Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra českého jazyka

ZDVOŘILOST V ČESKÉ REPUBLICE:

DĚKOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ DÍKŮ

(Politeness in the Czech Republic: Thanking and Accepting Thanks)

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Chejnová, Ph.D.

Autorka práce: Michaela Svobodová

U Elektrárny 1777, Kraslice

Studijní obor: ČJ - NJ

Typ studia: Prezenční

Rok dokončení práce: 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

Prohlašuji, že odevzdaná elektronická verze bakalářské práce je identická s její tištěnou podobou.

Místo vypracování: Kraslice

Datum: 25. 4. 2013 Vlastnoruční podpis autorky práce

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Pavle Chejnové, Ph.D., že mi umožnila u ní práci psát, za její čas, ochotu, vstřícnost a cenné rady a připomínky, kterými přispěla ke zpracování mé bakalářské práce, respondentům, kteří věnovali vlastní čas k vyplnění dotazníku, dále bych chtěla poděkovat učitelům, profesorům, doktorům, docentům a všem ostatním, kteří mě vedli na mé cestě studiem a kteří mi vtiskli mnoho vědomostí a poznatků. A v neposlední řadě děkuji také rodině a přátelům za velkou podporu.

Obsah

Obsah 3

Úvod 5

Komunikace 6

Teoretická východiska 7

1. Zdvořilost 7

1.1 Výzkum zdvořilosti 9

1.1.1 Jazykové prostředky užívané k vyjádření zdvořilosti 10

1.1.2 Tykání a vykání 12

1.2 Funkce řečové etikety 13

1.3 Kooperační princip P. Grice 13

1.4 Maximy zdvořilostního principu G. Leeche 14

1.5 Teorie tváře E. Goffmana 14

1.6 Pojem tváře podle P. Brownové a S. Levinsona 15

1.7 Pozitivní a negativní zdvořilost 15

1.8 Vztah k autoritám 16

1.8.1 Autorita ve škole 17

1.8.2 Autorita na pracovišti 18

1.9 Genderové rozdíly v komunikaci 18

2. Nezdvořilost 19

3. Zdvořilostní strategie 20

4. Děkování a přijímání díků 21

4.1 Vděčnost 22

4.1.1 Zaměření vděčnosti 23

4.2 Nevděčnost 24

4.3 První zmínky o děkování, historie vděčnosti 24

5. Metodologie výzkumů, cíle 25
5.1 Cíle 25
5.2 Úskalí výzkumných metod 25
5.3 Dotazník 26
5.4 Vyhodnocení dotazníku 27
5.4.1 Jak poděkuješ rodičům za nové kolo k Vánocům / narozeninám, které sis už dlouho přál(a)? 28
5.4.2 Jak poděkuješ za úkol / práci, kterou pro tebe kamarád udělal? 30
5.4.3 Jak zareaguješ na poděkování za malý dárek (čokoláda, květina), který jsi dal svému příteli / přítelkyni? 32
5.4.4 Jak zareaguješ na poděkování za pomoc s doučováním spolužákovi / kamarádovi / známému? 34
5.4.5 Co uděláš nebo jak se zatváříš, když ti přítel / rodič nabídne finanční pomoc ve chvíli, kdy se o ni bojíš říct? 36
5.5 Vyhodnocení dotazníku – ženy 38
5.6 Vyhodnocení dotazníku – muži 38
5.7 Srovnání výsledků mého výzkumu s výzkumem Pavly Chejnové 39
Závěr 40
Seznam literatury 43
Resumé 46
Klíčová slova 47
Příloha – dotazník 48

Úvod

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila zdvořilost v České republice, s užším zaměřením na děkování a přijímání díků. Jednak proto, že postupem doby a vlivem nových technologií dochází k přetváření společnosti, kultury a jazyka, ke změně myšlení a prezentování se, a tak kouzlo dob minulých a tehdejší zvyklosti zůstávají daleko v nedohlednu, a jednak proto, že rozvoj a udržování mezilidské komunikace považuji za zásadní prvek lidské existence. Bez interpersonálních vztahů bychom jednoduše nemohli fungovat a projevy zdvořilosti vůči druhým jsou nedílnou součástí každodenního života.

V teoretické části budu vycházet z prostudované literatury a pramenů. Ke zpracování problematiky zdvořilosti a souvisejících jevů jsem využila knihy o etiketě a společenském chování, lingvistické příručky, studie a články z českých i zahraničních periodik. Budu se zabývat zejména otázkou zdvořilosti v rámci společnosti, komunikací verbální i neverbální jakožto projevem zdvořilosti, přístupem ke zdvořilosti z pohledu několika lingvistů a různých disciplín. Také se zaměřím na vděčnost, nevděčnost a budu se věnovat děkování a přijímání díků v konkrétních situacích.

Pro praktickou část použiji metodu sběru dat – dotazníku, který je zaměřen na děkování a reakce na ně v běžných situacích. Pro výzkum jsem jako respondenty zvolila muže i ženy ve věku 14 – 42 let, žáky základních škol, studenty gymnázií a vysokých škol, vyučující a rodinné příslušníky. Provedu kvalitativní i kvantitativní analýzu získaných dat a porovnám odpovědi mužů a žen. Cílem dotazníku bude zjistit, které zdvořilostní strategie respondenti vyhodnotí jako zdvořilé a adekvátní pro danou situaci, které z reakcí budou preferovány a do jaké míry se budou lišit odpovědi mužů a žen.

Komunikace

„Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíme jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanoví v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.“ (Vybíral, 2005)

Komunikace je nezbytným základem všech sociálních interakcí. Lze díky ní navázat spousty nových vztahů (přátelství, partnerství, obchodní vztah), umožňuje člověku leccos vysvětlit či sdělit, dorozumívat se s lidmi jiných národností (pakliže ovládáme i cizí řeč) − primárně nám tedy usnadňuje život. Jedná se o jev a proces naprosto samozřejmý a pro mnohé i zcela automatický. Ale i přesto je to právě ona komunikace nebo spíše problémy s ní, co stojí za rozpadem mnoha mezilidských vztahů. Ať už se jedná o nízkou komunikační aktivitu nebo naopak o vysokou výřečnost, ne vždy je to to, co druhá strana vyžaduje.

Převládá mínění, že jedinou komunikací mezi lidmi je řeč. Víme však, že je mnoho jiných způsobů dorozumívání se, na kterých často záleží více, než na řeči samotné. Podle Kunczika lze v komunikaci použít až šest komunikačních kanálů: 1. auditivní neboli vokální kanál (mluvená řeč), 2. vizuální kanál (výraz tváře, celkový vzhled, výměna pohledů), 3. hmatový neboli taktilní kanál (dotýkání se, strkání, facka; u děkování lze využít např. podání ruky), 4. čichový neboli olefaktorní kanál (vnímání vůně těla), 5. teplotní neboli termální kanál (pociťování tělesného tepla jiné osoby; u díků využitelné např. objetí) a 6. chuťový kanál (vnímání chuti, např. polibek). (Kunczik, 1995)

Při komunikaci nemusí být vždy využito všech šesti kanálů, ale také se málokdy stane, že by bylo užito pouze jednoho. Většinou jsou spolu úzce propojeny, a aniž bychom si to uvědomovali, tak např. mluvíme a zároveň se viditelně usmíváme, při objetí kamaráda zároveň cítíme jeho vůni atd. Řečí těla se dají mnohdy vyjádřit emoce, záměr promluvy nebo postoje k danému tématu lépe než verbálním vyjádřením. Do neverbální komunikace se dají zahrnout následující složky: kinezika neboli tělní pohyby (mimika – výrazy obličeje, gestika – pohyby rukou, pantomimika – tělesné postoje, držení těla a pózy), proxemika – vyjádření tělesné vzdálenosti v prostoru, haptika – tělesné dotyky, dále mezi ně patří i oční kontakt, neurofyziologické procesy (např. červenání, pocení, blednutí), různá bezvýznamná citoslovce a konečně i mimoosobní komunikace (např. květiny, dárky). Tyto reakce mohou být součástí všech mluvních aktů, včetně děkování.

Podle Bavelasové, Jacksona a Watzlawicka lze pojímat pojem komunikace identicky s pojmem chování. Vycházejí z faktu, že nejen řeč, nýbrž celé chování je komunikací s okolím a tedy každá komunikace ovlivňuje chování (Watzlawick; Bavelasová; Jackson, 1999). Z běžné praxe víme, že kultura komunikace bývá identická s kulturou chování, neboť podle jednoho posuzujeme druhé, podle obou pak kulturu osobnosti daného jedince.

Verbální komunikací se rozumí vyjadřování za pomoci slov a zvuků. Kromě lidí tímto způsobem nedovede komunikovat žádný jiný živočišný druh. Šimečková uvádí, že proces komunikace se tradičně chápe *„jako sled sdělení dvou partnerů, kteří se střídají v roli mluvčího a posluchače.“* (2005, s. 23)

Rozlišujeme celkem čtyři podoby verbální komunikace podle vztahu k jejím aktérům: ústní, psaná, slyšená a čtená. Ve většině podob verbální komunikace jsme trénováni již od dětství, ať rodinou či přáteli, vzdělávacími institucemi, tak chtě nechtě i vlivy okolního prostředí. Nejdéle se učíme mluvit (asi 5 let), pak číst (asi 3 roky) a psát (asi 1 rok). Minimální dobu věnujeme naslouchání. Dovednost aktivního naslouchání přitom patří k základním komunikačním dovednostem (společně s kladením otázek, poskytováním a přijímáním zpětné vazby a vyjadřováním). (Vyštejn, 1995)

Teoretická východiska

1. Zdvořilost

Mnoho lingvistů se už po dlouhá léta zabývá otázkou zdvořilosti a snaží se zachytit alespoň větší část toho, co by do této problematiky mohlo patřit. Ale je téměř nemožné určit či vytvořit definici zdvořilosti, zdvořilostních praktik, projevů, frází či postojů, která by shrnovala veškeré poznatky z této oblasti. Ať Čermák, Berger, Hirschová nebo mnoho dalších, kteří se zdvořilostí zabývali, nahlíželi na zdvořilost z jiného úhlu. Liší se i laické pojetí zdvořilosti. Níže nabízím některé definice zdvořilosti.

Čermák zdvořilost definuje jako *„sociální postoj, projev úcty a přijatelné a nekonfliktní chování, které se dá v jazyce různě vyjádřit.*“ (Čermák, 1997)

Encyklopedický slovník češtiny definuje zdvořilost v užším pojetí jako „*formy a funkce oslovování, pozdravů, tykání a vykání, v širším smyslu aktualizované užití zvláště*

gramatických a lexikálních prostředků, např. negace, slovesného způsobu a vidu, determinace, deminutiv, modálních sloves, částic atd.“ (Karlík; Pleskalová; Nekula, 2002)

Podle Bergera je zdvořilost „*přiměřené, resp. adekvátní chování, které spočívá na víceméně podvědomé strategii výběru mezi několika jazykovými prostředky v závislosti na situaci a na poměru mezi mluvčím a adresátem, přičemž zvolené prostředky naznačují adresátovi mimo jiné postoj mluvčího k němu.“* (Berger, 2002, s. 189)

Hirschová vymezuje zdvořilost jako *„soubor řečových strategií, způsobů užívání jazyka, které jako svůj hlavní cíl mají nejen bezproblémovou komunikaci, ale zejména seberealizaci a sebeobranu komunikujícího individua v interakci s jinými komunikanty.“* (Hirschová, 2006, s. 171)

Zdvořilost vzniká ve skupině či kolektivu lidí. Není ale tak úplně pravda, že čím větší požadavek mám, tím zdvořilejší formulaci použiji. Výzkum ukázal, že stupeň zdvořilosti pro menší i větší žádosti zůstává stejný, produktor často užije tutéž formuli – „mohla bys mi prosím podat sůl?“ x „mohl bys mi prosím půjčit auto?“ (Werkhofer, 1992, in Chejnová, 2004)

V souvislosti s rozrůzněností kultur a odlišnými státními tradicemi vyvstává na povrch otázka, zda je zdvořilost ve všech kulturách jevem univerzálním. Jednoznačná odpověď neexistuje, tato problematika je velmi komplikovaná. Za univerzální lze částečně považovat příčiny, které vedly k tvorbě zdvořilosti v jednotlivých společenstvích. Ale co se týče konkrétních projevů zdvořilosti, nic nefunguje všeobecně. V každé kultuře se za zdvořilý pokládá jiný typ jednání a velmi se liší i formulace jednotlivých vyjádření. A i přesto, že v zájmu snad každého člověka je, aby s ostatními lidmi vycházel dobře, udržoval s nimi harmonické vztahy, tak se často stává, že právě rozdílný projev zdvořilosti vyvolává komunikační konflikty. Projevem zdvořilosti může být i manipulativní jednání, kdy cílem produktora je získat pro sebe výhody. A právě například na takovéto jednání se na každém konci světa může nahlížet odlišně. Na místě X je možné toto chování považovat ještě za zdvořilé, kdežto na místě Y je už bráno jako silně nezdvořilé či dokonce konfliktní.

