

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
ÚSTAV ČESKÉHO JAZYKA A TEORIE KOMUNIKACE

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Kateřina Marhanová

POROVNÁNÍ GRICEOVÝCH A LEECHOVÝCH KONVERZAČNÍCH PRINCIPŮ
THE COMPARING OF GRICE'S AND LEECH'S CONVERSATIONAL
PRINCIPLES

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Jasně Pacovské, CSc. za odborné vedení a cenné rady při zpracování této bakalářské práce, rovněž pak za laskavost a trpělivost, s nimiž se mi po dobu psaní věnovala.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou 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 23. 5. 2011

podpis

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je prozkoumat kooperační princip, který postuloval Herbert Paul Grice, a princip zdvořilostní, jehož autorem je Geoffrey Neil Leech, a na základě těchto poznatků pomocí ukázek konkrétních textů ilustrovat, jaký je vztah mezi kooperativní a zdvořilostní komunikací.

Stěžejní součástí práce je část teoretická, jež je podrobně zaměřena na zásady kooperačního principu (maximy kvantity, kvality, relevance a způsobu), rysy kooperativního chování, problematiku konverzační implikatury a její příklady. Jedna z kapitol se dále zabývá vzájemným vztahem kooperačního a zdvořilostního principu. Součástí teoretické části jsou rovněž pravidla zdvořilostního principu (maximy taktu, velkorysosti, ocenění, skromnosti, souhlasu a účasti) a metajazykové aspekty zdvořilosti.

V praktické části je prostřednictvím deseti přepsaných rozhovorů analyzováno verbální chování komunikačních partnerů z hlediska dodržování či porušování kooperačního a zdvořilostního principu.

V závěru práce je zformulováno, jaké principy v ukázkách textů převládají a které jsou naopak upozaděny.

KLÍČOVÁ SLOVA

Kooperační princip

Griceovy maximy

Konverzační implikatura

Zdvořilostní princip

Maximy zdvořilosti

ABSTRACT

The goal of this bachelor thesis is to explore Herbert Paul Grice's Cooperative Principle and Geoffrey Neil Leech's Politeness Principle and demonstrate on the basis of these findings the relationship between cooperative communication and courtesy communication by means of illustration of concrete texts.

The theoretical part is a pivotal component of the thesis. It focuses in detail on the principles of the Cooperative Principle (maxims of Quantity, Quality, Relation and Manner), on the features of cooperative behaviour, on the questions of Conversational Implicature and its examples. Another chapter deals with interrelationship of the Cooperative and the Politeness Principles. The principles of the Politeness Principle (the Tact Maxim, the Generosity Maxim, the Approbation Maxim, the Modesty Maxim, the Agreement Maxim and the Sympathy Maxim) and metalinguistic aspects of politeness are another component of the theoretical part.

The practical part analyses a verbal behaviour of communication partners in the light of observance and violation of the Cooperative and the Politeness Principles by means of ten transcribed conversations.

The final part of the thesis formulates which principles have prominence and which of them are shaded in these texts.

KEYWORDS

The Cooperative Principle

Grice's maxims

Conversational Implicature

The Politeness Principle

Maxims of politeness

OBSAH

1. Úvod.....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
2. Kooperační princip verbální komunikace.....	10
2.1 Griceovy maximy.....	11
2.2 Konverzační implikatura.....	13
2.2.1 Příklady konverzační implikatury.....	14
2.2.2 Zobecnělá konverzační implikatura.....	16
3. Vztah mezi kooperačním a zdvořilostním principem.....	18
4. Zdvořilostní princip.....	20
4.1 Typy ilokučních funkcí.....	20
4.2 Takt.....	21
4.3 Maximy zdvořilosti.....	22
4.3.1 Maxima šlechtnosti.....	24
4.3.2 Maxima ocenění.....	24
4.3.3 Maxima skromnosti.....	25
4.3.4 Ostatní zdvořilostní maximy.....	26
4.4 Metajazykové aspekty zdvořilosti.....	26
4.5 Ironie a žertování.....	29
5. Shrnutí teoretických poznatků.....	31
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
6. Analýza rozhovorů.....	32
7. Závěr.....	52
8. Poznámkový aparát.....	54
9. Seznam literatury.....	55

SEZNAM ZKRATEK

atd.	a tak dále
jaz.	jazykových
KP	kooperační princip
např.	například
tzn.	to znamená
ZP	zdvořilostní princip

1. ÚVOD

Komunikace je každodenní součástí života každého z nás, a proto je žádoucí znát její pravidla, která přispívají k upevnění mezilidských vztahů. Z tohoto důvodu jsem si vybrala jako téma své bakalářské práce *Porovnání Griceových a Leechových konverzačních principů*. Mým cílem bylo podrobněji prostudovat kooperační princip, který postuloval Herbert Paul Grice ve své knize *Studies in the Way of Words* (1989), a princip zdvořilostní, jehož autorem je Geoffrey Neil Leech, který danou problematiku zpracoval v knize *The Principles of Pragmatics* (1983).

Stěžejní součástí práce je část teoretická, jež je nejprve tematicky zaměřena na kooperační princip. V první kapitole teoretické části se tedy zabývám čtyřmi Griceovými maximami – kvantity, kvality, relevance a způsobu. S kooperačním principem pak souvisí i obecné rysy, jež charakterizují kooperativní chování. Podstatná část této kapitoly je věnována konverzační implikatuře, tedy její obecné charakteristice, dále spojení mezi kooperačním principem a konverzační implikaturou a jejím příkladům.

Druhá kapitola je zaměřena na vztah mezi kooperačním a zdvořilostním principem, jelikož podstatou kooperačního principu je věcná komunikace, zatímco komunikace zdvořilostní je budována na změkčování vlastních tvrzení. Zde jsem se pokusila zachytit přístupy obou zmíněných lingvistů k dané problematice.

Ve třetí kapitole se věnuji zdvořilostnímu principu, se kterým úzce souvisí ilokuční funkce, neboť různé situace vyžadují rozličné druhy a stupně zdvořilosti. Důležitou roli zde sehrává i takt, protože je nutné brát v potaz, že zdvořilost je v základě asymetrická. Tedy to, co je zdvořilé, pokud se týče posluchače nebo třetí osoby, bude nezdvořilé vůči mluvčímu a naopak. Součástí této kapitoly jsou i zdvořilostní maximy – taktu, šlechetnosti, ocenění, skromnosti, souhlasu a účasti. Jednotlivé maximy jsou zde podrobněji charakterizovány a doprovázeny příklady. Ke zdvořilostnímu principu se vztahují také metajazykové aspekty zdvořilosti, jež zahrnují různé metajazykové strategie, jelikož zdvořilost se projevuje nejen obsahem konverzace, ale i způsobem, jakým je vedena a strukturována svými účastníky. Souvisejícím tématem je mlčení, které je velice úzce propojeno s komunikačními funkcemi. Na závěr jsem se zabývala principem ironie, jenž se s kooperačním a zdvořilostním principem neslučuje.

Praktická část bakalářské práce je pouze ilustrativní. V té jsem se na základě získaných poznatků rozhodla analyzovat verbální chování komunikačních partnerů z hlediska dodržování (či porušování) těchto pravidel. Proto jsem se prostřednictvím deseti autentických dialogů snažila zkoumat komunikační chování účastníků konverzace v jednotlivých rozhovorech. Vzhledem k tomu, že mým cílem bylo hodnotit jak dodržování, tak i porušování zdvořilostních maxim a maxim kooperačního principu, záměrně jsem zkoumala rozhovory, u kterých bylo možné předpokládat, že k zachování či nedodržení principů dojde.

V závěru bakalářské práce jsem se na základě rozboru těchto dialogů pokusila zformulovat, jaké principy v ukázkách analyzovaných textů převládají a které jsou naopak upozaděny.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2. KOOPERAČNÍ PRINCIP VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

S problematikou komunikace úzce souvisí otázka, co je komunikativní chování a zda existují jeho konkrétní rysy, podle nichž dokážeme určit partnerův zájem o účast v rozhovoru. Pokud vystupujeme v roli produktora, je naším cílem, aby adresát hodnotil naše chování jako komunikativní. Z tohoto důvodu je třeba zachovávat určité zásady a pravidla. Důležitou roli zde hraje vzájemný vztah komunikačních partnerů, ale i další psychologické a sociální faktory. Ty stanovují, zda se bude jednat o pozitivní (kooperativní) komunikaci, nebo o komunikaci konfliktní, do níž spadá i komunikace manipulativní. „Je-li záměrem komunikace rozhovor pozitivní, mají partneři zájem na vzájemném dorozumění o obsahu i na tom, aby vzájemně porozuměli jak svým postojům, názorům, hodnocením, tak také svým emocím.“¹ Na základě toho, že komunikační partneři spolupracují, se hovoří o tomto způsobu chování jako o kooperaci (Machová – Švehlová, 1996).

Problematikou kooperativní komunikace se podrobně zabýval Paul Grice (1989), který tvrdí, že naše rozhovory se obvykle neskládají z nesouvislých poznámek a že rozmluvy jsou do určité míry komunikativními snahami, v nichž každý participant usiluje o společný záměr či řadu záměrů nebo přinejmenším vzájemně přijímaný cíl řeči. Tento záměr nebo cíl může být ustálený od začátku rozhovoru, ale existuje i možnost, že se vyvine až v průběhu rozmluvy.

Na problematiku záměru a smyslu navázal Kraus (1988) v jednom ze svých článků, kde píše: „Komunikační proces tedy nechápu jako sdělení aktivního komunikačního partnera, mluvčího, účastníku pasivnímu, vnímateli nebo adresátovi, ale jako spojení dvou aktivit, které společně konstituují smysl sdělení. Právě na vnímateli pak záleží, zdali toto porozumění bude vcítěním do původního autorského záměru nebo dokonce tvůrčího procesu, jeho rekonstrukcí, jak to předpokládala romantická Schleiermacherova hermeneutická metoda, nebo zda tu půjde o konstrukci smyslu nového, který se autorskému záměru, úmyslu, více nebo méně vzdaluje.“²

Teorie konverzačních maxim ukazují, že během rozhovoru může dojít k rozporům mezi autorským záměrem, textem a porozuměním komunikačnímu partnerovi. Lingvistika pak

představuje dvě související cesty k porozumění textu. Pro první z nich je podstatná sémantická reference sdělení, především jeho základní komponenty, tedy slova. Dále je pak kladen důraz na syntaktickou stavbu textu a identifikaci nadvětných vztahů, které se podílejí na koherenci textu. Druhý přístup k porozumění textu se zakládá na přiřazování vnímaných úseků sdělení k obsahům adresátovy zkušenosti, jež mají formu situací porozumění (Kraus, 1988).

Některé konverzační postupy však mohou být považovány za nevhodné například z hlediska množství poskytnutých informací či jejich relevance. Na základě toho lze formulovat obecný základní princip, jenž účastníci rozhovoru musí dodržovat. Je třeba, aby si mluvčí uvědomil účel a cíl rozmluvy, a tomu pak přizpůsobil svůj příspěvek, který je zaměřen na věcnou stránku konverzace (Grice, 1989).

Grice postuloval čtyři hlavní pravidla, kterých je třeba se při konverzaci držet. Tyto zásady jsou označovány jako kooperační princip (KP), v rámci něhož můžeme rozlišovat maximy kvantity, kvality, relevance a způsobu.

2. 1 GRICEOVY MAXIMY

Kategorie kvantity se vztahuje k množství poskytovaných informací. Pod zmíněnou kategorií pak spadají následující zásady:

- (1) *Učiň svůj příspěvek tak informativním, jak je nezbytné.*
- (2) *Nečiň svůj příspěvek více informativním, než je nutné.*

Druhá zásada je ovšem diskutabilní. Dalo by se říci, že být přehnaně informativní není prohřešek proti kooperačnímu principu, ale pouze plýtvání časem. Avšak odpovědí na tento problém může být i to, že přílišná informativnost je matoucí v tom smyslu, že způsobuje zvýšení významu vedlejších záležitostí. To má za následek vznik nedorozumění, protože posluchač může dojít k chybnému závěru, že se jedná o důležitý bod.

Pod **kategorií kvality** spadá nejvýznamnější zásada:

- (1) *Pokus se učinit svůj příspěvek pravdivým.*

Důležitá jsou však i další dvě pravidla:

- (2) *Neříkej nic, co je nepravdivé.*

(3) *Neříkej nic, čím si nejsi jistý.*

(Grice, 1975)

Tato zásada je významná z hlediska udržení vzájemné důvěry a solidarity mezi komunikačními partnery (Machová – Švehlová, 1996).

Kategorie relevance je postavena na jediné zásadě, a tou je:

(1) *Bud' relevantní.*

Ačkoliv je toto pravidlo samo o sobě jasné, jeho formulace skrývá množství problémů neboli otázek týkajících se toho, že mohou existovat různé druhy relevance, případně jak se tyto druhy během hovoru zaměňují. Problémem je i to, že témata konverzace jsou v průběhu legitimně měněna atd.

Čtvrtou maximou je **kategorie způsobu**. Nejpodstatnější zásadou je zde:

(1) *Bud' jasný.*

Dalšími pravidly pak jsou:

(2) *Vyhni se nesrozumitelnosti vyjádření.*

(3) *Vyvaruj se dvojznačnosti.*

(4) *Bud' stručný (vyhýbej se zbytečné rozvláčnosti).*

(5) *Bud' systematický.*

U maximy způsobu není důležitý obsah (na rozdíl od předchozích kategorií), ale jakou formou je daná informace podána.

