35 %): *jag vet inte hur jag nånsin ska kunna tacka dig nog!* (nevím, jestli ti někdy budu moct dostatečně poděkovat), *jag är evigt tacksam!* (budu ti navždy vděčný). 15 % respondentů by zachránci nabídlo protislužbu: *jag önskar att jag kunde göra något viktigt för dig som i alla fall kan vara en gentjänst symboliskt sett* (přál bych si, abych pro tebe mohl udělat něco důležitého, co by ti to mohlo aspoň symbolicky oplatit), 13 % by ho obdarovalo

(květiny, dárek, děkovný dopis) a 8 % by se odvděčilo nějakým činem (návštěva, oznámení v novinách). Pokud by se respondenti sami dostali do role zachránce, nejčastěji by na poděkování reagovali vyjádřením vlastních pozitivních emocí (34 %): *jag är glad att jag kunde hjälpa till* (jsem rád, že jsem mohl pomoci), a odvoláváním se na lidskost (30 %): *vilken sorts människa skulle jag vara om jag inte gjort det* (co bych to byl za člověka, kdybych to neudělal). V malém počtu odpovědí jsou zastoupeny i další strategie jako odmítnutí poděkování: *inget att tacka för* (není za co děkovat), víra v protislužbu: *du skulle ha gjort detsamma för mej* (udělal bys pro mě to stejné), nebo varování: *ta hand om dig nu!* (dávej na sebe už pozor!). Několik respondentů popisuje, jaké by v nich poděkování vyvolalo pocity – 5 z nich by pociťovalo dojetí, 2 rozpaky a jeden by se cítil poctěn.

Zatímco v situaci 5 by na poděkování reagovali snížením vlastních zásluh pouze 4 respondenti, při přijímání díky za půjčení peněz je to s velkým náskokem nejvíc uplatňovaná strategie (54 %): *det är lugnt* (v pohodě), *det var inget* (o nic nejde), *det är klart att jag hjälper till* (to je jasná věc, že jsem pomohl). Dále by respondenti vyjádřili vlastní pozitivní emoce (17 %): *det var roligt att kunna hjälpa dig* (je fajn, že jsem mohl pomoci), víru v protislužbu (11 %): *du kanske hjälper mig en annan gång* (ty mi třeba pomůžeš příště), nebo by se odvolali na přátelství (6 %): *kan man hjälpa en vän så gör man det* (když člověk může pomoci příteli, tak to udělá).

Podrobný přehled českých i švédských výsledků viz příloha 3.

Z porovnání českých a švédských výsledků vyplývá, že pro Švédy mají neverbální projevy díky větší význam než pro Čechy, například za pomoc příteli by z českých respondentů neverbálně nepoděkoval nikdo. Tento závěr je však poněkud relativní, neboť nevíme, zda některé neverbální projevy Chejnová nepovažovala pouze za podpůrné. Výsledky Halamíčkové ukazují také u Dánů vyšší míru neverbálních projevů, jedná se zde dokonce o téměř 40 % při děkování za dárek a 25 % při děkování za pomoc (Halamíčková, 2011, str. 79), což je o dost více i v porovnání se Švédy. Další rozdíl, který ve výsledcích spatřuji, je děkování prostřednictvím dárku. Zatímco v českých výsledcích tato strategie nepřesáhne hodnotu 7 %, švédských respondentů, kteří by se odvděčili dárkem (pozváním, květinami aj.), se našlo zhruba dvakrát tolik. Jak jsou na tom v tomto ohledu Dánové, nelze z výsledků Halamíčkové vyčíst.

Když pomíneme tyto dva body, nedá se říct, že by se české a švédské strategie pro vyjadřování a přijímání díky nějak výrazně lišily.

### 3.4. Ekvivalenty vyjádření českého „prosím“ ve švédštině

„Prosím“ je důležité slovo, jehož používání se českým dětem od malička vštěpuje do hlavy. Vedle pozdravu a poděkování patří k prvním způsobům vyjadřování zdvořilosti, které se naučí. *Prosím* lze použít v celé řadě situací, v některých případech se jedná přímo o ustálená spojení. Ve švédštině slovo *prosím* neexistuje. Ne že by Švédové neuměli zdvořile formulovat žádosti, pouze nemají jeden jediný výraz, který by dokázal plnit tolik funkcí najednou jako české *prosím*. Při překladu do švédštiny je tedy třeba pozorně zvažovat, jakou funkci zrovna v dané výpovědi *prosím* plní. Následující přehled nabízí některé možné ekvivalenty ve švédštině:

- Prosba o vykonání nějakého úkonu nebo dodržování pravidel: *Zavírejte dveře, prosím!*  
→ **tack**: *Stäng dörren. Tack!*  
Ostatně i v češtině je možná varianta, kdy je žádost zaobalena do poděkování: *Děkujeme, že zavíráte dveře.*
- Při objednávkách, nákupu atd.: *Jednu kávu, prosím. Dvě jízdenky do Stockholmu, prosím.*  
→ **tack**: *En kaffe, tack!, Två biljetter till Stockholm, tack!*  
→ o něco zdvořilejší variantou je konstrukce „**Skulle jag kunna få...**“. Tato konstrukce se obvykle používá v případě nějaké méně běžné žádosti, při požadavku něčeho nad rámec, něčeho navíc. Na konci může být doplněno ještě o *tack*: *Skulle jag kunna få en kaka till?* (Mohl bych dostat ještě jednu sušenku, prosím?)
- Když někoho žádáte, aby pro vás něco udělal: *Můžeš mi podat sůl, prosím?*  
→ **Kan du skicka saltet?**  
→ **Skulle du kunna skicka saltet?** Tato varianta s podmiňovacím způsobem zní formálněji, používá se obvykle při žádostech o něco většího.
- Když někoho žádáte, aby něco udělal. Respektive mu to nařizujete: *Umyj, prosím, nádobí.*  
→ (kan du) **var så snäll** + imperativ: *Var så snäll och diska.*
- Když prosíte, aby vás někdo nechal něco udělat: *Prosím, půjč mi svoje kolo!* (ve významu „nech mě si ho půjčit“), *Prosím, nech mě spát!*  
→ **snälla**: *Snälla, låt mig (få) låna din cykel! Snälla, låt mig (få) sova!*
- Když někoho vyzýváte, aby něco udělal, nebo mu něco nabízíte. Zpravidla mu z toho jemu samotnému plynou nějaké výhody. *Posad'te se, prosím. Prosím, vezměte si kousek dortu. Vezměte si, prosím, katalog.*