1.1 Výzkum zdvořilosti

Výzkum zdvořilosti se zpravidla řadí do pragmatické lingvistiky (pragmatiky), která studuje řeč z funkčního hlediska (např. užívání promluvových prvků...). Pragmatiku lze vymezit jako „*lingvistický přístup zabývající se působením řeči / textů na uživatele, tzn. vztahy mezi znaky, uživateli a mimojazykovou skutečností“* (Švehlová, in Machová; Švehlová, 2001, s. 85).

Hirschová ve svém článku (2004) uvádí jako zakladatele česky orientované pragmatiky V. Skaličku, který již od 30. let 20. století prosazoval potřebu zavedení disciplíny, která by se zabývala *komunikační situací v nejširším smyslu* (Hirschová, 2004, s. 3). Doposud totiž žádná pragmatika češtiny ve své původní podstatě nevznikla a neexistují ani výchozí materiály pro zavedení této disciplíny. (Hirschová, 2004)

Kromě pragmatiky se ke zdvořilosti dá přistupovat také např. z hlediska etnometodologie, filozofie, lingvistiky, historie a mnoha dalších.

Etnometodologický přístup vychází ze sociologického zázemí a zkoumá individuální metody produkce a interpretace sociální interakce komunikanta. Nejvlivnějším typem výzkumu se stala *konverzační analýza*, která se zabývá organizací dialogů a empiricky zkoumá různé typy mezilidské komunikace z hlediska struktury a organizace. Sacks, Schegloff a Jeffersonová zavádějí pojem *adjacency pair* (sousední dvojice), kde uvažují dvě repliky na sebe těsně navazující (pozdrav – pozdrav, nabídka – přijetí nabídky). *„Konverzační analýza vychází z anglosaského kulturního prostředí, ale je snadno aplikovatelná i v rámci kontrastivní lingvistiky. Existují národnosti, u nichž je běžnou součástí komunikace mlčení (např. Finsko), v jiných společenstvích je mlčení považováno za hrubý společenský přestupek (např. v naší kultuře)“.* (Chejnová, 2004, s. 16)

Přístup filozofický vychází z Austinovy teorie mluvních aktů, kterou dále rozváděl Searle. Ten rozlišuje pět základních mluvních aktů podle ilokuční síly (účelu) aktu:

1) Reprezentativy. Produktor vyjadřuje vlastní přesvědčení o výroku (např. oznámení, zjištění, popis, konstatování, sdělení).
2) Direktivy (např. žádost, rozkaz, výzva, otázka). Produktor se snaží přimět adresáta, aby něco vykonal. Některé direktivy mohou být až konfliktotvorné, pak se obvykle užívá mírnější, zdvořilejší forma.

3) Komisivy. Jedná se o mluvní akt, při kterém se produktor zavazuje k budoucímu jednání (př. nabídka, sázka, slib, přísaha, hrozba). Komisivy ohrožují tvář samotného produktora i adresáta. Produktor se sám k něčemu zavazuje a adresát je stavěn do pozice, kdy musí na produktorův akt reagovat.

4) Expresivy. Zde hraje rozhodující úlohu zdvořilost, jež se v různých kulturách může vyjadřovat odlišným repertoárem formulí řečové etikety. Produktor zaujímá vlastní psychický postoj k obsahu promluvy (např. sympatie, antipatie, omluva, pozdrav, blahopřání). Do expresiv se řadí i děkování, které je v důvěrnějších projevech vyjadřováno hodnotícími prostředky.

5) Deklarativy. Produktor jejich vyslovením vyhlašuje novou situaci. Patří sem např. darování, vynášení rozsudků, jmenování, vyhlášky, křest aj. (Searle, 1969, cit. in Chejnová, 2012, s. 28; Grepl; Karlík, 1998, s. 466 – 476)

Dalším přístupem, díky kterému je možné zkoumat zdvořilost, je přístup lingvistický. Patří sem celá oblast pragmatické lingvistiky, která je úzce spjata s výše zmiňovanými přístupy.

V komunikaci hrají důležitou roli suprasegmentální prostředky, které ovlivňují interpretaci adresáta (např. intonace, tempo řeči, pauzy mezi slovy). Intonací a jejím vlivem vzhledem ke zdvořilosti se zabýval S. Petřík ve svém článku *K intonaci věty. Intonace pozdravů a jiných výrazů zdvořilostních.* Zde uvádí několik příkladů, jak se dá vyslovit pozdrav, aby působil na adresáta uctivě, vážně, příjemně, nebo naopak nedbale a nevhodně. Má-li vyznít pozdrav zdvořile, je nutné pečlivě vyslovovat hlásky, klást přízvuk a zvolit správné melodické zabarvení; hluboký tón je uctivý, vysoký tón přívětivý (Petřík, 1935)

1.1.1 Jazykové prostředky užívané k vyjádření zdvořilosti

Prostředky, které významně ovlivňují projev zdvořilosti, lze posuzovat např. z hlediska fonetiky, stylistiky nebo v rámci gramatických kategorií (slovesných nebo jmenných). Z těch jmenných kategorií je to zejména užívání vokativu a nominativu při oslovování. Vokativ je pád, který přímo zapojuje posluchače do komunikace. Oslovení nominativem není zdvořilé, v určitých kontextech ho však lze považovat za akceptovatelné. V obecné češtině se nominativu užívá v titulech a vlastních jménech po slově pane (např. pane Novák). (Trost, 1995)

Podle Krause (1996) jsou při vyjadřování zdvořilosti důležitá zájmena. Například běžné zájmeno *on* nebo *ona* považuje ve společenském styku za nezdvořilé. Tím spíše, je-li osoba, o níž se mluví, přítomna.

Ze slovesných kategorií se používá např. podmiňovacího způsobu v žádostech (Pomohl byste mi, prosím?) nebo modálních sloves (Mohu se tě na něco zeptat?). Velmi častým jevem je také užití negace, zejména ve zjišťovacích otázkách (Neviděl jsi dnes mého bratra?) (Hirschová, 2006). V českém jazyce se dokonce projevuje i kategorie vidu; vid dokonavý je považován za zdvořilejší než nedokonavý (zavři dveře x zavírej). Nedokonavý vid signalizuje totiž opakování jistého jednání nebo pokračování v započaté situaci, což může být považováno za nezdvořilé (Grepl; Karlík, 1998). Mezi historicky starší gramatické prostředky pak patří posuny v osobě a čísle – např. autorský plurál neboli mykání, plurál majestatikus, vykání, onkání, aj.

Autorský plurál je stylistický prostředek spočívající v užití množného čísla (Jak jsme již publikovali v předchozí práci…, Zastáváme názor, že…) namísto opakovaného používání první osoby singuláru. Užívání plurálu na adresáta působí mírněji a zdvořileji, než kdyby bylo užito první osoby singuláru. Za variantu autorského plurálu se považuje i inkluzivní plurál, kterým lze vyjádřit solidaritu (sounáležitost) autora s adresátem textu, jenž je zahrnut do pojmu „my“, případně empatický plurál, v němž autor první osobou množného čísla oslovuje především adresáta sdělení a svoji účast s ním (obsah sáčku vložíme na 10 minut do vroucí vody,...). (Čmejrková, Daneš, Světlá, 1999)

Majestátní plurál, někdy též královský plurál, je způsob, kdy panovník nebo jiná vysoce postavená osoba o sobě hovoří v množném čísle (my namísto já). Tímto způsobem dává mluvčí najevo vážnost svého postavení (My, Karel IV., král český, jsme rozhodli takto...). (Koukolík, 2010)

Onkání je způsob oslovování jedné osoby pomocí 3. osoby jednotného čísla. Dříve se onkání využívalo při rozhovoru dospělých osob s dětmi (On už je tady? Počkal chvíli., což znamená Ty už jsi tady? Počkej chvíli.) nebo osob se služebnictvem (Přeje si pán ještě něco?). Tohoto způsobu oslovování se užívalo převážně v rodinách vyšších tříd. V dnešní době již v České republice zpravidla zaniklo.

Onikání je oslovování jiného člověka s pomocí zájmena 3. osoby množného čísla (oni) namísto zájmena 2. osoby (ty, vy). Onikání se používalo k vyjádření postoje mluvčího k oslovovanému a mělo vyjadřovat ještě větší úctu než při používání vykání (Nebyli byste tak laskav a nedali chudákovi pětník?).

1.1.2 Tykání a vykání

V jazycích zpravidla existují dva základní typy oslovení: nominální (tituly, vlastní jména – viz výše) a pronominální. Ve většině evropských jazyků, češtinu nevyjímaje, hraje (na rozdíl od angličtiny) rozhodující roli oslovení zájmenné.

Na jednoho adresáta se můžeme obracet buďto v jednotném čísle (tykání) nebo v čísle množném (vykání). *„Oslovení pomocí tvarů singuláru zpravidla indikuje blízkost a sounáležitost mezi komunikačními partnery, zatímco použití forem plurálu signalizuje mj. úctu a odstup“* (Jurman, 2001). Vykání neznámým osobám se v češtině považuje za zdvořilé, tykání naopak za krajně nevhodné až urážlivé. (Patočka, 2000)

Alexander Jurman ve svém článku uvádí Browna a Gilmana jako zakladatele sémantiky moci a sounáležitosti. Sémantika moci se uplatňuje v asymetrické společnosti, kdy jeden z komunikantů má vždy (v určitém smyslu) moc nad tím druhým (starší x mladší, rodič x dítě...). Ve společnosti však neexistují jen asymetrické vztahy, rozdíly mezi lidmi nemusí být dány pouze mocenským faktorem (sémantika sounáležitosti). Osoby se stejnou mírou moci mohou být rozdělovány např. podle teritoriální vzdálenosti / blízkosti, podle rozdílnosti povolání aj.

Bylo tedy třeba ustanovit pravidla pro oslovování rovnocenných mluvčích – mezi příslušníky vyšších vrstev se začalo oboustranně vykat, v nižších společenských vrstvách se užívalo tykání (Jurman, 2001).

„Ve skutečnosti ovšem sémantika moci a sounáležitosti často vzájemně koliduje a vzhledem k tomu, že faktor sounáležitosti postupně nabýval na významu, docházelo uvnitř výše nastíněného schématu ke konfliktům.“ (s. 187)

1.2 Funkce řečové etikety

U nás se řečovou etiketou zabývala Milena Švehlová. Charakterizovala jednotlivé formule řečové etikety z hlediska jejich formy a funkce. Řečová etiketa plní především funkci fatickou, která slouží k navázání, pokračování nebo k přerušení komunikace, k připoutání nebo udržení partnerovy pozornosti (např. Jste tam ještě?). Dále plní funkci konativní, orientující jednání mluvčího k adresátovi (např. automatizované pozdravy). Obsahová stránka výpovědi tak zůstává silně oslabena. Další funkcí je funkce regulativní, která má za úkol korigovat asymetrické společenské vztahy nadřízený – podřízený, známý – neznámý, starý – mladý. Funkce ovlivňovací a apelativní se vztahuje k potenciální reakci adresáta, často s ním jde použitím určité formule manipulovat nebo ho směřovat jistým směrem. Emotivní funkce se snaží udržet konverzaci v „pozitivním, přátelském" duchu, zahrnuje veškerá expresivně zabarvená vyjádření. Ta mohou plnit i funkci estetickou. (Švehlová, in Machová; Švehlová, 2001)

Existují situace, pro které jsou charakteristické určité typy promluv (např. oslovení, pozdrav, souhlas, výzva...). Švehlová na ně nahlíží z hlediska stylistiky i gramatiky.