Samozejmě existují další nejrůznější druhy pravidel (estetická, společenská, morální), jako např. *Bud' zdvořilý* (viz kapitola 4), která jsou běžně dodržována účastníky hovoru. Ta potom vytvářejí nekonvenční implikatury. Konverzační maximy (a s nimi spojené konverzační implikatury) jsou zvláště propojeny se záměry, že komunikace je přizpůsobena k tomu, aby nám sloužila, k čemuž je i primárně využita (viz 2.2).

Jedním z prvotních Griceových cílů je posuzovat řeč jako zvláštní případ nebo druh účelového rozumového chování. Na standardní typ konverzační praxe nepohlíží pouze jako na cosi, co vždy logicky vyplývá, ale jako na něco, co je podloženo racionálně.

V rozhovorech se pak podle něj projevují určité rysy, které společně charakterizují kooperativní jednání.

- (1) Každý z účastníků má jistý záměr, který však může být nezávislý na druhé osobě, a v důsledku toho může dojít ke konfliktu. V typickém rozhovoru ale existuje společný cíl. Zásadou tedy je, že každá strana by se měla ztotožnit s konverzačními zájmy druhé osoby.
- (2) Příspěvky účastníků by měly být vzájemně propojené a na sobě závislé.
- (3) Rozhovor by neměl být ukončen, dokud k tomu obě strany nejsou svolné. Účastníci by tedy neměli odejít nebo se začít zabývat jinou činností (Grice, 1989).

2. 2 KONVERZAČNÍ IMPLIKATURA

Ačkoliv jsou určeny zásady řečové kooperace, při reálné komunikaci je mluvčí porušují, a z tohoto důvodu daná pravidla nemohou určovat smysl výpovědi přesně. Exaktní tedy nejsou ani sémantické implikace, které z nich vyplývají. V této souvislosti se hovoří o konverzační (komunikativní) implikatuře, o níž Švehlová (1996) píše: „Za komunikativní implikatury řečového chování se považují typy implicitního vyjádření, tzn. takového, z něhož se vyrozumívá něco, co je ve významu (smyslu) řečeného zahrnuto a co může být interpretováno, co však není vyjádřeno výslovně (na rozdíl od vyjádření explicitního, jímž se míní výslovné vyjádření něčeho).“³

Grice vychází z předpokladu, že při konverzaci dochází k disociaci doslovného (konvenčního) a intendovaného (pouze implikovaného) významu slov nebo výpovědí. To můžeme pozorovat například v ironii či metafoře. Dochází k tomu, že při užití obrazného vyjádření je porušován kooperační princip, z čehož vyplývá, že promluva není doslovně pravdivá, dostatečně informativní nebo není zcela adekvátní situaci. „Adresát, který očekává, že mluvčí přesto chce komunikovat, hledá skutečný, intendovaný, pouze implikovaný smysl promluvy. Na základě defektního užití jaz. prostředků na úrovni konvenčního významu a s ohledem na očekávání a (jazykový, situační, mentální) kontext se pak dobírá skutečného, intendovaného, pouze implikovaného významu promluvy.“⁴ Rozpoznání intendovaného významu, tedy konverzační implikatury, může produktor adresátovi usnadnit tím, že například při ironii zvýrazní protikladnost konvenčního a intendovaného významu (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, heslo implikatura konverzační).

Dodržování maxim kooperačního principu má své důvody. Každý, kdo usiluje o naplnění ústředního cíle konverzace (poskytování a získávání informací, ovlivňování druhých a ovlivňování druhými), musí mít zájem o spoluúčast v daném rozhovoru. Ten je pak pro obě strany výhodný pouze za předpokladu, že je vedený v souladu s kooperačním principem a jeho maximami.

Je třeba také poukázat na vztah mezi kooperačním principem a konverzační implikaturou, jelikož dochází k tomu, že při užití konverzační implikatury není KP dodržen. Účastník rozhovoru může maximu porušit různými způsoby, mezi něž jsou zařazeny následující:

- (1) Mlčením není respektována maxima kvantity. V některých případech může dojít i ke klamání, čímž je porušena maxima kvality.
- (2) Může se rozhodnout vyhnout se maximě a kooperačnímu principu, a sice tím, že naznačí nebo dá jasně najevo, že není ochotný spolupracovat takovým způsobem, jaký daná maxima vyžaduje. Jako příklad tohoto chování slouží věta *Nemohu říct více*. Dále může čelit střetu dvou maxim. Například je neschopen dodržet maximu kvantity (*Bud' tak informativní, jak je nezbytné*), aniž by porušil maximu kvality (*Musíš mít adekvátní důkaz pro to, co říkáš*).
- (3) Může bagatelizovat maximu tím, že ji schválně nesplní. Tato situace se blíží konverzační implikatuře.

V některých případech je těžké rozlišit, zda jde o implikaturu konverzační, či konvenční. K určení přítomnosti určité konverzační implikatury je nutné spoléhat se na následující údaje: (1) běžný význam užitých slov společně s dalšími odkazy, které zahrnují; (2) kooperační princip a jeho maximy; (3) lingvistický či jiný kontext promluvy; (4) další rysy základní znalosti; (5) fakt, že všechny důležité rysy spadající do předchozích bodů jsou dostupné oběma účastníkům (Grice, 1989).

2. 2. 1 Příklady konverzační implikatury

Grice nabízí několik příkladů konverzační implikatury, jež rozděluje do tří skupin:

Skupina A: Příklady, ve kterých není žádná maxima porušena nebo u nich není porušení jasné.

Osoba A stojí u zjevně nepojízdného auta. Přistupuje k ní osoba B a následuje rozhovor:

A: *Došel mi benzín.*

B: *Za rohem je čerpací stanice.*

Komentář: Osoba B by porušila maximu *Bud' relevantní* pouze v případě, že by si nemyslela, že čerpací stanice je otevřená a má benzín.

Skupina B: Příklady, ve kterých je maxima porušena, ale dané porušení je vysvětleno předpokladem střetu s jinou maximou.

Osoba A plánuje s osobou B cestovní trasu na dovolenou ve Francii. Oba vědí, že osoba A chce navštívit svého přítele C:

A: *Kde bydlí C?*

B: *Někde na jihu Francie.*

Komentář: Je očividné, že osoba B si není jistá přesnou lokalitou. Jeho odpověď je méně informativní, než je nezbytné. Toto porušení maximy kvantity lze vysvětlit předpokladem, že osoba B si je vědoma toho, že být více informativní by znamenalo porušení maximy kvality *Neříkej nic, o čemž nemáš důkaz*. Tím pádem osoba B prokazuje, že neví, v jakém městě osoba C bydlí.

Skupina C: Příklady, při nichž je maxima přehlížena za účelem užití konverzační implikatury prostřednictvím něčeho, co má povahu řečnické figury.

(1) Přehlížení maximy kvantity

Zde je tento případ vysvětlen na extrémním příkladu tautologií jako *Ženy jsou ženy* nebo *Válka je válka*. Podle Gricea jsou však tyto poznámky absolutně neinformativní, a proto je ani nelze považovat za porušení maximy kvantity v jakémkoli konverzačním kontextu.

(2) Příklady, ve kterých je přehlížena maxima kvality

Do této skupiny lze zařadit například ironii. Porušení lze ukázat na dané situaci: Osoba X vyzradí tajemství osoby A jejímu obchodnímu rivalovi. Na to osoba A zareaguje větou *X je skvělý přítel*. Z této reakce je naprosto zřejmé, že osoba A vyslovila něco, čemu sama nevěří. Dalšími příklady jsou metafora nebo hyperbola.

Za metaforu je považováno užití slova nebo slovního spojení v přeneseném významu na základě určité podobnosti (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, heslo metafora). Grice k ní přistupuje tímto způsobem: „Nepravdivost na úrovni větného významu startuje konverzační implikaturu, při níž adresát vychází z toho, že mluvčí chce i přes tuto dílčí „poruchu“ či defekt kooperovat a maximy kooperačního principu narušuje pouze proto, aby dal signál k jiné, nevlastní interpretaci významu daného výrazu.“⁵

Hyperbolou je vyjádřena nadsázka, zveličení, jako v případě věty *Už jsem ti to opakoval snad tisíckrát* (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, heslo hyperbola).

(3) Příklady, v nichž je implikatury dosaženo skutečným porušením maximy relevance

Bývají poměrně vzácné, ale někdy se vyskytují v nepříjemných situacích, kdy se pro změnu tématu použijí například fráze o počasí, aby se zabránilo společenskému faux pas.

(4) Příklady, ve kterých jsou přehlíženy maximy spadající pod nejvýznamnější zásadu *Bud' jasný*

Lze sem zařadit dvojsmyslnost a nejasnost. Co se týče dvojsmyslnosti, jsme za ni odpovědni pouze za předpokladu, že je záměrná, a kdy mluvčí očekává, že ji posluchač rozpozná. V případě nejasnosti je třeba dbát na to, že aby kooperační princip fungoval, musí mít mluvčí na mysli, že je nutné, aby mu posluchač porozuměl navzdory nejasnosti, kterou do svého projevu vnáší (Grice, 1989).

2. 2. 2 Zobecnělá konverzační implikatura

Až doposud jsem se zabývala případy, které lze nazývat specifickými konverzačními implikaturami. Existují však i zobecnělé konverzační implikatury. Někdo by mohl říci, že užití určitých forem slov v projevu by obvykle neslo takovou a takovou implikaturu nebo typ implikatury. Nesporné příklady je možná těžké nalézt, přesto se Grice pokouší takovýto případ uvést. Kdokoli, kdo použije větu ve formě *X se odpoledne setká se ženou* by normálně implikoval, že osoba, se kterou se má X setkat, je někdo jiný než jeho manželka, matka, sestra nebo blízká platonická přítelkyně.

Konverzační implikatura musí mít následující rysy:

(1) Předtím, než usuzujeme, že je konverzační implikatura přítomna, musíme především předpokládat, že je to kooperační princip, který je sledován. Z toho vyplývá, že

v určitém případě může být zobecněná konverzační implikatura anulována. A to buď explicitně přidáním věty, jež oznamuje nebo implikuje, že se mluvčí k tomuto kroku rozhodl, nebo může být zrušena kontextově, pokud je to z kontextu formy projevu jasné.

(2) Pokud úvaha, že určitá konverzační implikatura je přítomna, vyžaduje vedle kontextuální a původní informace znalost toho, co bylo řečeno, a pokud způsob vyjádření v této úvaze nehraje roli, pak nebude možné nalézt jiný způsob, jak říci tu samou informaci. Ovšem až na případy, kde se určitý rys jiné interpretace týká určení implikatury (následkem jedné z maxim způsobu). Jestliže nazveme tento rys nevyčlenitelností, lze se domnívat, že zobecněná konverzační implikatura má vysoký stupeň nevyčlenitelnosti.

(3) Uvážíme-li, že přítomnost konverzační implikatury předpokládá výchozí znalost stanovené ilokuční síly (viz kapitola 3) vyjádření projevu nesoucího implikaturu, konverzační důsledek bude podmínkou, jež není zahrnuta v původním určení stanovené síly vyjádření. Z toho vyplývá, že konverzační důsledky nejsou součástí významu činnosti, kterou doprovází.

(4) Jelikož skutečnost konverzačního důsledku nevyžaduje pravdivost toho, co bylo sděleno (co je řečeno může být pravdivé, co je implikováno může být nepravdivé), implikatura není přenášená tím, co je řečeno, ale pouze sdělením toho, co bylo řečeno.

(5) Abychom byli schopni odhadnout konverzační implikaturu, je třeba zachovat předpoklad, že je sledován kooperační princip (Grice, 1989).

3. VZTAH MEZI KOOPERAČNÍM A ZDVOŘILOSTNÍM PRINCIPEM

Geoffrey Leech (1983) se rovněž zabýval kooperačním principem. Přisuzoval mu však jinou důležitost než Paul Grice. Ve své knize se Leech snaží podat vysvětlení, proč je na jedné straně tento princip potřebný a na straně druhé, z jakého důvodu je nedostatečný ve vztahu mezi smyslem a ilokuční silou, kterou lze charakterizovat jako roli konkrétní výpovědi v interakci. Je to tedy schopnost, jež vede k tomu, že danou výpověď adresát přijme tak, jak mluvčí zamýšlel, například jako omluvu či radu (Švehlová, 1996). Leech tvrdí, že kooperační princip pomáhá objasnit vztah mezi smyslem a ilokuční silou. Nicméně KP sám o sobě nedokáže vysvětlit, proč jsou lidé často tak nepřímí ve sdělení toho, co mají na mysli. Sám Grice (a jiní, kteří podporovali KP) se pochopitelně zajímal o otázku pravdivosti, a z tohoto důvodu i o výrokový význam, zatímco Leech se zajímá o širší, sociálně a psychologicky orientované použití pragmatických principů. V tomto bodě se pak pro něj důležitou stává zdvořilost.