- **var så god** / **varsågod** + imperativ: *Var så god och sitt. Varsågod och ta lite tårta.*
- **gärna**: *Låna gärna en katalog.*
- Přijetí nabídky: *Ano, prosím.*
    - **tack** / **gärna**: *Ja, tack. / Ja, gärna.* (Druhá varianta naznačuje víc nadšení, něco jako „Ano, velmi rád.“)
  - Odpověď na poděkování:
    - **varsågod, ingen orsak** (další možnosti viz 3.3.)
  - Když prodavač dává zákazníkovi najevo, že je mu k službám, že poslouchá jeho přání: *Prosím? (Přejete si?)*
    - **Vad kan jag hjälpa dig med? Vad kan jag stå till tjänst med?**
  - Psané nápisy – příkazy a zákazy – a formální žádosti: *Prosím, nevstupujte na trávník. Vyplňte, prosím, tento formulář.*
    - **vänligen**: *Vänligen gå ej på gräset. Vänligen fyll i detta formulär.*
  - Oficiální psané instrukce.
    - **var god** + imperativ: jedná se o poměrně formální konstrukci, která se vyskytuje pouze v několika ustálených spojeních: *Var god gör inga ändringar (Prosím, neprovádějte žádné změny), Var god vänd* (i jako zkratka V.G.V., *Prosím, otočte*), *Var god dröj (Prosím, nezavěšujte)*
  - Když přeslechnete, co někdo říká, nebo tomu nerozumíte. *Prosím?*
    - **forlåt?**

## ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo porovnat pojetí a způsoby vyjádření zdvořilosti v češtině a švédštině. Při zkoumání teoretického pozadí této problematiky se mi nepodařilo najít žádnou švédskou odbornou literaturu, která by se zdvořilostí zabývala na úrovni teorie. Zdvořilost ve švédštině zkoumají především studenti (Mikaelssonová, Johnssonová) ve svých školních pracích, ve kterých se zaměřují na praxi, na konkrétní aspekty zdvořilosti (pronominální oslovení, politická korektnost aj.). Teoretický základ přejímají od zahraničních autorů, jejichž přístupy byly představeny v první kapitole. Ze stejných teorií vycházejí do velké míry i čeští autoři zabývající se zdvořilostí (Chejnová, Hirschová). Pojetí zdvořilosti je ve švédštině a češtině velmi podobné, což vyplývá z příkladů uvedených ve 2. a 3. kapitole a také z výsledků dotazníkových šetření: mluvčí obou jazyků zdvořilost považují za projev úcty a respektu k adresátově osobě, jeho zájmům a potřebám.

Nicméně z porovnání českých a švédských jazykových projevů zdvořilosti vyplynulo, že v některých případech se zdvořilostní strategie v těchto dvou jazycích odlišují. Do jisté míry je to zapříčiněno historickým vývojem. Na současnou švédštinu měl významný vliv konec 60. let 20. století, který do používání jazyka vnesl větší neformálnost, a ta v něm přetrvává dodnes. To, že Švédové značně preferují tykání před vykáním, však není projevem nezdvořilosti nebo neúcty, jak by se nezasvěcení mohli domnívat. Doufám, že tato práce dostatečně ukázala, že švédská neformálnost je výrazem solidarity, mluvčí se vzájemně staví na stejnou úroveň, čímž si vlastně úctu a respekt projevují, nikdo se nevyvyšuje ani neponižuje. Tento závěr také vyvrací stereotypní představu o Švédech jako chladném a odměřeném národu, větší neformálnost totiž ve skutečnosti znamená menší společenský odstup. Navíc, jak vyplynulo z výzkumu týkajícího se vyjadřování díky, Švédové v porovnání s Čechy vyjadřují zdvořilost ve větší míře také neverbálně.

Naproti tomu je v češtině vyjadřování zdvořilosti velmi spjato s formálností. Jako jediná zdvořilá forma pronominálního oslovení je vykání. Pokud je ve formálním kontextu použito tykání, bývá obvykle považováno za nezdvořilé. V případě neformálních vztahů zase tykání bereme jako přirozenou, samozřejmou věc, tudíž ho jako projev zdvořilosti pravděpodobně vnímat nebudeme. Stejně tomu je i v případě oslovení nominálního – čeština si ve formálních situacích potrpí na formální oslovování (tituly, honorifika).

Že Švédové opravdu nejsou nezdvořilí, ba naopak jsou možná zdvořilejší než Češi, se odráží také ve způsobech vyjadřování a přijímání díky. Švédština má frazeologizované výrazy vyjadřující vděčnost („za jídlo“, „za poslední“), které v češtině ekvivalent ani nemají. Reakcí na poděkování je ve švédštině často dokonce opětovné vyjádření vděčnosti. Přestože švédština nemá jednotný ekvivalent k české zdvořilostní formuli „prosím“, nezůstávají Švédové ani v ohledu vyjadřování zdvořilých žádostí, nabídek nebo proseb pozadu. Švédština disponuje celou řadou jazykových prostředků, které mohou *prosím* významově zastoupit.

Tato práce potvrzuje, že mezikulturní komunikace není jednoduchá a vyžaduje od mluvčího větší dovednost než jen překládat slova z jednoho jazykového kódu do druhého. Doufám, že by tato práce mohla být nejen užitečná pro studenty švédštiny jako pomoc při zdokonalování znalostí samotného jazyka a jeho užívání i při překládání, ale také by mohla poskytnout zajímavé informace lidem, kteří se zajímají o jazyky obecně.

## POUŽITÁ LITERATURA

Hen. In: *Wikipedia: Den fria encyklopedin* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2013-04-13 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Hen>

Månadens ord 2006. In: *Språkrådet* [online]. 2006-07 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: [http://www.spraknamnden.se/fragor/arkiv\\_ord.htm#hej](http://www.spraknamnden.se/fragor/arkiv_ord.htm#hej)

*Příruční slovník jazyka českého*. (1957). [online]. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. Dostupné z: <http://bara.ujc.cas.cz/psjc/>

AHLGREN, P. (1978). *Tilltalsordet ni*. Uppsala: Almqvist & Wiksell.

