

Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra českého jazyka

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**ZDVOŘILOST V ČESKÉ REPUBLICE A V ZAHRANIČÍ: KONTRASTIVNÍ
STUDIE JEDNOHO KOMUNIKAČNÍHO AKTU - POZDRAVY**
(Politeness in the Czech Republic and Abroad: a contrastive Study of one Act of
Communication – Greetings)

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Chejnová, Ph.D.
Autorka práce: Hana Vegnerová
Gregorova 2091, Praha
Studijní obor: ČJ-NJ
Typ studia: Prezenční
Rok dokončení práce: 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.
Prohlašuji, že odevzdaná elektronická verze bakalářské práce je identická s její tištěnou podobou.

Praha

26. 4. 2013

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Pavle Chejnové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále bych ráda poděkovala respondentům za čas strávený nad mým dotazníkem.

Obsah

Úvod	6
1. Pragmatika.....	8
1.1 Pragmatický paradox zdvořilosti	8
1.2 Pragmatická měřítka	9
2. Komunikace.....	9
2.1 Funkce jazyka	11
2.2 Kooperační princip, konverzační maximy.....	11
3. Zdvořilost	13
3.1 Historie zdvořilosti	15
3.2 Funkce zdvořilosti	16
3.3 Lingvistický přístup výzkumu zdvořilosti.....	18
3.4 Zdvořilost v češtině.....	19
3.5 Zdvořilost v němčině	19
4. Nezdvořilost	22
5. Pozdrav	22
6. Metoda výzkumu	23
7. Rozbor dotazníků	25
7.1 Jak pozdravíte své rodiče po příchodu domů?.....	25
7.2 Jak pozdravíte manžela/manželku po příchodu domů?	27
7.3 Jak se loučíte se svými přáteli po společně stráveném večeru?.....	29
7.4 Jak pozdravíte vedoucího po příchodu do práce?.....	31
7.5 Jak se s vedoucím loučíte při odchodu z práce?	33
7.6 Jak oslovíte neznámého 40letého muže na ulici, když se potřebujete zeptat na cestu?	35
7.7 Jak oslovíte neznámou 23letou ženu na ulici, když se potřebujete zeptat na cestu?	37
7.8 Jak pozdravíte obsluhu po vstupu do restaurace?.....	39
7.9 Jak pozdravíte obsluhu při odchodu z restaurace?	40
7.10 Jak pozdravíte starého známého ve stejném věku při náhodném setkání?	41
7.11 Jak pozdravíte starou známou ve stejném věku při náhodném setkání?	43
7.12 Jak se rozloučíte s rodinou, když odjíždíte na rok do ciziny?	45
Závěr.....	47

Literatura	49
Resumé	51
Klíčová slova	52

Úvod

V současné době by se mohlo zdát, že vlivem uspěchaného života jde zdvořilost v běžném styku stranou. Lidé žijící nebo pracující ve stejném domě se při setkání na chodbách nebo ve výtahu nepozdraví, raději se začtou do papírů nebo mobilních telefonů. Studenti hotelnictví vás na místě, kde vykonávají praxi, na chodbě nepozdraví a mnohdy ani neodpoví na váš pozdrav.

Tématem mé práce je zdvořilost v České republice a v zahraničí: kontrastivní studie jednoho komunikačního aktu. Pro svou práci jsem zvolila pozdravy, protože právě tento akt je velmi důležitý k navázání kontaktu s ostatními lidmi. Pozdravem můžeme vyjádřit ostatním zúčastněným úctu a respekt a ukázat úroveň našeho nejen společenského, ale i jazykového vzdělání. Vzhledem ke druhému oboru studia a faktu, že jsou právě Němci naši nejbližší sousedé a stále více zaměstnavatelů požaduje od svých uchazečů nejen angličtinu, ale i němčinu, jsem se rozhodla porovnávat české pozdravy s německými.

Budu se zabývat pozdravy probíhajícími mezi lidmi, kteří se znají a denně potkávají, mezi lidmi, kteří se znají, ale nevidí se příliš často, ale i pozdravy probíhajícími při náhodném setkání neznámých lidí. Dále jsem se rozhodla vymežit pozdravy mezi lidmi, se kterými jsme si blízcí, a autoritami.

Součástí mé práce je vymezení jednotlivých pojmů na základě odborné literatury a slovníků. Práce je rozdělena do několika kapitol, jež úzce souvisejí se studiem praktického využití jazyka. Krátce se zde zabývám i komunikací, jelikož pozdravy jsou začátkem (i koncem) každé komunikace, a komunikačními maximami, které fungují jako doporučení a od nichž se nadále vyvíjelo studium zdvořilosti a další teorie o její jazykové podobě. K části věnované komunikaci je připojeno krátké pojednání o její neverbální podobě, jež hraje důležitou roli, kterou si sami mluvčí mnohdy neuvědomují.

V další části se věnuji lexikálním, fonetickým a gramatickým možnostem, které mohou čeština a němčina k vyjádření zdvořilosti obecně využít. Menší prostor je zde věnován také historii zdvořilosti. K vysvětlení pojmu zdvořilost jsem využila i literatury o etiketě, protože jazykové vyjádření zdvořilosti je úzce spjata se společenskými očekáváními a je často doprovázeno i neverbálními signály. V dalších kapitolách se potom zabývám zdvořilostí v češtině a zdvořilostí v němčině. Tyto kapitoly jsou pro větší přehlednost rozděleny do dvou samostatných oddílů, komparativně jsou potom oba jazyky zpracovány v praktické části.

Pojednává-li tato práce o zdvořilosti, považuji za důležité vymezit i pojem opačný, tedy nezdvořilost. Samostatná kapitola je věnována také pojmu pozdrav, který je pro tuto práci stěžejní. Charakteristiku jsem převzala pro větší objektivitu z více publikací, jejichž pojetí jsem se pokusila porovnat a zdůraznit základní rozdíly. Pod pojmem pozdrav ve své práci rozumím i formu rozloučení.

Ke sběru dat potřebných pro zpracování bakalářské práce jsem využila testu kompletnosti diskursu. Bližším informacím o tomto způsobu sběru dat a respondentech se věnuji v úvodu praktické části své práce.

Otázky, které se vyskytovaly v dotaznících, jež byly rozdány mezi respondenty, jsou rozpracovány v samostatných kapitolách. K jednotlivým otázkám jsou připojeny dvě tabulky, z nichž každá odpovídá jedné věkové kategorii respondentů. Jedna strana tabulky je vždy věnována respondentům českým a druhá německým. V úvodu každé otázky je zdůvodněno, proč byla otázka do výzkumu zahrnuta a jaká byla očekávání. V další části jsou pak očekávání potvrzena, nebo vyvrácena.

Ke zpracování této práce bylo použito odborné literatury o etiketě, jazykovědných příruček českých i anglických, učebnic německého jazyka a slovníků. Problematice pozdravů se současná česká literatura příliš nevěnuje. Existuje-li nějaká literatura, z větší části pojednává o jiných zdvořilostních projevech.

1. Pragmatika

Pod pojmem pragmatika (pragmatická lingvistika) rozumíme lingvistický obor, který se zabývá praktickým používáním řeči k určitým účelům (Slovník cizích slov)

V publikaci *Zdvořilostní strategie* označuje Chejnová jako vhodnou definici pragmatiky jednu z definic Švehlové, jež tvrdí, že pragmatika zkoumá schopnost mluvčího užít větu v náležitém kontextu (Chejnová, 2012). Jeví se jí vhodná, protože mluvčí se vždy snaží zvolit takovou strategii, která mu nejlépe pomůže dosáhnout cílů.

Jako zakladatele česky orientované pragmatiky uvádí Hirschová (2004) ve svém článku V. Skaličku, který už od konce 30. let 20. století prosazoval potřebu disciplíny, která by se zabývala „*komunikační situací v nejširším smyslu*“ (Hirschová, 2004, s. 3). Vyzdvihuje zde, že pragmatika češtiny ve své původní podstatě doposud žádná nevznikla, a nebyla dokonce přeložena ani žádná z prací, která by mohla být výchozím materiálem pro tuto disciplínu. Upozorňuje, že ačkoli si dovedeme jasně vymezit, co je užívání jazyka, nedokážeme už přesně stanovit, které jevy jsou užíváním podmíněné a které ho podmiňují. Jazyková pragmatika by se tedy měla zabývat jevy, které užívání jazyka podmiňují. Dále uvádí, že jako řešení problému vymezení těchto hranic by se dalo využívat termínů komunikační (někdy také přímo pragmatická) kompetence, tedy „*znalost podmínek a pravidel úspěšného (efektivního) využívání jazyka*“ (Hirschová, 2004, s. 7), a jazykové/gramatické kompetence, která je předpokladem komunikační kompetence. Sem patří znalost prostředků a pravidel, díky kterým jsme schopni správně vytvořit větu.

1.1 Pragmatický paradox zdvořilosti

Komunikace a její forma je určena všemi účastníky konkrétní komunikační situace, kteří se snaží být zdvořilí jeden vůči druhému. Díky tomu potom vzniká jakýsi nekonečný kruh zdvořilosti. Takovou situaci, kdy nám někdo nabídne pomoc či laskavost a my ji ze zdvořilosti odmítneme, aby nám byla pomoc znovu navržena, přirovnává Leech k situaci, kdy se setkají dva lidé ve dveřích a vzájemně se pouští do dveří jako první. Tato situace se opakuje, dokud některý z nich zdvořilou nabídku neakceptuje.

Tento paradox je obrana proti jinému paradoxu, kterým je zneuctění záměru, jenž je orientovaný (zaměřený) na konkrétní akci. Touto akcí je myšlen záměr jednotlivých účastníků projít dveřmi jako první, i když tuto možnost nabízejí tomu druhému.

Výsledkem takového jednání je nakonec srážka ve dveřích. Tento paradox následně vede ke konfliktu, je tedy společensky riskantní. (Leech, 1991)

1.2 Pragmatická měřítko

Leech (1991) poskytuje tři měřítka, založená na taktu, která jsou vhodná pro konkrétní komunikační situaci.

- „*měřítko nákladů – zisků (the cost benefit scale)*“¹ – podle tohoto měřítka vkládáme do konverzace s naším komunikačním partnerem tolik, kolik si myslíme, že postačuje k tomu, abychom získali, co od konverzace očekáváme (vstupujeme do konverzace s určitým záměrem).
- „*měřítko volitelnosti (the optionality scale)*“² – na záměru, s jakým má být řeč pronesena, závisí volba prostředků, které mluvčí použije vůči adresátovi.
- „*měřítko nepřímosti (the indirectness scale)*“³ – na základě tohoto měřítka utváří mluvčí promluvu s ohledem na „cestu“ od komunikačního záměru k jeho uskutečnění. Během komunikace je pro mluvčího důležité se ujistit, jak adresát chápe a přijímá jeho záměr, protože v komunikaci vždy existují dva úhly pohledu – úhel mluvčího a adresáta.

2. Komunikace

Komunikace je proces, při kterém dochází k výměně informací mezi dvěma a více účastníky. Je to základní systém dorozumívání mezi živočichy i lidmi. Komunikaci dělíme na:

- **neverbální:** k neverbální komunikaci řadíme gestikulaci, pohyby těla, kterými něco vyjadřujeme, haptiku, tedy dotyky, kam patří podání ruky a dotyky, které mohou vyjadřovat například podporu nebo nadřazenost, mimiku, tedy pohyby obličejových svalů, které nám mohou napovědět například lež nebo nejistotu účastníka. K nonverbální komunikaci dále

¹ LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110, str. 123, přeloženo autorkou BP

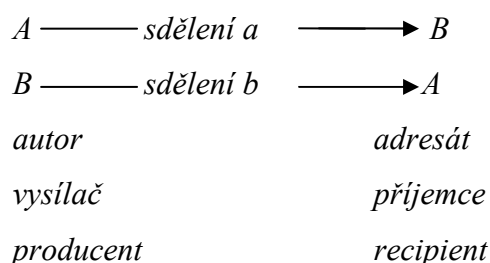
² LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110, str. 123, přeloženo autorkou BP

³ LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110, str. 123, přeloženo autorkou BP

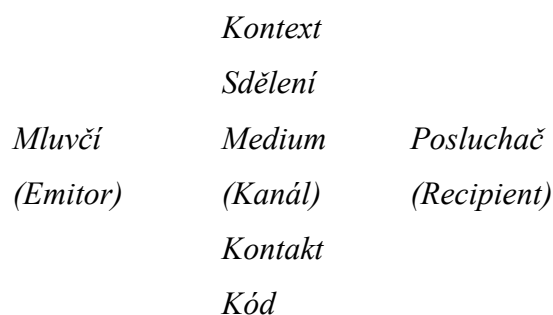
řadíme vzdálenost mezi účastníky, postoj, pohyby hlavy, ale i vzhled a úpravu účastníků komunikace. Obecně se dá říci, že k neverbální komunikaci dochází vždy dříve, než přijde řada na komunikaci verbální. „NEZAUJMEME-LI PROSTŘEDKY BEZE SLOV, K ŘEČI SE DOSTANEM UŽ OBTÍŽNĚJI“ (Smejkal, 1993, s. 30). Z neverbální komunikace patří k pozdravům především podání ruky, mávání, úsměv, oční kontakt, objetí, popřípadě kombinace několika těchto prvků.

