

Erving Goffman •

VŠICHNI HRAJEME  
DIVADLO

*Sebeprezentace v  
každodenním životě*

Nakladatelství  
Studia  
Ůpsilon  
1999

## ERVING GOFFMAN

absolvoval na Torontské universitě roku 1945. Magisterský titul v oboru sociologie získal roku 1949 na Chicagské universitě. Během své dvouleté stáže (1949-1951) na Edinburské universitě zkoumal chování obyvatel Shetlandských ostrovů, poté pracoval na dvou projektech katedry sociálních věd Chicagské university. Doktorát získal roku 1953 na Chicagské universitě na základě své disertační práce *Způsob komunikace v ostrovních společnostech*. Od roku 1954 do roku 1957 pracoval jako externí vědecký spolupracovník v laboratoři pro výzkum sociálních prostředí v National Institute of Mental Health; na tento výzkum navázala roční stáž v Nemocnici sv. Alžběty ve Washingtonu. V roce 1958 nastoupil na katedru sociologie Kalifornské university v Berkeley, roku 1962 získal profesuru sociologie. V září 1968 přešel na katedru antropologie a sociologie Pennsylvánské university. Erving Goffman přispíval do různých odborných časopisů. Z jeho mnohých publikací je třeba zmínit alespoň *Všichni hrajeme divadlo* (1959), *Setkání* (1961), *Chování ve veřejných prostorech* (1963), *Stigma* (1964), *Útočiště* (1968), *Interakční rituál* (1967), *Strategické interakce* (1970), *Vztahy na veřejnosti* (1971), *Analýza rámce* (1974) a *Řečové formy* (1981). Erving Goffman zemřel roku 1983.

Erving Goffman  
VŠICHNI HRAJEME  
DIVADLO

*Tato kniha vychází díky laskavému přispění  
Hlavního města Prahy  
a Nadace Open Society Fund*

## Obsah

Předmluva -	7
Poděkování	9
Úvod -----	10
<b>1. HERECKÉ VÝKONY</b>	<b>25</b>
Přesvědčení o roli, již člověk hraje-	25
Fasáda -----	29
Dramatické zachycení skutečnosti	36
Idealizace-----	39
Udržování kontroly nad výrazovými prostředky	53
Zkreslení skutečnosti -----	59
Mystifikace -----	66
Skutečnost a lest -----	69
<b>2. TÝMY</b>	<b>81</b>
<b>3. REGIONY A CHOVÁNÍ V NICH</b>	<b>108</b>
<b>4. DISKREPANTNÍ ROLE</b>	<b>140</b>
<b>5. KOMUNIKACE PŘI VYSTOUPENÍ Z ROLE</b>	<b>165</b>
Přístup k nepřítomným -----	167
Režijní debaty -----	172
Tajná dohoda týmu -----	172
Přeorientování se-----	184
<b>6. UMĚNÍ ŘÍDIT DOJMY</b>	<b>203</b>
Sebeobránné vlastnosti a metody	207
Ochranné metody -----	221
Takt s ohledem na takt -----	225

Copyright © Erving Goffman, 1959  
Translation © Milada McGrathová, 1999 ©  
Nakladatelství Studia Ypsilon, 1999 ISBN  
80-902482-4-1

7. ZÁVĚR	230
Rámec -----	230
Analytický kontext -----	231
Člověk - interakce - společnost	233
Srovnávání a studium -----	235
Role výrazu při sdělování dojmu o sobě samém	239
Inscenování a vlastní já -----	242

## Předmluva

Přál bych si, aby tato studie posloužila jako příručka podrobně rozebírající jedno sociologické hledisko, z něž může být zkoumán společenský život probíhající v uzavřeném prostředí budovy nebo továrny. Je v něm popsána řada rysů, které společně tvoří rámec aplikovatelný na jakékoli organizované společenství, ať už v domácím, průmyslovém, či komerčním sféře.

Tato studie sleduje problém z hlediska divadelního představení; odvozené principy jsou principy dramaturgické. Snažím se sledovat, jak člověk v obvyklých pracovních situacích prezentuje sám sebe a svou činnost před ostatními, jak řídí a kontroluje dojem, jenž si o něm okolí vytvoří, a vše, co může být součástí jeho představení. Při užívání tohoto modelu se budu snažit nezlehčovat jeho zjevné nedostatky. Na jevišti je prezentována fikce; předpokládejme, že život nám předkládá realitu, ne vždy dobře nazkoušenou. A co je možná důležitější, na jevišti se herec v převlečení za určitou postavu představuje jiným postavám ztvárněným dalšími herci; obecnost je třetí stranou této interakce - stranou, která je nezbytná, ale úplně by chyběla, pokud by představení bylo realitou.

Ve skutečném životě jsou tyto tři strany vměstnány do dvou; role hraná příslušným jednotlivcem je uzpůsobena rolím ostatních přítomných a ti přitom zároveň tvoří obecnost. K dalším nedostatkům našeho modelu se ještě vrátíme později.

Názorné příklady užití v této studii mají různý status: některé mají původ v uznávaných výzkumech, jejichž autoři kvalifikovaně zobecňují spolehlivě zaznamenané pravidelně se vyskytující jevy; jiné jsou vybrány z neformálních vzpomínek sepsaných zajímavými lidmi a další jsou někde na pomezí. Kromě toho často využívám vlastní studie komunity drobných farmářů-samožásobitelů na Shetlandských ostrovech.<sup>1</sup> Tento přístup (podobně jako přístup Simmelův) ospravedlňuji tím, že všechny

## Úvod

Jakmile se jednatel ocitne ve společnosti druhých, ostatní se obvykle snaží o něm získat informace nebo využít znalosti, které o něm už mají. Zajímají se o jeho celkové společensko-ekonomické postavení, o jeho představu o sobě samém, jeho postoj k okolí, jeho kvalifikaci, důvěryhodnost a podobně. Přestože se může zdát, že vyhledávání některých těchto informací je účelem samo o sobě, obvykle pro jejich získávání existují zcela praktické důvody. Informace o jedinci pomáhají charakterizovat situaci, umožňují ostatním předem odhadnout, co od nich dotyčný bude očekávat a co oni mohou očekávat od něj. Takto poučené okolí bude vědět, jak nejlépe jednat, aby v dotyčném jedinci vyvolalo žádanou reakci.

Existuje mnoho zdrojů informací a nositelů významu (nebo „nosičů znaků“), které přítomným zprostředkují potřebné poznatky. I pozorovatelé, kteří dotyčného neznají, mohou z jeho chování a vzhledu postupně shromáždit záchytné body, které jim umožní užít předchozích zkušeností s podobnými jednotlivci, nebo, což je důležitější, aplikovat na něj jinde ověřené stereotypy. Z předchozích zkušeností mohou vyvozovat domněnku, že v daném společenském prostředí se budou pravděpodobně vyskytovat pouze jednotlivci určitého druhu. Mohou se opírat jednak o to, co jim dotyčný o sobě řekne, jednak o dokumenty, kterými se prokazuje. Pokud již tohoto jedince znají nebo s ním mají nějakou předběžnou zkušenost, mohou při předjímání jeho současného a budoucího chování vycházet ze závěrů o důsledném uplatňování a obecné povaze jeho vlastností.

Je však dobře možné, že během doby, kdy se jedinec ocitá v bezprostřední blízkosti druhých, se toho odehraje velmi málo na to, aby byli ostatní vyzbrojeni přesvědčivými informacemi potřebnými k rozumnému rozhodování, jak jednat. Mnohé zásadní skutečnosti zůstávají mimo čas a prostor interakce nebo jsou v ní ukryté. Například „pravé“ či „skutečné“ postoje, přesvědčení

a emoce jednotlivce je možné ověřit pouze nepřímo, z toho, co otevřeně hlásá nebo co prozrazuje jeho mimovolní expresivní chování. Podobně, pokud nějaký jedinec ostatním nabízí nějaký výrobek nebo službu, ostatní zjistí, že během interakce zhusta není čas ani prostor pro ověření pravdivosti jeho slov v praxi. Lecos budou nuceni přijmout jako obvyklé či přirozené známky něčeho, co není přímo postižitelné smysly. Řečeno spolu s Ichheisem<sup>1</sup>, jedinec bude muset jednat tak, aby záměrně či bezděčně *působil*, čímž v ostatních naopak *vyvolá* nějaký *dojem*.

Působivost jedince (a tím i jeho schopnost vyvolat dojem) se zjevně zakládá na dvou radikálně odlišných typech tvorby znaku: první typ zahrnuje činnosti, jimiž se dotyčný snaží vyvolat určitý dojem, druhý typ to, jak na ostatní působí. První obsahuje verbální symboly nebo jejich náhražky, kterých jednatel užívá nesporně a výhradně k předání informace, o níž ví, že ji on sám i ostatní s těmito symboly spojují. Toto je komunikace v tradičním a úzkém slova smyslu. Druhý zahrnuje širokou škálu jednání, které ostatní mohou pokládat za příznačné pro daného člověka a očekávat, že toto jednání je jim předváděno z jiných důvodů, než je sdělení informace tímto způsobem. Jak ještě uvidíme, toto rozdělení je platné pouze zpočátku. Jednatel totiž zcela záměrně šíří dezinformace prostřednictvím obou zmíněných druhů komunikace. První zahrnuje lest, druhý přetvářku.

Zkoumáme-li komunikaci jak v užším, tak širším slova smyslu, zjistíme, že jednání jednotlivce v přítomnosti ostatních nabývá charakteru slibu. Ostatní patrně zjistí, že jim nezbyvá než jednotlivci důvěřovat a po dobu jeho přítomnosti jej vstřícně přijímat výměnou za určitou hodnotu, o jejíž skutečné povaze se budou moci přesvědčit teprve po jeho odchodu. (Okolí si samozřejmě vytváří úsudek i v každodenním kontaktu s fyzickým světem, ale pouze ve světě společenské interakce posuzované objekty tento proces cíleně ulehčují nebo naopak ztěžují.) Míra jistoty, jakou okolí o jednotlivci získá je různá v závislosti na faktorech jako je množství informací, jež toto okolí získalo již dříve. Ani sebevětší množství informací však nemůže zcela odstranit nutnost jednat pouze na základě úsudku. Jak píše William I. Thomas:

„Je pro nás vysoce důležité uvědomit si, že ze dne na den auto-

matically svůj život neřídíme, nečiníme rozhodnutí a nedosahujeme svých cílů na základě statistiky nebo vědy. Žijeme tak, že si vytváříme úsudky. Řekněme, že jsem vaším hostem. Nevíte, nemůžete vědecky dokázat, že vám neukradnu peníze nebo kávové lžičky. Vy soudíte, že to neudělám, a na základě vašeho úsudku jsem tedy vaším hostem."<sup>2</sup>

Přejdeme nyní k hledisku jednotlivce, který se prezentuje před ostatními. Možná si přeje, aby o něm získali vysoké mínění nebo aby si mysleli, že on má vysoké mínění o nich, aby si všimli, co vůči nim doopravdy cítí, nebo aby nezískali žádný jednoznačný dojem; možná chce navodit dostatečný společenský soulad, aby mohla interakce pokračovat, neboje chce podvést, zbavit se jich, zmást je, oklamat, zneprátnit šije neboje urazit. Bez ohledu na konkrétní cíl, jehož chce jednotlivce dosáhnout, a bez ohledu na jeho motivy bude v jeho zájmu kontrolovat chování druhých, především jejich reakce na něj samotného.<sup>3</sup> Jednotlivec může takové kontroly dosáhnout tím, že ostatní ovlivní ještě dříve, než nastanou situací definují; musí je přesvědčit, aby dobrovolně jednali v souladu s jeho vlastním záměrem. Když se proto jednotlivec ocitne v přítomnosti druhých, bude mít patrně důvod, aby mobilizoval svou aktivitu, jíž chce v ostatních vzbudit kýžený dojem. Spolubydlící na kolejích či internátu často posuzují oblíbenost té které dívky podle toho, jak často ji volají k telefonu. Je pravděpodobné, že některé dívky si zařídí, aby jim lidé často volali; lze očekávat i závěr, k němuž dospěl Willard Waller:

„Mnoho pozorovatelů zaznamenalo, že dívka, která je na koleji volána k telefonu, se často nechá vyvolávat i několikrát, aby měly ostatní dívky dostatečnou příležitost slyšet, zeje po ní šáňka."<sup>4</sup>

Ze dvou již zmíněných druhů komunikace - užšího a širšího - se tato práce bude zabývat především tím druhým, divadelnějším a kontextovějším, nonverbálním a předpokládejme i nezáměrným druhem, ať už je komunikace vedena s určitým účelem, či nikoli. Jako příklad toho, co se budeme snažit vysvětlit, bych rád ocitoval delší románovou příhodu, v níž Preedy, Angličan na letní dovolené ve Španělsku, poprvé vyjde ze svého hotelu na pláž:

„Ale stejně si dal záležet, aby se jeho zrak nestřetl se zrakem nikoho jiného. Především musel dát jasně najevo všem, kdo by se

snad chtěli stát jeho společníky na dovolené, že ho vůbec, ale vůbec nezajímají. Hleděl skrz ně, kolem nich, přes ně - oči ztracené v neurčitu. Pláž mohla být stejně dobře liduprázdná. Když se k němu náhodou zakutálel míč, nasadil překvapený výraz; pak dovolil pobavenému úsměvu rozjasnit mu tvář (Preedy Dobrosrdečný), omámeně se rozhlédl, aby zjistil, že na pláži jsou lidé, hodil míč zpět, usmívaje se pro sebe a ne na ty lidi, a pak se znovu bezstarostně vrátil ke své nonšalantní obhlídce okolí. Nadešel ale čas na menší přehlídku, přehlídku Preedyho Dokonalého. Ne zcela čestnou manipulací dal všem, kdo se chtěli podívat, příležitost spatřit titul rozečtené knihy - překlad Homéra do španělštiny, klasický, nepříliš troufalý, ovšem současně kosmopolitní titul - a pak složil plážovou deku a tašku do úhledné pískuvzdorné hromádky (Preedy Metodický a Praktický), pomalu se zvedl a líně protáhl svou rozložitou kostru (Preedy - Velká Kočka) a pohodil stranou sandály (Preedy Bezstarostný, nakonec proč ne). A což teprve Preedyho zasnuby s mořem! Pro ty měl hned několik rituálů. První vyžadoval volnou chůzi, která se změní v běh a skok po hlavě do vody a pak hladce přejde v mocné záběry kralu, bez jediného šplíchnutí směřující k obzoru. Samozřejmě ne až úplně k obzoru. Celkem náhle se otočí na záda a kopanci rozvíří vodu do ohromné bílé čepice, čímž jaksi naznačí, že by mohl plavat mnohem dál, kdyby se mu chtělo, a pak se postaví a odhalí tak čtvrtinu svého těla, aby všichni viděli, o koho se jedná. Alternativní postup byl jednodušší, vylučoval šok ze studené vody i riziko, že Preedy bude vypadat příliš rozverně. Trik byl v tom, působit dojmem, že je natolik uvyklý moři, Středozeří a této konkrétní pláži, že může být stejně dobře ve vodě jako na břehu. Vyžadovalo to loudavou procházku na okraj a za okraj vody - ani si nevšiml, že si namočil nohy, země a vodapra něj jedno jsou! - a aby pak s očima obrácenými k nebi zadumaně zkoumal jiným neviditelné předzvěsti změny počasí (Preedy Místní Rybář)."<sup>5</sup>

Autorovým záměrem je, abychom poznali, že Preedy se nepatříčně obírá různými dojmy, které, jak se domnívá, pouhá jeho tělesná aktivita vzbuzuje v lidech okolo. Můžeme Preedyho ostouzet ještě víc, když budeme předpokládat, že jednal pouze proto, aby vyvolal určitý dojem, v tomto případě dojem falešný, a že na

ostatní přítomné buď vůbec nijak nezapůsobil, nebo ještě hůř, dospěli k názoru, že se Preedy afektovaně snaží určitý dojem v nich vzbudit. Pro nás je ale důležité, že druh dojmu, jaký se Preedy snaží vzbudit, odpovídá dojmům, jehož ostatní přítomní správně či chybně nabývají.

Jak jsem uvedl, jednotlivce svým jednáním před ostatními ovlivňuje, jak danou situaci definují. Někdy se bude chovat zcela vypočítavě, vyjadřovat se určitým způsobem jen proto, aby zapůsobil takovým dojmem, který vyvolá kýženou reakci. Dotyčný si někdy ani neuvědomí, jak je ve své činnosti vypočítavý. Někdy se bude záměrně a vědomě vyjadřovat určitým způsobem hlavně proto, že si toho žádá tradice jeho skupiny či jeho společenské postavení, a nikoli proto, aby vyvolal konkrétní reakci okolí (jinou než obecně příznivé přijetí či souhlas), jakou pravděpodobně vyvolá v těch, na něž jeho vyjadřování zapůsobí. Tradice dané role někdy jednotlivce přivede k tomu, že působí, jako by svůj výstup dobře nastudoval, a přítom nemusí být ani vědomě, ani bezděčně připraven takový dojem vytvářet. Ostatní mohou buď přijmout za své, co jim jedinec předkládá, nebo situaci špatně pochopit a vyvodit z ní závěry, které nejsou podloženy ani záměrem jednotlivce, ani skutečností. V každém případě, pokud ostatní jednají, jako by v nich jednotlivce požadovaný dojem vyvolal, můžeme k celé záležitosti přistoupit funkčně či pragmaticky, a říci, že jednotlivce „účinně“ definoval situaci a „účinně“ podpořil pojetí situace vyplývající z daného stavu věcí.

Je zde jeden aspekt reakce okolí, který si zaslouží zvláštní pozornost. Okolí, které si uvědomuje, že se mu jednotlivce pravděpodobně bude ukazovat v příznivém světle, si patrně rozdělí událost na dvě části: část, již může jednotlivce relativně snadno a libovolně manipulovat, vzhledem k tomu, že jde převážně o jeho verbální tvrzení, a část, na niž má zdánlivě minimální podíl a nad níž zdánlivě téměř nemá kontrolu, protože je odvozena převážně z celkového dojmu, jakým působí. Okolí potom může užít těchto „neovladatelných aspektů“ jednání jednotlivce k ověření pravdivosti toho, co je sdělováno aspekty ovladatelnými. Tím se projevuje základní asymetrie procesu komunikace: zatímco jedinec si uvědomuje pouze jeden proud své komunikace, ostatní si uvědomují ješ-

tě i druhý proud. Například na Shetlandských ostrovech venkovská žena při servírování místních jídel britskému návštěvníkovi se zdvořilým úsměvem vyslechla zdvořilá tvrzení o tom, jak mu podané jídlo chutná; současně však sledovala, jak rychle návštěvník zvedá ruku s vidličkou od talíře, lačnost, s níž sousto podává k ústům, chuť, s jakou jídlo žvýká, a užívala těchto příznaků k ověření deklarovaného cítění strávníka. Tatáž žena, aby zjistila, co si jeden její známý (A) „skutečně“ myslí o jiném známém (B), počkala, až se B ocitl v přítomnosti A, ale byl zabrán do debaty s C. Za situace, kdy A nehovořil s B a B ho ani přímo nepozoroval, A v některých okamžicích ztratil obvyklé zábrany a taktní přetvářku a svobodně dával najevo, co si o B „skutečně“ myslí. Naše Shetlandka stručně řečeno pozorovala nepozorovaného pozorovatele.

Vzhledem k tomu, že okolí bude pravděpodobně poměřovat snáze ovladatelné aspekty chování prostřednictvím těch méně ovladatelných, můžeme očekávat, že jednotlivce se někdy pokusí vytěžit z této možnosti maximum a podfídí svůj výraz chování, které se pokládá za spolehlivě informující.<sup>6</sup> Například účastník-pozorovatel snažící se získat přístup do uzavřeného společenského okruhu nejenže může nasadit uznalý výraz, poslouchá-li dotazovanou osobu, ale může být natolik pečlivý, že stejný výraz zachová i v době, kdy tato osoba mluví s ostatními; ti, kdo pozorují pozorovatele, potom už tak snadno nezjistí, jaký má vlastně názor. Je možné uvést názorný příklad ze Shetlandských ostrovů. Když soused zašel na šálek čaje, obvykle nasadil alespoň náznak milého vstřícného úsměvu, když procházel dveřmi do stavení. Vzhledem k tomu, že holý terén před domem a nedostatek světla uvnitř obvykle umožňovaly příchozího nepozorovaně sledovat už při jeho příchodu ke stavení, ostrované někdy pobaveně pozorovali, jak návštěvník těsně přede dveřmi vyměnil výraz do té doby čitelný na jeho tváři za výraz přátelské družnosti. Nicméně někteří návštěvníci si uvědomovali, že by mohli být takto sledováni, a nasadili přátelský výraz již daleko od domu, aby vzbudili dojem stále image.

Takováto míra sebekontroly ze strany jednotlivce obnovuje souměrnost komunikačního procesu a připravuje scénu pro jakou-

si informační hru - potenciálně nekonečný cyklus utajování, odhalování, falešných prozrazení a opětovného odhalování. Měli bychom dodat, že vzhledem k tomu, že ostatní budou pravděpodobně relativně důvěřiví vůči tomu, co pokládají za nekontrolovaný aspekt chování jednotlivce, může jednatel z ovládnutí tohoto aspektu svého chování mnohé vytěžit. Ostatní mohou samozřejmě vycítit, že jednatel předpokládané spontánní aspekty svého chování přizpůsobuje, a mohou hledat v tomto samotném aktu přizpůsobování určitý odstín jednání, který jednatel nedokázal ovládnout. To se znovu stává jakousi zkouškou chování jednotlivce, tentokrát jeho předpokládaného nevyočitatelného chování, a znovu se tím obnoví nesouměrnost komunikačního procesu. Podotýkám, že umění prohlédnout naši snahu o dosažení úmyslné nezáměrnosti se zdá být lépe vyvinuté než naše schopnost přizpůsobovat vlastní chování. Bez ohledu na to, kolik kol zmíněné informační hry proběhne, bude mít svědek pravděpodobně stále výhodu před hercem a původní nesouměrnost komunikačního procesu bude pravděpodobně zachována.

Připustíme-li, že se jedinec v přítomnosti druhých pokouší definovat nastalou situaci, nesmíme pominout ani to, že ostatní bez ohledu na to, jak pasivní roli zdánlivě hrají, se budou rovněž pokoušet aktivně definovat situaci na základě své reakce na dotyčného a na základě všech svých kroků, které vůči němu podniknou. Definice nastalé situace jsou v podání různých účastníků obvykle natolik sladěné, aby nedocházelo ke zjevným sporům. To znamená, že by zavládla taková shoda, aby každý otevřeně vyjadřoval své skutečné citění a upřímně souhlasil s pocity, které vyjadřují ostatní. Taková harmonie je optimistický ideál a k hladkému chodu společnosti jí beztak není zapotřebí. Od každého z účastníků se spíše očekává, že potlačí své bezprostřední srdečné a upřímné pocity a bude předkládat takový názor na situaci, který je podle jeho názoru pro ostatní alespoň na čas přijatelný. Udržování tohoto povrchového souladu, tohoto tenkého nátěru shody je usnadněno tím, že každý z účastníků skrývá své potřeby za proklamování hodnot, jež musejí všichni přítomní podpořit alespoň slovně. Dále tu pak obvykle vzniká určitá dělba práce, pokud jde o definování situace. Každému z účastníků je umožněno dočasně hrát vedoucí

roli v těch otázkách, které jsou důležité pro něj, ale nikoli pro ostatní zúčastněné, například při racionálním výkladu a ospravedlnění vlastní činnosti. Výměnou za tuto laskavost dotyčný mlčí nebo se vyjadřuje pouze neutrálně k záležitostem důležitým pro ostatní, ale přitom nepřilíží významným pro něj samého, Vzniká tím jakýsi interakční *modus vivendi*. Účastníci přispívají k jednomu společnému výkladu situace, což neznamená ani tak skutečnou shodu o tom, co skutečně existuje, ale spíše skutečnou shodu o tom, že dočasně budou respektována ta a ta tvrzení týkající toho a toho. Bude zde existovat také skutečná shoda o tom, že je nanejvýš žádoucí, aby se společnost vyhnula otevřenému konfliktu různých výkladů situace<sup>7</sup>. Tuto úroveň shody budu označovat za pracovní „konsensus“. Je třeba si uvědomit, že pracovní konsensus ustavený během jedné interakční situace bude zcela odlišný od pracovního konsensu ustaveného v jiném druhu situace. Proto dva přátelé na obědě si budou prokazovat vzájemnou náklonnost, úctu či starostlivost. Na druhé straně ve sféře služeb profesionál často udržuje svou image osoby nezúčastněné se podílející na řešení problému svého klienta, zatímco klient reaguje projevy úcty vůči schopnostem a mravní integritě tohoto profesionála. Bez ohledu na podobné rozdíly v obsahu však obecná forma takového pracovního uspořádání zůstává v obou případech stejná.

Uvědomíme-li si, jak snadno účastník akceptuje tvrzení, jimiž situaci definují ostatní, doceníme, jak klíčový význam mají informace o ostatních účastnících, dostupné či získané *před* začátkem interakce, protože jednatel právě na základě těchto původních informací začíná rozvíjející se situaci definovat a určitým směrem na ni reagovat. Způsob, jakým jednatel sám sebe prezentuje, jej zavazuje k určitému způsobu chování a vyžaduje od něj, aby se vzdal všech náznaků, že je něčím jiným. Jak interakce účastníků postupuje, budou prvotní informace samozřejmě modifikovány a přibudou k nim další, je však nezbytné, aby tento pozdější vývoj nebyl v rozporu s prvotními postoji účastníků a naopak aby byl rozvíjen na jejich základě. Zdá se, že pro jednatelce je daleko jednodušší rozhodnout, jaký vztah vyžadovat od ostatních a jaký vztah jim nabídnout v samém počátku setkání, než měnit rozvíjející se vztahy v průběhu interakce.



Netřeba říkat, že v každodenním životě všichni zcela jasně chápou, jak důležitý je první dojem. Úspěšnost zaměstnanců služeb často závisí na jejich schopnosti během vztahu se zákazníkem převzít a udržet si iniciativu, schopnosti, která vyžaduje z jejich strany mírnou agresivitu, pokud patří k nižší sociální vrstvě než jejich zákazník. W. F. Whyte jako příklad uvádí servírku:

„Servírka, která dobře zvládá stresové situace, očividně nereaguje pouze na přání zákazníků. Dosti zručně jejich chování ovládá. První otázka, kterou si položíme, sledujeme-li její vztah k zákazníkům, zní - kdo je ve výhodě, ona, nebo zákazník? Zručná servírka si uvědomuje klíčovou podstatu této otázky... Přistupuje k zákazníkovi se sebedůvěrou a bez váhání. Například zjistí, že se nově přichozí posadil za stůl, ještě než mohla odklidit použité nádobí a vyměnit ubrus. Host se již opírá o stůl a studuje jídelní lístek. Servírka ho pozdraví a zeptá se: „dovolíte, abych sklídila?“, a aniž čeká na odpověď, vezme mu z rukou jídelní lístek, což ho přiměje odklonit se od stolu, a ona provede svou práci. Přistupuje k jejich vztahu zdvořile, ale rozhodně, a není nejmenších pochyb o tom, kdo je pánem situace.“<sup>8</sup>

Je-li interakce zahájena prvním dojmem pouhým prvním krokem v dlouhé řadě interakcí stejných účastníků, mluvíme o tom, že je třeba „vykročit pravou nohou“ a máme pocit, že to je skutečně důležité. Zjistíme například, že někteří učitelé zastávají následující názor:

„Jakmile jim dovolíte, aby nad vámi měli navrch, je to váš konec. Proto začínám zostra. Hned první den své nové třídy ukážu, kdo je tady pánem... Musíte začít tvrdě, později můžete povolít. Kdybyste začali mírně a posléze se snažili přitvrdit, vysmějí se vám.“<sup>9</sup>

Podobně zřízení v ústavech pro choromyslné mohou mít pocit, že když nového pacienta ostře usadí v den jeho příjetí na oddělení a ukáží mu, kdo je tady šéf, předejdou tak mnohým budoucím těžkostem<sup>10</sup>.