1.3 Kooperační princip P. Grice

Většina lingvistických výzkumů věnovaných zdvořilosti vychází z teorií P. Grice a E. Goffmana. Do tohoto paradigmatu můžeme zařadit přední lingvistické práce autorů, kteří se zabývali zdvořilostí (Leech, Lakoffová, Brownová a Levinson). Všichni tito autoři zakládají své výzkumy na Griceově kooperačním principu nebo Goffmanově teorii tváře.

„Griceův kooperační princip stanovuje 4 maximy, jimiž by se měli komunikanti řídit, chtějí-li dosáhnout maximálně efektivní komunikace" (Chejnová, 2004). Patří sem maximy kvality, kvantity, relevance a způsobu. Kooperační princip stojí v protikladu k manipulativnímu jednání, neznamená to však, že jeho dodržování zabrání konfliktu (Chejnová, 2012).

Princip zdvořilostní je s Griceovým principem často v rozporu. A to proto, že zdvořilé jednání není neutrální, vždy obsahuje nějakou míru příznakovosti.

1.4 Maximy zdvořilostního principu G. Leeche

V roce 1983 formuloval Geoffrey Leech pravidla obecnější povahy, tzv. maximy zdvořilostního principu. Autor je však ovlivněn euro-americkou kulturou, a tedy nelze maximy aplikovat do stejné míry na všechny kultury. Tyto maximy jsou založeny na opozici produktor – adresát, kdy se produktor staví do pozice podřízené, kdežto adresát do pozice nadřízené (Švehlová, in Machová; Švehlová, 2001).

Leech do zdvořilosti zavádí několik škál, na nichž je možno měřit vhodnost určitých stupňů zdvořilosti. Škála možnosti volby (*the optionality scale)* určuje, jak velkou možnost volby ponechává produktor na adresátovi. Škála indirektnosti (*the indirectness scale)* určuje, jaké prostředky volí produktor k dosažení svých cílů. Škála autority (*the authority scale)* zobrazuje, jakou moc má produktor nad adresátem nebo naopak. Stupeň vzájemné blízkosti mezi účastníky komunikace určuje škála sociální distance (*the social distance scale)*. Ze škály ztrát a zisků (*the cost – benefit scale)*, která určuje, jaké výhody se nabízejí produktorovi a jaké adresátovi, vychází maxima taktu a šlechetnosti (*tact and generosity maxim),* maxima ocenění a skromnosti (*approbation and modesty maxim),* maxima souhlasu (*agreement maxim), m*axima účasti (*sympathy maxim)* a maxima fatická (*phatic maxim).* (Leech, 1983, in Machová; Švehlová, 2001, s. 101)

Striktní dodržování Leechových maxim může však vést k tzv. hypertrofii zdvořilosti, která často způsobuje konflikty. Ne vždy je adresátovi příjemný kompliment, přehnaný zájem o jeho osobu může působit jako vnucování, přehnaná skromnost produktora naopak může uvádět adresáta do rozpaků. Obzvlášť nebezpečné situace nastávají, jsou-li mluvčími příslušníci odlišných kultur (Leech, 1983, cit. in Chejnová, 2012).

1.5 Teorie tváře E. Goffmana

Goffman vymezuje „tvář“ jako „*prezentovaný image, který nabízíme ostatním k potvrzení: Tvář je pozitivní sociální hodnota, kterou pro sebe osoba prakticky nárokuje prostřednictvím role, kterou v daném kontaktu v očích druhých hraje, je to obraz vlastního já tvořený společensky přijímanými atributy. (The positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact, an image of self-delineated in terms of approved social attributes.)“* (Goffman, 1967, s. 5, cit. in Chejnová, 2012, s. 37)

Tvář je dle Goffmana předmětem vyjednávání, mění se v závislosti na okolnostech a vztahu mezi komunikanty. Je společenským atributem jednotlivce (Chejnová, 2012).

1.6 Pojem tváře podle P. Brownové a S. Levinsona

Brownová a Levinson zavádějí tzv. modelového komunikanta, jenž se vyznačuje třemi charakteristikami: je rodilým mluvčím přirozeného jazyka, má schopnost racionálně uvažovat a operovat s prostředky k dosažení svých cílů a má tzv. pozitivní a negativní tvář. Pozitivní i negativní tvář je vlastní každému člověku, má ale různé podoby. Záleží nejen na člověku samotném, ale i na společenství, ze kterého pochází (Brown; Levinson, 1987, cit in Chejnová, 2012).

Pozitivní tvář představuje touhu po harmonii v interpersonálních vztazích, touhu být přijímán, touhu po kladné odezvě svého jednání. Tíhne k intimnosti, familiaritě v rámci úzkého společenství (rodina, blízcí přátelé), které sdílí určité hodnoty. *„S pozitivní tváří souvisí i užívání tzv. pozitivních zdvořilostních strategií, kterých se využívá především v komunikaci s důvěrnými přáteli a blízkými osobami.“* (Chejnová, 2012, s. 38)

Negativní tvář je s pozitivní v neustálém rozporu. Je spojena s lidskou touhou po svobodě jednání, s touhou nebýt do ničeho nucen a nemít před sebou překážky. Negativní tvář souvisí s živočišným pudem teritoriality (právo na vlastní území, majetek a osobní svobodu).

1.7 Pozitivní a negativní zdvořilost

Pozitivní zdvořilost bývá často vázána na užší společenství lidí nebo konkrétní skupinu, kde produktor obvykle zná adresátovy postoje, potřeby, názory, sdílejí společné zážitky a mají podobné zkušenosti. Často hovoří společnou jazykovou varietou (slang, dialekt), o společných tématech a oslovují se emocionálně zabarvenými jmény, např. deminutivy. Uplatňuje se zejména v symetrických vztazích, pokud je distance mezi komunikanty menší (např. rodina, přátelé). (Brown; Levinson, 1987, cit. in Chejnová, 2012)

Negativní zdvořilost se uplatňuje ve vztazích asymetrických nebo vztazích, kde je mezi komunikanty větší distance. Adresát bývá stavěn do pozice hierarchicky vyšší.

V české kultuře je tento typ komunikační strategie poměrně silně akcentován (např. užívání titulů). S negativní zdvořilostní strategií souvisí i užívání honorifik. Honorifika nemusejí operovat pouze na ose produktor – adresát, ale mohou se vztahovat i k předmětu řeči a přítomným osobám. „Ve vztahu k adresátovi se úcta projevuje např. vykáním nebo prostřednictvím honorifikujícího oslovení. Záleží vždy na tom, kdo je přítomen a jaké lexikum produktor zvolí“ (Levinson, 1983)[1].

V rámci negativní zdvořilostní strategie bývají mluvní akty někdy vyjadřovány nepřímo. Na rozdíl od pozitivní zdvořilosti negativní zdvořilost preferuje pesimismus, to znamená, že produktor předpokládá neúspěch svých komunikačních aktů. Odtud pramení časté užití negace ve zdvořilostních frázích (nechtěl byste..., nevzal byste si..., nemohl byste... apod.)

S nepřímou realizací souvisí používání tzv. markerů diskurzu, ukazatelů, jak by měl adresát svou promluvu interpretovat. Některé z nich vycházejí z Griceových maxim: maxima kvality (jak víte, říká se, domnívám se, myslím si,...), maxima kvantity (přibližně, asi, víceméně, koneckonců,...), maxima relevance (mimochodem, toto sice není relevantní,...), maxima způsobu (abych byl přesný, v krátkosti, rozumíte?, chápete, co tím myslím?,...) (Chejnová, 2012).

1.8 Vztah k autoritám

Nizozemský sociolog G. Hofstede vymezuje kultury na základě pěti charakteristik (vztah k autoritám, vztah mezi jednotlivci a kolektivem, způsob myšlení – tendence ke kooperaci či kompetici, způsob přijímání nejistoty a rizika, orientace na dlouhodobé či krátkodobé cíle), které, když nebudou dodržovány, mohou v komunikaci vést ke konfliktům. Hofstede pro každou dimenzi vytvořil indexy v hodnotách 0 – 100. Tyto indexy naznačují postavení dané kultury mezi ostatními analyzovanými kulturami (Hofstede, 1999).

Já se níže zaměřím na dimenzi odstupu od autority.

Pro každou kulturu je charakteristické to, že si společnost udržuje jistou míru úcty k autoritám, přiměřenou distanci mezi podřízeným a nadřízeným, žákem a učitelem atd.

[1] LEVINSON, S. C. *Pragmatics.* Cambridge: Cambridge University Press, 1983. ISBN 0-52-129414-2, překlad autorky BP, s. 91 - 92

V každé společnosti je určitá míra nerovnosti. V kulturách s nízkým indexem distance od autorit (PDI= power distance index) lidé upřednostňují demokratický, konzultativní styl jednání, nerovnost postavení není v komunikaci akcentována. V kulturách s naopak větším indexem distance jednají nadřízení s podřízenými často autokraticky či paternalisticky.

Vysoký index odstupu od autorit můžeme nalézt např. v arabských státech, Malajsii, západní Africe, z Evropy např. ve Španělsku, Portugalsku, Francii a Itálii. V těchto evropských zemích mohou mít odlišnosti v distanci původ v historickém vývoji. Dle Hofsteda se jedná o dědictví centralistického uspořádání starověkého Říma.

Naopak nízký odstup od autorit byl zjištěn např. ve Skandinávii, Izraeli a na Novém Zélandě (Hofstede, 1999).

Česká republika by se svým indexem odstupu řadila do středu tabulky, avšak mnozí z nás vidí vzdělávací systém a pracovní poměr, kterým prošli, spíše směrem k vyšším hodnotám odstupu od autorit. Opačným směrem se teprve postupně ubírá.[2]

1.8.1 Autorita ve škole

Ve většině zemí s vyšším PDI (kam patří i ČR) je běžné, že dítě pravidelně navštěvuje školu aspoň několik let, kde dále rozvíjí své schopnosti. Úlohu rodiče tak na velkou část dne přebírá učitel. A tedy nerovnost vztahu učitel – žák je jen pokračováním nerovností mezi rodičem a dítětem.

Učitelům je projevována úcta (starším někdy více než mladším); mnohdy musejí studenti povstat, když učitel vstoupí do třídy. Základním kamenem vzdělávacího procesu je učitel. Učitel vždy začíná veškerou komunikaci. Učitel určuje pravidla. Naopak studenti mluví pouze tehdy, jsou-li vyzváni, učiteli se veřejně neodporuje, nekritizuje se (Hofstede, 1999).

Mladí učitelé, kteří jsou věkově blíže studentům, jsou právě z tohoto důvodu většinou oblíbenější než ti starší. Studenti tak získávají pocit, že se k nim mohou chovat méně uctivě, skákat do řeči, vyrušovat,...

[2] http://www.czech-in-prague.cz/index/vzdalenost_moci_pdi/0-64

1.8.2 Autorita na pracovišti

Velká část lidí ze zemí s vysokým nebo vyšším PDI začíná svůj pracovní život již v mladém dospělém věku, kdy prošli vzděláním v rodině a ve škole. Obdobně je tomu i v České republice. Párové role rodič – dítě a učitel – žák je dále doplněna o roli nadřízený – podřízený (Hofstede, 1999).

Od podřízeného se očekává, že udělá vše, co se mu řekne. Nadřízení mají právo na privilegia a kontakty mezi nadřízeným a podřízeným mohou být iniciovány pouze z pozice šéfa.