Proti Griceovu KP bylo vzneseno mnoho námitek. Například polemizování o konverzačních omezeních, která jsou způsobena tím, že KP často nefunguje z toho důvodu, že většina oznamovacích vět nenese informativní funkci. Dále bylo argumentováno, že maximy kooperačního principu nejsou univerzální, co se jazyka týče, protože existují jazykové komunity, ve kterých je nelze použít. K těmto postojům se Leech staví tak, že nejsou tak průkazné, jak se jeví. Jak předpokládá, jedním z hlavních společensko-pragmatických záměrů je zjistit, jak různá společenství ovládají maximy v různých směrech, tedy zda v určitých situacích dávají vyšší hodnocení zdvořilosti než kooperaci nebo upřednostňují některé pravidlo zdvořilostního principu (ZP) před jiným. Nicméně podle Leech je nutné uznat, že: „KP je ve slabé pozici, pokud jasné výhrady nemohou být uspokojivě vysvětleny. Na zdvořilostní princip by nemělo být nahlíženo pouze jako na princip přidaný k principu kooperačnímu, ale jako na nezbytnou součást, která zachraňuje KP před vážnými problémy.“⁶ Tuto myšlenku podporuje následující příklad:

A: *Agatha a Bill nám všem budou chybět, vidíte?*

B: *Správně, Bill nám bude chybět.*

V tomto případě osoba B zjevně porušuje maximu kvantity. Když osoba A žádá o stvrzení

svého názoru, osoba B potvrdí pouze jeho část a ignoruje zbytek. Z toho lze vyvodit implikaturu, že osoba B zmíněnou Agathu postrádat nebude. Aby daný účastník hovoru dodržel zásadu kooperačního principu, mohl by dodat ... *ale Agatha ne*. Jeho výpověď by potom nebyla nepravdivá, irelevantní ani nejasná. Ovšem vzhledem ke třetí straně by byla věta velmi nezdvořilá. Zdvořilostní princip může být všeobecně formulován větou: *Minimalizuj vyjádření promluv, které jsou nezdvořilé*. Dá se říci, že zdvořilé či nezdvořilé jsou ty promluvy, které jsou příznivé nebo nepříznivé pro posluchače či pro třetí osobu.

Je třeba zvážit obecnou sociální funkci obou principů a najít mezi nimi kompromisní vztah. KP umožňuje jednomu účastníkovi konverzace komunikovat za předpokladu, že i druhý participant chce spolupracovat. V tomto směru má kooperační princip funkci regulování toho, co říkáme, čímž přispívá k předpokládanému ilokučnímu či řečovému cíli. K tomu Leech dodává: „Dalo by se však polemizovat, že zdvořilostní princip má vyšší regulativní funkci než princip kooperační, a sice že udržuje společenskou vyváženost a přátelské vztahy, díky kterým můžeme usoudit, že spoluúčastníci rozmluvy s námi chtějí komunikovat.“⁷ Pokud tedy nejsme ke svému partnerovi zdvořilí, komunikační kanál se přeruší (Leech, 1983).

4. ZDVOŘILOSTNÍ PRINCIP

4.1 TYPY ILOKUČNÍCH FUNKCÍ

Zdvořilost je důležitým chybějícím článkem mezi kooperačním principem a otázkou, jak se vztahuje smysl k ilokuční síle vyjádření. S tím souvisí typy ilokučních funkcí, jelikož různé situace vyžadují rozličné druhy a stupně zdvořilosti. Ilokuční funkce je: „Cíl (účel, záměr, úmysl, intence), s jakým byla nějaká výpověď mluvčím vůči adresátovi v dané konkrétní komunikační situaci produkována.“⁸ Na nejobecnější úrovni mohou být ilokuční funkce rozděleny do 4 typů podle toho, jak se vztahují k sociálnímu cíli stanovujícím zdvořilost.

Leech je vyděluje takto:

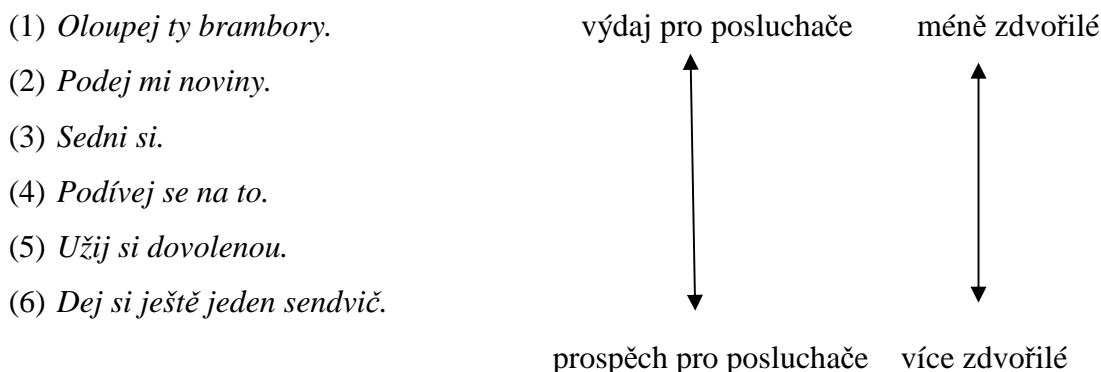
- (1) **kompetitivní:** Ilokuční záměr soupeří se záměrem sociálním; je to například objednávka, žádost nebo dožadování se něčeho.
- (2) **přátelská:** Ilokuční záměr se shoduje se sociálním záměrem; do této kategorie spadá nabídka, pozvání, uvítání, poděkování či gratulace.
- (3) **spolupracovní:** Ilokuční záměr je pro sociální záměr nedůležitý; patří sem například zpravodajství, vyučování nebo oznámení.
- (4) **konfliktní:** Ilokuční záměr je v rozporu se sociálním záměrem; příkladem je vyhrožování či žalování.

Zdvořilost zahrnují především první dva typy. V situacích, kde se vyskytuje ilokuční funkce kompetitivní, má zdvořilost negativní charakter. Jejím účelem je redukovat neshodu vyplývající z konkurence mezi tím, čeho chce mluvčí dosáhnout, a slušným vychováním. Kompetitivní cíle jsou ty, jež jsou v zásadě nezpůsobné. Proto je zde zdvořilostní princip na místě, jelikož zmírňuje jistou nezdvořilost záměru. Oproti tomu je přátelská ilokuční funkce skutečně zdvořilá.

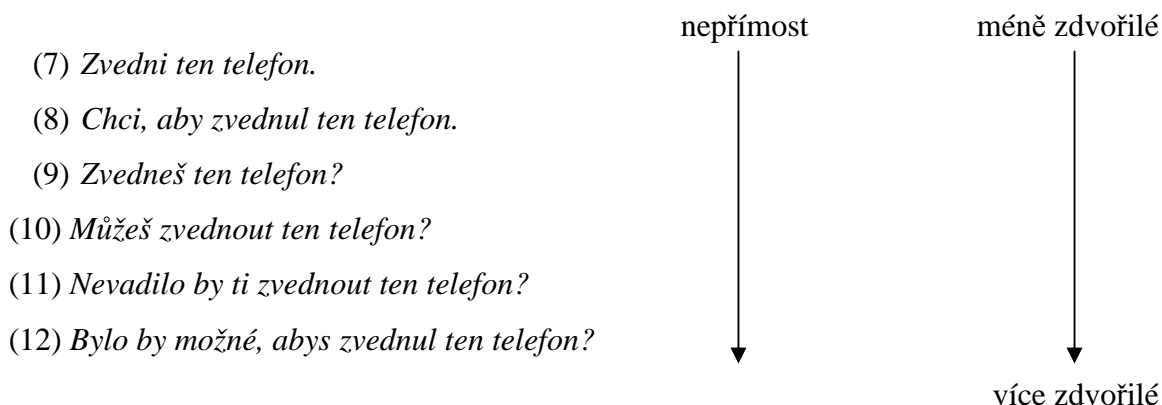
Ve třetí kategorii jsou zahrnuty spolupracovní ilokuční funkce, pro něž je zdvořilost do jisté míry irelevantní. Do tohoto typu spadají především psané projevy. U čtvrté kategorie pak otázka zdvořilosti nepřichází v úvahu, jelikož konfliktní ilokuce jsou ve své podstatě uzpůsobené k tomu, aby vzbudily určité pohoršení. Při socializaci se děti učí nahrazovat konfliktní komunikaci jinými typy (především typem kompetitivním). Proto konfliktní ilokuce inklinují k tomu, že jsou při běžném lidském jazykovém chování spíše okrajové. Uvažujeme-li tedy o zdvořilém a nezdvořilém jazykovém chování, můžeme naši pozornost omezit převážně na kompetitivní a přátelské ilokuce (Leech, 1983).

4. 2 TAKT

Zdvořilost je v základě asymetrická. To, co je zdvořilé, pokud se týče posluchače nebo třetí osoby, bude nezdvořilé vůči mluvčímu a naopak. Maxima taktu se vztahuje ke dvěma kategoriím ilokucí, které vydělil Searle, a to jsou kategorie direktivní a komisivní (Searle, 1979). Leech se domnívá, že tyto typy odkazují k vykonání určité akce buď posluchačem, nebo mluvčím. Akce může být hodnocena na základě toho, zda mluvčí usuzuje, jestli má povahu výdaje, či prospěchu pro mluvčího, nebo posluchače. To můžeme pozorovat na škále výdaj-prospěch, kam lze zařadit následující příklady:



Dalším způsobem, jak dosáhnout svého cíle s pomocí zdvořilosti, je nepřímost. Výrokový obsah zůstává stejný, ale stupeň zdvořilosti se zvyšuje užitím nepřímých druhů ilokuce.



(Leech, 1983)

4. 3 MAXIMY ZDVOŘILOSTI

Zdvořilostní princip zahrnuje několik maxim, které mají co do činění se zdvořilým chováním. Zdvořilost se týká vztahu mezi dvěma participanty, jež lze označit jako *já* a *druzí*. V konverzaci se *já* běžně identifikuje s mluvčím, zatímco označení *druzí* je používáno pro posluchače. Výraz *druzí* může odkazovat nejen k adresátovi, ale i k dalšímu člověku, který je označen zájmenem pro třetí osobu. Důležitost vyjadřování zdvořilosti vůči třetí straně se mění podle určitých aspektů dané situace. Značný význam má to, jestli je třetí osoba přítomna jako nezúčastněný divák, nebo přítomna není. Neméně významný je i fakt, zda třetí strana patří spíše do sféry mluvčího, či naopak do sféry adresáta. Z toho vyplývá, že mluvčí musí být zdvořilejší například při odkazování na posluchačova partnera, než když mluví o svém vlastním. Samozřejmě zde mají velký vliv i kulturní odlišnosti.

Maximy zdvořilosti lze rozřídít do 6 skupin, u nichž je nutné dodržovat následující pravidla:

(1) **maxima taktu**

a) *Minimalizuj výdaje druhých.*

[(b) *Maximalizuj prospěch pro ostatní.*]

(2) **maxima šlechetnosti**

a) *Minimalizuj svůj prospěch.*

[(b) *Maximalizuj svůj výdaj.*]

V případě těchto maxim mluvčí preferuje spíše vlastní aktivitu a snaží se potlačit nároky na aktivitu adresáta. Proto je za zdvořilejší žádost považována věta *Mohl bych ti zítra zavolat?* než *Mohl bys mi zítra zavolat?* (Machová – Švehlová, 1996).

(3) **maxima ocenění**

a) *Minimalizuj podceňování druhých.*

[(b) *Maximalizuj chválu ostatních.*]

(4) **maxima skromnosti**

a) *Minimalizuj chválu sebe sama.*

[(b) *Maximalizuj podceňování sebe sama.*]

Jak uvádí Švehlová (1996), tyto dvě maximy se uplatňují především v rozhovorech, ve kterých je něco hodnoceno, což můžeme pozorovat v následujícím příkladu:

A: *To jste si sami krásně vymalovali, to bychom nedokázali.*

B: *To je spíš dílo dobré barvy.*

Zde osoba A maximalizuje hodnocení, zatímco komunikační partner tuto přednost skromně minimalizuje.

(5) **maxima souhlasu**

a) *Minimalizuj nesouhlas mezi sebou a druhými.*

[(b) *Maximalizuj souhlas mezi sebou a ostatními.*]

Pokud je nutné vyjádřit nesouhlas, pak je ve zdvořilé konverzaci upřednostňován souhlas s výhradami, jako v příkladu uvedeného u Švehlové (1996):

A: *Konferenci zorganizovali velmi dobře.*

B: *Ale některé tematické bloky se dost překrývaly, nemyslíš?*

6) **maxima účasti**

a) *Minimalizuj nedostatek účasti s druhými.*

[(b) *Maximalizuj účast s ostatními.*]

Vyjádření účasti je velice důležité, jelikož přispívá k posílení dobrých vztahů mezi komunikanty. Tato maxima se nejčastěji vyskytuje u blahopřání nebo kondolencí.

První čtyři maximy tvoří dvojice, jelikož se týkají bipolárních škál: výdaj-prospěch a chvála-podceňování. Další dvě maximy se týkají jednopólových stupnic souhlasu a účasti. Ovšem ne všechny maximy mají stejnou důležitost. Z maxim (1) – (4) je to maxima taktu, jež má výraznější vliv na konverzační chování než maxima šlechetnosti. Stejně tak je významnější maxima ocenění než maxima skromnosti. To reflektuje obecné pravidlo, že zdvořilost je více zaměřena na *druhé*. Rovněž je důležitější zdvořilost vůči adresátovi než vůči třetí straně.

4. 3. 1 **Maxima šlechetnosti**

Vyskytuje se u impozitivních a řízených řečových aktů, u nichž existuje bilaterálnost. Prakticky to znamená, že je třeba rozlišovat maximu taktu, která se soustřeďuje na *druhé*,

a maximu šlechtnosti, jež je zaměřená na výraz *já*. Rozdíl lze pozorovat u následujících asymetrických příkladů:

- (1) *Můžeš mi půjčit tvoje auto.* (nezdvořilé)
- (2) *Mohu ti půjčit svoje auto.*
- (3) *Musíte přijít a povečeřet s námi.*
- (4) *Musíme přijít a povečeřet s vámi.* (nezdvořilé)

Nabídka (2) a pozvání (3) jsou považovány za zdvořilé hned ze dvou důvodů. Předně proto, že naznačují prospěch adresáta, a také proto, že vyjadřují určitý výdaj pro mluvčího. Na druhou stranu může být ilokuce taková, že i samotná maxima taktu je relevantní. Například rada *V supermarketu to můžeš získat za méně než poloviční cenu* je myšlena jako prospěšná pro adresáta, ovšem nenaznačuje jakýkoliv výdaj pro mluvčího, kromě rady samotné. V jiných případech se zdá, že je použito maximy šlechtnosti bez maximy taktu, například žádost o přidání je zdvořilejší, pokud je role adresáta jako potenciálního dárce potlačena. To lze pozorovat u tohoto příkladu *Mohu si půjčit tuto vrtačku?* Tato věta působí zdvořileji než *Mohl bys mi půjčit tuto vrtačku?*, a to z důvodu, že ilokuční záměr zjevně soupeří s maximou šlechtnosti, ale nikoli s maximou taktu.

