

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Ústav českého jazyka a teorie komunikace



Bakalářská práce

Martina Kaushiková

Zdvořilost v komunikaci žen a mužů

Politeness in Communication of Women and Men

Praha 2011

Vedoucí práce: PhDr. Jasňa Pacovská, CSc.

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Jasně Pacovské, CSc. za konzultace, odborné rady a názory, vstřícnost a čas věnovaný přípravě mé bakalářské práce. Dále mé díky patří odborníkům, kteří mi byli ochotni pomoci s přípravou výzkumné části bakalářské práce, a sice Ing. Liborovi Prudkému, Ph.D., Doc. Ing. Marii Dohnalové, CSc., Mgr. Adéle Purschové, Ph.D. a Ing. Otovi Potlukovi, Ph.D. V neposlední řadě děkuji také mojí rodině, která se pro mě snažila vytvořit ideální pracovní prostředí.

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

*V Praze dne 27. 7. 2011*

.....  
podpis

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá problematikou zdvořilosti v komunikaci žen a mužů. Zaměřuje se na tři typy komunikačních situací, které se liší pohlavím komunikantů: 1) komunikantkami jsou pouze ženy, 2) komunikanty jsou pouze muži, 3) komunikanty jsou ženy i muži.

Teoretická část práce se zabývá vymezením komunikace, zdvořilostními koncepcemi a sociálními rolmi. Práce se vymezuje vůči Griceovu kooperačnímu principu a Leechovu konceptu zdvořilosti. Cílem bakalářské práce je porovnat teorie a přístupy jednotlivých lingvistů s reálnými projevy zdvořilosti v běžné komunikaci na základě dotazníkového šetření. Zvláštní pozornost je věnována charakteristice jazykových prostředků užívaných při zdvořilé komunikaci; porovnána je volba jazykových prostředků u mužů a žen.

Nedílnou součástí práce je usouvztažnění rozdílů v pojetí i projevech zdvořilosti u mužů a žen s odlišnostmi v jazykovém obrazu světa žen a mužů.

Klíčová slova: komunikace, zdvořilost, jazykové prostředky, jazykový obraz světa, zdvořilostní princip, motivace, normy: jazykové, komunikační, sociální, kooperační princip, fatická funkce

## **Abstract**

The bachelor thesis deals with the issues of politeness in communication of women and men. The focus is on three types of communication situation, which differ depending on the gender of the communicators: 1) communicators are only women, 2) communicators are only men, 3) communicators are both men and women.

The theoretical part of the thesis deals with delimiting communication, politeness concepts and social roles. The work is delimited towards Grice's cooperative principle in relation to Leech's concept of politeness. The aim of the bachelor thesis is to compare the theory and the approach of individual linguists with real displays of politeness in common communication on the basis of a questionnaire. Special attention is given to the characteristic of language devices used in polite communication; the use of language devices by males and females is compared.

An integral component of the work is correlating the differences in the conception as well as in the display of politeness in men and women with the differences in the language perception of the world of a man and a woman.

Key words: communication, politeness, language devices, language image of the world, principles of politeness, motivation, norms: language, communication, social, cooperation principle, phatic function

# Obsah

1	Úvod .....	7
2	Vymezení komunikace .....	8
2.1	Komunikace v současných teoriích.....	8
2.2	Motivace ke komunikaci .....	12
3	Zdvořilost v komunikaci.....	16
3.1	Principy zdvořilé komunikace.....	16
3.2	Zdvořilostní normy.....	19
3.3	Zdvořilostní koncepce .....	21
4	Sociální role a skupiny .....	24
5	Rozdíly mezi pohlavími a funkce jazyka .....	26
6	Projevy nezdvořilosti na příkladu televizní komunikace .....	32
7	Zdvořilost v komunikaci žen a mužů .....	36
7.1	Rozdíl mezi slušností a zdvořilostí .....	38
7.2	Rozdíl ve vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů.....	38
7.3	Vymezení zdvořilosti a zdvořilostní postupy.....	39
7.4	Užití gramatických a lexikálních jevů ve zdvořilé komunikaci.....	40
7.5	Jak spolu komunikují ženy a muži .....	42
8	Zdvořilost žen a mužů na základě rozdílnosti jazykového obrazu světa ženy a muže.....	44
9	Závěr.....	49
10	Literatura a prameny.....	52
11	Přílohy .....	54

# 1 Úvod

Zdvořilost je jedním z průvodních jevů lidské komunikace. Je ovlivněna sociálními rolemi a pozicemi, nastavuje běžné komunikaci určité mantinely a může jejímu průběhu jak napomoci, tak jej ztížit. Existují však rozdíly ve vyjadřování zdvořilosti mezi ženami a muži? Liší se přístupy ke zdvořilosti nebo její chápání v závislosti na pohlaví? Cílem bakalářské práce je hledání odpovědí na vyřčené otázky. Současně si práce klade za cíl uceleným způsobem popsat pragmalingvistické koncepty teorií zdvořilosti. Teorie budou na základě dotazníkového průzkumu porovnány s reálnou situací mezi komunikujícími ženami a muži.

První – teoretická – část bakalářské práce je rozčleněna do pěti kapitol. Uvede čtenáře do problematiky každodenní komunikace. Seznámí jej s vybranými přístupy ke komunikaci, a to včetně problematiky mlčení, jakožto jednou z možných forem vyjadřování. Následně se práce zaměří na zdvořilost a její projevy v komunikaci. Pravidla zdvořilosti budou konfrontována s Griceovým kooperačním principem, který se zaměřuje primárně na výměnu věcných informací, s Leechovým zdvořilostním konceptem a teoriemi Brownové a Levinsona. Vše bude usouvztažněno s názory, které jsou prezentovány v knize *Stylistika a ...* Jany Hoffmannové a v knize *Pragmatika v češtině* Milady Hirschové. Prostor bude věnován i společenským normám a konvencím, které patří k zásadním faktorům, jež ovlivňují průběh komunikace. V této souvislosti bude přihlédnuto i k problematice sociálních rolí a jejich vlivu na zdvořilost v komunikaci.

Na první část naváže dotazníkové šetření provedené mezi osmnácti ženami a patnácti muži ve věkovém rozpětí 15 – 65 let. Vzorek vybraných respondentů přináší možnost utvoření reálného pohledu na odlišnosti či naopak podobnosti v používání zdvořilosti ženami a muži. Dotazníkové šetření je koncipováno tak, aby se ukázalo jednak to, jakým způsobem je zdvořilost lidmi nazírána a chápána, ale i jak spolu reálně komunikují ženy a muži. Druhá část bakalářské práce tak poskytne prostor pro srovnání autentické komunikace s teoretickými přístupy.

Vymezení zdvořilé komunikace ženami a muži bude porovnáváno i na základě shody a rozdílnosti v jazykovém obrazu světa ženy a muže.

## 2 Vymezení komunikace

### 2.1 Komunikace v současných teoriích

Paul Watzlawick, který se zabývá problematikou psychologie komunikace, vyjadřuje názor, že není možné se *ne*-chovat (1999, s. 43). Chování nemá žádný protiklad. Pokud vycházíme z předpokladu, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tzn. je komunikací, vyplývá z toho, že člověk nemůže nekomunikovat, byť se o to snaží jakkoli. Mlčení je proto ve své podstatě také komunikací. K tématu mlčení se vyjadřuje Irena Vaňková ve své knize *Mlčení a řeč v komunikaci, jazyce a kultuře* (1996). Autorka vyjadřuje myšlenku, že mlčení je ve svém primárním významu každé **nemluvení** (1996, s. 31).

*„Mlčí strážce majáku, spící člověk, novorozenec, který zrovna nekřičí, i několik vzájemně neznámých lidí stojících na zastávce autobusu. V některých případech bychom měli hovořit spíše o **ne-mluvení**, **non-mluvení**, a to tehdy, pokud právě absence řečového projevu specificky funguje v komunikaci, sděluje, je výsledkem nějaké (nezvnějšněné – nebo přesněji řečeno právě takto nulově zvnějšněné) komunikační či kognitivní aktivity – aktivity, jež má co dělat s jazykovým, sémiotickým chováním.“* (Vaňková, 1996, s. 31-32)

Vaňková zastává názor, že mlčení je znakem. Ovšem záleží na konkrétních situacích, protože smysl znaku pochopíme pouze v kontextu textu/situace, kde nabývá svůj význam. Podle Vaňkové **smysl interpretujeme** (1996, s. 33).

*„Co znamená, že můj komunikační partner v odpověď na otázku mlčí? Co tímto mlčením vyjadřuje? – Odpověď tu ovšem nemůže být dána systémově, ale jedině situačně, pragmaticky. To, na co se ptáme v tomto případě, je totiž smysl, a smyslu nabývá znak teprve fungováním v textu – nebo funguje-li jako text, jako znak komplexní povahy, komunikát.“* (Vaňková, 2007, s. 108)

Watzlawick v této souvislosti hovoří o tom, že ať už se jedná o slovní aktivitu, nebo o mlčení, vše má význam sdělení. Zastává tím v podstatě stejný postoj, i když Vaňková věnuje větší pozornost důležitosti kontextu.



Watzlawick vysvětluje svou teorii na příkladu: „*Muž v přeplněné jídelně během oběda, který se dívá přímo před sebe, nebo cestující v letadle sedící se zavřenýma očima, oba sdělují, že nechtějí s nikým hovořit ani být osloveni.*“ (Watzlawick, 1999, s. 44)

Jedná se tak o zcela jasnou výměnu informací, na kterou okolí reaguje odpovídajícím způsobem. Z uvedených příkladů je patrné, že komunikace nejen zprostředkovává informaci, ale také vyvolává chování.

Podíváme-li se na etymologické hledisko, spatříme, že původní vymezení pojmu bylo širší (Vybíral, 2005). „*Příručky a slovníky definují komunikaci například jako ‚proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k bodu druhému (k příjemci)‘, ale communicatio znamenalo původně ‚vespolné účastnění‘ a communicare ‚činit něco společným, společně něco sdílet.*““ (Vybíral, 2005, s. 25)

Karel Hausenblas (in Hoffmannová, 1999) se s odvoláním na latinský původ slova přiklání k názoru, že komunikace není jen proudění informací, ale také podílení se na celkovém procesu komunikace a na povaze nebo dopadu sdělení třeba jen naší přítomností. Komunikujeme, i když slovní výměně mezi účastníky jen přihlížíme; kdybychom třeba nebyli svědky, informace by mohly být jiné nebo proudit jinak. Komunikaci tak vždy spoluvytváříme, podílíme se na jejím vzniku, máme na ni vliv a jsme její součástí.

Ivo Plaňava ve své knize *Průvodce mezilidskou komunikací* (2005, s. 17) zmiňuje šest obecných parametrů B. W. Wahlstromové, které vyplývají z nejrůznějších pojetí komunikace. Komunikace je zde definována jako:

- a) *efektivní sebe-vyjadřování*
- b) *výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy*
- c) *sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvení nebo jinými metodami*
- d) *transfer od jedné osoby ke druhé*
- e) *výměna významů mezi jedinci při použití společného systému symbolů*
- f) *proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu a s určitým efektem*

K výše zmíněným definicím je nutné vztáhnout kapitolu *Pochybnosti o definicích* z publikace *Psychologie komunikace* Zbyňka Vybírala (2005, s. 30). Autor upozorňuje na to, že není

možné do definice mezilidského komunikování zahrnout všechny aspekty – kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní, stejně jako všechny proměnné a všechny roviny významu a dopadu. Podle Vybírala je komunikace vždy *ad hoc*, tedy odehrává se pouze v danou chvíli. Nemůžeme proto navrhnout třídění, které by se dalo univerzálně používat.

Vybíralovu myšlenku, že každá komunikace probíhá v určitou dobu a nelze tak utvářet vztahy a systémy, které by byly stoprocentně spolehlivé a účinné, podporuje vymezení komunikačního procesu Janou Hoffmannovou: „*Lidské dorozumívání, procesy komunikace mezi lidmi, které jsou základem jejich společenského styku a společenských činností, probíhají v různých komunikačních situacích; každou z nich lze charakterizovat jedinečnou konstelací faktorů, jako je počet účastníků komunikace, jejich sociální a komunikační role, vztahy mezi nimi, prostor, v němž se komunikace uskutečňuje, situování jednotlivých předmětů v něm a jejich význam pro průběh komunikace, časové zařazení komunikace a charakteristika jejího průběhu v čase (doba trvání atd.)*.“ (1999, s. 40)

Komunikace má vždy svůj účel, může se hovořit také o funkci a záměru. Každá komunikační výměna tak zpravidla plní jednu, nebo i více funkcí. Tato funkce je právě smyslem celé komunikační události. Vybíral (2005, s. 31) poukazuje z psychologického hlediska na hlavních pět funkcí mezilidské komunikace:

- 1) *Informativní funkce* ve smyslu předání zprávy, oznámení
- 2) *Instruktažní funkce*, která zasvěcuje, navádí
- 3) *Persuazivní funkce*, jež se dá charakterizovat jako získání adresáta ve svůj prospěch
- 4) *Vyjednávací nebo operativní funkce*, kde je hlavním cílem dospět k dohodě, domluvit se
- 5) *Zábavní funkce*, kde jde o rozptýlení nebo pobavení komunikačního partnera

Vybíral k tématu říká, že v každodenní komunikaci není mnoho informativních, popisných a oznamovacích výměn. Naopak se často setkáváme se skrytým instruováním nebo s přesvědčováním tam, kde je promluva nabízena spíše jako informace. Uvádí nejčastější příklad takové manipulace s adresátem, jímž je zpravidla neobjektivní zpravodajství televizních stanic, tiskových agentur a redakcí, kdy informaci doprovází skrytá instrukce. Návod, co si má adresát ze zprávy vzít a jak jí má rozumět.

Upozorněme v této souvislosti na vývoj koncepcí komunikační funkce v lingvistice (Hoffmannová, 1997), na což v současnosti stále odkazuje řada lingvistů ve svých teoriích

a pracích. Karl Bühler uvádí tři funkce: expresivní, apelativní a referenční (jinak deskriptivní). Jan Mukařovský tyto funkce doplňuje o funkci estetickou (jinak poetickou), zaměřením na samotný znak. Roman Jakobson, který zastává názor, že v komunikaci vždy převažuje právě jedna funkce, zatímco ostatní ustupují do pozadí (ESČ, s. 144), k těmto pojetím přidává ještě další dvě funkce: funkci metajazykovou, která se zaměřuje na kód, a funkci fatickou. Fatická komunikace se někdy označuje jako **komunikace pro komunikaci** (Hirschová, 2006, s. 219). Hlavní funkce této komunikace je socializační, při níž jde především o samotný kontakt s lidmi. Její obsahová hodnota tak většinou nebývá vysoká.

Hirschová na toto téma vybírá ukázkou od Václava Havla: *„Potkal první pižďuch druhého pižďucha a řekl: Ahoj! Druhý pižďuch řekl: Ahoj! Chvíli mlčeli, pak se první pižďuch zeptal: Jak se máš? Druhý pižďuch odpověděl: Ale to víš! Chvíli mlčeli, pak se druhý pižďuch zeptal: A co ty? Jak ty se máš? První pižďuch odpověděl: Ale to víš! Zase chvíli mlčeli a pak řekl první pižďuch: Ozvi se někdy! Druhý pižďuch řekl: Ozvu se. Zase chvíli mlčeli, až se první pižďuch podíval na hodinky a řekl: Musím už jít. Druhý pižďuch řekl: Tak ahoj! A ozvi se někdy! První pižďuch řekl: Ozvu se tak ahoj. A pak šli oba pižďuchové zase dál svou cestou.“* (Havel in Hirschová, 2006, s. 219)

Ukázkový text je fiktivním dialogem, proto prvky fatické komunikace ještě zdůrazňuje a vyzdvihuje, v reálné komunikaci se tyto prvky mohou, ale také nemusí objevit. S tímto typem komunikace se všichni setkáváme prakticky každý den. A je velmi časté, že komunikující využívají právě postupů, které jsou pro nás běžné a dobře známé. Typickým rysem je šablonovitost, stereotypní navázání kontaktu, projevení zájmu o osobu, se kterou komunikujeme. Častá je také forma reakce, kdy adresát zodpoví položenou otázku, aby ji vzápětí svému komunikačnímu partnerovi s většími či menšími obměnami vrátil. Dalším rysem je i poznamenání a zmínka o budoucí komunikaci a následně stejně stereotypní rozloučení.

Fatická komunikace je převážně zdvořilostní, a proto se pro nás stává velmi podstatným článkem, na který zaměříme užší pozornost. Zdvořilá vyjádření, jež jsou často bez podstatného věcného obsahu, značí náš zájem o komunikačního partnera. Použijeme je hlavně u náhodných setkání, která mohou být rozpačitá, a pak také v případě, že se dostaneme do kontaktu s osobou, která nám není úplně blízká, ale navázání kontaktu se nám zdá vhodné například proto, že její druhá strana očekává. Fatická komunikace v čisté podobě je běžná u

začátku a ukončení jakéhokoli rozhovoru (Hirschová, 2006, s. 219). Časté je i fatické ujišťování a informování partnera, že jeho projev je vnímán. Vyjádřeno je to zpravidla citoslovci: *ano, hm, jo, no* apod.

Vybíral v této souvislosti zmiňuje problematiku komunikace, která by se dala nazvat **komunikací na efekt**. Pro tu je typické okázalé chování nebo jednání se zaměřením na účinek. Mluví se proto více zaměřuje na formu sdělení než na obsah (Vybíral, 2005, s. 32). Projevuje se to například důrazem na zdvořilost či spisovnost. Ve vystupování takového člověka je patrné, že se předvádí. Účelem komunikace má být především přitáhnutí pozornosti k vlastní osobě. Na základě této myšlenky Vybíral vyděluje ještě další dvě komunikační funkce. Tou první je funkce ve smyslu „kontaktovat se“, která je z určitého pohledu podobná funkci fatické. V té jde o to, aby si komunikační partneři užili přítomnost sebe navzájem, aby se utvrdili v tom, že jsou posloucháni a důležití. Druhou funkcí, která je zde vymezena nad rámec, je funkce sebezpotvrzovací. Hlavním cílem je uspokojení potřeby předvést se, vyvolat dojem, zalíbit se, nebo také naopak zastrašit.