- **verbální:** vyjadřovat se verbálně znamená za pomoci slov (a zvuků). Tento způsob komunikace je vlastní pouze jednomu živočišnému druhu na zemi, lidem.

Šimečková (2005, s. 23) uvádí, že „proces komunikace se tradičně znázorňuje jako sled sdělení dvou partnerů, kteří se střídají v roli mluvčího a posluchače“.



Čermák (2007, s. 18) poskytuje následující model komunikace podle Jakobsona.



Komunikaci Čermák (2007) popisuje jako „přenos informací mezi minimálně dvěma účastníky (...), a to prostřednictvím určitého signálního systému znaků (resp. kódů), zvl. pak systému jazykového. Komunikace se uskutečňuje vždy v určitém rámci daném několika složkami“ (Čermák, 2007, s. 13). Mezi tyto složky řadí kanál (medium), situaci (kontext), kontakt partnerů, funkci komunikace, sdělení a kód. Do komunikace zařazuje i složky neverbální.

2.1 Funkce jazyka

Čermák (2007) systémově vytváří dvě základní funkce jazyka (podle Mathesia) - nominativní (má sémantickou povahu, pojem má svůj jazykový znak) a komunikativní (dorozumívací). Na stejném principu bychom mohli vyčlenit funkci interní (nominativní) a externí (komunikativní). Po vzoru Jakobsona pak pod komunikativní funkci jazyka zahrnuje dalších šest funkcí (expresivní, referenční, poetickou, fatickou, metajazykovou, konativní).

Pozdravy mají v komunikaci funkci fatickou, tedy kontaktní, která má za cíl „*udržet styk, pozornost či naladěnost druhého*“ (Čermák, 2007, s. 19). Sdělení s kontaktní funkcí tedy slouží „*výhradně k navázání nebo udržení kontaktu mezi partnery*“ (Šimečková, 2005, s. 24) a obsah sdělení v nich má jen malou roli.

2.2 Kooperační princip, konverzační maximy

Aby mezi sebou lidé mohli vést smysluplnou konverzaci, musejí jako komunikační partneři vzájemně spolupracovat, kooperovat. Díky kooperaci totiž můžeme vyvozovat i to, co není přímo řečeno, co není jen doslovným významem vyřčených výrazů. Ve své publikaci Hirschová (2006) odkazuje na filosofa H. P. Gricce, který definoval logické zákony smysluplné konverzace.

2.2.1 Kooperační princip

„*Tvůj příspěvek k rozhovoru má být takový, jak to v daném bodě (okamžiku) vyžaduje přijatý (zřejmý) účel nebo zaměření rozhovoru, jehož se účastníš*“ (Hirschová, 2006, s. 139).

Kooperační princip se projevuje ve všech konverzačních maximách, v nich se promítají zákony smysluplné konverzace. (Hirschová, 2006)

2.2.2 Konverzační maximy

Ke zpracování této kapitoly bylo použito publikací Hirschové (2006). Teorie konverzačních maxim je jeden z možných pohledů, který se snaží vysvětlit, jakým způsobem vyvozujeme významy z konverzace. V případě, že se náš komunikační partner nechová tak, jak by se podle situace očekávalo, snažíme se zjistit důvod jeho chování. Zjistíme-li tento důvod, můžeme potom snáze vyvodit, jaký smysl výpověď opravdu má.

Ačkoli by se mohlo zdát (vzhledem k imperativní formě jednotlivých maxim), že jde o nějaký předpis, jak komunikovat, nejsou konverzační maximy závaznou normou.

a) maxima kvality

Maxima kvality v sobě zahrnuje pravdivost výroku. Mezi zásady patří:

- „*neříkej nic, o čem si myslíš, že není pravdivé (do not say what you believe to be false),*
- *neříkej nic, pro co nemáš důkazy (do not say that for which you lack adequate evidence)“⁴*

b) maxima kvantity

Podle maximy kvantity bychom neměli svého komunikačního partnera zahrnovat zbytečnými informacemi a detaily. Mluvčí má podat jen tolik informací, kolik vyžaduje rozhovor.

- „*Tvůj příspěvek k rozhovoru má být natolik informativní, jak je nutné pro daný rozhovor,*
- *neposkytuj víc informací, než je vyžadováno“ (Hirschová, 2006, s. 140).*

c) maxima relevance

Tato maxima nám doporučuje držet se předmětu rozhovoru, zbytečně neodbíhat od tématu, „*mluvit k věci*“ (Hirschová, 2006, s. 140). Udržíme tím pozornost adresáta a vyvarujeme se i nesoustředěnosti mluvčího. Přeskakujeme-li v konverzaci z jedné myšlenky na druhou, může nakonec dojít k zásadnímu nepochopení sdělovaného a adresát si z konverzace neodnese žádnou informaci, nebo získá informaci mylnou.

d) maxima způsobu

Poslední maxima ukládá mluvčímu, aby mluvil jasně, vyvaroval se nejasných vyjádření a dvojznačnosti. Dalším podstatným doporučením je uspořádání promluvy tak, aby dávala smysl a umožňovala adresátovi snadnou orientaci v komunikaci.

- „*vyvaruj se nejasnosti vyjádření (avoid obscurity of expression),*

⁴ GRIECE, H. P., 1975, cit. in LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110-2, str. 8, přeloženo autorkou BP

- *vyvaruj se dvojsmyslnosti (avoid ambiguity),*
- *bud' stručný (be brief),*
- *bud' systematický (be orderly)*⁵

Konverzační maximy ovšem bývají v negativním i pozitivním smyslu porušovány, většinou více než jedna. A právě toto porušování vyvolává konverzační aplikaturu - „*vyvozování a doplňování složek sdělení, které nejsou explicitně vyjádřeny, avšak mluví je sděluje*“ (Hirschová, 2006, s. 140). To však úzce souvisí s předpokladem, že nebyl porušen kooperační princip.

Na griecovskou koncepci ovšem existují i kritiky, a to především z důvodu, že jsou jednotlivé maximy redundantní. Některé maximy mohou být vzájemně v rozporu, například část maximy kvantity, která nám říká, abychom neuváděli víc informací, než je nutné, se může dostat do rozporu s maximou relevance. Například ptá-li se student sekretářky, kdy má vyučující konzultační hodiny, sekretářka mu sdělí konkrétní dny, ale může podotknout, že tento týden je vyučující nemocný. V tomto případě je dokonce vyjádření sekretářky v souladu s kooperačním principem, protože je předpokládáno, že student potřebuje vyučujícího zastihnout. (Hirschová, 2006)

3. Zdvořilost

Při vymezení pojmu zdvořilost narazíme na jeden zásadní problém. Jinak tento pojem vnímají účastníci komunikace, jinak jej vymezují lingvisté a sociologové. Součástí zdvořilosti jsou různé aspekty, které se mohou lišit na základě konkrétní komunikační situace. (Chejnová, 2012)

Čermák (2007) ve své publikaci formuluje definici zdvořilosti jako „*konvenční sociální postoj a projev úcty a takové chování, které je přijatelné a nekonfliktní a které má v jazyce různé vyjádření. Též jako jeden z principů pragmatiky*“ (Čermák, 2007, s. 298).

Čermák (2007) řadí zájem o zdvořilost k (interakční) sociolingvistice, i když jen okrajově, a sice mluví o honorifikách, tedy „*standardizovaných způsobech a prostředcích vyjadřování zdvořilosti a úcty*“ (Čermák, 2007, s. 45). I Čermák (2007) zde uvádí, že ve většině jazyků můžeme najít zdvořilostní formule, které nám pomáhají vyjádřit určitou formu vztahu produktora k adresátovi.

⁵ LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110-2, str. 8, přeloženo autorkou BP

Ve Zdvořilostních strategiích Chejnová (2012) uvádí, že se v poslední době vyvíjejí vědy, které se orientují na lingvistickou oblast a zároveň ji propojují s ostatními oblastmi vědy, jež se orientují na člověka. Tyto disciplíny se snaží vysvětlit jevy, které se sice realizují jazykově, ale jejich podstata je biologická či psychická. Patří sem vědy jako psycholingvistika, sociolingvistika, neurolingvistika nebo pragmatická lingvistika.

(Hirschová, 2004) Jedním z dílčích řečových aktů, které tvoří ilokuční akt výpovědi, je lokuční akt, tedy pronesení výpovědi tak, aby byla smysluplná a měla význam. Je složen z dalších jednotlivých aktů, jako je akt fonetický, fatický a rétorický. „*Ilokučním aktem je výpovědi přiřazena určitá „síla“, její smysl vyplývající ze záměru mluvčího, a tento záměr se realizuje právě v pronesení určité výpovědi, jejím prostřednictvím*“ (Hirschová, 2004, s. 164). Právě z důvodu jednotlivých aktů, které se na výpovědi podílejí, se o komunikaci zajímá více vědních oborů, z nichž každý sleduje oblast jemu blízkou.

Zdvořilost je v komunikaci lidí brána jako samozřejmost. Problém může nastat v komunikaci mezi účastníky, u nichž se projev zdvořilosti liší kulturně. (Watts, 2003) Watts (2003) přináší nové pojetí zdvořilosti, ve kterém upozorňuje, že není důležitý jen záměr mluvčího, jeho dobrá vůle, ale i interpretace adresáta. Také uvádí nový termín *vhodné (taktní) jednání*, což je jednání, které je v dané situaci očekáváno, proto není přijímáno jako zdvořilé, nicméně za jiné situace by za zdvořilé považováno bylo.

Světla Čmejková (1996) se ve svém článku *Jak mluví ženy a jak mluví muži* věnuje i způsobu vyjadřování zdvořilosti u obou pohlaví. Ženy využívají při hovoru častěji stoupavých intonací, které jsou typické pro tázací věty. Toto je podle Čmejkové (1996) hodnoceno jako výraz zdvořilosti. Ženy ale i častěji využívají střídání výšky hlasu a také pečlivěji vyslovují. Všechny tyto rysy podle Čmejkové (1996) odkazují k ochotě žen se přizpůsobit a podřídit. Muži mají častěji tendence skákat ženám do řeči, být v hovoru aktivnější, ačkoli sami nechtějí být přerušováni ženami. Dále zde autorka uvádí, že s novými tématy do hovoru přicházejí ženy, ale muži si dovolují tato témata ignorovat, což se u žen často nestává. Ženy při hovoru více se svým konverzačním partnerem spolupracují a dávají mu najevo svou účast. Častá jsou pokyvování hlavou, přitakání a souhlasné *hmm*.

Zdvořilost je projev úcty vůči druhému člověku. Zdvořilostní projevy by obecně měly vycházet od společensky níže postaveného člověka. Nastávají ovšem případy, kdy je na uvážení účastníků, kdo první projeví zdvořilost. Například setká-li se 23letý vedoucí

s 50letou zaměstnankyní, která u firmy pracuje již mnoho let, je z jeho strany uctivé pozdravit ji první, i když je jako její vedoucí společensky výše postavený.

Zdvořilosti přisuzuje Leech (1991) metajazykové aspekty. Za nezdvořilou může být považována přílišná zdvořilost, mlčení ve chvíli, kdy se očekává promluva nebo naopak mluvení v okamžiku, v němž se očekává mlčení. Tady vyzdvihuje Leech (1991) problém pro nově příchozího účastníka k již probíhající konverzaci. Pro „nováčka“ je složité vmístit se do hovoru, protože považuje za neslušné konverzaci přerušit (podle výchovy *Nemluv, když nejsi tázán*), ale původní komunikační partneři považují za slušné dát novému partnerovi prostor pro vyjádření, které očekávají.