ALLWOOD, J. (1999). Are there Swedish patterns of communication? In: TAMURA H. (eds.): *Cultural Acceptance of CSCW in Japan & Nordic Countries* (stránky 90-120). Kyoto Institute of Technology.

ANDERSSON, L.-G. (2000). *Vi säger så*. Falun: Norstedts ordbok.

ANDERSSON, L.-G. (2004). *Fult språk: svordomar, dialekter och annat ont*. Stockholm: Carlssons.

AUSTIN, J. L. (2000). *Jak udělat něco se slovy*. Praha: Filosofia.

BOUSFIELD, D.; LOCHER, M. A. (2008). *Impoliteness in language*. Berlín: Mouton de Gruyter.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

BROWN, R.; GILMAN, A. (1960). The Pronouns of Power and Solidarity. In: SEBEOK T. A.: *Style in Language* (stránky 253-276). Cambridge: MIT Press.

CARBUCICCHIO, A. (2008). *České a italské zdvořilostní formy*. Brno: Masarykova univerzita.

CLYNE, M.; NORRBY, C.; WARREN, J. (2009). *Language and human relations*. Cambridge: Cambridge University Press.

ČECHOVÁ, M. & kolektiv autorů. (1996). *Čeština - řeč a jazyk*. Praha: ISV nakladatelství.

ČERMÁK, F. (2011). *Jazyk a jazykověda*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.

ČERNÁ, A. (2009). Pane soudce, Kubče, Kubci. In: KRÁLÍK J. a kolektiv: *Každý den s češtinou* (stránky 115-117). Praha: Nakladatelství Lidové noviny.

ČMEJRKOVÁ, S. (1996). Spisovnost a nespisovnost v současné rozhlasové a televizní publicistice. In: ŠRÁMEK R.: *Spisovnost a nespisovnost dnes* (stránky 191-194). Brno: Masarykova univerzita v Brně.

- ČMEJRKOVÁ, S. (2009). Oslovení v úředních dopisech. In: KRÁLÍK J. a kolektiv: *Každý den s češtinou* (stránky 240-242). Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- DAHLIN, A. (2010). *Dialektattityder: En sociolingvistisk jämförande studie mellan Japan och Sverige*. Lund: Lunds universitet.
- DAMBORSKÝ, J. (1993). Změny v sociální modalitě. In: *Slovanské studie* (stránky 11-16). Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity.
- DEVITO, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face to Face Behavior*. New York: Anchor Books.
- GREPL, M.; KARLÍK, P. (1998). *Skladba češtiny*. Olomouc: Votobia.
- HALAMÍČKOVÁ, Z. (2011). *Zdvořilost v dánštině ve srovnání s češtinou*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy.
- HELLQUIST, E. (1922). *Svensk etymologisk ordbok* [online]. Lund: C. W. K. Gleerups förlag. [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://runeberg.org/svetym/>
- HIRSCHOVÁ, M. (2006). *Pragmatika v češtině*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- HOFSTEDE, G. (1999). *Allemaal andersdenkenden*. Amsterdam: Contact.
- CHEJNOVÁ, P. (2005). Děkování a přijímání díků. In: *Naše řeč* 88/4, 191-197. [online]. [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7841>
- CHEJNOVÁ, P. (2005). Neverbální komunikace. In: CHEJNOVÁ P.; MACHOVÁ S.; ŠAMALOVÁ M.: *Mezilidská komunikace pro pracovníky státní správy* (stránky 70-84). Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- CHEJNOVÁ, P. (2005). Zdvořilost. In: CHEJNOVÁ P.; MACHOVÁ S.; ŠAMALOVÁ M.: *Mezilidská komunikace pro pracovníky veřejné správy* (stránky 51-69). Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- CHEJNOVÁ, P. (2012). *Zdvořilostní strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- JANNEY, R. W.; ARNDT, H. (2005). Intracultural tact versus intercultural tact. In: WATTS R. J.; IDE, S.; EHLICH, K.: *Politeness in language* (stránky 21-41). Berlín: Mouton de Gruyter.
- Jazyková poradna ÚJČ AV ČR, v. v. Oslovení a závěrečný pozdrav v dopise. In: *Internetová jazyková příručka* [online]. [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://prirucka.ujc.cas.cz/?id=850>
- JOHNSON, L. (2006). *Får jag numera säga ni till dig?* Lund: Lunds universitet.
- JURMAN, A. (2001). Pronominální oslovení (tykání a vykání) v současné češtině. In: *Slovo a slovesnost* 62, stránky 182-199.

- KARLÍK, P.; NEKULA M.; RUSÍNOVÁ, Z. (1995). *Příruční mluvnice češtiny*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- KNEŘOVÁ, M. (1995). Ke způsobům oslovení v mluvených projevech. In: *Naše řeč* 78, 36-44.
- KRÁLÍK, J. (2009). Vizitky a oslovení. In: KRÁLÍK J. a kolektiv: *Každý den s češtinou* (stránky 230-231). Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- KRAUS, J. (2004). *Rétorika a řečová kultura*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- LAKOFF, R.; IDE, S. (2005). *Broadening the horizon of linguistic politeness*. John Benjamins Publishing Company.
- MACURA, V. (2008). *Šťastný věk (a jiné studie o socialistické kultuře)*. Praha: Academia.
- MÅRTENSSON, E. (1986). Det nya niandet. In: *Nordlund 10* (stránky 35-79). Lund: Institutionen för nordiska språk.
- MELIN, L. (2005). *Vett och etikett i språket*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- MELIN, L. (říjen 2007). Reformen som blev en jag-revolution. *Språktidningen*, stránky 18-21.
- MIKAELSSON, C. (2006). *Är svenskan på väg mot könsneutralitet?* Lund: Lunds universitet.
- NEKULA, M. (2004). Deminutiva a zdvořilost. In: HLADKÁ, Z.; KARLÍK, P.: *Čeština - univerzália a specifika 5* (stránky 110-119). Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
- NEKVAPIL, J.; NEÚSTUPNÝ, J. V. (2005). Politeness in the Czech Republic: Distance, Levels of Expression, Management and Intercultural Contact. In: HICKEY, L.; STEWART, M.: *Politeness in Europe* (stránky 247-262). Clevedon: Multilingual Matters.
- OGIERMANN, E. (2009). *On apologising in negative and positive politeness cultures*. John Benjamins Publishing Company.
- PANEVOVÁ, J. (2009). Honorifika v češtině. In: *Južnoslovenski filolog* 65, stránky 101-108.
- RADOVANI, B. J. (2000). *Attityder till svenska dialekter: en sociodialektologisk undersökning bland vuxna svenskar*. Uppsala: VUMS.
- RIBBING, M. Oartigt regeringskansli? In: *DN.se* [online]. 2008-12-01 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.dn.se/blogg/etikettfragan/2008/12/01/oartigt-regeringskansli-794/>
- RIBBING, M. Rätt mejlstil? In: *DN.se* [online]. 2010-11-17 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.dn.se/blogg/etikettfragan/2010/11/17/ratt-mejlstil-8521/>
- RIBBING, M. Tacktalstid? In: *DN.se* [online]. 2011-03-25 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.dn.se/blogg/etikettfragan/2011/03/25/tacktalstid/>