1.9 Genderové rozdíly v komunikaci

Problematika konverzace závisí mimo jiné i na tom, jestli se v kolektivu vyskytují jen muži nebo jen ženy, popřípadě jestli skupina zahrnuje členy obou pohlaví. Mužský způsob komunikace převažuje ve společnostech, kde je upřednostňován materializmus, orientace na kariéru a výkon. Jedinci mají sklon k soutěživosti, sebeprosazení, usilují o vlastní úspěch, snaží se o zachování nezávislosti a zpravidla se bojí selhání. Vysoký index maskulinity byl zjištěn např. v Maďarsku, Japonsku, Itálii, kdežto v Nizozemí, Estonsku a Skandinávii index nižší (Hofstede, 1999).

Tzv. ženský typ komunikace je založen více na kooperaci, je více brán ohled na druhé, ochota spolupracovat, není žádoucí získat vítězství na úkor druhého. Ženy chápou svět jako síť vztahů, jsou tolerantnější a permisivnější než muži. Ženský způsob se vyznačuje heslem: *pracovat, abys mohl žít*, kdežto mužský heslem: *žít, abys mohl pracovat* (Hofstede, 1999).

„Rozdíly mezi tím, jak mluví muži a jak mluví ženy, nikde nejsou tak velké, aby se nedalo říci, že muži a ženy sdílejí stejný jazyk“ (Čmejrková, 1995, s. 45). Nejpatrnější a nejlépe doložené jsou rozdíly v oblasti fonetické. Kromě rozdílu ve výšce hlasu a v barvě jde i o to, že ženy prý zřetelněji a správněji vyslovují, výrazněji intonují než muži, hovoří rytmičtěji. Muži dávají přednost klesavým intonacím, kdežto ženy stoupavým. Tento rys bývá interpretován jako projev ženské zdvořilosti a submisivnosti. Jejím projevem je i silnější tendence k užívání takových syntaktických prostředků, jako jsou zdvořilostní otázky a intenzifikační prostředky (Čmejrková, 1995).

Existují pravděpodobně i ženské a mužské strategie řešení konfliktů, které pravděpodobně vycházejí z každodenního společného soužití.

2. Nezdvořilost

V posledním desetiletí se objevuje stále více výzkumů zaměřených na nezdvořilé jednání. Otázkou je, zda na nezdvořilé jednání pohlížet odděleně nebo zda je zkoumat v rámci komunikace jako celku a rozlišovat zdvořilé a nezdvořilé vztahy mezi komunikanty.

V souvislosti s nezdvořilým jednáním je nutné zmínit i koncept moci. Někteří autoři se domnívají, že záměrné užití nezdvořilé strategie má za cíl získat moc nad adresátem. Chejnová ve své knize uvádí 3 dimenze Culpepera:

1) Produktor usiluje o nadřazené postavení.
2) Produktor chce získat moc nad činy adresáta.
3) Produktor chce získat moc nad průběhem interakce (Chejnová, 2012, s. 22).

„Mezi „nezdvořilostní strategie“, které atakují adresátovu pozitivní tvář, patří přehlížení komunikační aktivity partnera, ukazování nezájmu o jeho komunikát, zdůrazňování neexistence společné zásoby znalostí a zkušeností, záměrná volba tématu, které je pro komunikačního partnera nepříjemné nebo citlivé, užívání tabuových slov a vulgarit (pokud mluvčí ví, že přivedou partnera do rozpaků); mezi negativní strategie se řadí provokování adresáta, otevřené donucování k něčemu, a také bagatelizace a znevažování, zesměšňování a zastrašování, explicitní spojování adresáta s jakýmikoli negativními aspekty tématu aj.“ (Hirschová, 2009).

Může nastat situace, kdy produktor nezamýšlí vyjádřit se nezdvořile, vědomě neútočí na adresáta, ale přesto může adresát vnímat mluvní akt jako nezdvořilý (např. absence očekávaného díku). Tudíž lze nezdvořilost, právě jako zdvořilost, z daného hlediska považovat za perlokuční akt. Záměr a formulace promluvy produktora jsou sice důležitými faktory, daleko závažnější je však interpretace adresáta. Bez znalosti kontextu tedy není možné žádný mluvní akt považovat za inherentně nezdvořilý, výjimku mohou představovat pouze vulgarizmy a urážky.

V posledních letech se často hovoří o vzestupu nezdvořilosti a nárůstu agresivního chování ve společnosti. Příčin může být hned několik. Jako jednou z hlavních příčin se jeví diverzifikace společnosti přinášející nové styly jednání. Nová média (zejména internet) umožňují komunikantům zůstat vůči ostatním v anonymitě, což přináší možnost vybití agrese téměř bez postihu. Navíc v současné společnosti ztrácejí formální pravidla řečové etikety na prestiži a daleko více ceněnými vlastnostmi jsou přímost a otevřenost.

Podle mého názoru je v současné době možné se i na půdě České republiky setkat s nevhodnými projevy zdvořilosti (např. při pozdravu, oslovení, omluvě). Děje se tomu tak jak ve vzdělávacích institucích (školách, univerzitách, družinách, budovách zájmových činností), kde si žáci k dospělým dovolí daleko více a učitelé jsou ochotni daleko více přijmout, než tomu bylo před deseti lety, tak na ulici, kde se vrstevníci mnohdy oslovují a titulují ne zrovna vybranými výrazy. A právě tento způsob vyjadřování zdvořilosti se stal jednou z mnoha příčin rostoucích generačních konfliktů nejen u nás.

Problém v rovině mluveného projevu dokazuje následující citace: „*U žáků a u části učitelstva se značně snížilo aktivní ovládání spisovného jazyka, a to zvláště v podobě mluvené. Projevuje se to především užíváním nevhodných a nepřiměřených jazykových prostředků...“* (Memorandum, ČJL, 1997 – 98, s. 145).

3. Zdvořilostní strategie

Mezi základní mluvní akty, při nichž se uplatňují zdvořilostní strategie k navázání nebo udržení kontaktu s komunikačním partnerem, patří např. pozdravy, oslovení, rozloučení, dále expresivy – pochvaly, uznání, děkování, kondolence, nebo mluvní akty satisfaktivní povahy – omluvy, odpuštění. Každá z nich se vyznačuje určitými ustálenými frázemi, které každý z nás denně používá. Záleží na adresátovi, jak se v určité situaci projeví, jakou intonaci použije a jak se při tom zatváří.

Pozdravy většinou uvozují nebo ukončují konverzaci mezi dvěma nebo více osobami. Záleží na tom, zda se jedná o navzájem si neznámé osoby nebo osoby blízké, nebo zda jde o formální / neformální komunikaci. Pokaždé je vhodný a zdvořilý jiný typ pozdravu.

Co se týče oslovení, opět záleží na tom, koho oslovujeme a v jaké situaci se nacházíme. Oslovovat můžeme několika způsoby, ale vždy je důležité vědět, jaký si od

spolukomunikanta udržet odstup. *„Mluvčí se snaží pomocí oslovení, tj. označení oslovované osoby jménem, titulem, sociální rolí atd., navázat se svým partnerem či partnery komunikační kontakt nebo ho zintenzivnit či jinak usměrnit a determinovat. Pod pojmem oslovení rozumím dále ta slova a slovní obraty, které prostřednictvím zájmenných a jmenných forem a jejich možných kombinací vyjadřují sociálně vzniklou míru distance, moci, respektu a na druhé straně vztah soudržnosti mezi mluvčím a oslovovaným partnerem v komunikačním aktu.“* (Kneřová, 1995, s. 36)

Omluva je aktem dosti problematickým, protože zasahuje tvář mluvčího i adresáta. Mluvčí se omluvou snaží alespoň částečně odčinit svůj prohřešek a předejít konfliktu. Adresát omluvu buď přijme, nebo nikoli.

Na konci konverzace je slušné a zdvořilé se s druhou osobou rozloučit a ukončit tak komunikaci. Rozloučení v sobě nese prvky jak verbální, tak neverbální. Často se loučíme máváním ruky aj. s nějakým slovním doprovodem (ahoj, na shledanou, pá...). Vyjádření loučení opět závisí na distanci mezi komunikanty.

V následujících kapitolách se blíže zaměřím na děkování a přijímání díků, vděčnost a nevděčnost jako na možnosti vyjádření kladné či záporné reakce.

4. Děkování a přijímání díků

Děkování a přijímání díků člověk v jediném dni užije i několikrát. Ať záměrně nebo ne, vždy se jedná o mluvní akt, který zanechá určité pocity jak v produktorovi, tak v adresátovi. Jedná se o projev vděčnosti za např. uvařený oběd, za uvolnění průchodu v přeplněné tramvaji, za projevenou spokojenost s prací, za obdržený malý dar atd. Každé vyjádřené *„díky“* má jinou, ale vzájemně neporovnatelnou hodnotu – kvůli mnoha různým neporovnatelným rozměrům toho, za co člověk děkuje. Větším množstvím díků proto neklesá hodnota každého z nich.

Strategií, jak projevit díky, je mnoho – přímo x nepřímo, verbálně x neverbálně, psanou x mluvenou formou aj. Nejčastější a nejjednodušší variantou je slovní, čistě verbální vyjádření – např. slovem *„děkuji“, „děkuju“, „díky“, „dík“*. V některých případech je *„díky“* doplněno o měrné adverbium (díky moc, velmi děkuji, děkuji mnohokrát), to však už vyjadřuje jistou míru kladné emocionality. Obvykle na to, co tak říkáme, ani moc nemyslíme, jsme si jen vědomi toho, že slušný člověk by v podobné

situaci měl poděkovat. O stupeň obsažnější a často i upřímnější způsob poděkování jde v případě, kdy verbální sdělení je doprovázeno neverbálním (mimoslovním) projevem. Běžně se to provádí tak, že se při děkování jemně ukloníme, podíváme se na dárce s výrazem díků v obličeji, popřípadě i s mírným úsměvem. U mužů to bývá obvykle doprovázeno i podáním ruky s výrazným stiskem, u žen objetím nebo políbením se vzájemně na tvář.

„Děkování a poděkování je v podstatě myšlenkovým projevem. Je logičtějším poznáním hodnoty daru, záměru dárce a poznání sebe jako obdarovaného“ (Křivohlavý, 2007, s. 30).

Stereotypizovanou odpovědí na přijatý dík se stává formule *„prosím*“. Toto *prosím* má vyloženě reaktivní charakter, jelikož plní obdobnou funkci jako *„není zač“* nebo *„rádo se stalo“* (Hoffmannová, 1993). Pakliže by byla situace více vypjatá, je možno reagovat pomocí více emocionálně zabarvených frází (citoslovce,...) nebo gesty, mimikou.

4.1 Vděčnost

A. Smith: *„Vděčnost je cit, který okamžitě a přímo, bezprostředně nás vede k tomu, abychom ho oplatili (poděkováním za prokázaný dar).“* (Křivohlavý, 2007, s. 28)

Weiner; Granaham: *„Vděčnost je podnětem k tomu, abychom oplatili přízeň druhému člověku a tím nastolili vyrovnanost vzájemných vztahů.“* (Křivohlavý, 2007, s. 28)

Vděčnost je složitějším osobnostním jevem, který má výraznější emocionální charakter než poděkování. Často má širší nežli jen osobnostní rozsah. Cítím, že nejsem obdarována jen já, ale i druzí, potenciálně všichni, kdo se tak obdarovat dají (př. konec války). Může dosahovat různé formy, hloubky a různé podoby – jinou míru poděkování projevím, když dar očekávám a počítám s ním, než když je dar mimořádný a jsem jím zaskočena a překvapena.

Existují lidé, kteří nikdy nikomu za nic nepoděkují. A když jsou na tento jev upozorněni, nechápavě se podívají a ptají se: *A proč? Proč bych měl jako děkovat?* Pak existuje druhá skupina, a to jsou ti, kteří děkují vždy, všude a za cokoli bez rozdílu, zda jde o dar honosný či o maličkost. A třetí skupina lidí je ta, co umí být „trochu“ vděčná. Poděkují za vše, co má vyšší ekonomickou hodnotu a co si zaslouží být oceněno. Jsou

vděčni jen za něco – za zcela určitou věc, která odpovídá jejich představám. Za maličkosti nemají potřebu děkovat. Někteří si vzali za své děkovat pouze někomu, určité osobě nebo určitým lidem, nikomu jinému. To by bylo pod jeho důstojnost, neboť on je „někdo“. Setkáváme se však s lidmi, kteří nejen že poděkují a dávají svůj vděk slovními i mimoslovními projevy najevo, ale zároveň okamžitě nabízejí protislužbu (dárek, pozvání na kávu, na večeři).