## 2.2 *Motivace ke komunikaci*

Motivace ke komunikaci je dalším významným tématem v oblasti komunikace. Vybíral (2005, s. 32) uvažuje o motivaci jako o skryté funkci. Od vymezení hlavních účelů komunikace, od komunikačních funkcí, ji odlišuje tím, že o motivaci hovoří vždy, když má na mysli dynamizující odhodlání, které je často skryto.

*„Motivaci komunikovat má každý člověk. Má ji v různé intenzitě, která kolísá a závisí na řadě okolností: zda je nám druhý/á sympatický/á, zda jsme svěží, nebo unavení, zda ovládáme jazyk partnera, zda si s ním rozumíme, zda předpokládáme, že si s ním budeme rozumět, zda jsou obsahy v naší mysli dostatečně naléhavé, že se o ně chceme podělit.“* (Vybíral, 2005, s. 33)

Na základě výše citované úvahy Vybíral rozlišuje devět druhů motivace ke komunikaci. Na prvním místě je uvedena **motivace kognitivní**, kdy máme potřebu světu něco sdělit, vyjádřit názor. Chceme komunikačního partnera vtáhnout do našeho postoje, chceme druhému něco předat, něco sdílet. Tato motivace souvisí se základním vymezením pojmu *komunikace*, které bylo zmíněno výše. Společně něco sdílet, o něco se podělit je základní myšlenkou při vydělení výše zmíněné motivace ke komunikaci.

Jako druhou rozlišuje Vybíral **motivaci zjišťovací a orientační**, kdy se mluvčí ptá, aby dané problematice co nejlépe porozuměl, aby se vyznal v názorech svého komunikačního partnera a pochopil celý kontext, o němž je řeč. Vybíral vyzdvihuje metodu dotazování se, kdy si dotazovaný partner strukturuje téma, když hledá odpovědi na otázky, o nichž spolu hovoří. Zvláštní význam spočívá v tom, že na základě dotazování se pomáháme komunikačnímu partnerovi s orientací v dané komunikaci.

Jako třetí vyčleňuje Vybíral **motivaci sdružovací**, při níž se opět dotýkáme tématu fatické funkce v komunikaci. Motivací pro člověka často může být snaha o navázání kontaktu s druhými. Člověk má potřebu **blízkého kontaktu** (Vybíral, 2005, s. 34). Tato potřeba je základní součástí pyramidy lidských potřeb, jak ji vytvořil americký psycholog Abraham Maslow<sup>1</sup>. Lidská spokojenost závisí na naplňování hierarchizované pyramidy a potřeba komunikovat a někam náležet sem nepochybně patří. V tomto případě nejde primárně o obsahy komunikace, ale právě o realizaci vztahových záměrů. Navázat kontakt, rozvinout ho, udržovat, případně obnovit.

**Sebepotvrzovací motivace** je dle Vybírala čtvrtou oblastí, kterou vyděluje při rozdělení motivace ke komunikaci. Tato motivace souvisí s tím, že komunikujeme i kvůli sobě samým. Pokud s někým komunikujeme, dáváme mu najevo, že pro nás má cenu. Odebereme-li někomu možnost hovořit s námi, dáváme mu s největší pravděpodobností najevo trest za vyhrocený konflikt a podobné situace (například v partnerských vztazích). Jinak se to také objevuje ve vztahu dítě - rodič, kdy může být mlčení trestem pro zlobivé dítě. Dalším aspektem je také to, že komunikací s druhými člověk nalézá, rozvíjí a potvrzuje svou vlastní identitu, upřesňuje obraz o sobě samém. Vybíral dokonce říká, že „*komunikací se stáváme sami sebou*“. Například pokud při sporech trváme vždy na svém názoru a rozhodnutí, sami se utvrzujeme v tom, jací jsme.

Dále se Vybíral pozastavuje nad **motivací adaptační**. V tomto případě komunikací signalizujeme pro své okolí, jací jsme; svou pozici ve společnosti, anebo svou roli. Jak řečí, tak vystupováním – kdy se nemyslí pouze složky neverbální komunikace, ale také to, co dokáže vyjádřit automobil, oblečení, čisté boty – se člověk přizpůsobuje rolovým stereotypům, nebo je také občas záměrně narušuje, aby se vzeprél konvencím. Ale vždy se

---

1

5) potřeba seberealizace  
4) potřeba uznání  
3) potřeba lásky a náležitosti  
2) potřeba bezpečí a jistoty  
1) fyziologické potřeby

těmito postupy nějakým způsobem začleňuje do společnosti, ať už si vybere jakékoli. Komunikováním se člověk přizpůsobuje svému okolí, protože ti, kteří nejsou adaptabilní, jsou společnostmi často odmítáni právě kvůli odlišnému způsobu komunikace. V různých společenských nebo komunikačních situacích jedinec přijímá nebo vytváří role, které jsou pro tyto situace nebo vztahy charakteristické a tím pádem i ustálené tak, jako jsou ustálené jednotlivé vzorce v mezilidských vztazích. Jak jedinec vyrůstá, dospívá a vyvíjí se, role a vztahy prochází změnami s ním. Jedinec sice zůstává sám sebou v nejširším slova smyslu, ale zároveň je těmito rolemi spoután, protože ho zavazují k určitému jednání, chování, vystupování, ovlivňují ho a formují, potlačují určité stránky jeho osobnosti a vytvářejí tak jeho proměnlivou jednotu (Kořenský, 1992, s. 56-57).

Vybíral se na tomto pomyslném žebříčku motivací dále dostává k **motivaci „přesilové“** a vypůjčuje si zde myšlenku Adlera (Vybíral, 2005, s. 35), že člověk komunikuje také z potřeby „uplatnit se“. Míváme tendenci na sebe upoutávat pozornost, předvést se s vidinou obdivu druhých, dosažení úspěchu apod. A v neposlední řadě je tu také klasická lidská vlastnost porovnávat se s ostatními; chceme být lepší, vtipnější nebo rychlejší. Motivací tak může být například potřeba vyniknout nad ostatními.

Vybíral samostatně vyděluje i **motivaci „požitkářskou“**. Ta je blízká motivaci přesilové nebo sdružovací. Autor naznačuje, že někdy má člověk chuť se rozptýlit. Proto sem patří třeba koketování nebo bavení se na úkor druhého.

Zajímavým poznatkem je ale **motivace „existenciální“**, která stojí u Vybírala lehce opodál, samostatně. Charakterizuje ji jako významově nadřazený pojem, protože sama zahrnuje motivace výše zmiňované. Člověk uspokojuje komunikací smysl života, proto má vůbec zájem komunikovat. Je-li pak výsledkem komunikace spokojenost, naplňuje člověk životní úkol, dává svému bytí smysl. Dle Vybírala lze komunikací strukturovat a fázovat život jedince, myslí tím tedy vlastně čas, který na světě. Tato myšlenka souvisí s ideou existencialismu. Bez komunikace by člověk jen přežíval, což je v přímé souvislosti s lidskou potřebou vyhledávat společnost blízkých lidí, se kterými chce sdílet své názory, myšlenky, svůj život. Dokonce se objevuje myšlenka, že pokud má člověk pocit smyslu a naslouchání, může předejít melancholii a depresi. Správnou komunikací může člověk své psychické zdraví minimálně podpořit. Vybíral má na mysli nejen komunikaci s druhými lidmi, ale také komunikaci niternou, se sebou samým, nebo komunikaci s bohem. Není podstatné, kdo je tím, komu se člověk vypovídá, ale je podstatné, zda mu to pomůže a zocelí ho to.

*„Další motivace ke komunikaci mohou být velmi zvláštní: rozptýlit podezření druhého, zamluvit choulostivé téma, vytvořit událost (skandalizovat někoho; jde nám o to, aby druzí začali o něčem mluvit), může nám jít o to, abychom někoho zmátli.“ (Vybíral, 2005, s. 32)*

Nejspíše není nezbytné samostatně vydělovat tolik motivací ke komunikaci. Motivace ke komunikaci mohou být velmi různé a navíc se v závislosti na čase a dané společnosti proměňují. Důležitá je existenciální motivace, ze které dle Vybírala vše vyvěrá a která je zastřešující motivací. Jednotlivé motivace se mohou překrývat, jako se v určitých bodech překrývá motivace požitkářská a přesilová.

Ivo Plaňava (2005, s. 22) používá velmi obdobný model motivace ke komunikaci s tím rozdílem, že na první místo řadí kontaktně-vztahový motiv, který vede k již zmíněné fatické komunikaci. Dalšími jsou: kontrolně-mocenský, poznávací, relaxačně nebo rekreačně-prožitkový, sebe-prezentační a přidává zvláštní situaci, která je označena jako „motiv kdovíjaký“, tady se nic zásadního nesděljuje a přece lidé mluví. Jedná se o případy, kdy člověk převádí své myšlenky do mluvené podoby a to také jen pro sebe. Neočekává zpětnou vazbu, protože mu ani nedochází, že by ho druhý mohl poslouchat. Podle Plaňavy je to prý častěji typické pro ženy, muži raději využívají možnost „mluvení v hlavě“, vnitřní dialog. Na pojetí lze vyzdvihnout, že je zde jasně řečeno, jak se motivy v komunikačním aktu překrývají a také to, že Plaňava počítá i s dalšími faktory, které komunikaci nepochybně ovlivňují. Plaňava se zmiňuje o tom, že muži raději volí formu mluvení v hlavě před mluvením pro sebe, nahlas. Problematika je velmi blízká americké lingvistce Tannenové (1995), která zkoumá rozdíly v komunikaci žen a mužů. Přichází se závěrem, že mužům slouží hovor především k informování. Sklon mnoha mužů je očekávat, že diskuze a spory v každodenních situacích se budou držet zásad logiky, což je naprosto cizí ženské komunikaci.

Zásadní je také Vybíralova myšlenka, že každý člověk, ze své přirozenosti, nemá někdy potřebu komunikace. Chce se uzavřít před okolním světem a být sám. Může to pramenit z emoční rozladěnosti, kognitivní přesycenosti a zahlcení. Mlčení je však také komunikací (srovnání 1.1). Odpočinout si od kontaktů s okolím bývá běžná součást lidské existence. Často mají potřebu nekomunikovat ti, kteří jsou v neustálém kontaktu s lidmi; učitelé, lékaři, úředníci, psychoterapeuti atd. Vybíral zvedá varovný prst pouze v případě, že jde o dlouhotrvající sklon vyhýbat se kontaktům a samotné vyprahnutí motivace ke komunikaci je dle něj známkou duševní nerovnováhy, ba dokonce abnormality.

### 3 Zdvořilost v komunikaci

#### 3.1 *Principy zdvořilé komunikace*

Jednou z klíčových podmínek úspěšné komunikace je porozumění. Je nutné k tomu, aby se účastníci komunikace na něčem shodli, aby dosáhli alespoň částečného naplnění svých komunikačních cílů a záměrů (Hoffmannová, 1999, s. 154). Hoffmanová říká, že dobré vychování je to, co nás vede k přesvědčení, že si mezi sebou lépe porozumíme, pokud budeme jednat zdvořile. Porozumění je myšleno jednak jako pochopení informací, stanovisek a názorů, které Hoffmannová nazývá **porozumění věcné, obsahové**, a pak také **porozumění v oblasti vzájemných vztahů mezi partnery**. Nutno podotknout, že k porozumění není třeba shoda v názorech a postojích partnerů, ale je nutné jejich vyslyšení a vzájemné respektování se. Protikladem zdvořilosti je bezesporu nezdvořilost. Za zdvořilé můžeme považovat například to, co je v souladu s kulturními, jazykovými a společenskými normami dané společnosti.

Další součástí úspěšné komunikace je **kooperační princip**, který zpracoval Paul Grice. Jednoduše ho lze vystihnout slovy „spolupracuj s partnery“, to znamená formulovat své výpovědi tak, jak to vyžaduje konkrétní situace v dialogu. Grice považuje předpoklad spolupráce za základ veškeré lidské komunikace (Hoffmannová, 1997, s. 98). Člověk se má vždy snažit o efektivní a koherentní dialog. Pokud nespolupracuje, bývá na jeho chování pohlíženo jako na asociální. Grice při vyjádření svých názorů na problematiku komunikace, bere v úvahu, že jím nastíněná komunikace by se dala považovat za bezproblémovou, ideální. Ve skutečném životě ale k těmto případům často nedochází. Konverzace dvou a více osob je nezřídka neúplná, dialogy často koherentní nejsou a nesměřují ani k dosažení určitého komunikačního cíle. Grice proto konverzační kooperační princip doplňuje o čtyři maximy, které jsou předpokladem pro úspěšnou a efektivní komunikaci (Grice, 1989, s. 28-29):

*1) maxima kvantity – „Když mi někdo pomáhá opravovat auto, očekávám, že jeho spoluúčast nebude ani větší, ani menší, než se očekává. Když budu například zrovna potřebovat čtyři šrouby, očekávám, že mi podá čtyři, ne dva nebo šest.“* V praxi, během komunikace, to můžeme chápat tak, že pokud nám někdo položí otázku a my se rozhodneme tento poznatek respektovat se snahou o efektivní konverzaci, je naší povinností poskytnout pouze takové



informace, které vystihují odpověď na položenou otázku a nezabíhat například do zbytečných podrobností.

V této souvislosti je zcela patrné, že maxima kvantity je v komunikaci často porušována. Klasickým příkladem je např. fatická komunikace, kdy jsou rozvíjeny prakticky bezobsažné debaty, které navíc přesahují nutnou míru informativnosti, z důvodu navázání a rozvíjení sociálních vztahů. Funkce komunikace je zcela odlišná od klasického předávání sdělení. Využití komunikace k navázání kontaktu je však běžnou součástí života každého jedince.

2) *maxima kvality* – „*Očekávám, že spoluúčast bude skutečná, ne předstíraná. Když budu potřebovat cukr jako ingredienci do dortu, neočekávám, že mi partner podá sůl; když budu potřebovat lžící, neočekávám, že mi partner podá její gumovou kouzelnickou náhražku.*“

Griceův příklad lze na komunikaci vztáhnout poměrně jasným způsobem – neříkej nic, o čem víš, že není pravda. I v tomto případě se konverzační maxima dostává do konfliktu se zdvořilostí. V angličtině jsou takové případy označovány slovem „white lies“, v češtině pak jako „milosrdná lež“. Každý člověk se jistě dostal do situace, kdy byl nucen zalhat, aby druhého neurazil, neranil, nepohoršil atd. Je to otázka etiky, taková komunikace je často motivována právě šetrností k adresátovi. A v neposlední řadě je takové jednání v některých typech komunikace, a to zvláště formálních, značně nezdvořilé a hrubé.

3) *maxima relevance* – „*Očekávám, že partnerova spoluúčast bude adekvátní současnému stavu procesu. Když budu přimíchávat ingredience do dortu, neočekávám, že mi partner podá dobrou knihu nebo třeba kuchyňskou chňapku (i když se bude hodit v další fázi procesu).*“

Při komunikaci je na základě maximy relevance důležité vyslovit to, co je v dané chvíli vhodné. Komunikační partner očekává jistou informativnost, proto by mělo být zachováno původní téma a jeho okolnosti. Se zdvořilostí se může dostat do konfliktu například v případě, že chceme od komunikačního partnera odvést negativní pozornost a schválně přejdeme od jednoho tématu k jinému.

4) *maxima způsobu* – „*Očekávám, že mi partner objasní, jak bude jeho spoluúčast vypadat a že svou pomoc vykoná s adekvátní přesností.*“ V komunikaci ji uplatníme tak, že se vyjádříme jasně, srozumitelně a jednoznačně. V případě, že jsme vyzváni k vyřčení názoru, který chceme vyjádřit nanejvýš taktně, volíme jazykové prostředky úměrné situaci,

aby nedošlo ke zdvořilostnímu konfliktu. Poznamenaný situací může však být obsah sdělení, který není vyjádřen zcela jasně a srozumitelně. Očekáváme, že si jej komunikační partner sám domyslí.

Zdvořilost představuje velké téma řečové etikety. Jak je vidět, Griceovy maximy nezahrnují všechny situace, s nimiž můžeme během komunikačního aktu přijít do styku. S leckterými událostmi a situacemi se vůbec nepočítá. Nebo pouze není brán zřetel na etické a morální hodnoty? Kooperativní princip se totiž nezřídka dostává do konfliktu se zdvořilostí, jak již bylo nastíněno. To, co je považováno za kooperativní, může být často označováno za nezdvořilé. Griceovy maximy jsou zaměřeny na obsah výpovědi, adekvátnost sdělení a pravdivost informací. V situacích, které vyžadují zdvořilé společenské chování a jednání, však nejsou vhodnou orientační směrnicí. Griceův princip kooperace tak doplňuje Geoffrey Leech o princip zdvořilosti, jehož dodržování je stejně důležité jako princip spolupráce (Hoffmannová, 1997, s. 100). Leech (in Hoffmannová, 1997, s. 100) formuluje zdvořilostní princip také dle jednotlivých maxim:

- 1) *maxima taktu*: „Snaž se, aby partner měl z komunikace maximální prospěch a minimální ztrátu.“
- 2) *maxima velkorysosti*: „Snaž se, abys ty sám měl z komunikace minimální prospěch a maximální ztrátu.“
- 3) *maxima uznání*: „Omez na minimum kritiku partnera, projevi mu co největší uznání, ocenění.“
- 4) *maxima skromnosti*: „Posiluj v rozhovoru kritiku sebe sama a omez na minimum ocenění, pozitivní hodnocení sama sebe.“
- 5) *maxima shody*: „Omez na minimum neshody a snaž se maximálně rozvinout shodu mezi sebou a partnerem.“
- 6) *maxima sympatie*: „Co nejvíce potlačuj antipatie, snaž se o maximální rozvoj sympatií mezi sebou a partnery.“
- 7) *maxima fatická*: „Udržuj hovor, zabraň mlčení.“<sup>2</sup>

Zdvořilost s efektivitou komunikace jistě souvisí. Nemusí sice přímo ovlivňovat snazší získávání a výměnu informací, ale nepochybně se podílí na utváření postojů adresáta.