4. 3. 2 Maxima ocenění

Nelichotivý podtitulek tohoto pravidla by mohl být „maxima pochlebování“, ovšem termín pochlebování je vyhrazený pro neupřímnou pochvalu. Tato maxima se řídí dodržováním myšlenky *vyhýbej se sdělování nepříjemných faktů o ostatních, především pak o adresátovi*. Jelikož podcenění adresáta nebo třetí osoby je nezdvořilé, využívá se někdy nepřímosti, která zmírňuje efekt kritiky. To lze pozorovat na následujícím příkladu:

A: *Její výkon byl vynikající, že ano?*

B: *Vážně?*

Z dané reakce lze vyčíst, že z vyhýbavé odpovědi vyplývá nepříznivé hodnocení osoby B vůči nepřítomné osobě. Otázkou účastník B naznačuje, že si není jistá, zda je mínění komunikačního partnera A správné. V tomto případě pak osoba B zjevně porušuje kooperační princip, a to maximu kvantity, jelikož je jeho odpověď neinformativní. Aby se člověk vyhnul přímému negativnímu hodnocení, využívá se často zdrženlivého vyjádření, jako například ve větě *Její výkon nebyl tak dobrý, jak mohl být*. Ovšem nedostatek chvály pak implikuje podceňování.

4.3.3 Maxima skromnosti

Stejně jako ostatní maximy zdvořilosti se i maxima skromnosti projevuje v podobě asymetrií:

(1) A: *Byli na nás tak milí.*

B: *To byli, že ano?*

(1a) A: *Byli jste na nás tak milí.*

B: *To jsme byli, že ano?* (nevhodné)

(2) *To bylo ode mne hloupé!*

(2a) *To bylo ode mne chytré!* (nevhodné)

(3) *Prosím, přijměte tento malý dárek na znamení naší úcty k vám.*

(3a) *Prosím, přijměte tento velký dar na znamení naší úcty k vám.* (nevhodné)

Jak dokazuje příklad (1), je vhodné souhlasit s pochvalou druhé osoby. Podobně i u případu (2) můžeme pozorovat skutečnost, že sebe podcenění je přijímáno kladně, dokonce i když je komicky zveličováno. A samozřejmě jistá míra pyšnění se v příkladu (3a) jasně porušuje maximu skromnosti.

Stejně jako u kooperačního principu i u principu zdvořilostního nastávají situace, kdy dochází k určitému rozporu mezi maximami. Maxima skromnosti se může dostat do konfliktu s nějakým jiným pravidlem a je třeba rozhodnout, která z maxim by měla být upřednostněna. Ukázkou tohoto problému je příklad (1a). Zde osoba B dodržuje maximu souhlasu na úkor maximy skromnosti, která má v tomto případě větší váhu.

Právě u této maximy lze velice dobře sledovat rozdíly vyplývající z kulturní odlišnosti. O Japoncích je známo, že jsou to skromní lidé, kteří se nevychvalují. Zvláště pak ženy. Leech na tento fakt poukazuje v příkladu, kdy japonská hostitelka nabízí občerstvení a tuto činnost doprovází slovy *Prosím, vezměte si jeden*, což naznačuje nepřiliš velkou štědrost z její strany. To ale může být výsledek skutečnosti, že klade značný důraz na dodržování maximy skromnosti. Kdyby hostům nabídla větší množství, nepřímo by tím naznačovala, že si myslí, že je jídlo opravdu chutné. Naopak je tomu v anglicky mluvících společenstvích. Zde by hostitelka byla považována za lakomou, kdyby hostům podala misku s burskými ořechy se slovy *Vezměte si ořech*. Za normální se považuje nabídnutí většího množství občerstvení, jako například *Vezměte si, kolik chcete*.

4.3.4 Ostatní zdvořilostní maximy

Přestože existuje méně důkazů pro další maximy, je třeba zmínit, že je jistá tendence přehánět souhlas s druhými lidmi, a pokud dochází k nesouhlasu, snaží se ho daná osoba zmírnit vyjádřením lítosti nebo alespoň částečným souhlasem. Při zdvořilé konverzaci je tedy velice důležitá i maxima souhlasu. Příklady můžeme vidět v následujících větách:

(1) A: *Byla to zajímavá výstava, že ano?*

B: *Ne, bylo to vážně nezajímavé.* (nevhodné)

(2) A: *Referendum uspokojí všechny.*

B: *Ano, rozhodně.*

(3) A: *Je obtížné se naučit anglický jazyk.*

B: *To je pravda, ovšem gramatika je poměrně jednoduchá.*

(4) A: *Ta kniha je skutečně dobře napsaná.*

B: *Ano, jako celek je napsaná dobře, ale obsahuje nudné pasáže, nemyslíš?*

Jak je vidět v příkladech (3) a (4), částečný souhlas je rozhodně vhodnější než úplný nesouhlas. Rovněž nelze opomenout ani maximu účasti, díky níž jsou gratulace a kondolence zařazeny mezi zdvořilé řečové akty. A to i přesto, že kondolence jsou pro adresáta nepříjemné. V tomto případě je však na místě určitá zdrženlivost, a proto je vhodnější použít větu *Je mi vážně líto tvé kočky*, než vyjádřit svou účast prostřednictvím věty *Je mi vážně líto, že tvá kočka zemřela* (Leech, 1983).

4.4 METAJAZYKOVÉ ASPEKTY ZDVOŘILOSTI

Zdvořilost se projevuje nejen obsahem konverzace, ale i způsobem, jakým je vedena a strukturována svými účastníky. Například mluvení v nevhodnou dobu (přerušení) nebo naopak mlčení v nesprávný čas je považováno za nezdvořilé. V důsledku toho někdy shledáváme, že je nutné v řečových aktech, v nichž jsme zapojeni, požádat o odpověď, o povolení k mluvení nebo se omluvit za něco, co musíme dotyčnému sdělit:

(1) *Mohl byste mi říci, kdy odjíždí autobus, prosím?*

(2) *Mohu se zeptat, zda jste ženatý?*

(3) *Musím tě upozornit, abys o tom nehovořil na veřejnosti.*

(4) *S politováním vás musíme informovat, že aspidistry již nejsou k dostání.*

Takovéto výpovědi jsou metajazykové v tom smyslu, že odkazují k aktuální konverzaci. Věty (2)-(4) jsou označeny jako ohrazující performativa, což jsou výpovědní útvary, ve kterých je ilokuční funkce dané výpovědi realizována performativním užitím ilokučních sloves, jejichž úlohou je zmírnění výpovědi, např. *Upozorňuji tě, abys..., Informujeme vás, že...* (Encyklopedický slovník češtiny, 2002, heslo formule explicitní performativní). Příklad (2) je pak taktnější variantou věty *Jste ženatý?* Jako další nepřímá impozitiva věty (1) a (2) využívají jistou naznačovací strategii: docílení konverzační spolupráce adresáta, což je zřejmá funkce příkladu (1), vede ke konečnému cíli získání informace.

A proč vlastně mluvčí někdy považuje za vhodné užít tyto metajazykové strategie? Jedním z důvodů je to, že řečové akty náleží k druhům činností, jež zahrnují výdaj nebo prospěch pro mluvčího či adresáta. Odpověď na otázku vyžaduje kooperativní snahu na straně dotazované osoby a některé otázky, jako například *Jak jste starý?* nebo *Jste ženatý?*, mohou být vnímány jako jakási daň, která ohrožuje soukromí adresáta. Otázka (2) je tedy pocit'ována jako určitý stupeň skutečné žádosti o povolení, jelikož mluvčí usiluje o svolení vniknout do adresátova soukromého území, třebaže ten může odpověď shledávat nepříjemnou. Je tedy pochopitelné, že ohrazující performativa jsou využívána jako zdvořilostní prostředek, zvláště pak pokud je adresátem osoba s autoritativnějším postavením, než je postavení mluvčího.

Musíme však mít na paměti, že některé zdánlivě zdvořilé ilokuce, jako je například rada, mohou být posuzovány jako vnucování, a proto vyžadují úvod *Mohu navrhnout...?* nebo *Mohu ti poradit?* Důvodem, proč rada vyjadřuje jistou nezdvořilost, je to, že ačkoliv doporučení mluvčího je pro adresáta prospěšné, skutečný řečový akt dávání rady porušuje maximy skromnosti a pochvaly, jelikož se tímto považuje za samozřejmé, že mluvčí je nadřazený adresátovi, co se týče znalostí a zkušeností. Na druhou stranu nesporně zdvořilé ilokuce mohou být vyjádřeny ohrazujícím performativem, které zdůrazňuje vhodnost či dokonce nevyhnutelnost dané ilokuce:

Chtěl bych vám poděkovat...

S potěšením vám oznamujeme...

Musím vám říci, jak moc obdivuji vás...

Tzv. poslové špatných zpráv však považují za vhodné vyjádřit nepříjemnou a nevyhnutelnou povahu jejich úlohy těmito způsoby:

Je mi líto, že vám musím sdělit...

S politováním vás musíme informovat, že...

Musím tě varovat, že...

Se zdvořilostí úzce souvisí i mlčení. To může být způsobeno rozpaky, nechutí k probíranému tématu, trémou či rozrušením. Mlčení v dialogu někdy svědčí o vrcholném spříznění účastníků komunikace, zatímco v jiném případě může být výrazem nepochopení a vzájemného odcizení.

Problematika mlčení je velice těsně spojena s komunikačními funkcemi, jimiž jsou funkce expresivní, apelová, fatická, referenční, metajazyková a poetická. První tři funkce jsou spjaty se subjekty komunikace. Nejčastěji je mlčení spojeno s expresivní funkcí, tedy s osobností produktora. Pomocí této funkce jsou vyjadřovány jeho vnitřní stavy (dojetí, vzrušení či rozčilení). Ovšem často dochází k tomu, že takovéto citové pohnutí je předvedeno záměrně. Tím je vlastně realizována funkce apelová, při níž jde o záměrné působení na recipienta sdělení. Mlčení lze tedy považovat za výzvu k verbální i mimoverbální reakci. Rovněž se může jednat o snahu vyvolat nebo udržet napětí či vzbudit zájem. O fatické (kontaktní) funkci se Vaňková (1996) vyjadřuje takto: „Mlčet s někým, mlčet spolu – to je orientace komunikačního aktu na kontakt sám, na prožívání vzájemného vztahu. Silný prožitek vztahu může být schopen naplnit celou komunikační situaci, očekávání obou dvou komunikačních partnerů.“⁹

Další tři funkce však mlčení zcela neplní. Co se týče referenční funkce, problémem je to, že mlčení referenci v pravém slova smyslu nikdy nenese. Pokud dotazovaná osoba mlčí, lze si to vysvětlit tak, že něco neví, nedokáže či nechce říci. Podobně tomu je i u metajazykové funkce, jelikož jde vlastně o podtyp funkce referenční. Zde je objektem reference kód (jazyk). Mlčení je v tomto případě svědectvím mluvčího o jeho vztahu ke kódu. Totéž platí i u poetické (estetické) funkce, která se zaměřuje na znak sám. Vyžaduje rovněž pevné ukotvení v pragmatických souvislostech. Toto lze ilustrovat příkladem z divadelního prostředí: když herec na jevišti mlčí, divák potřebuje být ke správné interpretaci tohoto chování předpřipraven, aby v dané situaci získal patřičný estetický prožitek (Vaňková, 1996).

Pokud je člověk vtažen do konverzace druhou osobou, je mlčení známkou toho, že se rozhodl nedodržet mezilidská řečnická pravidla, a tudíž je za daných okolností formou nezdvornosti. Nově příchozí by neměl přerušit probíhající konverzaci, ale ostatní účastníci hovoru by mu měli dát šanci, aby se k nim připojil.

Problém, jak zdvořile ukončit konverzaci, je znám všem kompetentním uživatelům jazyka. Jsme si vědomi úzkého spojení mezi zdvořilostí a mluvením pouze za účelem

uchování přátelskosti. Tento typ chování pojmenoval Malinowski (1930) fatickým kontaktem. Zde by bylo možné argumentovat pro zařazení další zdvořilostní maximy, metajazykové fatické maximě, jež by mohla být formulována v negativní podobě slovy *Vyhni se mlčení* a v podobě pozitivní slovy *Pokračuj v mluvení*. Ovšem není adekvátní vysvětlit fatický kontakt pouze jako vyhýbání se mlčení. Pokud v konverzaci postrádáme další ilokuční cíl, slouží k rozšiřování porozumění a zkušenosti, které účastníci hovoru sdílejí. V této souvislosti i relativně zbytečná poznámka *Nechal ses ostříhat!* je důležitým příspěvkem, který slouží k rozvoji konverzace tím, že mluvčí dá adresátovi najevo, že zaznamenal určitou změnu v jeho vzhledu, a tím mu dal příležitost rozhovořit se v dalším směru. Díky tomuto pak lze vyvarování se mlčení pokládat za zvláštní případ maximy souhlasu a účasti (Leech, 1983).