- RIBBING, M. Födelsedagstackande? In: *DN.se* [online]. 2012-08-01 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.dn.se/blogg/etikettfragan/2012/08/01/fodelsedagstackande/>
- RIBBING, M. *Trendtack?* In: *DN.se* [online]. 2012-10-19 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.dn.se/blogg/etikettfragan/2012/10/19/trendtack/>
- RUSKOVÁ, D. (2009). Kapitoly o kultuře chování a jednání. In: RUSKOVÁ, D.: *Přehled evropských dějin kultury a umění. Kapitoly o kultuře chování a* (stránky 103-127). Hradec Králové: Gaudeamus.
- SEHLIN, M. Det finns många sätt att hälsa. In: *Sydsvenskan* [online]. 2008-06-18 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.sydsvenskan.se/inpa-livet/det-finns-manga-satt-att-halsa/>
- SELL, R. D. (2005). Literary texts and diachronic aspects of politeness. In: WATTS R. J.; IDE, S.; EHLICH, K.: *Politeness in language* (stránky 109-129). Berlín: Mouton de Gruyter.
- SIKEBORG, Urban. Introduction to Swedish: Chapter 2 Greetings & goodbyes. In: *Handelshögskolan i Stockholm* [online]. Stockholm, 1997-98, 1998-12-21 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www2.hhs.se/isa/swedish/chap2.htm>
- SMEJKAL, V.; SCHELOVÁ BACHRADOVÁ, H. (2011). *Velký lexikon společenského chování*. Praha: Grada.
- SÖDERBERG, T. (1972). *Två sekel svensk medelklass*. Stockholm: Bonnier.
- ŠPAČEK, L. (2008). *Nová velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta.
- WATTS, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WATTS, R. J.; IDE, S.; EHLICH, K. (2005). *Politeness in language*. Berlín: Mouton de Gruyter.
- WELLANDER, E. (1935). *Tilltalsordet Ni*. Stockholm.
- WERKHOFER, K. T. (2005). Traditional and modern views: the social constitution and the power of politeness. In: WATTS R. J.; IDE, S.; EHLICH, K.: *Politeness in language* (stránky 155-199). Berlín: Mouton de Gruyter.

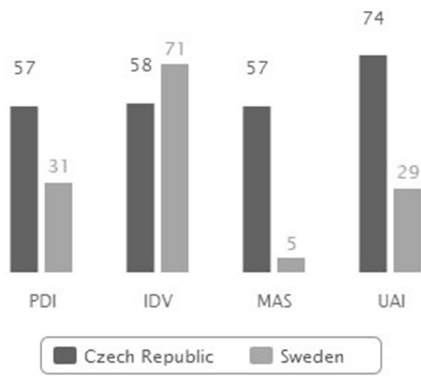
## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha 1: Porovnání Česka a Švédska podle dimenzí Geerta Hofstedeho
- Příloha 2: Přehled výsledků dotazníkového šetření v oblasti pronominálního oslovení
- Příloha 3: Přehled výsledků dotazníkového šetření – děkování a přijímání díky

# PŘÍLOHY

## Příloha 1

### Porovnání Česka a Švédska podle dimenzí Geerta Hofstedeho



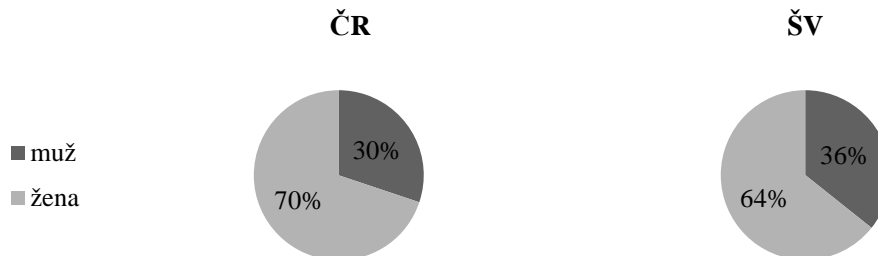
Zdroj: <http://geert-hofstede.com/>

## Příloha 2

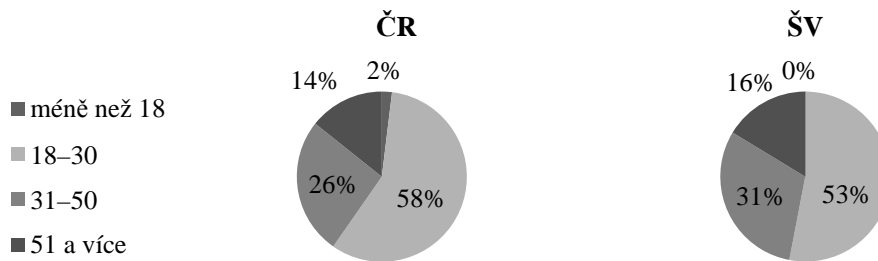
### Přehled výsledků dotazníkového šetření v oblasti pronominálního oslovení