---

<sup>2</sup> Hoffmannová uvádí, že fatickou maximu navrhuje Leech jako eventuelně další.

Zdvořilost se primárně vymezuje vůči nezdvořilosti, tedy jednání přímočaře bezohlednému, které absolutně nerespektuje osobnost, zájmy a potřeby mluvčího (Hirschová, 2006, s. 170).

O tom, co je ve společnosti považováno za zdvořilé, rozhodují zpravidla kulturní a historické události, které společnost ovlivňují. Utváří se normy, které jsou v nejširším pohledu společenské a do nichž zapadají také normy komunikační, jazykové a stylové. Z těch by se mělo vycházet při každé komunikaci.

### **3.2 Zdvořilostní normy**

*„Aby mohl člověk společensky jednat, aby mohl být v tomto svém společenském jednání úspěšný, aby byl schopen svým společenským jednáním plnit požadavky svého okolí, musí mít určité předpoklady k tomuto jednání. Tyto předpoklady jsou nejen komplexem určitých schopností, dovedností a znalostí, ale jsou také složitým souborem pravidel jednání a chování v jednotlivých typech společenských situací. Tato pravidla můžeme souhrnně označit jako normy sociálního chování v širokém slova smyslu.“ (Kořenský, 1992, s. 8)*

Dodržování norem je pro členy dané společnosti vždy závazné, a právě proto vyvázání se z norem jedince posunuje na okraj společnosti. Dodržování norem může být pro člověka jediné přínosem. Pokud se vytvoří pravidla, jak se v určitých situacích chovat a co říkat, je mnohem snazší pak reagovat na nepříjemnou nebo pro člověka neobvyklou situaci jednoduše tak, že jedinec svým chováním, postojem, rozhodnutím nebo výpovědí pouze vyplní určitý model, který je v dané situaci považován za přípustný, správný, v souladu s normami, a tak je také společensky přijatelný. Normy společenského chování nevznikly žádnou vydanou či sepsanou normou, ale utvářely se po staletí na základně společenské nutnosti a potřeby. Jejich vývoj mapuje vývojovou cestu lidské společnosti. Normy, jimiž se naše chování řídí, propůjčují sociálnímu životu určitý řád a činí jej předvídatelným. Soubor norem tvoří morálku společnosti a společenský řád.

Součástí společenských norem jsou i normy komunikační a jazykové, respektive stylové. Pojem komunikační normy nenahrazuje klasickou normu jazykovou, ale uplatňuje se vedle ní a ve vztahu k ní. Předmětem komunikačních norem, stejně jako norem stylových, je zobecnění procesu výběru (Nebeská, 1996). Zobecnění opakujících se procesů výběru komunikačních prostředků pocítujeme jako pravidla, zásady a principy jejich užívání, jako komunikační normy. Předmětem komunikačních norem se tak stává to, z čeho komunikant vybírá, a které faktory tento výběr ovlivňují. Proces výběru podstupuje nejen produktor, ale

v omezenější míře i recipient. Ten si v rámci svého očekávání vědomě nebo nevědomě aktivuje ve své mysli věcné znalosti i komunikační prostředky. Předmětem výběru je pak soustava všech komunikačních prostředků (Nebeská, 1996). Problematika společenských, komunikačních a jazykových norem se stává důležitou součástí hlavního tématu, a sice zdvořilosti.

I když k nám slušnost zkrátka patří, máme ji v sobě, zdvořilosti se musíme naučit. Být zdvořilý má v sobě také jistou dávku zdrženlivosti, protože nám zdvořilost musí zůstat například i v situaci, když jsme na nejvyšší míru rozčileni nebo rozrušeni.

*„Zdvořilost ve smyslu pragmatolingvistickém je 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)

Hirschová uvádí, že myšlenka o popsání a interpretování zdvořilosti jako uplatňování souboru pragmatických pravidel pochází od Lakoffové (1973). Podle jejího názoru je pragmatická kompetence založena na dvou zásadách, z nichž první je požadavek jasnosti vyjadřování a druhý je požadavek zdvořilosti. Setkáváme se však s tím, že v konkrétních komunikačních situacích může mít každý z těchto požadavků různou důležitost. Někdy je nutné vzít více v úvahu samotné vyjádření, tedy jasnost sdělení, jindy je nutné dbát zvýšené opatrnosti a využít zdvořilost. Co lze spatřit pod pojmem **zdvořilost**, charakterizuje Lakoffová (in Hirschová, 2006, s. 171) následujícími body a uvádí, že jejich respektováním je zaručena přijatelnost adresátem, a tedy i pragmatická korektnost výpovědi:

- 1) *Do not impose.* („Nikomu nic nevnucuj.“)
- 2) *Give options.* („Dej možnost volby.“)
- 3) *Make the addressee feel good – be friendly.* („Chovej se přátelsky, aby se adresát cítil dobře.“)

Hirschová pojetí Lakoffové vysvětluje následovně: *„Zásada (1) v sobě zahrnuje požadavek jasnosti vyjadřování, který je tedy fakticky zdvořilosti podřízen. V různých kulturách se také každá z uvedených zásad uplatňuje v různé šíři, resp. pořadí těchto zásad může být jiné, avšak (1)-(3) se uplatňují vždy.“* (Hirschová, 2006, s. 171)

### 3.3 *Zdvořilostní koncepce*

Mezi nejznámější pojetí zdvořilosti patří koncepce Brownové a Levinsona, která byla prezentována v knize „Politeness“ (zde Hirschová). Jejich přístup je založen na představě užívání jazyka jako součásti sociální interakce. Jazyková komunikace je tak v jejich pojetí v podstatě předurčována vztahy ve společnosti, přesněji vztahy mezi mluvčím a adresátem s přihlédnutím též na obsah komunikátu. Porovnávání úzu v různých jazycích a tím pádem i v různých kulturách, ukazuje dle Hirschové některé výrazné paralely a podobnosti. Ústředním pojmem jejich univerzálního chápání zdvořilosti je pojem **tvář**. Pokorný (2010, s. 292) jejich pojetí interpretuje jako zdvořilostní strategii, která se snaží chránit tvář – společenskou hodnotu, kterou se každý jedinec snaží získat a která mu je okolím připisována na základě jeho chování. Brownová a Levinson dělí tvář na pozitivní a negativní. Ta pozitivní je motivována snahou být ostatními oceňován; tvoří ji převážně okruh zájmů, tužeb a konceptů komunikanta, jenž si v této souvislosti přeje, aby je uznávalo jeho okolí (Hirschová, 2006, s. 172). Do negativní tváře patří zjednodušeně řečeno to, co mluvčí nechce, zvláště pak to, že taková osoba nechce být svým okolím k čemukoli donucována, je motivována snahou o autonomii a svobodu rozhodování.

V zájmu všech komunikujících je, aby si navzájem umožňovali tvář zachovat. Hirschová k tématu říká, že respektování negativní tváře patří do okruhu běžné, formální zdvořilosti, ale u té pozitivní tváře jde o touhu každé osoby po tom, aby její záměry, cíle a názory byly okolím nebo jeho částí kladně přijaty a schvalovány.

Interpretace Pokorného se liší od pojetí Hirschové, která zde ještě pojem pozitivní a negativní tvář zachovává, zatímco Pokorný jej chápe širěji od obecnější „tváře“ a pracuje s termíny pozitivní a negativní zdvořilost. Ta pozitivní spočívá ve vyjadřování zájmu o adresáta, vyjadřování náklonnosti, zdůrazňování solidarity, empatie adresátovi, sdílení společného názoru a optimismu. Negativní zdvořilost se projevuje snahou nechat na výběr, nepřímým vyjadřováním, vyhýbavostí.

V běžném společenském životě obvykle každý jedinec věnuje velkou pozornost tomu, aby si zachoval, nebo alespoň neztratil tvář. Zdvořilost a společenská etiketa může do jisté míry spočívat v tom, že se člověk snaží vyhnout takovému chování, které by mohlo vést ke ztrátě tváře. Proto se snaží vyvarovat událostí, názorů, nebo poznámek na osobní vlastnosti komunikačního partnera, které by ho mohly uvést do rozpaků. Sami se o takových věcech nezmiňujeme, a pokud prvotní impuls nepochází od nás a my se pouze do takové situace

dostaneme, nekomentujeme je a nehodnotíme. Naopak se většina z nás v takových případech snaží právě o maximalizování kvalit komunikačního partnera.

Hoffmannová říká, že se zde pohybujeme na široké škále mezi přímým a nepřímým vyjádřením, mezi ztrátou a ziskem mluvčího a adresáta a v neposlední řadě je důležitým aspektem zdvořilostní komunikace také poskytnutí možnosti volby adresátovi. Hoffmannová pojetí člení a ukazuje různé stupně zdvořilosti při vyjádření žádosti:

- 1) *Nezdvořilé jsou přímé formulace s užitím imperativu nebo oznamovacího způsobu. **Odvez mě domů. Odvezeš mě domů. Chci, abys mě odvezl domů.** Za zdvořilou však nemůžeme pokládat ani větu **Ty bys mě mohl odvézt domů.***
- 2) *Větší možnost volby pro rozhodnutí a reakci adresáta je vždy zdvořilejší. Počítá se zde totiž i s možností odmítnutí. **Odvezeš mě domů? Můžeš mě odvézt domů?***
- 3) *Možnost volby ještě zvyšují hypotetické formulace, které působí jemněji a nenásilně. **Odvezl bys mě domů? Mohl bys mě odvézt domů?***
- 4) *Nesmělost otázky a tím pádem i zdvořilost se ještě stupňuje užitím záporu. **Nemohl bys mě (náhodou) odvézt domů? Nevadilo by ti, kdybys...?**<sup>3</sup>*
- 5) *Jako další zdvořilostní výrazy můžeme samostatně přidávat **prosím, laskavě atd.** (Hoffmannová, 1997, s. 101). V uvedeném případě je ale nutné mít na paměti i intonaci a celkový tón, jelikož slovo **laskavě** se často zneužívá k ironizování výpovědi.*

Ironie je prostředek, jež lze využít k tomu, aby výpověď po obsahové stránce zdvořilostí vynikla, i přestože její skutečný smysl není taktní, slušný a vhodný. Marek Nekula ve svém článku *Signalizování ironie* (1991, s. 10) předkládá názor, že ironie nemá vlastní výrazové prostředky, jejich primární funkcí by bylo vyjadřovat a signalizovat ironii. Dle Nekuly tyto signály parazitují na nejrůznějších faktorech konkrétního mluvčího aktu. Některá pojetí (například Eggs in Nekula, 1991, s. 10) vylučují ironické signály z jazykových prostředků s přesvědčením, že ironie se signalizuje paralingvistickými prostředky, mimikou a gesty. Nekula k tématu říká, že bez svého protikladu gesto ironii nevyjadřuje ani nesignalizuje. Teprve ve specifickém kontextu se tak může stát oporou ironické výpovědi. Sdělením se vše stává v okamžiku, kdy je použití prostředků záměrné. Jejich nevlastnění, záměrnost se nejčastěji odkrývá právě kontrastem.

---

<sup>3</sup> Hoffmannová zde upozorňuje na to, že ne všechny otázky záporné otázky jsou nutně zdvořilejší. Ilustruje to na příkladech: *Nemůžete být zticha? (vyučující ke třídě) nebo Nemohli byste být zticha?*

Pokorný, Hirschová a Hoffmannová se shodují na tom, že pro vymezení, určení a výběr komunikačních strategií jsou nezbytné další faktory, které se na této volbě podílejí. Mezi tyto faktory patří zejména sociální vztahy, čili hierarchie v dané skupině, rozdíl v moci, dále pak společenská vzdálenost komunikujících a také míra požadavků, což Pokorný vysvětluje jako zásah do autonomie adresáta. Kromě toho může hrát roli i médium komunikace, komunikační cíle mluvčích a jejich emocionální rozpoložení. Forma vyjadřování zdvořilosti může být **jednosměrná**, nebo **reciproční** (Pokorný, s. 293). V prvním případě se vyjadřuje vzájemná hierarchie, v druhém společenský odstup. Činitelé společenské vzdálenosti i hierarchie mohou být odlišní v závislosti na dané kultuře. Mezi nejčastější činitele patří věk, pohlaví, vzdělání, původ, profese, majetek a moc. Co se týče sociálních kontaktů, je zde důležitá zejména délka známosti a také osobní vztah; zda se začleňujeme do společné skupiny, rodiny apod.

## 4 Sociální role a skupiny

*„Role jsou sociálně definovaná očekávání, jimiž se osoba s určitým statusem nebo sociálním postavením řídí. (...) V dramaturgickém modelu, který používá Goffman, je společenský život pojímán jako hra, v níž vystupují herci na jevišti – nebo na mnoha jevištích, protože to, jak jednáme, závisí na rolích, které právě hrajeme.“ (Giddens, 1999, s. 98)*

Společenské role se zdvořilostí souvisí velmi úzkým způsobem. Na základě rolí společnost od každého jedince očekává určité chování a vystupování. Čím vyšší společenská role, tím větší privilegia s sebou přináší. Tato skutečnost je však na druhé straně zatížena značnou mírou povinností. Přímá úměra lze rozvést ještě dál. Čím výše je člověk společensky postavený, tím větší jsou na něj kladeny nároky, a to včetně těch zdvořilostních. Je nepřipustné, aby takový jedinec ze své role „vypadl“.

Většina společenského života lze rozdělit – podle Goffmana, jehož Giddens cituje – na oblasti **jevištní** (v popředí) a **zákulisní** (v pozadí). Za jevištní situace označujeme případy, kdy jedinci vystupují ve formálních nebo stylizovaných rolích. Zákulisními oblastmi jsou dle Goffmana ty, kde si lidé chystají prostředky nebo rekvizity a připravují se tak na interakci ve formálnějších prostředích. Goffman celou problematiku sociálních rolí přirovnává právě k zákulisí divadla, popřípadě k natáčení filmu, když neběží kamera. Když lidé nejsou pod drobnohledem, mohou si dovolit dát průchod pocitům a způsobům chování, které by v jiné sociální skupině byly nepřipustné. Goffman uvádí, že v zákulisí mohou lidé používat vulgarismy, být neformálně oblečeni, sedět nedbale, používat hovorovou řeč, vykřikovat, mumlat, škádlit se, hvízdát, žvýkat atp. (Goffman in Giddens, 1999, s. 99). Toto je pouze zlomek toho, jak se lidé chovají, když jsou ve skupině lidí blízkých nebo stejně naladěných.

Role odráží očekávání členů společnosti, ve které se právě vyskytujeme. Každý člověk za svůj život vystřídá i plní zároveň mnoho různých rolí. Odmítnutí role je ve společnosti většinou nepřijatelné, proto jakékoli změny v přijetí role signalizují náš odmítavý přístup a interpretují stejným způsobem i náš postoj a chování. Hraním rolí si lidstvo osvojuje disciplínu a normy, které mu umožňují jako jednotlivci společností snáze proplout a vyvarovat se konfliktů. Do značné míry není tedy přejímání sociálních rolí věcí dobrovolnou, ale vychází z tlaku, který je na jedince kladen společností. Role tak představují jakousi spojnicí mezi jedincem samotným a společností.



Některé sociální role si jedinec sám vybrat nemůže, což je charakteristické právě i pro role genderové. Na jiném základě, ale se stejným výsledkem, fungují i jiné role, které si člověk sám dopředu nevybere např. role syna a dcery apod.

Pojetí mužské a ženské role, a stejně tak sklony, které se s nimi pojí, se v naší společnosti utvářejí tak brzy, že je v dospělosti každý z nás vnímá jako věc naprosto samozřejmou. Ženské a mužské role ve společnosti, jejich odlišnosti a vzorce chování, které je doprovází, se vážou k ústřednímu tématu práce, a sice zdvořilosti. Ženy i muži se učí zdvořilosti rozdílným způsobem. Obsah těchto rolí však nespočívá pouze v tom, že se v procesu socializace naučíme chovat jako dívky, nebo jako chlapci. Rozdíly mezi pohlavím patří k odlišnosti každodenního života. Nelze říci, že odlišné role pouze existují; my sami je utváříme interakcí se společností a děláme tak z nich běžnou součást života každého z nás. I když dívky a chlapci vyrůstají ve stejném prostředí, často je odlišný právě přístup, jakým s nimi druzí mluví a zachází. Rozdílnost v ženském a mužském světě se formuje a projevuje již v raném dětství. Odlišnosti můžeme pozorovat například už při hře: malí chlapci svou skupinu uspořádávají podobně jako dospělí muži. V chlapeckých skupinkách je téměř vždy patrná hierarchie a členění. U dívek se toto rozlišení neobjevuje v takové míře, většinou jsou děvčata schopná se domluvit nebo situace přeorganizovat ke spokojenosti všech zúčastněných (Tannenová, 1995, s. 41).

Role muže a ženy s sebou nese dispozice, které jsou ve společnosti zakotveny natolik pevně, až se stávají normami. Výchova dívek a chlapců je, co se týče zdvořilosti, pojímána jiným způsobem. Mladí chlapci se stále učí, že je vhodné ženě uvolnit místo, obléct jí kabát nebo podržet dveře. Rozdíly jsou i v oblasti jazyka – žena má možnost navrhnout muži tykání.

Sociální role jedince určitým způsobem svazují, zavazují jej k určitému vystupování a předurčují jeho jednání. Přijetí dané role s sebou přináší různé okolnosti chování a rozdíly v komunikaci. Zdvořilostní normy by měly být platné pro všechny typy komunikací, které je vyžadují. Rozdíly ve společenském postavení se však odrážejí i ve vyjadřování zdvořilosti. Osoba níže společensky postavená prokazuje větší míru respektu a úcty, než by se očekávalo od osoby, jež je výše společensky postavená.