V takových případech je možno způsob vděku i odstupňovat: někdo dává v odpověď za dar drobnost – něco, co má svou hodnotu, ale v porovnání s obdrženým darem neznamená téměř nic. Jiný zase ctí pravidlo „koláč za koláč“ – přesně tolik, kolik dáš ty mně, dám já tobě, ale ani o chlup více. A nejméně častá je varianta, že obdarovaný věnuje dárci ještě hodnotnější dar, než sám dostal (Křivohlavý, 2007).

4.1.1 Zaměření vděčnosti

Vděčnost jako takovou lze posuzovat z mnoha pohledů, ať z pohledu psychologického, filozofického, tak třeba z hlediska teologie. Jaro Křivohlavý ve své Psychologii vděčnosti a nevděčnosti zmiňuje dva druhy vděčnosti (podle teorie Davida Steindla-Rasta) podle toho, kam je vděčnost zaměřena. Na jedné straně se jedná o osobní vděčnost, na straně druhé o nadosobní.

Osobní vděčností Steindl-Rast rozumí vděčnost směřovanou k určité osobě (dítě děkuje matce, manžel manželce, atd.) S touto formou vděku se setkáváme především v mezilidských vztazích, nejčastěji mezi dvěma lidmi. Osobní zaměření vděčnosti chápeme jako klasické děkování, kde je zdůrazněna jeho kognitivní a emocionální funkce.

Nadosobní (transpersonální) vděčnost je zaměřena do vyšší roviny. David Steindl-Rast o ní hovoří jako o „kosmické vděčnosti“ přesahující naše osobní i sociální dimenze.

Velkou úlohu hraje u vděčnosti i stránka motivační. Přijetí daru a zpětná reakce na něj vede k zintenzivnění prosociálního jednání a k upevnění mezilidských vztahů (Křivohlavý, 2007).

4.2 Nevděčnost

Nevděčností rozumíme především neprojevení díku za obdržený dar nebo pomoc. Obecně je nevděčnost chápána jako negativní sociální jev, ale nemusí tomu tak být vždycky. Například když nepoděkuji za obdržený dar, který pro mě má negativní hodnotu, je těžké hodnotit nevděčnost jako nemístný projev (Křivohlavý, 2007).

4.3 První zmínky o děkování, historie vděčnosti

Jev děkování a vděčnosti není zdaleka objevem druhého nebo třetího tisíciletí. Zabývali se jimi mnozí moudří lidé, filozofové a další už v dobách starověku. Jedním z hlavních myslitelů, který vděčnosti věnoval soustředěnou pozornost, byl stoický římský filozof Seneca. Pojednává o vděčnosti v rovině sociálně-psychologické, tak, jak je tomu v jednání dvou lidí – dárce a obdarovaného.

Své dílo o darech a vděčnosti uvádí souborem několika otázek:

- Co se rozumí darem?
- Jaký je správný způsob darování dárku?
- Jak správně reagovat na dar?
- Jak projevovat vděčnost?
- Existují různé formy vděčnosti?
- Je vděčnost jen poděkováním za obdržený dar nebo obsahuje něco hlubšího?
- Má být vděčnost přímo úměrná hodnotě daru?
- Je vděčnost možná jen mezi lidmi stejné socioekonomické úrovně nebo je možné dát dar a projevit vděčnost i tam, kde dárce a obdarovaný patří k různé společenské třídě?

Seneca zde zdůrazňuje důležitost intence dárce, tj. oč jde dárci, když někomu něco dává. Tzn., že tam, kde dárcův záměr není „fér“, není na místě ani vděčnost. A tehdy, když si chce dárce darem někoho zavázat, neměl by dárek ani dávat. V tomto případě poděkování také není na místě. Obdobně by ani obdarovaný neměl být vděčností vázán tam, kde by chtěl dárci projevit dík pouze ze společenské povinnosti.

Také záleží na dárci, komu a za jakých okolností dar dá. Není nikde předepsané, že by se mělo věnovat pouze v rámci stejné socioekonomické třídy. Stejně tak není zakázané, aby otrok obdaroval svého pána, pokud tedy nebude hlavním záměrem otroka manipulace

a silný tlak směrem k výše postavenému. Stejně jako dárce i adresát daru má právo se svobodně rozhodnout, zda dar přijme nebo ne. Pokud ano, opět záleží pouze na něm, jakým způsobem a jaké děkovací strategie využije.

„I když poděkování za dar je na místě, vděčnost dárci je vždy chvályhodným činem. Přesto přestává jím být, když se stane povinností. Zaměníme-li to, zkazíme dvě krásné věci v našem životě – radost z možnosti někoho obdarovat a vděčnost obdarovaného.“ (Seneca, 1979, s. 138)

5. Metodologie výzkumů, cíle

5.1 Cíle

Mým cílem je zjistit, jaké reakce jsou z pohledu respondentů v následujících modelových situacích zvoleny jako vhodné, které zdvořilostní fráze jsou v rámci české společnosti preferovány a považovány za adekvátní a zdvořilé v dané situaci a zda je možné dotazníkem zachytit neverbální projevy a emoce. Také vyhodnotím a porovnám, jak se liší předpokládané reakce mužů a žen.

Záměrem výzkumu není sledovat úzus, ale promluvy, které respondenti shledávají vhodnými a zdvořilými. Údaje budou klasifikovány na základě jazykových kritérií a konkrétní verbální (popř. neverbální) reakce vyhodnotím z hlediska ilokuční síly výpovědi.

5.2 Úskalí výzkumných metod

Pro výzkum zdvořilostních strategií v konkrétních situacích (děkování, pozdravy, omluvy,...) lze využít několika metod. V současné době je největší důraz kladen na empiričnost, komparativnost a kvantifikatelnost údajů. Analýza autentických materiálů (nahraných dialogů) má výhodu v tom, že vychází ze skutečnosti, kde jsou zachyceny spontánní reakce komunikantů, a to hlavně tehdy, neví-li účastníci dialogu o tom, že jsou nahráváni. To je ovšem považováno za neetické jednání. A v případě, že jsou s nahráváním seznámeni, reagují opatrněji a v souladu se zdvořilostními pravidly. Nevýhodou analýzy autentických dat je obtížná zobecnitelnost získaných údajů vyplývající z omezeného počtu komunikantů, z omezeného časového prostoru a z úzkého kontextu. Získaná data je navíc téměř nemožné porovnávat.

Výzkumy založené na doplňování fiktivních dialogů umožňují sice kvantifikaci a porovnání většího množství respondentů, ale ne vždy se setkáme s odpověďmi, které by byly skutečně užity v reálném kontextu. Spíše se jedná o odpověď na základě vhodnosti, a dle očekávání, než na základě reakcí skutečných. Daná metoda se jeví jako vhodná pro získání stereotypizovaných výpovědí.

Podobným typem je metoda zvaná test kompletace diskurzu. Jedná se o otázky založené na prezentaci konkrétní situace a po respondentovi je požadováno vypsání předpokládané reakce. Test kompletace diskurzu je v současné době běžně užívanou metodou u nás i v zahraničí (Blum-Kulka, 1992). Výhodou této metody je kvantifikovatelnost údajů (např. procentuální zastoupení jednotlivých typů odpovědi) a možnost komparace (např. mezi kulturami, mezi pohlavími). Nevýhodou zůstává neautentičnost výpovědí respondentů, protože mají možnost a čas si svou odpověď předem rozmyslet a prezentovat ty z jejich pohledu nejvíce vhodné a očekávané, což často neodpovídá skutečnému úzu, a minimální prostor pro projev neverbálních reakcí.

Užití dotazníku umožní badateli získat stereotypizované odpovědi a kvantifikovat je. Metoda je vhodná zvláště tehdy, je-li cílem porovnání zdvořilých mluvních aktů mezi různými kulturami, jednotlivými pohlavími nebo časovými obdobími.

5.3 Dotazník

Pro svůj výzkum a následnou analýzu výsledků, týkajících se vyjadřování díků a reakcí na ně, jsem zvolila metodu dotazníku. Mými respondenty bylo přes 90 lidí české národnosti, kteří mají češtinu jako mateřský jazyk, ve věkovém rozmezí 14 – 42 let. Ale protože jsem některé vyplněné dotazníky musela z důvodů nečitelnosti údajů vyloučit, zastavil se počet analyzovatelných dotazníků na rovných 90. Odpovídali mi žáci 8. a 9. tříd základních škol v Kraslicích a Oloví, studenti gymnázia a vysokých škol v Praze, několik vyučujících základních a středních škol a rodinní příslušníci z různých regionů ČR. Záměrně jsem vybrala široké věkové rozpětí respondentů, abych mohla lépe posuzovat a porovnávat získaná data. Kvůli velkému věkovému rozdílu a generačnímu odstupu předpokládám široké spektrum odpovědí.

Všechny modelové situace jsou nastíněny na základě pozitivní zdvořilosti, tzn., že mluvčí i adresát si jsou osoby blízké.

Nejprve respondent vyznačí, zda je muž či žena. V konečném hodnocení budu totiž zohledňovat kromě celkových odpovědí i to, jak odpovídali muži a jak ženy. V další části dotazníku se nachází 5 otevřených otázek s možností tvorby vlastní odpovědi. Dvě otázky jsou zaměřené na verbální vyjádření díků, dvě na verbální reakci na přijatý dík a jedna otázka na kombinaci verbální a neverbální reakce. Otázky vyplývají z běžných situací, tudíž každý z respondentů má možnost zvolit odpovědi na základě vlastní předpokládané reakce dle vlastních zkušeností. Jednotlivé popisy řečových jednání jsou voleny na základě ilokuční síly výpovědi (první sloupec tabulky).

Zvolila jsem otevřené otázky z toho důvodu, aby byla zaručena různorodost odpovědí a aby respondent neměl pocit, že je nucen odpovídat pouze na základě předepsaných možností. U otevřených otázek, pokud nedojde k mylnému pochopení zadání, je každá odpověď správná.

Před tím, než jsem dotazníky rozdala mezi respondenty, proběhla krátká pilotáž, která měla odhalit, zda je dotazník použitelný co do srozumitelnosti. A to hlavně v základních školách, protože tam snad existovalo jediné riziko nepochopení zadání. Bylo vybráno celkově 10 žáků (5 chlapců a 5 dívek), kteří měli za úkol dotazník vyplnit. Ani v jednom případě nedošlo k nedorozumění nebo k nepochopení otázky. Proto jsem dotazník shledala srozumitelným a vhodným pro daný výzkum zdvořilosti.

Finální verze dotazníku se od dotazníku v pilotáži nijak neliší, otázky zůstaly stejné, nepozměněné.

Nevýhodou však zůstává to, že dotazník je prezentován písemnou (tištěnou) formou. Může dojít k tomu, že respondent, tím, že má libovolné množství času, užije méně spontánní variantu, než by užil např. ve volném rozhovoru, mnohdy dotazovaný odpovídá i spisovnou formou jazyka. „*Respondenti chtějí někdy lépe zapůsobit, a tak volí odpovědi, které jsou z jejich hlediska zdvořilejší*.“ (Chejnová, 2012, s. 55)

5.4 Vyhodnocení dotazníku

Výsledky šetření jsou v tabulkách uvedeny v úplnosti (některé z nich se opakují), včetně spisovných (nespisovných) výrazů, diakritiky a doplňujících znaků, např. emotikonů.

5.4.1 Jak poděkuješ rodičům za nové kolo k Vánocům / narozeninám, které sis už dlouho přál(a)?

První situací je naprosto běžné vyjádření díků za dárek někomu blízkému. Každý má s touto situací zkušenosti, a tak by neměl být problém tuto otázku zodpovědět. Měla by se zde projevit pozitivní zdvořilost, vzhledem k tomu, že dárcem je blízká osoba. Ve velkém množství případů předpokládám i určité neverbální reakce.