4.5 IRONIE A ŽERTOVÁNÍ (viz 2.2.1)

V lidských řečových projevech jde po boku kooperačního a zdvořilostního principu i princip ironie. Ovšem na rozdíl od obou výše zmíněných principů je tento při rozhovoru nežádoucí. Kooperační i zdvořilostní principy plní funkční role v tom smyslu, že podporují efektivní mezilidskou komunikaci. Oproti tomu je princip ironie pravidlem druhého řádu, jelikož umožňuje mluvčímu být nezdvořilým, zatímco jeho projev působí zdvořilým dojmem. Princip ironie je tedy dysfunkční, protože pokud zdvořilostní princip zvyšuje sklon ke zdvořilosti než ke konfliktu v sociálních vztazích, princip ironie, který umožňuje vyhnout se zdvořilosti, napomáhá antisociálnímu užívání jazyka.

Neupřímnost, již při ironii využíváme, může být méně nebo více zřejmá. Jednou z možností je například porušení maximy kvantity, ale častější bývá porušení maximy kvality:

- (1) *To je všechno, co jsem si přál!*
- (2) *S přáteli jako je on, kdo potřebuje nepřátele?*
- (3) *Bill si přál slyšet tyto zprávy stejně jako by chtěl díru v hlavě.*

Větou (1) by se dal nahradit výrok *To je přesně to, co jsem si nepřál*. Nepravdivost dané výpovědi by bylo možné dát jasně najevo pomocí opačného tónu sdělení. V případech (2) a (3) je maxima kvality porušena spíše implikaturou než přímým sdělením. Neupřímnost vyjádření mluvčího je však zjevná z absurdity výpovědi. Čili příklad (2) vyjadřuje myšlenku, že mít nepřátele je dobré, a mluvčí ve větě (3) podobně pohlíží na případ „díry v hlavě“.

Ironická síla poznámky je často signalizována zveličováním nebo zdrženlivým vyjádřením, jež posluchači ztěžují interpretaci věty v jejím nominálním významu. Ironie může mít

komickou formu, nebo může mít podobu hrubé ironie, jako například sarkastický rozkaz *Pomoz si sám*. Ačkoliv se toto jeví jako dysfunkční, princip ironie může mít pozitivní funkci v tom smyslu, že agrese vyjádření se projevuje v méně nebezpečné verbální formě než v přímé kritice, urážce nebo výhrůžce. Kombinuje v sobě dovednost zaútočit se znatelnou neškodností, která je jakousi formou sebeobrany (Leech, 1983).

5. SHRNU TÍ TEORETICKÝCH POZNATKŮ

Na závěr je důležité shrnout poznatky, které jsem o problematice kooperačního a zdvořilostního principu získala. Aby byla komunikace kooperativní, je podle Gricea třeba dodržovat čtyři maximy kooperačního principu, tedy podávat adekvátní množství pravdivých a relevantních informací, a to jasně, stručně a srozumitelně. Jedině tímto způsobem dosáhneme s komunikačním partnerem společného cíle. Leech kooperační princip rovněž považuje za potřebný, jelikož pomáhá vysvětlit vztah mezi smyslem a ilokuční silou vyjádření, ovšem KP nedokáže objasnit, proč jsou lidé často nepřímí ve sdělení toho, co mají na mysli. Leech se zajímá o sociálně a psychologicky orientované použití pragmatických principů, a proto je pro něj podstatná zdvořilost, tedy zdvořilostní princip. Ten je založen na šesti maximách zdvořilosti, v rámci nichž je třeba se chovat ke komunikačnímu partnerovi taktně a šlechetně, souhlasit a soucítit s ním, ocenit ho, avšak sám sebe nechválit. Součástí zdvořilostní komunikace je i vhodné zvolení metajazykové strategie. Naopak ironie se se zdvořilostním principem neslučuje, a proto bychom se jí při zdvořilostní komunikaci měli vyvarovat.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6. ANALÝZA ROZHovorŮ

V praktické části bakalářské práce budu prostřednictvím přepsaných rozhovorů zkoumat komunikační chování účastníků konverzace. Rozhovory jsou převzaty z publikací, které se komplexně zabývají studiem mluvených projevů, jak z hlediska pragmalinguistického, tak i z hlediska jazykových prostředků (*Mluvená čeština v autentických textech*, 1992; *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*, 1999). Dále potom z knih, jež se věnují především problematice asertivity a na rozhovorech se snaží ukázat principy asertivní komunikace (*Asertivně do života*, 1994; *Asertivita v rodině a ve škole*, 1994; *Sám sobě psychologem*, 1992; *Úspěšný dialog*, 2002), o níž Švehlová (1996) píše: „Asertivní řečové chování předpokládá, že člověk v konkrétní situaci ví, co chce i co nechce, a umí to jasně formulovat, a to bez úzkosti, nejistoty a napětí, ale také bez urážení, přehlížení a psychického terorizování partnera.“¹⁰ Jelikož těžiště mé práce je založeno na porovnání teoretických koncepcí, nepovažovala jsem za nutné shromažďovat vlastní záznamy. Pro ilustraci teoretických východisek pokládám za dostačující využití převzatých rozhovorů, které sloužily k jiným účelům.

Co se týče zásad přepisu, snažila jsem se o sjednocení formy, kterou jsou rozhovory zapsány, ale vzhledem k tomu, že pocházejí z různých pramenů, nemohla jsem toto kritérium naplnit beze zbytku. Ty rozhovory, jež jsou převzaty z knih *Mluvená čeština v autentických textech* a *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*, jsou zaznamenány v hovorové češtině, nejsou nikterak upravované, a proto obsahují i častá přefeknutí či opakování slov. Rovněž u nich chybí interpunkce. Jednotlivé výpovědi tedy začínají malým písmenem. Přepis je zaměřen jednak na obsah výpovědí, ale také na jazykovou stránku, a proto jazykové prostředky zapisuji v původních tvarech. Protože však cílem není zkoumání skutečné podoby projevu, v rozhovorech není zaznamenán intonační průběh ani ostatní speciální značky, jež jsou použity ve zmíněných knihách.

Oproti tomu u publikací zabývajících se asertivním chováním (viz výše) je kladen důraz především na obsah jednotlivých promluv, a proto jsou rozhovory zapsány převážně ve spisovném jazyce, s interpunkcí, jež rozděluje výpovědi na větné úseky.

Mým cílem je hodnotit dodržování i porušování zdvořilostních maxim a maxim kooperačního principu, proto jsem záměrně zkoumala rozhovory, u kterých bylo možné předpokládat, že k zachování či nedodržení principů dojde.

(1) Konverzace při rodinné návštěvě

B – babička

D – dědeček

J – Jirka

O – Olina (manželka J)

T – teta

O hele a be a jezte štrúdl sem pekla

B no

O cukroví teto

B krásnej krásnej zrovna já ráda tajdle tu patku

T babičko dejte si taky štrúdl mají mají dobrej

B já nevím to máš jenom todle Olino? abych ti

T vochtutnejte

B abych ti

O to mam pro vás

B no já

O to mam speciálně upečený pro vás

B jo?

O no

B já že přídou taky ty

D hele podej mi ten...

O Jirko podej dědovi štrúdl

D takleten jeden no jeden

O no

J dědo poslední ale

D no poslední vy to pro někoho máte?

B musím se naklonit nad stůl

O ale to je dobrý to já pak uklidim

(Hoffmannová – Müllerová – Zeman, 1999, s. 151)

Rozhovor (1) je typickou ukázkou konverzace při rodinné návštěvě. Účastníci zde zastávají role hostitelů a hostů a jejich repliky se tedy odehrávají podle určitého scénáře. Jirka s Olinou plní role hostitelů, a proto, jak je žádoucí, se důrazně drží maximy šlechtnosti, především pak Olina, která neustále pobízí své hosty, aby si nabídli občerstvení. Snaží se, aby se přítomní na návštěvě cítili příjemně (viz srovnání s odlišnou situací v japonském prostředí v oddíle 4.3.3). Ti na oplátku dodržují maximu skromnosti, při nabídce se chovají zprvu velmi zdrženlivě, váhají, zda si mají občerstvení vzít. V babiččině projevu je pak zřetelná maxima ocenění, když chválí vzhled daného moučnicku, a později i maxima taktu, jelikož nechce udělat nepořádek. Zde hostitelka opět projevuje šlechtnost.

Jedná se o spontánní komunikaci, kdy partneři příliš nedbají na pravidla výměny mluvčích. Jak lze vyvodit z původního záznamu konverzace, skáčou si do řeči a často také hovoří paralelně. Jelikož jde o obsahově nezávažný rozhovor, mluvčí se opravují či nedokončují výpovědi.

Co se týče jazykové výstavby textu, výrazně tu působí především začátky jednotlivých replik, které často uvozuje výraz *no*, jenž funguje jako členicí signál a zároveň zprostředkovává návaznost částí textu. V daném rozhovoru vyjadřuje i přitakání. Za kontaktní prostředek lze dále považovat výraz *hele*. Jelikož se jedná o rozhovor více osob, pozice na počátku výpovědi je také velmi často obsazována oslovením dalších účastníků komunikace (Hoffmannová – Müllerová – Zeman, 1999).

(2) Domluva při šití

Z – zákaznice

Š – švadlena

Z jenomže mně se ten zup zip prostě nedařil a nedařil jo a tak jsem šla vod toho ale já jí udělám přísahám že jí udělám ale tak jsem si řekla když sem tak nějak se

Š *smích*

Z domluvila abyste na mě nečekala já už mám tam léta letoucí na ty šaty střižený ty sou v takový fázi já bych s tím potřebovala poradit a já bych si to přes sobotu neděli sedla

nad obojí

(šustění papíru)

Š já si jenom uklidim ten

Z no v klidu

já právě dyš mně to prostě nešlo (*smích*) a už pak tam (*se smíchem*)

byly boule ještě větší než původně a už prostě sem si říkala takže já ale tu ale tu sukni

určitě přinesu příště a tam na ní zbyla v podstatě ta dýlka

Š tak ste měla s tím zipem přijít

já bych vám to tam vsadila

Z a když mně se to

Z tohleto už sou já kdysi sem chodila na šití pak zase sem nějak přestala pak sem to

dala paní už aby mi (*se smíchem*) to ušila a prostě ta pak umřela no prostě ty šaty sou

takový neštěstí a to sou letní šaty tak si myslim že nastal vhodnej čas

Š abyste stihle stihla sezónu jo (*smích*)

Z to ještě bylo tehdy se nosila taková ta voda jo

Š hm

Z ale jako to byl střih na tu vodu ale já bych to chtěla jako úplně jednoduchý šaty ale jako tu

vodu už nechci

Š tu vodu už ne

Z je to taková docela hezká látka že že by to bylo takový vzdušný sem si říkala

Š no je to vzdušný tahlencta bavlna je strašně příjemná

Rozhovor poté pokračuje v podobném stylu, dostává se až do tohoto bodu:

Š taková paráda jo a to potom přijde všít do toho pasu s tou sukni zároveň to budete

všívat dohromady a tadydle nám to bude dělat takhle ty špičky

Z hm no hezký

Š vepředu jo

Z no

Š takže pak si tohlencto

Z tak tohleto teda oentluju a

Š voentlujete a celý si to kolem dokola

Z tady to sešiju

Š sešijete voentlujete a uděláte si tohlencto prostě

(Hoffmannová – Müllerová – Schneiderová, 1992, s. 50-57)

Ukázka (2) je rozhovorem dvou mladých žen, které spojuje společná činnost, a to šití. Jelikož mají obě účastnice stejný záměr, můžeme pozorovat silně kooperativní ráz celé komunikace. Zprvu převažuje mluvený projev zákaznice, jež vypráví své problémy s šitím šatů. Její výpovědi jsou nadměrně informativní, tudíž by bylo možné je hodnotit jako nedodržení maximy kvantity, avšak v tomto případě kooperaci nenarušují, protože mají za úkol navodit přátelskou atmosféru mezi oběma ženami. Švadlena tedy přijímá roli posluchačky, která pouze občas vyjádří souhlas s vyprávěním komunikační partnerky.

Velice dobře lze vidět snahu o dodržování zdvořilostní maximy souhlasu, když ženy hovoří o látce, z níž mají šaty být ušity. Švadlena si je vědoma hesla „náš zákazník – náš pán“, z něhož vyplývá jistý druh dominance zákaznice v rozhovoru. Prostředky přisvědčování (*no, jo, hm*) se v celém rozhovoru objevují velice často.

Ve třetí části rozhovoru se poměr promluv vyrovnává, jelikož se ke slovu dostává švadlena, která samozřejmě disponuje většími znalostmi a zkušenostmi, díky nimž je zde zase ona do určité míry komunikačně dominantní. Zákaznice vyjadřuje maximu ocenění, protože je spokojená s tím, jak budou šaty ve finální podobě vypadat. Švadlena poté zákaznici informuje o postupu při úpravě, kterou si zákaznice již sama dotvoří. Tyto instrukce ale nemají imperativní dikci, jsou formulovány v oznamovacím způsobu. Obě účastnice se zde doplňují, někdy i překotně navazují jedna na druhou. Jejich skákání do řeči tu však nepůsobí rušivým dojmem, protože po sobě spíš opakují a někdy přejímají části svých replik.

Dalším znakem kooperativnosti je inkluzivní plurál. Zde ho využívá švadlena, aby vyjádřila společný cíl obou partnerek (*tadydle nám to bude dělat takhle ty špičky*). Výpovědi jsou doprovázeny neverbální aktivitou, což je patrné především v druhé části rozhovoru. Projevuje se to například v hojném užívání ukazovacích zájmen, kdy švadlena předvádí své návrhy na látce, díky čemuž je verbální vyjadřování poměrně implicitní (Hoffmannová – Müllerová – Schneiderová, 1992). Celá konverzace je velice poklidná, bez jakékoliv známky neshody či nedorozumění.