Za předpokladu, že jednotlivec účinně definuje situaci na jejím počátku, lze předpokládat, že během interakce může dojít k určitým událostem, které jeho pohledu protřečí, diskreditují jej nebo jej jinak zpochybňují. Když k takovému narušení dojde, je možné,

že interakce se zmateně a v rozpacích zastaví. Některé z předpokladů, z nichž vycházely reakce účastníků, budou náhle neudržitelné a účastníci zjistí, že jsou součástí interakce, při níž byla situace chybně definována a nyní není definována vůbec. V takových okamžicích jednotlivce, jehož prezentace byla zpochybněna, může cítit zahanbení, ostatní vůči němu mohou pociťovat nepřátelství, a všichni přítomní mohou prožívat pocity nervozity, rozpaků, vyvedení z konceptu, trapnosti, zažívat zkrátka odchýlení od normy, jaké vzniká, když se zhroutí křehký systém osobní komunikace v malém společenství.

Zdůrazníme-li, že prvotní definice situace předkládaná jednotlivcem většinou poskytne vodítka pro společnou činnost, která následuje - zdůrazníme-li toto akční hledisko - nesmíme přehlédnout klíčovou skutečnost, že každá předkládaná definice nastalé situace má rovněž zřetelný morální rozměr. A právě touto morální povahou různých definic se v této práci budeme především zabývat. Společnost je organizována na principu, že každý jednotlivec, který má vlastnosti typické pro jistou společenskou vrstvu, má morální právo očekávat, že jej ostatní budou hodnotit přiměřeným způsobem a přiměřeně se k němu chovat. S tím je svázán druhý princip, totiž že jednotlivec, který implicitně či explicitně naznačuje, že patří k určitému společenskému typu, by měl ve skutečnosti být tím, za koho se prohlašuje. V důsledku toho jednotlivec, který nějak definuje situaci a tím přímo či nepřímo tvrdí, že je osobou určitého konkrétního druhu, automaticky uplatňuje morální požadavek, zavazující ostatní k tomu, aby ho hodnotili a zacházeli s ním způsobem, jaký může osoba tohoto druhu očekávat. Jednotlivec se rovněž bezpodmínečně vzdává možnosti tvrdit, že je někým, kým se nezdá být<sup>11</sup>, a tím se zříká i zacházení, jaké by ze strany ostatních takovému jednotlivci příslušelo. Ostatní tedy zjistí, že je jednotlivec informoval o tom, co existuje, a o tom, co by oni *měli* spatřovat jako toto „jsoucní“.

Závažnost selhání výkladu situace není možné posuzovat podle toho, jak často se vyskytuje, neboť je zjevné, že by se vyskytovalo častěji, kdyby mu lidé stále nepředcházeli. Zjistíme, že se neustále používají preventivní opatření, jejichž cílem je vyhnout se trapným okamžikům, a opravná opatření, která mají neutralizovat ne-

příjemné události, jimž nebylo možné úspěšně se vyhnout. Když jednotlivec užije těchto strategií a taktik na obranu vlastních definic situace, můžeme o nich hovořit jako o „obraném mechanismu“; když je užije účastník interakce, aby zachránil výklad situace předkládaný jiným účastníkem, hovoříme o „ochranářském mechanismu“ neboli „taktu“. Obranné mechanismy a takt tvoří dohromady techniku užívanou k zabezpečení dojmu, který jednotlivec v době svého kontaktu s ostatními vytváří. Zatímco jsme však ochotni akceptovat, že žádný předkládaný dojem by neobstál bez užití obranných mechanismů, jsme daleko méně ochotní vidět, že by takřka žádný dojem nepřežil, kdyby ti, kdo ho přijímají, nevyvalovali určitou dávku taktu.

Kromě skutečnosti, že zúčastněné osoby přijímají preventivní opatření, jež mají zabránit narušení předkládaných definic, bychom si měli uvědomit, že významnou roli ve společenském životě skupiny hraje veliký zájem o podobné zvraty. Přípravují se kanadské žertíky a hrají se společenské hry, při nichž jsou záměrně vytvářeny trapné situace, které ovšem nemají být brány vážně<sup>12</sup>. Jsou sprádaný fantastické příběhy, v nichž dochází ke zdrcujícím odhalením. Vyprávějí a předávají se historky z minulosti - ať už skutečné, příkrášené, nebo vymyšlené - jež detailně vykreslují rozvrat, který se stal, byl na spadnutí, nebo k němuž skutečně došlo a hned byl bravurně vyřešen. Zdá se, že neexistují žádné skupiny, které by nedisponovaly celou zásobou těchto her, žertů a poučných příběhů, jež mají sloužit jako zdroj humoru, odreagování při úzkostech nebo jako napomenutí jednotlivcům, aby byli skromní ve svých tvrzeních a měli přiměřená očekávání. Jednotlivec může sám sebe lépe poznat prostřednictvím snů, v nichž se dostává do nemožných situací. Rodiny budou vyprávět o tom, jak si pozvaný host spletl datum a dostavil se v době, kdy na to domácnost a rodinní příslušníci byli nejméně připraveni. Novináři budou vyprávět o tom, jak jinak zcela bezvýznamná tisková chyba humorným způsobem zdiskreditovala tvrzení listu o jeho vlastní objektivitě a zachovávaní vybraných způsobů. Státní úředníci vám poví o tom, jak jejich klient komicky nepochopil instrukce pro vyplnění formuláře a odpovídal způsobem, který nutně vedl k neočekávanému a bizarnímu výkladu situace.<sup>13</sup> Námořníci, je-

jichž domov na vodě je tvrdým světem chlapů, líčí historky o tom, jak se vrátili domů na pevninu a omylem požádali maminku, aby podala „to posraný máslo“<sup>14</sup>. A diplomaté si povídají o tom, jak krátkozraká královna požádala velvyslance republiky, aby jí pověděl, jak slouží zdraví jeho králi<sup>15</sup>.

Mám-li to vše shrnout, předpokládám, že jednotlivec má v okamžiku, kdy předstupuje před ostatní, mnoho motivů pro to, aby se snažil ovlivnit dojem, jaký okolí z celé situace získá. Tato práce se zabývá některými běžnými technikami, jichž lidé užívají k udržení určitého dojmu, a některými běžnými nepředvídatelnými událostmi provázejícími užívání těchto technik. Předmětem zájmu zde nebude ani konkrétní obsah činnosti, již účastník prezentuje, ani role, kterou hraje ve vzájemně propojených činnostech stávajícího společenského systému. Hodlám se zabývat pouze dramaturgickými problémy účastníka při předvádění své činnosti před ostatními. Otázky, jimiž se zabývá dramatické umění a divadelní režie, mohou být někdy banální, zároveň jsou však dosti obecné; zdá se, že se vyskytují všude ve společenském životě a poskytují jasně vymezený prostor pro metodickou sociologickou analýzu.

Myslím, že bude užitečné ukončit tento úvod několika definicemi, které vyplývají z výše uvedeného textu a bez nichž se následující výklad neobejde. Pro účely této práce je možné „interakci“ (to jest interakci tváří v tvář) zhruba definovat jako vliv jednotlivců na činy druhých v jejich bezprostřední fyzické přítomnosti; tento vliv je ovšem vzájemný. „Setkání“ je možné definovat jako veškerou interakci, k níž dojde během jakékoli jedné příležitosti, při níž je neustále přítomen stejný soubor jednotlivců. „Představení“ či herecký výkon je možné definovat jako veškerou aktivitu jednoho účastníka při konkrétní příležitosti, jejímž účelem je udělat dojem na kteréhokoli z ostatních účastníků. Vyčleníme-li konkrétního účastníka i s jeho představením jako základní kontrastní postavu, můžeme odkazovat na ty, kdo přispívají dalšími výkony, jako na obecenstvo, pozorovatele či spoluúčastníky. Předem stanovený vzorec jednání, který je předváděn během představení a který může být prezentován či odehrán i při jiných příležitostech, můžeme nazývat „rolí“ nebo „úlohou“<sup>16</sup>. Tyto situační termíny je snadno možné uvést do souvislosti s obecnými strukturálními termíny.

Když jednotlivec nebo herec hraje stejnou úlohu před stejným obecnstvem při různých příležitostech, je pravděpodobné, že vznikne společenský vztah. Pokud definujeme *společenskou roli* jako dramatické ztvárnění práv a povinností vázaných na dané postavení, můžeme říci, že *společenská role* bude zahrnovat jednu nebo více dílčích rolí a každou z těchto dílčích rolí může účinkující předvádět při řadě příležitostí stejným druhům obecnstva nebo obecnstvu složenému ze stejných osob.

#### POZNÁMKY

- 1 Gustav Ichheiser, „Misunderstandings in Human Relations“, Dodatek k *Američan Journal of Sociology*, LV (září 1949), str. 6-7.
- 2 Citováno v E. H. Volkart, editor, *Sociál Behavior and Personality*, Příspěvky W. I. Thomase k Theory and Sociál Research (New York: Sociál Science Research Council, 1951), str. 5.
- 3 Zde vděčím za mnohé nezveřejněné přednášce Torna Burnse z University of Edinburgh. Burns tvrdí, že při všech interakcích je v pozadí základním tématem touha každého z účastníků řídit a kontrolovat reakce ostatních přítomných. Podobný argument předkládá Jay Hayley v nedávné, rovněž nepublikované přednášce, ovšem ve vztahu ke zvláštnímu druhu kontroly, která má souvislost s definováním podstaty vztahu těch, kdo se na interakci podílejí.
- 4 Willard Waller, „The Rating and Dating Complex“, *Američan Sociological Review*, II, str. 730.
- 5 William Sansom, *A Contest of Ladies* (London: Hogarth, 1956), str. 230-232.
- 6 Často studované a dosti fundované dílo Stephena Pottera se částečně zabývá znaky, které lze obratně nastrojít, aby daly bystrému pozorovateli zdánlivě náhodnou náповědu, kterou potřebuje k odhalení skrytých čtností, jimiž nesportovně se chovající hráč ve skutečnosti neoplývá.
- 7 Interakce může být záměrně zorganizována jako místo a čas pro vylovení protichůdných názorů, ale v takových případech účastníci musejí dbát na to, aby se předem dohodli na zdvořilém tónu, slovníku a stupni vážnosti, s níž budou všechny argumenty formulovány, a na vzájemné úctě, kterou jsou povinni účastníci s protichůdnými názory

i nadále jeden druhému prokazovat. Toto debatní či akademické definování situace může být zavedeno i náhle a po kritické úvaze jako způsob převedení vážného konfliktu názorů v konflikt, který je možné udržet v rámci přijatelném pro všechny přítomné.

- 8 W. F. Whyte, „When Workers and Customers Meet“, kapitola VII, *Industry and Society*, redigováno W. F. Whytem (New York: McGraw-Hill, 1946), str. 132-3.
- 9 Rozhovor s učitelem citovaný Howardem S. Beckerem, „Social Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship“, *Journal of Educational Sociology*, XXV, str. 459.
- 10 Harold Taxel, „Authority Structure in a Mental Hospital Ward“ (nepublikovaná diplomová práce, katedra sociologie, University of Chicago, 1953).
- 11 Roli svědka při omezování toho, čím může jednotlivec být, zdůrazňují existencialisté, kteří v tom spatřují zásadní ohrožení svobody jednotlivce. Viz Jean-Paul Sartre, *Bytí a Nicota (Being and Nothingness)* (London: Methuen, 1957).
- 12 Goffman, „Communication Conduct in an Island Community“, str. 319-27.
- 13 Peter Blau, „Dynamics of Bureaucracy“ (Doktorská dizertační práce, katedra sociologie, Columbia University, University of Chicago Press, 1990), str. 127-9.
- 14 Walter M. Beattie, Jr., „The Merchant Seaman“ (nepublikovaná diplomová práce, katedra sociologie, University of Chicago, 1950), str. 35.
- 15 Sir Frederick Ponsonby, *Recollections of Three Reigns* (London: Eyre & Spottiswoode, 1951).
- 16 Pro poznámky k významu rozlišování mezi interakcí jako naučenou rolí a konkrétním případem, kdy je tato role odehrána, nahlédněte do *The Theory of Games and Economic Behaviour* od Johna von Neumanna a Oskara Morgensterna (druhé vydání; Princeton University Press, 1947), str. 49.

# 1

## HERECKÉ VÝKONY

### Přesvědčení o roli, již člověk hraje

Když jednotlivec hraje nějakou úlohu, samozřejmě požaduje od svých pozorovatelů, aby dojem, který v nich vyvolává, brali vážně. Chce, aby byli přesvědčeni, že postava, kterou vidí, je skutečně nositelem charakteristických vlastností, jaké zdánlivě má; že úloha, kterou hraje, bude mít předpokládaný dopad a že, obecně řečeno, věci jsou takové, jaké se zdají být. V souladu s tím existuje obecně přijímaný názor, že jednotlivec uvádí své představení a hraje divadlo „pro dobro ostatních“. Bude výhodné začít naše úvahy o hereckých výkonech tím, že celou otázku obrátíme a zaměříme se na to, jak moc věří jednotlivec ve zdání reality, které se snaží vzbudit ve svém okolí.

Jedním extrémem je situace, kdy zjistíme, že se účinkující se svým výkonem zcela ztotožňuje; může být zcela upřímně přesvědčen, že zdání reality, které předvádí, je skutečnou realitou. Jestliže je jeho obecnstvo rovněž přesvědčeno o pravdivosti jeho představení - a to je zřejmě typický případ - pak alespoň pro danou chvíli pouze sociolog nebo osoba s danou společností nespokojená bude mít pochybnosti o „skutečnosti“ toho, co se předvádí.