V této kategorii je nejčastěji zastoupena odpověď, jež vyjadřuje velkou nebo větší míru díků (*moc moc vám děkuji, děkuji mnohokrát, opravdu moc děkuji, strašně moc díky*). Zvýšená míra díků se projevuje zejména přítomností adverbií míry (moc, velice, mnohokrát). O něco méně častá byla reakce pomocí prostého poděkování (*díky, děkuji*) nebo jeho substandardních variant (*díkes, tak ď, děkan*).

Další častou možností je i vyjádření pozitivních emocí mluvčího (*Mám velkou radost!, Jste super / skvělí / úžasní / nejlepší., Jsem velice rád., Jsem šťastná.*) nebo kladné zhodnocení obdrženého dárku (*Moc se mi líbí!, Je nádherné / hezké / super., To je bomba!, Krása!*) Kladné emoce jsou nejčastěji vyjadřovány specifickými adjektivy, popř. hodnotícími prostředky. Negativního hodnocení není obvykle užíváno. I přesto, že se nám dárek nelíbí, snažíme se zachovat zdvořile a pozitivní emoce alespoň předstíráme. Velmi hojně je v dotazníku zastoupeno i vyjádření splněného přání (*Jé, to jsem si moc přál!, Už dlouho si to kolo přeji., To se mi moc hodí., Přesně tohle jsem chtěl.*). V některých případech bylo projeveno překvapení (*Jé, to jsem nečekal!, To jsem byla až tak hodná?*). V takových promluvách je překvapení často signalizováno citoslovci.

Mnoho respondentů užilo i nonverbálního vyjádření děkování (*objetí, pusa, poskok, slzy štěstí, pohled s otevřenou pusou*), které je projevem pozitivní zdvořilosti. Neverbální reakcí je většinou vyplněna mezera před verbálním vyjádřením. Je většinou projevem zaskočení, údivu a překvapení.

Jediný respondent využil možnosti odmítání dárku naoko, tzn., že svou reakcí jakoby vyjadřuje, že je ho nehoden, že o dárek nestojí, že ho nechce nebo že si ho nezaslouží atd. Ve skutečnosti však projevuje dík a radost a je vděčný, že pro něj dárce vykonal nečekanou laskavost (*To si snad ani nezasloužím!*).

		CELKEM	ŽENY	MUŽI
Velká míra díků	*Moc moc vám děkuju. Děkuji mnohokrát. Opravdu moc děkuji. Strašně moc díky.*	21	14	7
Neverbálně	*Objetí, pusa, poskok, pohled s otevřenou pusou, slzy štěstí*	19	16	3
Pozitivní emoce	*Mám velkou radost! Jste super / skvělí / úžasní / nejlepší. Jsem velice rád. Jsem šťastná.*	14	8	6
Splnění přání	*Jé, to jsem si moc přál. To se mi hodí. Přesně tohle jsem chtěl.*	14	6	8
Prosté vyjádření díků	*Díky, děkuji, díkes, ď, děkan*	13	4	9
Hodnocení dárku	*Je nádherný / hezký / skvělý. To se mi líbí! Krása! To je bomba. To je nářez.*	5	2	3
Vyjádření překvapení	*To jsem tedy nečekal. To jsem byla až tak hodná?*	3	1	2
Odmítání naoko	*To si snad ani nezasloužím.*	1	1	

5.4.2 Jak poděkuješ za úkol / práci, kterou pro tebe kamarád udělal?

Tato situace nastává také poměrně často. A ačkoli se nejedná o nijak zvlášť vypjatou situaci, projevené emoce mohou být značné. Záleží na náročnosti práce – je-li úkol těžko splnitelný nebo časově náročný, pak jsou projevené emoce pochopitelně výraznější, než když se jedná o malou snadno vyplnitelnou službu.

Prosté *děkuji* nebo *díky*, popř. substandardní varianty *díkes, ď,* byly v odpovědích zastoupeny relativně málo. Příčinu vidím v tom, že, jedná-li se o náročnější práci, závazek vůči druhé osobě bude citelný. Daleko více se vyskytovaly varianty se zesilujícím adverbiem míry (*moc ti děkuji, opravdu ti mnohokrát děkuji, strašně moc dík*), kterého je pro vyjádření větší míry výpovědi nebo emocí běžně užíváno.

Poděkování je v mnoha případech vyjádřeno i bez použití formule děkuji. Jedná se většinou o oplacení služby – buď s příslibem pomoci do budoucna (*Máš to u mě!, Příště ti to oplatím já., Když budeš příště potřebovat, víš, kam jít., Co ti za to nabídnu?, Jak se ti jen odvděčím?)* nebo oplátku dárkem či pozváním (*Zvu tě za to na pivo. Tady máš bonboniéru / čokoládu / květinu.)*.

Velmi časté je i vyjádření obdivu směrem k adresátovi nebo k jeho schopnostem, kde je opět znatelná přítomnost hodnotících adjektiv nebo citově zabarvených substantiv (*Jsi moc hodný., Jsi nejlepší / super. Jsi fakt kamarád. Jsi zlato / zlatíčko / sluníčko!*), nebo projevy vděku a vlastních pozitivních emocí (*Zachránils mě., Moc jsi mi pomohl., Ušetřils mi spoustu práce!, Moc to pro mě znamená!, Bez tebe bych byla ztracená.)*

V jednom jediném případě byla odpověď jiná, než z výše vyjmenovaných. Šlo o reakci žertem (*Máš štěstí, žes to stihnul.)*. Domnívám se, že žertování není nejvhodnějším projevem díků, protože dochází k ohrožení tváře komunikačního partnera. V krajních případech může vést ke konfliktu. Avšak na druhou stranu je možno užití malého žertu brát jako projev tzv. pozitivní zdvořilosti, a tím pádem odlehčení napjaté atmosféry mezi komunikanty, které vnáší do konverzace pohodu.

		CELKEM	ŽENY	MUŽI
Nabídka oplátky	*Máš to u mě. Příště ti to oplatím. Jak se ti jen odvděčím? Když budeš příště potřebovat, víš, kde mě najdeš.*	29	16	13
Velká míra díků	*Opravdu moc dík. Mockrát děkuju. Mnohokrát ti děkuji.*	20	15	5
Projev vděku	*Moc jsi mi pomohl. Zachránils mě. Moc to pro mě znamená. Ušetřils mi spoustu práce.*	12	7	5
Obdiv	*Jsi super / nejlepší. Jsi moc hodný. Jsi zlatá / skvělá. Jsi zlatíčko.*	11	9	2
Prosté vyjádření díků	*Díky, děkuji, díkes, ď*	9	3	6
Oplátka dárkem, pozváním	*Čokoláda, bonboniéra, květina,... Zvu tě na pivo / panáka / oběd...*	8	2	6
Žert	*Máš štěstí, žes to stihnul.*	1		1

5.4.3 Jak zareaguješ na poděkování za malý dárek (čokoláda, květina), který jsi dal svému příteli / přítelkyni?

Druhou sérií otázek jsou reakce na přijaté poděkování. S těmito reakcemi se taktéž setkáváme téměř každý den. Podle výše zmíněného modelu Brownové a Levinsona by mohl být tento jev problematický, protože každý z komunikantů se snaží zachovat si tvář. Mluvčí se svým vyjádřeným díkem dostává do pozice podřízeného, je svému adresátovi zavázán.

V analyzovaných odpovědích se tento jev objevoval velmi často. Situace není vypjatá, mluvčí s adresátem k sobě mají blízko, chovají k sobě přátelský vztah a většinou ani nečekají oplacení služby. Projevuje se zde Leechova maxima skromnosti. Typickou reakcí se stává snižování vlastních zásluh pomocí výrazů vyjadřujících malou námahu apod. (*To je maličkost., V pohodě., Neděkuj., Nemáš zač děkovat., V pořádku., Za málo., Neděkuj pořád., S tím si nelam hlavu., Nech to bejt., Neřeš to, Tim se nezatěžuj., To je dobrý., To nestojí za řeč.)* nebo k prostému odmítnutí díků (*Není / Nemáš zač.).*

Zpětnou vazbou na poděkování, kdy je možné ujistit adresáta v tom, že by to mluvčí udělal znovu, je právě odkazování na přátelství (*Zasloužíš si to., Jsi přeci kamarád., Pro tebe jsem to udělal rád., Pro tebe cokoli., Od toho jsme přátelé., Vždyť jsi kamarád., To by udělal každý přítel.)*. Právě odkaz na přátelství může být pro mluvčího velmi zavazujícím jevem. Nepřímo je mu naznačováno, že by on měl příště udělat to samé.

Další možností, jak vyjádřit spokojenost s přijatým poděkováním, je neverbální reakce. Užívá se jí obvykle v kombinaci s verbálním projevem, v mém výzkumu se však vyskytla také samostatně i přesto, že je dotazníkem obtížně zachytitelná, musí tedy být popsána nebo vyjádřena jiným způsobem (*úsměv, lehké pokynutí hlavou*). Lze zareagovat i projevením vlastních pozitivních emocí (*Rádo se stalo., Rád jsem to pro tebe udělal., Jsem ráda, že se Ti líbí!., Těší mě, že máš radost., Líbí se ti?).*

Ojediněle se mezi respondenty objevili tací, kteří odpověděli pouhým *prosím*, nebo kteří se vyjádřili jinak, např. žertem (*Pomůžu ti to rozbalit, chceš?*), což může být opět projevem pozitivní zdvořilosti. Formu žertovné odpovědi jsem na tuto situaci nečekala, ale uznávám, že v řeči mládeže se může objevit.

		CELKEM	ŽENY	MUŽI
Odmítnutí	*Neni / Nemáš zač.*	33	11	22
Snižování vlastních zásluh	*To je maličkost. V pohodě. Neděkuj. Nemáš zač děkovat. V pořádku. Za málo. Neděkuj pořád. S tím si nelam hlavu. Nech to bejt. Neřeš to. Tim se nezatěžuj. To je dobrý. To nestojí za řeč.*	24	18	6
Odkaz na přátelství	*Zasloužíš si to. Jsi přeci kamarád. Pro tebe jsem to udělal rád. Pro tebe cokoli. Od toho jsme přátelé. Vždyť jsi kamarád. To by udělal každý přítel.*	11	8	3
Neverbálně	*Úsměv, pokynutí hlavou*	10	6	4
Vyjádření pozitivních emocí	*Rádo se stalo. Rád jsem to pro tebe udělal. Jsem ráda, že se Ti líbí!. Těší mě, že máš radost. Líbí se ti?*	10	8	2
Prosím		1	1	
Žert	*Pomůžu Ti to rozbalit, chceš?*	1		1

5.4.4 Jak zareaguješ na poděkování za pomoc s doučováním spolužákovi / kamarádovi / známému?

Tato situace se může zdát jako běžnou záležitostí, ale může představovat také velký závazek. Situace není příliš emočně vypjatá, avšak důležitost vykonaného úkolu je značná. Adresát by si měl být vědom náročnosti vykonané práce a měl by se umět adekvátně zachovat. Naopak mluvčí je v pozici toho, kdo udává emocionální váhu a sílu konverzace. Je rozdíl, jestli je užito formule např. „*To byla maličkost.“* nebo „*Nadřel jsem se, proto to už víckrát neudělám.“*

Ve výzkumu se však objevovaly převážně odpovědi s pozitivní reakcí. Jako v předchozí otázce se nejhojněji vyskytovaly reakce, které buď poděkování jakoby odmítaly (*Nemáš / Není zač.)* nebo takové, kde opět dochází ke snižování vlastních činů různými jazykovými prostředky (*Za málo., To nic nebylo., To je v pohodě., Žádný problém., Ale prosím tě..., Nemusíš mi děkovat., To nestojí za řeč.).* Velmi málo se objevily strohé odpovědi typu „*Prosím.“* Opět to může být tím, že je vztah k druhé osobě silnější, záleží nám na něm, jsme si vědomi vykonané pomoci, a tak ho nechceme „odbít“ pouhým jednoslovným *prosím.*

Pozitivní reakcí na obdržený dík může být opět vyjádřená kladná emoce, projev radosti, spokojenosti s odvedenou prací (*Ráda jsem to udělala., Jsem ráda, že jsem mohla pomoci., Rádo se stalo., Teď už to snad budeš umět.)* nebo opět vkládat kamarádský vztah (i když vzdálenější než u předchozí otázky) jako prostředek pomoci (*Kamarádům vždy rád pomůžu., Jsi přece kamarád, ne?, Tobě vždy pomůžu.).*

V ne příliš blízkém vztahu obou komunikantů může docházet k tomu, že mluvčí bude v budoucnu vyžadovat protislužbu (*Jednou já tobě, podruhé ty mně., Příště pomáháš ty mně!.).* Je to způsob, jak dát najevo, že ne vždy je pomoc ze strany druhých samozřejmostí.