Za problematický jev považuje Leech (1991) zdvořilé ukončení hovoru pro každého běžného uživatele jakéhokoli jazyka a „*dává nám možnost si uvědomit, jak úzký vztah je mezi zdvořilostí a aktivním rozhovorem sloužícím pouze k zachování společenskosti (make us aware of the close connection between politeness and the activity of talking merely to preserve sociability)*“.⁶

3.1 Historie zdvořilosti

„*Chování člověka ve společnosti, které je obecně přijatelné a žádoucí, nazýváme tzv. SLUŠNÝM CHOVÁNÍM. Je to takový systém mezilidských vztahů, který usnadňuje začlenění člověka do společnosti, urychluje poznávací procesy a představuje jistý VŠEOBECNĚ PŘIJATELNÝ ZPŮSOB (SOCIÁLNÍHO) CHOVÁNÍ*“ (Smejkal, 1993, s. 49). Smejkal (1993) ve své knize dále uvádí, že jistá nepsaná pravidla, zvyky ve vzájemném chování lidí k sobě, existovaly již od vzniku lidské společnosti. Vznikly na základě potřeby řádu. S vývojem materiálního zabezpečení lidí, náboženských a kulturních poměrů společnosti se samozřejmě vyvíjelo i slušné chování. Některá z těchto pravidel se dostala i do zákoníku. Smejkal (1993) poukazuje na Chamurapiho zákoník.

Smejkal zde také upozorňuje na chování, které je sice v jisté kultuře považováno za slušné a patřičné, jinde na světě by však mohlo urazit.

Podle Smejkala (1993) vznikala pravidla slušného chování postupně, „*na základě okamžité společenské nutnosti*“ (Smejkal, 1993, s. 50). Se změnami podmínek, které podmiňují vznik společenských pravidel, dochází i ke změně společenského kodexu. Co lidem dřívějších generací připadalo nemorální, se dnes děje naprosto běžně (žena osloví

⁶ LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN 0-582-55110-2, s. 141, přeloženo autorkou BP

muže, dva lidé se dají do hovoru bez představení). Tyto změny ve vývoji je nutné respektovat. To vede ke společenskému úspěchu stejně jako dodržování zažitých, ještě nezměněných pravidel.

Ehlich (2005) zasazuje počátky zdvořilosti do starověkého Izraele, kde se v rodinách oslovovali *otče můj, synu můj*. Tato oslovení používali i v případě cizích lidí, což jim umožňovalo snížit riziko konfliktu v případě, že se někdo ocitl v jejich teritoriu, toto oslovení bylo totiž považováno za přirozené a zmírňovalo hranice mezi známým a neznámým.

V Řecku a v Římě ve starověku převažoval názor o rovnosti komunikantů. Neexistovala nadřazenost nebo podřazenost. Tento pohled sem přinesl až kontakt s východem (Chejnová, 2012).

3.2 *Funkce zdvořilosti*

Funkce zdvořilosti byly zpracovány podle publikace *Zdvořilostní strategie* (Chejnová, 2012).

- V každém mezilidském kontaktu hrozí agrese. Této agresi zabránit je hlavní funkcí zdvořilosti. Díky zdvořilosti nebude narušena spolupráce. V případě pozdravu je nutné zvolit správná slova i intonaci, abychom svého komunikačního partnera neurazili nebo neodradili od pokračování v rozhovoru.
- Díky tomu, že je zdvořilost založena na určitých ustálených formulích, mají mluvčí méně prostoru vyjádřit svůj osobní styl. Tím se sníží riziko konfliktu v případě odlišných osobních stylů účastníků. Je tedy jasné, že díky ustáleným zdavicím formulím můžeme předejít případným nedorozuměním jako v případě použití slangových či jiných pozdravů.
- Další funkcí zdvořilosti je „*naladit pozitivně adresáta, a získat tak výhody pro vlastní osobu*“ (Chejnová, 2012, s. 20). Správně zvoleným pozdravem a neverbálními prostředky tedy můžeme adresáta obrátit na naši stranu hned na počátku samotného rozhovoru.
- Manipulativní aspekt je možné využít i ve prospěch adresáta. Zdvořilým jednáním jej pozitivně naladíme a on je ochoten spolupracovat. „*Určitou formu pozitivní manipulace vyžaduje např. práce psychologa, učitele, lékaře*“ (Chejnová, 2012, s. 20).

- Zdvořilé jednání produktora ho uvádí v dobrém světle. Toto může být samotný záměr mluvčího nebo tím může sledovat ještě další záměr. *„Zdvořilost je součástí image konkrétního produktora, podílí se na jeho sebehodnocení, aniž by byly sledovány další cíle.*

Zdvořilé vystupování staví produktora do hierarchicky žádoucí pozice. Může se jednat o pozici inferiorní, kdy naopak adresát je stavěn do pozice superiorní a získává komunikační výhody. V určitých situacích se jedná o snahu produktora dostat se do pozice superiorní, nadřazené. Takové jednání nelze považovat za zdvořilé na hloubkové úrovni, nicméně vnější zdvořilostní rámec komunikace je zachován. Např. jednání člověka, který perfektně zachovává pravidla etikety v situaci, kdy druhý komunikant ztrácí sebeovládání, je cíleným útokem na adresátovu tvář – kontrast mezi „vhodně“ se chovajícím produktorem a „nevhodně“ se chovajícím adresátem také podněcuje další agresi“ (Chejnová, 2012, s. 20).
- Zdvořilostí může mluvčí prezentovat své vzdělání a vychování. Jedním z možných záměrů, které sleduje, je získat superiorní pozici. Jednotliví mluvčí mají možnost v případě, že není jasně (např. společensky) stanoven, kdo je v dané interakci nadřazený, získat si svým postojem pozici, o kterou stojí, a adresáta přimět druhou pozici přijmout. *„Dává najevo, že je ochoten kooperovat, demonstruje, že je ochoten (nebo není) převzít roli podřízenou“ (Chejnová, 2012, s. 20).* Za pomoci pozdravu a jeho neverbálních doplnění můžeme získat pozici, kterou si v komunikaci zvolíme. Například podáním ruky a jejím překlopením dlaní dolů naznačujeme nadřazenost nad svým komunikačním partnerem.
- *„Volbou konkrétních, zpravidla módních výrazů a formulí řečové etikety produktor demonstruje, že je tzv. IN (z anglického in-the-know)“ (Chejnová, 2012, s. 20).* Mladí lidé mohou ve svém okolí získat nadřazené postavení i v případě, že svému okolí přinesou novou zdravici formuli (například převzatou z nějakého moderního filmu nebo seriálu).
- Pozitivní zdvořilost může být v případě neformálních situací brána jako hra. Jednotliví komunikanti se při takové konverzaci baví. Můžeme zde mluvit i o terapeutické funkci. (Chejnová, 2012)

3.3 *Lingvistický přístup výzkumu zdvořilosti*

Jak již bylo řečeno výše, zdvořilostí se zabývá mnoho vědních oborů a také pragmatická lingvistika. Ta mimo jiné zkoumá, jak jsou v nejrůznějších kulturách jazykově realizovány zdvořilostní formule.

Z fonetického hlediska jsou velmi důležité složky jazykového projevu intonace, slovní přízvuk a tempo řeči, tedy suprasegmentální prostředky, které ovlivňují, jak adresát interpretuje sdělované. Pomáhají nám rozeznat ironii a poznáme díky nim, do jaké míry si nás mluvčí váží, zda nám přizpůsobuje tempo řeči nebo je vůči nám agresivní. (Chejnová, 2012)

Intonací věty a jejím vlivem na zdvořilost se zabývá i S. Petřík (1935) ve svém článku *K intonaci věty. Intonace pozdravů a jiných výrazů zdvořilostních*. Svou teorii dokládá na několika variantách pozdravů. K dnešnímu dni je aktuální pozdrav *Dobry den*. Vyslovíme-li první slabiku vysokým tónem a poté náš přízvuk klesne, poslední slabika již téměř nezazní, je „spolknuta“, je tento pozdrav nedbalý. Je-li však důraz na první slabiku silný a tón hlasu je nízký, slovo *den* je vysloveno vysokým tónem. Tento pozdrav je pak chápán jako vážný, uctivý a díky vysokému tónu i přátelský. Všechny slabiky pronesené vysokým tónem činí pozdrav laskavějším. Samotný pozdrav, izolovaný od jakékoli intonace, je vnímán pozitivně, alespoň v českém jazyce, a to z významového hlediska, že se jím přeje něco dobrého. Tento pozdrav dává do protikladu k dřívějšímu *Má úcta*, který vyjadřoval nadřazenost a méněcennost jednotlivých účastníků.

Intonací jsme tedy schopni vyjadřovat různé stupně zdvořilosti. Podle Petříka (1935) jsme schopni slyšet tuto intonaci ještě před tím, než ji vyslovíme, užíváme ji tedy naprosto vědomě. Také poukazuje na to, že melodie je důležitější než přízvuk a „*tempo a kvantita tu mívají jen funkci podřadnější*“ (Petřík, 1935, s. 264).

Jako další problém tu uvádí zařazení platnosti intonace ve zdvořilostních výrazech. Zamítá platnost logickou, citovou funkci nepopírá, i když připouští, že ne ve všech případech se musí například pozdrav *Má úcta* shodovat s pocitem, který v nás nám nadřazená osoba vyvolává. Jak bylo řečeno už výše (viz funkce zdvořilosti), snažíme se na ostatní lidi působit nějakým dojmem, můžeme tedy mluvit o funkci estetické. Zároveň sem však Petřík (1935) přidává ještě funkci společenskou.

Aby zněl pozdrav zdvořile, je nutné pečlivě vyslovovat hlásky, klást přízvuk a zvolit správné melodické zabarvení, hluboký tón je uctivý, vysoký tón přívětivý.

3.4 *Zdvořilost v češtině*

K vyjadřování zdvořilosti v jazyce nám slouží i gramatické kategorie, především slovesný způsob, kdy se za nejzdvořilejší považuje kondicionál, jenž je možné použít v otázce společně s negací. Další slovesná kategorie, která dokáže vyjádřit zdvořilost, je slovesný vid. „*Dokonavý vid je ve výzvě vztažené na jedinečnou událost neutrální/zdvořilý, zatímco vid dokonavý je ve stejném kontextu důvěrný/naléhavý/nezdvořilý (sedni si/sedej)*“ (Příruční mluvnice češtiny, 2008, s. 679). Podle Krause (1996) jsou při vyjadřování zdvořilosti důležitá zájmena. Například běžné zájmeno *on, ona* považuje za nezdvořilé ve společenském styku o to víc, je-li osoba, o níž se mluví, přítomna.

Často nám činí největší problém a způsobuje velké rozpaky oslovení. Při výběru správného oslovení se řídíme následujícím⁷ (Kraus, 1996):

- věkem oslovované osoby (dospělý, dítě, osoba starší než mluvčí nebo naopak výrazně mladší než mluvčí),
- vztahem k oslovovanému (příbuzný, známý, vedoucí),
- pohlavím (u žen navíc můžeme rozlišovat, zda je vdaná nebo svobodná).

S oslovením souvisí i mluvnická kategorie slovesné osoby. V případě užití první osoby množného čísla, která se používá především v odborné literatuře, hovoříme o tzv. autorském plurálu, který vyjadřuje skromnost autora. Naopak první osoba jednotného čísla (*nestojím, dělám něco*) je brána jako nezdvořilý a strohý příkaz. Oslovení druhou osobou množného čísla, jejíž přičestí je v singuláru, je považováno za zdvořilé a adekvátní, mluvíme o vykání.

Pro posouzení zdvořilosti či nezdvořilosti konkrétního výrazu je však většinou nutné znát konkrétní situaci a účastníky komunikace.

Chceme-li jazykově vyjádřit zdvořilost vůči dalším účastníkům, nezáleží tedy jen na zvolených lexikálních a gramatických prostředcích. Vždy je potřeba přizpůsobit tempo řeči (starší lidé), složitost jazykového projevu (děti) i hlasitost (přednášky).

3.5 *Zdvořilost v němčině*

Pro zpracování této kapitoly bylo použito informací, které poskytuje portály chovani.eu a lingonet.com.

⁷ Kraus zde uvádí, že se jedná o pravidla při běžném formálním styku. Jiná kritéria účastníci konverzace volí např. při sportovním utkání.

Společně s pozdravem v Německu je velmi časté podání ruky jako důkaz přátelství, nebo usmíření po výměně názorů.