#### Rozložení respondentů

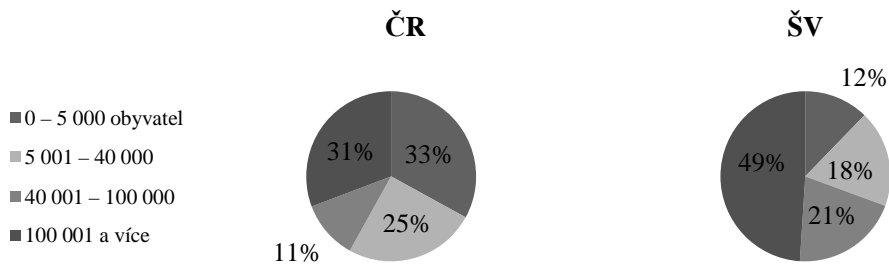
##### Pohlaví



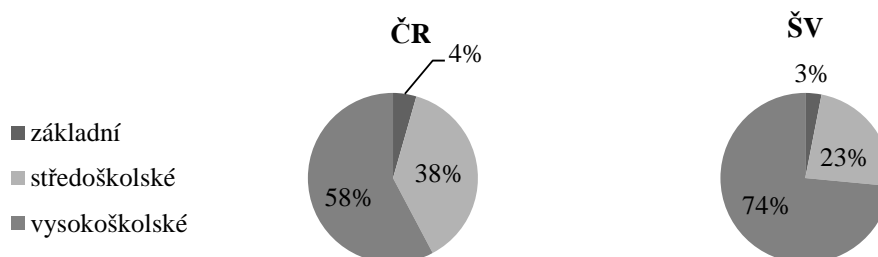
##### Věk



##### Velikost místa bydliště

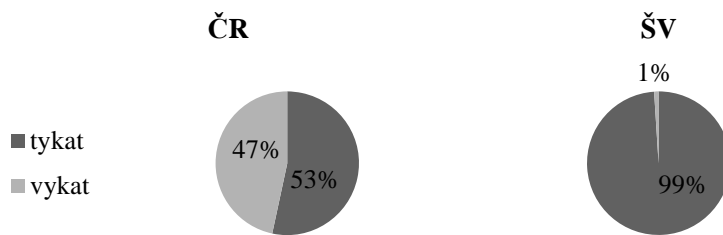


##### Nejvyšší dosažené vzdělání

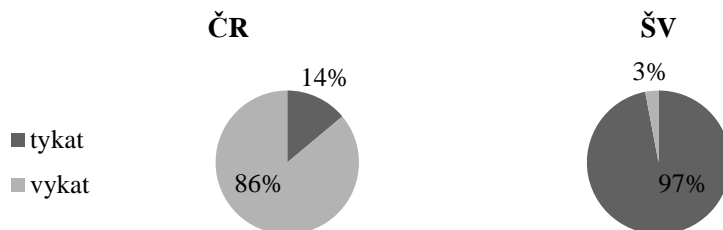


## Porovnání odpovědí

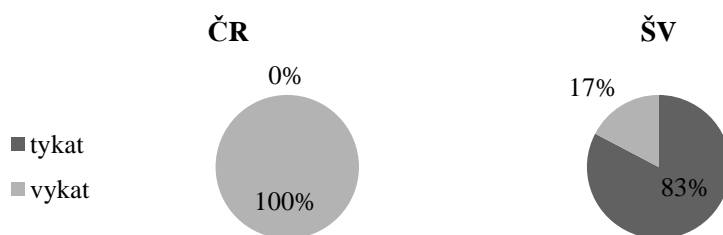
Chcete se zeptat na cestu kolemjdoucího. Je-li osoba (výrazně) mladší než vy, budete jí



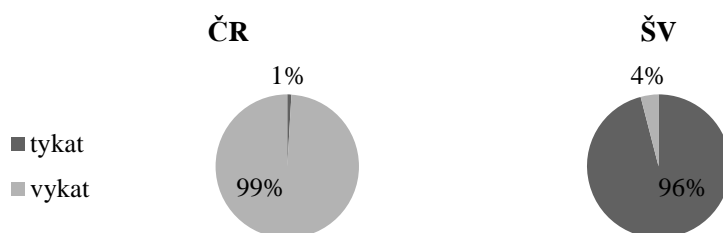
Stejná situace. Je-li osoba (přibližně) stejně stará jako vy, budete jí



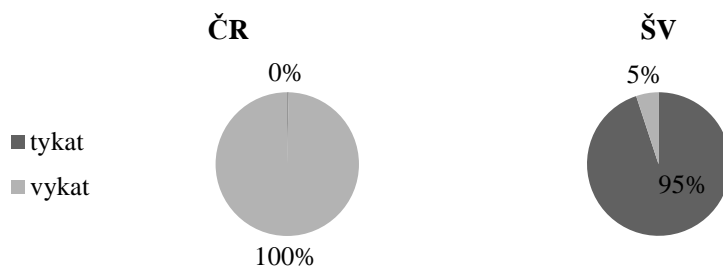
Stejná situace. Je-li osoba (výrazně) starší než vy, budete jí



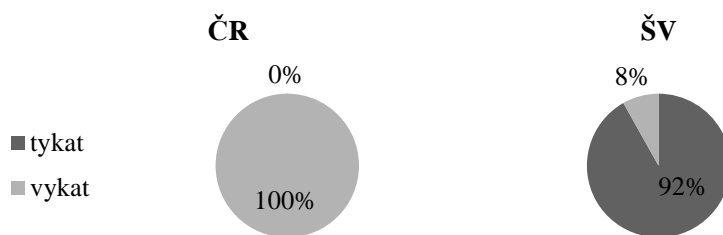
Chcete se zeptat na cestu policisty. Je-li (výrazně) mladší než vy, budete mu



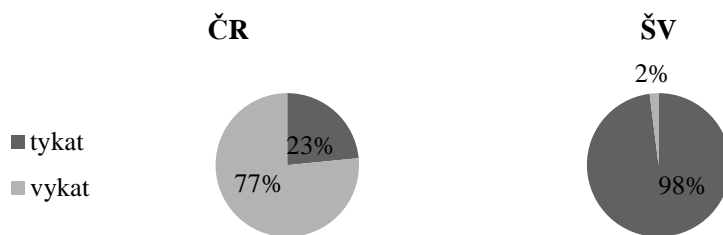
Stejná situace. Je-li policista (přibližně) stejně starý jako vy, budete mu