(3) Rozhovor dvou přátel

A – Adam

B – Bedřich

A To je hrozné, nemalovali jsme doma už 8 let. Byt vypadá už málem jako černá díra.

B Není nic lehčího než objednat malíře.

A To se ti snadno řekne, ale sežeň malíře v době dovolených.

B V době dovolených to třeba nepůjde, ale malovat se dá i v září.

A To už vidím, jak jsou v Malbě nadšeni, když jim v červenci řeknu, aby mi v září vymalovali. Řeknou mi, máme půlroční objednací lhůty. V lednu jsme u vás jako na koni.

B Tak zkus soukromníka.

A No, ale kde ho mám sehnat?

B Zavolej na informace o službách. Mohu ti dát dvě čísla. Nebo zkus Zlatý stránky.

A No, ale když já nemám telefon.

B Tak tam zajdi. Nebo se můžeš podívat v knihkupectví – viděl jsem několikrát takové informační brožury.

A To máš jako s tou malbou. Jsou dovolené.

B Tak nech zařizování plavat a vymalujte sami.

A Už jsem o tom také přemýšlel. Ale věřil bys, že v drogerii nemají Primalex?

B No tak kup Ex-mal. To je v podstatě totéž. My jsme tím malovali a šlo to docela dobře.

A Jenomže zase nemám štětku a váleček. Chybí mi vybavení, to je to.

B Ty s tím naděláš cavyků. Buď si to kup a budeš to mít na celý život, nebo si to půjč v půjčovně, a nebo ti to půjčím já. Stačí říct!

A Hm, no jo no...

B No co, no jo no. To fakt není žádný problém. Stačí dvacka na Ex-mal a dobré slovo mně a máš i štětku.

A Ono to není tak jednoduché, kdyby...

B Co kdyby?

A No, já nevím, jak bych to řekl...

B No co je?

A Tobě se to řekne, ty malovat umíš!

B To umím, to je pravda.

A Pro toho, kdo malovat umí, to musí být hračka.

- B No, hračka to není, takový malíř zase přece jenom nejsem, ale nic těžkého to taky není. Nakonec já ti můžu přijít vymalovat. Připrav pivo, bez něj coby řemeslník nefunguji, a já v sobotu ráno přijdu.
- A To seš hodnej, ale ono vymalovat je nakonec to nejmenší.
- B Já vím, to není nic tak strašného. Proto ti to také nabízím.
- A Když si vzpomenu na to, že musím všechno vyklidit, tak na mě jdou mrákoty. Kam to dám?
- B No, tak něco vyklidit musíš, ale velké skříně můžeš nechat uprostřed místnosti. Zakryješ je igelitem a novinami a bude.
- A Právě.
- B Co právě?
- A Když já nevím, jak to vyklidit a vůbec – šibovat se skříněmi, to není jen tak.
- B Prosím tě, už mě nerozčiluj. Sehnat štětku nejde, Primalex není, se skříněma se nedá pohnout. Tak v tom sed' dál. Nakonec vymalování není nezbytné k životu.
- A Ale ne. To už je fakt potřeba vymalovat.
- B Já si to taky myslím.
- A Fakt si to taky myslíš?
- B No, kdybych si to nemyslel, tak ti přece nebudu nabízet, že ti přijdu.
- A To seš moc hodnej, že mi přijdeš vymalovat, ale já si nevím moc rady s tou přípravou pro malování.
- B Tak dobře, já přijdu v pátek po práci k vám a nějak ty dvě místnosti vyklidíme.
- A No, já nevím, jestli to po tobě můžu chtít.
- B Ale ano.
- A Tak dobře, v pátek ve tři u nás, platí?
- B Platí.

(Capponi – Novák, 1994, s. 19-20)

Rozhovor (3) je typickým příkladem manipulativního chování, není tedy kooperativní. Jeden z komunikačních partnerů, Adam, se nenápadnými náznaky pokouší dosáhnout svého cíle tak, aby pro něj výsledný efekt byl co nejvýhodnější a jeho výdaj byl co nejmenší. Bedřich se snaží chovat velice vstřícně, v jeho projevu lze výrazně pozorovat maximum šlechetnosti. Adam v celé záležitosti neustále hledá problémy, několikrát opakuje repliku *To se ti řekne*, podobně vyznívají i věty *Ono to není tak jednoduché* či *To není jen tak*. Velmi často také uvozuje své výpovědi ukazovacím zájmenem *to* a výrazem *no*. Význam tohoto

slova ve větě je velmi obtížné charakterizovat. Zde ale funguje jako signál protikladných postojů, proto je také často následováno spojkou *ale* (Machová – Švehlová, 1996). Adam si ve svých výpovědích odporuje, protože v první části rozhovoru mluví o tom, jak je složité vymalovat, ale poté, co mu Bedřich tuto službu nabídne, tvrdí, že *vymalovat je nakonec to nejmenší*. Jeho přítel pokaždé přichází s vhodným řešením a je až obdivuhodně trpělivý. Ovšem po velkém množství Adamových výmluv mu pochopitelně trpělivost dochází, rozzlobí se a raději rezignuje. Adam tedy dosáhl svého cíle a pokouší se vše vyrovnat projevem maximy ocenění. Je jasné, že naprostou bezradnost víceméně předstírá, což by se dalo považovat za určitý druh lži, a tedy za porušení maximy kvality.

(4) Rozhovor v zaměstnání

A – Aleš

J – Jana

A Paní Jano, vám to dnes sluší. Vypadáte báječně.

J Ale, ale...

A Vážně vypadáte jako růžička, nejste nakonec zamilovaná, cha, cha, chi, chi.

J Ale jděte, vy jste se nějak dobře vyspal, že jste po ránu samá legrace.

A Copak já, já spím výborně, ale šéf, ten se mi v poslední době nějak nelíbí. Je přepracovaný nebo co.

J No, má toho opravdu hodně.

A No, já se nedivím, udržet dnes podnik v chodu a bez platební neschopnosti, to je kumšt.

Jo, abych nezapomněl, tady mám tu zprávu a jednání se zahraničním partnerem. Podívejte se. (*podává sekretářce složku a malý flakon voňavky známé značky*)

J Jejda, to je pro mne?

A Samozřejmě, to je zpráva s oblohou pro nejbáječnější sekretářku střední Evropy. Víte, kdybyste to šéfovi předložila, když bude mít dobrou náladu. Já si myslím, že se tady rýsuje šance pro nás všechny. Víte, mně jde o kolektiv, nejenom o vlastní prospěch. O ten jde některým lidem, kteří se snaží šéfovi mazat med kolem pusy... Ale vy mi pomůžete, že? Mně je jasné, že jste dobrá víla našeho podniku.

J No, copak o to, já vám, pane inženýre, ráda pomohu, ale nevím, jestli můj vliv přece jenom

nepřeceňujete. To víte, bejvávalo. Dnes jsou dost tvrdé a úplně jiné poměry. To víte, sekretářka je spíše hromosvod než rozhodčí.

A Paní Jano, jestli na někoho dá naše jednička doopravdy a moc, tak jste to vy a jedině vy.

On – tedy důvěrně a mezi námi – velice dobře ví, že by byl bez vás ztracený.

J Ale, ale. (*zjevně polichocena*)

A Ale žádné ale, ale. Mně se na vás toho líbí mnoho, ale nejvíc asi to, jak jste skromná. To je opravdu královská vlastnost...

(Caponni – Novák, 1992, s. 150-151)

I v rozhovoru (4) se jedná o případ manipulace [srov. s rozhovorem (3)]. Aleš dodržuje maximum ocenění, a to skutečně v hojném množství, kdy využívá lichotek, např. *vám to dnes sluší, vypadáte jako růžička*, dále o Janě hovoří jako o *nejbáječnější sekretářce střední Evropy, dobré víle podniku* a její skromnost označuje za *opravdu královskou vlastnost*. Chválou směrem ke své komunikační partnerce rozhodně nešetří, zdá se, že je upřímná, ale přece jen přiznává postranní úmysly, když ji žádá o laskavost. Svého cíle se snaží dosáhnout i prostřednictvím dárku. Jana projevuje ochotu mu pomoci, stále dodržuje maximum skromnosti, ať už se jedná o chválu jejího vzhledu či pracovní schopnosti. K tomu využívá jazykové prostředky jako částice *ale, ale* či spojení *ale jděte*, jež značí určité ohrazování, přestože ji pochvala očividně těší. Jde o značně přátelskou konverzaci, kdy komunikační partnery opět spojuje záměr i cíl celého rozhovoru.

(5) Nesmělý zaměstnanec

V – vedoucí

Z – zaměstnanec

V Dobrý den, Jakube.

Z Dobrý den.

V (*odmlčí se*)

Jak se vaší holčičce líbí ve školce?

Z (*mlčí delší dobu*)

V (*mlčí*)

Některé děti si těžko zvykají.

Z *(mlčí)*

V *(odmlčí se)*

Klidně si to s pracovní dobou zaříďte tak, abyste ji mohl odpoledne vyzvedávat.

Z Máme na to jednu paní.

V *(odmlčí se)*

A je spolehlivá?

Z No, docela jo.

Poté následuje ještě několik rozmluv, načež komunikační partneri změni téma rozhovoru, jež se stočí k práci.

V Jen si vzpomeňte, jak jsme tu nedávno měli toho zákazníka a jak jsem vás k němu zavolał.

Udělal jsem to, protože vím, že kontrole rozumíte. Mluvili jsme s ním, vy jste s ním mluvil a ten postup jste mu vysvětlil moc dobře. Vždyť jsem u toho byl.

Z Tak tohle mi určitě připomínáte schválně.

V Proč?

Z Protože to vůbec neproběhlo dobře.

V Ale říkám vám, že to dobře proběhlo. Vysvětlil jste mu ten pracovní postup výborně.

Z Vůbec ne. Víím to. Já nic vysvětlovat neumím, blábolil jsem. Musel jste si ty papíry převzít... Já prostě nemůžu. Někdo je alkoholik, někdo kouří, bere drogy... a já jsem...

Dal jsem se vyšetřit.

(odmlčí se)

(Dupuy, 2002, s. 98-99)

Počátek rozhovoru (5) příliš nemá podobu dialogu, jelikož za ten je považován „situačně zakotvený souvislý rozhovor dvou nebo více osob, které jsou v přímém a vzájemném osobním kontaktu“¹¹. Zde však není splněno kritérium souvislého rozhovoru, protože zaměstnanec neodpovídá na kladené otázky. Vedoucí má o konverzaci zájem, zatímco zaměstnanec je neochotný a nekooperuje. To lze vysvětlit patrně jeho nesmělostí. Zprvu se chová tak, jako by se konverzace skutečně obával. V tomto případě je mlčení značně nežádoucí, jelikož vedoucí to může vnímat jako výraz nepochopení a vzájemného odcizení. Mlčení je rovněž známkou toho, že se jeden z komunikačních partnerů rozhodl nedodržet mezilidská řečnická pravidla, a tudíž je za daných okolností formou nezdvořilosti (viz 4.4).

Díky opakované snaze vedoucího se nakonec rozhovoru podvolí, ovšem jeho projev by se dal označit jako poměrně strohý. Dokonce je z něj možné cítit porušení maximy kvantity, jelikož promluvy nejsou příliš informativní.

V druhé části rozhovoru lze zaměstnancovo chování již označit za více kooperativní. Vedoucí jedná velice přátelsky a zdvořile. Když se zajímá o dceru svého podřízeného, která začala chodit do školy, projevuje maximu účasti a šlechetnosti, snaží se mu vyjít maximálně vstříc. Rovněž ho chválí prostřednictvím maximy ocenění a pokouší se ho přesvědčit, že je s jeho výkonem v práci spokojen. Zaměstnanec tuto pochvalu nechce přijmout, protože dodrží maximu skromnosti. Zde ovšem v nepřiměřené míře, jelikož uznání důrazně odmítá, čímž porušuje maximu souhlasu. Toto chování je následkem nezdravě nízkého sebevědomí dotyčného muže.

(6) Necitlivý racionální vedoucí

Z – zaměstnanec

V – vedoucí

Z Dobrý den, Štěpáne.

V Dobrý den, Lukáši. Chcete mi něco?

(Štěpán je velmi zaujat četbou nějakého papíru)

Z Počkám, až to dočtete.

V Už to mám přečtený, už to mám. Tak povídejte, poslouchám vás.

(čte si dál)

Z *(odmlčí se... pak...)*

Počkám, až to dokončíte.

V Už vás poslouchám, prosím.

(papír odkládá)

Z Je to velmi důležité.

V Máte nějaké problémy?

Z Ano, a vy si s nimi určitě budete vědět rady.

V Došlo k nějaké poruše?

Z To nejsou technické problémy.