Oslovení je v Německu běžné s použitím titulu. Obecný titul je *Herr* pro muže a *Frau* pro ženu. Po tomto oslovení je důležité užít akademického titulu, pokud oslovovaná osoba nějakého titulu dosáhla. Němci totiž kladou na vzdělání velký důraz. I mezi lidmi, kteří spolu dlouhá léta pracují, je obvyklé vykání (Siezen). Tykání (Duzen) signalizuje užší přátelství a je zpečetěno například přípitkem. Toto tvrzení není v souladu s výsledkem studie Kneřové (1995), která zjistila, že naopak Češi používají mnohem častěji oslovení titulem, zatímco v Německu probíhá komunikace spíše na méně formální úrovni. Její studie pochází z roku 1995, můžeme tedy předpokládat, že mohlo dojít k jistému vývoji této společenské situace.

Pokud debatujeme s Němcem, musíme být připraveni na to, že nám cokoli řekne ve chvíli, kdy má promyšleno, co vlastně chce říct, a předpokládá, že mu do řeči nebude nikdo skákat. Jde-li o samotné informace, je v němčině daleko podstatnější do řeči mluvčímu neskákat, jelikož slova, která nám informaci teprve ucelí, jsou až na samotném konci věty, např. ve složených slovech je slovo základové, od něhož se odvíjí i rod daného podstatného jména, na konci složeniny (např. *die Grabstätte* – hrobka - je slovo složené z podstatného jména *das Grab* – hrob a *die Stätte* – místo).

Na zdvořilost Němci kladou velký důraz. Při setkání se pozdraví, k obědu si přeje *Mahlzeit* (*dobrou chuť*) a samozřejmě se vždy rozloučí. Existují kratší verze pozdravů v neformálním styku, kdy můžeme místo *Guten Tag* použít jen *Tag*, obdobně to funguje u *Guten Morgen* nebo *Guten Abend*. Chceme-li vyjádřit přání brzkého setkání nebo upřesnit, za jak dlouho se uvidíme, užíváme pozdravu *Bis bald, Morgen, Abend...*

K vyjádření zdvořilosti využíváme v němčině onikání, tedy třetí osobu množného čísla. Používáme ji, oslovujeme-li jednu nebo více osob (Drmlová, Homolková, Kettnerová, Tesařová, 2006). Druhou osobu množného čísla používáme při komunikaci s více účastníky pouze v případě, že si se všemi tykáme.

Chceme-li vyjádřit zdvořilé přání, skromné mínění nebo domněnku, slouží nám v němčině konjunktiv II préterita nebo plusquamperfekta, podmiňovací způsob. V přacíh větách je typická spojka *wenn* (*kdyby*), charakteristické jsou částice *doch, nur/bloß* (*přece, jenom*). (Dusilová, Kolocová, Brožíková, Hauptenthal, Schneider, Vachalovská, Kolečková, Albrechtová, 2003)

Lingonet se mimo jiné zabývá otázkami zdvořilosti, jak pozdravit někoho, s kým jsme se ještě nikdy nepotkali, jak se s ním rozloučit, jaká oslovení mohou být zdvořilá a jaká neformální. V Německu je kromě samotného pozdravu *Dobrý den (Guten tag)* ještě časté spojení s *Těší mě, že Vás poznávám (Schön, Sie kennen zu lernen)*, také je časté spojení s oslovením *Dobrý den, pane Schulz (Guten Tag, Herr Schulz)*. Německo je ale velká země, a proto v každé části můžeme slyšet rozdílné pozdravy. Na jihu nás mohou Němci pozdravit nejenom *Guten Tag*, ale i *Pozdrav Bůh (Grüß Got)*. Při loučení Němci kromě obyčejného *Na shledanou (Auf Wiedersehen)* zopakují *Rád jsem Vás poznal (Es hat mich gefreut, Sie kennen gelernt zu haben)* nebo mohou použít méně formální *Zůstaneme v kontaktu! (Wir bleiben in Verbindung, ja!)*. Na severu můžeme slyšet neformální *Ahoj (Tschüss)*. V obchodech se setkáváme s pozdravem *Ahoj (Hallo, nebo z angličtiny přejatým Hi)*.

„Základní pravidlo zní, že v německy mluvících zemích se musí druhé osobě VŽDY vykat. (Die Grundregel lautet, dass in deutschsprachigen Ländern die andere Person IMMER gesiezt werden muss“.)⁸ Dále je nutné vždy použít oslovení, jak již bylo řečeno výše, ve spojení s příjmením. Při oslovování je důležité si všimnout, jak se nám druhá osoba představila nebo jak nám byla představena. Pakliže použila titulu, je nutné, abychom ho použili i my. Oslovení je potom ve tvaru *Pane profesore Müllere (Herr Professor Müller)*.

V nonverbální komunikaci platí stejná pravidla jako v Čechách, není dobré křížit ruce nebo je schovávat v kapsách. V Německu k pozdravu patří podání ruky. Pokud chybí, je pozdrav brán za nezdvořilý.

Chceme-li někoho o něco požádat, vždy používáme otázku v konjunktivu. V Německu se klade velký důraz na zdvořilá slova *prosím (bitte)* a *děkuji (danke)*.

Na rozdíl od chovani.eu nepovažuje lingonet.com přerušení partnera za nezdvořilé, pokud se mu vložíme do hovoru například se slovy „*Mohu Vás krátce přerušit, jsem toho názoru... (Kann ich Sie ganz kurz unterbrechen. Ich bin der Meinung...)*. K aktivnímu rozhovoru to patří. (Das gehört zu einem aktiven Gespräch dazu“.)⁹

⁸ http://www.lingonet.com/DPPDF/DP_texts.pdf, citováno 28. března 2013

⁹ http://www.lingonet.com/DPPDF/DP_texts.pdf, citováno 28. března 2013

4. Nezdvořilost

V případě nezdvořilosti je nutné brát v úvahu záměr mluvčího. Ne vždy to, co mluvčí řekne nebo udělá, je se záměrem útočit na adresáta. (Chejnová, 2012)

Culpeper (2008) se zabývá otázkou, zda je opravdu nezdvořilost nutné brát jako opak zdvořilosti. Uvádí důvody, proč nemohou být modely pro studium zdvořilosti aplikovány na studium nezdvořilosti. „*Například klasické studie zdvořilosti budí dojem, že nezdvořilost vzniká v důsledku nicnedělání (obraně nebo nezahájení komunikativní práce s cílem dodržovat zdvořilostní maximy). (For example, classic politeness theories give the impression that impoliteness as the result of doing nothing (i.e. the result of not taking redressive action or not undertaking communicative work in order to abide by politeness maxims“.)¹⁰*

5. Pozdrav

Pozdrav je začátkem a koncem interakce mezi dvěma lidmi. Pozdravem můžeme nastolit atmosféru, která bude panovat během celé konverzace a tím můžeme ovlivnit i její výsledek. Díky tomu se pozdravy liší v případě záměrných schůzek a schůzek náhodných. Často se objevují ustálené formule, rituály, „*společensky normované kontaktní prostředky, modelová vyjádření, fráze*“ (Hoffmannová, 1996, s. 196).

Podle Čermáka (2007) je pozdrav „*ustálená forma začátku a konce komunikativního kontaktu partnerů, podmíněná situačně a sociolingvisticky, kterou se partnerovi více či méně zřetelně obv. něco pozitivního formálně přeje*“ (Čermák, 2007, s. 273).

Slovník spisovné češtiny (2009) charakterizuje pozdrav jako „*společenský projev úcty při setkání, vyjadřovaný konvenčním gestem nebo formulí*“.

Všechny tři uvedené publikace se shodují na ustálenosti pozdravů. Čermák (2007) ještě oproti ostatním vyzdvihuje vliv situace a příslušnost komunikačních partnerů k určité sociální skupině, což samozřejmě v komunikaci hraje důležitou roli. Vezmeme-li v úvahu tvrzení Hoffmanové (1996), že je pozdravem možné nastavit atmosféru rozhovoru, musíme tedy zásadně zohlednit sociolingvistické podmínění pozdravu. Nemůžeme pozdravit úřednici *Ahojky* a očekávat, že nám kladně vyřídí naši žádost. Tímto pozdravem jí totiž

¹⁰ CULPEPER, J.: *Reflection in impoliteness, relation work and power* in BOUSEFIELD, D., LOCHER, M. A.: *Impoliteness in Language: Studies on Its Interplay with Power in Theory and Practice*, Mouton de Gruyter, Berlin 2008, eISBN 9783110208344, pISBN 9783110202663, s. 18, přeloženo autorkou BP

neprojevíme žádnou úctu. Na druhou stranu kdyby se patnáctiletí kamarádi zdravili *Dobry den*, patrně bychom jejich vztah posuzovali jako ne příliš vřelý. Čermák (2007) ve své definici zmiňuje i rozloučení, u ostatních dvou definic se můžeme jen dohadovat, zda je tam také zahrnuto. I rozloučení hraje v konverzaci důležitou roli a může ucelit názor druhého účastníka konverzace.

Podle pravidel etikety je pozdravit slušností a odpovědět na pozdrav nutností.

6. Metoda výzkumu

Jak již bylo řečeno v úvodu, pro sběr dat potřebných k sepsání své práce jsem zvolila dotazník. Data získaná pomocí dotazníku je možné porovnávat z různých úhlů a výsledky kvantifikovat na základě různě zvolených kategorií.

V dotazníku jsem použila systém otevřených otázek, tedy takových, na které může respondent odpovědět vlastními slovy. Těmito otázkami jsem dotazovaným poskytla prostor pro vlastní vyjádření, aniž bych jim vnucovala nějakou variantu možné odpovědi a zároveň mohu získat odpověď, která by mě samotnou nenapadla. Je zde tedy prostor pro mnoho variant odpovědí.

Dotazník jsem sepsala i s úvodním vysvětlením, k čemu budou data použita. Byl pojat jako anonymní, od respondentů jsem potřebovala získat pouze věk a pohlaví.

Za nevýhodu této formy považuji především široké spektrum odpovědí, které jsem na základě vzájemné podobnosti (nespisovnost, neformálnost, familiárnost) u několika otázek spojila dohromady. Za další nevýhodu považuji neautentičnost odpovědí, kdy samotní respondenti při vyplňování dotazníků neúmyslně zkreslují své odpovědi nebo jejich odpovědi nejsou úplné, jako v případě neverbálních signálů u pozdravů.

Mým záměrem bylo zjistit, jak se liší zdvořilost u generace současných studentů vysokých škol (tedy lidí ve věku 20 – 25 let) a generace jejich rodičů (kategorie 50 – 55 let), a to jak mezi lidmi, jejichž mateřským jazykem je čeština a kteří v Čechách žijí, tak mezi oběma kategoriemi Němců a mezi oběma národnostmi. U obou kategorií předpokládám, že se denně setkávají s nějakými autoritami (vyučující na vysoké škole, zaměstnavatelé, lidé výrazně starší, rodiče apod.). Celkem jsem data získala od 48 respondentů. Polovina byla národnosti české, polovina německé. Podíl mužů a žen byl shodný v každé věkové i národnostní skupině.

Se záměrem neovlivňovat respondenty jsem v otázkách neupřesňovala, zda se jedná pouze o pozdravy verbální nebo i neverbální. K pozdravům totiž patří i mnoho

neverbálních složek v závislosti na vztahu účastníků. Tyto složky však k mému překvapení byly zahrnuty jen u velmi malého počtu odpovědí.

7. Rozbor dotazníků

7.1 Jak pozdravíte své rodiče po příchodu domů?

Wie begrüßen Sie Ihre Eltern, wenn Sie nach Hause kommen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj + oslovení	16	Hi + oslovení	31
Ahoj	33	Hallo + oslovení	13
Čau + oslovení	27	Hallo	13
Čauky	8	Hi	13
Čus	8	Hallo + Umarmung+Kuss	15
Ahoj, jak jste se měli?	8	Hi + oslovení + Umarmung	15

Kategorie 50 – 55

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj	44	Hallo, ich bin´s	20
Dobrý den	22	Hallo	40
Ahoj + oslovení	22	Hallo + oslovení	30
Ahoj, jak se máš?	12	Hallo, wie geht´s	10

V první otázce mě zajímalo, jak lidé pozdraví své blízké na „domácí“ půdě, kde se cítí dobře, uvolněně, jsou spokojení, protože po náročném dni přišli do prostředí, ve kterém by měli relaxovat. Pozdrav je způsob, jakým můžeme vyjádřit, že jsme rádi, že už jsme doma, pozdravem můžeme dát najevo, jaký jsme měli den (unavené a vyčerpané *Ahoj*, doprovázené hlubokým povzdechem, nadšené *Ahoj*, *Nazdár* nebo *Čau*). Mezi odpověďmi na tuto otázku bychom mohli očekávat různé nestandardní pozdravy (*Ahojky*, *Nazdárek*), dále bych mezi odpověďmi očekávala výrazy, které jsme dříve používali nebo vymysleli ještě v dětských letech a jsou typické pro každou rodinu.