Druhým extrémem je stav, při němž zjistíme, že účinkující se s vlastním výstupem neztotožňuje ani v nejmenším. Tato možnost je pochopitelná, protože nikdo není v tak výhodné pozorovatelské pozici, aby prohlédl hraný výstup, jako osoba, která ho sama hraje. Účinkující může mít navíc důvody k ovlivňování názoru svého obecnstva jenom proto, aby mohl tento názor použít jako prostředek k dosažení jiného cíle, a nijak ho neznepokojuje, jakou představu o něm nebo o situaci si obecnstvo vytvoří. Když jednotlivec sám nevěří vlastnímu výstupu a ani věrohodnost před

publikem mu nedělá žádné velké starosti, můžeme ho nazvat cynikem a ponechat si přívlastek „upřímný“ pro jednotlivce, kteří jsou o dojmu, který svým výkonem vyvolávají, skutečně přesvědčeni. Měli bychom chápat, že cynik prese všechnu svou profesionální nezúčastněnost může mít ze své maškarády zcela neprofesionální potěšení a zažívá škodolibou radost z chytře vedeného útoku, protože si může libovolně pohrávat s něčím, co jeho obecenstvo musí brát vážně.<sup>1</sup>

Samozřejmě nepředpokládáme, že všichni cyničtí účinkující mají zájem na oklamání svého obecenstva pouze kvůli prosazení „vlastních zájmů“ či pro osobní prospěch. Cynický jednatel může klamat diváky pro -jak se domnívá -jejich vlastní dobro nebo pro dobro komunity a podobně. Za názorný příklad nemusíme hned volit osvícené velikány se smyslem pro divadelní efekty, jako byli Marcus Aurelius nebo Sun-c'. Víme, že zaměstnanci v oblasti služeb, kteří jsou jinak upřímní, jsou někdy nuceni své klienty klamat, protože to jejich klienti opravdu vyžadují. Lékaři, které situace donutí předepsat placebo, zaměstnanci benzínových pump, kteří rezignovaně znova a ještě jednou kontrolují tlak v pneumatikách automobilů řízených nervózními řidičkami, prodáváči obuvi, již zákazníci prodají dokonale padnoucí botu, ale když mluví o velikosti, řeknou číslo, které zákaznice chce slyšet - ti všichni jsou cynickými účinkujícími, jimž obecenstvo upřímnost nedovolí. Podobně se zdá, že soucitní pacienti na psychiatrických odděleních někdy simulují bizarní příznaky, aby studenti medicíny nebyli zklamáni jejich příliš normálním představením.<sup>2</sup> A zrovna tak když podřízený uspořádá ve svém domě hostinu pro šéfa - velmi opulentní hostinu -, nemusí za tím být patolizalská snaha získat si jeho přízeň. Zaměstnanec se pravděpodobně jen snaží, aby se u něj šéf cítil stejně dobře jako ve světě, na nějž, jak podřízený předpokládá, je zvyklý.

Zmínil jsem se o dvou extrémech: jednatel se může s vlastním výkonem zcela ztotožnit, nebo k němu může přistupovat cynicky. Tyto extrémy jsou něčím víc než jen opačnými konci plynulé škály. Každý z nich staví jednatelce do pozice, která má své jistoty a obranné mechanismy, a u těch, kdo se někdy ocitli poblíž jednoho z těchto pólů, existuje tendence dojít až na samý konec

cesty. Jednatel, který začíná s nedostatkem vnitřního přesvědčení o své roli, může sledovat přirozený vývoj, jak ho popsal Park:

„Možná to není pouhá historická shoda okolností, že slovo osoba (angl. person) je ve svém původním významu maska. Je to svým způsobem uznání skutečnosti, že každý, vždy a všude a víceméně vědomě hraje nějakou roli... Vzájemně se známe z těchto rolí; v těchto rolích známe i sebe samy.“<sup>3</sup>

V určitém slova smyslu a do té míry, do jaké tato maska reprezentuje představu, jakou jsme si o sobě vytvořili - roli, kterou se pracně snažíme naplnit - je maska naším pravdivějším já, oním já, kterým bychom chtěli být. Naše představa o vlastní roli se nakonec stane druhou podstatou a nedílnou součástí naší povahy. Vstupujeme do světa jako jednotlivci, vytváříme svůj charakter a stáváme se osobnostmi.“<sup>4</sup>

To je možné doložit příkladem ze života shetlandské komunity.<sup>5</sup> Posledních čtyři až pět let vlastní a provozují turistický hotel na ostrově manželé, původem prostí domkáři. Od samého počátku byli majitelé nuceni odložit vlastní představy o tom, jak by měli lidé žít, a poskytují ve svém hotelu úplné zázemí služeb a zařízení pro střední třídu. Ovšem s postupem času se zdá, že se majitelé zbavili části cynismu obestírajícího jejich představení; sami se stávají střední třídou a čím dál víc nacházejí zalíbení v tom vlastním já, jaké jim přisuzují jejich zákazníci.

Další příklad najdeme u nováčka na vojně, který se zpočátku řídí vojenskou etiketou jenom proto, aby se vyhnul fyzickým trestům, ale nakonec začne dodržovat pravidla proto, aby armádu nezahabnil a získal si úctu důstojníků a ostatních vojáků.

Jak jsme již naznačili, cestu od nedůvěry k přesvědčení je možné sledovat i opačným směrem, kdy je výchozím bodem přesvědčení nebo ne zcela vyhraněný cíl a konečným bodem cynismus. Profese, které veřejnost chová v posvátné úctě, často dovolují svým novým členům sledovat tuto proměnu popsáním směrem, ne snad proto, že by si pomalu uvědomovali, že své obecenstvo klamou - neboť podle běžných společenských norem jejich tvrzení mohou být platná - ale proto, že cynismu mohou užít jako prostředku, jímž své vnitřní já od kontaktu s obecenstvem izolují. Můžeme dokonce čekat i to, že najdeme typické profese, u nichž víra

hraje významnou úlohu, kde jednotlivec na počátku svému představení věří, a pak nějakou dobu kolísá mezi upřímností a cynismem, než projde všemi fázemi a zvraty sebedůvěry osoby nacházející se v jeho postavení. Studenti medicíny vypovídají o tom, že idealisticky zaměřením začínající medicí zpravidla na určitou dobu své zbožné úmysly odloží. Během prvních dvou let zjistí, že jejich zájem o medicínu musí jít stranou, aby mohli veškerý svůj čas věnovat úkolu učit se, jak úspěšně složit zkoušky. Během dalších dvou let jsou příliš zaneprázdněni studiem chorob na to, aby mohli prokazovat větší zájem o nemocné. A teprve po dokončení lékařského studia mohou znovu prosadit své původní ideály lékařství jako služby.<sup>6</sup>

Můžeme sice očekávat, že nalezneme přirozené kolísání mezi cynismem a upřímností, ale přesto nesmíme vyloučit existenci takového přechodného bodu, v němž jednotlivce udržuje trocha sebeklamu. Zjistíme, že se jednotlivce může pokusit přimět obecnost, aby jeho samého i situaci posuzovalo určitým způsobem, a tento soud může být dokonce jeho konečným cílem, a přesto jednotlivce nemusí stoprocentně věřit, že zasluhuje takové ohodnocení, o jaké žádá, nebo že zdání reality, které podporuje, je platné. Další směs cynismu a skutečného přesvědčení je zachycena v Kroeberově pojednání o šamanismu:

„A pak je tu starý problém podvodů. Většina šamanů či medicínmanů na celém světě si při léčení a především při demonstrování vlastní moci pravděpodobně vypomáhá obratnými kouzelnickými triky. Ty jsou často předem promyšlené; v mnoha případech si šamani při práci neuvědomují o nic víc, že jde o podvod, než když trik předem promýšlejí. Zdá se však, že ať již své uvědomění potlačují, či nikoli, pokládají své triky za podvod konaný z dobrého úmyslu. Národopisci studující tento jev v terénu jsou všeobecně přesvědčeni, že i ti šamani, kteří si podvodnost svého jednání uvědomují, ve svou moc přesto pevně věří a především věří v moc ostatních šamanů: žádají je o radu, když oni sami nebo jejich děti onemocní.“<sup>7</sup>

## Fasáda

Užívám termínu „představení“, když chci odkázat na veškerou činnost, kterou jednotlivce provádí v době vyznačující se jeho trvalou přítomností ve společnosti konkrétního souboru pozorovatelů a která má na pozorovatele nějaký vliv. Bude výhodné označit jako „fasádu“ tu část jednotlivcovy představení, která slouží obecným a ustáleným způsobem k výkladu situace pro ty, kdo představení sledují. Fasáda je tedy standardní výrazové vybavení, které jednotlivce záměrně či mimoděk užívá během svého výkonu. Pro naše předběžné účely bude výhodné rozdělit a označit standardní součásti fasády.

Za prvé je zde „scéna“, zahrnující nábytek, výzdobu, rozmístění objektů v prostoru a další předměty v pozadí, jež vytvářejí kulisy a rekvizity pro množství lidských činností hraných před, uvnitř a na této scéně. Ta zůstává z geografického hlediska na svém místě, takže ti, kdo chtějí užívat konkrétní scénu jako součást svého představení, nemohou toto představení začít, dokud se nepřesunou na příslušné místo, a musí je ukončit, když scénu opustí. Pouze ve výjimečných případech se scéna přesouvá s účinkujícími; jsme toho svědky při pohřebních průvodech, slavnostních přehlídkách či snových procesích králů a královen. Zdá se, že tyto výjimky v podstatě nabízejí jakýsi zvláštní druh ochrany účinkujícím, kteří jsou, nebo se na čas stali, vysoce posvátnou bytostí. Tyto veličiny je samozřejmě třeba odlišit od značně světských účinkujících z vrstvy „pouličních kramářů“, kteří svá pracoviště mezi představeními přemísťují, nebo jsou k tomu často nuceni. Na to, aby měl stále místo pro scénu, je vládce možná příliš posvátný a kramář příliš světský.

Uvažujeme-li o jevištních aspektech fasády, vybaví se nám většinou obývací pokoj konkrétního domu a malý počet účinkujících, kteří se s daným prostorem dokáží velmi dobře identifikovat. Nevěnovali jsme dostatek pozornosti skupinám znaků, které si mnozí účinkující na určitý čas přivlastňují. Pro západoevropské země je typické, a nepochybně je to i zdrojem jejich stability, že všichni

lidé, kteří si **to mohou** dovolit, mají možnost pronajmout si neomezený počet luxusních scén. Názorný příklad můžeme citovat ze studie popisující britské vyšší státní úředníky:

„Otázka, do jaké míry lidé, kteří stoupají na vrchol státní správy, přebírají „tón“ nebo „nádech“ třídy, která se liší od té, k níž přísluší rodem, je velmi choulostivá a obtížná. Jedinou jednoznačnou informací relevantní pro tuto otázku jsou údaje o členství v proslulých londýnských klubech. Více než tři čtvrtiny našich vysoce postavených úředníků jsou členy jednoho či více prestižních a velice přepychových klubů, kde zápisné může dosahovat až dvaceti guinejí i více a roční členské příspěvky činí něco mezi dvanácti a dvaceti guinejemi. Tato zařízení jsou celým svým prostorem, vybavením, životním stylem v nich zaběhaným a vůbec celou svou atmosférou zařízeními vyšší třídy (nikoli pouze vyšší střední třídy). Přestože mnohé jejich členy nelze označit jako bohaté muže, pouze zámožný muž by dokázal bez cizí pomoci zajistit sobě a své rodině prostředí, jídlo a pití, služby a další vymoženosti dosahující stejné úrovně, jakou nachází v klubech Union, Travellers či Reform.“<sup>8</sup>

Další příklad nacházíme v současném rozvoji lékařské profese. Pro lékaře je čím dál důležitější mít přístup ke špičkovému vědeckému výzkumu, prováděnému ve velkých ústavech, v důsledku čehož má čím dál méně lékařů pocit, že jeho scéna je místem, které po službě zamkne a jde domů.<sup>9</sup>

Užijeme-li termínu „scéna“ k označení jevištních součástí výrazového vybavení, pak můžeme užít termínu „osobní fasáda“ k označení dalších částí výrazového vybavení, které nejúžeji identifikujeme se samotným účinkujícím a které, jak přirozeně očekáváme, budou účinkujícího následovat kamkoli. Do osobní fasády můžeme zahrnout odznaky úřadu či hodnosti; oblečení; pohlaví, věk a rasu; velikost a vzhled; držení těla, způsob mluvy, výraz obličeje, gestikulaci, a tak podobně. Některé z těchto „nosičů znaků“, jako například rasový typ, jsou relativně dané a ani po dlouhé době se u jednotlivce v různých situacích nemění. Na druhé straně jsou některé z těchto znakových prostředků relativně pohyblivé či přechodné, jako jsou výrazy obličeje, a v průběhu představení se mohou změnit během jediné chvíle.

Někdy je výhodné rozdělit podněty tvořící osobní fasádu na „vzhled“ a „způsob vystupování“, podle funkce informací těmito podněty sdělovaných. „Vzhled“ může odkazovat na ty podněty, jejichž funkcí je v té chvíli informovat nás o společenském postavení účinkujícího. Tyto podněty vypovídají rovněž o přechodném rituálním stavu, v němž se jednotlivce nachází: zda je zaměstnán formální společenskou činností, prací, nebo neformální zábavou; zda třeba neoslavuje počátek nové fáze v cyklu sezón nebo ve svém životním cyklu. „Způsob vystupování“ na druhé straně může odkazovat na ty podněty, jejichž funkcí je v daném okamžiku upozornit nás na to, jakou interakční roli hodlá účinkující sehrát v blížící se situaci. Tudíž povýšený, agresivní způsob může vzbudit dojem, že účinkující očekává, že bude iniciátorem slovní interakce a bude řídit její směr. Pokorný, zakřiknutý způsob může vzbudit dojem, že účinkující se už předem chystá podřídit se vedení druhých, či alespoň že se jejich vedení podvolí.