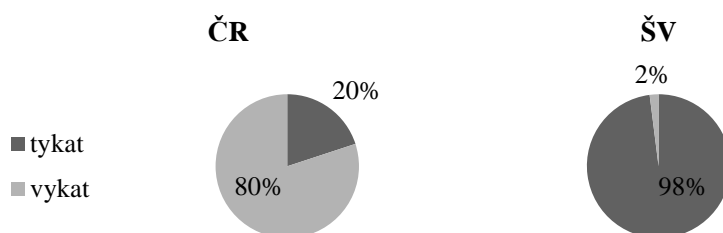
Stejná situace. Je-li policista (výrazně) starší než vy, budete mu



Neznámé osobě stejného pohlaví, která je (přibližně) stejně stará jako vy, budete



Neznámé osobě opačného pohlaví, která je (přibližně) stejně stará jako vy, budete



## Příloha 3

### Přehled výsledků dotazníkového šetření – děkování a přijímání díky

#### Výsledky výzkumu Pavly Chejnové

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

velká míra díky	23 %	Mnohokrát / mockrát díky. Neuvěřitelně / strašně / převelice díky. Fakt díky. Nevím, jak ti poděkovat. Díky, žes to pro mě udělal.
nabídka protislužby	23 %	Máš to u mě. Co ti za to dám? Co jsem dlužen (dlužná)? Jsem dlužníkem (dlužnicí). Oplatím ti to. Jak se ti budu moct odvděčit? Snad ti to budu moct oplatit. Kdykoliv budeš něco potřebovat, jsem tady / stav se / víš, kam jít / kam se obrátit.
vyjádření vděku	20 %	Jsem ti do smrti zavázán. Jsem ti moc vděčný. Kdybych tě neměla... Zachránil jsi mě. Jsi moje záchrana. Ušetřil jsi mi práci. Vážím si toho. Moc jsi mi pomohl. Ani nevíš, jak jsi mi pomohl. Jsem ráda, že sis našel čas. Ty se tak staráš. To víš, tomu já nerozumím. Co bych si bez tebe počal. Bez tebe bych to nezvládla. Já bych to nikdy nedokázala. To ti muselo dlouho trvat. Nikdy ti to nezapomenu.
obdiv	12 %	Jsi úplně úžasný. Jsi poklad / super / zlato / zlatíčko / skvělý / hodný / dobrý / šikulka / sluníčko / borec / kámoš / kámoška. Smekám před tebou. Klobouk dolů.
děkuji	8 %	děkuji / moc ti děkuji
prosté díky	7 %	díky, děkan, dík, děkas
dárek	7 %	Dárek (jídlo, pivo, víno, bonbony, káva). Víno piješ? Na posílení mozkových neuronů něco sladkého. Máš u mě panáka / pivo. Smím tě pozvat na večeři?

##### Jak poděkujete někomu známému / cizímu, kdo vám zachránil život?

vděk	39 %	Nikdy vám to nezapomenu. Nedokážu ani vyjádřit díky. Nevím, jak vám mám poděkovat. Jsem vám zavázán (svým životem). Jsem vám vděčný. Do smrti vám budu vděčná. Jsem vám vděčná za svůj život. Celá rodina je vám vděčná. Nelze ani vyjádřit, jak jsem vám vděčná. Vážím si toho. Strašně moc jste (jsi) pro mě udělal. Bez vás (tebe) bych tu už nebyla. Nebýt vás, bylo by mnoho lidí nešťastných. Nechtěla jsem zemřít. Měla jsem na mále. Zachránil jste mi život. Jste moje záchrana. Moc to pro mě znamená. Jsem ráda, že jsi. Mám tě ráda. Ještě že tě mám.
nabídka protislužby	16 %	Máš / Máte to u mě. Nevím, jak se vám odvděčit. Jak to můžu oplatit? Co můžu udělat já? Jsem dlužníkem / dlužnicí. Budete-li potřebovat pomoc, obraťte se na mě. Snad nebudete nikdy ve stejné situaci.
děkuji	13 %	Děkuji vám, ač to neocení váš čin. Děkuji, to jste nemusel. Mockrát děkuji. Dě-dě-děkuji. Pane bože, děkuji. Děkuji za záchranu života. Děkuji, žes tam byl, když jsem to potřebovala.
nevím	10 %	šok
dárek	6 %	Ráda bych vám něco dala. Chtěla bych vám něco dát. Finance, večeře, oběd, dar, květiny, bonbony.
dík	6 %	Já žiju? Dík. Dík, vole. Dík. Jéžiš, díky.
neverbálně	5 %	objetí, slzy, políbek, podání ruky
čin	4 %	veřejné poděkování do novin, dopis, návštěva, předání vizitky
obdiv	1 %	Jste můj anděl strážný. Jste úžasný. Jsi zázrak.

##### Jak poděkujete příteli / rodičům za dárek?

prosté vyjádření díky	43 %	děkuji moc, děkuji, díky, dík, děkan, tak d'
vyjádření pozitivních emocí	19 %	Jsem fakt rád. Potěšili jste mě. Udělali jste mi radost. To je od tebe hezké / milé / laskavé. Ty jsi hodný! Jste moc hodní! Jsi zlato / slunko / super. Bůh ti to oplatí.

pozitivní hodnocení dárku	14 %	Je to nádherné / skvělé / krásné / super / úžasné / fajn / překrásné. To je bomba. To je krása. Moc se mi líbí.
neverbálně	8 %	úsměv, gesta, poskok, polibek, pohazení
vyjádření překvapení	6 %	Jsem překvapená. To jsem nečekala. Citoslovce (jú, jéžiš, jé, hmmm...). Že sis vzpomněl? To jsem byla tak hodná?
naplnění tužeb	4 %	To jsem si děsně přála. To jsem přesně potřebovala. To mi spadlo do klína. To jsem přesně chtěl. Moc se mi to hodí.
odmítání naoko	4 %	Tos neměla. Neměli jste utrácet. Ale nemáš to kupovat. To nemuselo být. Tos nemusel. Vy jste se zbláznili. Nezasloužím si to.
žert	2 %	Tak mi řekněte, co potřebujete.