K pozdravům v rodinném kruhu často patří neverbální prvky, jako jsou polibek, objetí, úsměv. Respondenti tyto druhy pozdravů s velkou pravděpodobností ani nevnímají jako součást pozdravu, což mě překvapilo, protože jsem to považovala za naprosto samozřejmé.

Očekávala jsem velmi časté oslovení spojené s pozdravem, a to zvláště v případě starší generace, kde předpokládám především to, že přicházejí pouze na návštěvu jednou za čas, nikoli denně. Proto mě překvapilo, že oslovení použije procentuelně vyšší podíl respondentů ve věku 20 – 25 let.

Jak píše Kneřová (1995), „*mluvčí se snaží pomoci 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 zájmených a jmenných forem a jejich možných kombinací vyjadřují sociálně vzniklou míru distance, moci, respektu a na druhé straně vztah soudržnosti mezi mluvčím a oslovovaným partnerem v komunikačním aktu. Oslovení je často spolu s pozdravem součástí úvodních a závěrečných formulí*“ (Kneřová, 1995, s. 36).

Pouze v 10 % německých odpovědí byla zahrnuta fráze *Jak jste se měli*, což potvrzuje teorii Juliane House (2004), že Němci nemají v rozhovoru tendenci ke small talku.

Mladí Němci jsou ovlivněni angličtinou daleko víc než Češi. Usuzuji tak z výsledků, že nejvyšší procento odpovědí na tuto otázku je spojeno právě s anglickým pozdravem *Hi*, zatímco v dotaznících rozdaných mezi Čechy nebyla žádná z odpovědí spojená s angličtinou. Možná mají Němci tendenci k jakési formě jazykové úspornosti, nebo se jen snaží jazykově vyjádřit svou znalost cizího jazyka, že jsou moderní, in. Na tento výsledek by mohla mít velký vliv i lepší úroveň znalosti tohoto jazyka, větší přirozenost v jeho používání a určité zdomácnění těchto cizích výrazů.

Starší generaci považují v obou zemích za konzervativnější. Není tolik otevřená různým variantám pozdravů, a to především v Čechách. Tento výsledek by mohl souviset s úctou ke starší generaci, tedy rodičům (lidem okolo 70 let), pro které by anglické pozdravy nebo různé varianty jako je *Čau*, *Čauky*, nemusely být tak snadno akceptovatelné.

7.2 Jak pozdravíte manžela/manželku po příchodu domů?

Wie begrüßen Sie Ihre Frau/Ihren Mann, wenn Sie nach Hause kommen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj + oslovení	25
Ahoj	50
Ahoj, jak ses měl/a	12,5
Hello	12,5

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	procento odpovědí
Ahoj	40	Hallo	23
Ahojky	20	Hi	8
Ahoj miláčku, jaký jsi měl den?	10	Kuss	8
Ahoj + oslovení	30	Hi Schatz	15
		Hallo (mein) Schatz	38
		Hallo, alles gut?	8

Ve druhé otázce jsem chtěla zjistit stupeň zdvořilosti vůči lidem, kteří nám jsou blízcí, vidáme je velmi často, žijí ve stejném prostředí jako my a nejsou pro nás tak výraznou autoritou, jako jsou naši rodiče, přesto k nim chováme, na základě vlastního výběru dané osoby, úctu.

Oproti předchozí otázce je přístup k lidem ve stejné věkové kategorii trochu odlišný. Lidé ve věku 50 – 55 let se v Čechách málo oslovují, zato v Německu je oslovení přidáno až k 53 % pozdravů. Z tabulky je dále patrné, že ani ke stejně starým lidem nejsou příliš často používána slova z cizích jazyků. V Čechách je pouze české *Ahoj* nebo jeho obdoba, v Německu pak až téměř ze 70 % využito pouze německé *Hallo*.

Německý výkladový slovník Duden (1979) charakterizuje heslo *Hallo* jako „hovorovou formu pozdravu (*umgangssprachlich Grußformel*)“. Mezi jeho synonyma řadí například *Guten Tag*, *Guten Morgen*, hovorově *Ciao*, nebo *Grüß Gott*. Jako nejčastější využití ho uvádí jako „zvolání, jímž na sebe vztahujeme něčí pozornost. (*Ruf, mit dem man jemandes Aufmerksamkeit auf sich lenkt*).“ Duden dále uvádí možnou výslovnost podle anglického *Hello*, vzhledem k dotazníkové formě nejsme tuto skutečnost schopni posoudit, proto ji ponecháme stranou. Vezmeme-li v úvahu tvrzení, že pomocí *Hallo* na sebe

vztahujeme pozornost, je jeho užití při příchodu domů vcelku logické, žádoucí. Spojíme-li ho navíc s oslovením toho, jehož pozornost na sebe chceme vztáhnout, umocníme tím snahu o její získání.

České citoslovce *Ahoj* určuje Slovník spisovné češtiny (2009) jako „*pozdrav zvláště mezi mládeží*“, přejatý z angličtiny. Tento pozdrav, ačkoli je vlastně českým ekvivalentem německého hovorového *Hallo*, je u nás považován za spisovný. Oproti tomu českou variantu *Ahojky* najdeme ve slovníku Spisovné češtiny (2009) s vysvětlením „*pozdrav na uvítanou i na rozloučenou, častěji mezi ženami, event. ve snaze o přátelský výraz*“. Ženy, které jediné tento výraz vůči manželovi použily, tedy možná chtějí navodit přátelskou a příjemnou atmosféru hned po příchodu domů a manžela tak „naladit“ k dalšímu rozhovoru.

Jen nízké procento dotazovaných zařazuje k pozdravům další kontaktné prostředky typu *Jak ses měl/a?*, *Všechno v pořádku?* Jedním z důvodů může být to, že adresáti tyto kontaktné prostředky nepovažují za součást pozdravu, ale řadí je již k samotnému rozhovoru.

Vzhledem k tomu, že nikdo z německých respondentů v kategorii 20 – 25 let neměl manžela ani manželku, nemohu se v této otázce zabývat srovnáním. Stejně jako u kategorie 50 - 55 let se oslovení u mladých Čechů společně s pozdravem vyskytuje, ale není v nadpoloviční většině, spíš jen zřídka. Objevil se i pozdrav přejatý z angličtiny *Hello*, což by nás mohlo odkazovat například na národnostně smíšené partnerství, popřípadě delší pobyt obou partnerů v cizí zemi.

Podíváme-li se na tabulky všech odpovědí souhrnně, zjistíme, že pozdravy v domácí sféře patří k nejméně pestrým v Čechách i v Německu.

7.3 *Jak se loučíte se svými přáteli po společně stráveném večeru?*

Was sagen Sie, wenn Sie von Ihren Freunden nach dem zusammen verbrachten Abend Abschied nehmen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Tak zatím ahoj	10	Danke + mach's gut	20
Páček/ahojky/zítřka pa	10	Tschüss	50
Tak se mějte	10	Es war schön	20
Zdárek, mějte se	30	Umarmung	10
Měj se krásně, ahoj/čau	40		

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj	20	Macht's gut, bis bald	28
Ahoj, mějte se	15	Tschüss	15
Ahoj + objetí	6	Servus	12
Dobrou noc	17	Bis bald	15
Čau/čus	15	Tschüss + bis bald/mach's gut	15
Na shledanou, (mějte se)	15	Kommt gut nach Hause, gute Nacht/danke für Abend	15
Perun s Vámi	6		
Bylo to hezké, přijďte zase	6		

Třetí otázkou jsem se pokusila získat data, která mi měla přiblížit, jaké zdvořilostní fráze používáme vůči přátelům – tedy lidem, které nemusíme vídat denně, přesto s nimi máme společné zájmy a jejich společnost vyhledáváme spíše pro zábavu. Po společně stráveném večeru mezi přáteli bývá člověk uvolněný, veselý a podle frekvence schůzek může být i lehce melancholický. Očekávala jsem, že i tady budou ve větší míře zastoupeny nestandardní formy pozdravů, časté třeba ve spojení s objetím či polibkem. Proto mě výsledek vcelku překvapil. Téměř nikdo z respondentů podle odpovědí nepoužije ani přátelské objetí ani podání ruky.

Určitý vliv na způsob rozloučení může mít i složení společnosti, z níž odcházíme. Mám na mysli čistě ženskou a čistě mužskou společnost a společnost smíšenou. Tuto verzi mi potvrdila odpověď jedné respondentky, která k otázce vyplnila do závorky „*pokud se loučíme s kamarádkami v hospodě, líbáme se a objímáme*“, samotná odpověď na otázku

ale byla *Ahoj*. Vzhledem k tomu, že tato otázka nebyla více specifikována, nepovažuji za nutné ji dále rozebírat.

Až 90 % lidí ve věku 20 – 25 let, jejichž rodným jazykem je čeština, použijí při rozloučení se svými přáteli některý z klasických výrazů pro pozdrav/rozloučení. Těmito výrazy míním *Ahoj*, *Čau*, *Pa* apod. I když v Německu odpověděla na dotazník polovina respondentů také s pomocí klasického výrazu, 50 % z dotazovaných tento výraz vůbec nepoužilo.

V případě českého jazyka nejsou pro neformální styk jasně rozdělené zdravíci formule pro pozdrav a pro rozloučení (pomineme-li téměř familiérní pozdrav *Pa*). Zato v Německu jsou tyto pozdravy jasně rozdělené pomocí *Hallo* (pro pozdrav při setkání) a *Tschüss* nebo *Servus* pro rozloučení.

Zatímco Češi ve věku 50 – 55 let by pro rozloučení s přáteli použili v 70 % některý z výrazů pro pozdrav/rozloučení, v Německu si ve více než 50 % pouze poděkují za společně strávený večer, nebo si slíbí, že se opět brzy uvidí. Naopak v Čechách, nebo u mladší generace v obou zemích, se potřeba zdůraznění brzkého setkání neobjevuje.

Při rozloučení také naprosto chybí jakékoli oslovení přítomných, a to bez ohledu na věk. To může souviset s úsporností, kdy nechceme oslovovat každého zúčastněného zvlášť. Dále by chybějící oslovení mohlo souviset s pocitem menšího osobního kontaktu v případě více účastníků, než je tomu například při loučení s jednou blízkou osobou.

7.4 Jak pozdravíte vedoucího po příchodu do práce?

Wie begrüßen Sie Ihren Vorgesetzten, wenn Sie in die Arbeit kommen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj + oslovení	9	Handschlag + Guten Morgen/Hallo	11
Ahoj	18	(Guten) Morgen	78
Zdravím, tak jsme tu zase	9	Hallo + oslovení titulem	11
Dobrý den/ráno	46		
Dobrý den + oslovení	18		

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj	31	Guten Morgen	46
Ahoj + oslovení	8	Tag auch	9
Dobrý den	46	Guten Morgen + oslovení	18
Čau	15	Grüß Gott Herr	9
		Hallo/Guten Tag	9
		Hallo + oslovení	9

Se čtvrtou otázkou jsem se přesunula do pracovní sféry. Pro většinu z nás tedy do prostředí, ve kterém ne vždy můžeme být sami sebou, ne vždy se zde cítíme dobře a musíme zde dodržovat jistá pravidla, na čemž závisí náš úspěch. V pracovním prostředí se snažíme udělat dobrý dojem na svého nadřízeného – člověka, který má v rukou naše pracovní úspěchy, postupy apod. Nadřízený je pro nás nezpochybnitelnou autoritou, a tak úroveň pozdravu zpravidla určuje on – v závislosti na tom, zda nám nabídl tykání, nebo jsme zůstali u vykání. V jednom z dotazníků se dokonce objevil pozdrav *Dobrý den* při příchodu do práce, ale při odchodu by respondent použil *Ahoj*. Tato odpověď mě velmi překvapila. Považuji ji za důkaz univerzálnosti pozdravu *Dobrý den*, který je sice obecně považován za formální, ale často si i v rodině přejeme formální *Dobré ráno*, i když jsme si s lidmi velmi blízcí. Proto v tomto případě považuji *Dobrý den* za analogii *Dobrého rána*, jelikož v češtině daleko méně, ba dokonce vůbec, nerozlišujeme denní dobu. Málokdy v obchodě pozdravíme *Dobré ráno* a i večer v restauraci klidně popřejeme *Dobrý den*. V tom se právě lišíme od Německa, kde je rozlišování denní doby naprosto běžné.