## 5 Rozdíly mezi pohlavími a funkce jazyka

*„Ačkoli si myslíme, že používáme jazyk, náš jazyk používá nás. Nejde o to, že by novináři a další pisatelé nebo mluvčí v každodenních situacích používali jazyk vědomě, nebo třeba jen neúmyslně ‚sexisticky‘. Jde o to, že rozdíly mezi pohlavími jsou do jazyka vestavěny. Slova, jimiž můžeme popsat ženu a muže, nejsou táž. A nejvíc škody dělá to, že jazyk podpírá a utváří naše představy a postoje. Tím, že rozumíme slovům svého jazyka a používáme je, prostě všichni nasáváme a předáváme odlišné, asymetrické předpoklady o mužích a ženách.“*  
(Tannenová, 1991, s. 249)

Volba slov užívaných ženami a muži se může měnit v závislosti na příležitosti, typu posluchačů, společenském postavení i jiných okolnostech. *„Hrubá nebo neslušná slova méně pravděpodobně říkají děti nebo vážení lidé, jestliže je někdo poslouchá, a obchodní rozhovor vyžaduje uvážlivější slovník než náhodná konverzace mezi dvěma blízkými přáteli.“*  
(Salzmann, 1993, s. 118)

Salzmann (1993, s. 118) upozorňuje, že některá slova užívají obecně častěji ženy než muži. Patří k nim například expresivní přídavná jména vyjadřující souhlas nebo obdiv (*nádherný, fantastický*) a názvy barev (*meruňková, bordó*). Muži vyjadřují souhlas nebo obdiv spíše neutrálními výrazy, a pokud mají pocit, že je třeba jejich význam ještě více zvýraznit, užívají například slovo *sakra (sakra dobrý)*. Dalším charakteristickým rysem ženské mluvy jsou otázky, při nichž se žena o své pravdě potřebuje ujistit (*Nemuseli to řešit tak nekompromisně, nemyslíte?*). Dle Salzmannova to může být způsobeno skutečností, že žena nechce vypadat příliš sebevědomě. Zdá se, že takové typy otázek se ve velké míře vyskytují spíše u starší generace. Obecně lze říci, že ženská řeč je dynamičtější, má více parajazykových vlastností a větší rozsah v oblasti tónů (Salzmann, 1993, s. 118).

Zdeněk Salzmann (1993, s. 95) ukazuje na Whorfovu hypotézu: *„Základ jazykového systému (jinými slovy gramatika) každého jazyka není jen reprodukcí nástroj pro tlumočení myšlenek, ale spíše je sám formuje (...). Pítváme přírodu podle čar daných našimi rodnými jazyky (...) organizujeme ji do pojmů a podle toho připisujeme významy, hlavně proto, že jsme účastníky dohody takto ji organizovat – dohody, která platí v celém našem řečovém společenství a je uzákoněna ve strukturách našeho jazyka (...). Ne všichni pozorovatelé (...)*

*jsou vedeni stejnými hmotnými důkazy k stejnému obrazu světa, pokud jejich pozadí není podobné.*“ (Whorf in Salzman, 1993, s. 95) Whorf své myšlenky dále rozvíjí: „(...) uživatelé zřetelně různých gramatik jsou svými gramatikami směřováni k různým typům pozorování (...) a proto nejsou jako pozorovatelé stejní, ale musí dospět k poněkud odlišným pohledům na svět.“ (Whorf in Salzman, 1993, s. 95)

Whorf vyslovuje dvě zásadní myšlenky: **princip jazykové relativity**, podle něhož se rozdíly mezi jazyky musí odrážet v rozdílnosti názorů jejich mluvčích a **princip jazykového determinismu**, kdy je způsob, jakým myslíme, určován jazykem, kterým mluvíme. Z formulace vyplývá, že komunikace a schopnost porozumění si mezi kulturami by mohla být oslabena, vzhledem k tomu, že chování lidí a jejich názory mohou být strukturou jazyka výrazně ovlivněny. Salzman uvádí, že postupem času vyšlo najevo, že Whorfova hypotéza byla značně nadsazená, nicméně připouští, že gramatické kategorie mohou mít vliv na to, jak člověk vnímá a kategorizuje okolní svět.

Uvádí na příkladu: „*V angličtině označuje slovo teacher osobu, která učí, ať ženu, nebo muže. Z žákovy poznámky Our teacher is strict nepoznáme, o jaké pohlaví jde, i když následující rozmluva může pohlaví prozradit užitím jména vyučující osoby nebo osobního zájmena, které rod specifikuje (he nebo she).*“ (Salzman, 1993, s. 100)

Čeština a angličtina se tak od sebe v takových případech liší, a to hlavně mírou závaznosti užití. Salzman upozorňuje na rozdíly mezi jazyky, ale zastává názor, že dokázat jejich vliv na názory mluvčích těchto jazyků, by bylo velmi obtížné. Dalo by se spíše říci, že určitý gramatický rys může přispět k posílení zvyků vnímání a kulturního názoru (Salzman, 1993, s. 103).

Přijatelnější podobu jazykové relativity a jazykového determinismu vytvořil dle Salzmana John Bissell Carroll. Carroll poznamenává, že mluvčí určitého jazyka si může nevšímat předmětů nebo událostí, které mluvčí jiného jazyka berou běžně na vědomí. Uživatelé jazyka mají totiž sklon vybírat a strukturovat skutečnosti podle toho, jak jim to umožňuje jejich jazyk.

Tannenová v této souvislosti hovoří o tom, že rozdíly mezi ženským a mužským stylem jsou pro obě strany stejně zavádějící: „*Ženy a muži se učí používat jazyk v odlišných světech, z nichž jeden je doménou chlapců a druhý děvčat, a každá skupina si vykládá způsob*

*řeči té druhé podle svého vlastního. Rozdíly mezi ženským a mužským stylem však v mnoha ohledech nemají pro obě strany stejné důsledky. Když se sejdou ve skupině muži a ženy, bude se pravděpodobně mluvit způsobem, který je bližší a pohodlnější mužům. A ženský i mužský způsob řeči jsou typicky hodnoceny podle měřítek mužského stylu, který se pokládá za normální.“ (Tannenová, 1991, s. 250)*

Jazyk výrazným způsobem určuje podobu světa, kterou pak vnímáme jako reálnou. Nerovnost mezi oběma pohlavími se v jazyce projevuje různými způsoby. Pravděpodobně celá situace již není tak vyhocená, jak naznačuje Tannenová. Problematika genderu je stále velmi diskutované téma, jímž se zabývá mnoho odborníků (vzpomeňme například konferenci z roku 1996 Žena-jazyk-literatura, dále se tématem zabývá Čmejrková, Valdřová, Hoffmannová). V současné době se v rámci genderové korektnosti společnost snaží tyto rozdíly vyrovnávat. Na druhou stranu však stále přetrvávají jazykové zvyky, které výrazným způsobem zviditelňují muže a ženy diskriminují. Do skupiny těchto prostředků patří například generické maskulinum nebo ustálené přívlastky a rčení, která přisuzují vlastnosti – *nechovej se jak baba, něžné pohlaví, hysterka, ženská za volantem* atp.

Objevují se však také názory, že striktní rozlišování pohlaví – například namísto užívání generického maskulina, vede k dvojímu pohledu na skutečnost a k rozdělení světů na mužský a ženský.

*„Požadujícíce jazykové zviditelnění žen, dožadují se vlastně zastánci feministické lingvistiky jazykového zviditelnění tohoto rozdělení lidstva. Efekt podvojného uvádění jmen (studenti a studentky, studenti/ky apod.) nespočívá v tom, že by vracelo ženám společenské uznání, které jim jazyk odebral, nýbrž v tom, že lidem vnucuje podvojně vidění světa.“ (Adam, 2010, s. 39)*

*„Pro další rozvoj genderové lingvistiky v Česku bude nezbytná podpora ze strany vedoucích osobností, školitelů a školitelek z jazykovědných pracovišť a financování výzkumů. Reprodukce genderových hierarchií prostřednictvím jazyka souvisí s uplatňováním žen na trhu práce, doceňováním jejich vzdělání, schopností, talentů, ale i s domácím násilím nebo sexuálním obtěžováním na pracovišti. Česká genderová lingvistika, sociolingvistika a pragmatika tu má mnoho co říci; podvojně vidění světa se, myslím, nemusíme obávat.“ (Valdřová, genderonline.cz, 2011)*

Valdrová zastává k věci značně feministický postoj, který by se ale s feministickou (jinak genderovou) lingvistikou neměl zaměňovat. Mužský a ženský svět je, byl a patrně vždy bude odlišný. Rozdílnosti lze spatřovat jak v pohledu na svět, tak ve způsobech a stylech vyjadřování. Muži a ženy jinak myslí a to ovlivňuje a utváří celý jejich životní systém, řád a postavení.

Ve světě společenských vazeb a sociálních sítí je důležitá intimita. Jedinci vytvářejí vztahovou síť a snaží se vyzdvihovat shody a potlačovat rozdíly, aby nevyvolali dojem nadřazenosti a nedostali se do bodu, kdy by nešlo dosáhnout právě té nezbytné obecné shody. Ve světě postavení, kde je zásadní vliv příkládán společenským rolím a statutu, je oproti tomu klíčová nezávislost. Jedinec má často pocit, že prostředkem, kterým si zajistí bezpečnost v dané pozici, je právě to, že nad ním nikdo nemá mít převahu. Základní rozdíl mezi vysokým a nízkým postavením spočívá v tom, že buď rozkazy sami udílíme, nebo jsme nuceni je poslouchat (Tannenová, 1995). Postavení i vazby se dají použít jako prostředky, kterými lze dosáhnout zamýšlených cílů mluvího. Podle Tannenové je pro společnost potřebná jak intimita, tak nezávislost. Muži však inklinují spíše k nezávislosti, zatímco ženy k intimitě. Dalo by se to také vysvětlit tak, že ženy pro vlastní uspokojení potřeb chtějí a touží hlavně po blízkosti a pocitu náležitosti. Mužská otázka je zde zodpovězena hlavně potřebou respektu a uznání (Tannenová, 1995).

Většině žen slouží běžně mluvený jazyk především k tomu, aby navazovaly kontakty, sbližovaly se a navázané vztahy udržovaly. V ženské komunikaci je často kladen důraz na zážitky a podrobnosti. Fatická funkce s porušováním konverzačních maxim zde jasně vystupuje na první pohled, ale stává se hlubší a objemnější. Pro ženy je důležité, aby byly poslouchány a měly pocit sdílení a náležitosti. Oproti tomu muži využívají mluvený jazyk především k tomu, aby si získali pozornost nebo si ji udrželi. Dle Tannenové (1995, s. 73) je řeč pro muže prostředkem, jak si zachovat nezávislost. Nezávislosti docilují zejména tak, že se snaží vynikat v mluveném projevu. Velmi časté jsou případy, kdy muž vypráví zábavné historky a vtipy, aby si udržel své postavení ve společnosti. Mužům nedělá problémy mluvit na veřejnosti, naopak jsou spíše raději ve větších skupinách složených z lidí, které neznají příliš dobře. Jsou schopni spíše informovat, sdělovat nebo bavit, než že by sami usilovali o sblížení, jako je tomu v komunikaci žen. Mužský přístup ke komunikaci se pak projevuje i v situacích, které jsou soukromé. Sdělení je na prvním místě; muži se nesbližují (Tannenová, 1995).

*„Přístup žen a mužů ke světu, k životu, a tedy i ke komunikaci je pochopitelně rozdílný; a z těchto základních odlišností pramení nejčastější příčiny manželských neshod a konfliktů. Ženy např. často vytykají mužům, že ‚s nimi nemluví‘, že ‚jim nic neřeknou‘, nebo že ‚je neposlouchají‘. Muži však nepěstují mluvení pro mluvení, samoúčelnou interakci; mají obvykle pocit, že to, co je podstatné, ženám sdělují. Naráží tu na sebe mužská potřeba faktických informací a ženská potřeba verbálního kontaktu, touha po komunikaci, která utužuje vzájemné vztahy, posiluje ovzduší blízkosti, důvěrnosti.“ (Hoffmannová, 1997, s. 14 – 15)*

Pokud hovoříme o zdvořilé komunikaci, je nanejvýš pravděpodobné, že by muži a ženy neměli mít zásadní problém s porozuměním si navzájem a s rozdílností svých světů z důvodu výrazné specifičnosti této komunikace. Konverzační maximy doplňují zdvořilostní strategie a jsou vymezeny poměrně jasně a přesně. Nejvíce záleží na tom, aby míra porozumění byla co nejvyšší. Nejedná se však o komunikaci, která by byla využívána dnes a denně v každém prostředí. Zdvořilostní principy zasahují pouze do některých oblastí a vztahů mezi lidmi. V podstatě lze tuto problematiku zobecnit na to, že stejně jako nám jsou sociální role schopny pomoci vymanit se z nepříjemných nebo nečekaných situací a nabídnout řešení na základě stereotypů a dodržování norem, jsou zdvořilostní strategie schopny postarat se nám o dobrý první dojem, o řešení situací s taktem, o vyvarování se konfliktů nebo o zlepšení společenských vztahů. Na druhé straně je však lze použít pouze tam, kde se to od nás očekává. Zdvořilost se tak z největší části týká lidí, kteří nevytváří blízké sociální vztahy. Demonstrovat se to dá například na situaci, kdy se mluvčí ptá svého dobrého přítele, co si myslí o jeho oblečení, novém účesu atp. Pokud by se měl komunikační partner řídit zdvořilostními principy, měl by maximálně vyzdvihnout kvality přítele a potlačit jeho nedostatky (milosrdná lež, viz kapitola 2). Ve vztazích, které jsou založeny na vzájemné důvěře, je však nemyslitelné neřici dotyčnému pravdu, pokud si ji sám vyžádá. Komunikační normy jsou zásadně implicitní. Na rozdíl od normy jazykové nemají oporu v kodifikaci. Nejvýraznějším rozdílem je fakt, že u komunikačních norem zpravidla nelze dost zřetelně vymežit společenství, ke kterému se konkrétní komunikační normy vztahují (Nebeská, 1996).

Sociální role a skupiny utvářejí síť vztahů a zvyků, které jejich příznivci nebo přímí účastníci přebírají. V těchto skupinách je běžné nastavení si vlastních pravidel pro komunikaci a celkový pohled na svět. Komunikace ve smyslu plnění Leechových zdvořilostních principů a Griceova kooperačního principu se zde nevyskytuje v takové míře,

pokud vůbec. Důležitým rysem těchto skupin je to, že zdvořilost ani konverzace dle maxim v tomto pojetí daná společnost neočekává. Lidé by k sobě měli být ohleduplní za všech okolností. Co se týče obsahu věcného sdělení, zdvořilost se může dostat do konfliktu s upřímností, ale jazykové prostředky, které zdvořilost v různé míře signalizují, by měly být zachovány vždy.

## 6 Projevy nezdvořilosti na příkladu televizní komunikace

Jana Hoffmannová, která se mimo jiné zabývá analyzováním mluvených textů, shrnula své výsledky z rozboru televizního pořadu *Z očí do očí* v příspěvku s názvem *Projevy taktu (a beztaktnosti) v televizních rozhovorech*. Součástí práce je porovnání výsledků Jany Hoffmannové s poznatky získanými sledováním zpravodajského kanálu ČT 24.

V první řadě je třeba rozlišit, za jakým účelem se host do studia dostavil. Situace je většinou taková, že jeden moderátor, nebo moderátorka hovoří s mluvčím, který má k tématu co říci. Ať už se jedná o odborníka, nebo o hlavního aktéra celé situace nebo problematiky, o níž je řeč. Podstatný rozdíl je v tom, zda má mluvčí o něčem informovat a přinášet veřejnosti podložená vyjádření, nebo zda je pozván, aby se zúčastnil diskuze s kolegy a protivníky. Z komunikace s protistranou většinou vzniká kontroverzní situace, protože mluvčí má tendenci se obhajovat, popř. zcela nerespektovat názor druhého a prosazovat svůj vlastní. Tyto situace jsou v otázce zdvořilosti v komunikaci cenným materiálem k rozboru.

Na základě přijetí pozvání do diskusního pořadu a souhlasu s komentářem dané problematiky by se dalo očekávat, že mluvčí by měl dodržovat zásady principu spolupráce. Ne vždy tomu tak ale bývá. Nejvýraznějším příkladem nezdvořilosti, který v televizi lze najít, jsou debaty polické, např. *Otázky Václava Moravce*.

*„Lze předpokládat, že oba účastníci komunikace budou dodržovat Griceův princip spolupráce (i když třeba nedodrží vždy do důsledků všechny maximy: jistě někdy řeknou i víc, než je nezbytné, nebo uvedou i skutečnosti, které nejsou zaručené a prokázané, nebo si pohrají s jazykem apod.); a stejně důležité je, aby se řídili Leechovým principem zdvořilosti.“*  
(Hoffmannová, 1999, s. 146)

V *Otázkách Václava Moravce* častěji vystupují muži. Není to tím, že by byli jakkoli privilegovaní, nýbrž proto, že českou politickou scénu tvoří mužská většina. Často se tak můžeme setkat se soutěživostí a nerespektováním komunikačního partnera, které z projevů leckterých politických činitelů přímo číší a které jsou typické pro komunikační strategie mužů. Moderátor musí být za všech okolností klidný, nekompromisní a musí umět využít asertivní přístup, aby se diskuze ubíraly správným směrem a mluvčí se drželi tématu. Jeho komunikační role je tedy nadřazená rolím dalších komunikačních účastníků. Jedním



z charakteristických rysů této komunikace je skutečnost, že její účastníci mají tendenci odbíhat od tématu nebo poskytnout odpovědi, které jsou vyhybavé a nepřesné. Často jsou porušovány všechny maximy z Griceova konceptu.

Hoffmannová ve svém výzkumu sleduje mimo jiné i takt komunikujících, velkorysost a skromnost vůči divákům. Při dodržování těchto zásad lze v divákovi vzbudit pocity sympatie. Úspěch diskusního pořadu je založen na tom, jak si partneři vycházejí vstříc, jak se respektují, na jejich taktu, který musí být vzájemný, a na taktním chování k posluchačům nebo divákům (1999, s. 147).