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

snížení vlastních zásluh	32 %	Není problém, mám u tebe kafe. To nic. Nech to bejt. O nic nejde. To je samozřejmost. Dobrý. Jo, jo, jo. To se rozumí samo sebou. Za málo. Zapomeň na to. Neřeš to. Ale prosím tě. Neblbni. Nic se nestalo. Nic se neděje. V pohodě. Mávnutí rukou. Vůbec se tím nezatažuju. S tím si nelam hlavu. To byla maličkost. To nestojí za řeč. Nemluv o tom. V pořádku. Za to neděkuj. Neděkuj furt. To by udělal každý. Ještě abys nadával.
prosté odmítnutí	22 %	Není zač. Nemáš zač.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	12 %	Rád jsem to udělal. Já ráda. Jsem ráda, že jsem ti pomohla. Jsem ráda, že mohu přispět na dobrou věc. Rádo se stalo. Hlavně, když ti to pomůže.
víra v protislužbu	10 %	Ty bys to pro mě taky udělal. Dnes já tobě, zítra ty mně. Oplatíš mi to. Až budu něco potřebovat, stavím se za tebou. Příště to uděláš pro mě ty. Já si to vyberu.
upozornění na navrácení	8 %	Doufám, že mi to brzo vrátíš. Vrátit! Koukej všechno vrátit! Hlavně, abych ty peníze ještě viděl. Úrok je 6 %. Nezapomeň na úroky. Mám to u tebe. Fajn, na oplátku. Vrátíš mi to, až budeš mít. Víím, že to vrátíš. Pamatuju si to. Věřím ti.
příslib další pomoci	7 %	Co bych pro tebe neudělala. Pro tebe udělám vše. Když mohu, vždycky ti půjčím. Když můžu, pomůžu. Ozvi se, kdybys něco potřeboval. Až peníze nebudou, tak holt nepomůžu. Pomůžu, ale nezvykej si to.
nepůjčuji	6 %	
odvolání se na přátelství	3 %	Od toho jsme přátelé. Přátelé si mají pomáhat. Jsi přece přítel. Jeden za všechny, všichni za jednoho.

### Jak budete reagovat na poděkování za záchranu života?

odvolání se na lidskost	29 %	Musel jsem to udělat. Váš život je pro mne cenný jako vlastní. To je samozřejmá věc / samozřejmost. To byla moje (občanská) povinnost. No, co jsem mohla dělat, přece vás tam nenechám. Lidé si mají pomáhat. To by udělal každý. Tak by se zachoval každý slušný člověk.
vyjádření vlastních pozitivních emocí	22 %	Rádo se stalo. Jsem ráda, že jsem mohla pomoci. Udělala bych to i podruhé / znovu. Rád jsem to udělal. Bylo mi ctí. Hlavně, že to dobře dopadlo. Hlavně, že se nic nestalo. Děkuju Bohu, že se nic nestalo. Jsem ráda, že jsem to dokázala / že to bylo v mých silách.
snížení vlastních zásluh	13 %	Za málo. Vždyť jo. To je v pořádku. Nic se neděje. V pohodě. Dobrý. To byl detail. Už bych změnil téma. To byl osud. To byla náhoda. Prostě jsem byla v pravý čas na pravém místě.
víra v protislužbu	11 %	Třeba to oplatíte. Oplaťte moji pomoc někomu jinému. Každý někdy potřebuje zachránit život. Jednou budu taky potřebovat pomoc. Věřím, že byste také pomohl. Kdybyste byl na mé straně, taky byste neváhal. Příště to mohu být já. Udělal byste to samé. Třeba jednou poděkuju já vám. Příště to uděláte vy pro mě.
nevím	11 %	
prosté odmítnutí	7 %	Není zač.
odmítnutí poděkování	4 %	Nemusíte děkovat.
varování	3 %	Příště si dejte větší pozor. Měl jsi víc štěstí než rozumu. Život máte jen jeden. Život je to nejcennější, je třeba ho bránit. Buďte rád, že jste tu.

Zdroj: <http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7841>

## Výsledky mého výzkumu

### Hur skulle du tacka en vän som har utfört ett intellektuellt krävande arbete för dig?

velká míra díky	54 %	Tack så väldigt mycket! Tack så hemskt mycket för hjälpen! Tack så jättemycket! Åh gud tack! Tack så hemskt mycket. Tack så mycket för hjälpen. Stort tack, det var verkligen snällt. Tusen tack! Tack, snälla du för hjälpen. Verkligen, tusen tack! Tusen tack för alla dina ansträngningar. Stort tack för din hjälp! Varmt tack för att du satte av din tid!
vyjádření vděku	23 %	Det här var väldigt värdefullt för mig. Jag uppskattar det verkligen / mycket. Jag hade aldrig klarat det själv. Det betyder oerhört mycket för mej. Jag hade inte klarat det här utan din hjälp! Jag hade aldrig klarat av det här utan dig. Din hjälp har varit av enastående värde för mig. Det var schysst. Det var verkligen till stor hjälp. Det var verkligen jättesnällt att du ställde upp på det. Det hjälpte mig mycket. Jag är dig evigt tacksam för din hjälp!
děkuji	19 %	Tack för hjälpen. Tack ska du ha. Tack. Tack min vän.
nabídka oplacení služby	17 %	Säg till om jag kan hjälpa dig med något annat. Är det något jag kan göra för dig? Säg till om du behöver hjälp nån gång. Det är bara att säga till om jag kan hjälpa dig med nåt. Behöver du hjälp nån gång så är det bara säga till.
dárek	16 %	Bjuda vännen på fika / lunch / middag / te och scones / en öl eller två. Jag skulle köpa något speciellt som jag vet att vännen uppskattar och ge henne/honom. Köper en present / flaska av varierande värde / en blomma / någon symbolisk sak / någon delikatess (t.ex. choklad) / biljetter till bio eller teater. Jag tackar med ett fint kort (som jag skrivit ngt fint på).
obdiv	14 %	Du är en pärla / ängel! Du är så himla fin! Vad smart/duktig du är. Smart gjort av dig. Det var väldigt snällt / mycket hyggligt av dig!
neverbálně	5 %	Handslag. Kram.