V závislosti na délce spolupráce s nadřízeným se může měnit i náš vztah k němu a tedy i pozdrav, který použijeme. Odlišně pozdravíme člověka, se kterým si vykáme a náš vztah je založen jen na pracovní úrovni, a člověka, s nímž jsme kamarádi, dlouhá léta spolupracujeme a v jeho přítomnosti jsme uvolněnější. V případě věkové kategorie 50 – 55 let jsem předpokládala vyšší procento neformálních pozdravů typu *Ahoj*, *Dobré ráno* apod. právě díky předpokladu delší spolupráce. Naopak u mladších zaměstnaných jsem očekávala, že jejich pozdravy se budou pohybovat hlavně ve formální sféře. S mladšími zaměstnanci, s nimiž nemají zaměstnavatelé tolik zkušeností, si často snaží zaměstnavatelé udržovat autoritu větším odstupem.

Nadpoloviční většina Čechů (20 – 25 let) pozdraví svého nadřízeného *Dobrý den*, což je formální způsob pozdravu vůči starší nebo společensky nadřazené osobě, s níž si netykáme. Je tedy zřejmé, že s lidmi v tomto věku si zaměstnavatelé udržují větší odstup. Může to být z důvodu spolupráce, která netrvá ještě tak dlouho jako v případě lidí ve věku 50 – 55 let. Dalším důvodem může být snaha o udržení autority vůči vedení.

9 % dotazovaných odpovědělo na otázku pomocí méně formálního výrazu *Zdravím*, který nevyovídá o tom, zda si podřízený s nadřízeným vyká nebo tyká. *Zdravím* je pozdrav vyjádřený slovesem v první osobě jednotného čísla oznamovacího způsobu. Slovník spisovně češtiny (2009) jej uvádí jako součást zakončení dopisu. Ačkoli je tedy v dopise považován za spisovný, v mluvené češtině bych ho zařadila spíš mezi neoficiální, hovorové typy pozdravu, jimiž nevyjadřujeme přílišnou úctu, ale svého komunikačního partnera jimi neurazíme.

V případě německy mluvících zaměstnanců je běžný formální pozdrav *Guten Morgen* s možnou méně formální variantou *Morgen*. Přestože druhá varianta je považována za méně formální, nezahrnujeme ji k pozdravům neformálním, jako je *Hallo*.

I v případě starší generace je v Německu udržován spíš formální vztah mezi nadřízeným a podřízeným. Svědčí o tom více než 80% podíl odpovědí s formálním pozdravem.

7.5 Jak se s vedoucím loučíte při odchodu z práce?

Wie nehmen Sie von Ihrem Vorgesetzten am Ende des Arbeitstages
Abschied?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Měj se, ahoj/pa	27	Tschüss	45
Tak já jdu, užij si zbytek dne	9	Bis morgen	22
Na shledanou	27	Auf Wiedersehen	11
Nashle/hezký víkend	9	Tschüss + oslovení + titul	11
Nazdar + oslovení	9	Schönen Feierabend	11
Na shledanou zítra/mějte se	19		

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj	42	Auf Wiedersehen	9
Ahoj, hezký zbytek dne	8	Schönen (Feier)Abend	36
Čau	8	Bis morgen + schönen (Feier)Abend	18
Na shledanou	34	Bis morgen	28
Drž se	8	Tschüss + oslovení	9

Rozloučení s nadřízeným patří ke konci pracovního dne. Málokdo si asi dovolí odejít z práce bez pozdravu s nadřízeným, jsou-li jejich kanceláře blízko sebe. Je to signál, že naše pracovní doba skončila, možnost, jak svému nadřízenému sdělujeme, že už nás v práci nezastihne. Rozloučení možná někteří z nás nepřikládají takovou váhu jako pozdravu při setkání, jelikož tím náš kontakt s komunikačním partnerem končí.

Na rozdíl od formálních pozdravů při příchodu do práce se Němci ve věku 20 – 25 let loučí se svým nadřízeným velmi neformálně. Buď nepoužijí klasickou zdravicí formuli vůbec, nebo se s nadřízeným rozloučí stejně jako se svými přáteli po společném večeru. Češi ve stejném věku se se svým nadřízeným ve většině případů loučí většinou pomocí *Ahoj*. Formální varianta *Na shledanou* může být zlehčena s pomocí jiných prostředků jako je zkrácení (*Nashle*) nebo doplňkových frází jako *Mějte se*.

Někteří z českých respondentů svou odpověď sami naznačují, že by při rozloučení použili buď jednu typickou formu pozdravu (*Nashle*, *Na shledanou*) nebo netypickou jako

Mějte se, Hezký víkend. Sami respondenti tedy staví obě tyto možnosti na stejnou úroveň ve stejné komunikační situaci. Tento fakt mi přišel zajímavý, protože jsem očekávala, že v pracovní sféře budou zaznívat především zdvořilé pozdravy *Dobrý den* a *Na shledanou*.

Německá starší generace se loučí se svým nadřízeným také neformálně, stejně jako generace mladších Němců. Jen malý podíl dotazovaných použije některý z typických pozdravů (ať už formálních nebo neformálních). Většina popřeje svému nadřízenému hezký večer nebo použije *Bis bald* (*brzy na shledanou*).

Tschüss je podle Dudenu (1981) hovorové substantivum ve středním rodě. „Pozdrav na rozloučenou především mezi příbuznými a dobrými známými. (*Abschiedsgruß besonders unter Verwandten und guten Bekannten*“.) I přes tvrzení, že se tento pozdrav používá mezi lidmi, kteří se dobře znají, většina mladších německých respondentů by ho použila vůči svému nadřízenému. Český ekvivalent k tomuto pozdravu je „*Čau, pozdrav na uvítanou i na rozloučenou, někdy vyslovováno s dlouhým „á“*“ (Slovník nespisovné češtiny, 2009). Pochází z benátského *Ciao*. V benátském dialektu znamená tento výraz „služebník“. Do Čech se dostalo z Vídně, kam přišlo díky vojákům v polovině 19. století, a u nás odpovídá výrazu „*uctivý služebník*“. Stejný význam má i německé *servus* (Slovník nespisovné češtiny, 2009). Ačkoli se tedy zdá pozdrav *Čau* jako neuctivý a je řazen mezi hovorové, podle původního významu bychom ho mohli zařadit mezi formální pozdravy, kterými bychom úctu svému komunikačnímu partnerovi vyjádřili.

Je tedy otázka, zda můžeme považovat německé *Tschüss* za opravdu neformální, nebo se už z neformální sféry přesunulo k naprosto běžným, zdvořilým a formálním výrazům.

7.6 Jak oslovíte neznámého 40letého muže na ulici, když se potřebujete zeptat na cestu?

Wie sprechen Sie einen vierzigjährigen Unbekannten an, wenn sie nach dem Weg fragen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobrý den, můžu...	73	Entschuldigung + konjunktiv	40
Dobrý den, byl byste...	18	Entschuldigung + modální sloveso	30
Dobrý den, prosím Vás...	9	Entschuldigung	20
		Hey sorry + tykání	10

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobrý den	92	Entschuldigung + modální sloveso + otázka	42
Dobrý den + oslovení	8	Modální sloveso	8
		Sagen sie mir bitte	8
		Guten Tag + modální sloveso	17
		Entschuldigung + indikativ	17
		Hallo + entschuldigung	8

V šesté otázce bylo mým cílem zjistit, jak jsou lidé zdvořilí vůči lidem, které nikdy neviděli, ale od kterých potřebují pomoc nebo laskavost. Očekávala jsem, že v odpovědích budou převažovat formální pozdravy spojené s vykáním. Velmi mě proto překvapily odpovědi německých respondentů.

Ve 100 % českých odpovědích, bez ohledu na věk respondentů, obsahovala odpověď zdvořilou zdravicí frází. Oproti tomu v Německu použili respondenti převážně jen kontaktné slovo *Promiňte*. Nejvyšší procento odpovědí bylo kombinováno s modálním slovesem v otázce, a to jak v Čechách, tak v Německu. Jako druhý nejčastější způsob dotazu použili mladí Češi i Němci podmiňovací způsob.

Německá generace 50 – 55 let použila pouze ve 25 % některý z typických pozdravů (*Guten Tag, Hallo*). Ostatní respondenti náhodného kolemjdoucího kontaktují, ale nepozdraví.

Stejně jako otázky 1 a 2 patří i tato otázka mezi ty s nejužším repertoárem pozdravů mezi českými i německými respondenty. V Čechách patří pozdrav *Dobry den* mezi spisovné formální a nejběžnější pozdravy vůbec. Bylo tedy možné očekávat, že v této otázce, vůči naprosto neznámému člověku, bude použito právě tohoto pozdravu ve velké míře.

Pozdravíme-li někoho *Dobry den*, je to forma přání, jíž se snažíme svému komunikačnímu partnerovi vyjádřit přání všeho dobrého. Vzhledem k vysokému procentuálnímu podílu tohoto pozdravu u českých respondentů je jasné, že jde-li o zdvořilost vůči dospělému člověku, který je starší nebo jen o pár let mladší než my, a navíc od něho potřebujeme jistou laskavost, je tento pozdrav nejlepší volbou. Tím, že svému partnerovi popřejeme něco dobrého, je zde velká pravděpodobnost, že si ho nakloníme na svou stranu, získáme jeho sympatie a díky tomu nám vyhoví.

Velmi zvláštní se mi zdála odpověď německé dívky, která v dotazníku odpověděla na tuto otázku s pomocí anglického *Hey* a neznámému čtyřicetiletému muži by dokonce tykala. Překvapilo mě to i z toho důvodu, že stejná dívka odpověděla na otázky 4 a 5, že by svého nadřazeného pozdravila dokonce s pomocí titulu. Ačkoli s použitím hovorového *Hallo*. Použitím titulu se stal pozdrav mnohem zdvořilejším. Proto mi její pozdrav vůči staršímu muži, než je ona sama, připadal velmi zvláštní. Prohlédla jsem si tedy znovu celý její dotazník a zjistila jsem, že tato mladá dívka odpovídala na otázky způsobem, který mi připadal velmi energický. Pozdravy vůči svým rodičům vypisovala s prodlouženými hláskami (*Halloooo, Hiiiiii*) a tento pozdrav dokonce použila i k obsluze v restauraci. V dotaznících takové odpovědi nebyly časté, a protože obsahově mají stejný význam jako pozdravy s krátce vyřčenými hláskami, zařazovala jsem je do stejné skupiny. Odpovědi této dívky považuji za poněkud nezdvořilé, především ale netypické a ojedinělé.

7.7 Jak oslovíte neznámou 23letou ženu na ulici, když se potřebujete zeptat na cestu?

Wie sprechen Sie eine Dreiundzwanzigjährige Unbekannte an, wenn sie nach dem Weg fragen?

Kategorie 20 – 25

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobrý den + oslovení	12,5	Hi	12
Dobrý den, můžu/mohla bych se...	37,5	Hey + duzen	11
Slečno, mohla bych...	12,5	Entschuldigung + konjunktiv	44
Dobrý den, byla byste...	12,5	Entschuldigung + modalverb + duzen	11
Dobrý den, prosím vás...	12,5	Hey sorry + tykání	11
Ahoj	12,5	Entschuldigung + tykání	11

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobrý den	67	Entschuldigung + modální sloveso + otázka + siezen	26
Slečno + vykání	25	Hallo + siezen	8
Dobrý den + oslovení	8	Entschuldigung + konjunktiv	8
		Guten Tag + otázka + siezen	17
		Sagen sie mir bitte	8
		Modální sloveso + otázka + siezen	8
		Entschuldigung + indikativ + otázka	17
		Hallo + konjunktiv + duzen	8

Stejně jako v předchozí otázce se jedná o zdvořilost vůči neznámému člověku, od kterého něco potřebujeme. Především mě zajímalo, jak věk, který přisuzujeme dané osobě, ovlivní náš přístup, a to v případě, že se vždy jedná o komunikaci dvou dospělých osob. Dalším mým záměrem bylo zjistit, zda je nějaký rozdíl v tom, jak osloví dívku mladý muž a jak mladá žena. Zjistila jsem, že mnoho lidí vůči mladším lidem, než jsou oni sami, vůbec nepoužijí slova typická pro pozdrav, využívají pouze kontaktní prostředky, oslovení typu T1 (oslovení, která nám pomáhají vyjádřit odstup, zdvořilost a formálnost vztahu k oslovované osobě, např. *paní, slečna*) podle typologie Kneřové (1995).