Je samozřejmé, že téměř vždy očekáváme mezi vzhledem a způsobem vystupování soulad, jímž se vzájemně potvrzují; očekáváme, že rozdíl ve společenském postavení jednotlivých účastníků se nějakým způsobem projeví odpovídajícími rozdíly v náznamech očekávané role v interakci. Takový druh adekvátní fasády je možné ukázat na následujícím popisu mandarínova průvodu v jednom čínském městě:

„Těsně za tím... přepychový trůn mandarína držený osmi nosiči vyplňuje prázdné prostranství ulice. Je to starosta města a ve všech praktických záležitostech je nejvyšším vládcem. Ideální typ hodnostáře, neboť je velkého a impozantního vzrůstu, a vyznačuje se ním hrůzu budící přísnost, která nedává zapomenout na to, že zrovna teď možná míří k popravišti, aby vydal povel k stětí nějakého zločince. Mandarín se vůbec při svých vystoupeních na veřejnosti takto neparují. Za mnoho a mnoho let jsem ještě nezažil, aby se některý z nich, ať už ten nejvyšší, nebo nejnižší, třeba jen usmál nebo pohlédl na svůj lid s pochopením, když v nosítkách cestuje za služebními záležitostmi městem.“<sup>10</sup>

Samozřejmě je možné, že si vzhled a způsob vystupování někdy protirečí, jako například když účinkující, který se zdá být vyššího postavení než jeho obecenstvo, jedná nečekaně rovnostář-

ským, důvěrným či omluvným způsobem nebo když se účinkující oblečený do oděvu značícího vysoké postavení představí jednotlivci s ještě vyšším statutem.

Kromě očekávání, že si budou odpovídat vzhled a způsob vystupování, samozřejmě očekáváme také určitou logickou spojitost mezi scénou, vzhledem a způsobem vystupování.<sup>11</sup> Taková logická spojitost představuje určitý ideál, který je prostředkem pro podnětění naší pozornosti a zájmu o výjimky. V tomto studentům pomáhají novináři, neboť výjimky z očekávané logické souvislosti mezi scénou, vzhledem a způsobem vystupování jsou zdrojem pikantní příchuti a kouzla mnoha profesí a tím, co způsobuje prodejnost mnoha časopisových článků. Například profil Rogera Stevensa (agenta realitní kanceláře, který zprostředkoval prodej Empire State Building), otištěný v *New Yorkeru*, komentuje zarážející skutečnost, že Stevens bydlí v malém domku, má skromnou kancelář a užívá obyčejný dopisní papír bez předtištěného záhlaví.<sup>12</sup>

Abychom mohli hlouběji prozkoumat vztahy mezi několika částmi společenské fasády, bude výhodné nejprve zvážit významné rysy informací sdělovaných fasádou, jmenovitě jejich abstraktnost a obecnost.

Ať již je úloha jakkoli specializovaná a jedinečná, její společenská fasáda bude mít až na určité výjimky tendenci tvrdit skutečnosti, jaké o sobě mohou stejně dobře tvrdit a přivlastňovat si je i další, poněkud odlišné úlohy. Například mnoho povolání ve sféře služeb nabízí svým zákazníkům výkony, z nichž dramaticky vyznačuje čistota, modernost, vysoká kvalifikace a integrita. Zatímco ve skutečnosti mají tyto abstraktní normy různou platnost pro různá pracovní představení, pozorovateli jsou zdůrazňovány abstraktní podobnosti. Pro pozorovatele je to báječně výhodné, byť někdy s katastrofálními důsledky. Místo aby měl pro každého mírně odlišného účinkujícího a jeho představení připravený rozdílný vzorec očekávání a způsobu reakce, může danou situaci zahrnout do jedné široké kategorie, ve vztahu k níž je pro něj jednoduché mobilizovat své minulé zkušenosti a stereotypní uvažování. Pozorovatelé pak musí být obeznámeni pouze s malým, a tudíž snadno zvládnutelným rejstříkem fasád a vědět, jak na ně reagovat, aby se dokázali orientovat v širokém spektru situací. Proto je

v Londýně v současnosti mezi kominíky<sup>13</sup> a prodáváči kosmetiky možné sledovat zvyk nosit bílý laboratorní plášť, což má zákazníkům naznačit, že delikátní úkol prováděný těmito odborníky bude vykonán v souladu s normami, vědecky přesně a se vši diskretností.

Existují důvody k domněnce, že tendence k prezentaci velkého počtu různých činností zpoza malého počtu fasád je přirozeným vývojem organizace společnosti. Zmínil se o tom Radcliffe-Brown ve své teorii, že „deskriptivní“ systém pokrevní rodiny, který vyčleňuje pro každou osobu její jedinečné místo, může fungovat ve velmi malých komunitách, ale jak počet osob roste, stává se rozdělení na klany nutností pro sestavení méně komplikovaného systému identifikace a přístupu k jednotlivým osobám.<sup>14</sup> Tuto tendenci vidíme názorně doloženou na příkladu továren, kasáren a dalších velkých organizovaných společenství. Ti, kdo tato zařízení organizují, zjistí, že je nemožné poskytnout zvláštní kantýny, zvláštní způsoby placení, zvláštní práva na dovolenou a zvláštní hygienická zařízení pro každou vrstvu a kategorii personálu v organizaci, a současně cítí, že osoby rozdílného statusu by neměly být bezmyšlenkovitě hozeny do jednoho pytle či společně klasifikovány. V rámci kompromisu je celá škála rozdělena několika klíčovými body a všem, kdo se nacházejí v příslušných mezích, je dovoleno či přikázáno zachovávat v daných situacích stejné společenskou fasádu.

Kromě skutečnosti, že rozdílné úlohy mohou mít společnou fasádu, je dlužno zaznamenat i to, že daná společenská fasáda se institucionalizuje do podoby abstraktního stereotypního očekávání, jež vzbuzuje. Vedle konkrétních úkolů, které jsou jménem této fasády v daném momentě plněny, nabývá fasáda také na významu a stabilitě. Stává se tak „kolektivní reprezentací“ a plnoprávnou skutečností.

Když se herec chopí ustálené společenské role, obvykle zjistí, že pro ni již bylo ustavena konkrétní fasáda. Ať již byl při přijímání role primárně motivován přáním vykonat daný úkol, nebo přáním udržovat odpovídající fasádu, zjistí, že musí činit obojí.

Navíc, když se jednotlivec chopí úkolu, který nejenže je nový pro něj, ale není zavedený ani ve společnosti, nebo když se pokusí



změnit úhel pohledu, jakým je tento úkol posuzován, pravděpodobně zjistí, že již existuje několik pevně ustálených fasád, z nichž si bude muset vybrat. Proto když je nějakému úkolu přiděleno nová fasáda, zjistíme, že jenom zřídka je tato fasáda sama nově vytvořená.

Fasády jsou spíše vybírány, nikoli vytvářeny, a můžeme tudíž očekávat potíže v případech, jsou-li ti, kdo mají nějaký úkol vykonat, přinuceni vybrat si pro sebe vhodnou fasádu z několika dosti rozdílných. Proto se u vojenských útvarů neustále objevují úkoly, které (má se za to) vyžadují příliš velkou autoritu a dovednosti na to, aby je mohl vyřešit někdo zaštitěný fasádou jedné hodnosti, a příliš malou autoritu a dovednost, aby je vykonal někdo skrývající se za fasádou příslušející dalšímu stupni vojenské hierarchie. Vzhledem k relativně velkým skokům mezi jednotlivými hodnotami úkol „ponese“ buď příliš velkou, nebo příliš malou šarží.

Zajímavý příklad dilematu při výběru vhodné fasády z několika ne příliš přesně vyhovujících můžeme nalézt v dnešních amerických lékařských zařízeních, týká se poskytování narkózy.<sup>15</sup> V některých nemocnicích dávají pacientovi narkózu sestry, zaštitěné fasádou, již mohou mít v nemocnici bez ohledu na úkoly, které provádějí - tato fasáda s sebou nese formální podřízenost lékařům a relativně nízké platy. Aby mohla být anesteziologie zavedena jako specializace absolventů medicíny, museli ti lékaři, kteří o ni měli zájem, velmi hlasitě prosazovat myšlenku, že poskytování narkózy je samo o sobě tak složitým a životně důležitým úkolem, že ti, kdo ji poskytují, mají právo na stejné společenské a finanční ohodnocení jako lékaři. Rozdíl mezi fasádami zdravotních sester a lékařů je ohromný; mnoho věcí, které jsou přijatelné pro sestry, jsou *infra dignitatem* pro lékaře. Někteří zdravotníci zastávají názor, že sestra je příliš „malou šarží“ na to, aby dávala pacientům narkózu, a lékař je naopak „šarže příliš velká“; kdyby se stanovil nějaký přechodný stupeň mezi sestrami a lékaři, možná by se našlo jednodušší řešení tohoto problému.<sup>16</sup> Podobně kdyby v kanadské armádě existovala dvouapůlhvězdičková hodnost mezi poručíkem a kapitánem, pak by mohli zubaři ze zdravotnického sboru, z nichž mnozí pocházejí z etnických menšin, dostat hod-

nost, která by jim v očích armády snad lépe příslušela než hodnost kapitánská, jež jim nakonec byla udělena.

Nehodlám zde zdůrazňovat hledisko oficiální organizace nebo společnosti; jednotlivec, jako někdo, kdo vlastní pouze omezený rejstřík znakového vybavení, si musí rovněž nedobrovolně vybírat. Například v domkářské komunitě studované autorem hostitelé často uctili návštěvu přítele tím, že mu nabídli odlivku tvrdého alkoholu, skleničku vína, něco podomácku vyrobeného nebo šálek čaje. Čím byla vyšší hodnost nebo dočasné formální postavení návštěvníka, o to byla větší pravděpodobnost, že mu nabídnou něco blíž pólu tvrdého alkoholu. Ovšem jeden problém, který měli domkáři s touto škálou znakového vybavení, byl ten, že někteří z nich si nemohli dovolit mít doma otevřenou láhev tvrdého alkoholu, a víno se tak stávalo tím nejvstřícnějším gestem, které mohli učinit. Možná ale ještě běžnější potíží byla skutečnost, že někteří návštěvníci, vzhledem ke svému trvalému a dočasnému postavení v dané době, převyšovali hodnotu jednoho moku, ale ještě nedosahovali hodnoty toho dalšího. Často hrozilo nebezpečí, že se návštěvník bude cítit trochu uražen, nebo na druhé straně, že dojde k plýtvání nákladným a omezeným znakovým vybavením hostitele. U naší střední třídy nastává podobná situace, když se hostitelka rozhoduje, zda prostřít lepší příbory, či nikoli, nebo do čeho bude vhodnější se obléknout, zda do nejlepších odpoledních či nejobyčejnějších večerních šatů.

Již jsem zmínil, že společenskou fasádu je možné rozdělit na tradiční části, jakými jsou scéna, vzhled a způsob vystupování, a že (vzhledem k tomu, že rozdílné úlohy mohou být prezentovány zpoza stejné fasády) nemusíme vždy nalézt přesný soulad mezi konkrétním charakterem představení a obecnou, společností přízpůsobenou formou, v jaké se nám jeví. Tyto dvě skutečnosti společně vedou člověka k poznání, že prvky sociální fasády konkrétní úlohy nenalezneme jen ve fasádách celého okruhu rolí, ale také že celý okruh rolí, v nichž se objevuje jeden prvek znakového vybavení, se bude lišit od okruhu rolí, ve kterých se vyskytne jiný prvek ze stejné fasády. Jinými slovy právník může hovořit se svým klientem ve společenském prostředí, které užívá pouze k tomuto účelu (anebo jako studovnu), ale oblečení, které má při takové pří-

ležitosti na sobě, může stejně vhodně obléknout, když jde na večeři s kolegy nebo do divadla s manželkou. Podobně grafické listy zdobící stěny jeho pracovny a koberec natažený na podlaze je možné nalézt i v domácím společenském prostředí. Je samozřejmé, že při vysoce formálních příležitostech mohou být scéna, způsob vystupování a vzhled unikátní a specifické a může jich být užito pouze při představeních jediného typu úlohy, ovšem natolik exkluzivní užívání znakového vybavení je spíše výjimkou než pravidlem.

## Dramatické zachycení skutečnosti

Je typické, že jednotlivec v přítomnosti druhých naplňuje svou činnost náznaky, které dramaticky zvýrazňují a dokreslují skutečnosti, jež by jinak zůstaly nejasné nebo skryté. Protože má-li mít činnost jednotlivce pro ostatní nějaký význam, musí svou ji mobilizovat takovým způsobem, aby *během interakce* vyjádřil to, co si přeje sdělit. Po účinkujícím může být vyžadováno i to, aby schopnosti, které prohlašuje za své, představil nejen v době trvání interakce, ale dokonce ve zlomku vteřiny. Proto má-li baseballový rozhodčí vzbudit dojem, že šije svým výrokem jistý, musí se vzdát chvilkového zamyšlení, které by ho přesvědčilo o správnosti jeho rozhodnutí. Jeho výrok musí být okamžitý, aby diváky nenechal na pochybách, že šije svým rozhodnutím stoprocentně jistý.<sup>17</sup>

Je třeba si povšimnout, že osobám v určitém společenském postavení nepůsobí dramaturgie jejich činnosti nejmenší problémy. Je to dané tím, že některé činnosti, vedoucí k naplnění cíle spojeného s postavením těchto osob, jsou současně z hlediska komunitace báječně uzpůsobeny jako prostředky živého předávání informací o vlastnostech a rysech, jež účinkující prohlašuje za své. Úlohy zápasníků, chirurgů, houslistů či policistů jsou toho názornými příklady. Tyto činnosti poskytují tak velký prostor k dramatickému sebevyjádření, že typičtí příslušníci těchto profesí - ať již reální, nebo fiktivní - se stávají slavnými a je jim v komerčně organizované obrazotvornosti národa vyhrazeno zvláštní místo.