### Hur skulle du tacka en vän / en främling som har räddat ditt liv?

vděk	35 %	Jag vet inte hur jag nånsin ska kunna tacka dig nog! Jag är oändligt / evigt tacksam! Jag kan aldrig tacka dig nog för det här. Det går inte att tacka dig nog. Jag är så tacksam att du fanns där, jag kan inte med ord uttrycka hur tacksam jag är. Jag har dig att tacka för att jag sitter här! Jag kan inte i ord uttrycka hur tacksam jag är för din insats! Jag är enormt tacksam, men vet inte hur jag ska kunna tacka dig för din insats! Det finns inte ord för hur jag ska kunna tacka dig! Jag är verkligen tacksam! Det du gjort är ovärderligt. Jag kommer aldrig kunna tacka dig tillräckligt, men tack så mycket i alla fall. Vad du har gjort för mig är mer än vad som kan uttryckas i ord. Tack ur djupet av mitt hjärta!
děkuji	17 %	Tack så hemskt mycket! Tackar så oerhört mycket. Tack ska ni ha. Tack för att du räddat mitt liv.
nabídka protisluzby	15 %	Finns det något jag kan göra för dig? Är det något jag kan göra i gengäld? Hur ska jag kunna återgälda detta? Hjälpa honom/henne för resten av mitt liv. Jag önskar att jag kunde göra något viktigt för dig som i alla fall kan vara en gentjänst symboliskt sett.
nevím	14 %	
dárek	13 %	Ett personligt besök / (en stor bukett) blommor / en tackgåva / ett tackbrev.
čin	8 %	Kanske "dagens ros" i tidningen. Jag skulle nog skicka till någon tidning eller tvkanal och sprida ut om det vore en främling. Att tacka med en gärning, ord räcker inte. Den personen skulle alltid nämnas i viktiga sammanhang, tex vid högtidsdagar mm. Genom livslång vänskap och uppmärksamhet på räddarens högtidsdagar såsom födelsedagar, bröllop, barns dop.
neverbálně	6 %	En kram. En kyss.
obdiv	4 %	Du är en bra människa / en ängel. Du är min hjälte.

### Hur tackar du en vän / föräldrar för en gåva?

prosté vyjádření díků	49 %	Tack som fan! Tack så jättemycket! Tack så hemskt / himla mycket. Tusen tack (för gåvan)! Tack snälla du för den fina. Tack snälla / kära mamma/pappa osv.
pozitivní hodnocení dárků	25 %	Den här kommer jag att ha mycket nytta av. Tack för den vackra / oerhört fina (...)! Åh vilken fin (...)! Den är jätte fin! Vilken fin/bra/praktisk sak. Fan va schysst! Vad fin/bra/användbar den är!
neverbálně	20 %	Kram.
vyjádření pozitivních emocí	19 %	Vad omtänksamt / snällt. Vad glad jag blir! Vad snäll du är! Så vänligt av dig/er. Tack det var väldigt snällt! Det uppskattade jag verkligen!
naplnění tužeb	7 %	Det var precis vad jag önskat mig. Den är verkligen i min smak! Du har verkligen lyckats hitta något som jag blev glad över! Precis vad jag behövde.
odmítnání naoko	1 %	Inte behöver ni ge mig någonting.
nabídka protislužby	1 %	Jag kommer ihåg det och ger tillbaka (oberoende av födelsedagar), föräldrarna kanske jag tackar genom att hjälpa till extra mycket i hemmet när jag är på besök.

### Du har hjälpt en vän med pengar. Hur reagerar du när han eller hon tackar?

snížení vlastních zásluh	54 %	Det är lugnt! Det var så lite så. Ingen orsak / fara. Inga problem. Det var väl inget. Bry dig inte om det, pengar är en världslig sak. Åh, det är inget att tala om. Det är klart jag ställer upp. Klart jag hjälper till! Men det är självklart att jag hjälper dig när du behöver. Du vet att jag alltid ställer upp för dig!
vyjádření vlastních pozitivních emocí	17 %	Det var skönt / roligt att kunna hjälpa till. Jag är glad över att ha kunnat hjälpa dig. Det gjorde jag gärna! Roligt att man kan vara till hjälp! Det var bara roligt att få hjälpa till.
víra v protislužbu	11 %	Nästa gång är det jag som frågar. Jag hoppas att du hade gjort samma för mig i samma situation. En annan gång är det kanske jag som behöver hjälp. Du kanske hjälper mig en annan gång! Du skulle hjälpa mig om det behövdes. Du hade gjort / skulle ha gjort samma sak för mig / om jag hade varit i penningknipa!
odvolávání se na přátelství	6 %	Kan man hjälpa en vän så gör man det. Jag hjälper gärna en vän. Det är det man har vänner till, att kunna få hjälp och stöttning från.
prosím	6 %	Varsågod.
příslib další pomoci	3 %	Säg bara till om jag kan hjälpa dig på något annat sätt. Säg till om du behöver hjälp nån mer gång.
rozpaky	3 %	(Jag blir lite generad.)
upozornění na vrácení	1 %	
nepůjčuji	1 %	

### Hur skulle du reagera om någon tackade dig för att räddat hans/hennes liv?

vyjádření vlastních pozitivních emocí	34 %	Jag är glad att jag kunde hjälpa till. Det känns så bra att få ha hjälpt till. Jag är bara glad att jag lyckades rädda dig. Vad skönt att du mår bra! Skönt att det gick bra!
odvolání se na lidskost	30 %	Vilken sorts människa skulle jag vara om jag inte gjort det. Alla skulle ha gjort samma sak. Jag bara gjorde det som man måste i en sådan situation. Det är normal mänsklig reaktion att man hjälper en medmänniska som är i nöd. Jag gjorde bara vad vem som helst hade gjort! Jag gjorde vad som behövdes göras. Det var det enda rätta att göra. Det kändes självklart att göra vad jag kunde för att hjälpa dig, jag ville ju inte att du skulle dö!
nevím	8 %	
víra v protislužbu	7 %	Du är skyldig mig minst en öl! Du skulle gjort detsamma för mig. Du hade väl gjort samma sak om du var i mitt ställe?
odmítnutí poděkování	7 %	Du behöver inte tacka mig, bara du är okej! Inget att tacka för!
dojetí	7 %	(Jag skulle bli rörd, förmodligen börja gråta.)

snížení vlastních zásluh	6 %	Det är okej. Det var så lite. Såja.
rozpaky	3 %	(Jag skulle bli generad och inte veta hur jag skulle svara.)
poděkování	3 %	Tack för de fina orden.
prosím	3 %	Varsågod!
varování	1 %	Ta hand om dig nu!
pocta	1 %	(Jag skulle nog känna mig hedrad.)