- V Nejsou, určitě?
- Z (*mlčí*)
- V Tak když to běží, tak snad žádné problémy nejsou, všechno je tedy v pořádku.
- Z Co jste tu vy, tak je vždycky rychle vyřešíme. Vždycky nám s nimi hned pomůžete.
- V Dělán, co je v mých silách. Je to ostatně moje práce.
- Z I já se vám snažím vycházet vstříc. Co jste po mně chtěl, vždycky jsem hned udělal.
- V Ani v nejmenším si nemůžu stěžovat.
- Z No, ale mohl byste někdy říct – děláte to dobře...
- V No když vám to udělá radost – děláte to dobře.
- Z Jsem rád, když vím, co si o mojí práci myslíte...
- (*Štěpán se znovu ponoří do práce*) No, vidím, že máte teď jiné věci na práci...
- V Ale ne!
- Z Ale ano, když jsem vám minule říkal, že mi to s kolegy neklape, asi jsem vás obtěžoval.
- V Když se někde něco porouchá, když se vám něco nelíbí, nebo máte nějaké nápady, je dobře, když s tím za mnou přijdete. Promluvíme si o tom. (*Štěpán začíná něco psát*)
- Z Máte pěkné pero, co je to za značku? (*bere pero do ruky a prohlíží si ho*) No, co jsem to chtěl říct? Víte, já vám tu povídám, že si se spolupracovníky nerozumím, a vy na to reagujete tak, že začnete mluvit o porouchaných mašinách. A to je právě ta věc, co...
- V Nedohodnete se s nimi, nejste spokojen s jejich prací? Máte rozdílné názory, nebo nemáte dostatečné technické zabezpečení? Možná, že je to jen otázka špatné organizace...? Nebo je to přímo v pracovním postupu, máte jiné názory... Já nevím. Snažím se vám pomoci. Povídejte.
- Z Jako odborník jste bezvadný nadřízený. Po téhle stránce vím, že nám vždycky pomůžete. Ale mně se jedná o to, že to skřípe mezi námi...

(Dupuy, 2002, s. 103-104)

Rozhovor (6) se zabývá podobnou tematikou jako předchozí ukázka, v tomto případě jsou ovšem role zaměněny. Zde má zájem o komunikaci především zaměstnanec, zatímco vedoucí nejeví přílišné nadšení, jelikož je zaneprázdněn jinou činností. To, že svému partnerovi nevěnuje dostatečnou pozornost, dotyčnému zaměstnanci nevyhovuje. Podle pravidel by měl druhého účastníka komunikace poslouchat a reagovat na jeho promluvy. Zaměstnanec se snaží zachovat vstřícně a přesvědčuje nadřízeného, že počká, až si daný papír přečte. Ten sice tvrdí, že ho poslouchá, povzbuzuje ho slovy *tak povídejte, poslouchám vás* či *promluvíme si o tom*, přesto se však nadále zabývá jinou aktivitou. Chování vedoucího lze tedy zhodnotit

jako nezdvořilé. K tomu přispívá i fakt, že zaměstnanec postrádá uznání, a v tomto případě je to on, kdo se dožaduje projevu maximy ocenění.

Sám zaměstnanec svého nadřízeného chválí, ať už jde o jeho způsob vedení či pěkné pero. Jedná se o opačný případ než v předchozí konverzaci. Problémem je zde i fakt, že vedoucí se příliš nezajímá o to, s čím je nespokojen zaměstnanec, a řeší neustále pouze záležitost s porouchanými stroji, což není relevantní. Je tedy nasnadě, že se jedná o příklad porušení maximy relevance.

Co se týče jazykové stránky, opět lze na začátku replik pozorovat časté využití výrazu *no*, jehož funkce byla vysvětlena již v rozhovoru (1). Dále se ve výpovědích objevuje velké množství ukazovacích zájmen, což je jedním ze znaků mluveného projevu.

(7) Telefonický hovor s hasiči

H – hasič

K – klient

K halo

H hasiči

K prosím vás pěkně já sem teď kon volal že u nás zůstala ve výtahu viset jedna paní komu máme nebo co máme dělat abysme jí dostali ven

H já sem vám dával telefonní číslo ne

K vy ste mi dal telefonní číslo a tam se vozvala soukromá firma

H počkejte moment prosím vás eště zavolejte

K ano

H eš to je kerá je to Praha

K deset

H Praha deset

K ano

(*nezřetelně*)

H zavolejte si eště číslo šedesát osum

K eště jednou

H sedumdesát osum

K sedumdesát osum

- H dvacet jedna
- K dvacet jedna
- H sedum set padesát pět
- K sedum set padesát pět a to je kdo
- H to je Ó PÉ BÉ HÁ havarijní služba
(*zklamaně*)
- K Ó PÉ BÉ HÁ
- H ano
- K no tam se nikdo nehlásí
- H prosim vás
- K to volám od rána do večera
(*rozzlobeně*)
- H já vám říkám číslo vy ste eště nevytočil říkáte nehlásí
kdybyste ho znal tak byste mi řek že už víte že to číslo znáte tak tam nejdřív musíte
zavolat ne
- K tak já tam zavolám
- H no tak nic jiného vám přece neporadím já vám vy ste chtěl poradit tak já vám radim a vy
říkáte todle no tak

(Hoffmannová – Müllerová – Schneiderová, 1992, s. 130-131)

Rozhovor (7) je další ukázkou toho, že ne vždy je konverzace kooperativní. V tomto případě se nejedná o přímý kontakt, ale o kontakt zprostředkovaný, jelikož jde o komunikaci prostřednictvím telefonu. Proto je třeba pohlížet i na technickou stránku, protože nekvalitní přenos zvuku způsobuje špatnou slyšitelnost a nesrozumitelnost, což lze ilustrovat na daném příkladu (Hoffmannová – Müllerová – Schneiderová, 1992).

V rozhovoru pocítujeme jisté napětí, které nemá daleko ke konfliktu. Nicméně je nutno vzít v potaz, že se jedná o vcelku vypjatou situaci, kdy oba účastníci podléhají stresu. Klient volá na hasičskou stanici, jelikož potřebuje zajistit pomoc obyvatelce domu, která zůstala uvězněná ve výtahu. Je tedy jasné, že nedokáže zachovat naprostý klid, protože na takovou situaci není zvyklý a dokonce je pravděpodobné, že se s daným problémem nikdy nesetkal. Nemá tedy oporu v komunikačním scénáři. Přesto se na počátku, když žádá o radu, snaží o zdvořilou konverzaci. Zřejmě vlivem stresové situace porušuje maximu kvality, jelikož hasiči tvrdí, že havarijní služba se nehlásí, přestože zmíněné telefonní číslo vůbec nevytočil.

Hasič je naopak s takovouto situací dobře obeznámen, jeho projev je poznamenán profesionálními návyky, a proto se pokouší daný problém vyřešit co nejrychleji a nejstručněji. Ovšem po nedorozumění již ztrácí trpělivost, v jeho projevu je cítit nervozita a jisté rozčilení nad nechápajícím klientem. I přesto se ale snaží, aby oba dosáhli společného cíle. Zvládnutí stresových situací je vždy těžké a někdy dochází k jejich vyřešení na úkor dodržování zdvořilostního principu.

Z hlediska jazykových prostředků jsou výrazné především prostředky syntaxe mluveného projevu. Typickým znakem je neúplná realizace syntaktických konstrukcí či případy, kdy mluvčí začne vytvářet určitou syntaktickou konstrukci, ale její realizaci přeruší a dále v ní pokračuje až poté, co vloží vsuvku – *já vám vy ste chtěl poradit tak já vám radim*. Výpovědi jsou někdy eliptické, například *vy ste eště nevytočil říkáte nehlásí* (Hoffmannová – Müllerová – Schneiderová, 1992).

(8) Rozhovor studentek střední školy

S – Simona

A – Andrea

S Ty dnes nevypadáš dobře.

A Jak to myslíš?

S No, všimla jsem si, že nevypadáš nejlíp.

A Myslíš to, jak vypadám tělesně nebo jak jsem oblečená?

S Víš, to triko nevypadá dobře.

A Co na tom triku nevypadá dobře?

S Nějak ti nesedí.

A Myslíš, že je moc volné?

S Možná.

A A co ta barva? Není trochu divná?

S Ta barva skutečně není nejlepší.

A Je na něm ještě něco kromě té barvy?

S Ne, to je všechno.

A Ještě je na mně něco, co ti nesedí?

S Jo, hodně toho namluvíš a vymýšlíš si.

- A To mi, prosím tě, vysvětlí.
- S Prostě se něčeho chytíš a mluvíš...
- A Myslíš, že nevím, kdy přestat?
- S Jo, to je ono. Producíruješ se před klukama.
- A V čem si myslíš, že se producíruju? Můžeš mi to upřesnit?
- S Prostě se vytahuješ a jsi vlezlá.
- A To zní, jako bys chtěla říci, že jsem netaktní.
- S To je ono, jsi netaktní.
- A Dělán ještě něco kromě netaktnosti?
- S No víš, je toho hodně.
- A Můžeš mi o tom říci něco více?
- S Myslím, že ne.
- A Víš co, až se sejdemě příště, možná se ti bude chtít mi o tom říci něco víc, jo?
- S Dobře.

(Vališová, 1994, s. 87-88)

Rozhovor (8) je příkladem asertivního zvládnání kritiky, což naznačuje, že díky tomu nedochází ke konfliktu, jímž by pravděpodobně běžně končila podobná konverzace. Již počátek rozhovoru lze označit za nevhodný, jelikož nezačíná pozdravem, který je považován za znak kooperativního chování, ale negativním hodnocením vzhledu jedné z účastnic, již druhá komunikační partnerka otevřeně kritizuje, a to po celou dobu rozhovoru. Absolutně ignoruje zdvořilostní maximy, především pak maximu taktu a ocenění, co se týče podrobně probíraného oblečení. Kritizovaná dívka vyjádření negativního názoru přijímá, dodržujíc maximu souhlasu.

V průběhu rozhovoru se téma oděvu stává irelevantním, jelikož vychází najevo, že Simoně spíš vadí Andreina povaha a chování. Předchozí výpovědi jsou tedy víceméně porušením maximy relevance. Ačkoliv jde o jednostrannou kritiku, Andrea se snaží o maximální pochopení a udržení přátelské atmosféry, a to i přesto, že Simona nedodržuje ani maximu kvantity. Tvrdí, že jí vadí na Andree spousta vlastností, ale odmítá jí přesně vysvětlit, o které se jedná.

Co se týče jazykových prostředků, které jsou využívány v rozhovorech zahrnujících kritiku jednoho z komunikačních partnerů, můžeme zde pozorovat ty, jež mohou zesilovat případný konflikt. V tomto rozhovoru jsou to některé Simoniny výpovědi, například expresivní vyjádření jako *producíruješ se před klukama, prostě se vytahuješ a jsi vlezlá*. Naopak Andrea

se za účelem předcházení konfliktu snaží Simoně pomoci s vyjádřením či žádá o upřesnění určitých replik, aby dospěly k řešení problému. Repliky opět často začínají výrazy *no, jo*, které v některých případech plní funkci členicích signálů a rovněž zprostředkovávají spojitost textu [viz rozhovor (1)].

(9) Rozhovor spolužaček na maturitním večírku po 20 letech

M – Marie

I – Iva

M Jejda, ty vypadáš zdravě. Jenom kveteš!

I Nestěžuji si, jsem zdravá.

M No ale dosti jsi přibrala. Že máš aspoň o 30 kg víc než před maturitou?

I Přibrala jsem, to je pravda.

M Ale toho zbytečného špeku, co na sobě musíš nosit. Nehledě k tomu, že tloustnout znamená stárnout.

I Fakt, to se tak říká. Možná na tom něco je.

M Na tom holka zlatá je hodně. A nejenom zdravotně. Podívej, polovina holek ze třídy je už rozvedená. Jak se ten tvůj začne koukat po mladých, štíhlých dívkách, je konec.

I Máš skoro pravdu. Bylo nás 28 a 11 je rozvedených; i když mnozí jsou znovu provdaní.

M Možná by pomohlo, kdybys tu tloušťku tak nezdůrazňovala. Šikovná švadlena dokáže divy.

I Jasně, taková švadlena je nad zlato.

M Jenomže, holka, to chce také trochu investovat. Já bych řekla, že šetříš na nesprávném místě. To, co máš na sobě, je model “second hand“?

I Když chce být člověk hezky oblečen, chce to čas nebo peníze. Nebo také oboje.

M No vidíš, sama to říkáš a nejednáš podle toho. Já ti doporučím moji švadlenu. Zajdi za ní a uvidíš, že se to vyplatí. Je drahá, ale šikovná. Přímo kouzelnice. Nemůžeš přece ve 40 vypadat jako padesátiletá.

(Capponi – Novák, 1992, s. 182-183)

Rozhovor (9) se značně podobá předchozí konverzaci. Přestože se jedná o setkání bývalých spolužaček, které byly podle všeho přítelkyně, je ze strany Marie až příliš kritický. V úvodní větě se sice drží maximy ocenění (*jenom kveteš*), ovšem v zápětí ji výrazně porušuje, stejně jako maximu taktu. Svou kritiku pronáší naprosto otevřeně, což je velice necitlivé vůči Ivě, jež zřejmě není dostatečně sebevědomá, a proto dodržuje maximu souhlasu a na všechny Mariiny připomínky přikyvuje. V průběhu konverzace se celkově projevuje mnohem méně. Marie svou kritikou nešetří a téma odmítá změnit, čímž porušuje maximu kvantity. Ve svém projevu využívá i ironie, když se vysmívá Ivinu způsobu oblékání a nazývá ho *model "second hand"*. Marie se zachová zdvořile v závěru rozhovoru, když Ivě doporučí svou oblíbenou švadlenu, a snaží se tedy dodržovat maximu šlechetnosti. Navzdory veškerým kritickým poznámkám se k Ivě snaží chovat přátelsky, často ji oslovuje *holka zlatá, holka* a projevuje snahu své komunikační partnerce pomoci.

(10) Hádka mezi manžely

M – muž

Ž – žena

Ž Ty už zase jdeš na ryby! Co na tom prosím tě máš? Sedět a čučet.

M Mě to baví.

Ž Baví, jeho to baví. Přijdeš domů a smrdíš rybinou na sto honů. Ale ryby nenosíš. To zas ne. Ony tam totiž žádné nejsou!

M Máš pravdu, moc jsem jich zatím nechytil.

Ž A ty, cos donesl, se ani jíst nedaly, samá kost!

M Co ti na tom mém rybaření tak vadí?