V mnoha případech je však dramaturgie práce jednotlivce prob-

lemem. Na doklad tohoto tvrzení citujeme z nemocniční studie odhalující, že sestry na interních odděleních mají potíže, s jakými se sestry na chirurgii neseťkají:

„Závažnost výkonů, které sestry provádějí na chirurgickém oddělení u pacientů po operaci, je často zřejmá, a to i pacientům, kteří se v nemocničním ošetřování příliš nevyznají. Pacient například pozoruje, jak jeho ošetřovatelka mění obvazy či zavěšuje ortopedické rámy na správné místo, a uvědomuje si, že jsou to cílevědomě vykonávané činnosti. I když sestra nemůže být stále u jeho lůžka, pacient její cílevědomou činnost respektuje.

Práce zdravotní sestry na interním oddělení je rovněž vysoce kvalifikovaná... Diagnóza internisty musí vycházet z pečlivého a dlouhodobého pozorování příznaků, zatímco diagnóza chirurga staví na okamžitě patrných změnách. Tato "nečitelnost" působí sestrám na interně problémy. Pacient vidí, že sestra se zastaví u sousedního lůžka a chvíli hovoří s nemocným. Neví, že sestra přitom pozoruje hloubku dýchání a barvu a napětí pleti. Myslí si, že si s ním jenom povídá. Totéž si, bohužel, myslí i jeho rodina, na niž proto sestry na oddělení neudělají příliš příznivý dojem. Jestliže sestra u sousedního lůžka stráví víc času než u jeho vlastního, pacient se může cítit přehlížen... Sestry „zbytečně ztrácejí čas", když zrovna nepobíhají z jednoho místa na druhé a nevykonávají nějakou viditelně důležitou činnost, jakou je třeba píchnutí injekce."<sup>18</sup>

Podobně vlastník firmy poskytující služby může zjistit, že je pro něj velmi obtížné zdramatizovat klientům to, co pro ně doopravdy udělal, protože zákazníci „nevidí" jeho celkové náklady. Majitelé pohřební služby musí proto účtovat podstatně víc za svůj nejviditelnější produkt - rakev, kterou značně vyzdobili - protože mnohé z dalších nákladů na pohřeb není možné jednoduše zdramatizovat.<sup>19</sup> Obchodníci rovněž zjišťují, že musí účtovat vysoké ceny za věci, které vypadají levně, aby svému podniku kompenzovali drahé výdaje na pojištění, ztrátu ve špatných obdobích a podobně, což zákazník nikdy nevidí.

Problém dramaturgie vlastní práce představuje víc než jen zviditelnování neviditelných nákladů. Práce, kterou musí vykonávat lidé v určitém postavení, často tak nedostatečně vyjadřuje zamýš-

leny význam, že má-li držitel nějakého úřadu charakter své role drammatizovat, musí na to věnovat značnou část své energie. A tato aktivita věnovaná komunikaci bude po našem jednotlivci často vyžadovat vlastnosti odlišné od těch, jež jsou drammatizovány. Například když si chce majitel zařídit dům tak, aby z něj vyzařovala jednoduchá a tichá důstojnost, musí spěchat z jedné aukce na druhou, smlouvat se starožitníky a tvrdohlavě shánět ve všech místních obchodech patřičné tapety a látku na závěsy. Má-li rozhlasový redaktor znít opravdu neformálně, spontánně a uvolněně, musí si scénář připravit s tou největší pečlivostí, vyzkoušet si znění všech frází, aby obsahem, jazykem, rytmem a tempem odpovídaly každodennímu odposlouchanému hovoru.<sup>20</sup> Podobně modelka časopisu *Vogue* svým oblečením, zaujetím určité pózy a výrazem obličej je výrazově schopna ztvárnit kultivovaného ducha knihy, s níž pózuje; ovšem ti, kdo si dávají záležet na tom, aby se navenek takto přesně vyjadřovali, budou mít jen málo času na čtení. Jak řekl Sartre: „pozorný žáček, který si *přeje* být pozorný, oči upřené na učitele, uši našpicované, aby mu nic neuniklo, se natolik vyčerpá hraním role pozorného žáčka, že nakonec nic neslyší.“<sup>21</sup> A tak se jednotlivci často ocitají tváří v tvář dilematu, kde proti sobě stojí sebevyjádření a činnost. Ti, kdo mají čas a vlohy plnit svůj úkol dobře, nemusí mít ani čas, ani vlohy k viditelné demonstraci své úspěšnosti. Je dlužno podotknout, že některé organizace řeší toto dilema tím, že oficiálně delegují dramatickou funkci na odborníka, který bude trávit veškerý čas vyjadřováním významu plněného úkolu, aniž by se sám na jeho plnění sebeméně podílel.

Když na chvíli změním úhel pohledu a přejdeme od konkrétního představení k jednotlivcům, kteří je provádějí, můžeme se zamyslet nad zajímavou skutečností týkající se skupiny různých úloh, které pomáhá naplňovat libovolná skupina nebo třída jednotlivců. Zkoumáme-li skupinu nebo třídu, zjistíme, že její členové vkládají svou osobnost přednostně do některých úloh a na ostatní kladou podstatně menší důraz. Proto například intelektuál nijak netouží okázale vystupovat na ulici, v obchodě nebo doma, ale ve společnosti, kde uplatní své prokazatelné profesní schopnosti, si dá velmi záležet na tom, aby je předvedl působivě. Při

přípravě svého chování k tomuto účelu se nebude příliš zabývat celou škálou různých úloh, které naplňuje, ale pouze jednou z nich, z níž se odvozuje jeho profesionální pověst. Někteří autoři právě na základě tohoto chování od sebe odlišují skupiny se zvyky aristokratů (ať už je jejich společenské postavení jakékoli) od skupin se středostavovskou povahou. Zvyklostí aristokratů, píší, je mobilizovat všechny okrajové činnosti spadající mimo vážně přijímané specializace ostatních tříd a vdechnout těmto činnostem výraz charakteru, moci a vysokého postavení.

„Jakými významnými přednostmi má mladý aristokrat udržovat důstojnost svého postavení a dokázat, zeje hoden své nadřazenosti nad ostatními občany, do níž ho vynesla čtnost jeho předků: jsou to snad vědomosti, píle, trpělivost, sebezapření či vůbec nějaká podobná čtnost? Jak každé jeho slovo a každý jeho pohyb nacházejí poslušnou odezvu, zvykne si věnovat pozornost každíčkému detailu obvyklého chování a učí se provádět všechny tyto malé povinnosti co nejpřesněji podle společenských pravidel. Vzhledem k tomu, že si je vědom toho, jak je neustále pozorován a jak mají lidé značnou tendenci příznivě posuzovat všechny jeho sklonky, jedná i při těch nejnevýznamnějších příležitostech s volností a povznesením, jaké takový stav přirozeně vyvolá. V jeho vzezření, způsobech, držení těla, v tom všem se odráží elegantní a graciézní vědomí vlastní nadřazenosti, jehož ti, kdo pocházejí z nižších vrstev, nemohou téměř nikdy dosáhnout. To je umění, jímž může lidi snadněji podříditi své autoritě a ovládat jejich směřování dle vlastní vůle: jen zřídkakdy se mu to nepodaří. Toto umění podpořené vysokým postavením a prvotřídností postačí za obvyklých situací k řízení chodu světa.“<sup>22</sup>

Pokud takoví mistři skutečně existují, byli by vhodnou skupinou, na níž by bylo možné studovat postupy, jimiž se činnost mění v podívanou.

## Idealizace

Již dříve jsem naznačil, že při předvádění určité úlohy jsou prostřednictvím fasády obecnstvu předkládána některá poněkud ab-

straktní tvrzení, která jsou obecnstvu pravděpodobně předkládána i během předvádění jiných úloh. To je základem jednoho ze způsobů „socializace“ úlohy, jejího přetváření a upravování takovým způsobem, aby odpovídala chápání a očekávání společnosti, již je předváděna. Rád bych se zde zamyslel nad dalším aspektem tohoto socializačního procesu - nad sklonem účinkujících nabízet svým pozorovatelům dojem, který je idealizovaný hned několika různými způsoby.

Představa, že představení poskytuje idealizovaný pohled na situaci, je poměrně běžná. Jako příklad můžeme užít Cooleyho názor:

„Pokud jsme se nikdy nepokusili vzbudit zdání, že jsme lepšími než ve skutečnosti, jak bychom se pak mohli zdokonalit nebo „skrznaskrz přeškolit“? Stejný impuls ukázat světu lepší nebo idealizovaný aspekt sebe sama nachází organizované vyjádření v různých profesích a společenských třídách, z nichž každá má do určité míry své prázdné fráze nebo pózy, jež její příslušníci zaujmají většinou podvědomě, ale která působí jako spiknutí s cílem využít důvěřivosti okolního světa. Prázdné fráze nenajdeme jen v teologii a u filantropů, ale také v právu, medicíně, učitelství, dokonce i vědě - možná že především ve vědě a především dnes, protože čím víc je určitá kvalita uznávána a obdivována, tím je pravděpodobnější, že šiji přivlastní ti, kdož jí nejsou hodni.“<sup>23</sup>

Tudíž když jednotlivec předstoupí před ostatní, jeho představení bude zahrnovat společností oficiálně přijímané hodnoty dokonce víc než jeho celkové chování.

Tou měrou, jakou představení zvýrazňuje všeobecně a oficiálně přijímané hodnoty společnosti, v níž je předváděno, na něj můžeme pohlížet podobně jako Durkheim a Radcliffe-Brown, tedy jako na obřad -jako na expresivní oživení a opětovné potvrzení morálních hodnot společnosti. Navíc nakolik bude výrazový trend představení akceptován jako skutečnost, natolik trend, přijímaný momentálně jako skutečnost, přebere některé rysy oslavy. Zavřít se ve svém pokoji, zatímco v domě probíhá večírek, nebo zůstat v jiné místnosti, než v jaké odborník řeší problém svého klienta, znamená vyhýbat se místu, kde se odehrává skutečnost. Svět je doopravdy jedna velká svatba.

Mezi bohaté zdroje informací o idealizovaných představeních

patří literatura o společenské mobilitě. Zdá se, že ve většině společností funguje významný či obecný systém stratifikace a že ve většině rozvrstvených společností existuje idealizace vyšší vrstvy a lidé níže postavení velice touží vyšvihnout se do vyšší vrstvy. (Je třeba pečlivě zaznamenat, že to zahrnuje nejen touhu po prestižním místě, ale také touhu po místě blízkém posvátnému středu hodnot sdílených společností.) Běžně zjišťujeme, že vzestupná mobilita zahrnuje předvádění vlastních představení a že úsilí společensky si polepšit a úsilí zabránit společenskému poklesu se projevují jako oběť zachování fasády. Jakmile jednotlivec získá vlastní znakové vybavení a naučí se s ním zacházet, může být toto vybavení užito k vyšperkování každodenních představení jednotlivce uspokojivým společenským stylem.

Snad nejvýznamnějším oddílem znakového vybavení spojovaného se společenskou třídou jsou symboly životní úrovně, jimiž je vyjadřováno materiální bohatství. Americká společnost se v tomto ohledu podobá ostatním, ale zdá se, že ji můžeme použít jako extrémní příklad třídní struktury orientované na majetek - snad proto, že v Americe je natolik rozšířená svoboda užívat symbolů bohatství a finanční možnost tak činit. Na druhé straně indická společnost je někdy dávana za příklad nejen jako společnost, v níž dochází k pohybu kastovních skupin a nikoli jednotlivců, ale i jako společnost, v níž jsou představení založena na hlásání hodnot nemateriální povahy. Jeden indolog například nedávno napsal:

„Kastovní systém zdaleka není strnulým systémem, v němž je postavení jednotlivých článků navždy pevně dáno. Pohyb byl vždy možný, a to především ve středním pásmu hierarchie. Nízká kasta měla možnost během generace či dvou dosáhnout vyššího postavení v hierarchii přijetím vegetariánství a přísné abstinence a převedením svých rituálů a panteonu do spisovného sanskrtu. Stručně řečeno kasta převzala co možná nejvíce ze zvyků, obřadů a víry bráhmánů. Toto přejímání bráhmanského způsobu života nižší kastou se zdá být časté, přestože teoreticky zakázané...

Tendence nižších kast napodobovat kasty vyšší byla mocným faktorem při šíření sanskrtského rituálu a zvyků a při dosažení určité míry kulturní uniformity nejen v měřítku kast, ale po celém území indického subkontinentu.“<sup>24</sup>

Samozřejmě ve skutečnosti najdeme množství hindských kruhů, jejichž členové se velmi snaží dodat svým každodenním představením výraz bohatství, přepychu a třídního statusu a asketické čistotě přičítají tak malý význam, že seji neobtěžují ani předstírat. Podobně v Americe vždy existovaly vlivné skupiny, jejichž členové měli pocit, že v jejich představeních by se měl objevit nějaký aspekt, který by částečně zlehčil výraz absolutního bohatství a podpořil tak dojem, že převažují měřítka týkající se rodu, kultury či morální opravdovosti.

U významných společností dneška zjišťujeme existenci vzetupné orientace a snad proto téměř automaticky předpokládáme, že účinkující klade výrazový důraz na ty části svého výkonu, které mu zajistí vyšší třídní postavení, než jaké by mu bylo jinak přisouzeno. Například nás nepřekvapí následující podrobnosti uspořádaní chodu skotské domácnosti z dávných časů:

„Jedna věc je dosti jistá: průměrný statkář a jeho rodina žili daleko střídmeji v každodenním životě než v době, kdy měli hosty. To se skutečně vyznamenali a servirovali pokrmu hodné banketů středověkých šlechticů; ale stejně jako tito šlechtici, i oni v dobách mezi slavnostmi ‚zavřeli dům‘, jak se říkalo, a žili z té nejskromnější stravy. Svě tajemství bedlivě střežili. Ani Edward Buřt se všemi svými znalostmi zvyků obyvatel Vysočiny nedokázal dost dobře popsat jejich každodenní stravu. S jistotou mohl říci pouze to, že kdykoli hostili Angličana, snesli na stoly až příliš jídla; jak poznamenal: ‚často se říká, že raději vyrabují všechny své nájemce, než aby připustili, že jejich domácnost označíme za lakomou; slyšel jsem ale od mnoha jejich zaměstnanců... že i když jim u večeře posluhuje i pět šest služebníků, se vši tou parádou často nejedí nic než ovesnou kaši upravenou na různý způsob, naložené sledě nebo nějakou jinou podobně nezajímavou a levnou stravu.“<sup>25</sup>

Ve skutečnosti však mělo mnoho tříd vždy řadu různých důvodů pro to, aby systematicky žily skromným způsobem života a zlehčovaly jakékoli výrazy bohatství, schopností, duchovní síly či sebeúcty.