*„Taktní chování partnerů v dialogu je podmíněno, ovlivněno celou komunikační situací, osobnostmi partnerů, jejich vztahem a zejména jejich sociálními a komunikačními rolemi. Poskytuje-li například interview prezident, předseda vlády, ministr, je svou sociální rolí partnerovi – televiznímu moderátorovi nadřazen.“* (Hoffmannová, 1999, s. 147)

Dodržování taktního chování je dle Hoffmannové důležité zejména proto, aby účastníci nepocítili rozdíly v sociálních rolích. Nadřazeností komunikačního partnera by byli při diskuzích, kde mají všichni podat stejně kultivované a přesvědčivé výkony, znevýhodněni. Hoffmannová k tématu dále podotýká, že není výjimkou, pokud se výše postavený účastník komunikace chová nadřazeně a nerespektuje své partnery, protože je na svou pozici jednoduše tak zvyklý, že mu dělá potíže nechovat se autoritativně. K problematice patří také stržení pozornosti na sebe, snaha o řízení dialogu, kritizování otázek a napomínání moderátora (1999, s. 146).

Moderátor politického diskusního pořadu nemůže být taktní ve všech směrech a ohledech komunikace. Součástí taktního chování by měla být například volba vhodných témat. Těmi je dle Hoffmanové myšlen výběr takových témat, která budou partnerovi vyhovovat. Od moderátora politického pořadu se však nepředpokládá, že maximalizuje prospěch komunikačního partnera a minimalizuje jeho ztráty tak, jak Leech tuto část zdvořilostního principu vymezil.

*„V rámci interview se tedy vlastně odehrává neustálý zápas o téma. Je zapotřebí mnoho taktu, skromnosti, kultivovanosti k tomu, aby se oba účastníci komunikace dobrali vhodné skladby témat; aby se mezi nimi obnovoval tematický konsensus (v souladu s další Leechovou*

*maximou shody); aby našli společného jmenovatele a nemluvíli každý o něčem jiném (...).“*  
(Hoffmannová, 1999, s. 148)

Zápas o téma je patrně největším kamenem úrazu politických debat. Nejčastějším projevem, který signalizuje boj o slovo a zároveň také značnou míru nezdvořilosti, je skákání do řeči komunikačnímu partnerovi. Tento nanejvýš netaktní a nezdvořilý prvek využívají muži stejně jako ženy. Konverzace by měla být vyvážená, s pravidelným střídáním replik. Účastníci komunikace by měli mít dostatek prostoru k vyjádření se, ale jejich monology by neměly být příliš dlouhé; jeví se to jako krok bez taktu směrem ke komunikačnímu partnerovi i k divákům. S taktem pak souvisí i to, do jaké míry na sebe myšlenky z promluv navazují. Komunikační partner by měl být respektován i se svými názory.

Hoffmannová upozorňuje na to, že důležitou součástí taktní komunikace je i výběr jazykových prostředků a jejich realizace (1999, s. 149 – 150) :

- 1) Vyjádření formulovat jasně, srozumitelně, ale vždy s ohledem na obsah sdělení a posluchače, popř. diváky. S tím souvisí například výběr lexikálních prostředků.
- 2) Sjednocení jazykového útvaru, který je užíván. Moderátor hovoří kultivovaně, spisovným jazykem. Je nutné situaci vždy usouvztažnit s celým kontextem. Hoffmannová poukazuje na případy, kdy se projev mluvčího ponechává co nejpřirozenější kvůli jeho autenticitě – většinou se pak moderátor na chvíli přizpůsobí mluvčímu, aby diváky neochudil.
- 3) Uvážit, zda jsou výrazy zvolené mluvčím vhodné. Hoffmannová říká, že je ku prospěchu vyvarovat se emfatických, expresivních výrazů, které jsou situačně nepřiměřené. Diváci dle Hoffmannové oceňují především nenápadné, decentní, důstojné a zdrženlivé vystupování.

Ke kladnému hodnocení mluvčího přispívá, zda dokáže hovořit klidně a rozvážně, zda volí převážně neutrální výrazy bez teatrálního podtónu a zda je schopen rozvážnost zachovat i ve vyhocených situacích rozhovoru nebo útočných otázkách moderátora.

Projev Václava Moravce je velmi kultivovaný a inteligentní, výrazy volí vhodné, témata formuluje jasně. Pokud se schyluje k nedorozumění, řádně vše vysvětlí nebo zopakuje. Často pokládá doplňující otázky, a to nejčastěji v případě, pokud se mluvčí k tématu nevyjadřuje zcela jasně. Projevy nezdvořilosti zde najít lze, ale vzhledem k tomu, že se jedná

o diskusní pořad, převážně s politiky, je nanejvýš patrné, že bez řádného a důsledného dohledu moderátora, by pořad takového charakteru nemohl fungovat. Na základě výše uvedených poznatků postavu moderátora z hodnocení vynecháme.

Mezi nejčastější projevy nezdvořilosti v komunikaci, při níž jsou účastníky muži, patří soutěživý postoj a nerespektování partnera a jeho názorů. Muži spolu hovoří s despektem, chytají se navzájem za slovo a trvají na svém postoji stylem „gramofonové desky“. Ve zvláště vyhocených diskuzích je patrná notná dávka arogance a nepřístupnosti. Neverbální komunikace často bývá na velmi špatné úrovni, mluvčí většinou nedodrží oční kontakt. Pohled mají běžně upřený na své poznámky, na stůl, pod stůl nebo do prázdna. Tato skutečnost značí naprosté nerespektování partnera. Některé formulace navíc působí značně nadřazeným dojmem například „*tak podívejte se, pane kolego/ministře*“ apod.

Neobvyklé nejsou ani urážky a útočný tón. Není nezvyklé, že se mluvčí nechá celou situací strhnout a začne používat jiné formulce a volit jiné jazykové prostředky („*kamarádíci*“, „*nestydaté řeči*“ atp.). V takových chvílích se také může zvýšit frekvence užití neverbálních prostředků, zejména užití gest.

Nezdvořilým prvkem, který se často objevuje, je úsměv, respektive výsměch, kdy jeden účastník komunikace reaguje na právě vyřčenou repliku svého komunikačního partnera tímto neadekvátním způsobem, aby dal najevo despekt. Zaujatý postoj je často doplněn nesouhlasnými gesty hlavou. Taková reakce je pak zcela bez taktu nejen vzhledem ke svému partnerovi, ale také k moderátorovi a k divákům.

Ženy spolu hovoří jinak než muži. V první řadě projev postrádá onu soutěživost a rivalitu. Na druhou stranu, ženy si málokdy nechají skočit do řeči v případě, že chce moderátor svou otázku doplnit, upřesnit nebo ženu navrátit k původnímu tématu. V takovém případě žena většinou zvyšuje hlas a snaží se moderátora upozadit. Projev také často doprovází zvýšená emocionalita, což se vylučuje s přesvědčivostí výpovědi.

## 7 Zdvořilost v komunikaci žen a mužů

Centrem pozornosti je zdvořilost v komunikaci žen a mužů, ale výše uvedené kapitoly tvoří podloží pro výzkum, který byl na téma zdvořilosti realizován.

Za účelem získání co nejvíce objektivních dat byl proveden výzkum kvalitativní. Více než tři desítky respondentů ve věku 15 – 65 let odpovídaly na otázky a snažily se co nejlépe vystihnout svůj postoj ke zdvořilosti v komunikaci. Výzkum byl prováděn zcela anonymně, respondenti a respondentky uváděli pouze věk, pohlaví a vzdělání. Měli dostatek času, aby si své formulace rozmysleli a dostatek prostoru, aby je co nejpřesněji vystihli. V souladu s výstupy osobních i písemných odborných konzultací se sociology – Liborem Prudkým, Otou Potlukou a Marií Dohnalovou – byly zvoleny otevřené otázky. Z toho důvodu je prakticky nemožné výzkum zpracovat kvantitativně a navíc by na reprezentativní výsledek nebyl celkový počet respondentů dostačující. Práce se proto zaměřila na získání a vyhodnocení konkrétních a co nejobsažnějších informací od respondentů a respondentek. Celkově byly zpracovány výsledky od 18 žen (tj. 54,5%) a 15 mužů (tj. 45,5%).

Dotazník, který je pro představu a snazší orientaci při vyhodnocení získaných materiálů uveden níže, zahrnuje otázky od základního vymezení pojmu zdvořilost, přes rozdíly v jejím chápání mezi ženami a muži, až po volbu jednotlivých gramatických a lexikálních jevů během zdvořilé komunikace. Klade si za cíl srovnat ženskou a mužskou komunikaci jako takovou, zejména ve vztahu k situacím vyžadujícím zdvořilostní postupy. Podrobné výsledky od všech respondentů a respondentek poskytnou prostor pro vymezení charakteristik ženské a mužské zdvořilé komunikace a její srovnání s teoriemi českých i světových lingvistů a odborníků.

1. Co podle Vás znamená pojem zdvořilost?
2. Vnímáte rozdíl mezi slušností a zdvořilostí? Jestliže ano, charakterizujte jej.
3. Vnímáte rozdíly v komunikaci s osobou společensky níže/výše postavenou?
4. Volíte následující vyjadřovací prostředky při komunikaci s osobou, která má stejné, vyšší nebo nižší společenské postavení?

	Osoba společensky výše postavená	Osoba společensky stejně postavená	Osoba společensky níže postavená
tykání			
vykání			
vulgarismy			
eufemismy			
spisovný jazyk			
obecná čeština			

5. Komunikuje se Vám lépe s lidmi stejného, nebo opačného pohlaví? Pokuste se odpověď zdůvodnit.
6. Odlišuje se podle Vás vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů? Jestliže ano, popište zásadní rozdíly.
7. Používáte odlišné metody v komunikaci se ženami a v komunikaci s muži? Jestliže ano, zkuste odlišnosti popsat.
8. Čím Vás komunikační partner odradí/urazí?
9. Dokážete zachovat zdvořilostní přístup v konfliktních situacích?
10. Myslíte si, že existuje situace, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile? Jestliže ano, jaká?
11. Stručně charakterizujte zdvořilou komunikaci tak, jak si ji představujete.
12. K následujícím slovům přiřaďte několik slov nebo vět, které Vás bezprostředně napadnou:

Prosím	
Úsměv	
Oční kontakt	
Gestikulace	
Nervozita	
Projevy nezdvořilosti	
Komunikační bariéry	
Ideální komunikační partner	
Komunikační schopnosti	

Obr. 1 – Vzor nevyplněného dotazníku.

## **7.1 Rozdíl mezi slušností a zdvořilostí**

Pokud respondenti – muži rozlišují pojmy slušnost a zdvořilost, hlavním odlišujícím prvkem je fakt, že slušnost je považována za vrozenou vlastnost jedince, kterou se řídí on sám dle svých vnitřních pravidel. Je to jedna ze základních vlastností, která je nezbytná k tomu, aby se jedinec mohl pohybovat ve společnosti a utvářet fungující vztahy. Pro většinu mužů (uvedlo 66,6 % dotazovaných) je slušnost pojem zahrnující v sobě zejména chování člověka. Zdvořilosti se jedinec musí naučit, respondenti ji proto řadí nad rámec slušnosti jako vyšší formu projevů slušnosti.

Většina žen (66,6 % dotazovaných) charakterizovala zdvořilost alespoň jedním z termínů: úcta, pokora, vstřícnost, ohleduplnost, respekt a tolerance. Je zajímavé, že taková přirovnání nepoužil ani jeden mužský respondent. Ženy chápou zdvořilost citlivěji, jako vnější projevy úcty k jedinci a ke společnosti vůbec. Vyskytly se i názory, že při zdvořilosti musíme myslet v první řadě na druhé a snažit se vycházet jim vstříc. Společným pojítkem mezi chápáním zdvořilosti u žen a u mužů je pak to, že i ženy mají pojem zdvořilost postavený nad slušnost. Zdvořilost člověk použije, pokud sám chce, slušný by měl být sám ve své podstatě. Ženy na rozdíl od mužů častěji pojily vyjadřování zdvořilosti s komunikací a mezilidskými vztahy.

## **7.2 Rozdíl ve vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů**

U odpovědi na otázku „Odlišuje se vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů?“ není výsledek zcela jednoznačný. Pokud muži zvolili odpověď „ano, odlišuje“ (53,3 %), uváděli jako nejčastější důvody toleranci a úctu k ženě, galantnost muže k ženě za všech okolností, kultivovanější projev s užitím vytříbeného jazyka při komunikaci se ženami a také důraz na gesta a projevy chování jako například to, že muž ženě otevře dveře, dá jí přednost, usadí ji ke stolu.

Výsledky žen na rozdílnosti ve vyjadřování zdvořilosti byly takřka vyrovnané, více než polovina respondentek dokázala odlišnosti najít (55,5 %). Lze říci, že ženy „přenechávají“ zdvořilost mužům, od nichž je prý zdvořilost více očekávána. Měla by být doplněna gentlemanskými projevy. To, že jsou ženy ve vyjadřování zdvořilosti spíše pasivnější, je vysvětleno například tím, že muži na rozdíl od žen mají zakořeněné, aby se ženám dvořili, hezky vystupovali. Projevy zdvořilosti ženy jsou také značně limitovány tím, že od muže se očekávají ve větší míře. Žena nemusí muži uvolňovat místo nebo si sundávat klobouk

při příchodu do místnosti. Jsou to společenské návyky, kdy by měli muži primárně vyhovět ženám. Na druhou stranu, nejspíš pod vlivem emancipační vlny, odpověděla necelá polovina respondentek, že se vyjadřování zdvořilosti v dnešní době již neliší. Díky snaze o plné zrovnoprávnění se rozdíl mezi mužským a ženským světem čím dál tím více stírají (v případě pracovní nebo společenské sféry), nebo prohlubují (v případě použití jazyka nebo genderové korektnosti). Gentlemanství a projevy zdvořilosti a ohleduplnosti by se však měly zachovat i nadále.

### 7.3 *Vymezení zdvořilosti a zdvořilostní postupy*

Následně měli respondenti a respondentky vymezit zdvořilou komunikaci. Zdvořilá komunikace byla dotazovanými chápána tak, jak je ve své podstatě i odborně definována. Nejdůležitější je, na základě názorů obou pohlaví, projevit zájem o komunikačního partnera a také mu projevit úctu a respekt tím, že ho ujistíme o tom, že je poslouchán a vnímán. Pokud z charakteristik sestavíme model úspěšné, zdvořilé komunikace, bude vypadat následovně: pozdrav, případně představení se, projevení zájmu o partnera a konverzaci s ním, snaha udržovat plynulost hovoru, mluvit jasně, zřetelně, nedělat velké výkyvy v tónu hlasu a nezačleňovat do projevu příliš emocí, což by mohlo vyvolat negativní účinek. Velmi důležitý je oční kontakt, který vzpomnělo 18,1 % všech respondentů. Témata volit tak, aby partnerovi nebyla nepříjemná; určitě vynechat ta příliš osobní. Druhé straně je také nutné nechat více prostoru ve vyjadřování. Pokud nesouhlasíme s vysloveným názorem, snažíme se říci ten svůj nanejvýš taktně. Ovšem názor druhého vždy respektujeme (srovnání viz Hoffmannová, 2.1). Respondenti jednoznačně zvolili spisovnou formu jazyka jako vhodnější pro zdvořilou komunikaci. Rozhodně preferují vykání, správné oslovení, použití kondicionálu ve výpovědích, celkově vhodné a zdvořilé výrazy, k nimž samozřejmě primárně patří **prosím** a **děkuji**, a zvláštní důraz kladou na to, aby se komunikační partner cítil dobře. Pokorný (2010, s. 295) vyzdvihuje přivítání a oslovení jako mimořádně důležitou součást zdvořilostních prostředků, protože pomáhá určit psychologickou interpretaci vztahů obou partnerů, což je označováno jako tzv. scéna komunikace.

*„Pozdrav často nese důležité informace o postoji a kulturní identitě mluvčích a jejich snaze určit směr interakce. Používání zdvořilostních prostředků často implikuje nerovnost participantů. Není výjimkou, že se oba participaci snaží zaujmout podřízené postavení, jež je často z různých důvodů výhodnější (...).“ (Pokorný, 2010, s. 295)*

To, co respondenti označovali jako vhodné a slušné výrazy (24,2 % všech dotázaných), Pokorný uvádí pod pojmem **lexikální substituce** jako jednu z možností, jak může jazyk vyjadřovat zdvořilost – náhrada slova jiným, zdvořilejším (2010, s. 296).

K příjemné atmosféře během konverzace by měla přispívat i neverbální komunikace, jako vstřícná gesta, podání ruky a úsměv, jenž se v odpovědích objevil v 15,1 % případů. V několika případech se respondenti shodli na tom, že příliš mnoho neverbální komunikace je na škodu. Nežádoucí je přivádět partnera do rozpaků a trapných situací během konverzace. Jako vysloveně nepřipustné byly uvedeny vulgarismy, urážky, nevhodná témata, skákání do řeči, ignorace, citelné zraňování nebo neadekvátní gesta (dívat se během rozhovoru na hodinky). Zdvořilou komunikaci si šestadvacetiletý vysokoškolsky vzdělaný muž představuje následujícím způsobem: „*Taková komunikace, která nezasahuje do osobní zóny a svobody druhé osoby.*“

Zajímavým poznatkem je, že ženy i muži vyjádřili své pojetí zdvořilosti prakticky totožně bez větších rozdílů. U žen se však více objevovaly tendence k vyjadřování empatie a mezi nejčastější projevy zdvořilosti patřilo také naslouchání. Dokládá to například charakteristika zdvořilé komunikace vyjádřena třiadvacetiletou vysokoškolačkou: „*Mluvím uvolněně, pomalu, ale ne znuděně. Volím vhodná slova bez vulgarismů, spisovnou češtinu a podmiňovací způsob v otázkách. Při jeho reakcích kývám, abych dala najevo, že ho poslouchám. Nechám druhého domluvit a neskáču mu do řeči.*“ Další výrazný rozdíl je ten, že ženy na rozdíl od mužů, u kterých se taková odpověď vůbec nevyskytla, popisovaly projevy fatické komunikace. Ubezpečení partnera o tom, že mu projevují svůj zájem – běžnými frázemi, které potěší – přání pěkného dne, ubezpečení o tom, že mu rozumím, například souhlasným přikyvováním (viz Hoffmannová). Mužský přístup ke zdvořilosti je odměřenější. Muži zdvořilost často vysvětlují tím, že prokážou druhému respekt a úctu, zvolí vhodné (tj. slušné výrazy) a spisovný jazyk, ale jejich přístup je jakoby formálnější než ten ženský. Tento model souhlasí s tvrzením a výzkumem, kterým se zabývala Tannenová. Mužům při komunikaci a mezilidských vztazích obecně záleží zejména na respektu svého okolí, zatímco ženy upřednostňují vzájemnou blízkost a pochopení (srovnání viz 4).