Ž No, že se ještě ptáš! Vždyť to říkám! Smrdíš a je to k ničemu!

M Víš, mně se zdá, že ti vadí ještě něco. Vždycky na mě shlížíš když jdu na ryby – jako bych snad šel vyloupit banku.

Ž No to je nejlepší, když nemáš argument, tak říct, že na tebe shlížím. To je výborný. To ti skutečně mohu těžko vyvrátit. No, mám oči, tak se koukám.

M A co ti ještě na té rybařině vadí?

Ž Peněz to stojí, fůru. Za to, co stály ty tvé pruty a bůhvíjaký udělátka jsme mohli být spolu

- 14 dnů ve Španělsku. Ale to my ne, sedíme doma, teda já doma, pán u řeky.
- M Počkej, teď mám dojem, žeš řekla něco důležitého. Ty bys chtěla jet na dovolenou do Španělska?
- Ž Prosím tě, do Španělska, nevíš za co?
- M No, to by se snad nějak udělalo, ale já jsem si vždycky myslel, že ty po cestování netoužíš.
- Ž Holej zadek máme, tak jak mám toužit po cestování. To si radši koupím nový koberec.
- M Tak si ho kup.
- Ž Ano, zase já sama, to v jiných rodinách se muž zajímá, stará, chodí, vybírá. Ale u nás – pán je na rybách a já nakupuji, vařím, peru, ještě koberec budu shánět.
- M Ale to já bych šel samozřejmě s tebou ho koupit a dovezu ho domů. Ale motáme se stále dokola. Já asi dělám něco blbě, ale nějak se od tebe nejsem s to dozvědět, co to je.
- Ž Prosím tě, nezamotávej to. Jakto, že nejsi schopen. Vždyť to už půl hodiny říkám. Vadí mi to tvoje věčné chození na ryby.
- M Ale co ti na těch mých rybách opravdu vadí?
- Ž No, že tam chodíš pořád!
- M Tobě by se líbilo, kdybych byl víc doma?
- Ž Ty se divíš, dyť je to tu jak na opuštěném hradě. Někdy si tu připadám jak bílá paní. Já si můžu vykládat akorát s kredencem. Na ty ryby jsi mě ani jednou nevzal. Kdoví, kam vlastně chodíš!
- M Nevzal, to máš pravdu, když ty tak pořád něco máš, že ti smrdím a tak, mě vůbec nenapadlo, že bys o to stála. Já bych o to stál moc. Víš, mně se u vody moc líbí, ale po tobě je mně někdy smutno. Třeba když je tam Pepa a pak za ním přijde i žena. Už mockrát jsem si říkal, že tě pozvu, ale bál jsem se. Pojď se mnou někdy, prosím tě!
- Ž Prosím tě, co tam budu dělat, čučet taky do vody!
- M Nejen to, budeme si vykládat a taky můžeme jít na procházku a bude to jako zamlada.
- Ž Nevymlouvej se!
- M No, měli bychom si zvyknout na to, že teď už budeme zase hlavně jen my dva. Mně je ti někdy po těch děckách tak smutno... Ani se mi od vody domů nechce, když se na mě ti haranti nesesypanou hned jak vstoupím.

(Capponi – Novák, 1992, s. 186-187)

Rozhovor (10) patří k těm, na nichž můžeme pozorovat komunikační chování při konfliktu. Zde probíhá mezi manžely, což je poměrně častý model. Dominantním účastníkem je žena, která je nespokojená s manželovým zájmem a dává mu to velmi důrazně

najevo. Konflikt zesiluje expresivními kritickými připomínkami, kupříkladu invektivou *smrdíš rybinou na sto nohů* či výčitkami *ryby nenosíš, peněz to stojí, fůru, holej zadek máme*. Zcela přehlíží maximu ocenění a souhlasu, což je patrné z odmítání manželových návrhů. Ten se pokouší chovat smířlivě, dává své ženě za pravdu a snaží se zjistit příčiny problému. Manželčiny argumenty působí někdy až komickým dojmem, jelikož si odporují. Například muži vyčítá, že ji na ryby nikdy nevzal, ovšem poté, co ji pozve s tím, že by byl velice rád, se ho ironicky ptá, co tam bude dělat. To lze hodnotit jako porušení maximy relevance.

Ironie a sarkastické poznámky se hojně vyskytují v celém manželčině projevu. Výrazně to podtrhuje i fakt, že o svém manželovi hovoří ve 3. osobě a ve spojení s ním užívá výrazu *pán*. Často používá výraz *prosím tě*, jenž zde však nevyjadřuje žádost, ale má rovněž ironický charakter. Manželovo chování vůči manželce je oproti tomu zdvořilé, často jí přisvědčuje, respektuje tedy maximu souhlasu. Má také snahu dodržovat maximu šlechetnosti, ať už se jedná o dovolenou ve Španělsku, nákup koberce či společně trávený čas.

7. ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na prozkoumání zásad kooperačního a zdvořilostního principu, a poté v deseti přepsaných rozhovorech na analýzu verbálního chování komunikačních partnerů z hlediska dodržování či porušování těchto pravidel. Z tohoto důvodu jsem k ilustraci dané problematiky záměrně nevyužívala jen ty rozhovory, v nichž jsou maximy kooperačního a zdvořilostního principu zachovávány, ale naopak i takové, ve kterých se komunikační partneři těchto zásad nedrží. Dané rozhovory byly autentické a převzaté z publikací, jež se nezaměřovaly na problematiku zásad kooperačního a zdvořilostního principu, nýbrž se komplexně zabývaly studiem mluvených projevů, jak z hlediska pragmatolingvistického, tak i z hlediska jazykových prostředků. Některé rozhovory jsem převzala z knih, jež se věnují především problematice asertivity a na ukázkách se snaží prezentovat principy asertivní komunikace.

Pokud má být komunikace kooperativní, je podle Gricea nutné dodržovat čtyři maximy kooperačního principu, tedy podávat adekvátní množství pravdivých a relevantních informací, a to jasně, stručně a srozumitelně. Leech se pak spíše zaměřuje na sociálně a psychologicky orientované použití pragmatických principů, a proto je pro něj podstatná zdvořilost, tedy zdvořilostní princip. Ten je založen na šesti maximách zdvořilosti, v rámci nichž je třeba se chovat ke komunikačnímu partnerovi taktně a šlechetně, souhlasit a soucítit s ním, ocenit ho, avšak sám sebe nechválit.

Po zhodnocení deseti ilustrativních rozhovorů jsem dospěla k závěru, že se zde vyskytuje několik typů. Prvním z nich jsou rozhovory, které lze pokládat za skutečně kooperativní. Jedná se o komunikaci pozitivní, kdy oba komunikační partneři spolupracují. Ze zásad kooperačního principu je pouze v jednom případě porušena maxima kvantity, což v tomto případě kooperaci nenarušuje. Zdvořilostní princip je pak zachován zcela prostřednictvím maxim šlechetnosti, ocenění, taktu, souhlasu a skromnosti.

Dalším typem jsou příklady manipulativního chování, jež je součástí komunikace konfliktní, přestože ke konfliktu přímo nedochází. Nejsou ovšem kooperativní, jelikož v obou případech jeden z komunikačních partnerů něco předstírá, aby na úkor druhého účastníka rozhovorem získal určitý prospěch a svůj výdaj minimalizoval. Tím je porušena maxima kvality, a tedy kooperační princip. Ze zdvořilostního principu jsou dodrženy pouze maximy ocenění a skromnosti.

Za jiný druh lze považovat rozhovory, při nichž dochází ke kritice jednoho z účastníků komunikace. Dalo by se očekávat, že se bude jednat o komunikaci konfliktní, ale není tomu

tak, jelikož kritizované účastnice dodržují zásady asertivního chování, a proto se chovají kooperativně. Naopak jejich komunikační partnerky porušují jak kooperační princip, a to maximy kvantity a relevance, tak i princip zdvořilostní prostřednictvím porušení maxim ocenění a taktu.

Posledním typem jsou rozhovory, při nichž se kooperativně chová pouze jeden z komunikačních partnerů, přičemž v některých případech toto vede k vzájemnému nepochopení účastníků, v několika rozhovorech i ke konfliktu. Ze strany komunikačních partnerů, kteří nekooperují, dochází k porušení maxim kvantity, relevance a kvality. Rovněž nedodržují zdvořilostní zásady, tedy maximy souhlasu a ocenění. Účastníci, kteří se chovají kooperativně, zachovávají pravidla kooperačního principu. Dodržují i princip zdvořilostní projevem maxim ocenění, souhlasu a velkorysosti.

Shrnu-li všechny rozhovory, za naprosto kooperativní lze považovat chování účastníků v prvních dvou ukázkách. U zbylých se kooperativně choval pouze jeden z komunikačních partnerů. Výrazněji bylo možné pozorovat maximy zdvořilostního principu, které se v jednotlivých rozhovorech objevovaly poměrně často. V případě kooperativního chování byly nejčastěji dodržovány maximy ocenění, šlechtnosti a souhlasu, v menší míře maximy taktu, skromnosti a účasti. Nejvíce porušovány byly maximy ocenění a taktu, o něco méně maxima souhlasu. Maximy šlechtnosti, skromnosti a účasti pak nebyly porušeny vůbec.

Co se týče maxim kooperačního principu, pouze u dvou rozhovorů jsem nezaznamenala porušení žádné z Griceových maxim, u zbylých osmi k nedodržení některého pravidla došlo. Nejvíce byla porušována maxima kvantity, a to ve čtyřech případech. Druhé nejčastější bylo nedodržení maximy relevance u tří rozhovorů. Maxima kvality byla porušena dvakrát. Pouze maxima způsobu byla dle mého názoru dodržena ve všech rozhovorech.

Pravidla kooperačního principu, tak jak je formuloval Grice, a zásady zdvořilostního principu v pojetí Leechem mají v komunikaci rozhodně své opodstatnění, a proto jsou jejich teoretické studie z hlediska lingvistiky skutečně důležité. Ovšem je třeba si uvědomit, že v životě nastávají situace, kdy k porušení některé ze zásad těchto principů nevyhnutelně dochází a nelze je zcela dodržet. Takovým případem může být rozhovor, kdy nás komunikační partner chce vmanipulovat do určité činnosti či rozhodnutí, se kterým nesouhlasíme. To často vede k tomu, že se bráníme, za své názory a postoje bojujeme příliš rázně, čímž se dostáváme do konfliktů. Přesto bychom se měli maximy kooperačního a zdvořilostního principu snažit zachovávat.

8. POZNÁMKOVÝ APARÁT

1. Machová, S. – Švehlová, M.: Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny, Praha, Pedagogická fakulta v Praze, 1996, s. 95.
2. Kraus, J.: K typologii situací porozumění, in Prosser, V. (ed.), Slavica Pragensia, Praha, Univerzita Karlova, 1988, s. 138.
3. Machová, S. – Švehlová, M., Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny, c. d. (pozn. č. 1), s. 84-85.
4. Karlík, P. – Nekula, M. – Pleskalová, J. (eds.): Encyklopedický slovník češtiny, Praha, Nakladatelství Lidové noviny, 2002, s. 178.
5. Encyklopedický slovník češtiny, c. d. (pozn. č. 4), s. 258.
6. Leech, G. N.: The Principles of Pragmatics, London, Longman, 1983, s. 80.
7. Leech, G. N., The Principles of Pragmatics, c. d. (pozn. č. 6), s. 82.
8. Encyklopedický slovník češtiny, c. d. (pozn. č. 4), s. 145.
9. Vaňková, I.: Mlčení v komunikaci, in Slovo a slovesnost 57, 1996, 1, s. 96.
10. Machová, S. – Švehlová, M., Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny, c. d. (pozn. č. 1), s. 96.
11. Encyklopedický slovník češtiny, c. d. (pozn. č. 4), s. 110.

9. SEZNAM LITERATURY

CAPPONI, Věra; NOVÁK, Tomáš. *Asertivně do života*. Praha : Grada a.s., 1994. 160 s. ISBN 80-7169-082-1.

CAPPONI, Věra; NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem*. Praha : Grada a.s., 1992. 216 s. ISBN 80-85424-88-6.

DUPUY, Ernest. *Úspěšný dialog*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 168 s. ISBN 80-7178-666-7.

GRICE, Herbert Paul. *Studies in the Way of Words*. Cambridge : Harvard University Press, 1989, 395 s. ISBN 0-674-85271-0.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga; SCHNEIDEROVÁ, Eva. *Mluvená čeština v autentických textech*. Praha : H & H, 1992. 236 s. ISBN 80-85467-96-8.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga; ZEMAN, Jiří. *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*. 1. vyd. Praha : Trizonia, 1999. 256 s. ISBN 80-85573-71-7.

KARLÍK, P.; NEKULA, M.; PLESKALOVÁ, J. (eds.). *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2002, 604 s. ISBN 987-80-7106-484-8.

KRAUS, Jiří. In *Slavica Pragensia*, Prosser (ed.). K typologii situací porozumění. Praha : Univerzita Karlova, 1988, s. 137-147.

LEECH, Geoffrey Neil. *The Principles of Pragmatics*. London : Longman, 1983. 250 s. ISBN 0-582-55110-2.

MACHOVÁ, Svatava; ŠVEHLOVÁ, Milena. *Sémantika a pragmatika jako lingvistické disciplíny*. Praha : Pedagogická fakulta UK v Praze, 1996. 192 s. ISBN 80-86039-05-6.

VALÍŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole*. 2. vyd. Praha : H & H, 1994. 152 s. ISBN 80-85787-29-6.

VAŇKOVÁ, I. Mlčení v komunikaci. *Slovo a slovesnost*. 1996, roč. 57, č. 1, s. 91-101. ISSN 0037-7031.