Nevzdělanost, nešikovnost a bezstarostnost, které černoši na jihu Spojených států někdy pokládali za nutný způsob svého cho-

vání při jednání s bělochy, dokládá, jak může představení zdůraznit ideální hodnoty, jež připisují účinkujícímu nižší postavení, než jaké skrytě přijímá za své. Jako příklad můžeme uvést novodobou verzi tohoto divadla:

„Tam, kde je na trhu pracovních míst vyžadujících určitou kvalifikaci a pokládaných za „bělošská zaměstnání“ určitá konkurence, někteří černoši z vlastního rozhodnutí přijmou symboly postavení nižšího, přestože vykonávají práci výše postavenou. Zaměstnanec expedičního oddělení například bere plat poslíčka a má i jeho titul; ošetřovatelka se nechá nazývat služkou a pedikérka vstupuje do domu bělochů zadními dveřmi a až po setmění.“<sup>26</sup>

Americké studentky v minulosti a nepochybně i dnes bagatelizují svou inteligenci, schopnosti a rozhodnost, jsou-li v přítomnosti chlapců, s nimiž by mohly začít chodit, čímž dokládají svou ohromnou psychologickou disciplinovanost, která je v rozporu s jejich mezinárodní pověstí dívek roztěkaných.<sup>27</sup> Je zaznamenáno, že tyto dívky dovolí svým chlapcům únavně jim vysvětlovat něco, co už dávno vědí; před svými méně schopnými nápadníky skrývají své matematické znalosti a ve stolním tenise s nimi nečekaně prohrají těsně před koncem:

„Jedním z nejhezčích způsobů občas udělat v dlouhém slově pravopisnou chybu. Mého přítele to vždycky ohromně rozveselí a hned mi odepíše: ‚Miláčku, ty ale opravdu neumíš psát!‘“<sup>28</sup>

Tím vším je demonstrována přirozená nadřazenost mužů a potvrzena slabší role žen.

Podobně Shetlandané mi vyprávěli o tom, jak jejich dědové záměrně nevylepšovali vzhled svého stavení, aby si statkář takové úpravy nevyložil jako znamení, že by na nich mohl vymáhat vyšší nájemné. Tato tradice ještě trošku přežívá jako občasné stavění chudoby na odív před zraky úředníka pro přidělování ekonomické pomoci Shetlandským ostrovům. A co je ještě důležitější, dnes najdete na ostrovech muže, kteří se už dávno zbavili svého tradičního údělu, zanechali zemědělské výroby pro vlastní spotřebu a opustili tvrdou rutinu nekonečné práce, nepohodlí a jídelníčku jenom z ryb a brambor. Přesto tito muži na veřejnosti často chodí v beránkem podšitých kožených vestách a vysokých gumovkách,

kteřé jsou všeobecně známým symbolem statusu domkáře. Komunitě se prezentují jako osoby, které jsou nestranné a zachovávají loajalitu společenskému postavení svých spoluobyvatel. Tuto roli hrají upřímně, vřele, s příslušným dialektem a velmi zběhle. Přesto v soukromí jejich vlastních kuchyní tato loajalita povoluje a oni si užívají pohodlí moderních středostavovských vymožeností, na něž si už zvykli.

Stejný druh negativní idealizace byl samozřejmě obvyklý také během velké hospodářské krize v Americe 30. let, kdy byl stupeň chudoby domácnosti často zveličován před agenty úřadu sociálního zabezpečení, což dokládá, že kde jsou kontrolori rozhodující o finanční pomoci, tam bude také pravděpodobně předváděna chudoba:

„Inspektorka sociálního úřadu v tomto ohledu uváděla zajímavé zkušenosti. Původem je Italka, ale je bledá a světlovlásá a její italská krev není na první pohled patrná. Jejím hlavním úkolem bylo vyšetřit situaci italských rodin pobírajících státní podporu. Skutečnost, že nevyhlíží jako Italka, jí umožnila vyslechnout hovory v italštině, naznačující skutečný postoj vyšetřovaných rodin k pomoci. Například seděla v obývacím pokoji a mluvila s matkou rodiny, která přitom zavolala na dítě, aby přišlo paní inspektorku pozdravit, ale aby si předtím obulo ty staré botky. Nebo zaslechla matku či otce, jak vzadu v domě někomu říkají, ať sklídí víno a jídlo, než inspektorka vstoupí.“<sup>29</sup>

Další příklad je možné citovat z nedávné studie o prodeji v bazarech. Poskytuje informace o dojmu, jaký vetešníci pokládají za výhodné v obecnstvu vyvolávat:

„...překupník starého harampádí má velký zájem na tom, aby před veřejností udržel informaci o skutečné finanční hodnotě kupovaného ‚harampádí‘ v tajnosti. Jeho přáním je udržovat v povědomí mýtus o tom, že stará veteš je bezcenná a že ti, kdo s ní obchodují, jsou na okraji společnosti a měl by jim být projevován soucit.“<sup>30</sup>

Takový dojem s sebou nese aspekt idealizace, protože má-li být účinkující úspěšný, musí pozorovateli předvést takovou scénu, která uspokojí jeho krajně stereotypní představu absolutní chudoby.

Z dalších příkladů takovýchto idealizovaných rolí nenese snad žádná tolik sociologického kouzla jako výkony předváděné na ulicích žebráky. Zdá se však, že v západní společnosti od počátku dvacátého století scény předváděné žebráky jako by ztrácely na dramatické hodnotě. Dnes už se nesetkáme s „uskokem čistotné rodiny“, kdy se rodina objeví v roztrhaných, ale čistých šatech a tváře dětí jen září čistotou, jak jsou vydrhnuté pořádným kusem mýdla a měkkou žínkou. Už se nesetkáme s výkony, při nichž se polonahý muž dusí špinavou kůrkou tvrdého chleba a je zjevně příliš slabý na to, aby ji dokázal spolknout, nebo se scénkou, kdy otrhaný člověk odežene vrabce z kusu chleba, sousto pomalu otre do rukávu, a ostentativně nevnímaje obecnstvo shromážděné kolem, chystá se sousto sníst. Vzácný je dnes už také „ostýchavý žebrák“, který pokorně a úpěnlivě prosí očima o to, co mu zjemnělá přecitlivělost očividně brání vyslovit. Mimochodem v angličtině jsou scény předváděné žebráky označovány různými názvy, například švindl, uskok, podloudnost, šmelinaření, figl, věšení bulíků na nos a zlodějina - a dávají nám tak terminologii použitelnou k označení představení, které mají víc co do činění se zákonem než s uměním.<sup>31</sup>

Má-li jednotlivec během svého představení vyjádřit ideální normy, musí se vzdát určité činnosti a nebo ji skrýt, pokud těmto normám neodpovídá. Jestliže je toto nevhodné chování nějakým způsobem uspokojující, jako tomu často bývá, pak běžně zjišťujeme, že si ho lidé užívají v tajnosti; vlk se tak nažere a koza zůstane celá. Zjistíme například, že v americké společnosti osmileté děti předstírají nezájem o televizní programy zaměřené na děti pěti a šestileté, ale někdy je tajně sledují.<sup>32</sup> Rovněž zjistíme, že ve středních třídách ženy v domácnosti někdy užívají - tajně a pokradmu - levné náhražky kávy, zmrzliny nebo másla; mohou tak ušetřit peníze nebo čas a přitom udržovat zdání, že servírují kvalitní potraviny.<sup>33</sup> Tytéž ženy na stolku v obývacím pokoji nechají ležet výtisk respektovaných novin, ale v ložnici si schovávají knížku z červené knihovny („To tady musela nechat uklízečka“).<sup>34</sup> Jak se dozvídáme, týž druh chování, který můžeme nazvat „tajnou spotřebou“, můžeme nalézt i u hinduistů.

„Řídí se všemi zvyklostmi, pokud jsou sledováni, ale v soukromí už nejsou tak zásadoví.“<sup>35</sup>

Získal jsem důvěryhodné informace, že někteří bráhmani v malých skupinkách ve vší tajnosti navštěvují domy příslušníků šúdry, na něž se mohou plně spolehnout, a tam požívají maso a silné alkoholické nápoje, jichž si užívají bez nejmenších výčitek svědomí.<sup>36</sup>

Tajně požívání alkoholických napojuje běžnější než požívání zakázané potravy, protože nápoje je snazší schovat. Přitom ale není známo, že by někdo na veřejnosti někdy potkal opilého bráhmána.<sup>37</sup>

Můžeme k tomu dodat, že ke studiu a analýze tajné spotřeby daly nedávno nový podnět Kinseyho zprávy.<sup>38</sup>

Je důležité zaznamenat, že jednotlivec při svém představení obvykle skrývá víc než jen nevhodné radosti a přehnanou šetrnost. Podívejme se tedy, co je předmětem utajování.

Za prvé je možné, že se účinkující kromě tajných potěšení a projevů šetrnosti zaměstnává výnosnou formou činnosti, která je jeho obecnstvem skryta a která je neslučitelná s názorem, jenž, jak doufá, si publikum o jeho činnosti vytvoří. Humorným a jasným modelem je zde prodejna tabáku současně sloužící jako sázková kancelář, ale duch podobných podniků žije i na mnoha jiných místech. Překvapivé množství dělníků své zaměstnání samo sobě ospravedlňuje možnostmi ukrást nástroje, odnášet potraviny a znovu je prodávat, možnostmi cestovat v pracovní době, šířit propagandu nebo vytvořit si kontakty a využívat je.<sup>39</sup> Ve všech takových případech se pracoviště a oficiální činnost stávají jakousi skořápkou ukrývající čilý život účinkujícího.

Za druhé zjišťujeme, že omyly a chyby jsou často napraveny ještě před představením, zatímco všechny známky toho, že k chybám došlo a byly napraveny, jsou zatajeny. Takto je zachován dojem

neomylnosti, tak důležitý při mnoha prezentacích. Známe okřídlený výrok o tom, že lékaři své chyby pohřbívají. Další příklad nalezneme v nedávné dizertační práci o sociální interakci ve třech vládních úřadech, v níž se uvádí, že úředníci jen neradi diktovali zprávy stenografkám, protože je chtěli znovu projít a odstranit z nich případné chyby ještě před tím, než je uvidí steno-grafka, neřkuli nadřizovaný.<sup>40</sup>

Za třetí, v těch interakcích, při nichž jednotlivec předvádí ostatním nějaký výrobek, bude s největší pravděpodobností předkládat pouze výsledný produkt, aby byl posuzován na základě něčeho, co je hotové, nablýskané a zabalené. V některých případech, bylo-li k dohotovení předmětu potřeba byt' jen malé úsilí, tuto skutečnost utají. Jindy budou naopak utajovány nekonečně dlouhé hodiny osamělé práce. Například uhlazený styl stavěný na odív v některých vědeckých knihách je možné pro poučení srovnat s horečnatou dřinou, již musel autor podstoupit, aby včas dokončil rejstřík, nebo se spory, do nichž se pouštěl se svým nakladatelem, aby zvětšil první písmeno jeho příjmení na obalu knihy.

Můžeme uvést i čtvrtou nesrovnalost mezi tím, jak se věci jeví, a realitou. Zjišťujeme, že mnoho představení by neproběhlo, kdyby nebyly splněny určité úkoly, které jsou fyzicky nečisté, pololegální, kruté či jinak degradující; ale jen málokdy je tato znepokojivá skutečnost zmíněna během představení. Jak uvedl Hughes, snažíme se před svým obecnstvem ukrýt všechny důkazy „špinavé práce“, ať již jsme ji vykonali v soukromí, nebo ji přidělili služce, neosobnímu trhu, řádnému odborníkovi nebo odborníkovi pracujícímu ilegálně.