„Jestliže mluvčí užije tázací věty s kondicionálem a s jistou intonací (místo věty imperativní), jde o zdvořilejší variantu“ (Hirschová, 2006, s. 179). S použitím kondicionálu vyjádří mluvčí vyšší stupeň zdvořilosti, než jaký by vyjádřil prostou otázkou. Ještě zintenzivnit by bylo možné vyjádření s pomocí vrstvení negace, pak bychom se ptali *Nemohl/a byste mi říct, jak se dostanu...* Z hlediska řečová etikety je podle Hirschové (2006) častější otázka s negací, protože záporná forma naznačuje, že tazatel neočekává od adresáta, že bude platit kladná varianta a že mu vyhoví. Tento příklad však Hirschová (2006) uvádí především u zjišťovacích otázek, nemůžeme tedy očekávat, že bude platit i pro naši otázku.

12,5 % českých mladých respondentů by neznámé dívce, kterou potkají a která je ve stejném věku, tykalo. 87,5 % respondentů by neznámému člověku vykalo. Oproti tomu až 40 % Německých respondentů ve věku 20 – 25 let by použilo tykání.

Čeští padesátníci by mladé neznáme slečně ve 100 % vykali, ale v Německu se našlo 8 % respondentů, kteří by mladé slečně automaticky tykali. Přes 30 % Němců by použilo pozdrav, ostatní použili kontaktní prostředky *Entschuldigung, sagen sie mir...* (*Promiňte, řekněte mi...*)

Ačkoli jsem rozdíl mezi odpověďmi na tuto otázku a otázku předchozí očekávala, překvapilo mě, že velké množství generace starších Čechů slečnu vůbec nepozdraví, ale v předchozí otázce pozdravili muže všichni respondenti. Dokonce i část respondentů mladších slečnu nepozdraví.

V Německu je na úrovni stejně starých lidí podle odpovědí tykání běžné. Pozdravy jsou mezi mladšími lidmi přejaté z angličtiny a jsou častější než v předchozí otázce.

7.8 Jak pozdravíte obsluhu po vstupu do restaurace?

Wie begrüßen Sie die Bedienung in der Gaststätte nach dem Eintritt?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobry den/večer	100	Hallo/Guten Abend	22
		Hallo	44
		Guten Abend	22
		Grüß Gott!	12

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Dobry den	90	Guten Ttag	58
Dobry den + kývání hlavy	10	Grüß Gott	8
		Hallo	17
		Hallo/Guten Abend + ich hätte gerne	17

Do restaurace lidé obvykle chodí při nějaké příležitosti, obléknou se do společenských šatů a očekávají příjemný večer. Už svým oblečením dávají najevo, že restauraci považují za prostor, ve kterém se chtějí ukázat na úrovni. Způsob, jakým se přivítají s personálem, jim pak může poskytnout patřičnou úroveň obsluhy.

Odpovědi na tuto otázku potvrzují to, co bylo řečeno již v teoretické části - u Němců je běžné používat v obchodech či restauracích pozdrav méně formální *Hallo*. Potvrzuje to i 22 % odpovědí, kdy mladí respondenti sami postavili na stejnou úroveň *Hallo* a *Guten Abend*. Stejně tak učinilo i 17 % starších respondentů. I přesto 58 % starších respondentů pozdraví formálně *Guten Tag*. 100 % mladších i starších českých respondentů pozdraví formálním *Dobry den*, popř. *večer*.

7.9 Jak pozdravíte obsluhu při odchodu z restaurace?

Wie verabschieden sie sich mit der Bedienung, wenn sie aus der Gaststätte weggehen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Na shledanou a děkuji	27	Tschüss	45
Nashle/na shledanou	73	Auf Wiedersehen	33
		Vielen Dank, Guten Abend	22

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Na shledanou	84	Auf wiedersehen	31
Dobrou noc	8	Tschüss	15
Na shledanou + kývání hlavy	8	Danke + schönen Tag/Auf Wiedersehen/Tschüss	23
		Bis bald	15
		War schön, danke	8
		Servus	8

Způsob, jakým se s obsluhou rozloučíme, je do jisté míry závislý na množství našich návštěv restaurace a s velkou pravděpodobností i na úrovni obsluhy (a naší spokojenosti) i zařízení, které jsme navštívili. S obsluhou, která si nás jako stálé hosty pamatuje, můžeme očekávat méně formální rozloučení spojené s frázemi *Mějte se! Díky, nashle*.

Zatímco většina českých respondentů použije standardní pozdrav *Na shledanou*, tedy formální tvar, a není zde rozdíl mezi generací mladší a starší, němečtí respondenti mají repertoár pozdravů širší. Většina mladých lidí by pozdravila neformálním, jak ale ukázaly předchozí otázky, při rozloučení běžným, *Tschüss (Čau)*. Menší část z nich by použila klasické *Auf Wiedersehen (Na shledanou)*. Starší generace respondentů zůstává u formálního pozdravu *Auf Wiedersehen (Na shledanou)*, přesto zde najdeme i takové, kteří by použili *Tschüss (Čau)*. Část z nich by k pozdravu připojila i poděkování, jako tomu bylo u 27 % mladších Čechů. V tomto ohledu zůstává otázkou, zda čeští respondenti ve věku 50 – 55 let pouze nezahrnují poděkování jako součást pozdravu, nebo zda neděkují vůbec.

7.10 Jak pozdravíte starého známého ve stejném věku při náhodném setkání?

Wie begrüßen Sie einen alten gleichjährig Bekannten beim zufälligen Treffen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj/Čau	64	Umarmung + wie geht's	12,5
Nazdar	18	Hi/Hey	62,5
Ahoj, jak se máš?	9	Hallo, wie geht's/schön dich zu treffen	25
Jééé, čau	9		

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Čau	21	Hallo	18
Ahoj	36	Hi	18
Nazdár/Nazdárek	21	Hallo, wie geht's	46
Čau, jak se máš?	14	Hallo + oslovení	9
Čau + oslovení	8	Lange nicht gesehen	9

Pojmem starý známý rozumíme člověka, s nímž se známe, je nám blízký, avšak ne natolik, abychom s ním udržovali nějaký bližší kontakt. Většinou tyto lidi rádi vidíme, v našem hlase je však znát moment překvapení. Často prodlužujeme samohlásky, jejich tón je vysoký a drží se na stále stejné výšce. Náš výraz je mnohdy doprovázen zvednutým obočím a úsměvem. U starších lidí jsem očekávala podání ruky, stejně jako u mladých mužů, u mladých žen potom polibek na tvář nebo objetí. Vzhledem k odpovědím na předchozí otázku bych za časté považovala snahu o navázání kontaktu s pomocí zjišťovacích otázek typu *Jak se máš? Co pořád děláš? Dlouho jsme se neviděli. Tebe bych tu nečekal/a* apod.

Při rozboru odpovědí na tuto otázku si můžeme všimnout, že při komunikaci se stejně starými lidmi se mladší generace německých respondentů opět nechává ovlivnit angličtinou a nejčastější způsob pozdravu je tedy anglické *Hi*. Tento pozdrav, i když v menší míře, by použilo několik respondentů stejné národnosti ve věku 50 – 55 let.

Dále je patrné, že i když Němci nemají sklony ke small talku, v případě starých známých jsou ochotni přistoupit na kratší rozhovor, který navazují frází *Jak se máš?* A to v případě 37,5 % mladších a 46 % starších respondentů. Naproti tomu Češi jako by se téměř v žádném případě nechtěli se starým známým zdržovat.

Teorii o překvapení v hlase a prodloužení hlásek v pozdravu potvrzují i případy, kdy respondenti použili *jééé, čau, nazdár/nazdárek*.

Naopak dívka, která by se s rodiči přivítala s prodloužením hlásek v pozdravu, tedy v případě, kdy žádné překvapení, že budou rodiče doma, většinou neočekáváme, by starého známého pozdravila *Hey*, bez jakéhokoli náznaku prodloužení nebo přidání vykřičníku, který by signalizoval zvolací větu, jež je také signálem pro překvapení.

Mladou generaci Němců považují za nejvíc otevřenou, nejvřelejší. Celých 12,5 % respondentů zahrne k pozdravu i neverbální kontakt v podobě objetí. Nikdo jiný z respondentů žádný neverbální prvek nezahrnul.

7.11 Jak pozdravíte starou známou ve stejném věku při náhodném setkání?

Wie begrüßen sie eine alte gleichjährige Bekannte beim zufälligen Treffen?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Nazdar	18	Umarmung + Hi, wie geht's	12,5
Ahoj/Čau/Čauky	73	Hallo + Umarmung	12,5
Jééé, čau	9	Hi	25
		Hallo, wie geht's/schön dich zu treffen	25
		Hey, grüß dich!	25

Kategorie 50 – 55

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Čau	15	Hallo, wie geht's	70
Ahoj	46	Hi	20
Čau, jak se máš?	15	Hallo, lange nicht gesehen	10
Ahojky	8		
Ahoj, Dobrý den	8		
Ahoj + oslovení	8		

V otázkách 10 a 11 jsem záměrně rozdělila pohlaví, abych zjistila, jak se liší pozdravy mužů a žen vůči stejnému pohlaví a pohlaví opačnému. Ačkoli v předchozí otázce byly v obou věkových kategoriích českých respondentů použity odpovědi *Nazdar*, u otázky číslo 11 se v kategorii 50 – 55 let odpověď *Nazdar* ani žádná její varianta neobjevila. Zjistila jsem tedy, že i když respondenti obou věkových kategorií používají tento pozdrav, nejen že ho samy ženy vůči sobě nepoužijí, ale nepoužijí ho ani muži vůči ženám. Zato v předchozí otázce použily tuto odpověď vůči muži i ženy samotné.

Ve Slovníku nespisovné češtiny (2009) jsem si proto vyhledala, jaký je význam tohoto slova. „*Nazdar – posměšné označení člověka hloupého, nezkušeného nebo málo úspěšného v určité činnosti; též nazdárek*“. Je tedy možné, že v nás toto slovo vyvolává podvědomě pocity neúcty, ačkoli si myslím, že mnoho lidí nespisovný význam slova *Nazdar* nezná. Tento pocit neuctivosti nám pak zabraňuje pozdravit tak ženu, navíc starší.

Slovník spisovné češtiny (2009) stejné heslo vysvětluje jako „*přátelský pozdrav, pozdrav nastoupené vojenské jednotky*“. Muži ve věku 50 – 55 let, kteří prošli vojnou, jsou tedy na tento druh pozdravu zvyklí.

U pozdravů mezi ženami bych očekávala častější neverbální kontakty, jako jsou již několikrát zmiňované objetí a polibky. Tyto neverbální prostředky se však objevily opět jen u německé mladší generace, u žádné jiné skupiny respondentů.

Překvapující byla odpověď, kdy respondent, muž, přiřadil stejnou váhu pozdravu *Ahoj* i *Dobry den* (soudím tak vzhledem ke stylu, jakým zapsal odpověď – *Ahoj/Dobry den*). Jedním z možných důvodů by mohl být časový odstup, kdy se oba komunikační partneři neviděli. Jako další důvod bychom mohli předpokládat skutečnost, že si náš respondent, který starou známou zdraví, nemusí být opravdu jistý, že adresátku zná, proto svému pozdravu ubere na neformálnosti právě formálním *Dobry den*. Další možností samozřejmě je, že náš respondent nemusí použít obě možnosti najednou, ale použije jednu z možných variant na základě blízkosti s adresátkou. Možnost dvojího pozdravu vyvstává i v případě, že respondent uvažuje, že adresátka nemusí být na ulici sama, pak je dvojí pozdrav samozřejmě zdvořilejší a může patřit oběma adresátům.

Mezi odpověďmi německých respondentů jsem žádné výrazné rozdíly neshledala.

7.12 Jak se rozloučíte s rodinou, když odjíždíte na rok do ciziny?

Wie verabschieden Sie sich mit ihrer Familie, wenn sie für ein Jahr ins Ausland fahren?