#### **7.4 Užití gramatických a lexikálních jevů ve zdvořilé komunikaci**

Jedním z projevů zdvořilosti se stává samotný výběr a užití jazykových prostředků, zejména gramatických a lexikálních jevů. Vzhledem k tomu, že tyto prostředky signalizují zvláště



formálnost situací, je jich často užito ve specifické komunikaci. Respondenti a respondentky byli dotázáni na výběr gramatických a lexikálních prostředků, které užívají, pokud jednají s osobou, která je výše, níže a stejně společensky postavená. Nejprve je však podstatné zmínit výsledky toho, jak respondenti reagovali na otázku, zda se komunikace s přihlédnutím k určitým společenským postavením liší. Celé tři čtvrtiny z celkového počtu respondentů a respondentek (75,7 %) odpověděly, že v této komunikaci rozdíl vnímají. Ženy odpověděly kladně v 83,3 % případů, muži v 86,6 %. Tyto výsledky potvrzují skutečnost, že je v naší společnosti hluboce zakořeněný systém rolových stereotypů a že společenské postavení plní jednu z klíčových funkcí při výběru prostředků a uspořádání komunikačního aktu.

Muži výše postavené osobě nejčastěji prokazovali respekt, ale nezapomněli zohlednit i intelekt a vzdělání, které je často důležitější než samotné sociální role. Z toho je patrné, že muži dokážou vyjádřit respekt, ale pouze osobě, o které jsou přesvědčeni, že si ho zaslouží. Muži vyjadřovali názor, že zdvořile budou komunikovat vždy, ale v některých případech společenské postavení pouze zohlední v celém kontextu komunikace. Při komunikaci s výše postavenou osobou jsou muži serióznější, rezervovanější, jsou opatrnější, komunikaci udržují na formální lince, pečlivě volí témata a slovní zásobu (20 %). Největší rozdíl při komunikaci s osobou stejně postavenou vidí muži v kontrastu tykání a vykání. Žádný respondent se nepřiklonil k názoru, že jedná jiným způsobem s osobou níže společensky postavenou. Takového komunikačního partnera staví na pozici sobě rovnému. Vysvětluje to šestadvacetiletý vysokoškolsky vzdělaný muž: *„Vůči osobě výše postavené cítím respekt – ať už kvůli samotné osobě, jejímu postavení, nebo obojímu. Osobu níže postavenou beru jako sobě rovnou – není nijak míň člověkem.“*

Ženy jsou při komunikaci s osobou výše společensky postavenou opatrnější a nervóznější než muži. Ženy nejčastěji odpovídaly (27,7 %), že komunikace s výše společensky postavenou osobou je z jejich strany zatížena respektem, a proto jsou submisivní. Výše postavená osoba v tomto případě vede rozhovor a ovlivňuje i chování ženy. Šestačtyřicetiletá žena se vzděláním zakončeným maturitou, odpovídá: *„Výše postavená osoba (ředitel, zaměstnavatel atd.) nabízí tykání a též podává ruku jako první. První usedá ke stolu, například v restauraci. Níže postavená osoba spíše naslouchá. Do dveří vchází výše postavená osoba první, ale někdy může otevřít dveře a nabídnout níže postavené osobě, aby vešla. Výše postavené osoba určuje směr a čas rozhovoru.“*

S výše postavenou osobou si ženy hlídají vyjadřování a dávají větší pozor na volbu tématu. Tuto skutečnost uváděli i muži, kteří však neopomněli ani slovní zásobu, což patrně

souvisí s tím, že muži, a to zvláště při komunikaci se stejným pohlavím, leckdy využívají vulgární slovník. Stejně jako muži i ženy si od výše postavené osoby udržují odstup a komunikace se pohybuje převážně na formální nebo oficiální hraně. Níže postavenou osobu berou i ženy jako sobě rovnou a nečiní výrazné rozdíly při komunikaci. Na rozdíl od mužů však ženy přiznaly, že se jim s níže postavenou osobou komunikuje snáze, protože nemusí překonávat komunikační bariéru, kterou představuje respekt k osobě výše postavené (16,6 %). Ovšem slušné jednání a vybrané vyjadřování přetrvává.

Ženy i muži se u otázky na komunikaci a společenské postavení zaměřili zejména na kontakt s osobou výše společensky postavenou, kde jsou rozdíly nejvíce patrné. Komunikace s osobami stejně společensky postavenými byla opominuta. Vytvořil se tak kontrast mezi komunikací s osobou společensky výše a níže postavenou. Přestože respondenti uváděli, že rozdíl v komunikaci na základě rozdílnosti společenského postavení vnímají, zastávali nejčastěji názor, že se všemi jednají stejně. Osoby níže společensky postavené berou jako sobě rovné, a tak s nimi i komunikují. Údaj ale není zcela přesný. Na základě výsledků – u otázky „výběr lexikálních a gramatických jazykových prostředků“ – vyšlo najevo, že ženy i muži v komunikaci s osobou níže společensky postavenou rozdíly dělají. Začíná to již volbou mezi tykáním a vykáním. Zatímco výše postavené osobě zásadně vyká 83,3 % žen a 46,7 % mužů, níže společensky postavené osobě striktně vyká pouze 11,1 % žen a 13,3 % mužů. Naopak spíše tykání by si pro komunikaci s osobou níže společensky postavenou vybralo 38,9 % žen a 46,6 % mužů. Spisovný jazyk s osobou výše postavenou používá nebo spíše používá 83,3 % žen a 93,3 % mužů, zatímco spisovným jazykem s osobou níže společensky postavenou určitě nebo spíše hovoří 50 % žen a 60 % mužů. Obecnou češtinu v této situaci raději použije 72,2 % žen a 86,6 % mužů.

Dalším prvkem v rámci výběru lexikálních prostředků jsou vulgarizmy. S osobou, jež je na vyšší společenské úrovni, by vulgární prostředky nevybral žádný muž a ani jedna žena. S osobami, které jsou stejně, nebo níže společensky postavené by těchto prostředků k dosažení komunikačního záměru využilo 11,1 % žen a 40 % mužů.

## **7.5 *Jak spolu komunikují ženy a muži***

Muži i ženy měli za úkol zamyslet se nad tím, zda se jim lépe komunikuje s osobou stejného, nebo opačného pohlaví a zda se liší komunikační strategie, jež při této komunikaci využívají. Ženy uvedly v 55,6 % případů, že na pohlaví nezáleží a nevnímají rozdíly při komunikaci. Stejný názor vyjádřilo též 53,3 % mužů. Stejně pohlaví označilo jako vhodnějšího

komunikačního partnera 5,5 % žen a 6,6 % mužů. Naopak opačné pohlaví upřednostní celých 33,3 % mužů a 11,1 % žen. Několik respondentů (celkem 18, 1 %) zvolilo odpověď, že záleží na konkrétní situaci – tématu konverzace nebo společenském postavení. Pokud ženy při komunikaci vyhledávají spíše ženy, nejčastěji to činí z důvodu více společných témat k rozhovoru a také přiznávají, že si připadají uvolněnější. Ženy, kterým se lépe komunikuje s muži, častěji využívají neverbální komunikaci a řeč těla. Mnohem více mužů zvolilo ženu za lepšího komunikačního partnera. Mezi nejčastější důvody patřilo využívání mužského potenciálu při komunikaci se ženami. Muži jsou přesvědčeni o tom, že vtip, uvolněná atmosféra a sympatie jim pomáhají vytvářet kladná hodnocení.

Ženy i muži ve většině případů při komunikaci neupřednostňují jedno pohlaví před druhým. Zohledňují celkový kontext komunikační události. K odlišným komunikačním strategiím pro takovou komunikaci se však přiznává 55,5 % žen a 66,6 % mužů.

Muži popisují svou komunikaci se stejným pohlavím jako jednoduchou, otevřenou, přímočarou. Využívají argumenty k prosazení cílů. Ženám se naopak svůj projev většinou snaží přizpůsobit. Nejčastěji se objevovaly poznámky ke slovní zásobě např. vynechávání vulgarizmů, kultivovanější projev, kontrola slovníku nebo použití jemnějších výrazů. Muži také přiznávají větší popisnost v projevu, výpravnost a metaforické obraty.

Ženy ve 22,2 % uvedly, že rozhodně volí jiná témata při komunikaci s muži. Dalším výrazným rozdílem je pak zvýšená frekvence užití ženského šarmu a neverbální komunikace, to přiznalo 27,7 % respondentek. S muži lze také snáze odlehčit situaci, například vtipem. Třidvacetiletá studentka vysoké školy zastává názor, že *„komunikace se ženami je obtížnější, protože musím vždy jasně podložit svoje myšlenky. Je nutné komunikační partnerku přesvědčit. Muži snáze podlehnou. Často si při komunikaci vystačí sami, protože se rádi poslouchají.“*

Respondenti a respondentky byli také dotázáni na situaci, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile. Takovou situaci si umí představit 61,1 % žen a 66,6 % mužů. Zajímavým poznatkem je to, že muži i ženy shodně uváděli, že zdvořile komunikovat se nemusí v extrémní situaci, ve které jde o život (40% mužů, 27,7 % žen). Mezi další argumenty na mužské straně patřily urážky a neférové jednání, vyskytl se i sport. Druhým nejsilnějším argumentem však byla rodina a vztahy s blízkými přáteli. Ženy na zdvořilost nepomýšlejí v případě, že se někdo nevhodně chová k jejich dítěti (11,1 %), při urážkách, lži, nezdvořilosti druhého, vyhrožování nebo pokud cítí, že je jimi manipulováno. Rodina a přátelé se v odpovědích na tuto otázku také objevili.

## 8 Zdvořilost žen a mužů na základě rozdílnosti jazykového obrazu světa ženy a muže

*„Je nutné si pamatovat, že veškerá zkušenost je filtrována vnímáním a že proto jazyk není popisem skutečného světa (ani žádného možného světa), ale spíše lidského vnímání reality. Proto když zkoumáme význam, není naším cílem nalézt korespondence mezi promluvami a světem (skutečným či jiným), ale spíše zkoumat způsoby, jak je význam motivován lidskými percepčními a konceptualizačními schopnostmi. Výraznou vlastností těchto schopností je, že nezpracovávají neustále vše, s čím se setkávají; lidské bytosti obvykle většinu smyslových informací, které jsou jim v každém okamžiku k dispozici, ignorují. Tato schopnost všimnout si některých podnětů a pomíjet ostatní je nezbytná pro úspěšné kognitivní fungování a je možné s ní zacházet na různých stupních vědomí.“ (Janda, 2004, s. 17)*

Janda (2004, s. 14) připisuje významu zásadní funkci – význam je zárukou existence všech jednotek a jevů jazyka, z nichž ani jeden není sémanticky prázdný. Význam tak není přítomen ve slově, ale zahrnuje celé spektrum jazykových prostředků (Janda, 2004, s. 13). Pojmový význam zahrnuje ty základní, nutné komponenty významu, které jsou sdělovány přesným užitím slova. Některé z těchto základních komponentů slova jako „needle“ (jehla) v angličtině může vyjadřovat „úzký, ostrý, ocelový předmět“. Tyto komponenty by byly součástí pojmového významu slova jehla. Nicméně lidé mohou mít odlišné asociace nebo konotace spojené se slovem jehla. Mohou si je spojovat se slovy jako bolest, nemoc, krev, drogy, nit, šití nebo těžce k nalezení. Tyto asociace jsou součástí každého člověka, proto je samozřejmé, že jsou (nebo mohou být) odlišné. Výše zmíněné typy asociací nejsou brány jako součástí pojmového významu slov (Yule, 2006, s. 100).

Asociativní významy nám však pomohou lépe zmapovat jazykový obraz světa ženy a muže. Jazykovým obrazem světa můžeme označit *„pojetí světa, které je vlastní průměrnému mluvčímu daného jazyka a vychází zejména z praktických a prakticko-poznávacích životních potřeb člověka; osvojujeme si je od počátku své existence na základě tělesné a smyslové zkušenosti a kulturního prostředí, v němž vyrůstáme.“ (Vaňková a kol., 2005, s. 26)*

Následující tabulka je přehledem všech pojmů, které k uvedeným lexikálním jednotkám uvedli ženy a muži. Shrnutím jednotlivých asociativních významů lze podat přibližný jazykový obraz světa ženy a muže.

	<b>Ženy</b>	<b>Muži</b>
<b>Prosím</b>	<b>Žádost</b> , dotaz, <b>prosba</b> , zdvořilost, <b>děkuji</b> , není zač. povinné slovo, kouzelné slovíčko, vychovaný člověk, slušný člověk, <b>slušnost</b> , poklonka, účet. Mohu Vás požádat?	<b>Děkuji</b> , pěkně, <b>slušné požádání</b> , prodavač, dovození, <b>prosba</b> , poděkování, pomůcka k dosažení cíle, dítě, <b>slušnost</b> . Dá se říct vždy. Bez něj to nejde.
<b>Úsměv</b>	<b>Dobrá nálada</b> , energie, bezprostřednost, vstřícnost, kontakt, <b>milé</b> , ideální obchodní partner, příjemno, <b>štěstí</b> , <b>radost</b> , klaun, <b>zdvořilý</b> , šibalský, spokojenost, každá situace, opětování. Otevírá dveře. Pravda, nebo faleš?	<b>Radost</b> , <b>štěstí</b> , lepší atmosféra, prosím, veselost, samozřejmost, <b>zdvořilost</b> , <b>pozitivní nálada</b> , žena, vstřícnost, uvolněnost, milý člověk, přátelství, zábava, pomůcka k dosažení cíle, slečna, pozitivní, <b>milé</b> . Úsměv oplátím.
<b>Oční kontakt</b>	Zájem, komunikace, přímost, sebevědomí, rovnost, zásadní, příjemné, nutnost, milý člověk, <b>důležitý vždy</b> , <b>upřímnost</b> , přitažlivost, napětí, intimita, osobní, důvěra, láska, každá situace, smysluplnost, vyvážený. Přiměřeně prosím.	Navázání kontaktu, nezbytnost, <b>důležitý</b> , příjemný pohled, povinnost, zdvořilost, brýle, pozornost, neverbální sdělení, navázání známosti, výzva, zájem o partnera, slušnost, <b>upřímnost</b> .
<b>Gestikulace</b>	Důraz, rozpačitost, vnitřní síla, energie, možnost nonverbální komunikace, hulvát, výklad, pohyby, lidé, zájem, odvážná, neadekvátní, přehnaná, rychlé pohyby, <b>roztěkanost</b> , nutné hlídat, vypovídající, jasné jednání, <b>úměrná</b> , v normě, dle tématu. <b>Mnoho gestikulace škodí</b> . Nemusí být. Bez ní komunikace není možná.	<b>Roztěkanost</b> , <b>úměrná</b> , zdůraznění, prsty, temperament, Itálie, posunky, řeč těla, nepřehánět, dodání na vážnosti a zvýraznění projevu, nervózní, decentní, pomocná, přirozená věc. Může pomoci. Někdy je jí příliš. <b>Přehnaná škodí</b> .
<b>Nervozita</b>	Nejistota, <b>strach</b> , nedostatek sebevědomí, pocení, nepříjemná věc, nedostatek spánku, hloupý nadřizený, <b>pot</b> , strach z neznámého, mnutí rukou, zlozvyky, červený, koktat, stres, očekávání, těžko zvládnutelná, denní rutina, pochopitelná, uklidnění, rozptýlení. Dá se skrýt. Je mi tě líto.	Rozkousané rty, přejít, zkoušky, podrážděnost, obranná reakce, nepřítel mluvčího, posluchači, zpotené dlaně, negativní stav, <b>tréma</b> , problém, <b>pot</b> , odbourat humorem, <b>strach</b> . Při komunikaci s dívkou, o kterou mám zájem.

<b>Projevy nezdvořilosti</b>	Nevychovanost, mindráky, špatné zkušenosti a zázemí, vypovídají o charakteru, fuj, hulvát, blbec, ostuda, nepříjemno, odchod, drzost, přehlížení, prosazení sebe sama, <b>vulgarita, tykání namísto vykání, nepozdravení</b> , otočení se zády, příčina ukončení komunikace, manipulace, alkohol, nezáměr. Odcházím. „Ty vole to zase byla pařba.“	Buran, mladá generace a politici, hrubost, netaktnost, velmi časté, nevrlost, ztráta respektu, <b>tykání</b> , skákání do řeči, <b>vulgarizmy, nepozdravení</b> , familiárnost, narušení osobní zóny, sprostá mluva, zlý, usínání, arogance, malost, časté. Nemám rád.
<b>Komunikační bariéry</b>	Odpor, psychické problémy, neporozumění, <b>cizí jazyk, hluchoněmost</b> , nepříjemno, problém, <b>stydlivost, neslyšící</b> , cizinec, znakový jazyk, hloupý člověk, chybí chemie, hloupost. Nejsou. Často jsou společenské i osobní. Jdou odstranit. Občas je mám. „Jsem bůh.“	Neprostopnost, odstranit, nechut' vcítit se do partnera, hulvátství, tréma, respekt k výše postaveným, nedůvěra, <b>stud, cizí jazyk</b> , neshoda na tématu, <b>hluchota</b> , řešit úsměvem či vtipem, rozdíl v intelektu. Má každý.
<b>Ideální komunikační partner</b>	<b>Přítel</b> , inteligentní, empatický, sebevědomý, <b>kamarád, manžel</b> , empatie, naslouchající, reflektující, slušný člověk, příjemné prostředí, pohoda, vzácnost, <b>kamarádka</b> , čestný, <b>stejně naladěný, neexistuje</b> , tatínek, zdvořilý. Chápu tě. Relativní – mám ráda výzvy. Nechá mě domluvit a zajímá se o to, co říkám.	Knihy, alter ego, <b>přítelkyně</b> , plyšák, nemá tvář, <b>kamarád, manželka, přítel</b> , pes, <b>kamarádi</b> , pokrok, <b>neexistuje</b> , milý, vzdělaný, atraktivní, stejné zájmy, stejně ohnivý jako já, <b>osoba stejně naladěná</b> . Rozumí mi a povídám si s ním rád.
<b>Komunikační schopnosti</b>	Vyjadřování, situace, zdravá sebereflexe, pobavit, ženy, stručné sdělení podstatného, životní výhra, výhoda, <b>gestikulace</b> , zdvořilost, úspěšnost, řečník, kompetence, <b>nezbytné</b> , průměrné, variabilní. Jsou základem úspěchu. Je třeba ocenit. Všechno jde lépe.	<b>Nutnost</b> , inteligence, slovní zásoba, otevřenost, důležitost, řeč, <b>gestikulace</b> , rétorika, důležité pro úspěch, limitovány slovní zásobou, tolerance, obratnost, improvizace. Ne každý, kdo si myslí, že je má, je skutečně má. Dají se zlepšovat. Někdo má a někdo ne.