S teorií špinavé práce je úzce spojen pátý rozpor mezi tím, jak se věci jeví, a skutečnou činností. Má-li činnost jednotlivce splnit několik ideálních požadavků a má-li být předvedena uspokojivě, je pravděpodobné, že části těchto požadavků bude veřejně vyhověno jen díky tajnému obětování některých jiných. Je samozřejmé, že účinkující obětuje ty požadavky, jejichž nesplnění dokáže zakrýt, a tuto oběť učiní proto, aby vyhověl těm požadavkům, jejichž nedostatečné naplnění by neutajil. Tudíž má-li v dobách potravinových přidělů majitel restaurace, obchodu nebo řeznictví zachovat obvyklé bohatství nabídky svého podniku a potvrdit tím svou dobrou pověst u zákazníků, může sáhnout po řešení v podobě zatajitelných zdrojů ilegálních zásob. Podobně, je-li služba posuzována na základě rychlosti a kvality, první padne za oběť patrně kvalita, protože horší kvalitu lze zakrýt, zatímco zpomalení služby nikoli. Do třetice, pokud mají ošetřovatelé na psychiatrických odděleních udržet pořádek, aniž by pacienty uhodili, a je-li tuto kombinaci požadavků obtížné zachovat, pak je možné, že

ošetřovatel vzpurnému pacientovi hodí kolem krku mokrý ručník a dusí ho, dokud se nepodvolí, a to takovým způsobem, který nezanechá viditelné stopy špatného zacházení.<sup>41</sup> Je možné předstírat dobré zacházení, ale není možné předstírat, že na oddělení vládne pořádek, když tomu tak není:

„Pravidla, nařízení a rozkazy, které se nejsnáze prosazují, jsou ty, po nichž zůstanou hmatatelné důkazy o tom, zda jich bylo uposlechnuto, či nikoli. Jedná se například o pravidla týkající se úklidu oddělení, zamykání dveří, požívání alkoholických nápojů ve službě, užívání omezovačích prostředků atd.“<sup>42</sup>

Nebylo by správné zaujímat zde příliš cynický postoj. Často zjistíme, že pokud má organizace splnit své základní ideální cíle, bude někdy nutné na čas obejít jiné ideály této organizace, a přitom udržovat dojem, že tyto ideály nadále platí. V takových případech je oběť činěna nikoli ve prospěch toho nejviditelnějšího ideálu, ale spíše ve prospěch toho logicky nejdůležitějšího. Příklad nám poskytuje pojednání o byrokracii v námořnictvu:

„Tento rys [tj. skupinou zavedené utajování] zdaleka nelze připsat výhradně obavám členů skupiny, že vyjdou najevo nežádoucí prvky. I když takové obavy vždy hrají roli při zatajování toho, jak skutečně funguje byrokracie ‚zevnitř‘, jeden ze znaků této neformální struktury musíme zvlášť zmínit. Je to proto, že neformální struktura naplňuje mimořádně důležitou roli poskytováním *návodu k obelstění* oficiálně předepsaných pravidel a metod postupu. Každá organizace chápe, že si nemůže dovolit zveřejnit tyto metody (jimiž, jak je nutno poznamenat, se řeší jisté problémy), protože jsou v ostrém protikladu k oficiálně uznávaným a v tomto případě silně prosazovaným metodám, tak drahým tradicím skupiny.“<sup>43</sup>

A konečně zjistíme i to, že účinkující často podporují dojem, že pro získání role, již hrají, měli nějaký ideální motiv, že mají pro její naplnění ideální kvalifikaci a že při snaze získat tuto roli nemuseli vytrpět nic nedůstojného, urážlivého ani ponižujícího, ani nemuseli uzavírat žádnou „tichou dohodu“. (Všeobecný dojem naprosté slučitelnosti konkrétního člověka s jeho zaměstnáním sice nejčastěji podporují příslušníci kvalifikovanějších profesí, ale podobné prvky najdeme i u méně kvalifikované práce.) Tento

ideální dojem posiluje jakási „výmluvnost kvalifikace“. Odborové svazy, univerzity, obchodní asociace a další orgány, vydávající oprávnění k výkonu určité profese, požadují po jejich provozovatelích, aby vstřebali mystický objem vědomostí a prošli údobím školení. Toto vyžadují částečně proto, aby si na zaměstnání udržely monopol, ale částečně i proto, aby posílily dojem, že jedinec oprávněný vykonávat dané zaměstnání je někdo, kdo byl zkušenostmi získanými školením přetvořený v osobu lišící se od ostatních lidí. Proto například jeden student poznamenal, že lékárnici sice čtyřleté univerzitní studium nutné pro získání licence pokládají za „přínosné pro tuto profesi“, ale někteří z nich připouštějí, že několikaměsíční kurz by zcela stačil.<sup>44</sup> Můžeme k tomu dodat, že americká armáda za druhé světové války přistupovala k profesím, jako je lékárník či hodinář, se vši nevinností čistě pragmaticky a dokázala vyškolit nové zdatné profesionály během pěti šesti týdnů, k velkému zděšení zavedených provozovatelů zmíněných profesí. Rovněž zjistíme, že duchovní vzbuzují dojem, že do řad církve vstoupili kvůli pocitu, že jsou voláni k naplnění určitého poslání, ale přitom ve Spojených státech skrývají zájem zlepšit své společenské postavení a v Británii zájem alespoň si společensky příliš nepohoršit. A opět, duchovní často vzbuzují dojem, že si svou stávající kongregaci zvolili kvůli tomu, co jim nabízí po duchovní stránce, a ne - což může být skutečným důvodem - kvůli tomu, že jim církevní představenstvo nabídlo dobré ubytování, plný plat či hrazené výdaje na stěhování. Podobně fakulty medicíny ve Spojených státech nabírají nové studenty částečně na základě jejich etnického původu a je jisté, že tento faktor berou při volbě svého lékaře v úvahu i pacienti; ovšem při vlastní interakci mezi lékařem a pacientem může vzniknout dojem, že lékař je lékařem pouze kvůli svým mimořádným schopnostem a absolvování mimořádného studia. Podobně manažeři si často nasadí masku kompetence a celkového chápání situace a sobě i ostatním zastírají skutečnost, že své místo zastávají částečně proto, že vypadají jako vedoucí pracovníci, a ne proto, že dokáží vykonávat manažerskou práci:

„Jen málo manažerů si uvědomuje, jak zásadní důležitost může mít jejich vzhled pro potenciálního zaměstnavatele. Personální



pracovnice Ann Hoffová pozoruje, že zaměstnavatelé dnes hledají ideální „hollywoodský typ". Jedna společnost odmítla kandidáta, protože měl „moc hranaté zuby", a další byli vyřazeni proto, že jim odstávaly uši nebo během pohovoru moc pili a kouřili. Zaměstnavatelé rovněž často otevřeně specifikují rasové nebo náboženské požadavky.<sup>45</sup>

Účinkující se mohou dokonce pokusit budít zdání, že jejich současná vyrovnanost a výkonnost je rysem, kterým se mohli chlubit vždy a nikdy nemuseli těžce tápat, než se zaučili. V tom všem může účinkujícímu pomáhat tichá podpora organizace, v níž svou roli zastává. Mnoho škol a institucí například vyhláší přísné požadavky na kvalifikaci uchazečů a přísné přijímací zkoušky, ale ve skutečnosti může odmítnout jenom minimální počet žadatelů o místo. Psychiatrická léčebna vyžaduje od potenciálních uchazečů o místo třeba výsledky Rorschachovy zkoušky a dlouhý přijímací pohovor, ale nakonec najme všechny, kdo se přihlásí.<sup>46</sup>

Je dosti zajímavé, že když důležitost neoficiálních požadavků na kvalifikaci přeroste ve skandál nebo žhavou politickou otázku, je se vši okázalostí přijato několik jednotlivců, kteří neformální požadavky velmi očividně nespĺňují, a na důkaz platnosti fair play je jim přidělena vysoce viditelná role. Je tím vytvořeno zdání legitimacy.<sup>47</sup>

Již jsem se zmínil, že účinkující má tendenci skrývat nebo zlehčovat ty činnosti, skutečnosti a motivy, které jsou neslučitelné s idealizovanou verzí jeho samotného a výsledků jeho činnosti. Účinkující navíc často své obecenstvo utvrzuje v přesvědčení, že on sám *k němu* má daleko dokonalejší vztah, než je skutečně pravdou. K tomu uveďme dva obecné příklady.

Za prvé, jednotlivci často podporují dojem, že úloha, kterou právě sehrávají, je jejich jedinou úlohou, nebo alespoň jejich nejdůležitější úlohou. Jak již jsme naznačili, obecenstvo na druhé straně také často předpokládá, že to, co je jim jednotlivcem předkládáno, je vyčerpávajícím zobrazením jeho charakteru. Jak praví známý citát z Williama Jamese:

„...Můžeme prakticky říci, že má tolik různých společenských vlastních já, kolik existuje rozdílných skupin osob, na jejichž mínění mu záleží. Obvykle každé z těchto různých skupin odhaluje

odlišnou stránku vlastní osobnosti. Mnohý mladík, který je před svým rodiči a učiteli ostýchavý, mezi svými ‚tvrdými‘ mladými přáteli kleje a holedbá se jako pirát. Svým dětem neukazujeme stejnou tvář jako svým společníkům v klubu, jsme jiní pro své zákazníky a jiní pro své zaměstnance, jinak se stavíme ke svým nadřízeným a zaměstnavatelům a jinak k blízkým přátelům."<sup>48</sup>

Příčinou i důsledkem věrnosti té roli, kterou jednotlivec právě hraje, je "segregace obecenstva". Při ní jednotlivec zajistí, že ti, před nimiž hraje jednu ze svých úloh, nejsou totožní s těmi, před nimiž v jiném prostředí hraje další roli. Segregaci obecenstva jako prostředku na ochranu vytvářeného dojmu se budeme podrobněji věnovat níže. Zde bych pouze rád poznamenal, že i kdyby se účinkující pokusil segregaci obecenstva zrušit a s ní zrušit i iluzi, kterou tím vyvolával, obecenstvo mu v tom samo často zabráni. Obecenstvo totiž spatřuje velkou úsporu času a energie v možnosti přistupovat k účinkujícímu na základě prvního pracovního dojmu, jako kdyby byl výhradně a pouze tím, co naznačuje jeho uniforma.<sup>49</sup> Městský život by se pro některé lidi stal nesnesitelně dusivý, kdyby každý kontakt mezi dvěma jednotlivci představoval sdílení osobních problémů, obav a tajností. Proto, chce-li muž v klidu povečeřet, nechá se raději obsloužit servírkou než manželkou.

Za druhé, účinkující mají tendenci podporovat zdání, že jejich probíhající představení a vztah k jejich současnému obecenstvu je svým způsobem mimořádný a jedinečný. Rutinní charakter představení je zastírán (účinkující sám si ve většině případů vůbec neuvědomuje, nakolik je jeho výkon skutečně rutinou) a jsou zdůrazňovány spontánní aspekty situace. Zcela zjevným příkladem je účinkující - lékař. Jak zaznamenal jeden autor:

„...musí simulovat dobrou paměť. Pacient, vědom si mimořádné důležitosti procesů, které probíhají v jeho těle, si pamatuje všechno a ve svém nadšení, že to může svému lékaři vypovědět, má najednou ‚okno‘. Pacient nemůže uvěřit, že ani lékař si nepamatuje, co mu chtěl říci, a jeho pýcha je těžce zraněna, když pochopí, že doktor z hlavy neví, jaký druh tablet mu předepsal při poslední návštěvě, kolik jich má pacient brát a v jakých časových intervalech."<sup>50</sup>

Podobně, jak vyplývá z nedávné studie o lékařích v Chicagu,

praktický lékař představí svému pacientovi lékaře-specialistu, kterého vychválí jako nejlepšího odborníka, ve skutečnosti mohl být specialista vybrán na základě kolegiálních vztahů s praktickým lékařem, na základě dohody o dělbě honoráře či na základě jiné, přesně definované dohody *něco za něco* existující mezi těmito dvěma zdravotníky.<sup>51</sup> V komerční sféře se tento charakteristický rys představení využívá a bývá ironicky označován za "individuální přístup"; v jiných oblastech života se smějeme tomu, jak si jeden druhého omotá kolem prstu nebo jak lidé předstírají srdečnost. (Často však zapomínáme, že coby účinkující v roli zákazníka tento individuální přístup taktně podporujeme, když se snažíme vzbudit dojem, že jsme nesháněli nikoho jiného, kdo by nám příslušnou službu mohl poskytnout lépe, a že by nás ani nenapadlo ohlížet se po jiném odborníkovi.) Možná je to pocit vlastní viny, který zaměřuje naši pozornost na tyto oblasti hrubého „pseudo-*Gemeinschaftu*“, protože v žádné oblasti života snad není představení, které by nespolehalo na to, že individuální přístup zveliči jedinečnost setkání účinkujícího a obecnstva. Je pro nás mírným zklamáním, když slyšíme například blízkého přítele, jehož spontánní gesta vřelosti jsme pokládali za vyhrazená pouze nám, jak důvěrně hovoří s jiným svým přítelem (zejména pokud tohoto člověka neznáme). Výslovně o tomto tématu pojednává americká příručka dobrého chování z 19. století:

„Jestliže složíte poklonu jednomu člověku, nebo vůči němu užijete výrazů mimořádné zdvořilosti, pak byste neměli stejné chování prokazovat v jeho přítomnosti nikomu jinému. Například navštíví-li vás gentleman doma a vy ho vřele a se zaujetím přivítáte slovy: ‚to jsem rád, že vás vidím‘, bude takovou pozorností potěšen a pravděpodobně vám poděkuje; pokud vás ale to samé uslyší říkat dvaceti jiným lidem, nejenže prohlédne, že vaše zdvořilost nic neznamena, ale dokonce bude rozmrzelý, že byl tak oklamán.“<sup>52</sup>

## Udržování kontroly nad výrazovými prostředky

Již bylo řečeno, že účinkující se může spolehnout na to, že jeho obecnstvo přijme i drobné narážky jako znaky něčeho důležitého pro celé představení. Tato výhodná skutečnost má ale i nevýhodné důsledky. Obecnstvo může vzhledem k této tendenci špatně pochopit, co měl daná narážka sdělit, nebo může dokonce přičítat trapný význam gestům nebo událostem, které byly náhodné, nechtěné či neplánované a účinkující jimi nehodlal předat vůbec žádný význam.

Jako reakci na tyto nepředvídané události v komunikaci se účinkující běžně pokoušejí uplatňovat jakousi synekdochickou odpovědnost, jinými slovy se snaží zajistit, aby se co největší počet těchto malých součástí představení, jakkoli jako nástroj bezvýznamných, vyskytoval v takových souvislostech a podobě, že buď nevzbudí žádný dojem, nebo naopak vzbudí dojem, který soustavně odpovídá celkovému výkladu situace, jež účinkující obecnstvu nabízí. Víme-li, že obecnstvo v skrytu duše přistupuje vůči předváděné realitě skepticky, jsme ochotni uznat jeho tendenci skočit po každé drobné chybičce jako po důkazu toho, že je celý systém falešný; ale jako pozorovatelé života společnosti jsme už méně ochotní uznat, že i příznivě nakloněné obecnstvo může být chvilkově rozrušeno, šokováno a oslabeno ve své víře, když v dojmu, který je v něm vyvoláván, objeví malicherný rozpor. Některé z těchto zanedbatelných nehod a „nezáměrných gest“ působí shodou okolností jako úmyslně použité pro to, aby podryly dojem předkládaný účinkujícím. Obecnstvo je pak nutně vytrženo ze své účasti na interakci, přestože si možná při hlubší analýze uvědomí, že tato rozporná událost je skutečně bezvýznamná a měla by být zcela pomínuta. Klíčovým bodem zde není to, že chvilkový výklad situace vzbuzený nezáměrným gestem zasluhuje výtku sám o sobě, ale spíš to, že je *odlišný* od oficiálně předkládaného výkladu. Tento rozdíl vráží klín mezi oficiální projekci a skuteč-