Kategorie 20 – 25 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Sbohem...	10	Lange Umarmung (+Küsse)	34
Ahoj...	10	Ich bin bald wieder da	11
Mějte se tu.../Tak se tu mějte + zavoláme si, nebojte se o mě, mám vás rád...	70	Bis bald	22
Mějte se tu + za rok ahoj	10	Tschüss	22
		Macht's gut + ciao	11

Kategorie 50 – 55 let

Pozdrav	Procento odpovědí	Pozdrav	Procento odpovědí
Ahoj	45	Macht's gut + wir telefonieren...	38
Čau, mějte se fajn	11	Wir telefonieren	12
Pa + objetí, polibek, slzy	11	Bis bald	38
Na shledanou + polibek	11	Kombinace všeho	12
Na shledanou	11		
Polibek, mějte se fajn	11		

Opouštíme-li své blízké na delší dobu, pracují při našem kontaktu silně emoce. Objímání, polibky a vřelost jsou patrné víc než kdy jindy. Často jsou naše pozdravy spjaté se starostmi o bezpečnost, ujišťování se o vzájemném kontaktování a brzkém návratu, několikanásobné opakování pozdravů.

V němčině se ovšem neloučí žádným konkrétním pozdravem, nepočítáme-li *Bis bald*.

Obecně mě v odpovědích na otázky dost překvapilo, že neverbální doprovody - polibky, objetí, podání rukou, zamávání apod., se objevovaly jen velmi málo.

Mezi časté odpovědi patří, a to jak v Německu, tak v Čechách, přání spokojenosti těm, které tady necháváme.

Odpovědi na tuto otázku patřily vůbec k nejpestřejším ze všech. Existuje samozřejmě mnoho variant, způsobů a doprovodných signálů, které jsou jen velmi obtížně kvantifikovatelné.

Odpovědi na tuto otázku bych shrnula jako obecně málo vřelé bez rozdílu mezi Němci nebo Čechy. Předpokládala bych různé zdrobnělé varianty pozdravů jako *Ahojky*, *Páčko*, *Papá*. Takových variant je mezi německými odpověďmi obecně málo, ba dokonce žádná. Zajímavé je, že ačkoli k pozdravu po příchodu domů použijí němečtí respondenti anglickou variantu pozdravu, pro rozloučení se anglické verze vůbec neobjevily.

Obě strany, jak česká, tak německá, použijí jako součást pozdravu nebo pozdrav samotný *Mějte se fajn* (*Macht's gut*). Shodu můžeme najít i v důrazu na udržování kontaktu během doby, kdy budou respondenti v zahraničí, i podobné vyjádření budoucího setkání *Za rok ahoj* (*Bis bald*).

Závěr

Ve své práci jsem se pokusila rozebrat pozdravy v České republice a v Německu. Pozdrav je nejzákladnější formou počátku jakéhokoli kontaktu mezi dvěma lidmi a dokáže nám o člověku hodně napovědět, navodit potřebnou atmosféru. Je to prostředek pro získání pozornosti, má v konverzaci kontaktní funkci a sám mluvčí by měl být schopen rozeznat, jaký pozdrav je v dané komunikační situaci vhodný.

Komunikace je přirozený způsob dorozumívání se mezi lidmi. Probíhá za pomoci slov, která mohou být, a většinou bývají, doprovázena gesty, mimikou, haptikou, tedy neverbálními projevy. Tyto neverbální projevy jsou pro nás z větší části přirozené, sami si je často ani neuvědomujeme, přesto jim při hodnocení svých komunikačních partnerů přikládáme velkou váhu. O tom, že si tyto projevy my, jako mluvčí, sami neuvědomujeme, svědčí i fakt, že většina respondentů je ve svých odpovědích vůbec neuvádí.

Existují pozdravy spisovné a nespisovné. Nespisovné pozdravy bývají kratší formou pozdravů spisovných nebo sem spadají i pozdravy přejaté. Obě kultury jsou ovlivněny přejímkami pozdravů z jiných jazyků. Ať už je to angličtina nebo italština, v obou případech jsou pozdravy považovány za neformální.

Při rozebírání získaných dat bylo složité především to, že čeština je můj mateřský jazyk. Bylo pro mě tedy snazší posuzovat a rozebírat české odpovědi než odpovědi německé. Uvádím zde, že němčina je bohatší, co se pozdravů týče, jedním z důvodů může být právě to, že nedokážu úplně objektivně posoudit, který z německých pozdravů by se mohl řadit na stejnou úroveň jako jiný. Tuto schopnost mívají rodilí mluvčí a lidé, kteří s konkrétním jazykem přicházejí do styku velmi často a ve všech sférách svého života.

Ve své práci používám termínu klasická zdravicí formule. Tento termín jsem použila pro označení takových pozdravů, které jsou jako typické pozdravy používány a uváděny v různých slovnících. Patří sem *Dobrý den*, *Na shledanou*, *Ahoj*, *Čau*, *Pa*, z němčiny je to potom *Guten Tag* (a varianty s *Abend*, *Morgen*), *Hallo*, *Auf Wiedersehen*, *Tschüss*. Za netypické formule považuji takové, které nám sice slouží k získání pozornosti adresáta, slouží k jeho kontaktování, ale slovníky ani jazykové příručky je jako pozdrav neuvádějí. Sem řadím především formy rozloučení, jako jsou *Měj se*, *Uvidíme se*, *Zdravím*, z německých pozdravů bych sem zařadila *Bis bald*, *Wir telefonieren*, *Danke* (při odchodu z restaurace), *Lange nicht gesehen* (při setkání se starým známým) a *Entschuldigung* (při oslovení neznámých lidí na ulici), *Es war schön* (při rozloučení s přáteli).

Vzhledem k pestrosti odpovědí jsem některé, které si byly významově i formálností podobné, spojila dohromady. Některé z odpovědí sami respondenti uvedli na stejnou úroveň. Mnohdy sice překvapivě, v takových případech jsem se snažila nabídnout důvody, které k tomu respondenty mohly vést. Škála německých pozdravů je pestřejší ve většině případů oproti češtině. Vliv na tuto skutečnost má především již zmiňované přejímání, dále rozlišování denní doby v pozdravu *Guten Tag, Abend, Morgen...* a také fakt, že němčina rozlišuje pozdravy pro setkání a pro rozloučení.

Němci jsou při používání pozdravů méně formální. Tam, kde Češi běžně použijí formální a zdvořilý pozdrav, tam Němci používají hovorové, méně oficiální výrazy.

Zdvořilost samozřejmě existuje a vždy asi existovat bude. Předchází nedorozuměním a následným konfliktům. Vždy je samozřejmě důležité brát v potaz interkulturní kritéria, snažit se být zdvořilý podle měřítek svého komunikačního partnera, nikoli jen podle našich.

Ačkoli vyjádření na úrovni společenského chování se tak snadno nevyvíjí, zdvořilost na jazykové úrovni se přizpůsobuje nejen společnosti, ale i jazykovým změnám samotným. Nemůžeme proto s jistotou tvrdit, že i když se v Čechách lidé zdraví s pomocí formálních pozdravů a Němci používají spíše výrazy hovorové, je jeden z národů zdvořilejší. V současné chvíli je Němčina pouze posunuta ve vývoji, který vlivem angličtiny a možného kontaktu s německou národností jako našimi nejbližšími sousedy, může brzy zasáhnout i jazyk český.

Literatura

CULPEPER, J.: *Reflection in impoliteness, relation work and power* in BOUSEFIELD, D., LOCHER, M. A.: *Impoliteness in Language: Studies on Its Interplay with Power in Theory and Practice*, Mouton de Gruyter, Berlin 2008, eISBN 9783110208344, pISBN 9783110202663

ČERMÁK, F.: *Jazyk a jazykověda*, Karolinum, Praha 2007, ISBN 978-80-246-0154-0

ČMEJRKOVÁ, S.: *Jak mluví ženy a jak mluví muži* in *Čeština jak ji znáte i neznáte*, Academia, Praha 1996, ISBN-200-0589-7

DRMLOVÁ, D., HOMOLKOVÁ, B., KETTNEROVÁ, D., TESAŘOVÁ, L.: *Německy s úsměvem nově*, Fraus, Plzeň 2003, ISBN 80-7238-229-2

DUDEN: *DUDEN, Das große Wörterbuch der deutschen Sprache in sechs Bänden*, Bibliographisches Institut Mannheim/Wien/Zürich, Mannheim 1979, ISBN 3-411-01357-5, Band 3

DUDEN: *DUDEN, Das große Wörterbuch der deutschen Sprache in sechs Bänden*, Bibliographisches Institut Mannheim/Wien/Zürich, Mannheim 1981, ISBN 3-411-01360-5, Band 6

DUSILOVÁ, D., KOLOCOVÁ, V., BROŽÍKOVÁ, L., HAUPENTHAL, T., SCHNEIDER, M., VACHALOVSKÁ, L., KOLEČKOVÁ, O., ALBRECHTOVÁ, M.: *Sprechen sie deutsch? – 4. díl*, Polyglot, Praha 2003, ISBN 80-86195-05-8

EHLICH, K.: *Politeness in language*, Mouton de Gruyter, New York 2005, ISBN 3-11-018549-0

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

HIRSCHOVÁ, M.: *Pragmatika v češtině*, Univerzita Palackého, Olomouc 2006, ISBN 80-244-1283-7

HIRSCHOVÁ, M.: *Řečový akt, řečové jednání a komunikační funkce výpovědi* in *Slovo a slovesnost* roč. 65, 2004, s. 163-173

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

HOUSE, J.: *Politeness in Germany: Politeness in Germany?* in HICKEY, L., STEWART, M.: *Politeness in Europe*, Multilingual Matters, Clevedon 2004, eISBN: 9781853597398, pISBN: 9781853597381

CHEJNOVÁ, P.: *Zdvořilostní strategie*, Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, Praha 2012

KNEŘOVÁ, M.: *Ke způsobům oslovení v mluvených projevech* in *Naše řeč*, roč. 78, 1995, s. 36 - 44

Kolektiv autorů: *Příruční mluvnice češtiny*, Nakladatelství Lidové noviny, Brno 2008

Kolektiv autorů: *Slovník nespisovné češtiny*, Maxdorf, Praha 2009, ISBN 978-80-7345-198-1

Kolektiv autorů: *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*, Academia, Praha 2009, ISBN 978-80-200-1347-7

KRAUS, J.: *Jazyková zdvořilost a nezdvořilost* in *Čeština jak ji znáte i neznáte*, Academia, Praha 1996, ISBN-200-0589-7

LEECH, G.: *Principles of Pragmatics*, Longman, New York 1991, ISBN O-582 – 55110-2

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

SMEJKAL, V.: *LEXIKON společenského chování*, Grada, Praha 1993

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

WATTS, R.: *Politeness*, University Press, Cambridge 2003 ISBN 0-521-79085-9

Internetové zdroje:

<http://www.chovani.eu/nemecko/c126>, citováno 15. března 2013

http://www.lingonet.com/DPPDF/DP_texts.pdf, citováno 28. března 2013

<http://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/pragmaticka-lingvistika-pragmatika>, citováno 3. dubna 2013

Resumé

Komunikace je každodenní zásadní interakce mezi lidmi, která je tvořena dvěma složkami, verbální a neverbální. Předpokladem pro úspěšnou komunikaci je zdvořilost, o níž pojednává tato práce. K rozpracování byl vybrán jeden komunikační akt, pozdravy. Pozornost je věnována pozdravům českým a německým. Práce je rozdělena do dvou částí - praktické a teoretické.

Teoretická část se zabývá pragmatikou a komunikací. Vymezuje pojmy zdvořilost (krátce se věnuje její historii, jejím funkcím a lingvistickému přístupu k ní), nezdvořilost a pozdrav.

Praktická část je věnována dotazníkům, které byly použity pro sběr dat. Odpovědi na otázky jsou uvedeny v tabulkách v procentuálních hodnotách a v textu pak komparativně zpracovány, což bylo cílem práce.

Výsledkem výzkumu je zjištění, že oba jazyky vyjadřují zdvořilost velmi podobně, vlivem přejímek z anglického jazyka je však škála německých pozdravů pestřejší a méně formální.

Summary

Communication is everyday basic interaction among people, which consists of two components, verbal and nonverbal. A prerequisite for successful communication is politeness, which is discussed in this thesis. This thesis focuses more-in-depth on one act of communication, greetings. Attention is paid on greetings in Czech and German language. The work is divided into two parts - theoretical and practical.

The theoretical part deals with the pragmatics and communication. It defines the concepts of politeness (brief part is dedicated to its history, its functions and linguistic access to it), discourtesy and greeting.

The practical part is focused on the questionnaires that have been used for data collection. Answers to questions are tabulated in percentage terms and in comparative text processing, which was the aim of my thesis.

The result of the research is the conclusion that both languages express politeness in a very similar way. German greetings are more diverse and less formal thanks to the influence and acceptance of English words.

Klíčová slova

Komunikace

Zdvořilost

Česká kultura

Německá kultura

Pozdrav