Obr. 2 – Jazykový obraz žen a mužů na základě dotazníkového šetření.

*„Jazykový obraz světa je interpretace světa obsažená v určitém jazyce – v jeho gramatických kategoriích, ve významové struktuře slovní zásoby, ve frazeologii. Jazyk ukazuje specifickou kategorizaci reality, hierarchizaci, uspořádání, chápání a hodnocení jednotlivých jejích fragmentů. Jazykový obraz světa je antropocentrický – a naivní: Slunce se v něm otáčí kolem Země (vychází a zapadá), velryba je velká ryba (má to vepsáno ve svém pojmenování). Centrálním bodem světa je tu člověk a jeho „zdravý selský rozum“, který vychází ze specificky lidského tělesného zakotvení. Něco je těžké nebo lehké, mělké nebo hluboké, jedlé, pitné, jedovaté, neviditelné – vždy vzhledem k člověku.“ (Vaňková, 2002)*

Význam slov je ukotven v lidské tělesné zkušenosti (Janda, 2004, s. 21). Pokorný (2010, s. 221) upozorňuje na **princip vtělesnění**, jenž je základní součástí tzv. zkušenostního realismu. Naše mysl je na základě uvedeného principu formována zkušeností se životem v našem fyzickém těle a v daném prostředí a s použitím konkrétního jazyka. Jako klasický příklad Pokorný uvádí použití metafor a roli prototypů. Pokorný vyjadřuje názor, že realita existuje nezávisle na životě jedince, ale ten k ní má přístup pouze skrze svou mysl a své zkušenosti.

Rozdíly v jazykovém obrazu světa ženy a muže jsou patrné již od počátku, od uchopení celé problematiky. Výrazným rozlišujícím rysem je emotivnost a expresivnost přítomná v jazykovém obrazu světa ženy. Největší odlišnosti se objevily u obrazu světa ideálního komunikačního partnera. Žena si pod významem slova představí empatii, naslouchání, pochopení a společnost blízkých lidí. Mužský obraz představují mimo jiné věci, které ženy v jediném případě nevedly. Muž za ideálního komunikačního partnera považuje knihu, své alter ego, psa, plyšové zvíře nebo němou tvář. Z rozdílů v obrazech světa je znát, jak se přístupy ke komunikaci liší. Zatímco žena vyhledává převážně blízkost, upřednostňuje pochopení a příjemné prostředí, muž je schopen dobře komunikovat sám se sebou. Svě vlastní myšlenky „konzultuje“ s věcmi, od nichž neočekává odpověď a zpětnou vazbu. Taková komunikace je pro ženskou duši ve většině případů nepřijatelná. Žena potřebuje vidět zájem a snahu o porozumění.

U jazykového obrazu světa ženy se často vyskytuje větší míra intimity. Například pod pojmem oční kontakt si žena představí důvěru, lásku, intimitu nebo osobní sféru. Důležitou roli mu přikládají ženy stejně jako muži. Také je pro obě pohlaví znakem upřímnosti. Muži však pod očním kontaktem spatřují navázání kontaktu, respektive známosti, což může být pro ženské chápání povrchní rozměr. Konkrétní oční kontakt může pro muže značit výzvu, zatímco v ženě při nevhodném užití vyvolá spíše pocity napětí.

Velká míra shody se objevuje ve významech, které vyvolává obraz slova úsměv. Reakce na úsměv jsou z většiny velmi pozitivní. K významu jsou připisována vysvětlení jako: dobrá nálada, milý, radost nebo štěstí. V mužském obrazu se pod úsměvem objevuje pojem žena nebo slečna, což značí mužskou slabost pro ženské pohlaví a příjemnost propojení, respektive kladný vztah ke komunikaci se ženou. Nebyla by to žena, aby nevyjádřila své pochybnosti, takže v ženském výčtu lze spatřit otázku: Pravda, nebo faleš? Takové chování a reakce jsou pro ženské pohlaví typické. Žena za vším hledá vyšší princip; jiná

znění. Muž ze své podstaty bere věci tak, jak jsou a nemá ve zvyku pochybovat o pravdivosti každé věty nebo gesta.

Výskyt expresivních prvků slovní zásoby nejvíce podnítily projevy nezdvořilosti. Ženy a muži projevům nezdvořilosti připisovali výrazy negativních pojmenování. U žen byla míra expresivity značnější (mindráky, fuj atp.). Shodně si se souslovím projevy nezdvořilosti představují konkrétní osoby, vulgární slovní zásobu, vynechání pozdravu z výpovědi a užití tykání namísto vykání. Ženy viděly projevy nezdvořilosti jako důvod k ukončení konverzace a odchodu, mužský pohled tak razantní nebyl. Patrně je to způsobeno obrannými postoji, které ženy v životě při konfliktech využívají.

Na základě rozdílnosti jazykového obrazu světa ženy a muže lze uplatnit myšlenku, s níž přišla Tannenová. Ženy i muži spolu jinak komunikují, protože jinak myslí. Od komunikace očekává každá z obou skupin jiné výsledky a zaujímá k ní jiná stanoviska. Jazykový obraz světa ženy je ve své podstatě jemnější. Ženy z něj v leccem vyšly jako zásadovější, dobře si vědomé toho, s čím mají při komunikaci problém a co nejsou ochotny akceptovat. Na druhou stranu je jasně vidět velká míra emotivnosti. Mužský přístup ke komunikaci je pragmatičtější. Je z něj také znát, že se muži bojí ztráty respektu (srovnání Tannenová viz 4). Mužský přístup je odtažitější a v některých věcech více promyšlený – prosím a úsměv jako pomůcka k dosažení cíle, oční kontakt jako výzva, mezi projevy nezdvořilosti patří narušení osobní zóny.

Zdvořilost, slušné chování a vymezení toho, co je nezdvořilé, je ženami a muži reflektováno a interpretováno v zásadě stejným způsobem. Rozhodně alespoň natolik stejným, aby odlišnosti nezpůsobovaly velká nedorozumění v oblasti komunikace.



## 9 Závěr

Bakalářská práce si kladla za cíl přiblížit čtenáři koncepci zdvořilé komunikace, zmapovat výběr jazykových prostředků, nejčastější chyby při vyjadřování zdvořilosti a zohlednit přístupy a postoje žen a mužů k tomuto tématu. Práce byla založena na studiu přístupů, které vytvořily teoretický obraz problematiky zdvořilosti v komunikaci a komunikace vůbec. Poskytly tak podloží pro praktickou část práce, která byla řešena metodou dotazníkového šetření, jež mělo zjistit, jak jsou na tom s vyjadřováním zdvořilosti ženy a muži. Součástí práce bylo i zohlednění významu sociálních rolí, společenských norem a rozdílnosti v jazykovém obrazu světa ženy a muže.

Teorie a myšlenky lingvistů i představitelů jiných disciplín poskytly možnost porovnat obraz zdvořilé komunikace tak, jak je chápána, vymezována nebo obecně definována s obrazem, který o zdvořilé komunikaci vytvořili respodentky a respondenti na základě dotazníkového šetření. Jak chápou a vnímají zdvořilost ženy a muži, jakou roli při komunikaci hraje společenské postavení, jakým jazykovým a gramatickým prostředkům dávají přednost a liší se jejich pohled i kvůli odlišnostem v jazykovém obrazu světa?

K stěžejním poznatkům patří fakt, že zdvořilá komunikace je ženami a muži chápána v souladu s odbornou literaturou. Ženy i muži mají přesnou představu o tom, co je zdvořilá komunikace, jak by se jí mělo užívat a co mezi projevy zdvořilosti rozhodně nepatří. V tomto ohledu se ženský a mužský pohled výrazně neliší. Ačkoliv mnoho žen zdvořilost chápe jako prvek nutnější pro mužské chování, neboť mnoho společenských návyků a konvencí velí užívat více zdvořilosti mužům než ženám, a to převážně ve vztahu k ženám.

Respondenti a respodentky se celkem jednomyslně shodli na základním průběhu zdvořilé komunikace: pozdrav, případně představení se, projevení zájmu o partnera a konverzaci s ním, snaha udržovat plynulost hovoru, mluvit jasně, zřetelně, nedělat velké výkyvy v tónu hlasu a nezačleňovat do projevu příliš emocí, což by mohlo vyvolat negativní účinek. Rovněž se dotazovaní většinou shodli na volbě lexikálních a gramatických prostředků. Za téměř nutné považuje většina z nich užití spisovného jazyka, což je ve srovnání s běžnou komunikací nečekaný závěr; realita bývá často odlišná. Dále respodentky a respondenti vybírají vykání, nepoužívání vulgarizmů či obecné češtiny, a to zvláště pokud komunikují s osobou stejně nebo výše společensky postavenou. Naopak s osobou níže postavenou by mnoho respondentů volilo tykání a obecnou češtinu, jako by s nižším postavením slábl i intelekt. Přesto někteří uváděli, že by nedělali rozdíly v komunikaci s níže

postavenou osobou a stejně či výše postavenou, ačkoli ženy tíhnou k většímu respektu u osoby s vyšším společenským postavením a bývají nervózní. Muži respektem a úctou ocení osoby, jež si to podle nich zaslouží, ovšem zdvořilé komunikační postupy dodržují ve všech případech.

Více než polovina jak ženských, tak mužských respondentů dotazníku uvedla, že nezáleží na pohlaví komunikačního partnera, respektive nedělají rozdíly v komunikaci se stejným a opačným pohlavím. Pakliže respondenti vnímají rozdíl, lépe se jim komunikuje s mluvčím opačného pohlaví. Takové tvrzení na první pohled odporuje Tannenové, která tvrdí, že muži a ženy si vzájemně v zásadě nerozumí. Při podrobném pohledu se však nabízí vysvětlení – lidé vyhledávají komunikaci s opačným pohlavím, aby se vyhnuli hrozbě potenciální soutěže, konkurování si a neustálého přeměřování se (což samozřejmě neplatí pro okruh nejbližších přátel či rodinu). A tak přes některé markantní rozdíly v ženské a mužské komunikaci dávají lidé přednost opačnému pohlaví proto, že mohou užívat jim dobře známých strategií. Většina respondentů obou pohlaví připustila, že vědomě využívá jiných prostředků při komunikaci s opačným pohlavím. Muži uvedli, že při komunikaci s ženami využívají vtip a uvolňují atmosféru, za což očekávají pozitivní přijetí. Ženy zase při komunikaci s muži uplatňují neverbální komunikaci a řeč těla.

Rozdíl se objevuje v dotazu na situaci, během níž není třeba projevovat zdvořilost. Muži častěji vzpomněli na extrémní situace, při nichž jde o zdraví a o život, dále pak sport, konflikty apod., zatímco ženy dávaly zdvořilost stranou v situacích více spjatých s rodinou – např. pokud by někdo ubližoval jejich dítěti, při urážkách, lžích nebo hádkách.

Respondenti a respondentky měli v dotazníku za úkol přiřazovat k jednotlivým lexikálním jednotkám asociativní významy, což vedlo k vytvoření charakteristik jazykového obrazu světa žen a světa mužů. Zatímco u některých pojmů, jako např. „prosím“, „úsměv“ či „projevy nezdvořilosti“ dotazovaní uváděli podobné asociace, v jiných se výrazně rozcházeli a potvrzovali tak obecnou představu o odlišném přístupu žen a mužů nejen ke komunikaci, ale i ke světu a životu jako takovým. Ženský přístup je emotivní, intimní a osobitý, zatímco muži přistupují ke světu častěji pragmatickým způsobem, bez obav a přímočaře. Zatímco u některých pojmů byl ženský přístup spíše na škodu (asociace „nervozita – nedostatek sebevědomí“), jinde byl laskavější a vroucnější („oční kontakt – láska, důvěra“). Ovšem při pohledu na některé mužské asociace („prosím – dosažení cíle“ nebo „oční kontakt – výzva“) je patrné, že v mužích je zakódována soutěživost, bojovnost a připravenost hájit svůj osobní prostor za každou cenu.

Na základě rozdílnosti jazykového obrazu světa ženy a muže lze souhlasit s myšlenkou, s níž přišla Tannenová. Ženy i muži spolu jinak komunikují, protože jinak myslí. Přesto však je zdvořilost, slušné chování a vymezení toho, co je nezdvořilé, ženami a muži reflektováno a interpretováno v zásadě stejným způsobem. Rozhodně alespoň natolik stejným, aby odlišnosti nezpůsobovaly příliš velká nedorozumění v oblasti komunikace.

Navzdory výše uvedeným závěrům studium vymezené problematiky ukázalo, že téma bakalářské práce je značně obsáhlé, a tak z něj jednoznačně nelze činit závěry s obecnou platností. Práce tak může být východiskem při dalším bádání, které by přineslo komplexnější a ucelenější pohled nejen na mužskou a ženskou komunikaci jako takovou, ale zejména na mužský a ženský přístup k ní a ke zdvořilosti.

## 10 Literatura a prameny

### I. Citovaná literatura:

ADAM, Robert. Žáci nejsou totéž co žactvo. *Víkend Dnes, příloha MF Dnes*, 17. 7. 2010, s. 38–40.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Přel. Jan Jařab. 1. vyd. Praha : Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.

GRICE, Paul. *Studies in the Way of Words*. 1st paperback ed. Harvard: University Press, 1991. 394 s. ISBN 0-674-85270-2

HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, 2006. 243 s. ISBN 80-244-1283-7.

HOFFMANNOVÁ, Jana. *Stylistika a ....* 1. vyd. Praha : Trizonia, 1997. 200 s. ISBN 80-85573-67-9.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga. Kapitoly o dialogu. 1. vyd. Praha : Pansofia, 1994. 96 s. ISBN 80-85804-29-8.

JANDA, Laura. *Čítanka textů z kognitivní lingvistiky I*. 1. vyd. Praha : Ústav českého jazyka a teorie komunikace, Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 2004. 119 s. ISBN 80-7308-072-9.

KARLÍK, Petr; NEKULA, Marek; PLESKOTOVÁ, Jana a kol. Encyklopedický slovník češtiny. 1. vyd. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 604 s. ISBN 80-7106-484-X

KOŘENSKÝ, Jan. Komunikace a čeština. 1. vyd. Jinočany : H&H, 1992. 89 s. ISBN 80-85467-92-5.

NEBESKÁ, Iva. *Jazyk – norma – spisovnost*. 3. vyd. Praha : Karolinum, 2003. 160 s. ISBN 80-246-0688-7.

NEKULA, Marek. Signalizování ironie. *Slovo a slovesnost* 52. 1991, s. 10-20

PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací : přístupy – dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.

POKORNÝ, Jan. *Lingvistická antropologie : jazyk, mysl a kultura*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2010. 352 s. ISBN 987-80-247-2843-8.

SALZMANN, Zdeněk. *Jazyk, kultura a společnost: Úvod do lingvistické antropologie*. Přel. Zdeněk Hlavsa, Jaroslava Hlavsová, Vladimíra Šatavová. 1. vyd. Praha : Ústav pro etnografii a folkloristiku Akademie věd ČR, 1997. 210 s. ISBN 0009-0794.

TANNENOVÁ, Deborah. *Ty mi prostě nerozumíš: Jak spolu mluví ženy a muži*. Přel. Stanislava Pošustová. 1. vyd. Praha : Mladá fronta, 1995. 344 s. ISBN 80-204-0470-8.

VALDROVÁ, Jana. Gender v jazyce a kultura veřejného projevu. *Gender & sociologie*. 26. 3. 2011. Dostupný z <http://www.genderonline.cz/view.php?cislocclanku=2011032602>, [4. 7. 2011]

VAŇKOVÁ, Irena. Lingvistika mysli a těla. *Vesmír*, 2002, roč. 81, s. 627-629.

VAŇKOVÁ, Irena. *Mlčení a řeč : v komunikaci, jazyce a kultuře*. 1. vyd. Praha : ISV nakladatelství, 1996. 280 s. ISBN 80-85866-14-5.

VAŇKOVÁ, Irena. *Nádoba plná řeči*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2007. 312 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 987-80-246-1122-8.

VAŇKOVÁ, Irena; NEBESKÁ Iva; SAICOVÁ ŘÍMALOVÁ, Lucie; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. *Co na srdci, to na jazyku: Kapitoly z kognitivní lingvistiky*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2005. 343 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-0919-3.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

YULE, George. *The Study of Language*. 3rd ed. Cambridge : University Press, 2006. 273 s. ISBN-13-978-0-511-13493-7.