Pro mě byly celkem překvapivé odpovědi formou ironie či s žertovným podtextem (*Já vím, jsem nejlepší., Jsem prostě dobrej., Jako obvykle, ne? :-), Hlavně ten test nezkaž, jo?).* Opět se zde jedná o projev pozitivní zdvořilosti, právě z toho důvodu, že obě osoby k sobě mají relativně blízko, a tak vědí, že mírná forma ironie je myšlena zcela pozitivně.

		CELKEM	ŽENY	MUŽI
Odmítnutí	*Není / Nemáš zač.*	34	11	23
Snižování vlastních zásluh	*To je maličkost. Za málo. To nic nebylo. Žádnej problém. Ale prosim tě...*	26	22	4
Vlastní emoce	*Jsem ráda, že jsem mohla pomoct. Rádo se stalo. Ráda jsem to udělala. Teď už to snad budeš umět.*	11	8	3
Odkazování na kamarádství	*Kamarádům vždy rád pomůžu. Jsme přece kamarádi, ne? Tobě pomůžu vždy.*	9	7	2
Víra v protislužbu	*Jednou já tobě, podruhé ty mně. Příště pomáháš ty mně! Příště mi to oplatíš.*	4	2	2
Ironie, žert	*Já vím, jsem nejlepší. Jako obvykle, ne?:-) Hlavně ten test nezkaž, jo? Jsem prostě dobrej.*	4	1	3
Prosím		2	1	1

5.4.5 Co uděláš nebo jak se zatváříš, když ti přítel / rodič nabídne finanční pomoc ve chvíli, kdy se o ni bojíš říct?

Poslední situací v dotazníku se dostáváme k možnosti užití kombinované odpovědi. Většinou se za takových okolností verbální vyjádření doplňuje projevem nonverbálním. Mluvčí tak může i svým výrazem a emocemi přispět k věrohodnosti promluvy. Situace je založená na blízkém vztahu obou aktérů, míra solidarity je zde také značná.

Poděkování za finanční pomoc bylo ve výzkumu nejčastěji zastoupeno zvýšenou mírou díků (*moc moc Ti děkuju, strašně moc děkuji, chci ti mockrát poděkovat)* často v kombinaci s některým z nonverbálních projevů (*úsměv, objetí)*. Opět se tento typ jednání vyznačuje přítomností adverbia míry. V některých odpovědích bylo užito pouze reakce neverbální *(objetí, polibek, skok kolem krku, úsměv)*.

Respondenti často reagovali i tak, že by jim nabídnutá pomoc nebyla příliš příjemná a cítili by se nesví, přesto by finanční pomoc přijali (*Není mi to příjemné., Bylo mi trapné říct si o pomoc.*)

Druhou nejčastější formou poděkování za nečekanou pomoc bylo vyjádření překvapení směrem k adresátovi (*Jé, tys poznal, že potřebuju pomoct?, To jsem nečekala., To teda koukám!, Překvapils mě.*) a s tím související „předhazování" blízkého vztahu obou osob (*Přátelé by si měli pomáhat.*). Tyto promluvy jsou charakteristické užitím citoslovcí nebo specifickou diakritikou (vykřičník, tři tečky).

Ve vztahu přítel – přítel se obvykle stává, že pomoc ze strany jednoho bývá příště oplacena tím druhým. Buď ve stejné míře, nebo jakkoli jinak. A i v případě mého výzkumu se tyto reakce poměrně často vyskytovaly (*Dlužím ti to., Máš to u mě., Příště pomůžu zas já tobě.*). Ve vztahu rodič – dítě je, spíše než oplacení služby, častější projev vděku nad projevenou pomocí (*Jak se ti jen odvděčím?, Zachránil jsi mě., Jsem ti neskonale vděčný., Moc jsi mi pomohl.)*.

		CELKEM	ŽENY	MUŽI
Velká míra díků (+ úsměv nebo objetí)	*Strašně moc děkuju. Chci ti mockrát poděkovat... Moc moc děkuju.*	36	17	19
Překvapení	*Překvapils mě. To jsem nečekala. Jé, tys poznal, že potřebuju pomoct? To teda koukám!*	16	9	7
Nabídka protislužby	*Máš to u mě! Příště pomůžu zas já tobě. Dlužím ti to.*	12	4	8
Neverbálně	*Objetí, úsměv, skok kolem krku*	9	8	1
Vyjádření vděku	*Zachránils mě. Jsem ti neskonale vděčný. Moc jsi mi pomohl. Jak se ti jen odvděčím?*	9	7	2
Nepříjemné pocity	*Bylo mi trapné, říct si o pomoc. Není mi to příjemné.*	6	5	1
Odkaz na přátelství	*Přátele by si měli pomáhat.*	2	2	

5.5 Vyhodnocení dotazníku – ženy

Nyní se podrobněji zaměřím na analýzu dat získaných pomocí dotazníku v rámci ženského pohlaví. Zopakuji, že se dotazníkového šetření zúčastnilo 90 respondentů, z toho ženy byly ve výzkumu zastoupeny většinově, v počtu 52. Někdy bylo patrné více, že ženy přece jen užívají elaborovanější odpovědi, někdy však i muži dokázali svou odpovědí překvapit.

Z tabulek je patrné, že ve vyjadřování děkování (otázky 1 a 2) ženy více používají neverbálních projevů, kladou větší důraz na zvýšenou míru poděkování (*moc moc děkuji),* často nabízejí protislužbu *(Příště ti to oplatím.)* nebo výrazně obdivují schopnosti adresáta *(Moc jsi mi pomohl.)*. Významnou roli v ženském projevu děkování hrají emoce a nálady, kterými promluva získává pozitivní (většinou) nebo negativní zabarvení.

U reakcí na přijaté poděkování (otázky 3,4) je tomu podobně. Opět ženy dávají průchod vlastním emocím (*Rádo se stalo.)*, kladně reagují na projev díku, často užívají formulí „*To nic nebylo.“, „Jsem ráda, že máš radost.“* apod. Výrazněji se projevuje tendence ke kooperaci, dávají najevo důležitost přátelského vztahu, který byl v některých odpovědích hlavním prostředkem k užití jejich promluvy.

Celkově je významnější rozdíl pouze v tom, že ženy obecně používají více gest a mimiky k určitému verbálnímu projevu a také více adverbií k vyjádření zvýšené míry vděku. Je pravděpodobně dáno biologicky, že ženy jsou citlivější, ve většině případů reagují opatrněji a rozvážněji a umějí tak vyhodnotit, která promluva je v té dané situaci vhodnější.

5.6 Vyhodnocení dotazníku – muži

Mužů se do dotazníkového výzkumu zapojilo méně než žen, přesně 38. Avšak v reakcích na některé otázky měli převahu a jejich odpovědi mě mnohdy překvapily.

V prvních dvou otázkách (vyjádření děkovné reakce) muži častěji užívali odpověď formou prostého poděkování, zejména pomocí jeho substandardních variant *„ď“, „díkes*“ a také možnost oplacení služby (*Máš to u mě.)*. Na rozdíl od žen, které spíše nabídly čokoládu, bonboniéru, muži volili pro ně přijatelnější variantu − pozvání na pivo nebo panáka.

Jako reakci na vyjádřené poděkování zvolili nejčastěji odmítnutí svých zásluh (*není zač, to nic nebylo*...) nebo, a to je pro mě překvapivé, žertovnou reakci. Konkrétně reakci formou žertu, ironie bych v celém výzkumu vůbec neočekávala nebo očekávala minimálně.

Muži na sobě při reakcích na modelové situace emoce příliš znát nedávají, když už, tak pouze lehká gesta, a na rozdíl od žen jsou jejich odpovědi více strohé, jednoduché, bez různých citoslovcí, přísloví a podobně. Projevuje se zde Hofstedova dimenze způsobu myšlení – tendence ke kompetici, pro niž je charakteristická soutěživost a „povinnost" zachovat si odstup. Dávají tak najevo svou „vysokou cenu" a nedostupnost.

Muži také častěji volili nespisovné výrazy, různé modifikace neutrálních tvarů, pro mě někdy i neznámé varianty (*děkan).* Nedbali tolik na korektnost projevu jako ženy, což ovšem shledávám jako přínos a známku toho, že odpovídali spontánně a ne na základě vhodnosti.

Velkou roli v rozdílnosti odpovědí hraje nepochybně pohlaví, společenské postavení, profesní orientace, úspěšnost v rámci mezilidských vztahů, vzájemný vztah komunikantů, věk, vzdělání a zkušenost (např. dítě nedostává dárky, vyrůstalo bez rodičů, problémy v rodině...), dále momentální psychický a zdravotní stav, způsob myšlení a vnímání, a také povahové rysy.

5.7 Srovnání výsledků mého výzkumu s výzkumem Pavly Chejnové

Tuto kapitolu jsem do práce zařadila z toho důvodu, že mě zajímá, do jaké míry se změnily výsledky z roku 2003 (Chejnová) a z roku 2013 (můj výzkum) a zda se posunula hranice reakcí. Některé otázky jsou obdobně zaměřeny, a tak lze v těchto situacích výsledky srovnat. Překvapivě i odpovědi byly téměř totožné, pouze procentuální zastoupení se změnilo.

Na otázku *Jak poděkuješ rodičům / příteli za dárek?* byla v obou případech nejčastější odpověď pomocí díků, buď prostým poděkováním, nebo větší měrou. Vyjádření pozitivních emocí se umístilo také v obou případech vysoko, další odpovědi byly zastoupeny méně. Co mě ale překvapilo a co jsem nečekala, bylo, že neverbálně by se letos vyjádřilo mnohem více respondentů, než před 10 lety. Přitom doba je taková, že dnes se spousta lidí bojí emoce dávat výrazněji najevo.

Na otázku *Jak poděkuješ za náročnou práci, kterou pro tebe kamarád vykonal?* se odpovědi ani po deseti letech téměř neměnily. I procentuální zastoupení je velmi podobné. Vyjádření velké míry díků a nabídky oplacení služby je i v mém dotazníku nejčastěji zastoupeno, dále projev vděku a obdivu nad schopnostmi adresáta, popř. oplátka služby jiným způsobem (dárkem, pozváním). V mém dotazníku byla jedna neočekávaná reakce, a to pomocí žertu.

Došla jsem k závěru, že reakce na otázky z roku 2003 a z roku 2013 se v těchto situacích příliš nezměnily, základní zdvořilostní formule se v lidstvu stále uchovávají a nepřibývá moc způsobů vyjadřování zdvořilosti.

Závěr

Cílem mé práce bylo zjistit a vyhodnotit předpokládané reakce respondentů na základě jejich povědomí o tom, co je zdvořilé a vhodné, vyhodnotit, které výpovědi lze považovat za preferované a jak se liší reakce žen a mužů. Metodou, kterou jsem si pro výzkum zvolila, byl dotazník (test kompletace diskurzu) s nastíněnými běžnými situacemi. Respondent měl tak možnost vlastní odpovědi. Výzkum byl prováděn na 90 respondentech českého etnika ve věkovém rozmezí 14 – 42 let.

Nejprve byla v teoretické části zaměřena pozornost na vymezení pojmů zdvořilost, řečová etiketa, pak jsem nastínila několik zdvořilostních modelů – Griceův kooperační princip, Goffmanovo pojetí tváře, maximy zdvořilostního principu G. Leeche, pozitivní a negativní zdvořilost z hlediska P. Brownové a S. Levinsona aj. Dále jsem se věnovala zdvořilostním strategiím, zejména děkování a projevům vděčnosti. Všechny kapitoly jsou zpracovány na základě odborných článků a publikací, které jsem měla k dispozici.

Zdvořilostní strategie fungují jako prostředek k navázání nebo udržení kontaktu a zároveň se snaží předcházet konfliktům. V běžném životě jsme vystaveni mnoha situacím, v nichž se setkáváme s lidmi různého věku a pohlaví, společenského postavení, různých povah. Existují i situace a okolnosti, které vyžadují jistý způsob jazykového vyjádření a jednání (určitý druh oslovení, rozloučení,...). Záleží na každém mluvčím, jak zdvořilost v tu danou situaci vyjádří, jestli ji vůbec vyjádří. Dále jsem velký prostor věnovala pozitivní a negativní zdvořilosti.

Děkování jsem ve své práci vymezila jako reakci na obdržený dar nebo pomoc, děkovat se dá však v podstatě za cokoli. I u díků záleží na tom, v jak blízkém vztahu s dotyčnou osobou mluvčí je. Jiný způsob poděkování zvolí, jedná-li se o dárek od rodinného příslušníka nebo partnera, a jiný, když jde o člověka méně známého.

Děkování, stejně jako přijetí díků může být někdy problematické z toho důvodu, že se od mluvčího jednoznačně očekává. Ten ne vždy dokáže zareagovat adekvátně situaci a hrozí mu, že se dostane s komunikačním partnerem do konfliktu (např. při nepoděkování za pomoc či dárek).

Dotazníkem jsem chtěla zjistit, které reakce jsou preferovány a považovány z hlediska respondentů za vhodné (viz tabulky). Byly nastíněny dvě situace na poděkování, dvě na reakci na vyjádřený dík a jedna měla sloučit možnost verbálního i neverbálního poděkování. Z vyhodnocení dotazníku byly vyvozeny některé překvapivé závěry.

Potvrdilo se, že zdvořilost je známá každému, každý ji určitým osobitým způsobem používá a vnímá význam vyjádřené formule. Dále také, že pro každou ze situací existuje reakce, kterou z hlediska četnosti zastoupení lze označit jako stereotypizovanou, např. u první situace je to větší míra díků (*moc děkuji)*, u třetí projev jakoby odmítnutí (*není zač...*). Co se dále potvrdilo, že ženy a muži odpovídali v mnoha případech zcela rozdílně.

Muži na většinu otázek odpovídali individualisticky, stroze, jednoduše, jednoslovně (např. *díky, ď, neni zač),* kdežto ženy tíhly spíše ke kooperaci, zapojovaly více emocí, neverbálních prostředků a celkově byly odpovědi převážně víceslovné. Vyskytovaly se odpovědi spisovné i nespisovné, nespisovná varianta byla častější u mužů. Ti i jako nabídku protislužby volili pozvání spíše na pivo nebo panáka.

Zajímavé pro mě bylo užití pozitivní zdvořilosti formou vtipných připomínek, narážek, pomocí ironie v situacích, ve kterých bych je nečekala (např. *Pomůžu ti to rozbalit, chceš?* jako reakce na obdržený dík). Přínos výzkumu shledávám i v tom, že se hojně objevovala nespisovná vyjádření, což by mohlo být známkou spontánního projevu, jehož jsem chtěla alespoň částečně dosáhnout.

Těší mě, že alespoň zkoumaná část české populace ví, jak se v určitých situacích zachovat, jaké jednání je vhodné a dokáží jej použít ve správnou dobu. Je důležité si zachovávat přátelské vztahy, které jsou produktem slušného chování, zdvořilého jednání a schopností dělat kompromisy. V současné době se totiž řeč může jevit jako nebezpečná zbraň.

Tato práce jistě nemá neomezenou platnost, co se analyzovaných dat týče. Za pár let či desetiletí se slovní zásoba vyvine, posune určitým směrem, který bude potřeba také sledovat. Doufám, že získaná data pomohou například odhadnout, kam společnost z hlediska zdvořilosti směřuje.

Seznam literatury

BERGER, T. Specifický poměr zdvořilosti a oslovování v češtině. In: Hladká, Z.; Karlík, P. (eds.): *Čeština-univerzália a specifika IV*. Praha: NLN, 2002, s. 189-198.

BLUM-KULKA, S. The Metapragmatics of Politeness in Israeli Society. In Watts, J. R.; Ide, S.; Ehlich, K. (eds.) *Politeness in Language.* Berlin: Mouton de Gruyter, 1992, s. 255 – 280.

ČMEJRKOVÁ, S.; DANEŠ, F.; SVĚTLÁ, J.: *Jak napsat odborný text*. Praha: LEDA, 1999. ISBN 8-08-592769-1

ČMEJRKOVÁ, S. Žena v jazyce. *Slovo a slovesnost*, roč. 56, 1995, s. 43 – 55.

GREPL, M.; KARLÍK, P. *Skladba češtiny.* Olomouc: Votobia, 1998.

HIRSCHOVÁ, M. *Obecná pragmatika a pragmatika češtiny*. Slovo a slovesnost, roč. 65, 2004, s. 3-15.

HIRSCHOVÁ, M. *Pragmatika v češtině.* Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 8-02-441283-7

HIRSCHOVÁ, M. Vhodnost (appropriateness) jako pragmatická kategorie. In Uličný, O. *Eurolingua & Eurolitteraria*. Liberec: Technická univerzita, 2009. ISBN 978-80-7372-544-0

HOFFMANNOVÁ, J. Fatická funkce jazyka, konverzace a její žánry. *Slovo a slovesnost,* roč. 57, 1996, s. 91–205.

HOFFMANNOVÁ, J. Funkce a významy výrazu prosím v mluveném dialogu. *Naše řeč,* roč. 76, 1993, s. 75–82.

HOFSTEDE, G. *Kultury a organizace. Software lidské mysli. Spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití.* Praha: UK, 1999. ISBN 978-80-861-3170-2

CHEJNOVÁ, P. Děkování a přijímání díků. *Naše řeč*, roč. 88, 2005, s. 191–197.

CHEJNOVÁ, P. *Vyjadřování zdvořilosti v češtině*. Disertace. Praha: PedF UK, 2004.

CHEJNOVÁ, P. *Zdvořilostní strategie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2012. ISBN 978-80-7290-550-8

JURMAN, A. Pronominálni oslovení (tykání a vykání) v současné češtině. *Slovo a slovesnost*, roč. 62, 2001, s. 185 – 199.

KARLÍK, P.; PLESKALOVÁ, J.; NEKULA, M. *Encyklopedický slovník češtiny*. Praha: NLN, 2002 (zdvořilost). ISBN 978-80-710-6484-8

KNEŘOVÁ, M. Ke způsobům oslovování v mluvených projevech. *Naše řeč*, roč. 78, 1995, s. 36 – 44.

KOUKOLÍK, F. *Mocenská posedlost.* Praha: Karolinum, 2010. ISBN 8-02-461825-7

KRAUS, J. Jazyková zdvořilost a nezdvořilost. In Čmejrková, S.; Daneš, F.; Kraus, J.; Svobodová, I. *Čeština jak ji znáte i neznáte*. Praha: Akademia, 1996. ISBN 8-02-000589-7

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti. Kudy vede cesta k přátelství.* Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1838-5

KUNCZIK, M. *Základy masové komunikace*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 978-80-718-4134-0

LEVINSON, S. C. *Pragmatics* .Cambridge: Cambridge University Press, 1983. ISBN 0-52-129414-2

MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M. *Sémantika & Pragmatická lingvistika*. Pedagogická fakulta, 2001. ISBN 80-7290-061-7

MEMORANDUM. *Český jazyk a literatura,* roč. 46, 1996 – 97, s. 145

PATOČKA, O. *O tykání a vykání.* Praha: Grada Publishing, 2000.ISBN 978-80-247-00007

PETŘÍK, S. K intonaci věty. Intonace pozdravů a jiných výrazů zdvořilostních. In *Naše řeč*, roč. 19, 1935, s. 38 – 45.

SENECA, L. A. On Benefits. In *Moral essays.* With an English translation by John W. Basore: vol III. Cambridge: Harvard University Press, 1979.

STEINDL-RAST, D. *Gratefulness, the heart of prayer*. New York: Paulist, 1984. ISBN 08-0912-628-1

ŠIMEČKOVÁ, A. *Úvod do studia jazykovědné germanistiky*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0595-3

ŠVEHLOVÁ, M. Zdvořilost a řečová etiketa. In Klener, P (Ed.) *Filologické studie XIX*. Praha: Karolinum, 1994. ISBN 80-7066-873-3

TROST, P. Tabu vokativu. In Trost, P. (ed.) *Studie o jazycích a literatuře.* Praha: Torst, 1995, s. 46-48. ISBN 8-08-563950-5

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace.* Praha: Portál, 2005. ISBN 8-07-178998-4

VYŠTEJN, J. *Dítě a jeho řeč*. Praha: Baroko & Fox, 1995. ISBN 80-8564-225-5

WATZLAWICK, P; BAVELASOVÁ, J. B; JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy.* Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-9

Internetové zdroje

[1] SLAVÍKOVÁ, J. *Czech in Prague* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné na <http://www.czech-in-prague.cz/index/vzdalenost_moci_pdi/0-64>

Resumé

Tato práce se zabývá otázkou zdvořilosti, zdvořilostních strategií a děkováním a přijímáním díků v rámci České republiky. Práce nejprve zpracovává problematiku z teoretického hlediska, jsou zde představeny poznatky a teorie domácích i světových lingvistů, kteří se otázkou zdvořilosti a komunikace zabývali, různé přístupy ke zdvořilému nebo nezdvořilému jednání. Také se podrobněji věnuji děkování a reakcím na ně, vděčnosti a nevděčnosti a prezentuji i témata, která s problematikou souvisí.

Praktická část je věnována výzkumu předpokládaných reakcí respondentů – děkování a přijímání díků − v konkrétních situacích. Úkolem není zkoumat úzus, ale výpovědi považované za zdvořilé a vhodné v dané situaci. Zvolila jsem metodu dotazníku s 5 otevřenými otázkami a volbou odpovědi na základě vlastní zkušenosti respondenta. Dotazník mapuje obě pohlaví ve věku 14 – 42 let. Výsledky výzkumu jsou uváděny v reálných číslech (nejprve obě pohlaví dohromady a poté zvlášť). V závěru práce jsou pak zhodnoceny a interpretovány zjištěné výsledky a poznatky.

Summary

This work deals with politeness, politeness strategies and thanking and accepting thanks in the Czech Republic. At first, the thesis processes the issue from a theoretical point of view, there are presented the findings and theories of Czech and foreign linguists, who are interested in politeness and communication, several approaches toward polite or impolite behaviour. I describe in detail thanking and responses to thanks, expressions of gratitude and ingratitude; there are presented the topics, which directly relate to the issue, too.

The practical part deals with the research of supposed responses of respondents – thanking and accepting thanks – in specific situations. The task isn´t to research the using of speech, but the utterance considered as polite and suitable in the situation. I chose the questionnaire with 5 open questions, where respondents were asked to write the answer according to their experience. The research was oriented on respondents of both sexes between the ages of 14 to 42 years. The results are given in real numbers (firstly both sexes together and then separately). Finally, the results and findings are analysed and interpreted.

Klíčová slova

Zdvořilost

Řečová etiketa

Česká kultura

Děkování

Přijímání díků

Keywords

Politeness

Speech etiquette

Czech culture

Thanking

Accepting thanks

Příloha – dotazník

Dotazník

Pohlaví: muž

žena

1. Jak poděkuješ rodičům za nové kolo k narozeninám / Vánocům, které sis už dlouho přál(a)?

2. Jak poděkuješ za úkol / práci, kterou pro tebe kamarád udělal?

3. Jak zareaguješ na poděkování za malý dárek (čokoláda, květina), který jsi dal / dala svému příteli / přítelkyni?

4. Jak zareaguješ na poděkování za pomoc s doučováním spolužákovi / kamarádovi / známému?

5. Co uděláš nebo jak se zatváříš, když ti přítel / rodič nabídne finanční pomoc ve chvíli, kdy se o ni bojíš říct?