Dostupný z <http://introductiontolinguistic.bligoo.com/media/users/10/525396/files/52820/The-Study-of-Language-George-Yule.pdf> , [4. 7. 2011]

## II. Prostudovaná literatura:

ČMEJRKOVÁ, Světlá. *Český jazyk na přelomu tisíciletí*. 1. vyd. Praha : Academia, 1997. Jazyk pro druhé pohlaví. s. 146-158. ISBN 80-200-0617-6.

HOFFMANNOVÁ, Jana. *Žena - jazyk - literatura*. Ústí nad Labem : Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 1996. Ženy a muži: zdvořilost v dialogu (na příkladu „mluvení za druhého“), s. 333-337. ISBN 80-7044-147-X.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga. *Dialog v češtině*. 1. vyd. Mnichov : Otto Sagner, 1999. 259 s. ISBN 3-87690-703-9.

KRAUS, Jiří. *Rétorika a řečová kultura*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2004. 184 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-0898-7.

NEKULA, Marek. Pragmalingvistická interpretace ironie. *Slovo a slovesnost* 51. 1990, s. 95-110.

ZÍTKOVÁ, Daniela. *Komunikační přístup ke zdvořilosti a jeho aplikace na reklamní texty*. 1. vyd. Liberec : Nakladatelství Bor, 2008. 303 s. ISBN 978-80-86807-84-3.

## 11 Přílohy

**Respondent číslo:** 6

**Pohlaví:** Muž

**Věk:** 21

**Nejvyšší ukončené vzdělání:** úplné střední (s maturitou)

**1. Co podle Vás znamená pojem zdvořilost?**

*slušné vystupování a chování se k lidem, dodržování morálních pravidel a etikety*

**2. Vnímáte rozdíl mezi slušností a zdvořilostí? Jestliže ano, charakterizujte jej.**

*slušný je níž, zdvořilý je slušnější slušný. Zdvořilý se více řídí etiketou, je ještě šlechetnější... Takový ideál gentlemana, který vystupuju vždy nejlépe jak to jde, ví, umí se správně zachovat v každé společenské situaci...*

**3. Vnímáte rozdíly v komunikaci s osobou společensky níže/výše postavenou? Jestliže ano, jaké?**

*Vnímám, přinejmenším vykáni a tykáni dělá velký rozdíl. K výše postavené osobě přistupuji seriózněji, vynechávám vtípky a snažím se vystupovat zdvořile.*

**4. Volíte následující vyjadřovací prostředky při komunikaci s osobou, která má stejné, vyšší nebo nižší společenské postavení?**

	Osoba společensky výše postavená	Osoba společensky stejně postavená	Osoba společensky níže postavená
tykáni	Spíše ne	Spíše ano	Spíše ano
vykáni	Spíše ano	Spíše ne	Spíše ne
vulgarismy	Určitě ne	Určitě ne	Určitě ne
eufemismy	Spíše ano	Spíše ne	Spíše ne
spisovný jazyk	Spíše ano	Spíše ne	Spíše ne
obecná čeština	Spíše ne	Spíše ano	Spíše ano

**5. Komunikuje se Vám lépe s lidmi stejného, nebo opačného pohlaví? Pokuste se odpověď zdůvodnit.**

*Obecně na tom nezáleží, záleží pouze na konkrétní osobě.*

**6. Odlišuje se podle Vás vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů? Jestliže ano, popište zásadní rozdíly.**

*ne*

**7. Používáte odlišné metody v komunikaci se ženami a v komunikaci s muži? Jestliže ano, zkuste odlišnosti popsat.**

*Obecně ne (může ale záležet na konkrétní osobě)*

**8. Čím Vás komunikační partner odradí/urazí?**

*Když je to příliš ukecaný všeználek typu brouk Pytlík, práce všeho druhu. Případně někdo, kdo si ze mě, třeba pro svůj vyšší věk, dělá legraci.*

**9. Dokážete zachovat zdvořilostní přístup v konfliktních situacích?**

*ano*

**10. Myslíte si, že existuje situace, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile? Jestliže ano, jaká?**

*ne*

**11. Stručně charakterizujte zdvořilou komunikaci tak, jak si ji představujete.**

*Pozdrav; při pracovním či podobném styku to může být správné podání ruky a pohled do očí; používání slušného jazyka případně z větší části i spisovného jazyka; poslušání, udržování kontaktu, projevování zájmu o komunikaci...*

**12. K následujícím slovům přiřaďte několik slov nebo vět, které Vás bezprostředně napadnou:**

Prosím	děkuju
Úsměv	úsměv oplatím
Oční kontakt	oční kontakt i z mojí strany
Gestikulace	ano, ale ne přehnaná
Nervozita	hlavně při komunikaci s holkou, kterou chci třeba někam pozvat
Projevy nezdvořilosti	sprostá mluva
Komunikační bariéry	cizí jazyk
Ideální komunikační partner	takový, který mi rozumí a povídám si s ním rád
Komunikační schopnosti	důležité pro úspěch

**Respondent číslo: 5**

**Pohlaví: Žena**

**Věk: 25**

**Nejvyšší ukončené vzdělání: vysokoškolské**

**1. Co podle Vás znamená pojem zdvořilost?**

*Věta začínající slovy "smím", "nezlobte se", "mohu"? Důležitá součást sociálního chování, kdy bývá zvykem, že je vše samozřejmé.*

**2. Vnímáte rozdíl mezi slušností a zdvořilostí? Jestliže ano, charakterizujte jej.**

*Zdvořilost je podle mně větší míra slušnosti. Slušnost spíše ve smyslu chování, zdvořilost více při komunikaci.*

**3. Vnímáte rozdíly v komunikaci s osobou společensky níže/výše postavenou? Jestliže ano, jaké?**

*Komunikace s osobou níže postavenou je snazší, neboť ona primárně cítí respekt k Vám, nikoli naopak. Vyšší postavení dodává pocit větší sebedůvěry a klid při komunikaci. S osobou výše postavenou je komunikace ztížena opět respektem, který k ní cítíme. Máme tendenci naslouchat, přikyvovat a pokud nejsme s daným člověkem v bližším kontaktu, snažíme se moc neprojevovat.*

**4. Volíte následující vyjadřovací prostředky při komunikaci s osobou, která má stejné, vyšší nebo nižší společenské postavení?**

	Osoba společensky výše postavená	Osoba společensky stejně postavená	Osoba společensky níže postavená
tykání	Spíše ne	Spíše ano	Spíše ne
vykání	Určitě ano	Spíše ano	Spíše ano
vulgarismy	Určitě ne	Určitě ne	Určitě ne
eufemismy	Spíše ano	Spíše ano	Spíše ano
spisovný jazyk	Spíše ano	Spíše ano	Spíše ano
obecná čeština	Spíše ano	Určitě ano	Spíše ano

**5. Komunikuje se Vám lépe s lidmi stejného, nebo opačného pohlaví? Pokuste se odpověď zdůvodnit.**

*Záleží na povaze jedinců a daném tématu. Někdy si mohu povídat se ženou, o které vím, že má obdobný problém a lépe mi rozumí. Jindy v případě muže dochází k výměně názorů a pohledů na věc, což komunikaci osvěžuje a prohlubuje.*

**6. Odlišuje se podle Vás vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů? Jestliže ano, popište zásadní rozdíly.**

*Muži podle mého názoru jsou více zdvořilejší. Je to dáno společenskými návyky, kdy muži primárně vyhovují ženám a jsou jim nápomocní. Navíc společnost si tyto zvyky vyžaduje. U žen je míra zdvořilosti limitována jejich pohlavím, kdy společnost nevyžaduje, aby byly zdvořilejší víc než muži.*



**7. Používáte odlišné metody v komunikaci se ženami a v komunikaci s muži? Jestliže ano, zkuste odlišnosti popsat.**

*Víceméně ne, Opět záleží na osobnosti.*

**8. Čím Vás komunikační partner odradí/urazí?**

*Když mě neposlouchá a pozornost upírá na jinou věc, jinou osobu. Když mi skáče do řeči, když se mě snaží všemožně přesvědčovat o své pravdě.*

**9. Dokážete zachovat zdvořilostní přístup v konfliktních situacích?**

*Snažím se, ale opět záleží na protějšku. Pokud jde o arogantního člověka, je jediným řešením oplatit mu jeho přístup stejnou mincí.*

**10. Myslíte si, že existuje situace, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile? Jestliže ano, jaká?**

*Pokud jde o vypjatou situaci ve smyslu násilí.*

**11. Stručně charakterizujte zdvořilou komunikaci tak, jak si ji představujete.**

*Užití slov "smím", "mohu poprosit", úsměv, klid, vyrovnanost při komunikaci. Snaha vyjít druhému vstříc, vyhnout se zbytečnému konfliktu.*

**12. K následujícím slovům přiřaďte několik slov nebo vět, které Vás bezprostředně napadnou:**

Prosím	prosba
Úsměv	radost, štěstí, spokojenost
Oční kontakt	důvěra, láska
Gestikulace	rychlé pohyby, roztěkanost
Nervozita	stres, pocení, očekávání
Projevy nezdvořilosti	nepozdravení, otočení se zády při komunikaci
Komunikační bariéry	hloupý člověk
Ideální komunikační partner	tatínek, přítel, kamarád
Komunikační schopnosti	všechno jde lépe

**Respondent číslo: 11**

**Pohlaví: Žena**

**Věk: 23**

**Nejvyšší ukončené vzdělání: vysokoškolské**

**1. Co podle Vás znamená pojem zdvořilost?**

*Projevovat k někomu úctu, pokoru, slušnost při komunikaci.*

**2. Vnímáte rozdíl mezi slušností a zdvořilostí? Jestliže ano, charakterizujte jej.**

*Slušnost je dle mého názoru nějaký povinný způsob jednání, který má člověk k sobě zakořeněný (být slušný ke staršímu, k výše postavenému). Být zdvořilý je něco více než jen slušný, je to pro mě synonymum ke slovu laskavý. Zdvořilý jsem tehdy, chci-li na někoho dobře zapůsobit. Slušná jsem tehdy, dodržuju-li nějaké společenské konvence.*

**3. Vnímáte rozdíly v komunikaci s osobou společensky níže/výše postavenou? Jestliže ano, jaké?**

*S osobou výše postavenou jedním slušně, někdy i zdvořile, vykám ji, oslovuju ji příslušným titulem, mluvím v podmiňovacím způsobu. S osobou níže postavenou jedním taktě slušně, případně zdvořile, ale nedodržuji oficiální tón, nebudu se cítit trapně, jestliže nebudu dostatečně oficiální a formální.*

**4. Volíte následující vyjadřovací prostředky při komunikaci s osobou, která má stejné, vyšší nebo nižší společenské postavení?**

	Osoba společensky výše postavená	Osoba společensky stejně postavená	Osoba společensky níže postavená
tykání	Určitě ne	Spíše ano	Spíše ano
vykání	Určitě ano	Spíše ne	Určitě ne
vulgarismy	Určitě ne	Spíše ne	Určitě ne
eufemismy	Spíše ano	Spíše ano	Spíše ano
spisovný jazyk	Určitě ano	Spíše ne	Spíše ano
obecná čeština	Spíše ne	Spíše ano	Spíše ano

**5. Komunikuje se Vám lépe s lidmi stejného, nebo opačného pohlaví? Pokuste se odpověď zdůvodnit.**

*Jestliže je osoba stejně společensky postavená jako já, pak se mi lépe komunikuje se stejným pohlavím, jestliže je ten člověk výše společensky postavený, tak s opačným pohlavím. Mám za to, že muži ve vyšších pozicích jsou k ženám slušnější, gentlemani.*

**6. Odlišuje se podle Vás vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů? Jestliže ano, popište zásadní rozdíly.**

*Jsou patrnější u mužů, dle mého názoru mají muži v sobě zakořeněné to, že se ženám musí dvořit, hezky vystupovat. Ženy se tolik nesnaží, vystupují rozhodně, spíše pragmaticky, jsou skromnější.*

**7. Používáte odlišné metody v komunikaci se ženami a v komunikaci s muži? Jestliže ano, zkuste odlišnosti popsat.**

*Asi nepoužívám. K oběma pohlavím se snažím přistupovat vždy individuálně podle daného jedince. Odlišnosti jsou zejména v tématech. Se ženou se nebavím o hokeji a s mužem o nakupování.*

**8. Čím Vás komunikační partner odradí/urazí?**

*Arogancí, povýšeným postojem, pokud není vstřícný, pokud není ochoten přátelsky komunikovat, pokud nemá čas a tváří se přísně a nekompromisně.*

**9. Dokážete zachovat zdvořilostní přístup v konfliktních situacích?**

*Pouze jedná-li se o člověka výše postaveného a pouze tehdy, mám-li k danému člověku osobní vztah, nebo od něj něco požaduji a je důležité takovou osobu si nerozhádat.*

**10. Myslíte si, že existuje situace, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile? Jestliže ano, jaká?**

*Asi v situaci, kdy někoho přistipnu při krádeži, nebo když někoho někdo veřejně a nespravedlivě urazí, když někdo lže a prochází mu to.*

**11. Stručně charakterizujte zdvořilou komunikaci tak, jak si ji představujete.**

*Mluvím uvolněně, pomalu, ale ne zrudněně, volím vhodná slova - bez vulgarismů, spisovnou češtinu, používám kondicionál, při jeho reakcích kývám, abych dala najevo, že ho poslouchám. Důležitá je i neverbální komunikace, tvářím se přátelsky, usmívám se, nedělám neadekvátní gesta (nekoukám se na hodinky), nechám druhého člověka mluvit, neskáču mu do řeči.*

**12. K následujícím slovům přiřad'te několik slov nebo vět, které Vás bezprostředně napadnou:**

Prosím	poklonka, prosit, účet
Úsměv	klaun, zdvořilost, šibalský
Oční kontakt	důležitý, osobní, příjemný
Gestikulace	odvážná, neadekvátní
Nervozita	zpacený, červený, koktat
Projevy nezdvořilosti	vulgarita, užití tykání namísto vykání, hulvát
Komunikační bariéry	cizí jazyk, cizinec, znakový jazyk
Ideální komunikační partner	neexistuje, primárně ten, co mě nechá domluvit a co se zajímá o to, co říkám
Komunikační schopnosti	kompetence

**Respondent číslo: 8**

**Pohlaví: Muž**

**Věk: 41**

**Nejvyšší ukončené vzdělání: vysokoškolské**

**1. Co podle Vás znamená pojem zdvořilost?**

*Soubor návyků a slušného chování vůči všemu živému v okolí*

**2. Vnímáte rozdíl mezi slušností a zdvořilostí? Jestliže ano, charakterizujte jej.**

*Zdvořilost je uvědomělý projev slušnosti*

**3. Vnímáte rozdíly v komunikaci s osobou společensky níže/výše postavenou? Jestliže ano, jaké?**

*ano, výše postavená osoba má určitá privilegia např. nabízí tykání, první podává ruku apod.; níže postavená osoba spíše vyčkává, naslouchá např. odpovídá v případě, že je tázána apod.*

**4. Volíte následující vyjadřovací prostředky při komunikaci s osobou, která má stejné, vyšší nebo nižší společenské postavení?**

	Osoba společensky výše postavená	Osoba společensky stejně postavená	Osoba společensky níže postavená
tykání	Určitě ne	Určitě ne	Spíše ne
vykání	Určitě ano	Určitě ano	Spíše ano
vulgarismy	Určitě ne	Určitě ne	Určitě ne
eufemismy	Spíše ano	Spíše ano	Spíše ne
spisovný jazyk	Určitě ano	Určitě ano	Určitě ano
obecná čeština	Určitě ne	Spíše ne	Spíše ne

**5. Komunikuje se Vám lépe s lidmi stejného, nebo opačného pohlaví? Pokuste se odpověď zdůvodnit.**

*komunikace s hlupákem je obtížná vždy, na pohlaví nezáleží*

**6. Odlišuje se podle Vás vyjadřování zdvořilosti u žen a u mužů? Jestliže ano, popište zásadní rozdíly.**

*jistě, muž vůči ženě by měl být gentleman, vůči muži by se měl umět chovat a nebýt za burana žena má trochu výhodu, je jí více tolerováno a je to tak správné*

**7. Používáte odlišné metody v komunikaci se ženami a v komunikaci s muži? Jestliže ano, zkuste odlišnosti popsat.**

*záleží na protějšku a situaci, ale ano, vůči ženě se chovám a komunikuji jinak než vůči muži; záleží nejen na odlišnosti pohlaví, ale i postavení, věku apod. je toho mnoho co se do metod mé komunikace promítá*

**8. Čím Vás komunikační partner odradí/urazí?**

*odradí mě : hovorovým jazykem, pomlouváním někoho něčeho, prostě plkáním a třeba jájinkováním urazit mě je těžké, ale třeba nemám rád uhybání očima při rozhovoru, další věc co mi vadí je třeba nepodání ruky apod.*

**9. Dokážete zachovat zdvořilostní přístup v konfliktních situacích?**

*jistě, jsem splachovací a jen tak něco mě nedokáže vytočit a ono když se někdo vzteká a já jsem netečný je to krásný pocit když si ten dotyčný potom uvědomí celou zbytečnost situace*

**10. Myslíte si, že existuje situace, kde není třeba, nebo dokonce nelze komunikovat zdvořile? Jestliže ano, jaká?**

*myslím, že nikoliv, snažím se vždy komunikovat zdvořile i když je to někdy velice obtížné*

**11. Stručně charakterizujte zdvořilou komunikaci tak, jak si ji představujete.**

*těžko stručně charakterizovat, záleží na situaci, partnerovi v hovoru a mnoha dalších aspektech; obecně se dá říct, že se držím co možná základních návyků a pouček slušného vychování*

**12. K následujícím slovům přiřaďte několik slov nebo vět, které Vás bezprostředně napadnou:**

Prosím	pěkně
Úsměv	prosím
Oční kontakt	důležitý !!!
Gestikulace	může pomoci ve vyjadřování, někdy je jí příliš
Nervozita	zkouškové období na VŠ
Projevy nezdvořilosti	mladá generace a někteří politici
Komunikační bariéry	nechut' vcítění do partnera; mladá versus stará generace
Ideální komunikační partner má přítelkyně; plyšák	
Komunikační schopnosti	nutnost dnešní doby